

الله اعلم
بما نزلنا
من كتابك
من قبلنا
وما كنا
بناشئين
من انزلنا
من قبلنا
وما كنا
بناشئين
من انزلنا
من قبلنا
وما كنا
بناشئين
من انزلنا
من قبلنا



سازمان پژوهش‌های فقهی

به نام خدا

مشور اخلاق پژوهش

بایدی از خداوند سبحان و اعتماد بر این که عالم محضر خداست و بهاره نایب بر احوال انسان و به مشور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اجماع
بپاگاه دانشگاه اسلامی فرهنگ و تمدن بشری، نهاد انجمن و احصاء بیات علمی و معنای دانشگاه آزاد اسلامی مشهد می گردیم اصول زیر را در انجام
فعالیت های پژوهشی و نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل برابری: التزام به برابری جمعی از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به مثابه علمی غیر علمی می آید.
- ۲- اصل رعایت انصاف و امانت: تمهید به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و مخالفت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۳- اصل ترویج: تمهید به رواج دانش و ابداع نتایج تحقیقات و انتقال آن به بکارگران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۴- اصل احترام: تمهید به رعایت حریم مذکور حرمت و احترام به اجماع تحقیقات در رعایت جانب تعدد خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۵- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۶- اصل رازداری: تمهید به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد سازمان، دانشجو و کلیه افراد و نهادی مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل حقیقت جویی: تلاش در رسانای بی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه نهان سازی حقیقت.
- ۸- اصل ناکلیت مادی و معنوی: تمهید به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بکارگران پژوهش.
- ۹- اصل منافع علمی: تمهید به رعایت مصالح علمی و در نظر داشتن به پیشبرد توسعه کشور و کلیه مراحل پژوهش.



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی، گروه علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی نگرش کارشناسان ادارات کل استان فارس نسبت به پذیرش نظام مدیریت کیفیت

جامع (TQM) بر اساس چرخه دمی‌نگ در سال تحصیلی ۸۶-۸۵

استاد راهنما:

دکتر مصطفی عسکریان

استاد مشاور:

دکتر محمود جمالی

پژوهشگر:

افسون کامکار

پاییز ۱۳۸۶

تقدیم به :

آیه آیه های مهربانی ، مادرم
سرشاخه های رحمت ، پدرم
همسرم ، نوید بخش عشق و امید
و فرزندم که ثانیه شمار تولدش هستیم.

تقدیر و تشکر :

بر خود لازم می دانم که از استاد محترم جناب آقای دکتر عسکریان به دلیل راهنمایی های بی دریغشان و آقای دکتر جمالی مشاور محترم تقدیر و تشکر نمایم.

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب افسون کامکار دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۴۷۲۶۳۰۰۱۷۰ در رشته علوم تربیتی-مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۸۶/۹/۱۴ از پایان نامه خود تحت عنوان بررسی نگرش کارشناسان ادارات کل استان فارس نسبت به پذیرش نظام مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر اساس چرخه دمینگ در سال تحصیلی ۸۶-۸۵ با کسب نمره ۱۹/۵ و درجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم :

۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در موارد که دستاوردهای علمی و پژوهشیدیدگران (اعم از پایان نامه ، کتاب،مقاله و...) استفاده نموده ام ،مطابق ضوابط و رویه های موجود نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام .

۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح ،پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه و موسسا آموزش عالی ارائه نشده است .

۳-چنانچه بعد از فراغت از تحصیل ،قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب،ثبت اختراع و... از این پایان نامه داشته باشم ، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم .

۴-چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود ،عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت .

نام و نام خانوادگی : افسون کامکار

تاریخ و امضا

بسمه تعالی

در تاریخ: ۱۳۸۶/۹/۱۴

دانشجوی کارشناسی ارشد خانم افسون کامکار از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۹/۵ بحروف نوزده و نیم و با درجه عالی مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

بسمه تعالی
دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی

(این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی: تهران مرکزی	کد واحد: ۱۰۱	کد شناسایی پایان نامه: ۱۰۱۲۱۲۱۲۸۵۱۰۰۱
عنوان پایان نامه: بررسی نگرش کارشناسان ادارات کل استان فارس نسبت به پذیرش نظام مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر اساس چرخه دمینگ در سال تحصیلی ۸۵-۸۶		
نام و نام خانوادگی دانشجو: افسون کامکار	تاریخ شروع پایان نامه: ۸۵/۸/۱۷	تاریخ دفاع از پایان نامه: ۸۶/۹/۱۴
شماره دانشجویی: ۸۴۷۲۶۳۰۰۱۷۰		
رشته تحصیلی: علوم تربیتی - مدیریت آموزشی		
استاد / استادان راهنما: دکتر مصطفی عسکریان		
استاد / استادان مشاور: دکتر محمود جمالی		
آدرس و شماره تلفن: شهریار، اندیشه، فاز ۴، مجتمع جهاد کشاورزی، ۰۹۱۹۱۱۴۸۰۴۷		
چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش های اجرا و نتایج به دست آمده):		
هدف از این تحقیق بررسی نگرش کارشناسان ادارات کل استان فارس نسبت به پذیرش نظام مدیریت کیفیت جامع (T.Q.M) براساس چرخه دمینگ در سال ۱۳۸۵-۸۶ می باشد.		
جامعه تحقیق عبارت بود از: کارشناسان ادارات کل استان فارس که از این جامعه به حجم ۳۴۸۰۴ نفر نمونه ای با حجم ۳۴۰ نفر با استفاده از جدول مورگان و به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد و اطلاعات تحقیق از طریق پرسشنامه بررسی نگرش کارشناسان ادارات کل استان فارس نسبت به پذیرش نظام مدیریت کیفیت جامع (T.Q.M) براساس چرخه دمینگ که در قالب مقیاس لیکرت ساخته شده و یازده اصل مدیریت کیفیت فراگیر را می سنجد جمع آوری گردید .		
با توجه به محاسبات آمار توصیفی و استنباطی این نتیجه کلی حاصل شد که کارشناسان ادارات کل استان فارس نسبت به پذیرش نظام مدیریت کیفیت جامع (TQM) نگرش مثبتی دارند ولی این نگرش بین زن و مرد با تفاوت معنی دار است.		

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه مناسب است
تاریخ و امضا: مناسب نیست

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل اول : کلیات	
۳.....	- مقدمه
۵.....	- بیان مسئله
۷.....	- اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۰.....	- اهداف تحقیق
۱۱.....	- فرضیه های تحقیق
۱۳.....	- تعاریف مفهومی و عملیاتی
فصل دوم : ادبیات و پیشینه تحقیقاتی	
۱۷.....	- مقدمه
۱۹.....	- الف) ادبیات و تعاریف نظری
۱۹.....	- مفهوم مدیریت
۲۰.....	- مدیریت آموزشی و اهمیت آن
۲۱.....	- تاریخچه پیدایش مدیریت کیفیت فراگیر
۲۵.....	- روند تکامل مدیریت کیفیت فراگیر
۲۷.....	- اجزاء مدیریت کیفیت فراگیر
۳۳.....	- تعاریف مدیریت کیفیت فراگیر
۳۸.....	- اصول مدیریت کیفیت فراگیر
۴۰.....	- اصول و مدل کیفیت فراگیر مطرح شده در ایران
۴۴.....	- نظریه پردازان مدیریت کیفیت فراگیر
۴۴.....	- ویلیام ادوارد دمینگ
۴۸.....	- ژوزف جوران

- فیلیپ کرزابی ۴۹
- کائوروایشی کاوا ۵۰
- کنچی تاکوچی ۵۲
- ویلیام کان وی ۵۲
- (ب) تحقیقات مرتبط داخلی و خارجی ۵۴
- تحقیقات انجام شده در داخل کشور ۵۴
- تحقیقات انجام شده در خارج از کشور ۶۰
- بحث و نتیجه گیری از فصل ۶۵

فصل سوم : روش اجرای پژوهش

- مقدمه ۶۸
- روش تحقیق ۶۸
- جامعه آماری ۶۸
- نمونه آماری ۷۰
- روش نمونه گیری ۷۰
- ابزار پژوهش ۷۱
- اعتبار ابزار پژوهش ۷۱
- پایایی ابزار پژوهش ۷۲
- روشهای آماری و تجزیه و تحلیل ۷۳

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها

- مقدمه ۷۶
- توصیف داده ها ۷۶
- تحلیل داده ها ۷۹

فصل پنجم : نتیجه گیری، محدودیت ها و پیشنهادها

- مقدمه ۹۵
- خلاصه تحقیق ۹۵
- نتیجه گیری ۹۶
- محدودیت ها ۱۰۱
- پیشنهادها ۱۰۱
- پیشنهادهایی برای تحقیق ۱۰۲
- پیوست ۱ : پرسشنامه آمادگی پذیرش مدیریت کیفیت فراگیر ۱۰۳
- منابع ۱۰۶

چکیده :

هدف از این تحقیق بررسی نگرش کارشناسان ادارات کل استان فارس نسبت به پذیرش نظام مدیریت کیفیت جامع (T.Q.M) براساس چرخه دمینگ در سال ۸۶-۱۳۸۵ می باشد.

جامعه تحقیق عبارت بود از : کارشناسان ادارات کل استان فارس که از این جامعه به حجم ۳۴۸۰۴ نفر نمونه ای با حجم ۳۴۰ نفر با استفاده از جدول مورگان و به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد و اطلاعات تحقیق از طریق پرسشنامه بررسی نگرش کارشناسان ادارات کل استان فارس نسبت به پذیرش نظام مدیریت کیفیت جامع (T.Q.M) براساس چرخه دمینگ که در قالب مقیاس لیکرت ساخته شده و یازده اصل مدیریت کیفیت فراگیر را می سنجد جمع آوری گردید .

با توجه به محاسبات آمار توصیفی و استنباطی این نتیجه کلی حاصل شد که کارشناسان ادارات کل استان فارس نسبت به پذیرش نظام مدیریت کیفیت جامع (TQM) نگرش مثبتی دارند ولی این نگرش بین زن و مرد با تفاوت معنی دار است.

فصل اول

کلیات

مقدمه

دنیای امروز، دنیایی پر از تغییر است. با گذشت زمان و تغییرات فنی، سازمانها و شرکتها و واحدهای تولیدی و صنعتی و خدماتی روز به روز پیچیده تر می شوند. در دنیایی که تفکرات نوین جای تفکرات قدیمی را گرفته است نگرشی ایستا محکوم به نابودی است. با تفکرایستا از بحرانی به بحران دیگری می افتیم و بدون برنامه و امید و بینش بسوی آینده به پیش می رویم (کریمی، ۱۳۷۸، ص ۲۸).

در جوامع تحول پذیر امروزی، تحول در سازمانها و به تبع آن تحول در اندیشه های زیر بنایی امری اجتناب با پذیر است. به همین دلیل جوامع صنعتی و یا نیمه صنعتی، امروزه در تلاشند تا سازمانهای خود را مجددا سازمان دهند و آن را برای پاسخگویی به نیازها و خواسته های مردم و جامعه آماده سازند. ” (اجتهادی، ۱۳۷۷، ص ۳۲)

با توجه به آنچه ذکر شد ضروری است که در شیوه های مدیریتی حاکم بر سازمانها تحول ایجاد شده و مدیران از نظامهای تفکری پویا و تحول آفرین، بجای شیوه های مدیریت سنتی استفاده نمایند. یکی از این رویکردهای نوین تفکر مدیریت کیفیت فراگیر می باشد.

مدیریت کیفیت فراگیر از جدیدترین نظریاتی است که در دهه های ۸۰ و ۹۰ میلادی توسط علمای مدیریت مطرح گردیده و موفق ترین شرکتها و سازمانهای خدماتی و صنعتی جهان از آن بهره مند بوده و به موفقیتهای عظیمی دست یافتند (کاظمی، ۱۳۷۶، ص ۲۲).

مدیریت کیفیت فراگیر (مکف) یکی از رایج ترین اصطلاحات د رنوشته های مدیریتی بوده و سیستمی است که اجزاء آن هماهنگ و متناسب، دارای ارزش علمی، برای انجام کار مبتنی بر همیاری و مشارکت کارکنان و مدیران یک سازمان می باشد و این امر منجر به بهبود مداوم کیفیت و

بهره‌وری در سازمان با استفاده از قابلیت‌ها و استعداد‌های گروه مدیران و کارکنان جهت تحقق اهداف معین در امور مربوط به سازمان می‌گردد (حاجی شریف، ۱۳۷۶، ص ۶۳)

تاکید عمده این روش بر آن است که کلیه کارکنان و مدیران در بهبود مستمر کیفیت خدمات و کالاها موافق با خواسته‌های مشتریان تلاش نمایند. به عبارتی ماهیت کل‌گرایی در چنین نظامی مطرح گردیده و احساس مسئولیت مشترک میان مدیران و کارکنان در جوابگویی به کیفیت مطلوب را بدنبال خواهد داشت.

امروزه مدیریت کیفیت فراگیر، آنچنان اهمیت یافته که اکثر کشورهای پیشرفته و رو به پیشرفت در تمامی ابعاد از بخش صنعت گرفته تا بخش آموزش، تسهیلات و امکاناتی برای پیاده‌سازی آن در سازمانهای خود در نظر گرفته‌اند. اما متأسفانه با وجودی که یک دهه و اندی از اعمال آن در سازمانها و شرکتهای دیگر فرهنگ‌ها می‌گذرد، هنوز در کشور ما به صورت جدی به این شیوه مدیریتی توجه نشده است.

امروزه بهبود کیفیت امری است که در بخشهای صنعت (کلارانس^۱، ۱۹۹۵)، تولید (مکادو^۲، ۱۹۹۵)، بهداشت و درمان (فورد^۳، ۱۹۹۸)، آموزش و پرورش (گامبیوز^۴، ۱۹۹۵) و همچنین مراکز آموزشی - فرهنگی به عنوان یک ضرورت مطرح شده و در اولویت قرار می‌گیرد.

با توجه به اهمیتی که این شیوه مدیریتی برای ارتقاء کارکردهای سازمانهای مختلف داشته است، ضرورت انجام چنین تحقیقی درباره به کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر، در انواع سازمان‌ها به عنوان امری مهم است که این تحقیق در راستای آن قرار دارد.

۱. Clarence
۲. Machado
۳. Ford
۴. Gumbus

۱-۱: بیان مسئله

تاکنون مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در کشورهای پیشرفته به صورت گسترده ای چه در سازمانهای تولیدی، اقتصادی و چه در نظامهای فرهنگی علمی مورد استفاده قرار گرفته است. کشورهای مختلف جهان به این نتیجه رسیده اند که برای حفظ و بقای خود باید فلسفه (TQM) را بپذیرند و آن را اجرا نمایند. لذا به صورت وسیع از این رویکرد استقبال نموده و نتایج قابل توجهی هم از کاربرد این رویکرد گرفته اند.

«تحولات شگرف و خارق العاده ای که ناشی از بکارگیری اصول مکف در صنعت شد، دانشگاهها و موسسات آموزش عالی، آموزش و پرورش و سایر بخشهای اداری و خدماتی در سراسر دنیا را بر آن داشت که برای اثر بخش نمودن فعالیتهای خود، از این اصول استفاده نمایند.» (اولیاء، ۱۳۷۸، ص ۴۴)

مدیریت کیفیت فراگیر، راه مناسبی برای جوابگویی به چالشهای اخیر پیرامون افزایش بهره وری سازمانها است. چرا که بالقوه می تواند باعث افزایش انگیزه مدیران، کارکنان، افزایش بهره وری و ارائه خدمات بهتر به افراد درون و برون سازمان شود.

فیگنوم^۱ که از پایه گذاران نظریات مدیریت کیفیت محسوب می شود معتقد است، کیفیت آموزش کلیدی در رقابت پنهان بین کشورها محسوب می شود چرا که کیفیت محصولات و خدمات در هر کشور بر اساس نحوه تفکر طرز عمل، و تصمیم گیری مدیران، معلمان، اقتصاددانان، مهندسان و سایر گروههای تحصیل کرده اجتماع شکل می گیرد (همان منبع).

چون بکار گیری TQM در هر موسسه، یک نوع تغییر سازمانی می باشد (سایسن ، ۲۰۰۰؛ پکارد ، ۱۹۹۵؛ رامونا وویکتور ، ۱۹۹۷) پس محیط موردنظر باید آمادگی لازم را برای پذیرش تغییر داشته باش ، یعنی فرهنگ سازمان آمادگی لازم را برای قبول هر گونه تغییر به خصوص TQM را داشته باشد .

گروهی از صاحب نظران ، به درستی بر این گمانند که اگر قرار باشد در یک سازمان معین دگرگونیهای دلپسند و پایدار بوجود آید، فرهنگ آن سازمان باید دستخوش دگرگونی شود. پس

^۱ feigenbaum

ضرورت دارد که ما دریابیم که در درون سازمان چه می گذرد، پیش از آنکه بشتابیم به مدیران بگوییم درباره فرهنگشان چه کاری بکنند.» (طوسی، ۱۳۷۲، ص ۱۲)

برای اجرای TQM نخست باید شرایط محیطی بررسی شود. در حقیقت TQM یک تغییر در سطح کلان و اصول راهنما است و با توجه به این مقیاس، تغییر اعمال می شود. یکی از جنبه های دیگر عوامل محیطی ادراکات و انتظارات کارکنان (کارمندان و مدیران) است که باید سنجیده شود، سپس راههای اجرا به آنان نشان داده شود. (لامعی، ۱۳۸۰، ص ۵۹)

«مطالب مهمی که در ارتباط با اصول TQM و به طور کلی بحث کیفیت و مرغوبیت، مطرح می باشد مسئله فرهنگ و بینش اجتماعی و نوع نگرش جامعه به کیفیت و مرغوبیت است. لازمه اجرای کامل TQM وجود محیط و زمینه مناسب آن است. بطوریکه می توان ادعا کرد تمامی جزئیات دیدگاه TQM در مسئله فرهنگ، گره خورده و آمیخته است و جزء لاینفک TQM می باشد.» (قمی، ۱۳۷۳، ص ۴۱)

« همه سازمانها، آمادگی لازم برای بکارگیری TQM را ندارند. موفقیت TQM بستگی به میزان آمادگی سازمانها برای پذیرش آن دارد، پس پیش زمینه هایی (مناسب بودن و آمادگی محیط) برای اجرای موفقیت آمیز TQM باید وجود داشته باشد.» (پیکارد، ۱۹۹۵، ص ۲)

با توجه به موارد فوق، علیرغم اهداف مهمی که برای اجرای مکف گفته شده است، لذا در کشور ایران هنوز عامل موثری در هدایت برنامه ریزی خدماتی محسوب نشده است. اگر چه هدف اعمال کیفیت در سازمانها و ادارات، کمک به مراجعه کنندگان می باشد اما کارشناسان و مدیران هیچ آموزش و شناختی نسبت به آن نداشته و امری ناشناخته محسوب می گردد. در این حالت می توان گفت: امید چندانی به رشد حرفه ای، خود شکوفایی کارکنان و پیشرفت سازمانها نخواهد بود.

اگر درست است که ریشه بسیاری از مشکلات اقتصادی کشور در سطح کلان و بسیاری از شرکتها و ادارات دولتی و خصوصی نه در کمبود منابع و سرمایه که در ناکارایی شیوه های مدیریتی می باشد. پس آیا هنگام آن نرسیده است که عزم همگان برای جایگزین کردن شیوه های نو جزم گردد؟

در این تحقیق، محقق برآن است تا به بررسی نگرش کارشناسان ادارات کل استان فارس، نسبت به پذیرش نظام مدیریت کیفیت جامع، بر اساس نظریه دمینگ پردازد و روشن نماید تا چه میزان این افراد آمادگی لازم راجهت پذیرش تفکر (T.Q.M) دارند؟ و اینکه کدام عامل از میان عوامل موجود در این تفکر از اهمیت بیشتری برخوردار است؟

۱-۲ اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه مدیریت کیفیت فراگیر می تواند وسیله ای عالی برای کمک به تحولات مورد نیاز سازمان برای پیشرفت در قرن ۲۱ باشد. بهبود کیفیت در چند دهه اخیر در بخش صنعت برای استفاده از مشارکت کارکنان در بهبود دائمی فرایندها که نهایتاً منجر به تولیدات مرغوب و مورد نیاز مشتریان می شود مطرح شده است و از آنجا که ماهیت بخش خدمات با بخش صنعت تفاوت فراوان دارد محقق به بررسی امکان اجرای TQM در بخش خدمات دولتی می پردازد. کارل آلبرشت و ران زمک خدمات را خارج از نفوذ مدیریت و در لحظه ارائه به مراجعه کننده می دانند. خدمت پس از ارائه قابل بازرسی و کنترل نیست. درک مشتری از کیفیت همان قدر تحت تاثیر رفتار ارائه دهنده خدمت است که تحت تاثیر نتیجه روندکار است. دربخش خدمات دولتی رقابت وجود ندارد، تعویض و تغییر مدیریت زیاد است و همین مسئله در بهبود کیفیت اختلال ایجاد می کند. لذا فقط فرایند اجرای فعالیتها مهم نیست، بلکه کسب نتیجه مطلوب نیز اهمیت دارد.

نیازها و انتظارات مراجعه کنندگان مختلف است و ممکن است با مصالح اجتماعی -سیاسی سازگاری نداشته باشد. مدیران باید با آموزشهای لازم تکرار و تمرین، مفاهیم و فرهنگ سازمانی را تغییر دهند.

علاوه بر مطالب گفته شده در مورد اهمیت (TQM) و اعمال آن در سازمانها، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در طی بخشنامه، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۰ ط، در تاریخ ۸۰/۳/۲۹ تحت عنوان طراحی استقرار سیستم مدیریت کیفیت در سازمانهای مدیریت و برنامه ریزی استانها در خصوص اهمیت (TQM) اعلام می دارد:

یک سیستم مدیریت کیفیت پیش‌نیازی برای یک بهبود موثر است. امروز سازمانها بصورت داوطلبانه خواهان اجرای آن هستند ولی در آینده به صورت یک ضرورت مطرح خواهد شد.

همچنین دلایل استقرار یک سیستم مدیریت کیفیت را اینگونه بیان میکند:

“ - مدیریت کیفیت یک عنصر مهم و حیاتی برای بقای سازمان در بلندمدت می‌باشد.

- ایجاد زمینه‌های لازم برای پیدا کردن پذیرش جهانی.

- ایجاد یک پاسخگویی به نیازهای دستگاهها و توسعه کشور.

- جلوگیری از هرز روی نیروها و کاهش هزینه‌ها.

- جلوگیری از تداخل وظایف و مسئولیتها.

- بالارفتن تعهد و روحیه همکاری در سازمان.

- از بین رفتن فرهنگ چانه‌زنی در سازمان و ایجاد نظام مستندسازی.

- اجرای درست قوانین.”

همچنین در این بخشنامه گفته شده استقرار سیستم (TQM) در استانها به چند جهت در اولویت قرار

دارد:

- سازمانهای مدیریت و برنامه‌ریزی استانها به عنوان دبیرخانه شورای تحول اداری عمل می‌کنند

و استقرار این سیستم ارتباط مستقیمی با امر تحول و اصلاح اداری دارد.

- اقتدار سازمانها را در بین سایر سازمانها و ادارات کل استانها بالا می‌برد و اجرای برنامه‌ها را

تسهیل می‌کند.

- امکان بررسی عملکرد سازمانی استانها میسر می‌شود. لذا از بعد نظارتی نیز می‌تواند اهمیت

زیادی داشته باشد.

- با توجه به مصوبه شورای عالی اداری، سازمانهای استانها خود می‌توانند بعنوان دستگاه متقاضی

یا دستگاه نمونه برای استقرار این سیستم برگزیده شوند.

با توجه به نکاتی که ذکر شد ضرورت ایجاد یک سیستم مدیریت کیفیت فراگیر در تمامی سازمانها،

خصوصاً در آموزش عالی که سرمنشاء تحول در سایر امور می‌باشد لازم می‌باشد.

در طراحی یک فرایند تغییر قابل درک، رهبر باید از وجود یک فرهنگ سازمانی (هنجارها و ارزشها، فلسفه های مدیران و سبکهای آنان در تمامی سطوح) متناسب با تغییر اطمینان حاصل نماید. (فقیهی، ۱۳۷۸، ص ۴۴)

نگرشها و رفتار کارکنان تعیین کننده کیفیت است. پس باید قبل از اجرای (مکف) از این نگرشها اطلاع پیدا کنیم. هم چنین او اذعان می دارد: بهترین نتیجه از اجرای (TQM) زمانی بدست می آید که میان فرضیات اساسی که پایه ای برای فرهنگ سازمان است و فرضیاتی که در (TQM) می باشد، کمترین میزان مقاومت وجود داشته باشد. (پور شمس، ۱۳۷۸، ص ۳۰)

مسئله قابل تامل دیگری که در (TQM) وجود دارد تعهد مدیریت ارشد است. تمامی افرادی که در زمینه (TQM) انتشاراتی داشته اند بر این باورند که تعهد مدیریت ارشد تضمین کننده ایجاد این سیستم مدیریتی می باشد.

(عبدالمالک^۱ و کانچی، ۲۰۰۰) (TQM) را در دانشگاه مالزی پیاده کردند. آنان عوامل موفقیت آمیز برای اجرای (TQM) را رتبه بندی نمودند که از میان این عناصر نحوه اندیشه و نگرش مثبت مدیریت و رهبری نسبت به اعمال (TQM) رتبه اول را به خود اختصاص داد.

با توجه به آنچه گفته شد، ضرورت اعمال (TQM) در سازمانها آشکار می شود. بنابراین قبل از به کارگیری (TQM) انجام یک ارزشیابی محیطی برای بخش آمادگی سازمانها ضروری است. بدین گونه مشخص می شود، سازمان آمادگی لازم را برای اجرای (TQM) دارد یا نه؟ و کدامیک از اجزاء موجود در (TQM) از اهمیت بیشتری برخوردار است؟

۱. Abdul Malek & Gopal, Kanji