



مدیریت

طراحی مدلی پادشکننده برای مدیریت کیفیت استراتژیک (مورد مطالعه: صنایع منتخب نساجی)

محسن هادی زاده^۱، پیمان خدایرست^۱

چکیده

مدیریت کیفیت جامع استراتژیک فلسفه ای بر پایه تصمیمات حساس اجتماعی و زیست محیطی و ادغام آن با مدیریت کیفیت جامع به منظور بهبود رقابت در کلاس جهانی به وسیله ایجاد مزیت و افزایش کیفیت اهداف تعریف می شود؛ لذا طراحی مدلی از آن می تواند به پادشکنندگی آن کمک کند. بر این اساس مبتنی بر ادبیات موضوعی مدل مربوط، طراحی گردید و بر اساس نظرات خبرگان صنایع نساجی، مدل با استفاده از روش مدل سازی معادلات ساختاری مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج نشان دهنده آن است که تمامی مسیرها قوی بوده جز مسیر توجه به اکتولوژی به مزیت رقابتی پایدار که نسبتاً متوسط است. بنابراین مدل حاصل از یافته های پژوهش می تواند کارآمدی لازم جهت پادشکنندگی صنایع نساجی را داشته باشد.

۱- مقدمه

محیط رقابتی امروز باعث شده تا شرکت ها هدف اصلی خود را موفقیت در بازار قرار دهند که این امر در گرو بهینه سازی و بهبود مستمر فرآیندهای کسب و کار خواهد بود. مدیریت فرآیندهای کسب و کار حوزه ای مطالعاتی در مدیریت است که روش ها، تکنیک ها و ابزارهایی را برای حمایت از طراحی، تجزیه و تحلیل و مدیریت فرآیندهای عملیاتی کسب و کار مهیا می سازد. هدف استراتژیک مدیریت فرآیندهای کسب و کار، ارزیابی فرآیندهای سازمان جهت بهبود کیفیت، کاهش هزینه ها، افزایش بهره وری و رقابت پذیری سازمان در مقایسه با سازمان های مشابه از نظر فعالیت است.

کیفیت مفهومی است که با زندگی بشری عجین شده و به عنوان نمادی از کمال در تمدن های کهن مصریان، یونانیان، رومیان و ایرانیان محسوب می شد و مدیریت کیفیت جهت دستیابی به حدی از آن از سوی حاکمان همواره تأکید می شد. با بررسی ادبیات موجود در زمینه کارکردهای مدیریت کیفیت جامع می توان به این نتیجه رسید که این مفهوم با عملکرد سازمان، رضایت

مشتریان و رضایت کارکنان رابطه مثبت معناداری دارد.

سازمان ها از روش ها و ابزارهای گوناگونی برای اجرای مدیریت کیفیت و برنامه های بهبود مستمر کیفیت (همانند شش سیگما و مدل های تعالی استفاده می کنند و هیچ بهترین رویکردی برای اجرای فلسفه مدیریت کیفیت وجود ندارد و برای کارکرد مؤثر روش ها و ابزارها باید به آلترناتیوهای گوناگونی از جمله نیازمندی ها و فرهنگ سازمان توجه نمود؛ از این رو مدلی برای مدیریت کیفیت استراتژیک که جنبه های گوناگون سازمان را دربرگیرد؛ می تواند مفید واقع شود.

۲- مبانی نظری پژوهش

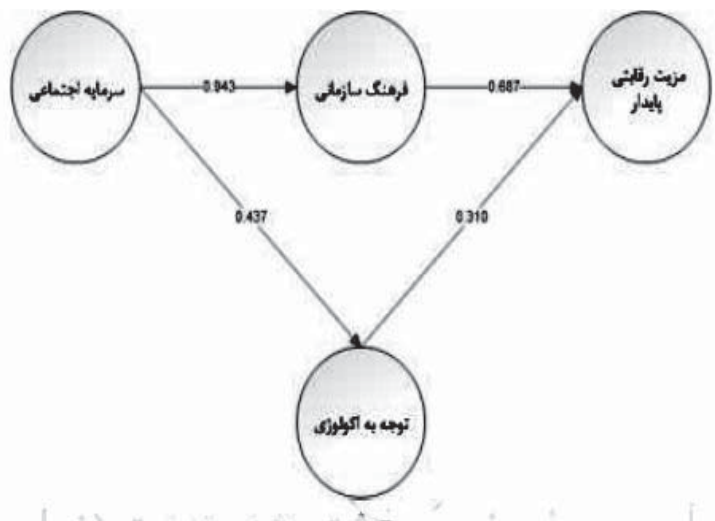
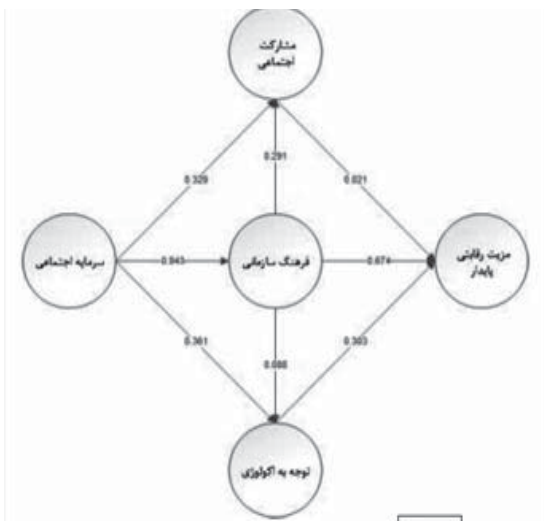
مدیریت کیفیت یکی از حوزه های کاربری در صنعت بوده که تا کنون مدهای مختلفی از آن جهت ارتقاء بهره وری طی تحقیقات داخلی و خارجی ارائه شده است. مدیریت کیفیت استراتژیک یکی از شاخه های این علم بوده که کمتر مورد توجه قرار گرفته و طی سالیان آخر مورد غفلت محققان قرار گرفته.

یکی از دلایل اهمیت مفهوم مدیریت کیفیت استراتژیک در ضرورت مدیریت کیفیت و مزیت استراتژیک نهفته است چرا که ادغام این دو مفهوم این امکان را فراهم می آورد تا سطح بالاتری از عملکرد حاصل شود اما از سوی دیگر سازمان ها ناچارند برای زنده ماندن و رقابت در محیط کسب و کار پرچالش از فلسفه مدیریت کیفیت استراتژیک استفاده نمایند. از این رو برانیم تا با ارائه مدلی بدیع از مدیریت کیفیت استراتژیک این مفهوم قدیمی را دوباره احیا کنیم و بدان روحیه تازه ای ببخشیم.

سرمایه اجتماعی

روابط اجتماعی به عنوان کانال کلیدی برای بسیج منابع تلقی می شود و به عنوان ابزاری برای بهبود وضعیت اقتصادی و مالی گزارش شده است به همین دلیل رویکرد سرمایه ای به روابط اجتماعی بسیار حائز اهمیت است. سرمایه اجتماعی به معنی روابط رسمی و غیر رسمی بین کارکنان شرکت اشاره دارد. این سرمایه بیانگر روابط اجتماعی سازمانی تولید شده توسط اهداف جمعی





تغییرات، پاسخی دهند تا همگام با تغییرات بازار پیش روند از این رو برای بدست آوردن ویژگی‌های ممتاز تلاش می‌کنند. ناتوانی در شناخت نیازها و پاسخ به موقع به آنها می‌تواند سازمان را به قهقرا ببرد از این رو مدیریت سازمان‌ها به سمت مزیت رقابتی پایدار روی می‌آورند.

۳. روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از حیث هدف، مطالعه‌ای کاربردی و از حیث روش انجام کار در زمره مطالعات توصیفی همبستگی - جایابی می‌شود. همچنین این تحقیق از نظر چگونگی گردآوری داده‌های مورد نیاز از نوع غیرآزمایشی و از آنجایی که داده‌ها در برهه‌ای از زمان جمع‌آوری گشته تحقیقی مقطعی محسوب می‌شود. علاوه بر این در تحقیق حاضر، جامعه آماری مدیران صنایع منتخب نساجی بوده‌اند و در آن ۸۰ پرسشنامه به طور کاملاً تصافی مابین کارکنان این نهاد توزیع گردید که نهایتاً ۶۴ پرسشنامه تکمیل و جمع‌آوری گردید و مبنای تحلیل قرار گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه بوده که برگرفته از مرور ادبیات نظری بوده است. برای آزمون مدل مفهومی تحقیق از مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه روش کمترین مربعات جزئی استفاده شده است؛ به این منظور نرم افزار Smart PLS۲ مورد استفاده واقع شد.

۴. یافته‌های پژوهش

نرم افزار Smart PLS برای برآزش مدل‌های اندازه‌گیری از نظر پایایی معیارهای ضرایب بار عاملی، پایایی ترکیبی (CR) و برای بررسی روایی

جدول ۱- آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق	آلفای کرونباخ
سرمایه اجتماعی	۰/۹۶۵۹۱۴
فرهنگ سازمانی	۰/۹۸۰۴۰۳
توجه به اکولوژی	۰/۸۵۰۳۹۷
مزیت رقابتی پایدار	۰/۹۴۷۵۱۷

در بستری از اعتماد بوده که موفقیت اقدامات گروه را به سمت خلق ارزش می‌کشاند.

مشارکت اجتماعی

مشارکت اجتماعی به اقداماتی که یک فرد به صورت داوطلبانه یا خیرخواهانه با نیت خیر جهت حل مسئله انجام می‌دهد؛ گفته می‌شود به عنوان نمونه مراقبت از بزرگسالان بیمار یا معلولان، کمک به خانواده، دوستان و یا همسایه‌ها می‌تواند مثال‌هایی از مشارکت اجتماعی باشد.

فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی یکی از متغیرهای جذاب در علوم انسانی بوده که طی سه دهه اخیر، در حوزه رفتار سازمانی علاقه‌مندان زیادی را به خود جذب کرده است. بخش عمده‌ای از ادبیات مربوط به فرهنگ سازمانی، با عملکرد بنگاه‌گره خورده است و می‌توان از این عامل به عنوان فاکتور مؤثر در ارزش اقتصادی شرکت به شمار می‌رود؛ از این رو محققان عرصه سازمان و مدیریت در صدد بررسی موشکافانه آن برآمده‌اند.

توجه به اکولوژی

امروزه نگرانی‌های فزاینده‌ای در مورد محیط زیست وجود دارد که ارزش‌ها و شیوه‌های زندگی افراد را متأثر از خود ساخته است. ارزش‌ها و شیوه‌های زندگی متغیرهای روانشناختی هستند که موجب پدید آمدن جنبش‌ها، تشکل‌ها، و سازمان‌های مردم‌نهاد جهت حفظ و حراست از محیط زیست را پدید می‌آورند. تلاش‌های اخیر محقق و فعالان محیط زیست باعث شده تا مدیران در هر سطح از تصمیم‌گیری که هستند و با استفاده از سازوکارهای مختلفی همچون مدیریت منابع طبیعی در صدد نزدیکی محیط زیست، اقتصاد و جامعه برآیند

مزیت رقابتی پایدار

کسب و کار کنونی، بواسطه رکود، یا رشد اقتصادی، شدت رقابت، جهانی شدن، و نوآوری‌های سریع به شدت دستخوش تغییر شده‌اند و از محیط‌های ایستای دیروز به محیط‌های پویا امروزی تغییر وضعیت دادند. با پویا شدن محیط‌های کسب و کار، مدیران باید توانایی این را داشته باشند تا به این

جدول ۴- معیار Squares یا R²

متغیرهای تحقیق	پایایی ترکیبی
سرمایه اجتماعی	۰/۸۸۹۸۳۳
فرهنگ سازمانی	۰/۱۹۰۸۳۹
توجه به اکولوژی	۰/۷۵۲۲۴۴
مزیت رقابتی پایدار	

جدول ۳- روایی همگرا متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق	پایایی ترکیبی
سرمایه اجتماعی	۰/۵۲۴۹۷۷
فرهنگ سازمانی	۰/۵۱۰۵۹۹
توجه به اکولوژی	۰/۴۶۱۴۴۳
مزیت رقابتی پایدار	۰/۵۶۶۱۳۸

همگرایی مدل‌های اندازه‌گیری از معیار متوسط اشتراک (AVE) و برای بررسی روایی واگرایی این مدل‌ها جدول فرنل و لارکر را ارائه می‌دهد. مقادیر بیشتر از ۰/۴ برای ضرایب بارهای عاملی، بیشتر از ۰/۵ برای متوسط اشتراک (AVE)، بیشتر از ۰/۷، برای پایایی ترکیبی (CR) بیانگر برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری از نظر پایایی و روایی همگرا هستند.

ضرایب بار عاملی

اولین گام جهت برازش مدل‌های اندازه‌گیری محاسبه تمامی ضرایب بار عاملی است که مقدار آنها باید بیشتر از ۰/۴ باشد. برای تفسیر ضرایب بارهای عاملی از جدول حاوی این ضرایب در خروجی نرم افزار Smart PLS استفاده شد و مقدار هر یک از مسیرها در شکل زیر به تصویر در آمد. با توجه به مقدار گزارش شده که در شکل فوق آمده تصمیم بر آن شد تا مدل تحقیق اصلاح شود چرا که در مسیرهایی، ضرایب بارهای عاملی آن مقدار مجاز را کسب نکرده بودند. از این رو ضرایب بار عاملی دیگر برای تمامی مسیرها محاسبه شود و ضرایب جدید جایگزین شود.

آلفای کرونباخ

پس از آن که مدل مفهومی تحقیق مورد ارزیابی قرار گرفت گام بعدی محاسبه ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق است که بعد از بررسی‌های صورت گرفته این مقدار در جدول زیر گزارش شده است. همان‌گونه که در جدول زیر مشاهده می‌کنید تمام مقادیر آلفای کرونباخ متغیرهای این تحقیق بیشتر از ۰/۷ است که حاکی از پایایی مناسب مدل است.

روایی همگرا

با گزارش آلفای کرونباخ، نوبت به محاسبه و ارائه روایی همگرا می‌رسد. روایی همگرا یکی دیگر از معیارهای مهم جهت بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری بوده که به بررسی میزان همبستگی بین هر متغیر با سوالاتش می‌پردازد. مقدار مناسب برای این مقدار بالاتر از ۰/۵ گزارش شده است و در تحقیق حاضر این مقدار برای متغیرها چنین وضعیتی را دارد. روایی واگرایی یکی از مهم ترین معیار بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری است که دو موضوع را مورد کندوکاو قرار می‌دهد: ۱: مقایسه میزان همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با آن سازه در مقابل همبستگی آن شاخص‌ها با سازه‌های دیگر؛ ۲: مقایسه میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها. برای بررسی برازش مدل‌های ساختاری تحقیق حاضر از

معیار Squares یا R²

2R معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد. جدول زیر نشان دهنده این مقدار برای متغیرهای مدنظر در این تحقیق است. با توجه به جدول فوق متوجه می‌شویم که معیار 2R برای فرهنگ سازمانی و مزیت رقابتی پایدار مقداری بالا گزارش شده اما برای متغیر توجه به اکولوژی ضعیف است.

معیار GOF

با توجه گزارشات ارائه شده از معیارهای گوناگون برای اطمینان خاطر از برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل‌های ساختاری، باید صحت برازش مدل کلی سنجش شود که تنها برای انجام چنین کاری معیاری به نام GOF وجود دارد که از طریق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2}$$

$$= 0.51578925 \times 0.610972 = 0.315132789651$$

با توجه به مقدار بدست آمده متوجه می‌شویم که برازش کلی مدل تحقیق نسبتاً قوی بوده است چرا که مقدار ۰/۳۶ از سوی محققان قوی اعلام شده است.

۵. نتیجه‌گیری

بر اساس مبانی نظری موجود، متغیرهای تأثیرگذار شناسایی شده و نهایتاً به طراحی مدل منجر شده است. مبتنی بر یافته‌های پژوهش، ضرایب استاندارد شده مسیرهای مربوط به فرضیه‌ها نشان می‌دهد که چه میزان از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل است. از این رو با استفاده از خروجی نرم‌افزار پی‌می‌بریم که تمامی مسیرها قوی بوده جز مسیر توجه به اکولوژی به مزیت رقابتی پایدار که نسبتاً متوسط است. بنابراین مدل حاصل از یافته‌های پژوهش می‌تواند کارآمدی لازم جهت پادشکنندگی صنایع نساجی را داشته باشد.

پی‌نوشت:

۱- دانشکده مهندسی نساجی دانشگاه یزد