

فصلنامه جهان نوین

No 1, 2018, P 37-46

سال اول، شماره سوم، پاییز ۱۳۹۷، صص ۳۷-۴۶

(ISSN) : 2645 - 3479

شماره شاپا: (۲۶۴۵ - ۳۴۷۹)

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و نظام تحول اداری سازمان امور مالیاتی استان آذربایجان غربی

لقمان هیکلی^۱

چکیده:

فرهنگ، ابزاری قوی در تغییر طراحی شده و منظم در سازمان‌ها تلقی می‌شود. بدین جهت هدف پژوهش حاضر بررسی نقش فرهنگ سازمانی در تحول نظام اداری سازمان امور مالیاتی آذربایجان غربی می‌باشد. در این مقاله با نگاه مثبت بر فرهنگ سازمانی، آن مفهومی از فرهنگ مد نظر می‌باشد که سازمان‌ها در پی تثبیت آن هستند، و در قالب مکتوب و نانوشته به دنبال آن می‌باشند. در این پژوهش سعی شده است ابعاد فرهنگ را بررسی و نقش آن را در تحول نظام اداری بررسی شود روش پژوهش توصیفی-همبستگی از شاخه میدانی بوده و نمونه پژوهش ۲۱۳ نفر از کارکنان سازمان امور مالیاتی که ترکیبی از مدیران و سایر کارکنان می‌باشد را در بر می‌گیرد که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند در این پژوهش به منظور تبیین روابط بین متغیرها از پرسشنامه فرهنگ سازمانی هافستد و تحول اداری، استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین ابهام‌گریزی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین فاصله قدرت و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین مردگرایی زن‌گرایی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین جمع‌گرایی فردگرایی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

واژگان کلیدی: فرهنگ سازمانی، تغییر و تحول اداری

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (تشکیلات و روش‌ها) heiloghman@gmail.com

اندیشه ایجاد تحول در نظام اداری به بیش از نیم قرن گذشته برمی‌گردد. نظام اداری ایران از سال‌های ۱۳۲۰ از حالت سنتی گذشته خارج و به تدریج در قالب‌های نوین از گستردگی قابل توجهی برخوردار گردید. این روند با پیش‌بینی، تشکیل سازمان امور اداری و استخدامی کشور، در قانون استخدام کشوری مصوب ۱۳۴۵ نهادینه شد و موضوع تحول، اصلاح و تکوین نظام اداری به شکل رسمی به عنوان بخش عمده وظایف این سازمان درآمد.

فرهنگ موقعیتی است که بین اعضای گروه مشترک است و با اعضای گروه‌های دیگر تفاوت دارد. فرهنگ سازمانی الگویی از ارزش‌ها و باورهای مشترک است که به اعضای یک سازمان معنی و مفهوم می‌بخشد و برای رفتار آنان در سازمان دستورالعمل‌های لازم را فراهم می‌آورد. این پژوهش با هدف بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با تحول اداری در سازمان‌های دولتی استان آذربایجان غربی به روش تحقیق کاربردی انجام شده است، جامعه آماری شامل تمامی کارکنان رسمی و قراردادی سازمان امور مالیاتی استان آذربایجان غربی در سال ۱۳۹۱ می‌باشد. ابزار تحقیق دو پرسشنامه فرهنگ سازمانی و تحول اداری می‌باشد. برنامه تحول اداری شامل مولفه‌های ده‌گانه: استقرار دولت الکترونیک، عدالت استخدامی و نظام پرداخت، ساماندهی نیروی انسانی، تمرکززدایی، افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد، سلامت اداری، اصلاح ساختار و فرایندها، توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی، تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها، خدمت رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع. عوامل فرهنگ سازمانی مرتبط شامل: فرهنگ قوی، بهبود رفتار و رضایت کارکنان، محیط اجتماعی و عناصر فرهنگی (اعتقادات اساسی، ارزش‌ها، نگرش‌ها و هنجارهای رفتاری) می‌باشد.

در محیط رقابتی امروزی که سازمان‌ها به ادامه حیات و تحقق هر چه بیشتر اهداف خویش نیازمند می‌باشد و به تغییر بنیادی در بینش می‌پردازند، قبل از هر تحولی باید فرهنگ سازمانی خود را شناسایی و بررسی نمایند، زیرا در بستر همین فرهنگ سازمانی است که فعالیت‌های متنوع و متعدد سازمان به عمل می‌رسد مدیریت هر سازمان و شرکتی که ضرورتاً راهی برای برنامه‌ریزی و فهم هر یک از فعالیت‌های سازمانی می‌باشد، بستگی به تک تک افراد در هر یک از سطوح سازمان دارد

محمدی (۱۳۹۰) در هر سازمان، مجموعه اعتقادات و ارزش‌های مشترک کارکنان، فرهنگ سازمان را شکل می‌دهد. عملکرد و موفقیت هر سازمانی می‌تواند به طور معناداری تحت تأثیر فرهنگ سازمانی آن قرار گیرد. منوریان و همکاران (۱۳۸۷) از آنجایی که در مقالات متعدد، تأثیر مثبت اجرای مدیریت کیفیت جامع بر جنبه‌های مختلف عملکرد سازمانی مورد تأیید قرار گرفته است. تعریف فرهنگ سازمانی به دلیل مشخصات پیچیده آن، مشکل است؛ زیرا بخشی از صورت‌های فرهنگ، غیر ملموس بوده و قابل مشاهده نیست. با وجود این سختی، که به نظر می‌رسد

بیشتر نویسندگان بر این نکته اتفاق نظر دارند که فرهنگ سازمانی نقطه محوری و مرکزی عملکرد سازمان است. فرهنگ سازمانی به عنوان مجموعه ای از باورها و ارزشهای مشترک بر رفتار و اندیشه اعضای سازمان اثر گذار، می توان نقطه شروعی برای حرکت و پویایی و یا مانعی در راه پیشرفت بهترین زمینه شمار آید. فرهنگ سازمانی از اساسی های تغییر و تحول در سازمان است ایران زاده و محمودی (۱۳۸۹) کامرون و کوئین، فرهنگ سازمانی را ارزش های بنیادین، فرضیات، تفاسیر و نگرش هایی می دانند که یک سازمان را توصیف می کنند. پیوند انسان در گروه های اجتماعی و سیاسی، ضرورت مشارکت اجتماعی افراد را فراهم فرهنگ (Cameron & Quinn) ساخته و نوع مسئولیت و کارکرد و جایگاه واقعی و یا آرمانی فرد را معین می سازد.

سازمان ها ترتیبات اجتماعی برای کنترل عملیات رسیدن به هدف های جمعی و محل خلق مدیریت های آگاهانه و ترتیبات لازم برای تحقق بخشیدن هدف ها به وسیله ابزارهای جمعی می باشند. لذا می توان فرهنگ سازمانی که به عنوان رفتارهای غالب در سازمان شناخته می شود را به این گونه تعریف کرد.

مجموعه ای از ارزش های کلیدی، باورهای راهنما، و تفاوت هایی می داند که در اعضای یک سازمان مشترک است. «فرهنگ شامل هر آن چیزی است که بتوان از منبعی به منبع دیگر منتقل شود، یعنی همان میراث اجتماعی و کلیت جامعی که شامل دانش، دین، هنر، اخلاقیات، قانون، فنون مشبکی. همچنین ویلی در این باره می گوید: ابزارسازی و کاربرد آنها و روش فرارساندن آنها بیان می شود. مشبکی (۱۳۸۰) فرهنگ سیستمی است از الگوهای عاداتی - پاسخگویی که با یکدیگر همبسته و هم پشت هستند. ادوارد تایلر مردم شناس انگلیسی، فرهنگ و تمدن را به یک معنا و مفهوم به کار برده است و فرهنگ را مجموعه ای از معرفت، عقاید، اخلاقیات، قوانین، آداب و رسوم و همه قابلیت های و عاداتی دانسته که انسان به عنوان عضوی از جامعه فرهنگ الگویی می پذیرد (زیاری، ۱۹۹۹).

هدف از تحول اداری عبارت است از تقویت توانمندی های نظام اداری در جهت ایفای کارآمد وظائف و نقش فعلی دولت و یا به تعبیری دیگر هدف از تحول اداری، انطباق نقش ها، توانمندی ها و قابلیت های نظام اداری است که امری حیاتی و برای توسعه ضروری می باشد. موضوع نوین سازی و ایجاد تحول در نظام اداری متناسب با پیشرفت های تکنولوژی در راستای تحقق خواسته های جامعه می باشد. تحول اداری فرایندهای متعددی همچون مشارکت عمومی کارکنان، اصلاح ساختارهای اداری، تناسب وظایف و اختیارات، توانمندسازی کارکنان و مدیران، پاسخگویی دولتمردان در مقابل شهروندان، نظارت بر نظام اداری و توسعه شیوه های اطلاعاتی و ... را دنبال می کند. (رجایی پور و همکاران، ۱۳۸۸).

ساختار اداری به دلیل ارتباط تنگاتنگ با سایر ساختارها و نیز تأثیرگذاری آن از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده به طوری که تحول در آن اساس تحولات دیگر می گردد. لذا تشکیل ارگانی که مسئولیت این تحولات را به عهده

گرفته و آن را به سرمنزل مقصود برساند، بسیار ضروری می‌نمود. شورای عالی اداری بر اساس مصوبه شماره ۱/۱۲/۲۰۵۶ مورخ ۱۳۷۷/۲/۱۹ ساختار، اعضاء و وظایف و اختیارات ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری کشور را تعیین و ابلاغ نمود. انجام برنامه‌های فرهنگ‌سازی و ایجاد زمینه‌های ذهنی برای تحقق تحول اداری نظیر برگزاری سمینارهای تخصصی آموزش، میزگردهای تخصصی و تولید برنامه‌های سمعی و بصری و غیره. هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۱۸ پس از استماع گزارش سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در مورد برنامه تحول اداری با برنامه اصلی ایجاد تحول در نظام اداری موافقت نمود (همان).

فرضیه ها :

فرضیه اصلی

بین فرهنگ سازمانی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

فرضیات فرعی:

بین ابهام‌گریزی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

بین فاصله قدرت و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

بین مردگرایی زن‌گرایی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

بین جمع‌گرایی فردگرایی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

روش پژوهش:

پژوهش به روش تحقیق کاربردی صورت گرفته است. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان رسمی و قراردادی سازمان امور مالیاتی استان آذربایجان غربی می‌باشد.

پژوهش حاضر از لحاظ روش توصیفی - همبستگی و از نظر هدف کاربردی است. برای جمع‌آوری داده‌ها از دو شیوه کتابخانه‌ای و میدانی بهره گرفته شده است حجم نمونه شامل ۲۱۳ نفر از کارکنان می‌باشد که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه فرهنگ سازمانی هافستد و تحول اداری، استفاده شده است پرسشنامه فرهنگ سازمانی دارای ۲۵ گویه است و چهار مولفه ابهام‌گریزی، فاصله قدرت، مردگرایی زن‌گرایی، و جمع‌گرایی فردگرایی دارد.

روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید راهنما و مشاور، خوب ارزیابی و تایید شده است. همچنین پایایی آن نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ محاسبه گردید. که آلفای به دست آمده هر دو پرسشنامه نزدیک به % ۹۰ بود.

یافته های پژوهش

در این قسمت، یافته ها بر اساس فرضیه های پژوهش در جدول های مربوط ارائه شده است.

فرضیه اصلی: بین فرهنگ سازمانی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول نتایج حاصل از بررسی فرضیه اصلی

نظام تحول اداری		متغیرهای مورد مطالعه
-۰/۶۵۲	ضریب همبستگی	فرهنگ سازمانی
۰/۰۰	سطح معنی داری	
۲۱۳	حجم نمونه	

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه نشان می دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۱ سطح معنی داری محاسبه شده (۰/۰۰) پایین تر از سطح معنی داری مورد انتظار (۰/۰۱) می باشد. بنابراین با ۹۵٪ اطمینان می توان گفت بین فرهنگ سازمانی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

یعنی فرض صفر رد و فرض تحقیق «بین فرهنگ سازمانی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد» تایید می شود. در نتیجه فرضیه اصلی این پژوهش را تایید می کند.

فرضیات فرعی:

بین ابهام گریزی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۲ نتایج حاصل از بررسی فرضیه اصلی

متغیرهای مورد مطالعه		نظام تحول اداری
ابهام گریزی	ضریب همبستگی	-۰/۶۵۲
	سطح معنی داری	۰/۰۰
	حجم نمونه	۲۱۳

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه نشان می‌دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۱ سطح معنی داری محاسبه شده (۰/۰۰) پایین تر از سطح معنی داری مورد انتظار (۰/۰۱) می‌باشد. بنابراین با ۹۵٪ اطمینان می‌توان گفت بین ابهام‌گریزی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

یعنی فرض صفر رد و فرض تحقیق «بین ابهام‌گریزی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.» تایید می‌شود. در نتیجه فرضیه اصلی این پژوهش راتایید می‌کند.

بین فاصله قدرت و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۳ نتایج حاصل از بررسی فرضیه اصلی

متغیرهای مورد مطالعه		نظام تحول اداری
فاصله قدرت	ضریب همبستگی	-۰/۶۵۲
	سطح معنی داری	۰/۰۰
	حجم نمونه	۲۱۳

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه نشان می‌دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۱ سطح معنی داری محاسبه شده (۰/۰۰) پایین تر از سطح معنی داری مورد انتظار (۰/۰۱) می‌باشد. بنابراین با ۹۵٪ اطمینان می‌توان گفت بین فاصله قدرت و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

یعنی فرض صفر رد و فرض تحقیق «بین فاصله قدرت و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.» تایید می‌شود. در نتیجه فرضیه اصلی این پژوهش راتایید می‌کند.

بین مردگرایی زن‌گرایی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۴: نتایج حاصل از بررسی فرضیه اصلی

نظام تحول اداری		متغیرهای مورد مطالعه
-۰/۶۵۲	ضریب همبستگی	مردگرایی زن‌گرایی
۰/۰۰	سطح معنی داری	
۲۱۳	حجم نمونه	

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه نشان می‌دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۱ سطح معنی داری محاسبه شده (۰/۰۰) پایین تر از سطح معنی داری مورد انتظار (۰/۰۱) می‌باشد. بنابراین با ۹۵٪ اطمینان می‌توان گفت بین مردگرایی زن‌گرایی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. یعنی فرض صفر رد و فرض تحقیق «بین مردگرایی زن‌گرایی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.» تایید می‌شود. در نتیجه فرضیه اصلی این پژوهش را تایید می‌کند.

بین جمع‌گرایی فردگرایی و نظام تحول اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون این فرضیه در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۵: نتایج حاصل از بررسی فرضیه اصلی

نظام تحول اداری		متغیرهای مورد مطالعه
-۰/۶۵۲	ضریب همبستگی	جمع‌گرایی فردگرایی
۰/۰۰	سطح معنی داری	
۲۱۳	حجم نمونه	

نتایج حاصل از بررسی این فرضیه نشان می‌دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۱ سطح معنی‌داری محاسبه شده (۰/۰۰) پایین‌تر از سطح معنی‌داری مورد انتظار (۰/۰۱) می‌باشد. بنابراین با ۹۵٪ اطمینان می‌توان گفت بین جمع‌گرایی فردگرایی و نظام تحول‌اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. یعنی فرض صفر رد و فرض تحقیق «بین جمع‌گرایی فردگرایی و نظام تحول‌اداری در امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.» تایید می‌شود. در نتیجه فرضیه اصلی این پژوهش راتایید می‌کند.

نتیجه‌گیری

با بررسی نتایج به این نتیجه می‌رسیم که پژوهشگرانی که کوشیده‌اند ویژگی‌های سازمان‌های موفق را بیان کنند به‌طور مکرر بر مفهوم فرهنگ و قدرت و سرایت ارزش‌های معنوی، عقاید و فرضیاتی تأکید کرده‌اند که نیروی کاری سازمان به آنها وابستگی دارند. محققان دانشگاهی نیز رمز موفقیت ژاپنی‌ها را در فرهنگ سازمانی می‌دانند. به طوری که معتقدند فرهنگ سازمانی قوی قادر است به میزان قابل توجهی بر تعهد کارکنان اثر بگذارد و استحکام رفتار آنان را افزایش دهد و جانشینی برای قوانین و مقررات رسمی باشد. و حتی مؤثرتر از سیستم کنترل رسمی سازمان عمل کند. در صورتی که فرهنگ قوی و مثبت باشد باعث می‌شود که افراد درباره آنچه که انجام می‌دهند احساس بهتری داشته و امور را به نحو احسن انجام دهند. در نتیجه موجب عملکرد بهتر و بهره‌وری بیشتری می‌شود. افزایش بهره‌وری منجر به بهبود سطح زندگی و کیفیت بهتر زندگی و افزایش رفاه خواهد شد. و در عین حال زندگی بهتر باعث رشد فکری و افزایش توان اندیشه‌ای و کاری انسان می‌شود. از این رو انجام هر گونه تغییر و تحول بنیادی در سازمان تنها از طریق شناخت فرهنگ آن سازمان امکان پذیر می‌باشد.

مکانیزم تغییر و تحول بنیادی در ارزش‌های مشترک و تعهد به ارزش‌های فرهنگی نهفته است. به طوری که می‌توان با استفاده از نظام تعهد بالا به عملکرد خوب دست یافت. در جهت ایجاد تغییر و تحول بنیادی، ارزش‌های فرهنگی مهم‌ترین عامل هستند و در این میان مدیران حساس‌ترین نقش را ایفا می‌کنند. زیرا تغییر و تحول در حیطه مسئولیت مدیران است و از سطح مدیریت شروع می‌شود.

با توجه به مطالب برای تغییر و تحول بنیادی در سازمان امور مالیاتی لازم است تغییرات مناسب نیز در فرهنگ سازمان ایجاد شود تا به صورت یک فرهنگ سازگار با مقتضیات سازمانی جدید درآید. از این رو مدیران باید فرهنگ موجود در سازمان‌های خود را تجزیه و تحلیل کنند، سازمان مطلوب و مورد نظر خود را تعریف کرده و فرهنگ و ارزش‌های مناسبی که اهداف آنها را حمایت کند مشخص و سپس ایجاد نمایند. و در مواقع مورد لزوم برای طرد و یا اصلاح بعضی از فرهنگ‌های رایج سازمانی راه حل‌های مناسبی را انتخاب نمایند.

منابع

۱. افجه، سید علی اکبر (۱۳۸۰) مبانی فلسفی و تئوری‌های رهبری و رفتار سازمانی، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی.
۲. اکبری، غلامحسین (۱۳۸۱) رابطه فرهنگ سازمانی با توسعه ابعاد مدیریت کیفیت فراگیرمورد کاوی، شرکت ساخت وسایل یکبار مصرف پزشکی رنگین طب .پایان نامه کارشناسی ارشد رشته صنایع، مدیریت سیستم و بهره وری، دانشگاه تربیت مدرس.
۳. ایران زاده، سلیمان؛ محمودی، محسن (۱۳۸۹) شناخت و ارزیابی فرهنگ سازمانی در چهارچوب مدل دنیسون، چاپ اول، تبریز، انتشارات فروزش.
۴. شاین، ادگار (۱۳۸۳) .مدیریت فرهنگ سازمانی و رهبری .ترجمه برزو فرهی‌پورزنجان‌ی و شمس‌الدین نوری نجفی .تهران .سیمای جوان .چاپ اول.
۵. عمید زنجان‌ی، عباسعلی (۱۳۷۷) مدیریت رفتار سازمانی .تحلیل کاربردی ، ارزش از رفتار انسانی .تهران نشر ترمه . چاپ دوم.
۶. مشبکی، اصغر . تیمورنژاد، کاوه (۱۳۷۸) رویکرد راهبردی و عملیاتی به مدیریت تحول سازمانی . تهران، انتشارات هیات.
۷. منوریان، عباس . قربانی، محمد حسین . شریفی، مسلم (۱۳۸۷) فرهنگ سازمانی (با تکیه بر مدل دنیسون) چاپ اول، شیراز، انتشارات دانشگاه شیراز.
۸. محمدی چنگیز . (۱۳۹۰) مدیریت کیفیت و بهره وری (چاپ دوم)، تهران : انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب .
۹. یزدخواستی، علی؛ رجائی پور، سعید (۱۳۸۸) فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت فراگیر، چاپ اول، اصفهان : انتشارات کنکاش .
۱۰. محمدتاج الدین، مریم درویش (۱۳۸۸) ارکان ارزیابی عملکرد منابع انسانی؛ پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.

منابع لاتین

۱. Cameron, K.S.; Quinn R.E. (۲۰۰۵). Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework. Jossey-Bass, Revised Edition.

۲. GimenezEspin, J.A.; Jiménez-Jiménez, D.; Martinez-Costa, M.(۲۰۱۳). Organizational culture for total qualitymanagement. Total Quality Management and Business Excellence ۲۴(۵-۶), ۶۷۸-۶۹.
۳. Haffar, M.; Al-Karaghoul, W.; Ghoneim, A. (۲۰۱۳). The mediating effect of individual readiness for change inthe relationship between organisational culture and TQM implementation. Total Quality Management andBusiness Excellence ۲۴ (۵-۶), ۶۹۳-۷۰۶.
۴. Mosadegh Rad, A.M. (۲۰۰۶). The impact of organizational culture on the successful implementation of totalquality management. The TQM Magazine ۱۸(۶), ۶۰۶-۶۲۵.
۵. Prajogo, D.I., McDermott, P.,(۲۰۱۱), Examining competitive priorities and competitive advantage in serviceorganizations using Importance-Performance Analysis matrix,Managing Service Quality, Vol.۲۱,No. ۵,pp. ۴۶۵-۴۸۳.
۶. Ziyary ,k (۱۹۹۹), Research on the Wommen Situation In University Society Journal of Tahavol Edary, Issue۴,۵.
۷. Zu, X.; Robbins, T.L.; Fredendall, L.D. (۲۰۱۰). Mapping the critical links between organizational culture andTQM/Six Sigma practices. International Journal of Production Economics ۱۲۳, ۸۶-۱۰۶.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 رتال جامع علوم انسانی