

بررسی تاثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر نوآوری در سازمان آب و فاضلاب استان تهران

مریم برقی زرگر^۱، فرانک زندنامدار^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت اجرایی (گرایش بازاریابی)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)
^۲ استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.

چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین اثر مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) بر نوآوری در سازمان آب و فاضلاب استان تهران می‌باشد. که از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، تحقیق توصیفی از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه کارشناسان و مدیران حوزه ستادی شرکت آب و فاضلاب استان تهران که ۳۴۵ نفر می‌باشند. در تحقیق حاضر برای انتخاب نمونه، به علت شیوع بیماری کرونا از روش نمونه گیری در دسترس با حجم نمونه ۱۰۶ نفر انتخاب گردید. در این پژوهش از پرسشنامه‌های مدیریت کیفیت فراگیر کسپایی (۱۹۹۵) و نوآوری سازمانی جیمنز و دیگران (۲۰۰۸) جهت جمع آوری داده‌ها استفاده گردید. تحلیل اطلاعات گردآوری شده از دو بخش آمار توصیفی (توصیف جدول فراوانی سن، تحصیلات، میانگین و انحراف استاندارد) و همچنین در آمار استنباطی جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش از ماتریس ضریب همبستگی و رگرسیون چندمتغیره با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۴ تحلیل گردید. نتیجه تحلیل یافته‌ها F برابر با ۸/۶۸ در سطح معنی‌دار بود که نتیجه می‌گیریم که مدل ما معنی‌دار است به این معنی که متغیر (مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) به خوبی تغییرات متغیر (نوآوری) را تبیین می‌کند. و بتای (Beta) مدیریت کیفیت فراگیر (544/0) (TQM)، مدیریت و رهبری (-۰/۲۹۱)، مشارکت کارکنان (-۰/۳۱۲)، بهبود مستمر (-۰/۲۶۵) و تمرکز بر مشتریان (۰/۳۵۴) به دست آمده است که در سطح معنی‌دار است، بدین معنی که مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) و مولفه‌های آن (مدیریت و رهبری، مشارکت کارکنان، بهبود مستمر و تمرکز بر مشتریان) به عنوان متغیر مستقل بر نوآوری در سازمان آب و فاضلاب استان تهران موثر بوده است.

واژه‌های کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر، نوآوری، مشارکت کارکنان، بهبود مستمر، تمرکز مشتریان