



دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته‌ی مدیریت و برنامه‌ریزی در تربیت بدنی

عنوان پایان نامه:

بررسی رابطه فناوری اطلاعات با مولفه های مدیریت کیفیت جامع (TQM) در فدراسیون های

ورزشی منتخب

استاد راهنما:

دکتر حبیب هنری

استاد مشاور:

دکتر جواد شهلائی باقری

استاد داور:

دکتر سارا کشکر

پژوهشگر:

اکبر فریدفتحی

به نام خدايے كه در اين نزديكے است...

به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از کلمه ایشارو از خودگذشتگی

به پاس عاطفه سرشار و گرمای امید بخش وجودشان که در این سردترین روزگار ان بهترین پشتیبان است

به پاس قلب های بزرگشان که فریاد رس است و سرگردانی و ترس در پناهشان به شجاعت می گراید

و به پاس محبت های بی درنشان که هرگز فروکش نمی کند

این مکتوب را به خانواده عزیزم تقدیم می کنم

مشکر و قدردانی

سپاس بیکران خدای بی‌همتا را که توفیق علم‌آموزی و تحقیقت جویی را به ما ارزانی نمود. اکنون که به یاری خداوند متعال دوره کارشناسی ارشد و پروژه پایان‌نامه به سرانجام خود رسیده است لازم می‌دانم از اساتید محترم که در طی این دوران زحمات زیادی را متحمل گشته‌اند، مشکر و قدردانی نمایم.

از جناب آقای دکتر منبری که راهنمایی پژوهش را عمده دار گشته‌اند، همواره راهنمایی‌ها و حمایت‌های ایشان مشوق و یاری‌گر اینجانب در انجام پایان‌نامه بود، صمیمانه قدردانی می‌نمایم و سلامتی و بهروزی ایشان را آرزو مندم.

از جناب آقای دکتر شهبازی به عنوان استاد مشاور که از نظرات ایشان بهره‌مند شدم و همچنین از سرکار خانم دکتر گشمر که به عنوان داور از نظرات و پیشنهاد ایشان بهره‌لازم را بردم، کمال تشکر و سپاسگذاری را دارم.

باشکر

اکبر فرید فقی

زستان ۸۹

فصل اول / کلیات پژوهش

۱-۱. مقدمه ۲

۲-۱. بیان مساله ۲

۳-۱. اهمیت و ضرورت تحقیق ۵

۴-۱. اهداف تحقیق ۶

۱-۴-۱. هدف اصلی ۶

۲-۴-۱. اهداف فرعی ۶

۵-۱. فرضیه های تحقیق ۷

۶-۱. محدودیت های تحقیق ۷

۷-۱. تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح ۸

فصل دوم / ادبیات و پیشینه تحقیق

۱-۲. مقدمه ۱۰

۲-۲. فناوری اطلاعات ۱۱

۱-۲-۲. ماهیت فناوری اطلاعات ۱۳

۲-۲-۲. تاریخچه فناوری اطلاعات و ارتباطات ۱۵

۳-۲-۲. اینترنت ۱۹

۴-۲-۲. تاریخچه فناوری اطلاعات در ایران ۲۲

۱-۴-۲-۲. تاریخچه رایانه ۲۲

۲-۴-۲-۲. تاریخچه اینترنت در ایران ۲۲

۵-۲-۲. زیرساخت های فناوری اطلاعات ۲۳

۶-۲-۲. کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان ۲۴

۷-۲-۲. ابعاد بکارگیری فناوری اطلاعات ۲۵

۳-۲. مدیریت کیفیت جامع ۲۶

۱-۳-۲. مدیریت کیفیت ۲۶

۲-۳-۲. مفهوم کیفیت ۲۷

۲۸	۳-۳-۲. تعریف مدیریت کیفیت جامع
۳۰	۴-۳-۲. تاریخچه مدیریت کیفیت جامع
۳۲	۵-۳-۲. فلسفه مدیریت کیفیت جامع
۳۳	۶-۳-۲. کیفیت در خدمات
۳۴	۴-۲. آشنایی با مدل های تعالی سازمان
۳۴	۱-۴-۲. تاریخچه و مقدمه
۳۵	۲-۴-۲. مدل جایزه دمیینگ
۳۵	۳-۴-۲. مدل مالکوم بالدريج
۳۷	۴-۴-۲. مدل تعالی EFQM
۴۰	۵-۲. ابعاد کلیدی مدیریت کیفیت جامع
۴۳	۶-۲. مولفه های مدیریت کیفیت جامع
۴۴	۱-۶-۲. پشتیبانی مدیریت ارشد
۴۴	۲-۶-۲. ارتباط با مشتری:
۴۵	۳-۶-۲. مشخصه ها و رفتارهای کارکنان
۴۵	۴-۶-۲. ارتباط با تامین کننده
۴۶	۵-۶-۲. اطلاعات کیفیت و گزارش دهی
۴۶	۶-۶-۲. فرآیند تولید و خدمت رسانی
۴۶	۷-۶-۲. مدیریت فرایند تولید و خدمت رسانی
۴۷	۷-۲. تاثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت کیفیت جامع
۴۸	۸-۲. پیشینه تحقیق
۴۸	۱-۸-۲. تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۴۹	۲-۸-۲. تحقیقات انجام شده در خارج از کشور

فصل سوم / روش شناسی تحقیق

۵۷	۱-۳. مقدمه
۵۸	۲-۳. روش تحقیق
۵۸	۳-۳. جامعه آماری

۴-۳. روش نمونه گیری	۵۹
۵-۳. ابزار سنجش	۶۰
۱-۵-۳. روش جمع آوری داده ها	۶۰
۶-۳. پرسشنامه	۶۰
۱-۶-۳. فرم اطلاعات فردی	۶۰
۲-۶-۳. پرسشنامه محقق ساخته میزان کاربرد ابعاد فناوری اطلاعات در فدراسیون ورزشی:	۶۱
۱-۲-۶-۳. سیستم های پشتیبانی مدیریت ارشد:	۶۱
۲-۲-۶-۳. سیستم های اطلاعات مدیریت:	۶۱
۳-۲-۶-۳. سیستم های پشتیبانی تصمیم گیری:	۶۱
۴-۲-۶-۳. سیستم های خودکار کردن فعالیت های اداری:	۶۱
۵-۲-۶-۳. سیستم های فرآیند کار:	۶۲
۶-۲-۶-۳. سیستم شبکه:	۶۲
۳-۶-۳. پرسشنامه محقق ساخته مدیریت کیفیت جامع در فدراسیون ورزشی:	۶۲
۷-۳. روایی و پایایی پرسشنامه	۶۲
۱-۷-۳. روایی پرسشنامه	۶۲
۲-۷-۳. پایایی پرسشنامه ها	۶۳
۸-۳. مقیاس های مورد استفاده	۶۵
۹-۳. آزمون های آماری	۶۵
۱۰-۳. خلاصه	۶۶

فصل چهارم / تجزیه و تحلیل آماری

۱-۴. مقدمه	۶۸
۲-۴. تجزیه و تحلیل توصیفی دادهها	۶۸
۱-۲-۴. توصیف ویژگی های فردی	۶۸
۱-۱-۲-۴. جنسیت	۶۹
۲-۱-۲-۴. سن	۶۹
۳-۱-۲-۴. تحصیلات و رشته تحصیلی	۷۰

۴-۱-۲-۴	سابقه خدمت و سابقه مدیریت	۷۱
۴-۲-۲-۴	توصیف ویژگیهای مرتبط با IT	۷۳
۴-۲-۳-۴	میزان استفاده از IT در فدراسیون	۷۶
۴-۲-۴-۴	توصیف ویژگیهای مرتبط با TQM	۷۹
۴-۲-۱-۴	یافته های توصیفی از مدیریت کیفیت جامع	۷۹
۴-۲-۲-۴	یافته های توصیفی از مولفه ی پشتیبانی مدیریت ارشد	۸۰
۴-۲-۳-۴	یافته های توصیفی از مولفه ی ارتباط با مشتری	۸۱
۴-۲-۴-۴	یافته های توصیفی از مولفه ی ارتباط با تامین کنندگان	۸۱
۴-۲-۵-۴	یافته های توصیفی از مولفه ی مدیریت منابع انسانی	۸۱
۴-۲-۶-۴	یافته های توصیفی از مولفه ی رفتارهای کارکنان	۸۲
۴-۲-۷-۴	یافته های توصیفی از مولفه ی فرآیند تولید	۸۲
۴-۲-۸-۴	یافته های توصیفی از مولفه ی مدیریت فرآیند تولید	۸۳
۴-۲-۹-۴	یافته های توصیفی از مولفه ی واحد تضمین کیفیت	۸۳
۴-۲-۱۰-۴	یافته های توصیفی از TQM به تفکیک فدراسیون	۸۴
۴-۳-۳-۴	تجزیه و تحلیل استنباطی دادهها	۸۵
۴-۳-۱-۴	بررسی طبیعی بودن توزیع دادهها:	۸۵
۴-۴-آ-۴	آزمون فرضیههای تحقیق	۸۶
۴-۴-۱-۴	فرضیه اصلی	۸۶
۴-۴-۲-۴	فرضیه فرعی اول	۸۸
۴-۴-۳-۴	فرضیه فرعی دوم	۸۸
۴-۴-۴-۴	فرضیه فرعی سوم	۸۹
۴-۴-۵-۴	فرضیه فرعی چهارم	۹۰
۴-۴-۶-۴	فرضیه فرعی پنجم	۹۱
۴-۴-۷-۴	فرضیه فرعی ششم	۹۲
۴-۴-۸-۴	فرضیه فرعی هفتم	۹۳
۴-۴-۹-۴	فرضیه هشتم	۹۳

فصل پنجم / بحث و نتیجه گیری

۱-۵. مقدمه ۹۶

۲-۵. خلاصه تحقیق ۹۶

۳-۵. نتایج تحقیق ۹۸

۱-۳-۵. نتایج یافته‌های مرتبط با جمعیت شناختی ۹۸

۲-۱-۳-۵. نتایج یافته‌های ویژگی‌های فردی مرتبط با ICT ۹۹

۲-۳-۵. نتایج یافته‌های مرتبط با استفاده از ICT ۹۹

۱-۲-۳-۵. ابعاد فناوری اطلاعات ۱۰۰

۳-۳-۵. نتایج یافته‌های مرتبط با مدیریت کیفیت جامع ۱۰۰

۴-۵. بحث و نتیجه‌گیری ۱۰۱

۱-۴-۵. بحث و بررسی آزمون فرضیه‌ها تحلیل داده‌ها: ۱۰۱

۱-۱-۴-۵. فرضیه اصلی: ۱۰۱

۲-۱-۴-۵. فرضیه فرعی اول: ۱۰۳

۳-۱-۴-۵. فرضیه فرعی دوم: ۱۰۴

۴-۱-۴-۵. فرضیه فرعی سوم: ۱۰۶

۵-۱-۴-۵. فرضیه فرعی چهارم: ۱۰۷

۶-۱-۴-۵. فرضیه فرعی پنجم: ۱۰۹

۷-۱-۴-۵. فرضیه فرعی ششم: ۱۱۰

۸-۱-۴-۵. فرضیه فرعی هفتم: ۱۱۱

۹-۱-۴-۵. فرضیه فرعی هشتم: ۱۱۲

۵-۵. نتیجه‌گیری کلی ۱۱۴

۶-۵. پیشنهادات برخاسته از پژوهش ۱۱۴

۷-۵. پیشنهادات برای پژوهش‌های بعدی ۱۱۵

منابع و ماخذ

منابع فارسی ۱۱۶

منابع انگلیسی ۱۲۰

فهرست جداول

جدول ۱-۲	ابعاد کلیدی TQM طبق مدل ها و نظرات محققین مختلف	۴۳
جدول ۱-۳	نمونه انتخابی پژوهش	۵۹
جدول ۲-۳	پایایی پرسشنامه به تفکیک بخش‌های مختلف پرسشنامه فناوری اطلاعات	۶۴
جدول ۳-۳	پایایی پرسشنامه به تفکیک بخش‌های مختلف پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع	۶۴
جدول ۴-۳	نحوه نمره‌گذاری مقیاس پرسشنامه تحقیق	۶۵
جدول ۱-۴	میزان استفاده روزانه رئیس فدراسیون از فناوری اطلاعات برای امور سازمان	۷۳
جدول ۲-۴	تواتر زمانی به روز شدن وب سایت فدراسیون	۷۴
جدول ۳-۴	توزیع فراوانی و آماره‌های توصیفی مرتبط با میزان استفاده از فناوری	۷۷
جدول ۴-۴	میانگین و انحراف معیار متغیر پشتیبانی مدیریت ارشد	۸۰
جدول ۵-۴	میانگین و انحراف معیار متغیر ارتباط با مشتری	۸۱
جدول ۶-۴	میانگین و انحراف معیار متغیر ارتباط با تامین کنندگان	۸۱
جدول ۷-۴	میانگین و انحراف معیار متغیر مدیریت منابع انسانی	۸۲
جدول ۸-۴	میانگین و انحراف معیار متغیر رفتارهای کارکنان	۸۲
جدول ۹-۴	میانگین و انحراف معیار متغیر فرآیند تولید	۸۳
جدول ۱۰-۴	میانگین و انحراف معیار متغیر مدیریت فرآیند تولید	۸۳
جدول ۱۱-۴	میانگین و انحراف معیار متغیر واحد تضمین کیفیت	۸۴
جدول ۱۲-۴	نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف	۸۵
جدول ۱۳-۴	نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه متغیرهای فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت جامع با روش همزمان	۸۶
جدول ۱۴-۴	نتایج حاصل از آزمون رگرسیون	۸۷
جدول ۱۵-۴	نتایج ضریب همبستگی کنдал بین فناوری اطلاعات و مولفه پشتیبانی مدیریت ارشد	۸۸
جدول ۱۶-۴	نتایج ضریب همبستگی کنдал بین فناوری اطلاعات و مولفه ارتباط با مشتری	۸۹
جدول ۱۷-۴	نتایج ضریب همبستگی کنдал بین فناوری اطلاعات و مولفه ارتباط با تامین کنندگان	۹۰
جدول ۱۸-۴	نتایج ضریب همبستگی کنдал بین فناوری اطلاعات و مولفه ارتباط با مدیریت منابع انسانی	۹۱
جدول ۱۹-۴	نتایج ضریب همبستگی کنдал بین فناوری اطلاعات و مولفه رفتارهای کارکنان	۹۱
جدول ۲۰-۴	نتایج ضریب همبستگی کنдал بین فناوری اطلاعات و مولفه فرآیند تولید	۹۲
جدول ۲۱-۴	نتایج ضریب همبستگی کنдал بین فناوری اطلاعات و مولفه مدیریت فرآیند تولید	۹۳

جدول ۴-۲۲. نتایج ضریب همبستگی کندال بین فناوری اطلاعات و مولفه تضمین کیفیت ۹۴

فهرست اشکال

شکل ۲-۱. مدل مالکوم بالدریج ۳۶

شکل ۲-۲. مدل تعالی عملکرد سازمان EFQM ۳۹

شکل ۳-۱. رابطه بین جامعه و نمونه آماری ۵۹

شکل ۳-۲. نحوه ی انتخاب آزمون آماری ۶۵

فهرست نمودارها

نمودار ۴-۱. توزیع درصد فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت ۶۹

نمودار ۴-۲. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس سن ۷۰

نمودار ۴-۳. توزیع درصد فراوانی پاسخگویان بر اساس سطح تحصیلات ۷۰

نمودار ۴-۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس رشته تحصیلی ۷۱

نمودار ۴-۵. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت ۷۱

نمودار ۴-۶. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه مدیریت ۷۲

نمودار ۴-۷. بودن مسؤؤل فناوری اطلاعات در فدراسیون ۷۴

نمودار ۴-۸. موارد استفاده از اینترنت مرتبط با سازمان ۷۵

نمودار ۴-۹. میزان استفاده از اینترنت برای موارد مرتبط با سازمان ۷۶

نمودار ۴-۱۰. میزان استفاده فدراسیون ها از ابعاد فناوری اطلاعات ۷۸

نمودار ۴-۱۱. میزان استفاده از فناوری اطلاعات به تفکیک فدراسیون های مورد پژوهش ۷۹

نمودار ۴-۱۲. میزان پذیرش اصول TQM در فدراسیون های ورزشی منتخب ۸۰

نمودار ۴-۱۳. میزان پذیرش اصول مدیریت کیفیت جامع به تفکیک فدراسیون های مورد مطالعه ۸۴

فصل اول:

کلیات تحقیق

۱-۱. مقدمه

ما در عصر اطلاعات زندگی می‌کنیم، جایی که فرصت‌ها از ایده‌های خلاق و کاربرد هوشمندانه‌ی اطلاعات زاده می‌شوند (توربان، ۱۳۸۶). امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات رشد چشمگیری در میان کشورهای مختلف داشته و مزایای فراوانی را برای کشورها ایجاد کرده است (موتولا^۱، ۲۰۰۶). به منظور جذب منافع ایجاد شده به وسیله فناوری اطلاعات، باید این فناوری پیاده‌سازی، و به صورت کارآمدی استفاده شود (بریج^۲، ۲۰۰۵). فناوری‌های جدید ارتباطات و اطلاعات، دنیایی را که در آن زندگی می‌کنیم و روش‌های یادگیری چگونه زیستن را تغییر داده‌اند. در آینده‌ی نزدیک بیش از ۸۰٪ امور زندگی بشر به طور مستقیم یا غیر مستقیم به فناوری اطلاعات وابسته خواهد بود و توسعه‌ی فناوری اطلاعات در آموزش و همکاری جهانی نیز نقش ارزنده‌ای خواهد یافت (اریسیان، ۱۳۸۵). کشورها با این تهدید مواجه هستند که اگر شکاف دیجیتالی در حال رشد در داخل کشور و یا میان کشور خود با سایر کشورها را شناسایی نکنند، دچار عقب ماندگی میشوند (بریج، ۲۰۰۵).

از طرف دیگر مقوله‌ی کیفیت، نهضتی جهانی است؛ هر کس در این باره کوتاهی کند با خطر نابودی رو به رو میشود. فرقی نمی‌کند که در چه کشوری باشد یا در چه صنعتی کار می‌کند. پس مدیران می‌بایست برای جلوگیری از شکست خود را تجهیز کنند (کیرنر، ۱۳۸۱).

¹ Mutula

² Bridges

۱-۲. بیان مساله

سازمان ها باید در عصر فناوری اطلاعات در بازاری چالش برانگیز به رقابت بپردازند؛ بازاری که بسیار متغیر، پیچیده، چند رقیبه و مبتنی بر مشتری است (توربان، ۲۰۰۶). بسیاری از سازمان ها، در پاسخ به فشارهای تجاری، تلاشی مداوم جهت ارتقای کیفیت و بهره وری شان دارند. سازمان ها می توانند با افزایش خروجی، کاهش هزینه ها، افزایش سریع تر خروجی نسبت به هزینه ها و ترکیبی از این روش ها، بهره وری خود را افزایش دهند. فناوری اطلاعات به شکل گسترده هم برای بهبود کیفیت و هم بهره وری مورد استفاده قرار میگیرد (توربان، ۲۰۰۶). غالباً بیان می شود که فناوری اطلاعات مهمترین عامل افزایش بهره وری و کاهش هزینه ها است (وستون^۱، ۲۰۰۱).

عصر اطلاعات یا انفورماتیک نوید دهنده جهانی نو با شیوه های نوین بکارگیری اطلاعات است (همت آبادی، ۱۳۸۲). هسته این دوران را توان های رایانه ای و شبکه های ارتباطی تشکیل می دهد. در این دوران هدف اساسی بر افزایش توان فکری و اطلاعاتی و ارتباطی جامعه قرار دارد که محصول آن افزایش آگاهی اجتماعی و برقراری تعادل در دانش عمومی و بهره گیری از فناوریهاست (مومنی، ۱۳۸۰). تاثیر شگرفی که فناوری اطلاعات در دو دهه اخیر بر کار و زندگی بشر گذاشته در خلال تمدن چندین هزار ساله او سابقه ندارد. فناوری اطلاعات (IT)^۲ یا به عبارتی کاربرد نظام های کامپیوتری توانسته علوم مختلف را یاری دهد که هریک گامی بلند بردارند (همت آبادی، ۱۳۸۲). پیش بینی ها نشان می دهد که این این فناوری به رشد سریع و کاربرد همه جانبه در ابعاد مختلف زندگی انسان در سال های آتی نیز ادامه خواهد داد (رمنی^۳، ۲۰۰۲).

بررسی نظریه اندیشمندان سازمان و مدیریت در دو دهه اخیر، انباشته از مفاهیمی است که همگی تاکید بر تغییر در محیط سازمان ها و شرایط و شیوه های کسب و کار دارند. امروزه، شیوه های انجام کسب و کار، وضعیتی جهانی به خود گرفته است و فناوری اطلاعات، یکی از ابزارهای این تغییر و تحول است (کیرنر، ۱۳۸۱).

به منظور بهبود کیفیت، کاهش هزینه ها و افزایش بهره وری، ابزارهای مختلفی توسط شرکت ها به کار گرفته می شود که به عنوان مثال می توان به مدیریت کیفیت جامع (TQM)^۴، نگهداری و تعمیرات بهره ور فراگیر (TPM)^۱، مهندسی مجدد فرایندهای سازمان (BPR)^۲ و غیره اشاره کرد (وستون، ۲۰۰۱).

¹ Weston

² Information Technology

³ Remenyi

⁴ Total Quality Management

TQM، یک نوع روش انجام کار و اداره یک سازمان است که برای بهبود مستمر و مداوم کیفیت و بهره‌وری در سازمان از تمام قابلیت‌ها، توانایی‌ها و استعداد‌های بالقوه مدیران و کارکنان بر پایه همیاری و مشارکت فعالانه کلیه کارکنان است، بهره‌می‌برد (ریاحی، ۱۳۸۱). دمینگ^۳ کیفیت را «میزان یکنواختی و یکسانی کالا یا خدمت مربوط» تعریف می‌کند. بهبود کیفیت خدمات، صرفه‌جویی هزینه و توجه به مشتری که TQM ارائه می‌دهد، آن را به صورت یک روش موثر جهت حفظ سلامت مالی سازمان، خاصه در مواقع محدودیت منابع درمی‌آورد (ریاحی، ۱۳۸۱). و در دنیایی که مهمترین سلاح رقابت و مهمترین ابزار برای حفظ بقای کیفیت خدمات می‌باشد، TQM در حقیقت راه و روش مدیریت آینده است (یوجی، ۱۳۸۰).

عوامل اصلی TQM عبارتند از: پشتیبانی مدیریت ارشد^۴، ارتباط با مشتری^۵، ارتباط با تامین‌کننده^۶، مدیریت منابع انسانی^۷، مشخصه‌ها و رفتارهای کارکنان^۸، فرآیند طراحی محصول^۹، مدیریت فرآیند تولید^{۱۰}، واحد تضمین کیفیت^{۱۱} (مارتینز^{۱۲}، ۲۰۰۳).

TQM جهشی به سمت روز به روز بهتر بودن است و این اشاره به بهبود مستمر دارد (پروکونیکو، ۱۳۸۰). دیگر اغلب سازمان‌ها پی برده‌اند که کاهش مستمر قیمت تمام شده و ارتقاء کیفیت کالا و خدمات، شروطی لازم و ضروری برای بقا و حضور مناسب در بازار و رقابت جهانی، مهمترین ابزار رقابتی برای بقا در بازارهای جهانی، کیفیت کالا و خدمات می‌باشد. زیرا، مدیریت کیفیت فراگیر در حقیقت راه و روش مدیریت آینده است (گورست^{۱۳}، ۱۹۹۹)؛ و دسترسی کامل به کیفیت در مدیریت کیفیت جامع، تعهدی است، که در بالاترین سطح پیشرفت قرار می‌گیرد (ایرانی^{۱۴}، ۲۰۰۴).

اکنون با توجه با اینکه کیفیت در سازمان‌های ورزشی نیز بسان تمامی سازمان‌های دیگر یک فاکتور مهم و اساسی تلقی می‌شود. همچنین با اشاره به نقش فناوری اطلاعات در کمک به مدیریت کیفیت جامع و جلوگیری آن از بروز مشکلات کیفی قبل از وقوع (توربان، ۲۰۰۶)، به دنبال آن هستیم تا میزان بکارگیری

¹ Total productive maintenance

² business process re-engineering

³ W. Edward Deming

⁴ Top management support

⁵ Customer relationship

⁶ Supplier relationship

⁷ Workforce management

⁸ Employee attitudes & behaviour

⁹ Product design process

¹⁰ Process flow management

¹¹ Quality data and reporting

¹² Martinez

¹³ Gorst

¹⁴ Irani

فناوری اطلاعات را در سازمان های ورزشی سنجیده و ارتباط آن را با مولفه های مدیریت کیفیت جامع بررسی کنیم. لذا سوال اصلی این تحقیق این است:

میزان بکارگیری فناوری اطلاعات در فدراسیون های ورزشی چقدر است و چه رابطه ای با مولفه های مدیریت کیفیت جامع (TQM) دارد؟

۱-۳. اهمیت و ضرورت تحقیق

سازمان ها معمولا در عملکرد هایی که از تکنولوژی استفاده می کنند، انعطاف پذیرتر خواهند بود (لارنا^۱، ۲۰۰۸). نوع مدیریت سازمان ها در چند دهه ی گذشته دگرگونی های ژرفی تجربه کرده که ضروری است مدیران ما با دقت با آنها آشنا شوند تا دریابند که راز موفقیت کشورهای پیشرفته چیست (یوجی، ۱۳۸۰).

از زمان پیدایش و بکارگیری فرهنگ TQM در جهان، سال های بسیاری سپری شده است و چنین به نظر می رسد که عمر این دانش نیز مانند بسیاری از دانش های مدیریتی امروز به سر رسیده باشد. اما چیزی که نباید فراموش کنیم، وضعیت ایران و اقتصاد رو به پیشرفت آن است. هم اکنون شاید بتوان گفت مدیریت کیفیت جامع، بهترین راه برای رشد و گسترش صنعت نوپای ایران بزرگ است (گروه آژینه، ۱۳۷۹).

یکی از جنبه های مهم کیفیت، نیاز به تصمیم گیری بهتر در سطوح مختلف سازمانی است. تصمیم گیری نیازمند اطلاعاتی است که زمان بندی شدن و دقیق باشند. سازمان ها نیازمند ایجاد زیرساخت های مناسب فناوری اطلاعات و استفاده از روش های موثری برای ذخیره، دستیابی، هدایت و استفاده مناسب از دانش و اطلاعاتشان هستند. واضح است که IT نقش مهمی در ارائه این اطلاعات و پشتیبانی از فرآیندهای تصمیم گیری دشوار ایفا می کند.

سازمان های ورزشی نیز مانند تمامی سازمان ها نیازمند استفاده از دانش روز هستند، تا در رقابت با رقیبان خود عقب نمانند. فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت جامع از عواملی هستند که می توانند در این مهم سهمیم باشند.

مدیریت کیفیت جامع نه یک درمان جادویی است و نه چیزی که فوراً قابل اعمال است، بلکه، خیلی فراتر از اینهاست. مدیریت کیفیت جامع شیوه کاملاً جدیدی است که ساختارها و روش های قدیمی مدیریت را مورد

¹ Larena

هدف قرار داده و به بازسازی آن ها می پردازد و از طریق تعهد دراز مدت، وحدت هدف و آموزش، می تواند به اهداف خود نایل گردد؛ اهدافی که رسیدن به برخی از آن ها به سال ها صبر و تلاش احتیاج دارد.

در حالی که کیفیت هم به محصولات و هم به خدمات مربوط می گردد، ولی کیفیت خدمات در فدراسیون های ورزشی جدی گرفته نشده است. به نظر می رسد کاربرد TQM در فدراسیون های ورزشی بسیار حیاتی باشد. حمایت گسترده رئیس فدراسیون از استراتژی های فدراسیون و کارمندان، ارتباط مناسب با تماشاگران و علاقه مندان رشته، داشتن تعامل مناسب با هیات های استانی، ورزشکاران و تیم های پایه و... از فاکتورهای مهمی برای موفقیت یک فدراسیون ورزشی به شمار می روند؛ و این ها نمونه کوچکی از عوامل کلیدی و مورد تاکید TQM است.

لذا تحقیق حاضر در نظر دارد میزان بکارگیری فناوری اطلاعات را در فدراسیون های ورزشی سنجیده و به رابطه آن با مولفه های TQM بپردازد.

۴-۱. اهداف تحقیق:

۴-۱-۱. هدف اصلی

بررسی رابطه فناوری اطلاعات (IT) با مولفه های مدیریت کیفیت جامع (TQM) در فدراسیون های ورزشی منتخب

۴-۱-۲. اهداف فرعی:

۱- بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و پشتیبانی مدیریت ارشد در فدراسیونهای ورزشی منتخب

۲- بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباط با مشتری در فدراسیونهای ورزشی منتخب

۳- بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباط با تامین کننده در فدراسیونهای ورزشی منتخب

۴- بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی در فدراسیونهای ورزشی منتخب

۵- بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و مشخصه ها و رفتارهای کارکنان در فدراسیونهای ورزشی منتخب

۶- بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و فرآیند طراحی محصول در فدراسیونهای ورزشی منتخب

۷- بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و مدیریت فرآیند تولید در فدراسیونهای ورزشی منتخب

۸- بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و واحد تضمین کیفیت در فدراسیونهای ورزشی منتخب

۹- بررسی رابطه بین ابعاد فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت جامع در فدراسیونهای ورزشی منتخب

۱-۵. فرضیه های تحقیق:

- ۱- بین فناوری اطلاعات و پشتیبانی مدیریت ارشد در فدراسیونهای ورزشی رابطه وجود دارد.
- ۲- بین فناوری اطلاعات و ارتباط با مشتری در فدراسیونهای ورزشی رابطه وجود دارد.
- ۳- بین فناوری اطلاعات و ارتباط با تامین کننده در فدراسیونهای ورزشی رابطه وجود دارد.
- ۴- بین فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی در فدراسیونهای ورزشی رابطه وجود دارد.
- ۵- بین فناوری اطلاعات و مشخصه ها و رفتارهای کارکنان در فدراسیونهای ورزشی رابطه وجود دارد.
- ۶- بین فناوری اطلاعات و فرآیند طراحی محصول در فدراسیونهای ورزشی رابطه وجود دارد.
- ۷- بین فناوری اطلاعات و مدیریت فرآیند تولید در فدراسیونهای ورزشی رابطه وجود دارد.
- ۸- بین فناوری اطلاعات و واحد تضمین کیفیت در فدراسیونهای ورزشی رابطه وجود دارد.
- ۹- بین ابعاد فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت جامع در فدراسیونهای ورزشی رابطه وجود دارد.

۱-۶. محدودیت های تحقیق

۱. کمبود زمان برای مطالعه تمامی فدراسیون های ورزشی کشور
۲. کم بودن پیشینه داخلی در رابطه تحقیق
۳. نبودن پژوهشی مشابه در سازمان های ورزشی
۴. پرسشنامه ها فقط توسط روسای فدراسیون تکمیل شدند

۷-۱. تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح:

فناوری^۱: فناوری کاربرد علمی دانش مهندسی برای درک و توسعه محصولات، خدمات، فرآیندها و عملیات می باشد.

اطلاعات^۲: اطلاعات به هر نوع داده جمع آوری شده با استفاده از روش های مختلف نظیر مشاهده، مطالعه و... اطلاق می شود.

فناوری اطلاعات^۳(IT): به معنی دانش و مهارت استفاده از کامپیوتر و سیستم های ارتباطی برای ذخیره سازی، کاربرد و انتقال ارتباط است(تارخ، ۱۳۸۱ و دترزگیتزی، ۱۳۷۹). و کلیه ی فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی نو که در فدراسیون های ورزشی استفاده می شود، در این تحقیق مد نظر است.

کیفیت^۴: انطباق محصول یا خدمت با خواسته ها و نیازهای مشتری.

مدیریت^۵: انجام کارها به وسیله دیگران را مدیریت می نامند.

مدیریت کیفیت جامع^۶(TQM): مجموعه اصول، ابزارها و روش هایی است که راهنماییهای اداره امور یک سازمان را بوجود می آورد و تمام افراد یک سازمان را در امر کنترل و بهسازی مداوم چگونگی انجام کارها درگیر می سازد(ریاحی، ۱۳۸۱).

¹ Information

² Technology

³ Information Technology

⁴ Quality

⁵ Management

⁶ Total Quality Management