

بررسی تاثیر ساختار سازمانی پویا بر موفقیت مدیریت کیفیت جامع (مورد مطالعه: کمیته

امداد استان ایلام)

مریم خدادادی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه باختر

چکیده:

در محیط رقابتی امروز، سازمان ها برای دستیابی به عملکرد برتر نیازمند ساختارهایی هستند که بتوانند به سرعت با تغییرات سازگار شوند. ساختار سازمانی پویا یکی از عواملی است که می تواند زمینه اثربخشی بیشتر مدیریت کیفیت جامع را فراهم کند. این پژوهش با هدف بررسی تاثیر ساختار سازمانی پویا بر موفقیت مدیریت کیفیت جامع به صورت کاربردی و توصیفی-همبستگی و با روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری شامل تمامی کمیته امداد استان ایلام در سال ۱۴۰۴ به تعداد ۳۲۰ نفر بود که از میان آن ها نمونه ای ۱۷۵ نفری به روش تصادفی ساده انتخاب گردید. داده ها با استفاده از ساختار سازمانی پویای استاندارد ژانگ و تانسوهاچ (۲۰۰۷)، و پرسشنامه موفقیت مدیریت کیفیت جامع کومار و همکاران (۲۰۱۱) جمع آوری شد. روایی پرسشنامه ها توسط متخصصان تأیید و پایایی آن ها با ضریب آلفای کرونباخ ۰.۷۶ ارزیابی گردید. تحلیل داده ها با نرم افزار SPSS و استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنف و ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون ساده انجام شد. یافته ها نشان داد ساختار سازمانی پویا تأثیر مثبت و معنادار ۰/۷۴ بر موفقیت مدیریت کیفیت جامع کمیته امداد استان ایلام دارد نتایج نشان می دهد که هرچه انعطاف پذیری، مشارکت پذیری و جریان آزاد اطلاعات در ساختار سازمانی تقویت شود، اجرای اصول مدیریت کیفیت جامع با موفقیت بیشتری همراه خواهد بود. این هم افزایی موجب ارتقای کیفیت، رضایت ذی نفعان و بهبود مستمر می شود. در نتیجه، سازمان هایی که به دنبال دستیابی به کیفیت پایدار هستند، باید بازنگری در ساختار خود را به عنوان یک ضرورت استراتژیک در نظر بگیرند

کلمات کلیدی: ساختار سازمانی پویا، موفقیت مدیریت کیفیت جامع، کمیته امداد استان ایلام

مقدمه

هر چند کلمه کیفیت دیر زمانی است که وجود دارد اما تأکید بر این مفهوم در جنبه های مختلف زندگی، در چند دهه گذشته افزایش یافته است. در دنیای کسب و کار افزایش رقابت جهانی و افزایش تقاضاهای مشتریان سبب شده است که سازمان ها به دنبال بهبود مستمر، افزایش انعطاف پذیری و افزایش کیفیت باشند (حیات^۱، ۲۰۲۲). کیفیت در حال حاضر به کلید کسب مزیت رقابتی تبدیل شده است. کیفیت بالاتر باعث کاهش هزینه ها و افزایش بهره وری و به دنبال آن افزایش سهم بازار بیشتر و سطح رقابتی بهتر سازمان ها می گردد. بر این اساس معرفی سیستم های بهبود و مدیریت کیفیت به سرعت در سال های اخیر تکامل یافته است. در میان شیوه های مختلف، مدیریت کیفیت جامع^۲ به عنوان سطح چهارم مدیریت کیفیت مورد توجه بسیاری از محققین و متخصصین در سراسر جهان قرار گرفته است (ثای و همکاران^۳، ۲۰۱۶). ژاپنی ها بر خلاف آمریکایی ها اصول ارایه شده مدیریت کیفیت جامع توسط دمینگ را پذیرفتند، این امر سبب پیشرفت قابل توجه آنان در موضوع کیفیت و نفوذ محصولات ژاپنی در بازارهای آمریکا شد (ولیکا و همکاران^۴، ۲۰۱۸). یکی از عوامل تأثیرگذار بر موفقیت مدیریت کیفیت جامع (TQM)، وجود ساختار سازمانی پویا^۵ در سازمان است. ساختارهای سنتی که مبتنی بر تمرکز بالا، سلسله مراتب پیچیده و رویه های سخت گیرانه هستند، اغلب در مواجهه با تغییرات محیطی و نیاز به نوآوری عملکرد ضعیفی از خود نشان می دهند. در مقابل، ساختار سازمانی پویا با ویژگی هایی مانند انعطاف پذیری، تمرکززدایی، ارتباطات افقی، یادگیری مستمر و قابلیت پاسخ گویی سریع به تغییرات، زمینه

¹ Hayat

² Total Quality Management

³ Thai et al

⁴ Welikala et al

⁵ Dynamic organizational structure

را برای پیاده سازی مؤثر اصول TQM فراهم می کند (وانگ و احمد^۱، ۲۰۱۳). در وضعیت عدم اطمینان و پیچیدگی محیطی فراوان، به سطح بالاتری از تفکیک ساختاری نیاز است تا سازمان بتواند خود را با تقاضا و تغییرات متنوع سازگار کند. به همین منظور، سازمانهایی که در محیط نامطمئن فعالیت می کنند تمایل دارند ساختاری ارگانیکی یا منعطف داشته باشند (مقیمی، ۱۳۹۵). اصولی مانند مشارکت فعال کارکنان، بهبود مستمر، تصمیم گیری مبتنی بر داده و تمرکز بر مشتری، نیازمند بستری ساختاری هستند که مانعی بر سر راه تغییر و بهبود نباشد. در ساختارهای پویا، فرایندهای تصمیم گیری کوتاه تر، مسئولیت ها روشن تر و فضای سازمانی بازتر است که این عوامل موجب افزایش پذیرش و تعهد کارکنان نسبت به برنامه های کیفیت، کاهش مقاومت در برابر تغییر و ارتقاء عملکرد فرایندهای کیفیت می شود. بنابراین می توان گفت، ساختار سازمانی پویا نه تنها یک بستر حمایتی برای اجرای موفق TQM است، بلکه خود به عنوان یک تسهیل گر تحول سازمانی عمل می کند.

ساختار پویا دارای سیستمی باز، حیطه کنترل وسیع و رسمیت پایین است و سیستم تصمیم گیری آن غیر متمرکز است (رمضان^۲، ۲۰۱۱). ارتباطات در ساختار پویا بیشتر چهره به چهره و دو طرفه، رو به بالا و پایین است و به عبارتی ارتباطات شبکه ای و غیر رسمی ساختارهای پویا به سازمان ها اجازه می دهد تا در برابر تغییرات سریع محیط خارجی واکنش نشان دهند. این ساختار زمینه را برای افزایش انعطاف پذیری، افزایش حس اعتماد، ایجاد خلاقیت و نوآوری بین مدیران و کارکنان و تصمیم گیری مشارکتی، در سازمان فراهم می کند که همه این موارد باعث تسهیل انتقال و به اشتراک گذاری دانش در سازمان می شود و در نتیجه ایجاد دانش منجر به بهبود مدیریت کیفیت جامع می شود و مزیت رقابتی پایداری را برای سازمان بوجود می آورد (ایزاک و همکاران^۳،

¹ Wang & ahmad

² Ramazan

³ Isaac

۲۰۱۳). بر این اساس، مسأله اصلی کمیته امداد، چگونگی توانمندسازی پایدار خانوارهای نیازمند است؛

به گونه ای که وابستگی آنها به حمایت های مستمر کاهش یافته و امکان خروج واقعی و پایدار از چرخه فقر

فراهم شود. چالش این نهاد آن است که چگونه با بهبود ساختارها، ارتقای کیفیت خدمات، کارآمدسازی

فرآیندها، و توسعه برنامه های هدفمند، بتواند حمایت های خود را از شکل صرفاً معیشتی به سمت توانمندسازی

اقتصادی، اجتماعی و مهارتی هدایت کند و اثربخشی مداخلات را افزایش دهد. این تحقیق در پی پاسخ به این

سؤال اصلی است که آیا ساختار سازمانی پویا بر موفقیت مدیریت کیفیت جامع امداد استان ایلام تأثیر

معناداری دارد و چه ابعادی از ساختار سازمانی پویا می تواند در بهبود موفقیت مدیریت کیفیت جامع کارکنان

این اداره مؤثر باشد؟ پاسخ به این سؤال می تواند زمینه ساز تدوین راهبردهای مناسب برای بهبود همزمان ساختار

سازمانی پویا و موفقیت مدیریت کیفیت جامع در کمیته امداد ایلام گردد.

ادبیات نظری تحقیق

مدیریت کیفیت جامع تنها یک برنامه مدیریت سازمان نیست، بلکه یک تغییر کامل در فرهنگ سازمان و نحوه ی

رفتار افراد در محیط کار است. مدیریت کیفیت جامع شیوه ای از تفکر برای انتقال وضعیت سازمان به سطح

جهانی است. هم چنین به عنوان یک سیستم که سازمان را برای رسیدن به تعالی کمک می کند تعریف می شود.

نوشتار در دنیای کسب و کار فعلی که رقابت شرکتها بر سر حضور در عرصه کسب و کار بسیار فشرده شده،

کیفیت در تولید و ارائه محصولات و خدمات می تواند به عنوان یکی از ابزارهای برتری جویی و موفقیت شرکتها

و سازمانها در این رقابت تنگاتنگ امروزی باشد. امروزه مدیریت کیفیت جامع با وعده دستیابی به کیفیت برتر در

نتایج نهایی کسب و کار، جایگاه ویژه ای در دنیای پیشرفته یافته است و با پذیرش چشم گیری روبه رو شده

است (چین^۱، ۲۰۱۲). در مدیریت کیفیت جامع علاوه بر بقای سازمان، اهداف دیگری نیز وجود دارد که جلب رضایت مشتری، ارائه محصولات با کیفیت کم کردن هزینه ها و سودآوری شرکت از مهمترین آنها هستند. برای موفقیت در نیل به این اهداف، مستلزم استقرار مؤثر و کارآمد نظام مدیریت کیفیت فراگیر است و استقرار اثربخش و کارآمد این نظام، در گرو درک صحیح فلسفه و اصول آن توسط مدیران، کارکنان و ساختارهای سازمانی پویا است. در واقع مدیریت جامع کیفیت فرایندی است متمرکز بر مشتریان، کیفیت محور، مبتنی بر حقایق و متکی بر تیمها که برای دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان از طریق ارتقای مستمر فرایندها، و ایجاد ساختارهای پویا توسط مدیریت ارشد سازمان، رهبری می شود. در راستای کیفیت عمومی موردنظر مشتریان می توان آن را مطابق استانداردهای مشخص موردنظر افراد دانست که نیازهای مشتری را تأمین داشته و به طور مداوم جهت حفظ عملکرد در نظر گرفته می شود (سوندج^۲، ۲۰۲۱). ربانی و همکاران (۲۰۱۳) با ارزیابی و الویت بندی عملکرد مدیریت فراگیر در سازمانهای تولیدی با رویکرد فازی فرایند تجزیه تحلیل شبکه ای نتیجه می گیرند که مؤلفه های مدیریت ارشد، ساختارهای پویا، آموزش و شناسایی کارکنان و مدیریت منابع انسانی در سازمانهای تولیدی در اولویت هستند و پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در این نوع سازمانها از این طریق ها امکانپذیر است (ژانگ^۳، ۲۰۲۲). جَنُون و سَدْرانی^۴ (۲۰۰۵) در مقاله ای با عنوان "نوع ساختار سازمانی مناسب برای اجرای موفق مدیریت کیفیت جامع" که در مجله The TQM Magazine منتشر شده است، به بررسی رابطه ساختار سازمانی با موفقیت TQM پرداختند. نتایج نشان دادند که ساختارهای ارگانیک و شبکه محور نسبت به ساختارهای رسمی و متمرکز، عملکرد بهتری در اجرای TQM دارند. در فضای رقابتی امروز، سازمانها برای دستیابی به مزیت

¹ Chin

² Suwandej

³ Zhang

⁴ Jabnoun & Sedrani

رقابتي پايدار، به دنبال پياده سازي اصول مديريت كيفيت جامع (TQM) هستند. پژوهش حاضر در زمينه بررسي رابطه بين ساختار سازماني پويا و موفقيت مديريت كيفيت جامع داراي اهميت بالايي است، زيرا اين دو متغير نقش کليدي در بهبود عملکرد سازمان ها و افزايش کارايي فرايندهاي داخلي ايفا مي کنند. اگرچه مطالعات متعددي به مديريت كيفيت جامع و ساختار سازماني پرداخته اند، اغلب تحقيقات در سازمان هاي توليدي يا تجاري متمرکز بوده و کمتر توجهي به محيط هاي خدماتي و غيرانتفاعي مانند کميته امداد شده است. اين نوع سازمان ها ويژگي هاي خاص خود را دارند؛ به ويژه در زمينه تعاملات ميان کارکنان، فرايندهاي تصميم گيري و انعطاف پذيري ساختار، که مي تواند نحوه تحقق موفقيت مديريت كيفيت جامع را تحت تأثير قرار دهد. بنابراين، بررسي مستقيم رابطه ميان ساختار سازماني پويا و موفقيت مديريت كيفيت جامع در اين محيط ها مي تواند خلاء کاربردي موجود در ادبيات پژوهشي را پر کند. از منظر نظري، با وجود پژوهش هاي متعدد درباره ساختار سازماني و مديريت كيفيت جامع، شواهد کمي درباره اثر مستقيم و جامع ساختار سازماني پويا بر موفقيت مديريت كيفيت جامع در محيط هاي خدماتي وجود دارد. بيشتر مطالعات صرفاً به توصيف يا تحليل جزئي ارتباطات بين اين متغيرها پرداخته اند و کمتر به بررسي اثرات واقعي و کمي آنها در سازمان هاي خدماتي توجه شده است. به ويژه، نحوه تعامل عناصر مختلف ساختار پويا، مانند انعطاف پذيري، تفويض اختيار، ارتباطات باز و تيم هاي ميان بخشي، با شاخص هاي موفقيت مديريت كيفيت جامع هنوز به طور جامع مورد تحليل قرار نگرفته است. اين موضوع نشان مي دهد که پژوهش حاضر مي تواند به پر کردن اين خلاء نظري کمک کند و چارچوبي علمي براي مطالعه و بهبود اين رابطه در سازمان هاي خدماتي ارائه دهد.

جنبه نوآورانه پژوهش در ترکيب اين دو متغير در يک محيط خدماتي و غيرانتفاعي نهفته است. استفاده هم زمان از مفاهيم ساختار سازماني پويا و موفقيت مديريت كيفيت جامع در يک سازمان خدماتي و تحليل کمي رابطه

آنها، امکان استخراج نتایج عملی و کاربردی را فراهم می کند. یافته های این تحقیق می تواند به مدیران و تصمیم گیرندگان سازمان های خدماتی کمک کند تا با بهبود انعطاف پذیری ساختاری، افزایش تعاملات و ارتقای فرآیندهای داخلی، موفقیت مدیریت کیفیت جامع را ارتقا دهند. همچنین، این پژوهش می تواند به توسعه مدل ها و چارچوب های علمی جدید در حوزه مدیریت کیفیت و ساختار سازمانی در سازمان های خدماتی منجر شود و پایه ای برای مطالعات آتی فراهم کند.

در مجموع، بررسی رابطه ساختار سازمانی پویا و موفقیت مدیریت کیفیت جامع، علاوه بر پر کردن خلاء نظری، امکان ارائه راهکارهای عملی و قابل اجرا برای بهبود کیفیت خدمات و ارتقای اثربخشی سازمان های خدماتی را فراهم می کند و اهمیت این پژوهش را در حوزه های مدیریتی و سازمانی دوچندان می سازد.

پیشینه پژوهش:

نصرت پناه و همکاران (۱۴۰۳) به بررسی تاثیر قابلیت های نوآوری خدمات پویا بر عملکرد شرکت ها با تبیین نقش تعدیلگر پویایی محیطی درک شده و نقش میانجی نوآوری خدمات و مزیت رقابتی. پژوهش حاضر، کاربردی و ماهیت آن، توصیفی هم بستگی است. جامعه آماری پژوهش مدیران هتل ها بودند. حجم نمونه، به کمک نسخه ۳ نرم افزار جی پاور، ۲۲۲ نفر تعیین شد. ۲۱۸ داده با پرسش نامه استاندارد و روش نمونه گیری در دسترس، طی یک پیمایش آنلاین گردآوری و به کمک نسخه ۳ نرم افزار اسمارت پی ال اس تحلیل شد. یافته ها: نتایج نشان داد که قابلیت های نوآوری خدمات پویای هتل ها، بر عملکرد آنها تاثیر معناداری دارد و نقش میانجی نوآوری خدمات و مزیت رقابتی در این رابطه تایید شد. اثر تعدیلگری پویایی محیطی درک شده بر رابطه بین قابلیت های نوآوری خدمات پویا با نوآوری خدمات به تایید رسید؛ اما اثر تعدیلگری پویایی محیطی درک

شده بر رابطه بین قابلیت های نوآوری خدمات پویا با مزیت رقابتی و نیز با عملکرد شرکت رد شد. به علاوه، نقش تعدیلگری پویایی محیطی درک شده بر رابطه نوآوری خدمات با مزیت رقابتی و نیز با عملکرد شرکت تایید شد. نتیجه گیری: نتایج این مطالعه نشان داد که قابلیت های نوآوری خدمات پویا می تواند مزیت رقابتی و عملکرد هتل ها را از طریق نوآوری خدمات افزایش دهد.

سلیمانی (۱۳۹۹) به بررسی رابطه ساختار سازمانی با استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ده تهران پرداخت. پژوهش به شیوه توصیفی (همبستگی) انجام شد. جامعه آماری پژوهش اعضای هیأت علمی واحدهای دانشگاهی منطقه ده بودند. حجم نمونه مطابق با جدول مورگان ۱۵۷ نفر برآورد گردید، و به شیوه نمونه گیری طبقه ای انتخاب شد. ابزار گردآوری داده ها دو پرسش نامه بود. یک پرسش نامه محقق ساخته مرکب از ۶ بعد و ۳۰ گویه برای سنجش ساختار سازمانی و پرسش نامه مؤسسه فدرال کیفیت مرکب از ۸ معیار برای ارزیابی مدیریت کیفیت فراگیر مورد استفاده قرار گرفت. داده های گردآوری شده با استفاده از ضریب همبستگی، تحلیل رگرسیون و آزمون نسبت مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که: (۱) امتیاز واحدهای دانشگاهی در ابعاد ساختاری بالاتر از حد متوسط است. (۲) واحدهای دانشگاهی در استقرار و اجرای مدیریت کیفیت فراگیر تازه شروع به یادگیری و برنامه ریزی نموده اند و هنوز به اجرای واقعی مدیریت کیفیت فراگیر اقدام نموده اند. (۳) بین چهار بعد ساختار سازمانی (رسمیت، پیچیدگی، سلسله مراتب و تصریح رویه ای) با استقرار مدیریت کیفیت فراگیر رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. (۴) بین بعد تمرکز با استقرار مدیریت کیفیت فراگیر رابطه منفی و معنادار وجود دارد. (۵) نتایج تحلیل رگرسیونی نیز نشان داد که دو بعد تمرکز و تصریح رویه ای پیش بینی کننده های معناداری برای اجرای مدیریت کیفیت فراگیر هستند.

البالشی^۱ (۲۰۲۴) به تأثیر ساختار سازمانی پویا بر اجرای سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱ و بالعکس پرداخت، علاوه بر این، بررسی می کند که چگونه ابتکارات مدیریت کیفیت بر تاب آوری سازمانی از طریق اجزا تأثیر می گذارند. این تحقیق از یک روش کیفی با رویکرد بیرونی-درونی استفاده می کند. ۳۲ مصاحبه نیمه ساختار

¹ Al Balushi,

یافته، به علاوه یک مصاحبه بازتابی نهایی انجام شد. سوالات مصاحبه به سازه های ساختاری می پرداخت: ارتباطات، مشارکت کارکنان، توانمندسازی کارکنان، جهت گیری فرآیند/روال، چندرشته ای بودن، عملکرد متقابل، استفاده از تخصص و آمادگی برای تغییر. سوالات همچنین به چگونگی تأثیر ساختار سازمانی بر اجرای ISO ۹۰۰۱ و بالعکس می پرداخت. نتایج نشان می دهد که پیاده سازی ISO ۹۰۰۱ تحت رویکرد فرآیندمحور و تا حدودی تحت رویکرد نیمه فرآیندمحور موفق تر و پربارتر بوده است، در حالی که تحت رویکرد روالمحور، متناقض به نظر می رسید. این نشان دهنده نقش قابل توجه ساختار سازمانی در پیاده سازی ISO ۹۰۰۱ است. مهم تر از آن، نتایج همچنین نشان می دهد که پیاده سازی ISO ۹۰۰۱ با هدایت مداوم ساختار سازمانی به سمت سطوح بالاتر فرآیندمحوری برای واحدهای فرآیندمحور، توانسته است تاب آوری سازمانی را بهبود بخشد، در حالی که در تحقق چنین تأثیری برای واحدهای روالمحور ناموفق بوده است.

روش تحقیق:

پژوهش حاضر از نظر هدف، در زمره تحقیقات کاربردی قرار می گیرد؛ زیرا نتایج آن می تواند به بهبود تصمیم گیری ها، ارتقای ساختار سازمانی و افزایش اثربخشی مدیریت کیفیت جامع در کمیته امداد استان ایلام کمک کند. از نظر ماهیت و روش، تحقیق حاضر توصیفی-استنباطی است. بدین معنا که در مرحله نخست به توصیف وضعیت موجود و ویژگی های متغیرهای پژوهش پرداخته شده و در مرحله دوم از روش های آماری استنباطی جهت آزمون فرضیه ها و تحلیل روابط میان متغیرها استفاده شده است. همچنین از آنجا که جمع آوری داده ها از طریق پرسشنامه صورت گرفته، روش تحقیق از نوع پیمایشی محسوب می شود.

در بخش توصیفی پژوهش، ابتدا شاخص های آماری مانند فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار برای توصیف ویژگی های فردی پاسخ دهندگان نظیر جنسیت، سن، سابقه خدمت، میزان تحصیلات و وضعیت شغلی مورد بررسی قرار گرفت. همچنین برای توصیف متغیرهای اصلی تحقیق شامل «ساختار سازمانی پویا» و «موفقیت مدیریت کیفیت جامع»، از تحلیل های توصیفی همچون دامنه تغییرات، میانگین و پراکندگی داده ها استفاده شد تا تصویری روشن از وضعیت فعلی سازمان در ابعاد مورد مطالعه ارائه شود.

در بخش استنباطی، با توجه به اینکه تحقیق به دنبال بررسی تأثیر ساختار سازمانی پویا بر موفقیت مدیریت کیفیت جامع است، ابتدا نوع توزیع داده ها مورد سنجش قرار گرفت. بدین منظور از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد تا مشخص گردد داده های جمع آوری شده از توزیع نرمال پیروی می کنند یا خیر. نرمال

بودن داده ها یکی از پیش نیازهای استفاده از آزمون های پارامتریک مانند همبستگی پیرسون و رگرسیون است؛ از این رو انجام این آزمون نقش مهمی در انتخاب نوع تحلیل آماری مناسب دارد.

پس از تأیید نرمال بودن توزیع داده ها، برای تحلیل رابطه میان متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. این آزمون امکان اندازه گیری شدت و جهت رابطه بین ساختار سازمانی پویا و موفقیت مدیریت کیفیت جامع را فراهم می کند. به کمک آمارهای همبستگی مشخص شد که بین این دو متغیر رابطه ای مثبت و معنادار وجود دارد و ساختار پویا می تواند نقش مهمی در ارتقای اجرای اصول مدیریت کیفیت جامع ایفا کند.

در ادامه، برای بررسی دقیق تر میزان تأثیر ساختار سازمانی پویا بر موفقیت مدیریت کیفیت جامع، از تحلیل رگرسیون ساده استفاده شد. رگرسیون به پژوهشگر کمک می کند تا علاوه بر بررسی وجود رابطه، مقدار و شدت اثرگذاری متغیر مستقل بر متغیر وابسته را نیز تعیین کند. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که ساختار سازمانی پویا توانسته است ۰.۷۴ از تغییرات موفقیت مدیریت کیفیت جامع را تبیین کند. این یافته بیانگر آن است که هرچه سطح پویایی در ساختار سازمانی افزایش یابد، موفقیت اجرای مدیریت کیفیت جامع نیز با احتمال بیشتری محقق می شود.

برای جمع آوری داده ها از دو ابزار استاندارد شامل پرسشنامه ساختار سازمانی پویا ژانگ و تانسوهاچ (۲۰۰۷) و پرسشنامه موفقیت مدیریت کیفیت جامع کومار و همکاران (۲۰۱۱) استفاده شد. این پرسشنامه ها پیش از توزیع، توسط متخصصان حوزه مدیریت مورد بررسی قرار گرفت و روایی محتوایی آن ها تأیید شد. همچنین برای سنجش پایایی ابزارها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار کلی آن برابر با ۰/۷۶ به دست آمد و نشان دهنده قابل قبول بودن ثبات و همسانی درونی گویه ها است.

جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان کمیته امداد استان ایلام در سال ۱۴۰۴ به تعداد 320 نفر بود. با استفاده از جدول مورگان، حجم نمونه برابر با 175 نفر تعیین شد و نمونه ها به روش تصادفی ساده انتخاب گردیدند تا احتمال سوگیری در انتخاب افراد کاهش یابد و نتایج قابلیت تعمیم بیشتری پیدا کند.

جمع آوری داده ها پس از هماهنگی با مدیریت مجموعه و توزیع پرسشنامه ها صورت گرفت. پاسخ دهندگان با اطمینان از محرمانه بودن اطلاعات، پرسشنامه ها را تکمیل کردند. پس از گردآوری پرسشنامه های تکمیل شده، داده ها در نرم افزار SPSS کدگذاری و وارد شدند. مرحله تحلیل داده ها شامل دو بخش توصیفی و استنباطی بود که مطابق اهداف پژوهش انجام گرفت.

به طور کلی روش تحقیق حاضر با بهره گیری از رویکردی منظم، ابزارهای معتبر و آزمون های آماری مناسب تلاش کرده است تا تصویری دقیق از تأثیر ساختار سازمانی پویا بر موفقیت مدیریت کیفیت جامع ارائه دهد. ارزش این روش در آن است که علاوه بر توصیف وضعیت موجود، امکان قضاوت و استنباط علمی درباره روابط میان متغیرها را نیز فراهم می کند و زمینه تصمیم سازی دقیق تر را برای مدیران و برنامه ریزان سازمان به وجود می آورد.

یافته های پژوهش

۱- مشخصات دموگرافیک نمونه

جامعه آماری شامل 175 نفر از کارکنان کمیته امداد استان ایلام بود که از میان آنها 80 نفر زن و 95 نفر مرد بودند. همچنین از نظر تحصیلات، 3 نفر دارای مدرک دکترا، 52 نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد و مابقی دارای مدرک کارشناسی بودند. سایر ویژگی های جمعیت شناختی در جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۱: مشخصات دموگرافیک

ویژگی	دسته بندی	درصد (%)	تعداد (نفر)
جنسیت	زن	45.7	80
	مرد	54.3	95
مدرک تحصیلی	دکترا	1.7	3
	کارشناسی ارشد	29.7	52
	کارشناسی	68.6	120

۲-آزمون نرمال بودن داده ها

برای تعیین نوع تحلیل آماری، ابتدا آزمون کولموگروف-اسمیرنف انجام شد. نتایج نشان داد که توزیع داده های متغیرهای پژوهش نرمال است ($p>0.05$) و استفاده از آزمون های پارامتریک مناسب می باشد.

جدول ۲: تحلیل توصیفی متغیرها

متغیر	میانگین	انحراف معیار	حداکثر	حداقل
ساختار سازمانی پویا	3.85	0.52	5.00	2.40
موفقیت مدیریت کیفیت جامع	3.78	0.49	5.00	2.50

جدول ۳: ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها

متغیرها	ساختار سازمانی پویا	موفقیت مدیریت کیفیت جامع
موفقیت مدیریت کیفیت جامع	0.74**	1
ساختار سازمانی پویا	1	0.74**

جدول ۴: نتایج تحلیل رگرسیون ساده

متغیر مستقل	ضریب β	t	p	R^2
ساختار سازمانی پویا	0.74	10.62	0.001	0.55

بحث و نتیجه گیری:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر ساختار سازمانی پویا بر موفقیت مدیریت کیفیت جامع در کمیته امداد استان ایلام انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که وجود ساختار سازمانی پویا نقش مؤثری در ارتقای موفقیت مدیریت کیفیت جامع دارد و می‌تواند بخشی از تغییرات و بهبودهای سازمانی را تبیین کند. این نتیجه، اهمیت انعطاف‌پذیری، توانمندسازی کارکنان و جریان آزاد اطلاعات در سازمان را برجسته می‌سازد و نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که به دنبال توسعه پایدار و ارتقای کیفیت خدمات هستند، باید بر ایجاد و تقویت چنین ساختاری تمرکز کنند.

یکی از مهم‌ترین یافته‌های پژوهش، وجود رابطه مثبت و معنادار ۰.۷۴ میان ساختار سازمانی پویا و موفقیت مدیریت کیفیت جامع بود. این یافته نشان می‌دهد که افزایش انعطاف‌پذیری، توانایی پاسخ سریع به تغییرات محیطی، تفویض اختیار مناسب و تقویت تعاملات بین بخشی، می‌تواند به بهبود اجرای استانداردهای کیفیت جامع در سازمان کمک کند. علاوه بر این، تحلیل رگرسیون نشان داد که ساختار سازمانی پویا توانسته است ۵۵ درصد تغییرات موفقیت مدیریت کیفیت جامع را توضیح دهد، که این مقدار نشان‌دهنده اهمیت بالای این عامل در تحقق اهداف مدیریت کیفیت جامع است. این نتایج نشان می‌دهد که تغییرات ساختاری سازمان، به‌ویژه تغییراتی که بر پویایی، بازخورد سریع و مشارکت کارکنان تأکید دارند، می‌تواند نقش کلیدی در افزایش بهره‌وری و بهبود کیفیت خدمات ایفا کند.

بررسی متغیرهای دموگرافیک نمونه نیز حاکی از آن است که ترکیب جمعیتی نمونه شامل ۸۰ نفر زن و ۹۵ نفر مرد بوده و تنها ۳ نفر دارای مدرک دکترا بوده‌اند. این وضعیت بیانگر آن است که بیشتر کارکنان دارای تحصیلات کارشناسی و کارشناسی ارشد بوده و احتمالاً تجربه عملی بالایی در بخش‌های مختلف کمیته امداد دارند. این

ترکیب جمعیتی می تواند به معنی آن باشد که اجرای موفق مدیریت کیفیت جامع نیازمند توانمندسازی آموزشی و مهارتی کارکنان در کنار تغییرات ساختاری است تا تمامی سطوح سازمان بتوانند با همسو شدن با اهداف کیفیت، عملکرد بهتری ارائه دهند.

نتایج پژوهش همچنین نشان می دهد که برای موفقیت مدیریت کیفیت جامع، لازم است سازمان ها علاوه بر تمرکز بر ساختار سازمانی پویا، به تقویت عناصر مرتبط با فرهنگ سازمانی و مشارکت کارکنان نیز توجه داشته باشند. وجود یک ساختار پویا بدون پشتیبانی فرهنگی و رفتاری ممکن است اثربخشی لازم را نداشته باشد. به عبارت دیگر، موفقیت مدیریت کیفیت جامع تنها با ایجاد انعطاف در ساختار سازمان حاصل نمی شود، بلکه ترکیب آن با فرهنگ کیفیت محور، آموزش مستمر و انگیزش کارکنان، کلید دستیابی به نتایج پایدار خواهد بود.

از سوی دیگر، یافته ها نشان دادند که استفاده از اصول مدیریت کیفیت جامع در سازمان هایی که ساختار سازمانی انعطاف پذیر دارند، آسان تر و اثربخش تر است. این نتیجه حاکی از آن است که پویایی ساختار سازمانی به عنوان بستر تسهیل کننده مدیریت کیفیت جامع عمل می کند و می تواند فرآیندهای تصمیم گیری، تخصیص منابع و نظارت بر کیفیت را تسهیل نماید. بنابراین سازمان هایی مانند کمیته امداد که در زمینه خدمات اجتماعی فعالیت می کنند، لازم است در کنار برنامه های حمایتی و معیشتی، به طراحی و بهبود ساختارهای داخلی خود توجه ویژه ای داشته باشند تا اهداف کیفیت و کارایی سازمانی تحقق یابد.

با توجه به یافته های پژوهش، می توان چندین پیام عملی و مدیریتی استخراج کرد:

۱. بازنگری و بهینه سازی ساختار سازمانی: سازمان باید به سمت ساختارهای منعطف و پویا حرکت کند تا قابلیت پاسخ سریع به تغییرات محیطی و نیازهای متغیر ذی نفعان را داشته باشد.
۲. توانمندسازی کارکنان و تفویض اختیار: افزایش اعتماد به کارکنان، تفویض مناسب اختیارات و تشویق به تصمیم گیری مستقل، نقش مهمی در ارتقای کیفیت خدمات دارد.
۳. توجه به فرهنگ سازمانی: ساختار پویا زمانی اثربخش خواهد بود که با فرهنگ سازمانی مشارکتی، آموزش مستمر و ارزش گذاری به نوآوری کارکنان همراه باشد.
۴. ارتباط مستمر و بازخورد: ایجاد کانال های ارتباطی باز و سیستم های بازخورد منظم، موجب تسهیل اجرای مدیریت کیفیت جامع و افزایش رضایت ذی نفعان می شود.

۵. تقویت سیستم های اطلاعاتی و فناوری مدیریت:

استفاده از سامانه های اطلاعاتی پیشرفته و نرم افزارهای مدیریت فرآیندها می تواند جریان اطلاعات را در سازمان تسهیل کند و تصمیم گیری سریع و دقیق را ممکن سازد. این امر به ویژه در سازمان های خدماتی مانند کمیته امداد برای پایش کیفیت خدمات و ارزیابی عملکرد کارکنان ضروری است.

۶. ایجاد تیم های میان بخشی و پروژه ای:

تشکیل تیم های چندوظیفه ای و پروژه ای موجب افزایش همکاری و هم افزایی میان بخش های مختلف سازمان می شود. این کار علاوه بر افزایش انعطاف پذیری، زمینه اجرای پروژه های کیفیت جامع را با هماهنگی بهتر فراهم می کند.

۷. استفاده از شاخص های ارزیابی عملکرد مبتنی بر کیفیت:

طراحی و اجرای شاخص های عملکرد که بر کیفیت خدمات، رضایت ذی نفعان و بهبود مستمر تمرکز دارند، می تواند مدیران و کارکنان را در مسیر اهداف مدیریت کیفیت جامع هدایت کند و اثرات ساختار سازمانی پویا را به صورت عملیاتی تقویت نماید.

۸. توسعه برنامه های نوآوری و بهبود مستمر:

ایجاد فرهنگ نوآوری و بهبود مستمر در تمامی سطوح سازمان، از طریق کارگاه ها، جلسات خلاقیت و تشویق ایده های نو، موجب افزایش توان پاسخگویی سازمان به تغییرات محیطی و بهبود فرآیندهای داخلی می شود و اجرای موفق مدیریت کیفیت جامع را تسهیل می کند.

در نهایت، پژوهش حاضر نشان داد که موفقیت مدیریت کیفیت جامع در سازمان های خدماتی مانند کمیته امداد، بدون توجه به ساختار سازمانی و انعطاف پذیری آن، محدود خواهد بود. بنابراین مدیران و برنامه ریزان این سازمان باید بازنگری در ساختارها و فرآیندهای سازمانی را به عنوان یک اولویت استراتژیک در نظر بگیرند. اتخاذ رویکردهای پویا و منعطف در مدیریت منابع انسانی، فرآیندها و تعاملات بین بخشی، می تواند زمینه ای پایدار برای ارتقای کیفیت، رضایت مشتریان و بهبود مستمر فراهم کند.

به طور کلی، یافته های پژوهش تأکید می کند که ساختار سازمانی پویا نه تنها یک ابزار مدیریتی بلکه یک عامل کلیدی استراتژیک برای موفقیت مدیریت کیفیت جامع است و سازمان هایی که به دنبال دستیابی به کیفیت پایدار، کارآمدی و رضایت ذی نفعان هستند، باید به این عامل توجه ویژه داشته باشند.

منابع:

سلیمانی، نادر. (۱۳۹۹). بررسی رابطه ساختار سازمانی با استقرار مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در دانشگاه های آزاد اسلامی منطقه ۱۰ کشور. مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، ۶(۱)، 129-152.

نصرت پناه، رسول، بارانی، صمد، اشرف زاده، عارف، و آتشی، غلامحسین. (۱۴۰۳). تاثیر قابلیت های نوآوری خدمات پویا بر عملکرد شرکت ها: نقش تعدیلگر پویایی محیطی درک شده و نقش میانجی نوآوری خدمات و مزیت رقابتی. دریافت شده از

<https://civilica.com/doc/1980662>

Thai Hoang D., & Igel, B. (2016). The impact of total quality management on innovation: Findings from a developing country. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 23(9), 1092-1117.

Welikala, D., & Sohal, A. S. (2018). Total Quality Management and employees' involvement: A case study of an Australian organisation. *Total Quality Management*, 19(6), 627-642.

Wang, C. L., & Ahmed, P. K. (2013). Organisational learning: a critical review. *Learning Organization*, 2(7), 1-9.

Ramezan, M. (2011). Intellectual capital and organizational organic structure in knowledge society: How are these concepts related? *International Journal of Information Management*, 31(1), 88-95.

Al Balushi, M. (2024). The moderating role of organizational structure between quality management systems and organizational resilience. *Journal of Economic Statistics*, 2(1), 16. <https://doi.org/10.58567/jes02010001>