

تحلیل همبستگی شاخص های کارآفرینی سازمانی با معیارهای بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM) در راستای تعالی سازمان (مطالعه موردی دستگاه های اجرایی شهرستان کرمان)

زهره مهتری زاده^۱، مسعود پورکیانی*^۲، سنجر سلاجقه^۳

^۱ دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان

^۲ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان

^۳ دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۱۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۷/۲۱

چکیده

این پژوهش با هدف تحلیل رابطه معیارهای بنیاد کیفیت اروپا (EFQM) با کارآفرینی سازمانی در دستگاههای اجرایی شهرستان کرمان انجام شده است. پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی و توسعه ای- پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را در فرآیند ساخت مدل خبرگان آگاه به موضوع، شامل دو دسته اند: افراد متخصص در رشته مدیریت و امور اداری و کارکنان دستگاههای اجرایی شهرستان کرمان می باشند. نمونه گیری در انتخاب خبرگان به روش غیرتصادفی و هدفمند و برای کارکنان به روش طبقه ای انجام شد، حجم نمونه پژوهش شامل ۳۰ خبره و ۵۲۴ کارمند است. در این پژوهش به منظور جمع آوری داده های مورد نیاز از یک پرسشنامه استاندارد EFQM و یک پرسشنامه محقق ساخته کارآفرینی سازمانی استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده ها از روش آمار استنباطی و رویکرد معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی، آزمون های همبستگی پیرسون و آزمون t تک نمونه ای عاملی از طریق نرم افزارهای AMOS و SPSS استفاده شد. یافته های پژوهش نشان داد که بین کیفیت و ابعاد آن و کارآفرینی سازمانی رابطه ای مثبت و معنادار وجود داشت.

واژگان کلیدی: کارآفرینی سازمانی، تعالی، کیفیت، توانمندسازها، معیارهای نتایج

۱- مقدمه

در اقتصاد جهانی کیفیت کلید ورود به رقابت بوده و تنها سازمان هایی موفق هستند که دارای کیفیت بالای خدمات هستند. کیفیت خدمات عامل مهم و کلیدی در سازمان های خدماتی بوده و به عنوان عامل متمایز کننده و کسب مزیت رقابتی نسبت به سایر سازمان ها محسوب می شود (وربین تن^۲، ۲۰۰۸: ۲۵).
با توجه به مشاغل رقابتی در تمام زمینه ها و در گستره ی بازارها و افزایش رقابت شدید بین گروه های رقابتی که در همان بخش فعالیت می کنند، مسئولیت های زیادی در این زمینه متوجه مدیران و کارکنان سازمان ها برای دستیابی به

(Corresponding Author): pourkiani@iauk.ac.ir نویسنده مسئول*^۲

^۲ verbeenten

حداکثر موفقیت و برتری ممکن برای تضمین انعطاف پذیری در برابر سازمان های دیگر و به دست آوردن مزیت رقابتی در میان آنها می باشد. از این رو نیاز به مجموعه ای از استانداردهای که تعالی سازمانی را تضمین می کند، ضروری می باشد (آل هیلو شباکی^۱، ۲۰۱۷: ۷۳). لئونارد و دنی (۲۰۰۷) معتقدند که برتری سازمان و مدیریت را می توان با داشتن یک چارچوب خود ارزیابی برای اندازه گیری نقاط قوت و زمینه هایی برای بهبود سازمان در تمام فعالیت های آن به دست آورد. حلقه های کیفیت، تیم های مدیریتی خود هدایت شده، مدیریت کیفیت کامل، بهبود فرایندها و سیستم ها، تمرکز مشتری، بهبود مستمر، نوآوری و خلاقیت، اغلب برای ساختن چارچوبی برای دستیابی به برتری سازمانی استفاده می شود (لی^۲، ۲۰۱۵: ۶).

در محیط کسب و کار امروزه، مبنای مزیت رقابتی از کیفیت به نوآوری تغییر یافته است، نوآوری برای سازمان ها امکان انطباق سریع با تغییرات فراهم می آورد و در یافتن محصولات و بازارهای جدید به سازمان کمک می کند تا با این روش از خود در برابر ناپایداری های محیط محافظت کند، سازمان های متعددی که از نوآوری بهره مندند، سود و سهم بازار آن ها افزایش می یابد، اما نکته مهم این است که یک شرکت با نوآوری نمی تواند موفق باشد، اگر آن نتواند محصولات با استانداردهای قابل قبول کیفیت تولید کند، به دلیل اینکه مدیریت کیفیت فراگیر یک راه خوب برای بهبود کیفیت است و فرآیند نوآوری را تسهیل می کند (زهیر و همکاران^۳، ۲۰۱۲: ۲۴). پیشگامان مدیریت کیفیت جامع مانند دمینگ، جورن، کوزی و فینگ باوم، اهمیت فلسفه کیفیت را به عنوان یک سلاح رقابتی ضروری برای تبدیل به یک سازمان برجسته ضروری می دانند (باخیت جافر^۴، ۲۰۱۲: ۲۲ به نقل از زواگزینگ^۵، ۲۰۰۹). محصولات و خدمات با کیفیت بالا به سازمان کمک می کند تا مشتریان خود را حفظ و تعداد آن ها را افزایش دهد و کیفیت پایین منجر به نارضایتی مشتریان و از دست دادن آینده سازمان می شود (استریکووا^۶، ۲۰۰۸: ۵۱). مدیریت کیفیت فراگیر برنامه مدیریت کیفیتی است که رویکردی جامع و نوآورانه به مدیریت کیفیت در عرصه سازمان دارد (وینگارتن و همکاران^۷، ۲۰۱۳: ۱۱۹).

توانایی رقابت به توانایی انجام کار بهتر برای تولید محصولات با کیفیت می پردازد. عوامل متعددی همچون محدودیت منابع، مشکلات اجتماعی، روند کوچک سازی دولتها، ناکارآمدی روش های سنتی مدیریت دولتی، تغییرات سریع محیطی و حفظ نیروی انسانی کارآمد و ماهر، باعث شده است تا کارآفرینی به عنوان یک پدیده جایگزین در سازمان های امروزی مطرح شود. کارآفرینی سازمانی زیر مجموعه ای از مفهوم کلی کارآفرینی می باشد و به معنای ایجاد و تقویت روحیه کارآفرینی در یک سازمان است (یحیی پور و ناجی، ۲۰۱۰: ۱۲۶).

امروزه سازمان ها در موقعیت هایی قرار می گیرند که گرایش به سمت فعالیت های کارآفرینانه برای آن ها امری ضروری است زیرا در محیط رقابتی امروز که مبتنی بر اقتصاد دانش بنیان است، دانش و سرمایه های انسانی به عنوان مزیت رقابتی برای سازمان شناخته می شود و نقش اساسی در ایجاد تحول، خلاقیت و نوآوری به ویژه کارآفرینی ایفا می نماید (شپرد و همکاران^۸، ۲۰۰۸: ۵۸۹). پیتر دراگر به همراه صاحب نظرانی چون موریس و لوئیس^۹، کوراتکو و هاچ^{۱۰}، کارآفرینی سازمانی را ابزار رشد اقتصادی و برتری رقابتی در عرصه اقتصاد جهانی دانسته اند. گرووک و سیلبر ثابت کردند که بین فقدان کارآفرینی بخش دولتی یک کشور و عملکرد ضعیف اقتصادی آن ارتباط معنادار وجود دارد (اسچپیز^{۱۱}، ۲۰۰۷: ۳). کارآفرینی

¹ Al hila & Al Shobaki

² Lee

³ Zehir et al.

⁴ Bakhit Jaafreh

⁵ Zu

⁶ Striukova

⁷ Wiengarten

⁸ Shepherd et al.

⁹ Morris & Lewis

¹⁰ Kuratko & Hodgetts

¹¹ Scheepers

سازمانی ممکن است وسیله مناسبی باشد تا سازمان های دولتی بتوانند از طریق آن ارضای نیازهای حوزه تحت پوشش خود را تسهیل کرده و پرورش دهند؛ بنابراین کارآفرینی در سازمان های دولتی را می توان به تجدید ساختار و فرهنگ سازمانی تعریف نمود که با کاربرد شیوه های مدیریتی نوین ، زمینه های مناسب برای کشف فرصت ها ، خلاقیت ها و نوآوری های مدیریتی فراهم می آید که در این جهت گیری با اولویت تقدم گرایش به سوی مشتریان، ارباب و رجوع، دوام و قوام سازمان های دولتی را هر چه بیشتر تقویت می کند (زیمر^۴، ۲۰۰۶:۱۵). از طرفی گرایش کارآفرینانه افراد هر سازمان، یکی از ویژگی های اساسی و ضروری برای عملکرد بهتر سازمان هاست (آل سوید و محمود^۵، ۲۰۱۱:۲۷۱).

در کشورهای توسعه یافته اهمیت کارآفرینی فقط به اشتغال زایی نیست، بلکه دلیل اصلی این است که فعالیت های اقتصادی کوچکی که در این کشورها به وجود آمده اند، با نوآوری منجر به توسعه فناوری های پیشرفته و از سوی دیگر تولید ثروت در دنیا شده اند (وینگر و همکاران^۶، ۲۰۱۰:۴۵). کارآفرینی سازمانی در کشورهای مختلف، به ویژه کشورهای در حال توسعه مانند ایران که اقتصاد سنتی و مبتنی بر منابع دارند، در وضعیت نامناسبی قرار دارد و توسعه چندانی ندارد. بر اساس گزارش دفتر دیده بان جهانی کارآفرینی^۴ (۲۰۱۱)، میزان شاخص کارآفرینی سازمانی در ایران مشابه با کشورهایی مانند بنگلادش، پاکستان و جامائیکا کمتر از یک درصد است؛ در حالیکه مقدار این شاخص برای کشورهای توسعه یافته مانند سوئد، دانمارک، بلژیک، فنلاند و ایالات متحده بین ۶ تا ۱۴ درصد متغیر است (سینگرو هرینگتن^۵، ۲۰۱۲:۱۴۸). طراحی ساختارها و سیستم های سازمانی که از کارآفرینی سازمانی حمایت کنند، تامین منابع لازم برای تشخیص فرصت ها و بهره برداری از آن ها مانند نیروی انسانی و فناوری و توسعه فرهنگ کارآفرینانه در سازمان از مهم ترین اقداماتی هستند که باید در راستای توانمند سازی سازمان برای کارآفرینی سازمانی انجام گیرد (موریس و کوراتکو^۶، ۲۰۱۱:۲۲۱). فراهم سازی زمینه برای نهادینه سازی کارآفرینی در سازمان ها و بالطبع اجرای ابعاد کارآفرینی سازمانی از طریق عوامل سازمانی به ایجاد انعطاف پذیری برای پاسخ گویی به تغییرات شدید و پرشتاب محیطی و توانایی اینکه سازمان ها در هر وضعیتی ایده ای مطلوب داشته باشند ، کمک میکنند. در حقیقت ، آنچه محققان بسیاری به دنبال آن هستند فراهم سازی شرایط برای اجرای ابعاد کارآفرینی سازمانی است (کوراتکو^۷ و همکاران، ۲۰۰۹:۲). زمینه سازی این سازمان ها برای نهادینه سازی کارآفرینی در درون خود ، منجر به اجرای ابعاد کارآفرینی سازمانی شده است (دمیرکراس^۸، ۲۰۱۱:۴۱۸).

از آن جا که یکی از مقولات سنجش کارآمدی نظام اداری، رضایت مردم از کیفیت خدمات ارائه شده است و اگر کارکنان به طور کامل از کیفیت و اهمیت خدمات آگاه نشده باشند، همین امر منجر به افزایش نارساییهای ایجاد شده بین انتظارات مردم و کیفیت خدمات ارائه شده می شود. از طرفی با توجه به چالش های پیش رو سازمان ها در عصر حاضر ، کارآفرینی فرصت مناسبی برای سازمان ها است تا با به کارگیری آن از قابلیت های تک تک اعضای خود استفاده کنند. بنابراین پژوهش حاضر متمرکز بر بستر سازی جهت پاسخ به سوالات زیر است :

۱- آیا بین کارآفرینی سازمانی و کیفیت در دستگاههای اجرایی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟

۱-۱- آیا بین شاخص ویژگی های فردی و کیفیت در دستگاههای اجرایی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟

۱-۲- آیا بین شاخص متغیرهای استراتژیک و کیفیت در دستگاههای اجرایی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟

⁴ Zimmer

⁵ Al Swid & mahmood

⁶ Wennekers et al.

⁷ Organizational entrepreneurship orientation or corporate

⁸ Singer & Herrington

⁹ Morris & Kuratko

¹⁰ Kuratko

¹¹ Demir

۱-۳- آیا بین شاخص ویژگی‌های سازمانی و کیفیت در دستگاههای اجرایی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟

۱-۴- آیا بین شاخص متغیرهای بیرونی و کیفیت در دستگاههای اجرایی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲- کارآفرینی

کارآفرینی را می‌توان به عنوان تخصیص سرمایه به اشتغال خاص یا به عنوان یک روند معرفی ایده‌های جدید در بازار تعریف کرد. در هر دو مورد، کارآفرینی شامل تصمیم‌گیری در انتخاب ایده‌ها، محصولات و برنامه‌ها، انتخاب فن‌آوری، محل و کارکنان، پیدا کردن و هدایت سرمایه، به یک صورت، ترکیبی از عوامل تولید و موقعیت مطلوب آنها می‌باشد (سلاویکا و همکاران^۱، ۲۰۱۵:۹).

۲-۲- کارآفرینی سازمانی

کارآفرینی سازمانی شامل رفتار و نگرش افراد مختلف درون سازمان به توسعه یا راه‌اندازی فعالیت‌های جدید یا زمینه‌های جدید کاراست. یک سازمان کارآفرینی همیشه آمادگی دارد و می‌تواند تغییرات ضروری بسیاری را در محیط خارجی تطبیق دهد و برنامه‌های خود را برای تغییر نیازهای محیطی برنامه‌ریزی کند (بختیاریان و جلالیان، ۲۰۱۸:۱۴۶).

تعالی در لغت به معنی بلند شدن و برتر شدن می‌باشد و تعالی سازمانی به معنای تعهد سازمانی به رشد و توسعه پایدار و دائمی شرکت در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری شرکت در یک محیط ملی فراگیر و حمایت‌کننده می‌باشد. در تعریف مدل بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)، سازمان‌های متعالی به سطوح برجسته‌ای از عملکرد دست یافته و آن را حفظ می‌کنند، به گونه‌ای که انتظارات تمامی ذی‌نفعان خود را محقق ساخته و یا از آن فراتر می‌روند (بنیاد کیفیت اروپا، ۲۰۱۳).

۲-۳- کیفیت و مفهوم کیفیت (نظریه کلاسیک و مدرن)

به طور کلی در بررسی مفهوم کیفیت با دو تعریف کاملاً متفاوت روبرو هستیم که هر یک بر اساس فلسفه‌ای خاص تدوین شده‌اند. نظریه کلاسیک‌ها: بر اساس این نظریه کیفیت یک محصول یا خدمت، میزان درجه تطبیق آن با استاندارد تعریف شده برای آن محصول یا خدمت است و حد نهایی کیفیت در این تعریف میزان تطبیق محصول یا خدمت یا مشخصات اعلام شده آن محصول است.

نظریه مدرن: در این نظریه، عامل مهم تعیین‌کننده مشخصات محصول، خواست مصرف‌کننده است و لذا کیفیت یک محصول یا خدمت میزان تطبیق آن با ارضای نیاز مشتری است. در طول سال‌ها کیفیت و سیستم‌های کیفیت نسل‌های متعددی را به شرح جدول زیر پشت سر گذاشته‌اند (میرسپاسی و همکاران، ۱۳۸۸).

ادوارد دمینگ (۱۹۸۶) بیان می‌کند که «کیفیت خوب به معنی یک درجه قابل پیش‌بینی از یکنواختی و دوام با کیفیت مناسب برای بازار است». دمینگ دیدگاه جدیدی را درباره مفهوم کیفیت، پیش‌بینی پذیری در رابطه با بازار به ارمغان آورد. وی اولین متخصصی است که بر منابع انسانی متمرکز است و به تولید محصولات با کیفیت تأکید دارد و بارها اعلام می‌کند افرادی که طراحی و تولید محصولات با کیفیت را انجام می‌دهند، باید انگیزه و تشویق شوند تا نقش خود را در رابطه با کیفیت درک کنند و به درستی انجام دهند (آندرونیسانو^۲، ۲۰۱۷).

¹ Slavica et al.

² Androniceanu

۲-۴- کیفیت خدمات

کیفیت خدمات یک مفهوم چند بعدی است که از طریق ارزیابی ساخت تعدادی از ویژگی‌ها مربوط به سرویس ساخته شده است. به همین دلیل مفهوم کیفیت خدمات همچنان پیشرفت می‌کند و مدل‌هایی برای ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط بازار مدرن نیاز ویژه دارد (بودیان‌تو، ۲۰۱۹). کیفیت خدمات به عنوان «ارزیابی جهانی یا نگرش برتری کلی خدمات» تعریف شد؛ به عبارت دیگر، این تفاوت بین ادراک مشتری یا انتظار خدمات ارائه شده توسط سازمان‌های خدماتی با استفاده از نظریه تائید یا عدم تائید است (آفتارنوهان و همکاران، ۲۰۱۹).

با توجه به اهمیت تأثیرگذاری و ارتباط عوامل مذکور، پژوهش‌ها و مطالعات پیشین به بررسی روابط و تأثیرات میان این عوامل پرداخته‌اند. وفائی راد و احسانی (۱۳۹۷) در پژوهش خود با عنوان "تأثیر گرایش کارآفرینانه بر عملکرد شرکت با توجه به نقش میانجی مدیریت کیفیت جامع (مطالعه موردی بانک کارآفرین)" به این نتیجه رسیدند که گرایش کارآفرینانه و مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد شرکت تأثیر مثبت دارد. گرایش کارآفرینانه بر مدیریت کیفیت جامع نیز تأثیر مثبت دارد و مدیریت کیفیت جامع از طریق گرایش کارآفرینانه بر عملکرد تأثیر مثبت دارد. الوانی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود با عنوان "عوامل موثر بر کارآفرینی سازمانی (مورد مطالعه صنایع غذایی)" به این نتیجه رسیدند که چهار دسته عوامل؛ سازمانی، فردی، استراتژیک و محیطی تأثیر مثبتی بر کارآفرینی سازمانی در شرکت‌های کارآفرین در صنایع غذایی دارند و در ضمن عوامل سازمانی از اهمیت بیشتری در این رابطه برخوردارند. امران و همکاران (۲۰۱۸) تحقیقی را با عنوان "نقش واسطه‌ای مدیریت کلی کیفیت بین جهت‌گیری کارآفرینی و عملکرد صادرات SMEs" انجام دادند و این تحقیق، نقش مؤثر و معنادار میان مدیریت کیفیت جامع و کارآفرینی سازمانی و عملکرد صادرات در بخش تولیدی پاکستان را کشف کرد. ستین و همکاران^۱ (۲۰۱۴) به بررسی چگونگی تأثیر مدل تعالی EFQM بر رفتارهای کارآفرینانه درون سازمانی پرداخته و تأثیر مثبت استفاده از مدل تعالی سازمانی بر بروز رفتارهای کارآفرینانه در سازمان را نشان دادند.

در این پژوهش متغیر کارآفرینی سازمانی به عنوان متغیر پیش بین متغیر کیفیت را به عنوان متغیر ملاک تحت تأثیر قرار دهد و تغییرات آن تعبیر، تفسیر و تشریح می‌شود. در این پژوهش محقق با بهره‌گیری از مدل‌ها و الگوهای مختلف کارآفرینی سازمانی، و بررسی موضوعات مرتبط با این متغیر، شاخص‌هایی را تبیین کرده است که عبارتند از: ویژگی‌های فردی، متغیرهای استراتژیک، ویژگی‌های سازمانی و متغیرهای بیرونی.

ویژگی‌های فردی: صفات شخصی تأثیر حمایتی قوی بر عوامل پیشبرنده کارآفرینی دارند. ویژگی‌های شخصیتی و فعالیت‌های کارآفرینی وجود دارد که فرد را از تمایل به کارآفرینی از تمایلات غیر کارآفرینی متفاوت می‌کند (کنگ و هوآن^۲، ۲۰۱۶: ۱۰۵). در این مطالعه چند مشخصه اصلی انتخاب شده است که در مطالعات پیشین نیز قابل توجه بوده‌اند مانند: ریسک‌پذیری، نیاز به توفیق، هدف‌گرایی، مرکز کنترل درونی، گرایش کارآفرینانه و کنش‌گرایی.

متغیرهای استراتژیک: جهت‌گیری استراتژیک به سازمان کمک می‌کند اقدامات و رفتار مناسب لازم برای کسب و حفظ عملکرد برتر را ایجاد کند. عامل اصلی نوآوری‌های تکنولوژیکی سازمان است و منجر به یک مزیت رقابتی و عملکرد برتر کسب و کار می‌شود. جهت‌گیری‌های استراتژیک بر نوآوری و کارآفرینی سازمانی تأثیر می‌گذارد (شین، ۲۰۱۸: ۳). متغیرهای استراتژیک مورد بررسی در این پژوهش شامل: نوسازی راهبردی، خودتجدیدی، پیشگامی، اقدامات کسب و کار می‌باشد.

ویژگی‌های سازمانی: ویژگی‌ها و بافت درونی سازمان نقش مهمی در پیشبرد کارآفرینی سازمانی دارد (اعظمی و همکاران، ۱۳۹۱: ۷۷ به نقل از آنتونیک و هیسریچ، ۲۰۰۱). ویژگی‌های درونی سازمان‌ها از جمله: افعال سازمانی، انعطاف

¹ Cetin et al.

² Khuong & Huu An

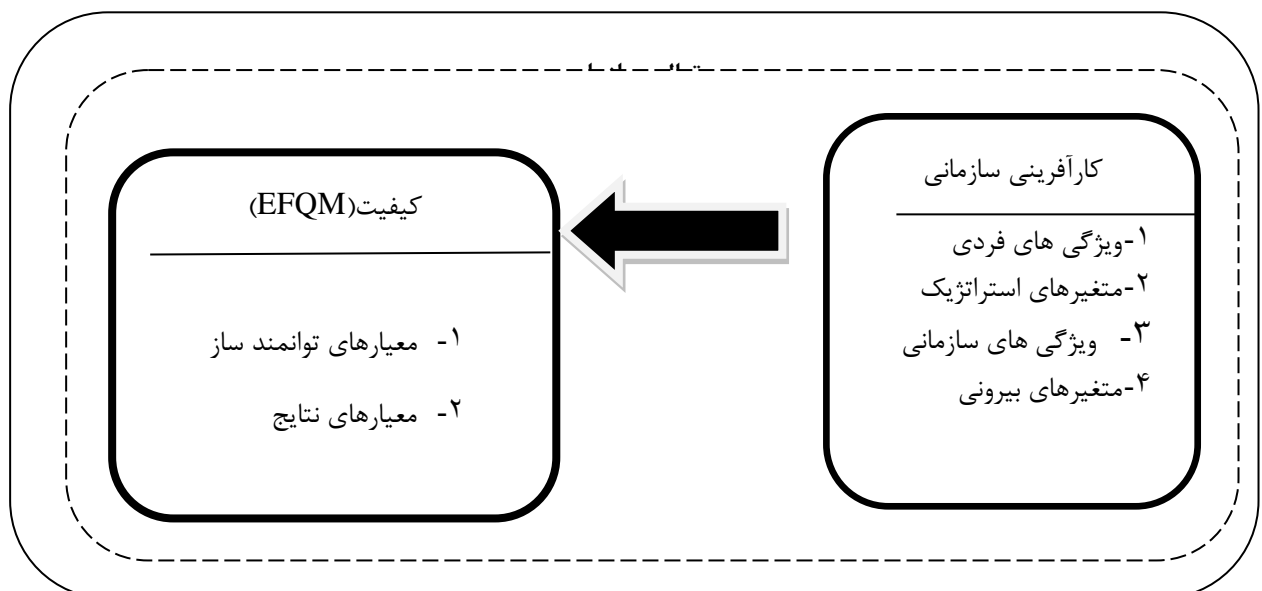
سازمانی، رهبری کارآفرینانه، فرهنگ کارآفرینانه، عملکرد سازمان، حد و مرزهای سازمانی می باشد که در این پژوهش مورد سنجش قرار می گیرد.

متغیرهای بیرونی: محیط عمومی مجموعه ای از روندهای اقتصادی، تکنولوژیکی، اجتماعی-فرهنگی، دموگرافیک، سیاسی یا قانونی و نیروهای جهانی است که بر سازمان تأثیر می گذارد، در حالی که محیط سازمان یک زیر مجموعه از محیط عمومی است و شامل بخش هایی است که به طور مستقیم توانایی شرکت برای انجام کسب و کار خود، مانند بخش های صنعت، بازار، رقیب، مشتری، عرضه مواد و تکنیک های تولید است. عوامل اجتماعی و فرهنگی می توانند به تشکیل رویدادهای کارآفرینی وارد شوند و به طور مستقیمی بر شکل گیری ارزش های فردی تأثیر بگذارند. در یک سیستم اجتماعی که اهمیت نقش کارآفرینی را برجسته می کند، افراد بیشتری مسیری را برای تبدیل شدن به کارآفرینان انتخاب می کنند. نوآوری های بیشتر، ریسک پذیری و استقلال در فعالیت های کارآفرینی را افزایش میدهد(کنگ و هوآن، ۲۰۱۶:۱۰۶).

متغیر کیفیت با استفاده از مدل EFQM (2016) و با هدف اندازه گیری عملکرد کلان سازمان همراه با نگرش فراگیر به تمامی ابعاد آن مورد بررسی قرار می گیرد. این مدل یک ابزار پیشرفته برای سازمان های خود ارزیابی کیفیت است و شامل تعریف دستورالعمل ها و الزامات است(ژانگ و همکاران، ۲۰۱۹:۳). ارزیابی سازمان بر اساس مجموعه ای از معیارها و زیرمجموعه ها است، که به صورت امضا نمره از پیش تعیین شده است(سانتوس و آبرو، ۲۰۱۹:۱۰۳). معیارهای برگرفته از این مدل در این پژوهش شامل:

معیارهای توانمندسازی: معیارهای عبارتند از برنامه ریزی و توسعه رویکردی که ایجاد شرایط لازم برای دستیابی به نتایج استثنایی سازمان به همراه دارد. برای اینکه سازمان بتواند پیشرفت در بهبود مستمر، توزیع، ارزیابی و بهبود خدمات را توانمند سازد(استیفان مارکلیک، ۲۰۱۷:۲).

معیارهای نتایج: معیارهای ارزیابی نتایج و محدوده ارزش های ارائه شده توسط سازمان برای طرفین، و نیز میزان اثربخشی و کارایی سازماندهی را می سنجد (استیفان مارکلیک، ۲۰۱۷:۳).



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

۳- روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر غایت، توسعه‌ای، از لحاظ رویکرد، تحقیقی کمی و از نظر استراتژی پژوهشی تبیینی و به لحاظ شیوه تحقیق، تحقیقی توصیفی از نوع موردی-پیمایشی است. در خصوص بحث نمونه‌گیری برای دسته اول از خیره‌ترین افراد این حوزه استفاده شود که از تعداد ۳۰ خیره بر اساس روش تصادفی و هدفمند استفاده شد و برای دسته دوم، جامعه آماری کلیه کارکنان دستگاه‌های اجرایی شهرستان کرمان می‌باشند. منظور از دستگاه‌های اجرایی، کلیه دستگاه‌های موضوع بند (۱۱) ماده (۱) قانون برنامه‌بودجه و ماده ۱۶۰ قانون برنامه چهارم توسعه بوده که به نحوی از بودجه عمومی منتفع می‌شوند و همچنین مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند. تعداد این دستگاه‌ها در سطح شهر کرمان بر اساس آمار معاونت منابع انسانی و توسعه مدیریت استانداری کرمان برابر ۵۷ دستگاه می‌باشد که فهرست آن‌ها در جدول (۱-۳) مشخص شده است. به‌منظور امکان مقایسه صحیح وضعیت متغیرها در دستگاه‌های شهر کرمان، سازمان‌ها را در قالب ۵ گروه ۱- خدماتی، ۲- فرهنگی-آموزشی، ۳- ستادی-وزارتخانه‌ای، ۴- شرکت‌های دولتی و ۵- بانک و بیمه مورد بررسی قرار گرفته است. گروه ششم طبقه‌بندی دستگاه‌های قضایی-انتظامی بوده‌اند که به علت مباحث اطلاعاتی و امنیتی هماهنگی لازم صورت نگرفت.

در خصوص بحث نمونه‌گیری با توجه به استفاده از رویکرد معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی حجم نمونه بین ۵ تا ۱۰ برابر تعداد پرسشنامه‌ها (وستلن، ۲۰۱۰) به تعداد ۵۲۴ کارمند استفاده شد. این تعداد با توجه به مقدار گفته‌شده بین ۲۵۵ تا ۵۱۰ قابل تغییر است. با در نظر گرفتن احتمالات مربوط به غیرقابل استفاده بودن تعدادی از پرسشنامه‌های تکمیل‌شده، در مجموع ۵۴۰ پرسشنامه در محدوده موردنظر به صورت اتفاقی و در ساعت‌های مختلف روز توزیع شد و ۵۲۴ پرسشنامه برگشت داده شد که مبنای تحلیل قرار گرفت. نمونه‌گیری به روش طبقه‌ای انجام شد و متناسب با حجم هر یک از طبقات (دستگاه‌های اجرایی) نمونه‌ها انتخاب شد. نتایج حاصل از نمونه‌گیری در جدول (۱) آمده است.

جدول ۱: حجم جامعه و نمونه

ردیف	دستگاه اجرایی	حجم جامعه	حجم نمونه
۱	گروه خدماتی	۲۶۱۸	۱۳۷
۲	فرهنگی-آموزشی	۱۷۹۲	۹۴
۳	ستادی-وزارتخانه‌ای	۱۰۷۹	۵۶
۴	شرکت‌های دولتی	۲۱۸۰	۱۱۴
۵	بانک و بیمه	۲۳۴۰	۱۲۳
	کل	۱۰۰۰۹	۵۲۴

در پژوهش حاضر به‌منظور گردآوری داده‌های موردنیاز از جامعه آماری کارکنان از دو پرسشنامه استفاده شد. به منظور تعیین روایی از روش اعتبار محتوایی (نظر متخصصان) و تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد به گونه‌ای که روایی پرسشنامه‌های کارآفرینی سازمانی ۰/۹۲۱ و پرسشنامه کیفیت ۰/۹۷۷ به دست آمد. همچنین متوسط واریانس استخراج شده (AVE) برای متغیر کارآفرینی سازمانی برابر ۰/۷۴۱ و برای متغیر کیفیت برابر ۰/۸۴۵ می‌باشد. برای برآورد ضریب پایایی، از روش ثبات درونی استفاده شد. در برآورد پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفای کرونباخ پایایی درونی پرسشنامه کارآفرینی سازمانی ۰/۹۱۲، برای پرسشنامه کیفیت ۰/۹۸۱ است. میزان پایایی مرکب (CR) هم برای متغیر کارآفرینی سازمانی ۰/۹۱۲ و برای متغیر کیفیت ۰/۹۸۰ است. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای آماری AMOS و SPSS و روش‌های رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری مبتنی بر تحلیل مسیر، آزمون همبستگی پیرسون و آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شد.

۴- یافته‌های پژوهش

سوال اصلی پژوهش:

آیا بین کارآفرینی سازمانی و مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟
نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری ارائه شده در جدول ۴-۵ نشان‌دهنده اثر مثبت و معنادار کارآفرینی بر مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی (۰/۴۵۱) در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان است. به عبارتی با افزایش کارآفرینی در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان، مدیریت بهره‌وری نیروی انسانی نیز بهبود و افزایش پیدا خواهد کرد.

جدول ۲: ضریب مسیر و معنی‌داری آن و بررسی سؤال پژوهش در مدل تحلیل مسیر اصلی

سؤال	ضریب مسیر	t مقدار	نتیجه	نوع رابطه
کیفیت ← کارآفرینی	۰/۹۳۰	۲۲/۴۴۷**	تأیید سؤال	افزایشی (مستقیم)
** مقادیر بزرگ‌تر از ۱/۹۶ معنادار در سطح ۰/۰۵، * مقادیر بزرگ‌تر از ۱/۶۴ معنادار در سطح ۰/۱				

سوالات فرعی پژوهش:

آیا بین عامل ویژگی‌های فردی و کیفیت در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟
جهت بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).
با توجه به عدد معناداری بین ویژگی‌های فردی و کیفیت که برابر با ۰/۴۱۹ می‌باشد. چون این مقدار بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است این فرضیه تحقیق تایید می‌شود. بنابراین ویژگی‌های فردی رابطه معنی‌داری مستقیمی با کیفیت دارد ($p < 0/05$).
مقدار). با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی محاسبه‌شده، این رابطه از نوع مستقیم (افزایشی) است.

آیا بین عامل متغیرهای استراتژیک و کیفیت در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟
جهت بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).
با توجه به عدد معناداری بین متغیرهای استراتژیک و کیفیت که برابر با ۰/۸۰۶ می‌باشد. چون این مقدار بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است این فرضیه تحقیق تایید می‌شود. بنابراین متغیرهای استراتژیک رابطه معنی‌داری مستقیمی با کیفیت دارد ($p < 0/05$).
مقدار). با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی محاسبه‌شده، این رابطه از نوع مستقیم (افزایشی) است.

آیا بین عامل ویژگی‌های سازمانی و کیفیت در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟
جهت بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).
با توجه به عدد معناداری بین ویژگی‌های سازمانی و کیفیت که برابر با ۰/۸۵۳ می‌باشد. چون این مقدار بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است این فرضیه تحقیق تایید می‌شود. بنابراین ویژگی‌های سازمانی رابطه معنی‌داری مستقیمی با کیفیت دارد ($p < 0/05$).
مقدار). با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی محاسبه‌شده، این رابطه از نوع مستقیم (افزایشی) است.

آیا بین عامل متغیرهای بیرونی و کیفیت در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟
جهت بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).
با توجه به عدد معناداری بین متغیرهای بیرونی و کیفیت که برابر با ۰/۷۵۶ می‌باشد. چون این مقدار بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است این فرضیه تحقیق تایید می‌شود. بنابراین متغیرهای بیرونی رابطه معنی‌داری مستقیمی با کیفیت دارد ($p < 0/05$).
مقدار). با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی محاسبه‌شده، این رابطه از نوع مستقیم (افزایشی) است.

جهت بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده ها کمی و نرمال). نتایج حاصل از آزمون همبستگی نشان می دهد که در دستگاه های اجرایی استان کرمان میان ویژگی های فردی، متغیرهای استراتژیک، ویژگی های سازمانی و متغیرهای بیرونی با کیفیت رابطه معنی دار وجود دارد ($p < 0.05$ -مقدار).

با توجه به مثبت بودن ضرایب همبستگی محاسبه شده، این رابطه ها از نوع مستقیم (افزایشی) هستند. به عبارتی با افزایش هر یک از مؤلفه های کارآفرینی، متغیر کیفیت افزایش خواهد یافت.

با توجه به ضرایب همبستگی محاسبه شده می توان گفت رابطه میان ویژگی های سازمانی و کیفیت از شدت بیشتری برخوردار است.

جدول ۳: بررسی رابطه میان مؤلفه های کارآفرینی و کیفیت

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵
۱. کیفیت					
۲. ویژگی های فردی	۰/۴۱۹**				
۳. متغیرهای استراتژیک	۰/۸۰۶**	۰/۳۹۵			
۴. ویژگی های سازمانی	۰/۸۵۳**	۰/۳۷۸	۰/۸۲۱		
۵. متغیرهای بیرونی	۰/۷۵۶**	۰/۳۸۵	۰/۷۳۲	۰/۷۷۷	

**معنی دار در سطح ۰/۰۱، *معنی دار در سطح ۰/۰۵

۵- نتیجه گیری

یافته های پژوهش حاضر حاکی از آن است که کارآفرینی تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت در دستگاه های اجرایی شهر کرمان دارد. این نتیجه با تحقیقات بلوگنا^۱ (۲۰۱۴)، سوتیک و همکاران^۲ (۲۰۱۷)، رحیمی و گل محمدی (۱۳۹۱)، میرفخر الدینی و همکاران (۱۳۹۱) انطباق دارد.

تحلیل مناسب این نتیجه و هم سویی آن با تحقیقات ذکر شده نشان دهنده آن است که متغیر کارآفرینی با بهره گیری از مدلی محقق ساخته و با ابعاد ویژگی های فردی، متغیرهای استراتژیک، ویژگی های سازمانی و متغیرهای بیرونی، تاثیری افزایشی و مستقیم بر کیفیت دارد.

از آن جا که کارآفرینی سازمانی وسیله ای است برای بهبود مستمر و مشارکت کارکنان در سازمان و با توجه به اهمیت مشارکت کارکنان در امر کنترل کیفیت، میتوان به این مهم دست یافت که پرورش کارکنان خلاق و کارآفرین، تا چه حد می تواند بر بهبود کیفیت تاثیر گذار باشد. تا جایی که بدون حضور منابع انسانی خلاق و ابداع گر، دستیابی به کیفیت غیر ممکن خواهد بود.

یافته های پژوهش حاضر حاکی از آن است که ویژگی های فردی تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت در دستگاه های اجرایی شهر کرمان دارد. ویژگی های فردی شامل ریسک پذیری، توفیق طلبی، هدفگرایی، گرایش کارآفرینانه و کنش گرایی می باشد. یافته های مذکور توجه به تفاوت ها و ویژگی های فردی را به منظور افزایش میزان تولید و یا بهبود کیفیت خدمات مورد تایید قرار می دهد. هر قدر همبستگی بیشتری بین صفات شخصیتی افراد و ویژگی های شغلی آن ها وجود داشته باشد

¹ Bologna

² Cvetic et al.

موجب افزایش کمی و کیفی عملکرد و خدمات ارائه شده کارکنان می شود. به عنوان مثال گرایش کارآفرینانه به مجموعه اقدامات و سیاست‌هایی اشاره دارد که اساس بروز فعالیت‌ها و تصمیمات کارآفرینانه را در شرکت‌ها موجب می‌شود (وفایی و احسانی ۱۳۹۷ به نقل از سگارا و همکاران^۱، ۲۰۱۷). ریسک‌پذیری تمایل کارکنان به تبدیل منابع به فرصت‌های نوظهور است. بنابراین ایجاد بستر و زمینه مناسب برای افزایش گرایش به کارآفرینی منابع انسانی؛ می‌تواند الگویی اثربخش برای دستیابی به اهداف نوآوری، ابتکار عمل، ارائه محصولات و فرآیندها و خدمات جدید و در نهایت بهبود کیفیت خدمات رسانی و در نتیجه ارتقای عملکرد سازمان و تعالی سازمان شود.

یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از آن است که متغیرهای استراتژیک تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان دارد. متغیرهای استراتژیک در پژوهش حاضر شامل مولفه‌های نوسازی راهبردی، خودتجدیدی، پیشگامی و اقدامات کسب و کار است که طبق نتایج بدست آمده یکی از ابعاد کارآفرینی سازمانی است.

عوامل استراتژیک عواملی هستند که برای موفقیت یک سازمان حیاتی هستند. اساساً عوامل استراتژیک روی مشتریان، تأمین‌کنندگان، کارکنان و مالکان تمرکز می‌کنند. همچنین باید توجه داشت که مجموعه واحدی از عوامل استراتژیک برای سازمان وجود ندارد. نمونه‌های متعددی از این عوامل استراتژیک وجود دارد. مثلاً برای مشتریان، مواردی مانند خدمات به مشتریان و کیفیت محصول عوامل استراتژیک هستند. برای کارکنان، مواردی مانند پاداش‌ها، شهرت سازمان و امنیت شغلی عوامل استراتژیک می‌باشند (حمیدی زاده و همکاران، ۱۳۹۵ به نقل از کنی^۲، ۲۰۰۵:۲۹). کیفیت عبارت است از کار درست را انجام دادن و به نیازها و انتظارات مشتری پاسخ گفتن است. جوران کیفیت یک کالا یا خدمت را مناسب بودن آن کالا یا خدمت، برای هدف یا استفاده خاصی که منظور شده، تعریف می‌نماید. به نظر وی ارتقا کیفیت یک رویکرد سه مرحله‌ای است که شامل طراحی کیفیت یعنی شناخت و تعیین مشتری‌ها و نیازهای آنان، طراحی محصول یا خدمت بر اساس نیازها و در نهایت طراحی فرآیندها برای تولید محصول است (سلمان زاده و ملکی، ۱۳۸۰:۴۹).

تاثیر مثبت متغیرهای استراتژیک بر کیفیت سازمان نشان می‌دهد که مدیریت کیفیت و به کارگیری متغیرهای استراتژیک سازمانی می‌توانند به عنوان ابزارهایی مناسب در جهت ارتقاء عملکرد سازمان در نظر گرفت؛ چرا که به کمک آن‌ها مدیران قادر خواهند بود تا رویه‌های سازمانی، فرآیندها، دروندادها و برون‌دادها موجود را بهبود بخشیده و آن‌را در جهت بهبود اصلاح مستمر امور و ظایف محوله استفاده کنند.

یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از آن است که عامل ویژگی‌های سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان دارد. مدیریت کیفیت فراگیر به عنوان پارادایم نوین مدیریت از سوی اندیشمندان و متخصصان حرفه‌ای پذیرفته شده است. زیربنای تفکر مدیریت بر پایه بهبود مستمر کیفیت، توجه به روند به جای تمرکز بر نتیجه و در نهایت بهبود عملکرد استوار است. مدیریت کیفیت جامع رویکردی برای افزایش موثر بودن و انعطاف‌پذیری همه جانبه سازمان است. این رویکرد سعی می‌کند از طریق مشارکت دهی و سازمان دهی همه سازمان از بخش‌ها، فعالیت‌ها و افراد بهبود و پیشرفت را ایجاد نماید (وفایی راد و احسانی، ۱۳۹۷:۳). در محیط‌های کار جدید که نیاز به اجرای مدیریت کیفیت فراگیر و ایجاد مزیت رقابتی ضروری است. برای پاسخگویی به نیازهای مشتریان ساختار سازمانی ارگانیک موثرتر خواهد بود. از این رو سازمان‌هایی که دارای ساختار ارگانیک می‌باشند از شانس بالایی در اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت کیفیت فراگیر برخوردار بوده و حتی زمان اجرا و دستیابی به نتایج نیز سریع‌تر خواهد بود. بنابراین سازمان با برخورداری از ساختار کارآفرینانه می‌تواند تاثیر عمیقی در دستیابی به کیفیت فرگیر داشته باشد. برخورداری از ساختاری کارآفرین به این معناست که ساختار به سوی پویایی، انعطاف‌پذیری، عدم تمرکز، تفویض اختیارات و داشتن کارمندان توانمند در حرکت است (جاهد و آراسته، ۱۳۹۰:۵۹۸).

¹ Segarra et al.

² Kenny

فرهنگ سازمان نیز می تواند عامل توانمند سازی سازمان و همچنین محرک سازمان در مواجهه با برنامه های تغییر مانند مدیریت کیفیت فراگیر باشد. زیرا مدیریت کیفیت فراگیر در واقع فرهنگی است که سازمان را متعهد به رضایت مشتریان در سراسر فرآیند بهبود مستمر می نماید. با ایجاد فرهنگ کارآفرین و بها دادن به پیشنهادات نوآورانه و خلاقانه کارکنان، باعث ایجاد بستری مناسب جهت مشارکت کارکنان در بهبود مستمر فرآیندهای سازمانی شد.

یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که متغیرهای بیرونی تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت در دستگاه های اجرایی شهر کرمان دارد. طبق نتایج تحقیق حاضر متغیرهای بیرونی یکی از ابعاد کارآفرینی سازمانی شناخته شده است که با یافته های الوانی و همکاران (۱۳۹۵) و حسینی و همکاران (۱۳۹۰) انطباق دارد. ضرورت کارآفرینی سازمانی، عمدتاً ناشی از ناسازگاری و واکنش کند سازمان های متوسط و بزرگ نسبت به تغییرات روزافزون، سریع و پیچیده و نامطمئن محیط است. بر همین اساس کارآفرینی سازمانی به عنوان دریچه ای به سوی بهره برداری از مزایای رقابتی ماندگار، نوآوری و پیشگامی برای سازمان ها قلمداد می شود. کارآفرینی سازمانی به افزایش رابطه با افراد بیرونی کمک می کند، که این امر می تواند به مسئولیت پذیری هر چه بیشتر سازمان در جامعه بیانجامد (صفری و همکاران، ۱۳۹۵: ۶۳).

مقیمی (۲۰۰۵) معتقد است که یکی از راهکارهای پیش روی سازمان ها برای مقابله با چالش های رو به ازدیاد محیطی، ارتقاء سطح خروجی های نوآورانه و کارآفرینانه می باشد.

عملکرد کیفیت از طریق مولفه های کاهش شکایات مشتریان، افزایش رضایت مشتریان، حداقل انحراف در ارائه خدمات، کاهش هزینه کیفیت، کاهش غیبت کارکنان، کاهش شکایات کارکنان، افزایش رضایت کارکنان، افزایش کیفیت خدمات، افزایش بهره وری و افزایش سرعت ارائه خدمات معرفی شده است (سهرابی و همکاران، ۱۳۹۵: ۶۱). به نقل از مولینا و همکاران^۱ (۲۰۱۵)، محیط آشفته و بسیار رقابتی که سازمان ها مجبور به فعالیت در آن هستند، آن ها را به سوی بهینه سازی کیفیت خدمات سوق می دهد. ارائه مستمر خدمات با کیفیت برتر نسبت به رقبا می تواند مزیت رقابتی نیرومندی را همراه داشته باشد. بنابراین عوامل بیرونی تاثیر عمیقی بر ارائه مستمر خدمات با کیفیت دارد. از طرفی با توجه به اینکه در تحقیق حاضر جهت سنجش کیفیت در دستگاه های اجرایی شهرستان کرمان از مدل EFQM استفاده شده است می توان چنین استنباط کرد که حدی از فعالیت های کارآفرینی و منافع حاصل از آن، منجر به رضایت ذینفعان خارجی و جامعه می شود که به میل و رغبت آن ها برای حمایت و سرمایه گذاری روی فعالیت های کارآفرینانه منجر شده و در نهایت افزایش مستمر کیفیت خدمات را تضمین می کند.

۶- پیشنهاد های مبتنی بر آزمون سوالات تحقیق

- با توجه به ارتباط مثبت بین کارآفرینی سازمانی و کیفیت در دستگاه های اجرایی شهر کرمان، پیشنهاد می گردد: مدیران پیش از پیش به انتظارات و نیازهای مراجعین بپردازند و با ایجاد فضای خلاقانه و نوآورانه زمینه را برای ایجاد فعالیت های کارآفرینانه جهت ارائه خدمات با کیفیت (سرعت، دقت، هزینه و...) مبدول دارند.
- با توجه به ارتباط مثبت بین ویژگی های فردی کارآفرینی سازمانی و کیفیت در دستگاه های اجرایی شهر کرمان، پیشنهاد می گردد: سازمان ها ضمن شناسایی نیروهای خلاق و کارآفرین، نسبت به مشارکت آنان در بهبود مستمر فرآیندها و خدمات استفاده کنند. نیروهایی که ویژگی هایی چون قدرت ریسک پذیری و توفیق طلبی را دارند از فرصت های محیطی بهتر استفاده می کنند و در نتیجه توانایی ارائه الگویی اثربخش جهت بهبود کیفیت خدمات را دارند.

¹ Molina et al.

- با توجه به ارتباط بین متغیرهای استراتژیک کارآفرینی سازمانی و کیفیت در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان، پیشنهاد می‌گردد: سازمان‌ها پیوسته با رویکردها و راهبردهای جدید به سمت آینده حرکت کنند نوسازی مستمر سازمان و بهره‌گیری از راهبردهای جدید و همراستا بودن با عصر جدید می‌تواند سازمان را به سوی کارآفرینی و بهبود کیفیت خدمات رهنمون سازد.
- با توجه به ارتباط بین ویژگی‌های سازمانی کارآفرینی سازمانی و کیفیت در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان، به مدیران توصیه می‌گردد: با استفاده از ساختارهای منعطف و ارگانیک در سازمان، کارکنان را در بهسازی فرآیندها و تصمیم‌گیری جهت ارائه خدمات مشارکت دهند تا بدین وسیله کارکنان خلاق و نوآور قدرت ارائه ابتکارات خود را داشته باشند. رهبران کارآفرین از طراح‌های ابتکاری کارکنان جهت خدمات با کیفیت استفاده می‌کنند.
- با توجه به ارتباط بین متغیرهای بیرونی کارآفرینی سازمانی و کیفیت در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان، به مدیران توصیه می‌گردد: نظر به اینکه بهبود فرآیندها، چالش‌ها و فرصت‌های جدید، طبعاً فرصت‌های جدید و محیط مستعدی را برای کارآفرینی مهیا می‌سازد. لذا سیاستگذاران و مدیران سازمانی با بهره‌گیری به موقع از این فرصت‌ها می‌توانند نیازهای مراجعین را بهتر درک کرده و خدمات و محصولات سازمان خود را با تغییرات محیطی سازگار نمایند و از آن‌ها برای ارتقا کیفیت خود استفاده نمایند.

منابع

- ۱- آراسته ح. ر. جاهدح. (۱۳۹۰). ساختار سازمانی متناسب با دانشگاه کارآفرین، اولین همایش بین‌المللی مدیریت، آینده‌نگری، کارآفرینی و صنعت در آموزش عالی. سندج، دانشگاه کردستان.
- ۲- اعظمی م. یعقوبی فرانی ا. موسوی ع. (۱۳۹۱). عوامل سازمانی موثر بر توسعه کارآفرینی در تعاونیهای کشاورزی استان همدان. تعاون و کشاورزی، سال بیست و سوم، شماره ۱۰.
- ۳- سلمان زاد ح. ملکی م. (۱۳۸۰). کیفیت برتر، تغییر و بهبود، با رویکردی بر استراتژی FOCUS – PDCA مدیریت سلامت، شماره ۹.
- ۴- سهرابی ا. روح الامینی م. حسینی امیریم. نقدی ب. (۱۳۹۵). نقش مدیریت کیفیت و مسائل زیست محیطی در کسب مزیت رقابتی مؤسسات هتل داری مناطق شمالی کشور. مدیریت کسب و کار، شماره ۳۰.
- ۵- صفری س. عباسی ر. سلطان م. (۱۳۹۵). شناسایی شاخصهای ارزیابی عملکرد کارآفرینی سازمانی. فصلنامه رشد فناوری، سال دوازدهم، شماره ۴۶.
- ۶- میرسپاسی ن. طلوعی ع. معمارزاده غ. ر. پیدایی م. (۱۳۸۹). طراحی مدل تعالی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی ایران با استفاده از تکنیک دلفی فازی. مجله پژوهش‌های مدیریت.
- ۷- الوانی م. صفری س. کهن هوش نژاد ر. خدامرادی س. (۱۳۹۵). عوامل موثر بر کارآفرینی سازمانی. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، شماره ۸۲.
- ۸- وفایی راد ا. احسانی ع. (۱۳۹۷). تاثیر گرایش کارآفرینانه بر عملکرد شرکت با توجه به نقش میانجی مدیریت کیفیت جامع (مطالعه موردی بانک کارآفرین). سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا.
- 9- Afthanorhan A. Awang Z. Norfadzilah R. Hazim F. Ghazali P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. Faculty of Economics and Management Sciences, Universiti Sultan Zainal Abidin (UniSZA), Malaysia.
- 10- Al hila M. Al Shobaki J. (2017). The Role of Servant Leadership in Achieving Excellence Performance in Technical Colleges -Provinces of Gaza Strip. International Journal of Management Research and Business Strategy (IJMRBS) 6 69-91.

- 11- Al-Swidi A . Mahmood R . (2012). Total quality management, entrepreneurial orientation and organizational performance: The role of organizational culture. *African Journal of Business Management* ,Vol.6(13).
- 12- Androniceanu A. (2017). The Three-Dimensional Approach of Total Quality Management, an Essential Strategic Option for Business Excellence. *Amfiteatru Economic Journal*, ISSN 2247-9104, The Bucharest University of Economic Studies, Bucharest, Vol. 19, Iss. 44, pp. 61-78.
- 13- Bakhit Jaafreh A. (2012). The Effect of Quality Management Practices on Organizational Performance in Jordan : An Empirical Study Management Information Systems Banking & Finance sciences. The World Islamic & Educational University (W.I.S.E), Amman, Jordan.
- 14- Budianto A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. The Graduate Program of Universitas Galuh Master of Management Studies Program. *journal of management Review*, Volume 3N.1.
- 15- Cemal Z. Öznur Gülen E, S Zehir, Büşra M.(2012). Total Quality Management Practices' Effects on Quality Performance and Innovative Performance, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 41, 273-280.
- 16- Çetin F, Şeşen H, Basım HN.(2014). Exploring the Effects of EFQM Excellence Model on the Process of Intrapreneurship: A Research from Turkey. *International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences*.
- 17- Demir Y.(2011). Institutionalization and corporate entrepreneurship in family firms. *African Journal of Business Management* Vol5. pp422.
- 18- European Foundation for Quality Management.(2013). Available at: <http://www.efqm.org/en/>
- 19- Imran M . Aziz A. Siti Norasyikin binti A H. Muhammad S SH. Rabia S. Zhaoquan J.(2018). The mediating role of total quality management between entrepreneurial orientation and SMEs export performance. *Management Science Letters*, doi: 10.5267/j.msl.2018.5.003.
- 20- Kelley D. Singer S. Herrington M. (2012). The global entrepreneurship monitor: 2011 global report. The Annual Report for Ireland. London: Global Entrepreneurship Research Association (GERA.)
- 21- Khuong M N. Huu An N. (2016). The Factors Affecting Entrepreneurial Intention of the Students of Vietnam National University—A Mediation Analysis of Perception toward Entrepreneurship. *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 4, No. 2.
- 22- Lee P. 2015. *Christian Business Management Excellence*. Institute Press, Asia-Pacific International University, Volume 11, No. 1.
- 23- Morris M H. Kuratko DF. Covin J C. (2011). *Corporate Entrepreneurship and Innovation*. Mason. United States: Thomson South-Western Publishers.
- 24- Santos R S. Abreu F. (2019). EFQM model implementation in a Portuguese Higher Education Institution. *DeGruyter*, v. 9, pp:99–108. <https://doi.org/10.1515/eng-2019-0012>.
- 25- Scheepers M. Hough J. Bloom J. (2008). "Nurturing the corporate entrepreneurship capability". *Journal of Southern African Business Review*, 12 (3), pp. 50.
- 26- Shepherd D A. Covin G F. Kuratko F D. (2008). "Project Failure from Corporate Entrepreneurship: Managing the Grief Process". *Journal of Business Venturing*, 24(8): 166-822.
- 27- ShihT y. (2018). Determinants of Enterprises Radical Innovation and Performance: Insights into Strategic Orientation of Cultural and Creative Enterprises. *Sustainability*, doi:10.3390/su10061871.
- 28- Slavica A. Marija C K. Slavko K. (2015). Organizational support and institutional environment for entrepreneurship development. Faculty of Business Economics and Entrepreneurship, *International Review*. N.3.
- 29- Štefan Markulik A N. (2017). Practical Experience of The EFQM Model Implementation in The Conditions of Public University. *Internetový časopis o kvalitě* Vydavatel: Katedra managementu kvality, FMMI, VŠB-TU Ostrava.
- 30- Striukova L. (2008). The role of social capital in virtual teams and organizations: Corporate value creation. *International journal of networking and virtual organizations*, 5(1), 503-516 .

- 31- Verbeeten HM. (2008). Performance management practices in public sector organizations.
- 32- Wennekers S. Van stel A. Caree M. Thurik R. (2010). The relationship between entrepreneurship and economic development. EIM research reports, scientific analysis of entrepreneurship and SMEs (SCALES), working paper 200824.
- 33- WestlanC. (2010). Lower Bounds on Sample Size in Structural Equation Modeling. Electron. Commerce Res. Appl. 9 (6) (2010) 476-487.
- 34- Wiengarten, F., Fynes, B., Cheng, E. & Chavez, R (2013). Taking an Innovative Approach to Quality Practices: Exploring the Importance of a Company's Innovativeness on the Success of TQM Practices. International Journal of Production Research, 51.
- 35- Yahyapour O. Naeiji M. (2010). A study of effective factors on development of entrepreneurship in organizations, Occupation and Society, 126. in persian.
- 36- Zhang J. Bo Xia H. Skitmore M. Quaxue Deng S. Weixing J. (2019). Development of a market-oriented EFQM excellence model for analyzing the implementation of quality management in developing countries. International Journal of Construction Management, DOI: 10.1080/15623599.2019.1590975.
- 37- Zimmer T W . Scarborough Norman M. (2006). Essentials of Entrepreneurship and Small Business Management , 4th ed.

Analyzing the correlation of organizational entrepreneurship indicators with the criteria of the European Quality Management Foundation(EFQM) in the direction of organizational excellence (a case study of the executive bodies of Kerman city)

Zohreh Mehtarizadeh ¹, Masoud Pourkiani ², Sanjar Salajegheh ³

¹ PhD in public administration, Islamic Azad University, Kerman branch

² Assistant Professor, Department of Management, Islamic Azad University, Kerman Branch

³ Associate Professor, Department of Management, Islamic Azad University, Kerman Branch

Abstract

This research was conducted with the aim of analyzing the relationship between European Quality Foundation (EFQM) criteria and organizational entrepreneurship in the executive bodies of Kerman city. The statistical population of this research in the process of building the model of experts who are aware of the subject, includes two categories: people who are experts in the field of management and administrative affairs and the employees of executive bodies of Kerman city. Sampling in the selection of experts was done in a non-random and purposeful way for employees in a stratified method, the sample size of the research includes 30 experts and 524 employees. In this research, in order to collect the required data, an EFQM standard questionnaire and a researcher-made organizational entrepreneurship questionnaire were used. Data analysis and inferential statistics method and structural equation approach and confirmatory and exploratory factor analysis, Pearson correlation tests and one-sample t-test were used through AMOS and SPSS software. The research findings showed that there is a relationship between quality and its dimensions and organizational entrepreneurship. There was positive and significant.

Keywords: Organizational entrepreneurship, excellence, quality, enablers, results criteria