

بررسی کاربرد اصول مؤثر بر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از دیدگاه کارکنان و مدیران در سال ۱۳۸۲-۱۳۸۱

دکتر حسنعلی بختیار نصرآبادی^۱، اختر امامی قهفرخی^۲

چکیده

مقدمه. این پژوهش به بررسی کاربرد اصول مؤثر بر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر TQM در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از دیدگاه کارکنان و مدیران در سال ۸۲-۱۳۸۱ پرداخته است.

در این پژوهش شش سؤال پژوهشی با توجه به دیدگاه دمیگ در زمینه مدیریت کیفیت فراگیر طراحی شد که در این سؤالات مشخص گردید اصل تعهدگرایی، اصل کسب رضایت مشتری و مشتری مداری، اصل مشارکت کارکنان، مدیران و تامین کنندگان، اصل استفاده مناسب و به جا از آمار و اطلاعات، اصل بهبود همیشگی و مستمر در کار و اصل توانمندسازی تا چه میزان در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از دیدگاه کارکنان و مدیران به کار می‌روند.

روش بررسی. روش پژوهش توصیفی - پیمایشی بوده، نمونه آماری شامل ۳۵ نفر مدیران و معاونین دانشکده‌ها می‌باشد و حجم نمونه ۱۷۲ نفر از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان مشخص گردید. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه ۳۴ سؤالی محقق ساخته است که شش اصل مدیریت کیفیت فراگیر (تعهدگرایی، رضایت مشتری، مشارکت کارکنان، استفاده مناسب و به جا از آمار و اطلاعات، بهبود کیفیت مستمر و توانمندسازی) را مورد اندازه‌گیری قرار می‌دهد. سپس داده‌ها با استفاده از روشهای آماری t تک متغیری، t مقایسه دو میانگین مستقل و تحلیل واریانس تک متغیری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها. از دیدگاه کارکنان و مدیران اصل تعهدگرایی، اصل مشتری مداری، اصل مشارکت کارکنان، اصل استفاده مناسب و به جا از آمار و اطلاعات و اصل توانمندسازی و نهادینه کردن آموزش کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی در حد ضعیفی استفاده شده است و اصل بهبود مستمر در کار در دانشگاه علوم پزشکی در حد مطلوب به کار رفته است.

نتیجه‌گیری. بنابر نتایج به دست آمده از شش اصل مدیریت کیفیت فراگیر، تنها یک اصل (بهبود مستمر در کار) در دانشگاه علوم پزشکی به کار رفته است و این نتایج طبق نظر کارکنان و مدیران، رؤسا و معاونین دانشکده‌ها به دست آمده است بر همین اساس علیرغم نظر مدیران دانشگاه هنوز اصول مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان مورد استفاده قرار نگرفته است.

واژه‌های کلیدی. مدیریت کیفیت فراگیر، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، کارکنان و مدیران.

مقدمه

فراگیر براساس تاکید آنها بر کار گروهی و شیوه‌های مدیریتی که اختیاراتی فراتر از کنترل فراهم می‌کند توصیف می‌شوند و توسعه کیفیت در این سازمانها به عنوان بخشی از فرآیند اداری کار در نظر گرفته می‌شود (۳). همچنین تصمیمات اتخاذ شده براساس این نگرش است که آیا این مورد سبب بهبود کیفیت می‌شود. البته در این نگرش منظور این نیست کدام گزینه هزینه کمتری دارد.

مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) اقدامی هوشمندانه، آرام و مستمر است که تاثیری نیروزا در تامین اهداف سازمان دارد و در نهایت به رضایت مشتری، افزایش کارایی و بالابردن توانایی رقابت در بازار ختم می‌شود (۱)، فلسفه و هدف نظام TQM رسیدن به انسان ایده‌آل است در چنین سازمانی احترام و اعتماد متقابل، نهادی و فراگیر است و انسانهای خود رهبر و پرورش یافته مجریان سازمان می‌باشند (۲). مدیریت کیفیت فراگیر را می‌توان مشارکت تمامی افراد و اجرای سازمان از طریق کار گروهی در پیشرفت و اصلاح مستمر دانست از نظر مسائل درون سازمانی، سازمانهای کیفیت

۱- استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه اصفهان

۲- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی - اداره خدمات آموزشی دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان Email:Aktaremami@yahoo.com

اس آی، ۱۹۹۵) (۴). در صورتی که محصول یک نظام آموزشی در واقع ایجاد فرصتهای یادگیری در نظر گرفته شود کلیه فعالیتها و خدماتی که شرایط لازم را برای فراگیری محتوای درسی فراهم می‌کند و به طور مستقیم بر ارائه بهینه مواد و روشهای تدریس اثر می‌گذارد، و به عنوان نتیجه‌ی نظام کیفیت مورد نظر می‌باشد.

در این تعریف دانشجویان مانند مشتریانی تلقی می‌شوند که سازمان دانشگاه به عنوان یک سازمان، خدماتی در بخش آموزش خود به آنها ارائه می‌کند. در این وضعیت نظام سازی سازمان آموزشی مانند دیگر مراکز خدماتی در جامعه شکل گرفته، و خدمات مورد نظر در قالب خدمات اداری مورد ارزیابی قرار گیرد.

محصول نظام آموزشی از این دیدگاه که مورد تأیید کالج Sandwell بوده و مؤسسه استاندارد بریتانیا هم مورد قبول دانسته، در یک نظام بسته فرض شده که مانند مواد خام به عمل آمده در فرایند نظام آموزشی، پرورش و تربیت می‌یابند. اشکال عمده‌ای که به این دیده گاه وارد است این است که ذهن فراگیر دانشجو کاملاً در سیطره پردازش نظام نبوده و دانشجو با داشتن تعامل با محیط خارج از نظام و برخوردهای اجتماعی تحت تاثیر نیروهای بیرونی واقع می‌شود بنابراین کنترل نظام آموزش دهنده نمی‌تواند در حدود صد درصد باشد لذا به طور ضروری باید این اشکال در میزان خطای نظام مدنظر قرار گیرد.

امروزه زندگی سازمانی بر زندگی اجتماعی غالب است و افراد نیازهای خود را از طریق سازمانها مرتفع می‌کنند در این میان سازمانهای آموزشی مانند دانشگاهها بعلا گسترده‌گی، منحصر به فرد بودن و اهمیت آن در توسعه و رشد همه جانبه فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جامعه از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردارند. رشد فزاینده کمی و کیفی و فراگیر ساختار نظام آموزشی کشور (دانشگاهها) محتوای دروس، پیچیدگی مسائل سازمانی، لزوم توجه به بهبود مدیریت کیفیت فراگیر را الزامی ساخته است. از طرفی چون مدیریت کیفیت فراگیر TQM فرایندی است مشتری مدار، کیفیت محور مبتنی بر حقایق و متکی بر کار تیمی که برای دستیابی به اهداف استراتژیک یک سازمان از طریق ارتقای مستمر فرایندها توسط مدیریت ارشد سازمانی رهبری می‌شود و در واقع (TQM) موجب بهبود کار تیمی، ارتباط درون سازمانی و

تدوین مدیریت کیفیت جامع به عنوان شیوه‌ای در مدیریت، در اوایل قرن نوزدهم آغاز شد. از اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی، ژاپنیها با کمک دکتر Deming و استفاده از روش مدیریت کیفیت جامع توفیق زیادی داشتند. دکتر Deming چهارده اصل مدیریت کیفیت فراگیر را تدوین نمود. در این پژوهش به شش اصل از اصول چهارده گانه Deming در زمینه مدیریت کیفیت فراگیر توجه شده است که این شش اصل به شرح ذیل می‌باشند:

۱ - اصل رضایت مشتری: طبق این اصل رضایت مشتری برای سازمان مهمترین هدف می‌باشد و سازمان اهداف خود را باید به طوری طرح ریزی کند که موجب رضایت مشتریان گردد.

۲ - اصل مشارکت کارکنان و مدیران و تامین کنندگان: طبق این اصل تمامی کارکنان سازمان باید در امور سازمان مشارکت داشته باشند در واقع به وسیله این مشارکت است که سازمان می‌تواند پویایی خود را حفظ کند.

۳ - اصل استفاده از آمار و اطلاعات بجا: طبق این اصل برنامه ریزیهای اطلاعاتی سازمان باید به گونه‌ای باشد که در همه‌ی زمینه‌ها آمار وجود داشته باشد و این آمار قابل استفاده باشد.

۴ - اصل بهبود همیشگی و مستمر در کار: طبق این اصل مدیریت سازمان باید به گونه‌ای باشد که انگیزه‌های لازم را در کارکنان ایجاد کند تا سازمان بتواند در راه بهبود بهتر و مستمر قرار گیرد.

۵ - اصل توانمندسازی: طبق این اصل مدیریت سازمان باید همیشه در صدد توانمند نمودن میزان اطلاعات کارکنان خود باشد که در واقع در این اصل آموزش نقش مهمی را ایفا می‌کند (۳).

پیشینه کاربرد استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در ارائه خدمات آموزشی اندک است. اشارات نظام مند، مواردی بوده که توسط Freeman و Eliss در سال ۱۹۹۳ صورت پذیرفت. آنها در واقع محصول نظام آموزش را در ایجاد فرصتهای یادگیری دانسته و این تعریف مورد تأیید دانشگاه volwer Hompton قرار گرفت. از طرف دیگر دانشکده Sandwell محصول نظام آموزش را فراگیری واقعی دانسته که توسط دانشجو صورت می‌گیرد. این تعریف توسط (بی‌اس آی ۵) در گزارشات راهنما، در کاربرد (بی‌اس آی ان) ایزو ۹۰۰۱ برای نظامهای مدیریت کیفی آموزش و پرورش تأیید شده است (ضمانت کیفی بی

اصفهان، از دیدگاه کارکنان و مدیران بکار رفته است؟
 ۶ - اصل توانمندسازی (از اصول مدیریت کیفیت فراگیر TQM) تا چه میزان در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، از دیدگاه کارکنان و مدیران بکار رفته است؟

روش بررسی

این پژوهش توصیفی - پیمایشی است و جامعه آماری شامل ۳۵ نفر از مدیران گروه‌های آموزشی، رؤساء و معاونین دانشکده‌ها و ۵۰۰ نفر کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (۷ دانشکده) بوده است. نمونه آماری با استفاده از فرمول حجم نمونه برای کارکنان ۱۷۲ نفر به دست آمد.

$n = \frac{Z^2(1-\alpha)/d^2}{n} = n = \frac{(4)^2(1/64)}{(0/5)^2} = 172$
 تعداد مدیران برابر با جامعه آماری مورد مطالعه قرار گرفت. روش نمونه‌گیری برای کارکنان، تصادفی ساده بوده است. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه ۳۴ سوالی محقق ساخته بود که دارای شش مؤلفه براساس شش سؤال پژوهشی با طیف ۵ گزینه‌ای (خیلی زیاد، زیاد، تا حدودی، کم، خیلی کم) بود که به ترتیب گزینه از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری می‌شد. روایی محتوایی پرسشنامه با استفاده از نظرات کارشناسان و استادان مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۷۸ درصد محاسبه شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها علاوه بر شاخص‌های آمار توصیفی از آمار استنباطی که شامل t تک متغیری آزمون مقایسه میانگین دو گروه مستقل و تحلیل واریانس تک متغیری بود، استفاده شد.

فرمول

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2 i}{s^2 t} \right] \Rightarrow \alpha = \frac{34}{34-1} \left[1 - \frac{7.12}{30.27} \right] = 0.78$$

K = تعداد سؤال‌ها

$S^2 i$ = مجموع واریانس سؤال‌ها

$S^2 t$ = واریانس نمره‌های خام آزمودنیها

یافته‌ها

چون در این تحقیق از t مستقل میانگین و تحلیل واریانس تک متغیری و t تک متغیری استفاده شده است از ذکر اعداد و ارقام جداول t مستقل میانگین و جداول تحلیل واریانس خودداری شده و نتایج جداول بصورت خلاصه در دو جدول زیر ارائه گردیده است و تنها ارقام نتایج آزمون t تک متغیری اشاره می‌گردد.

رابطه مدیریت و کارکنان می‌شود. از طرفی درک مدیریت از اینکه توسط (TQM) می‌توان حرفه‌ای را شروع و در بازارهای جهانی رقابت کرد همگی از عوامل اهمیت و ضرورت این تحقیق بوده‌اند.

استقرار نظام مدیریت کیفیت در نظام آموزشی دانشگاه پیامدهای بسیار ارزنده‌ای را به دنبال خواهد داشت که می‌توان به مواردی از قبیل، پویایی و اعتلای روابط دانشگاه با صنعت تولید و خدمات، رفع نیازها و خواسته‌های جامعه و دانشجویان، ارتقای کیفیت سطح علمی کاربردی دانشجویان، ارتقای ضریب اطمینان نسبت به کیفیت فعالیتهای استادان و کارکنان در امر آموزش و تربیت دانشجو، کنترل عملکرد تجهیزات و وسایل مؤثر در امر آموزش، اصلاح عملکرد مستمر نظام دانشگاه، صرفه‌جویی در زمان و هزینه صرف شده در نظام آموزشی، نظم و هماهنگی در کل نظام اداری و روابط شوراها، نظم و هماهنگی در بکارگیری به موقع بخشنامه‌های جدید و حذف به موقع موارد منسوخ به اطلاع جمعی کارکنان و ارتقای کارایی و به خصوص اثربخشی نظام آموزشی اشاره نمود (۵).

این مقاله به منظور تعیین میزان کاربرد شش اصل مدیریت کیفیت فراگیر از دیدگاه کارکنان و مدیران در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تدوین شده است. سؤال‌های پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

۱ - اصل تعهدگرایی (از اصول مدیریت کیفیت فراگیر) تا چه میزان در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، از دیدگاه کارکنان و مدیران به کار رفته است؟

۲ - اصل کسب رضایت مشتری و مشتری مداری (از اصول مدیریت کیفیت فراگیر) تا چه میزان در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، از دیدگاه کارکنان و مدیران به کار رفته است؟

۳ - اصل مشارکت کارکنان، مدیران و تامین کنندگان (از اصول مدیریت کیفیت فراگیر TQM) تا چه میزان در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، از دیدگاه کارکنان و مدیران به کار رفته است؟

۴ - اصل استفاده مناسب و بجا از آمار و اطلاعات (از اصول مدیریت کیفیت فراگیر TQM) تا چه میزان در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، از دیدگاه کارکنان و مدیران بکار رفته است؟

۵ - اصل بهبود همیشگی و مستمر در کار (از اصول مدیریت کیفیت فراگیر TQM) تا چه میزان در دانشگاه علوم پزشکی

جدول ۱: نتایج آزمون t مستقل میانگین

مؤلفه	براساس	جنسیت	سمت
تعهدگرائی سازمانی	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد
مشتری مداری	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد
مشارکت کارکنان	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد
استفاده مناسب و به جا از آمار و اطلاعات	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد
بهبود مستمر در کار	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود دارد، مدیران به وجود بهبود مستمر در کار معتقدند
توانمندسازی و نهادینه کردن آموزش کارکنان	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود دارد مدیران به وجود توانمندسازی و نهادینه کردن آموزش کارکنان معتقدند

جدول ۲: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری

میانگین نمرات مؤلفه	براساس	میزان تحصیلات	سن	سابقه خدمت
تعهدگرائی سازمانی	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد
مشتری مداری	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد
مشارکت کارکنان	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد
استفاده مناسب و به جا از آمار و اطلاعات	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد
بهبود مستمر در کار	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد
توانمندسازی و نهادینه کردن آموزش کارکنان	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد	تفاوت معناداری وجود ندارد

جدول ۳: نتایج آزمون t تک متغیری مقایسه میانگین نمرات مؤلفه تعهدگرایی، مشتری مداری، مشارکت کارکنان، استفاده مناسب و به جا از آمار و اطلاعات بهبود مستمر در کار و توانمندسازی (مدیریت کیفیت فراگیر) با نمره ملاک

نام مؤلفه	میانگین	انحراف نمره	سطح معیار	ملاک معناداری
تعهدگرایی	۲/۴۱	۰/۶۹	۳	۰/۴۲
مشتری مداری	۲/۷۸	۰/۷۶	۳	۰/۳۱
مشارکت کارکنان	۲/۲۵	۰/۷۳	۳	۰/۵۳
استفاده مناسب از آمار	۲/۷۱	۰/۸۱	۳	۰/۱۴
بهبود مستمر در کار	۳/۲۷	۰/۹۹	۳	۰/۰۵
توانمندسازی	۲/۴۴	۰/۸۳	۳	۰/۴۱

یافته‌ها نشان می‌دهد که عوامل مورد بررسی، تنها اصل بهبود مستمر در کار از دیدگاه کارکنان و مدیران در دانشگاه علوم پزشکی اجرا شده است. همچنین یافته‌ها براساس متغیرهای تعدیل کننده نشان می‌دهد که تفاوتی بین نظرات گروه مورد مطالعه به تفکیک جنسیت، سن، سابقه خدمت، سمت و میزان تحصیلات در زمینه پنج اصل تعهدگرایی سازمانی، مشتری مداری، مشارکت کارکنان و استفاده مناسب و به جا از آمار و اطلاعات وجود ندارد و براساس نتایج به دست آمده مشخص گردید تنها در دو اصل بهبود مستمر در کار و توانمندسازی و نهادینه کردن آموزش به تفکیک سمت تفاوت معناداری بین کارکنان و مدیران وجود دارد. یافته‌ها در زمینه شش اصل مدیریت و کیفیت فراگیر در جدول مربوط ارائه شده است و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بعنوان یکی از مراکز

مدیران (۲/۲۵) پیرامون کاربرد اصل مشارکت کارکنان در امور دانشگاه علوم پزشکی کمتر از نمره ملاک (۳) می‌باشد، بنابراین کارکنان معتقدند که در دانشگاه این اصل به طور ضعیفی در حال اجرا می‌باشد. یکی از اصول چهارده گانه دمینگ در مدیریت کیفیت فراگیر، درگیر نمودن کلیه کارکنان در امور از طریق مشارکت دادن آنها در کارهای سازمان است. در واقع اگر مسؤولین دانشگاه در چگونگی انجام امور از مشارکت کارکنان خود استفاده کنند، این امر می‌تواند احساس مسؤولیت‌پذیری بالایی در کارکنان ایجاد کند به طوری که کارکنان این احساس مسؤولیت را موجب رشد و پویایی خود قلمداد کرده و همواره در این مسیر گام بردارند. اما به نظر می‌رسد این اصل در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به خوبی اجرا نمی‌شود و کارکنان دانشگاه معتقدند که مدیران آنان را در تصمیم‌گیری‌های خود و چگونگی انجام امور دخالت نمی‌دهند.

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین نظرات کارکنان و مدیران (۲/۷۱) پیرامون کاربرد اصل استفاده مناسب و بجا از آمار و اطلاعات در دانشگاه علوم پزشکی کمتر از نمره ملاک (۳) می‌باشد، ولی به هر حال کارکنان معتقدند که در دانشگاه این اصل به طور ضعیف در حال اجرا می‌باشد. این اصل نیز همانند ۱۳ اصل دیگر یکی از اصول مهم ایجاد مدیریت کیفیت فراگیر است که مسؤولین دانشگاه باید به آن توجه نمایند. Deming معتقد است که بسیاری از مدیران با تکیه بر آمار و ارقام غیرواقعی درصدد افزایش کارایی کارکنان هستند. در حالی این عمل ممکن است در کوتاه مدت نتیجه داشته باشد اما در دراز مدت نه تنها کارایی افراد را افزایش نمی‌دهد بلکه سبب بروز مشکلات از قبیل ناامنی در کارکنان، کاهش کیفیت خدمات به علت توجه بیش از اندازه به مسائل کمی و از بین رفتن انگیزه و اعتماد به نفس کارکنان می‌شود. بنابراین مسؤولین دانشگاه باید در نظر داشته باشند اولاً از آمار و ارقام واقعی استفاده کنند ثانیاً در موقعیتهای مناسب از این آمار و ارقام استفاده کنند ثالثاً نباید طوری رفتار کنند که کارکنان به این عقیده برسند که برای مسؤولین دانشگاه تنها اعداد و ارقام مهم است نه کیفیت انجام کارها در سطح دانشگاه، مسؤولین دانشگاه باید توجه به کیفیت و اهداف کیفی را در اولویت قرار دهند و در مرحله بعدی مسائل کمی را در نظر بگیرند.

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین نظرات کارکنان و

آموزشی مهم در سطح کشور چند سال است که سعی در پیاده نمودن روش مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) دارد. بر همین اساس پژوهش فوق به بررسی شش اصل از اصول ۱۴ گانه مدیریت کیفیت فراگیر که هم‌اکنون در دانشگاه در حال اجرا می‌باشد، پرداخته و نتایج آن در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

بحث

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین نظرات کارکنان، مدیران، رؤسا و معاونین دانشکده‌ها (۲/۴۱) در زمینه کاربرد اصل تعهدگرایی در دانشگاه علوم پزشکی کمتر از نمره ملاک (۳) می‌باشد. بنابراین کارکنان معتقدند که در دانشگاه این اصل به طور ضعیف اجرا شده است. Doherty معتقد است، یکی از معیارها در مدیریت کیفیت فراگیر این است که مدیران باید کارکنان را به نقطه‌ای از تفکر و اندیشه برسانند که همه‌ی آنها با تمام وجود قبول کنند که دگرگونی در سازمان به گونه‌ای است که در جهت اهداف سازمان و بهبود مستمر کیفیت محصولات باشد و این هدف به نفع همه‌ی آنها خواهد بود. همچنین مدیران از فعالیتهایی که توسط کارکنان در جهت کیفیت در دانشگاه انجام می‌شود حمایت کنند اما به نظر می‌رسد، کارکنان و مدیران گروه‌های آموزشی، رؤسا و معاونین دانشکده‌های علوم پزشکی معتقدند این امر در دانشگاه به خوبی اجرا نشده و دچار ضعف شده است.

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین نظرات کارکنان و مدیران (۲/۷۸) در زمینه کاربرد اصل مشتری مداری در دانشگاه علوم پزشکی کمتر از نمره ملاک (۳) می‌باشد، بنابراین کارکنان معتقدند که در دانشگاه این اصل به طور ضعیف اجرا شده است. در حالی که اصل توجه به ارباب رجوع یک اصل مهم در سازمانها به حساب می‌آید به طوری که مقام معظم رهبری نیز امسال را سال توجه و رسیدگی به مراجعان نامگذاری نمودند، اما به نظر می‌رسد این اصل در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به خوبی اجرا نمی‌شود و در مواردی دچار اشکال است. هرچند میانگین نظرات کارکنان نزدیک به نمره ملاک است اما به هر حال معنادار نمی‌باشد. مسؤولین دانشگاه اگر درصدد رشد و پویایی دانشگاه هستند باید این اصل را به خوبی در دانشگاه پیاده کنند.

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین نظرات کارکنان و

ندارد. مدیریت دانشگاه باید به این موضوع توجه کند که با پیشرفت فرایند علم و تکنولوژی لازم است زمینه‌ی فراگیری اطلاعات و علوم جدید برای کارکنان فراهم شود. برخی از مدیران متاسفانه به علت این که نتایج آموزش، غیرملموس و نامشهود است، به آموزش کارکنان توجهی ندارد. در واقع آموزش کارکنان یک سرمایه‌گذاری پنهان است که در دراز مدت نتایج مثبت فراوانی را برای دانشگاه به همراه دارد.

پیشنهادات

- ۱ - از بکارگیری شیوه مدیریت برپایه نتیجه (مدیریت نتیجه‌گرا) خودداری شود زیرا این نوع مدیریت منجر به کاهش کیفیت کارآیی و بازدهی کارکنان دانشگاه می‌شود.
- ۲ - اصل تشویق کارکنان بر تلاش و مسؤلیت‌پذیری در دانشگاه باید به صورت عینی و مناسب انجام گردد.
- ۳ - مسؤلین دانشگاه باید نظارت بیشتری جهت اجرای طرح مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه داشته باشند.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۳/۳/۳۱

تاریخ تصویب مقاله: ۱۳۸۳/۱۱/۱۹

مدیران (۳/۲۷) پیرامون کاربرد اصل بهبود مستمر درکار در دانشگاه علوم پزشکی بالاتر از معیار (نمره ۳) می‌باشد. بنابراین کارکنان معتقدند که در دانشگاه این اصل کاربرد دارد. Deming معتقد است مدیریت باید تمام کارکنان را در جهت بهبود مستمر در امور تشویق کند و در بین کارکنان این ذهنیت را ایجاد کنند که هیچگاه به بهترین روش و بهترین کیفیت نرسیده‌ایم و همواره باید در جهت ارائه روشهای جدید، خلاقیتها و نوآوریها تلاش کنیم. از دیدگاه کارکنان این اصل در دانشگاه علوم پزشکی رعایت می‌شود و مسؤلین دانشگاه به تشویق کارکنان برای ارائه بهتر خدمات اقداماتی را انجام می‌دهند.

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین نظرات کارکنان و مدیران (۲/۴۴) پیرامون کاربرد اصل توانمندسازی و نهادینه کردن آموزش کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی کمتر از معیار (نمره ۳) می‌باشد، بنابراین کارکنان معتقدند که در دانشگاه این اصل به طور ضعیف اجرا شده است. یکی از اصول چهارده گانه دمینگ در مدیریت کیفیت فراگیر، آموزش مستمر کارکنان جهت توانمندسازی آنان در شغل خود می‌باشد اما به نظر می‌رسد این اصل در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان کاربردی

منابع

- 1- Jackson N. *Understanding Standard-Based Quality Assurance In Education. Quality Assurance in education* 1998; 6(3): 132-139.
- 2- Doherty GD. *Developing Quality System in Education Alaska: Routledge; 1990, 231-231.*
- ۳ - دمینگ، الف. خروج از بحران. ترجمه نوروز درداری. تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۷۵.
- 4- Shutler PM, Crawford LE. *The challenge of ISO 9000 certification in Higher Education. Quality Assurance in education* 1998; 6(3): 152-160.
- 5- Vanden BW. *Application of ISO 9000 standard to education and training. Thessalonili: European center for the development of vocational training; 1997.*