



دانشگاه پیام نور شیراز

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

دانشکده علوم انسانی

گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه

بررسی چگونگی اجرای مدیریت کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی شیراز

استاد راهنما

دکتر نظام الدین فقیه

استاد مشاور

دکتر علیرضا موغلی

نگارش

الهام ایزدی

اسفند ماه 1387

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور
بسمه تعالی

تصویب پایان نامه / رساله

پایان نامه تحت عنوان: بررسی چگونگی اجرای مدیریت کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی شیراز که توسط الهام ایزدی در مرکز شیراز تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده است مورد تأیید می باشد. تاریخ دفاع: 1387/12/09 نمره: 16/50 درجه ارزشیابی: بسیار خوب
اعضای هیأت داوران:

<u>نام و نام خانوادگی</u>	<u>هیأت داوران</u>	<u>مرتبه علمی</u>	<u>امضاء</u>
1- آقای دکتر نظام الدین فقیه	استاد راهنما	استاد	
2- آقای دکتر علیرضاموغلی	استاد مشاور	دانشیار	
3- آقای دکتر محسن جاجرمی زاده	استاد داور	استادیار	
4- خانم ملیحه نیک کار	نماینده تحصیلات تکمیلی	مری	

سپاسگزاری

حمد و سپاس پروردگار متعال را سزاست که قوه‌ی فهم و درک حقایق را به آدمیان عنایت فرمود تا بدان سبب جلی در نور خویش روند.

و درود بر خاتم رسلان و خاندان مطهر او که نور هدایت پروردگار در زمینند و در اعلا مرتبه کمال وجود مخلوقات.

ضمین سپاس از زحمات اساتید محترم و کرامت‌رسانان جناب آقای دکتر فرید و جناب آقای دکتر مروغنی و جناب آقای دکتر جابری من زاده و محترم نیک کار که بی دریغ نور

دانش را به وجودم امانت‌داران در تمام مراحل تحصیل بوده‌اند.

و با پیشگامی و ارتقاء کیفیت دانشگاه علوم پزشکی شیراز و با سپاس از همه بی‌عزیزانی که به هر نحوی مرا در رسیدن به این مرحله یاری رسانند.

چکیده:

پژوهش حاضر به بررسی اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه علوم پزشکی شیراز می‌پردازد.

مدیریت کیفیت فلسفه‌ای مدیریتی است که با استفاده از روش بهبود مستمر در استفاده‌ی بهینه از فرصت‌های موجود و منابع در دسترس برای افزایش کیفیت با محور قرار دادن مشتری دارد.

در این تحقیق هفت مولفه‌ی مدیریت کیفیت از دیدگاه بالدريج در این دانشگاه بررسی می‌گردد جامعه‌ی آماری شامل 1059 نفر از کارکنان شاغل در ساختمان

مرکزی دانشگاه علوم پزشکی که بین آنها نمونه‌ی 100 نفری متناسب با حجم نمونه انتخاب گردید .

روش پژوهش زمینه یابی است و ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه است که روایی و پایایی آن مورد تایید واقع شده است.

داده‌های بدست آمده با استفاده از آمار توصیفی (میانگین، درصد) و آمار استنباطی تجزیه و تحلیل شد که نتایج پژوهش نشان می‌دهد که از مدیریت کیفیت فراگیر در این دانشگاه استفاده می‌گردد و در بخش‌های مختلف مورد مطالعه به میزان ثابت و یکسان مورد استفاده قرار می‌گیرد به عبارتی تعامل میان بخش‌های مختلف را نشان می‌دهد، از بین مولفه‌های هفت گانه مدیریت کیفیت بالدریج ارمولفه‌ی نتایج عملکرد بیشترین استفاده و از مولفه مدیریت فرایند کمترین استفاده شده است، ارتباط بین مدیریت کیفیت با هر یک از موارد مثل جنسیت که تفاوت معناداری مشاهده نمی‌گردد، بین سابقه‌ی کار، نوع شغل، مدرک تحصیلی هر کدام با مدیریت کیفیت تفاوت معناداری را نشان می‌دهند، در پایان نقاط ضعف و قوت دانشگاه بررسی می‌گردد و پیشنهادها و راه‌هایی جهت بهبود امور داده می‌شود و محدودیت‌های تحقیق بیان می‌گردد.

لغات کلیدی: مدیریت کیفیت، دانشگاه، مولفه‌های مدیریت کیفیت،

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول، کلیات تحقیق

1-1- مقدمه 1

2-1- بیان مسئله 2

4-1-3- اهمیت و ضرورت تحقیق 4

4-1-4- سوال های تحقیق 5

4-1-5- اهداف تحقیق 6

فصل دوم، ادبیات تحقیق

10-1-2- مقدمه 10

7-2-2- پیشینه تحقیق 7

9-3-2- تعریف کیفیت 9

14-4-2- ارتباط نظریه های کیفیت و کارهای انجام شده در این زمینه 14

18-1-4-2- استاندارد ایزو 18

20-2-4-2- مدل های ارزیابی عملکرد سازمان 20

31-5-2- مدیریت کیفیت در سازمان های خدماتی 31

33-2-5-1- مدیریت کیفیت در سازمان های خدماتی - آموزشی 33

38-2-5-2- مدیریت کیفیت در سازمان های خدماتی - بهداشتی 38

44-2-6- تحقیقات انجام شده در زمینه مدیریت کیفیت در داخل کشور 44

51-2-7- تحقیقات انجام شده در زمینه مدیریت کیفیت در خارج کشور 51

61-8-2- چهارچوب نظری تحقیق 61

61-9-2- فرضیه های تحقیق 61

61-10-2- تعریف مفاهیم 61

فصل سوم، روش شناسی تحقیق

63-1-3- مقدمه 63

63	2-3- روش تحقیق
64	3-3- جامعه آماری
64	4-3- نمونه و روش نمونه گیری
65	5-3- ابزار گردآوری اطلاعات
67	6-3- روایی و پایایی ابزار
69	8-3- شیوهی تجزیه و تحلیل اطلاعات

فصل چهارم، تجزیه و تحلیل داده ها

71	1-4- مقدمه
71	2-4- بیان توصیفی ویژگی های افراد جامعه مورد بررسی
75	3-4- بررسی سوال های تحقیق

فصل پنجم، بحث و نتیجه گیری، محدودیت ها و پیشنهادها

99	1-5- مقدمه
99	2-5- بررسی سوال های تحقیق
105	3-5- خلاصه و نتیجه گیری
108	4-5- بررسی نقاط قوت و ضعف
111	5-5- محدودیتهای تحقیق
111	6-5- پیشنهادات اجرایی
112	7-5- پیشنهادات برای تحقیق
114	منابع
119	ضمیمه

فهرست جدول‌ها

10	جدول 1-2- پیشینه مدیریت کیفیت از دیدگاه گاروین
10	جدول 2-2- تکامل سیستم‌های کیفیت از دیدگاه چارلز کوب
70	جدول 1-3- مولفه‌های پرسشنامه‌ی مدیریت کیفیت
71	جدول 2-3- پایایی پرسشنامه
73	1-4- جدول توزیع فراوانی بر اساس مدرک تحصیلی
74	3-4- توزیع فراوانی بر اساس نوع شغل
75	5-4- توزیع فراوانی بر اساس سابقه‌ی کار
77	7-4- توزیع فراوانی بر اساس جنسیت
78	9-4- توزیع فراوانی بر اساس حوزه‌ی فعالیت
79	11-4- فراوانی آمادگی افراد جهت استفاده از مدیریت کیفیت
81	4- 13- حوزه‌ی فعالیت وارتباط با مدیریت کیفیت
82	4- 14- حوزه‌ی فعالیت وارتباط با رهبری
82	4- 15- حوزه‌ی فعالیت وارتباط با برنامه ریزی استراتژیک
83	4- 16- حوزه‌ی فعالیت وارتباط با تمرکز بر مشتری وبازار
83	4- 17- حوزه‌ی فعالیت وارتباط با تجزیه وتحلیل اطلاعات
84	4- 18- حوزه‌ی فعالیت وارتباط با تمرکز بر منابع انسانی
84	4- 19- حوزه‌ی فعالیت وارتباط با مدیریت فرآیند
85	4- 20- حوزه‌ی فعالیت وارتباط با نتایج عملکرد
86	4- 21- جدول مولفه‌ها و ارتباط آن با مدیریت کیفیت
86	4 – 22 جدول میانگین مولفه‌ها وارتباط آن با مدیریت کیفیت
86	4- 23- مدرک تحصیلی وارتباط آن بامدیریت کیفیت
87	4- 24- مدرک تحصیلی وارتباط آن با رهبری
87	4- 25- مدرک تحصیلی وارتباط آن با برنامه‌ریزی استراتژیک
87	4- 26- مدرک تحصیلی وارتباط آن با تمرکز بر بازار
88	4- 27- مدرک تحصیلی وارتباط آن با تجزیه وتحلیل اطلاعات
88	4- 28- مدرک تحصیلی وارتباط آن با تمرکز بر منابع انسانی
89	4- 29- مدرک تحصیلی وارتباط آن با مدیریت فرآیند

89	30-4- مدرک تحصیلی و ارتباط آن با نتایج عملکرد
89	31-4- نوع شغل و ارتباط با مدیریت کیفیت
90	32-4- نوع شغل و رهبری
90	33-4- نوع شغل و برنامه‌ریزی استراتژیک
90	34-4- نوع شغل و تمرکز بر بازار
91	35-4- نوع شغل و تجزیه و تحلیل اطلاعات
91	36-4- نوع شغل و تمرکز بر منابع انسانی
92	37-4- نوع شغل و مدیریت فرآیند
92	38-4- نوع شغل و نتایج عملکرد
92	39-4- آزمون کروسکال والیس در مولفه‌ی رهبری
93	40-4- آزمون کروسکال والیس مولفه‌ی برنامه‌ریزی استراتژیک
93	41-4- آزمون کروسکال والیس و مولفه‌ی تمرکز بر بازار و مشتری
94	42-4- آزمون کروسکال والیس تجزیه و تحلیل اطلاعات
94	43-4- آزمون کروسکال والیس تمرکز بر منابع انسانی
95	44-4- آزمون کروسکال والیس و مدیریت فرآیند
95	45-4- آزمون کروسکال والیس نتایج عملکرد
96	46-4- کروسکال والیس و مدیریت کیفیت
97	47-4- نمودار سابقه‌ی کار با پذیرش مدیریت کیفیت
97	48-4- سابقه‌ی کار با رهبری
97	49-4- سابقه‌ی کار با پذیرش مدیریت کیفیت
98	50-4- سابقه‌ی کار با تمرکز بر بازار و مشتری

98	51-4- سابقه‌ی کار با تجزیه و تحلیل اطلاعات
99	52-4- سابقه‌ی کار با تمرکز بر منابع انسانی
99	53-4- سابقه‌ی کار با مدیریت فرآیند
99	54-4- سابقه‌ی کار با نتایج عملکرد
100	55-4- مولفه‌ها و جنسیت از نظر پذیرش
100	56-4- مولفه‌ها و جنسیت از نظر پذیرش مدیریت کیفیت
101	57-4- من وایت نی و مولفه‌ی رهبری
101	58-4- من وایت نی و مولفه‌ی برنامه‌ریزی استراتژیک
103	59-4- من وایت نی مولفه‌ی تمرکز بر بازار
103	60-4- من وایت نی مولفه‌ی تجزیه و تحلیل اطلاعات
104	61-4- من وایت نی مولفه‌ی تمرکز بر منابع انسانی
104	62-4- من وایت نی مولفه‌ی مدیریت فرآیند
105	63-4- من وایت نی مولفه‌ی نتایج عملکرد
105	64-4- آزمون من وایت نی و ارتباط با جنسیت
113	5- 1- جدول نقاط ضعف و قوت دانشگاه

نمودارها

- جدول 2-3- نمودار مدل بالدريج 32
- جدول 2-4- نمودار مدل تعالی عملکرد 32
- جدول 2-5- نمودار مدل ریاست جمهوری امریکا 33
- جدول 2-6- فرآیند شاخص سازی در مدیریت کیفیت 41
- جدول 2-7- فرآیند مساله یابی در مدیریت کیفیت 43
- 4-2- نمودار میله ای توزیع فراوانی بر اساس مدرک تحصیلی 74
- 4-4- نمودار میله ای توزیع فراوانی بر اساس نوع شغل 74
- 4-6- نمودار میله ای بر اساس سابقه ای کار 75
- 4-8- نمودار میله ای توزیع فراوانی بر اساس جنسیت 77
- 4-10- نمودار میله ای بر اساس حوزه ی فعالیت 78
- 4-12- نمودار میله ای آمادگی افراد جهت استفاده از مدیریت کیفیت 79

فصل اول

کلیات تحقیق

1-1- مقدمه

گسترده‌گی و پیچیدگی دنیای امروز، تولید برتر، ارتقا و بهره‌وری، اثر بخشی بیشتر و رقابت در صحنه‌های بین‌المللی باعث شده که به مدیریت بهای بیشتری داده شود. امروزه لازمه اداره جوامع علم و هنر مدیریت است و دانش مدیریت به عنوان امری اجتناب‌ناپذیر در تمام حوزه‌های علمی ریشه دوانده است. در این راستا سازمان‌های خدماتی، دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی به عنوان نهادهای اجتماعی جوامع پیشرفته از این امر مستثنی نبوده و رسالت خطیر این نهادها در پیشبرد اهداف اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی جوامع چه از لحاظ کیفی، چه از لحاظ کمی آنها را به سمت مدیریت بخصوص دانش مدیریت کیفیت فراگیر سوق داده است (کاردان، 11:1384).

بر اساس بررسی‌های انجام شده مشکل اصلی سازمان‌های صنعتی و بازرگانی و خدماتی کشور، پایین بودن سطح کیفیت محصولات و خدمات تولید شده توسط این سازمان‌ها است، سازمان‌های خدماتی، دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی کشور به عنوان یک سازمان تولیدکننده نیروی متخصص کشور نیاز به ارتقاء سطح عمومی کیفیت فرآیندهای آموزشی، پژوهشی و تربیتی دارد (سید جوادین، 12:1387).

شاید مفاهیم، روش‌ها و ابزارهای توسعه کیفیت در محیط‌های صنعتی و اقتصادی به صورت آشکار خود را نشان داده باشند که سازمان‌ها با بهره‌جویی از آنها توانسته باشند سطح و کیفیت محصولات و فرایندهای خود را بهبود بخشیده باشند، اما در سازمان‌های خدماتی و موسسات آموزشی و دانشگاهی موضوع مدیریت کیفیت و ابزارها، روش‌ها و فنون آن چندان شناخته شده نیستند، چون محصول کیفیت نیروی انسانی است، گاهی شبهه پیش می‌آید که آیا واقعاً می‌توان روش‌ها و ابزارهای رایج در محیط‌های صنعتی و اقتصادی را در سازمان‌های خدماتی و محیط‌های آموزشی و دانشگاهی بکار بست؟ (پلکز^۱، 2007: 3).

با عنایت به رسالت سازمان‌های خدماتی و دانشگاه‌ها و تاثیر انکارناپذیر آنها در توسعه ملی و اشاعه مرزهای دانش لازم است که بخش وسیعی از تلاش‌ها صرف بهینه‌سازی در زمینه‌های فرهنگی، علمی، عملی و تحقیقاتی گردد، از طرف دیگر با توجه به توانایی‌ها و پویایی‌های علمی و تجاری تولید دانش، انتظار می‌رود دانشگاه به عنوان محل اصلی شکل‌گیری توسعه در راستای ایفای نقش‌های متعدد خود در پاسخگویی به مسئولیت‌های اجتماعی و رسالت خویش به بهترین نحو ممکن عمل کند (طیبی، 123:1381).

دانشگاه‌های علوم پزشکی که جزیی از سازمان‌های خدماتی و یکی از مراکز آموزش عالی محسوب می‌شوند در کشور ما رسالت تحقق اهداف اساسی را به شرح زیر به عهده دارند:

^۱ - Ronald.D.Pollocks

- 1- تامین سلامت و بهداشت همگانی در جامعه
 - 2- تربیت نیروی های انسانی متخصص (پزشک، پرستار، تکنسین،...) و تخصص های لازم برای تامین سلامت جامعه
 - 3- انتقال میراث فرهنگی و یافته های دانشمندان، متفکران و بزرگان علم و فن به صورت وسیع و عمیق نسل جوان و فراهم آوردن موجبات رشد استعداد های خلاق
 - 4- ارائه خدمات علمی و فنی از طریق آموزش های ضمن خدمت و دادن مهارت های جدید
 - 5- استفاده از جدیدترین اطلاعات موجود در زمینه اختراعات، تولیدات و عواملی که در پیشبرد سازمان به اهدافش موثر است (حسینی، 1387: 10).
- در دهه های اخیر بحث و توسعه سازمانی در صنعت بهداشت و درمان همچون سایر صنایع تولیدی و خدماتی، اهمیت ویژه ای یافته است و دلیل اهمیت این مسئله چیزی غیر از نقش و جایگاه نظام های تندرستی در بودن مراکز ارائه خدمات پزشکی تخصصی و فوق تخصصی به اقشار مختلف، در این مبحث جایگاه خاصی دارد و ارتقای کیفیت و بهبود خدمات حوزه های مختلف دانشگاه در راستای تحول و توسعه سازمان و ارتقای میزان رضایت مندی ذینفعان آن امری ضروری است (دهقان، 1387: 17).

1-2- بیان مسئله

اهداف بنیادی موسسات تولیدی و خدماتی، تولید محصول یا خدمتی است که مورد نیاز گروهی از جامعه است. بنابر این اگر فرد یا گروهی نباشد که از این محصول و خدمات استفاده کند فلسفه وجودی آن موسسات نیز زیر سوال خواهد رفت. بنابراین هم موسسات تولیدی و هم خدماتی باید بدنبال راه کارهایی باشند تا بتوانند مشتریان خود را به درستی شناسایی کرده و کالا و خدمات را متناسب با نیاز آنها ارائه دهند (کرمی، 1385: 6).

امروزه اغلب سازمان ها دریافته اند که برای بقای خود ضرورت دارد که بهای تمام شده را مداوم کاهش دهند و این در حالی است که بطور همزمان می باید کیفیت کالا و خدماتشان را برای حضور شایسته در بازار پر رقابت جهانی ارتقا دهند. کلید حل این مشکل که همه سازمان های تولیدی و خدماتی با آن دست به گریبان هستند در مقوله مدیریت کیفیت جامع خلاصه شده است.

مدیریت کیفیت جامع یک سبک مهم مدیریتی است که محور اصلی آن توجه بر بهبود مستمر سطح کیفی کالا یا خدمات ارائه شده جهت تامین نیازهای مشتریان اعم از داخلی و خارجی می باشد. همچنین یک روش نظام مند برای آموزش، مدیریت و اعمال طراحی شده برای تمرکز و هماهنگی با تلاش های همه کارکنان سازمان می باشد برای انجام فعالیت هایی که منجر می شود به :

- 1- شناختن و بر آوردن نیازهای شغلی شان
- 2- جلوگیری از مشکلاتی که ممکن است باعث شکست شوند

3- برآورد هزینه های لازم برای برآورده شدن نیازها

4- کوشش در جهت کاهش هزینه ها در یک مبنای واقعی

بنابر این مدیریت کیفیت جامع فرایندی است که بر رضایت مشتری، رهبری، خط و مشی کیفی، ساختار سازمانی، مشارکت کارکنان، هزینه کیفی، ترفیع و پاداش، انتخاب تامین کننده و توسعه آن متمرکز می شود و هدف آن افزایش رضایت مشتری با کاهش مقدار منابع میباشد (کرمی، 1385: 9).

فیگنبا¹ از پایه گذاران نظریات مدیریت کیفیت معتقد است که TQM²، کلیدی در رقابت پنهان کشورها محسوب می شود؛ چرا که کیفیت محصولات و خدمات در هر کشور بر اساس نحوه تفکر و طرز عمل و تصمیم گیری مدیران، معلمان، اقتصاد دانان، مهندسان و سایر گروه های تحصیل کرده اجتماع شکل می گیرد (پلکز، 2007: 7).

پکار³ (1995) در خصوص اهمیت شرایط محیطی برای بکارگیری مدیریت کیفیت فراگیر می گوید:

"برای اجرای مدیریت کیفیت فراگیر نخست باید شرایط محیطی بررسی شود. در حقیقت مدیریت کیفیت فراگیر 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 راه های اجرا به آنان نشان داده شود." (قاسمی زاد، 1381: 17).

موریس و بل⁴ (1995) می نویسند: کیفیت یعنی کلیت خصوصیات و شکل یا ظاهر یک فرآورده یا خدمت و راه تامین آن، که توانایی ارضای نیازهای دریافت کنندگان خدمت و خواسته های آن ها را در قالب قضاوتی خاص و تخصصی دارا می باشد (قاسمی زاد، 1381: 17).

کیفیت مراقبت های بهداشتی، عبارتست از درجاتی از خدمات ارائه شده به افراد و جوامع که احتمال نتایج مطلوب را افزایش داده و مطابق با دانش حرفه ای روز باشد.

کیفیت، توسط مشتریان یک سازمان تعیین می شود. بنابراین آگاهی و پاسخگویی به نیازهای مشتریان جزء جدایی ناپذیر اکثر عقاید و ایده های مربوط به کیفیت بوده و این شامل: مشتریان داخلی درون سازمان یعنی ارائه دهندگان خدمات، که برای همدیگر نیز کار انجام می دهند و مشتریان خارجی می باشد (قاسمی زاد، 1381: 17).

دانشگاه علوم پزشکی نیز در میان انواع سازمان های دیگر یک سازمان خدماتی محسوب می گردد که جایگاه ویژه ای دارد زیرا این سازمان با تمام افراد جامعه ارتباط پیدا می کند و مهم تر

¹ - Feigenbam

² - Total Quality Management

³ - Pekard

⁴ - Morreis and Bell

اینکه وظیفه و رسالت خطیر حفظ سلامت و مراقبت از حیات جامعه بر عهده این بخش می باشد.

بنابر این اعتلای کیفیت برای نظام بهداشت و درمان و مردم بطور فزاینده و مداوم مورد توجه قرار گرفته است. از مدیران انتظار می رود که از آخرین دستاورد های دانش مدیریت و روش هایی که به بهره گیری مطلوب از امکانات بهداشتی و درمانی منجر می شود استفاده نمایند. یکی از دستاورد های دانش مدیریت که می تواند تا حد زیادی به اهداف مذکور جامعه عمل پوشاند مدیریت کیفیت فراگیر می باشد (دهقان 1387:16).

1-3- اهمیت موضوع

وضعیت اقتصادی چندان مطلوب نیست، کسر بودجه هر ساله بصورت شدیدتر در دانشگاه ها و مراکز خدمات بهداشتی و درمانی تکرار می شود. از سوی دیگر نیاز جامعه به سلامتی و خدمات بهداشتی قابل چشم پوشی نیست.

در این شرایط مهم ترین مسئله ای که در مقابل سازمان های خدماتی قرار دارد این است که چگونه می توان بدون لطمه خوردن به منابع و تضعیف کیفیت، می توان کلیت سیستم و سازمان را حفظ کرد و چطور در جهت هدایت نیروی انسانی، تجهیزات، روش های آموزشی و تربیتی، مشارکت و نظر سنجی برای بهبود و ارتقای وضعیت سازمان تلاش کرد (صدیقی، 23:1380).

نتایج بدست آمده از روش های مدیریتی TQM در صنعت بسیاری از دانشگاه ها، سازمان های خدماتی و موسسات آموزشی را به استفاده از این تکنیک سوق داده است که چرا محصولات این سازمان ها که شامل دانش، تحقق، بهره وری، بهبود وضع اجتماع می باشد به مراتب اثر گذارتر از محصولات صنعتی بر جامعه اند.

علت را می توان در:

- 1- افزایش کمی و کیفی کارکنان و مسئولین در امور سازمان و توسعه کارایی افراد
- 2- کاهش هزینه به خصوص در طولانی مدت
- 3- صرفه جویی و استفاده بهینه از وقت (مدیران، کارکنان، مراجعہ کنندگان)
- 4- افزایش کارایی و بازده

دلایل استقرار مدیریت کیفیت فراگیر را می توان در این دانست که :

- 1- مدیریت کیفیت یکی از عناصر مهم و حیاتی برای بقای سازمان در بلند مدت است
- 2- ایجاد زمینه های لازم برای پیدا کردن پذیرش جهانی
- 3- جلوگیری از کم کاری نیرو ها و کاهش هزینه ها
- 4- ایجاد پاسخگویی به نیازهای دستگاهها و توسعه کشور
- 5- جلوگیری از تداخل وظایف و مسئولیتها
- 6- افزایش تعهد و روحیه همکاری در سازمان

7- اجرای درست قوانین (باقری، 1387:18).

کوپال کانجی¹ دلایل و ضرورت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر را به این صورت بیان می دارد:

«شرایط رقابت جهانی امروز، رضایت مراجعه کنندگان، بهبود روحیه کارکنان، بهبود کارایی و اثر بخشی، بهبود مداوم، جذب و پرورش دانشجو، تشویق به کارهای تیمی، به حداقل رساندن هزینه ها، موفقیت در طرح های آتی، غلبه بر نقاط ضعف و حل مسائل فعلی، رقابت برای جذب سرمایه، مدیریت کردن تغییرات، تلقین یک فرهنگ مثبت، بهبود بخشیدن به مدیریت و در نهایت علاقه مند کردن مدیران و کارکنان دانشگاه نسبت به وظایف سازمانی» (طالبی، 1384:11).

با وجود انتشار کتابها و تحقیق های گو ناگون که در زمینه مدیریت کیفیت صورت گرفته است باز هم نیاز به آن و تاثیراتی که در سازمان های خدماتی دارد همچنان احساس می گردد و اهمیت این مساله وقتی دو برابر می گردد که کار در سازمان های بهداشتی انجام گیرد. گاروین² در این زمینه معتقد است که به علت نقش حساس و سرنوشت سازی که بهداشت در جامعه ایفا می کند، هر سیستمی که در این جهت گام بر می دارد ناگزیر از اجرای مدیریت کیفیت است و عوامل اصلی اجرای این نوع مدیریت را مدیران ارشد می داند و آنرا اصل مدیریتی مهمی در بین مدیران به حساب می آورد.

بروندا ویکز³ در اهمیت مدیریت کیفیت در سازمانها خصوصا سازمان های خدماتی بحث می کند و چهارچوب بقای این سازمانها را بر مبنای رضایت مشتری می داند، که رضایت مشتری یکی از مولفه های مدیریت کیفیت محسوب می گردد، لذا با توجه به نقشی که مدیریت کیفیت در بقای سازمان های خدماتی ایفا می کند و سازمان های بهداشتی نیز زیر مجموعه ای از آن محسوب می گردد، این ضرورت احساس می گردد که تحقیقی مفصل در این زمینه به عمل آید و به بررسی و نقشی که مدیریت کیفیت در یک سازمان دانشگاهی خدماتی و بهداشتی ایفا می کند پرداخته شود.

1-4- سوال های تحقیق

سوال های تحقیق از اهداف تحقیق مشتق می گردد و در جریان تحقیق به معرض آزمایش گذاشته می شود و نتیجه پژوهش بایستی به این سوالات پاسخ دهد در این پژوهش بدنبال سوال های زیر هستیم:

1- آیا دانشگاه علوم پزشکی شیراز از آمادگی لازم جهت اجرای مدیریت کیفیت جامع برخوردار است؟

¹ - Gopal.G.Kanji

² - Garvin

³ - Broonda Weekss

- 2- آیا تفاوت معنا داری میان بخش‌های مختلف این سازمان جهت استفاده از مدیریت کیفیت وجود دارد؟
- 3- آیا از اصول مدیریتی مدل بالدريچ مثل : رهبری، برنامه ریزی، توجه به نیروی انسانی، توجه به مشتری، مدیریت فرآیند، تجزیه و تحلیل اطلاعات، نتایج عملکرد، استفاده می‌گردد و کدامیک نقش بیشتری دارد؟
- 4- آیا تفاوت معنا داری بین میزان تحصیلات (دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، دکترا) با میزان آمادگی نسبت به پذیرش مدیریت کیفیت وجود دارد؟
- 5- آیا تفاوت معنا داری بین نوع شغل (مدیریت، معاونت، کارمند) با میزان آمادگی نسبت به پذیرش مدیریت کیفیت فراگیر وجود دارد؟
- 6- آیا تفاوت معنا داری بین سابقه کار با میزان آمادگی نسبت به پذیرش مدیریت کیفیت وجود دارد؟
- 7- آیا تفاوت معنا داری بین جنسیت (زن و مرد) با میزان آمادگی نسبت به پذیرش مدیریت کیفیت وجود دارد؟

1-5- اهداف تحقیق

اهداف تحقیق به دودسته‌ی اصلی و فرعی تقسیم می‌شوند.

هدف اصلی :

"بررسی چگونگی اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه علوم پزشکی شیراز"

اهداف فرعی:

- بررسی و مقایسه بین بخش‌های این سازمان از نظر استفاده از مدیریت کیفیت جامع.
- بررسی اینکه کدامیک از اصول هفت‌گانه مدیریت کیفیت بر اساس مدل بالدريچ در این دانشگاه به میزان بیشتر مورد پذیرش واقع شده است.
- بررسی تفاوت میان پذیرش و آشنایی با مدیریت کیفیت در گروه‌های تحصیلی مختلف (دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، دکترا).
- بررسی تفاوت میان پذیرش و آشنایی با مدیریت کیفیت با نوع شغل (مدیریت، معاونت، کارمند).
- بررسی تفاوت میان پذیرش و آشنایی با مدیریت کیفیت با سابقه‌ی کاری افراد.
- بررسی تفاوت میان پذیرش و آشنایی با مدیریت کیفیت در دو گروه جنسی (زن و مرد).