



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد مرودشت

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد (M.A)

رشته مدیریت آموزشی

عنوان

بررسی رابطه مدیریت کیفیت با توانمندسازی و رضایت شغلی کارکنان آموزش و

پرورش ناحیه ۲ شیراز

استاد راهنما

دکتر عباداله احمدی

استاد مشاور

دکتر سید مسعود سیدی

نگارش

غلامحسن ابراهیمی

تابستان ۹۰

چکیده

بررسی رابطه مدیریت کیفیت فراگیر بر توانمندسازی و رضایت

شغلی کارکنان آموزش و پرورش ناحیه دو شیراز

توسط: غلامحسین ابراهیمی

تحقیق حاضر با هدف بررسی مدیریت کیفیت فراگیر با توانمندسازی و رضایت شغلی کارکنان و مدیران آموزش و پرورش ناحیه دو شهر شیراز انجام گرفته .

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان اداری آموزشی ناحیه دو شهر شیراز در سال تحصیلی ۱۳۸۹ می باشد که تعداد آن بالغ بر ۱۰۰ (۴۷ مرد و ۴۲ زن) می باشد. که کل جامعه آماری انتخاب و پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر، توانمندسازی و رضایت شغلی در اختیار آن ها که تعدادشان ۱۰۰ نفر بود قرار گرفت و پس از توزیع پرسشنامه ها، کلیه پرسشنامه ها تکمیل و جمع آوری گردید. داده ها به کمک ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون به روش چندگانه تحلیل شدند.

یافته ها نشان داد که بین مدیریت کیفیت و توانمندسازی همبستگی معناداری در سطح ۰/۰۰۱ وجود دارد و همچنین بین مدیریت کیفیت و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل ضریب همبستگی نشان داد که تعهد، آموزش و مشارکت که از ابعاد مدیریت کیفیت می باشند با خودکارآمدی، تصمیم گیری، خودمختاری و رشد حرفه ای همبستگی معناداری دارد ولی با تاثیرگذاری و پایگاه همبستگی معناداری ندارد. مشتری مداری با هیچ کدام از ابعاد توانمندسازی رابطه معناداری ندارد. مشارکت با خودکارآمدی، تصمیم گیری و رشد حرفه ای همبستگی معناداری دارد و ارزشیابی به جز پایگاه با هیچ کدام از ابعاد توانمندسازی رابطه معناداری ندارد. همچنین از بین ابعاد مدیریت کیفیت فقط دو بعد تعهد و مشتری مداری با ابعاد رضایت شغلی (درونی و بیرونی) همبستگی معناداری دارد. نتایج حاصل رگرسیون چندگانه به روش همزمان نشان داد که مدیریت کیفیت جامع می تواند توانمندسازی و رضایت شغلی را به خوبی پیش بینی کند. همچنین جهت بررسی برازندگی مدل از شاخصهای برازندگی RMR ، GFI ، NFI ، CFI استفاده شد که نتایج نشان داد مدل از برازندگی مطلوبی برخوردار است. نتایج بدست آمده چنین نشان می دهد که بین مدیریت کیفیت فراگیر، توانمندسازی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد و همچنین بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر و ابعاد توانمندسازی رابطه معناداری وجود دارد و مدیریت کیفیت جامع می تواند توانمندسازی و رضایت شغلی را به خوبی پیش بینی کند.

کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر، توانمندسازی و رضایت شغلی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
الف.....	چکیده.....
د.....	فهرست جداول.....
خ.....	فهرست نمودار.....

فصل اول: طرح تحقیق

۱.....	۱-۱: مقدمه.....
۳.....	۱-۲: بیان مسئله.....
۷.....	۱-۳: اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۷.....	۱-۴: اهداف پژوهش.....
۷.....	۱-۵: فرضیات پژوهش.....
۷.....	۱-۶: سؤالات تحقیق.....
۸.....	۱-۷: تعریف مفهومی و عملیات واژه های مورد استفاده.....
۸.....	۱-۷-۱: تعریف مفهومی.....
۸.....	۱-۷-۲: تعاریف عملیاتی.....

فصل دوم: چارچوب نظری و پیشینه تحقیق

- ۲-۱: مقدمه..... ۹
- ۲-۲: مبانی نظری مفهوم کیفیت فراگیر..... ۱۰
- ۲-۲-۱: جایگاه کیفیت و دلایل آن..... ۱۱
- ۲-۲-۲: عوامل مؤثر در کیفیت..... ۱۲
- ۲-۲-۳: تعاریف مدیریت کیفیت فراگیر..... ۱۲
- ۲-۲-۴: تاریخچه کیفیت و مدیریت کیفیت فراگیر در جهان..... ۱۵
- ۲-۲-۵: مدیریت کیفیت فراگیر در جهان امروز..... ۱۶
- ۲-۲-۶: کلیات فلسفه و روند مدیریت کیفیت فراگیر..... ۱۸
- ۲-۳: تعاریف و مبانی نظری توانمند سازی..... ۲۰
- ۲-۳-۱: توانمند سازی به عنوان تفویض اختیار..... ۲۱
- ۲-۳-۲: توانمند سازی به عنوان ایجاد انگیزش..... ۲۲
- ۲-۳-۳: توانمند سازی روان شناختی..... ۲۲
- ۲-۳-۴: هدفهای توانمند سازی..... ۲۳
- ۲-۳-۵: فواید توانمند سازی..... ۲۴
- ۲-۳-۶: الگوها و مدل‌های توانمند سازی..... ۲۴
- ۲-۳-۷: مدل توانمند سازی بیل هارلی..... ۲۴
- ۲-۳-۸: الگوی توانمند سازی چهار عاملی ملهم..... ۲۶
- ۲-۳-۹: مدل توانمند سازی خود اثر بخشی باندورا..... ۲۷
- ۲-۳-۱۰: عوامل مؤثر بر توانمند سازی..... ۲۷
- ۲-۴: مبانی نظری مربوط به رضایت شغلی..... ۲۸
- ۲-۴-۱: تعاریف و مفاهیم رضایت شغلی..... ۲۹

- ۲-۴-۲: دلایل رضایت شغلی..... ۳۰
- ۲-۴-۳: پیامدهای رضایت شغلی..... ۳۱
- ۲-۴-۴: رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان..... ۳۲
- ۲-۴-۵: رضایت شغلی و غیبت..... ۳۳
- ۲-۴-۶: رضایت شغلی و جابجایی کارکنان..... ۵۰
- ۲-۴-۷: شیوه‌های ابراز نارضایتی کارکنان..... ۳۳
- ۲-۴-۸: نظریه انگیزشی مرتبط رضایت شغلی..... ۳۳
- ۲-۴-۹: نظریه انگیزشی پیشرفت..... ۳۴
- ۲-۴-۱۰: نظریه سلسله مراتب نیازها..... ۳۴
- ۲-۴-۱۱: نظریه بودن وابستگی و رشد..... ۳۶
- ۲-۴-۱۲: نظریه دو عاملی هرزبرگ..... ۳۶
- ۲-۴-۱۳: نظریه ویژگیهای شغل..... ۳۸
- ۲-۴-۱۴: نظریه امید و انتظار..... ۳۸
- ۲-۴-۱۵: نظریه برابری..... ۳۸
- ۲-۴-۱۶: نظریه هدف گذاری..... ۳۹
- ۲-۴-۱۷: نظریه سیکل عملکرد بالا..... ۴۰
- ۲-۵: مرور مطالعات انجام شده پیرامون موضوع تحقیق..... ۴۰
- ۲-۵-۱: تحقیقات انجام شده در داخل کشور..... ۴۰
- ۲-۵-۲: تحقیقات انجام شده در خارج از کشور..... ۴۳

فصل سوم: روش تحقیق

۴۶	۳-۱: مقدمه.....
۴۶	۳-۲: روش اجرای پژوهش.....
۴۶	۳-۳: جامعه آماری.....
۴۶	۳-۴: نمونه گیری و روش نمونه گیری.....
۴۶	۳-۵: ابزار گردآوری اطلاعات.....
۴۶	۳-۵-۱: مقیاس مدیریت کیفیت فراگیر.....
۴۷	۳-۵-۲: مقیاس توانمند سازی کارکنان.....
۴۸	۳-۵-۳: پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا.....
۴۹	۳-۵-۴: روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....

فصل چهارم: یافته های تحقیق

۵۰	۴-۱: یافته های توصیفی متغیر های پژوهش.....
۵۱	۴-۲: تحلیل و آزمون سؤالات.....
۵۱	۴-۲-۱: فرضیه اول.....
۵۲	۴-۲-۲: فرضیه دوم.....
۵۲	۴-۲-۳: فرضیه سوم.....
۵۳	۴-۲-۴: فرضیه چهارم.....
۵۴	۴-۲-۵: فرضیه پنجم.....
۵۶	۴-۲-۶: فرضیه ششم.....

فصل پنجم: نتیجه گیری

۵۸	۵-۱: مقدمه.....
----	-----------------

- ۵-۲: نتایج پژوهش..... ۵۸
- ۵-۳: محدودیت های پژوهش..... ۶۱
- ۵-۳-۱: محدودیت های عملی (اجرایی)..... ۶۱
- ۵-۳-۲: محدودیت های علمی (ذاتی)..... ۶۱
- ۵-۴: پیشنهادات..... ۶۲
- ۵-۴-۱: پیشنهادات کاربردی..... ۶۲
- ۵-۴-۲: پیشنهاد های پژوهشی آتی..... ۶۲

فهرست منابع و مآخذ

- منابع فارسی..... ۶۳
- منابع انگلیسی..... ۶۶

پیوست

- پرسشنامه..... ۶۷

فهرست نمودار

صفحه	عنوان
۲۵.....	نمودار ۱-۲: مدل توانمند سازی بیل هارلی.....
۲۶.....	نمودار ۲-۲: الگوی توانمند سازی چهار عاملی ملهم.....
۳۷.....	نمودار ۳-۲: نظریه دو عاملی هرزبرگ.....

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۲-۱: مزایای واگذاری در ابعاد مختلف.....	۲۴
جدول ۲-۲: روابط رضایت شغلی.....	۳۱
جدول ۳-۱: روایی و پایایی آزمون.....	۴۸
جدول ۴-۱: آمار توصیفی مربوط به جنسیت ، سابقه ، مدرک و شغل کارکنان.....	۵۰
جدول ۴-۲: میانگین ، انحراف استاندارد متغیر های تحقیق و ابعاد آن.....	۵۱
جدول ۴-۳: میزان رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و توانمند سازی کارکنان.....	۵۲
جدول ۴-۴: میزان رابطه بین مدیریت کیفیت و رضایت شغلی کارکنان.....	۵۲
جدول ۴-۵: میزان رابطه بین ابعاد مدیریت کیفیت جامع و ابعاد توانمند سازی کارکنان.....	۵۳
جدول ۴-۶: میزان رابطه بین ابعاد مدیریت کیفیت جامع و ابعاد رضایت شغلی.....	۵۳
جدول ۴-۷: میزان پیش بینی کنندگی مدیریت کیفیت جامع بر توانمند سازی رضایت شغلی.....	۵۴
جدول ۴-۸: میزان پیش بینی کنندگی مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی.....	۵۴
جدول ۴-۹: ماتریس همبستگی متغیر های تحقیق و ابعاد آنها.....	۵۵

۱-۱ مقدمه:

دنیای امروز دنیایی پر از تغییر است. با گذشت زمان و تغییرات فنی سازمانها، شرکتهای و واحدهای تولیدی و صنعتی و خدماتی روز به روز پیچیده تر می شود. در دنیایی که تفکرات نوین جای تفکرات قدیمی را گرفته است نگرش ایستا محکوم به نابودی است. یا تفکر ایستا از بحرانی به بحران دیگر می افتیم و بدون برنامه و امید به سوی آینده پیش می رویم (کریمی، ۱۳۷۸)

امروزه شکاف میان ملت ها و جوامع مرز بین دانایی و نادانی است، بنابراین چالش اصلی چالش نیروی انسانی دانا و توانا است. نیروی انسانی مهمترین، گران ترین و با ارزش ترین سرمایه هر سازمان محسوب می شود. از این رو منابع انسانی نقش اساسی در رشد، پویایی و بالندگی ویا شکست و نابودی سازمانها دارند. می توان به سادگی بیان نمود که بدون افراد کارآمد دستیابی به اهداف سازمانی غیرممکن است. از این رو منابع انسانی، نقش اساسی در رشد، پویایی و بالندگی یا شکست و نابودی سازمان ها را دارند (عبداللهی، نوه ابراهیم، ۱۳۸۶).

آموزش و پرورش از بزرگترین، پیچیده ترین و حساس ترین نظام اجتماعی به حساب می آید که سطح علمی، پیشرفت و آینده هر کشوری را ترسیم می کند، چرا که در درون خود سرمایه ها و ذخایر ارزشمندی چون معلمین و دانش آموزان را جا داده است به یقین چنین دستگاه بزرگی که با ارزشمند ترین ذخایر این ملت (جوانان آینده ساز) را دارد نمی تواند و نباید بی نیاز از سیاست های برنامه ریزی و تدبیرهای علمی و مدیریتی باشد. بنابراین توجه به مسائل آموزشی - فرهنگی و کیفیت آن در هر جامعه ای نقش حیاتی در بقای آن جامعه و حرکت آن در جهت رشد و توسعه دارد. اگر مشاهده می شود که کشورهای جهان به دو قطب صنعتی و غیر صنعتی یا توسعه یافته و در حال توسعه تقسیم شده اند، می توان این تقسیم بندی را به کیفیت نظام آموزشی آن کشورها نسبت داد، به همین خاطر ضروری است در هر کشوری جهت رشد و توسعه به نظام آموزشی و بهبود کیفیت آن توجه نمود. لذا در جهت بهبود و کیفیت نظامهای آموزشی عوامل زیادی تاثیر داشته که از جمله نقش مدیریت کیفیت فراگیر^۱ یا مدیریت کیفیت فراگیر (مکف)^۲ قابل بحث و بررسی می باشد در همین راستا برای همکاری با تحولات سریع و روز افزون جهان امروزی بایستی خود را به نظریه های نوین علوم مختلف از جمله مدیریت تجهیز کنیم. مدیریت کیفیت فراگیر از جدیدترین نظریاتی است که در دهه های ۸۰ و ۹۰ میلادی توسط علماء

^۱ - Total quality management

^۲ - علامت اختصاری مدیریت کیفیت فراگیر

مدیریت مطرح گردیده و موفق ترین شرکتها و سازمانهای خدماتی و صنعتی جهان از آن بهره مند بوده و به موفقیت های عظیمی دست یافتند (کاظمی، ۱۳۷۶).

مدیریت کیفیت فراگیر یکی از رایج ترین اصطلاحات 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 میباشد و این امر منجر به بهبود مدام کیفیت و بهره‌وری و سازمان با استفاده از قابلیت‌ها و استعداد‌های گروه مدیران و کارکنان جهت تحقق اهداف معین و امور مربوطه به سازمان می‌گردد (حاجی شریف، ۱۳۷۴).

تاکید عمده این روش بر آن است که کلیه کارکنان و مدیران در بهبود مستمر کیفیت خدمات و کالاهای موافق با خواسته های مشتریان تلاش نمایند. به عبارتی ماهیت کل گرایي در چنین نظامی مطرح گردیده و احساس مسئولیت مشترک میان مدیران و کارکنان در جوابگویی به کیفیت مطلوب را به دنبال خواهد داشت. بعلاوه مشتری گرایي در موفقیت هر حرکت خدماتی و صنعتی خصوصا کتابخانه ها به عنوان یکی از اصول و مبادی مدیریت بشمار می رود (حسین پور، ۱۳۷۶).

به اعتقاد موسی خانی (۱۳۷۴) شاخصهای اصلی مکف عبارتند از:

۱- مدیریت نظام کیفیت فراگیر (جامع) دیدگاه کل گرا، نظامند و پویا داشته و شامل درونداد، فرایند و برونداد می باشد.

۲- مکف به عامل انسانی و جوامع انسانی و رضایت شغلی به عنوان سیستم باز نگرشی نو داشته که همانند سیستم های تعالی خواه سلسله مراتب نظام، قانونمندی و پویایی دارد.

۳- مکف بر کیفیت نیاز مشتری و مراجعه کننده و رضایتمندی آن متمرکز است.

۴- مکف بهبود مستمر و تغییر تدریجی است که جهان را برابر حرکت و رشد می داند و جهش را مد نظر قرار داده همچنین نظام و تفکر روندگرا دارد.

امروزه بهبود کیفیت امری است که در بخشهای صنعت (کلارانس^۱، ۱۹۹۵)، تولید (مکادو^۲، ۱۹۹۵) بهداشت و درمان (فورد^۱، ۱۹۹۸) آموزش و پرورش (گامبیوز^۲، ۱۹۹۵) و همچنین مراکز آموزشی - فرهنگی از جمله کتابخانه ها به عنوان یک ضرورت مطرح شده و در الویت قرار می گیرد و علی الخصوص در قلمرو مراکز خدماتی مانند کتابخانه ها توجه به کیفیت خدمات ارائه شده با عنایت به فشارها و توجه دقیقی که از سوی اقشار مختلف مردم من جمله دانشگاهیان و تحصیلکردگان برای پیشبرد مقاصد علمی اعمال می گردد، از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است (پل وفورست، ۱۳۷۸).

¹ - Clarence

² - Machado

¹ - Ford

² - Gumbus

در توضیح نظریه مدیریت کیفیت فراگیر یکی از اصول توجه به مشتری است، هر گاه کیفیت، معیار قرار گیرد، رضایتمندی، توانمند سازی مدیران و رضایتمندی کارکنان افزایش چشمگیری خواهد داشت. در تحقیق حاضر هدف محقق مشخص کردن میزان رابطه اجرای مدیریت کیفیت فراگیر، با سطح توانمند سازی مدیران و رضایت شغلی کارکنان می باشد.

۱-۲- بیان مسئله:

بی ثباتی مدیریت و جابجایی مدیران سازمانها و نبود فرایندهای مدون و سیستم های ناظر بر عملکرد فرایندها موجب می شود که سازمانها در گزارش روند بهبود مستمر فرایندها و عملکردهای خود عاجز باشند. نبود اطلاعات و شاخص های عینی باعث می شود که مدیران نتوانند از اطلاعات یکسان در تصمیم گیریها و برنامه ریزیهای راهبردی خود استفاده کنند (طهماسبی، ۱۳۸۶). مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای صنعتی نتایج قابل توجهی داشته و پس از چندین سال بکارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در نظامهای آموزشی نیز بکار گرفته شد و تحقیقات بسیار زیادی نتایج و عملکرد آن را مورد بررسی قرار دادند که مدیریت کیفیت فراگیر در اینگونه نظامها بسیار موثر عمل می کند. امروزه قبول شده است که آموزش و پرورش وسیله دستیابی به تکنیک برتر و هر گونه سهل انگاری موجب خسران و زیان جامعه خواهد شد (طهماسبی، ۱۳۸۶).

توانمند سازی مدیران یکی دیگر از مهارتهایی است که باید به آن توجه داشت، تا بتوانند مدارس را بهتر با کارکنان موثری داشته باشند، زیرا توانمند سازی به عنوان یک مولفه مثبت در انگیزش معلمان پذیرفته شده است. اگر چه پرورش و ارتقاء توانمند سازی مانند بیشتر مفاهیم انگیزشی بسیار مشکل است. این مفهوم توسط نویسندگان گوناگون به عنوان توانا ساختن، آزاد سازی، خودمختاری، تاثیر گذاری، رهبری، قدرت، اختیار، مسئولیت پذیری، عزت نفس و رشد حرفه ای تعریف شده است. توانمند سازی معلم فرایندی است که در آن اعضای مدرسه شایستگی های خود را رشد می دهند تا باعث رشد خود شده و بتوانند مسائل خود را حل کنند. افراد توانمند شده باور دارند که دارای دانش و مهارتهایی برای عمل در یک موقعیت هستند و باعث پیشرفت آن می شوند. مدارس توانمند شده، سازمانهایی هستند که فرصتهایی را برای رشد و نشان دادن شایستگی ها فراهم می کنند (شورت و راینهارت، ۱۹۹۴).

امروزه مدارس باید رویکرد سنتی به مدیریت را کنار گذاشته و به تجدید ساختار سازمانی بپردازند. مدیران مدرسه تجدید ساختار شده، در جستجوی راههایی هستند تا محیطی را ایجاد کنند که معلمان در برنامه ریزی ها و اجرای تغییراتی به منظور افزایش یادگیری دانش آموزان فعالیت کنند. مدیران این مدارس

رهبران هستند که می توانند فضایی را ایجاد کنند که معلمان را به خطر پذیری تشویق کنند تا با نیاز های دانش آموزان بیشتر آشنا شوند (تورنتون و متوکس، ۱۹۹۹).

کانگر و کانگو^۱ (۱۹۹۸) دلایل زیر را برای شدت توجه به توانمندسازی برشمرده اند :

۱- مطالعات مهارت‌های مدیریت نشان می دهد که توانمندسازی زیردستان بخش مهمی از اثر بخشی سازمانی و مدیریتی است .

۲- تجزیه و تحلیل قدرت و کنترل در سازمان ها حاکی از این است که سهم کردن کارکنان در قدرت و کنترل، اثر بخشی سازمانی را افزایش می دهد .

۳- تجربیات تشکیل گروه در سازمان دلالت بر این دارد که راهبردهای توانمندسازی کارکنان نقش مهمی در ایجاد بقاء گروه دارد .

در سازمان های بزرگ که به سازمان های دیوان سالار معروف هستند، کارکنان احساس بی قدرتی و درماندگی کرده و تمایل به انجام امور و فعالیتها را ندارند.

در این رابطه کوین و اسپریتزر^۲ (۱۹۹۷) بیان می دارند که در سازمان های بزرگ کارکنان به ندرت توانمند هستند کارکنان در این گونه سازمان ها احساس بازدارندگی دارند و تمایلات خود را برای انجام کار خوب از دست داده اند، و سلسله مراتب بر سازمان مستولی شده است. رویه ها و قوانین از پیش تنظیم شده اند. چنین سازمان هایی فقط از قدرت یدی کارکنان استفاده می نماید نه از مغزهای آنان. قدرت در رده های بالای سازمان متمرکز شده است و رده های پائین سازمان ناتوان هستند. سلسله مراتب و زنجیر فرماندهی کنترل در محیط های کسب و کار جدید، دیگر مناسب نیست. کارکنان باید یاد بگیرند که ابتکار و خلاقیت داشته باشند و در انجام وظایف محوله احساس مسئولیت کنند و بطور کلی آنان نیازمندند که توانمند شوند. (عبداللہی، نوه ابراهیم، ۱۳۸۶).

هنگامی که معلمان توانمند شده و به کیفیت توجه کنند، احساس بیشتری نیز در مورد شغل خود خواهند داشت زیرا "رضایت شغلی" نیز به وضوح به سطوح توانمندسازی درونی ارتباط دارد. رضایت شغلی ارتباط عاطفی افراد نسبت به نقش کاری خود اطلاق می شود و به عنوان ارتباط ادراک شده بین آنچه که یک فرد از شغلش می خواهد و آنچه که به فرد ارائه می شود، تعریف شده است (لاولر ۱۹۷۳، به نقل از لاک، ۱۹۶۹).

در آموزش و پرورش بسیاری از مشکلات از شکل و نحوه مدیریت ناشی می شود. مدیریت آموزشی را می توان بر حاکمیت مطلق مقامات اداری و مدیران بنیاد کرد. در آموزش و پرورش مدیریت سالم و صحیح از یک سو در گروه تقویض اختیار و از سوی دیگر به وجود اتفاق نظر و هماهنگی بین گروههای مسؤول و همکاری متقابل در اجرای برنامه ها بستگی دارد. رشد کمی سازمان های آموزشی و لزوم مشارکت مردم

^۱ -conger & kanugo

^۲ -Quinn & spreitzer

در آموزش و پرورش نیز وجود نظام انعطاف پذیر و غیر متمرکز در این بخش را ایجاب می کند . همکاری و هم فکری کارکنان مدرسه فقط با تشکیل شوراهای آموزشی و تربیتی و بهره گیری از نظر همه دست اندرکاران تعلیم و تربیت حاصل می شود. برای اداره مدرسه آن الگوی مدیریتی می تواند مفید باشد که از روش ها و باورهای گروهی معلمان نشأت گرفته و مورد قبول عموم باشد. آنجا که به ارزش تبادل نظر جمعی معلمان وقوف نیست و مدیر مدرسه درصدد اعمال روشهایی است که در دیگر سازمان ها یا ادارات معمول است و به حاکمیت رسمی و فردی متوسل می شود، بی شک پیروزی کمتر و دشواری های اجرایی فراوان تر است . (معیری، ۱۳۴۶، نقل از شفیع زاده اسفند آبادی، ۱۳۸۲) .

سالیس ادوارد (۱۳۸۰) می گوید: " همکاران درون سازمان ازجمله مشتریان می باشند و برای انجام موثر وظایفشان بر روی خدمات داخلی تکیه دارند. هر فردی که در مدرسه، دانشکده یا دانشگاه مشغول به کار باشد هم عرضه کننده خدمات بوده و هم مشتری برای سایرینبه حساب می آید هر عضوی برای کارکنان هم خدمات دهنده و هم دریافت کننده خدمات است " .

با توجه به اینکه عوامل متعددی را در پیش برد اهداف جامعه می توان دخیل دانست که از جمله آنها نقش مدیریت کیفیت، توانمند سازی و رضایت شغلی کارکنان در رسیدن به این مهم ضروری می باشد. در پژوهش حاضر محقق بر آن است تا با نظر سنجی از مدیران و کارشناسان که دست اندر کاران اصلی نظام آموزشی-فرهنگی بوده اند به بررسی و مقایسه وضعیت موجود و مطلوب از دیدگاه آنان پرداخته و با مشخص ساختن فاصله بین آنچه هست و آنچه که باید باشد توجه مدیران ارشد را به بهبود، کیفیت و پیش برد مستمر اهداف آن مراکز جلب نموده تا اقدامات لازم را در این زمینه مبذول نمایند. بنابر این در پژوهش حاضر به بررسی تاثیر متغیر مستقل مدیریت کیفیت بر متغیر وابسته توانمندسازی و رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش ناحیه دو شهر شیراز پرداخته شده است.

۳-۱: اهمیت و ضرورت تحقیق:

ما در عصری زندگی می کنیم که با تعدد سازمانها مواجه هستیم و منبع تأمین نیازهای نهادینه ما را سازمانها از نوع دولتی و خصوصی آن تشکیل می دهد. سازمانها تقریباً در کلیه شئون زندگی ما رخنه نموده اند و در جوامع انسانی کمتر پدیده ای را به قدمت آنها می توان یافت (گهر، ۱۳۷۱). زمانی که چنین ارتباط و پیوستگی میان انسانها و سازمانها برقرار است، توجه به رشد و سلامت و بهبود کیفیت آنها امری ضروری است. با نگاهی به دیدگاههای علمای مدیریت و صاحبان نظران این نکته روشن خواهد شد که آنها اکثراً در بیان هدف مکف متفق القول بوده و آن را کمک به بهبود کیفیت کالا و خدمات می دانند. پاول^۱ (۱۹۹۵) مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای مورد بررسی را سودمند دانسته و آن را منجر به ایجاد فرهنگ باز سازمان، غنی سازی کاری کارکنان، تشکیل کمیته های اجرایی، بهبود فرایند رضایت مشتریان می داند. بنابراین وی معتقد است که از مدیریت کیفیت فراگیر می توان به عنوان یک پدیده فکری در موفقیت سازمان استفاده کرد. لذا با توجه به اهمیت اجرای نقش مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانها خصوصاً سازمانهای آموزشی، به دلیل ماهیت و نوع کار و فعالیتشان قبل از هر سازمان دیگری بایستی داوطلب انجام چنین پیشنهاداتی باشند. زیرا در سازمانهای آموزشی بر خلاف سازمانهای تولیدی و صنعتی به دلیل برخوردهای انسانی اهمیت و حساسیت خاصی را ایجاب می کند (حسین پور، ۱۳۷۶).

با توجه به موارد فوق علی رقم اهداف مهمی که برای اجرای مکف گفته شده است، لذا در کشور ایران هنوز عامل موثری در هدایت برنامه ریزی خدماتی محسوب نشده است. چنانچه محقق ضمن تجارب شخصی خود و بحث با کارشناسان و مدیران به این نکته واقف گشته است که اکثر کارشناسان از نبود کیفیت سخن می گویند.

اگر چه هدف اعمال کیفیت در مراکز خدماتی - آموزشی کمک به مراجعه کنندگان می باشد، اما کارشناسان و مدیران هیچ آموزش و شناختی نسبت به آن نداشته و امری ناشناخته محسوب می گردد. لذا اگر اقدامی جهت شناساندن کیفیت صورت نگیرد در این حالت می توان گفت امید چندانی به رشد حرفه ای خودشکوفایی کارکنان و پیشرفت سازمانها نخواهد بود. مدیریت کیفیت فراگیر با توجه به نظریات اندیشمندان مختلفی چون دمینگ، جوران و کرازبی شامل اصول متعددی گردید، که در نتیجه اجرای این اصول دستیابی به کیفیت مطلوب در سازمان را خواهیم داشت، یکی از این اصول ایجاد رضایت شغلی در کارکنان است که تحقیقات متفاوتی را به دست آورده اند. از جمله کورترز (۲۰۰۱)، به نقل از

1- Powell

سیفی، (۱۳۸۱) بیان می کند که اولین و مهمترین اصل مدیریت کیفیت فراگیر رضایت مشتری است (طهماسبی، ۱۳۸۶).

با توجه به اینکه نبود کیفیت در سازمانها و عدم توانمندی کارکنان و رضایت شغلی آنها باعث بروز مشکلاتی از جمله: "فقدان هدف پایدار و نبودن همکاری و مشارکت کارکنان، تاکید بر اهداف کوتاه مدت و توجه به منافع سازمان به جای توجه به نیازها و انتظارات مشتری، فقدان نظام ارزشیابی کارکنان و عدم بررسی شایستگی ها و عملکرد کارکنان، جابه جایی بیش از حد مدیران و تصمیم گیری بر اساس اطلاعات کی نه کیفی". می شود (محزون، ۱۳۸۵، به نقل از طهماسبی، ۱۳۸۶).

با توجه به اهمیت و ضرورت موضوع، محقق بر آن شد تا با طرح موضوع تحقیق در صدد بررسی رابطه مدیریت کیفیت بر توانمند سازی و رضایت شغلی کارکنان در منطقه آموزش و پرورش شیراز برآید و نتایج حاصل را با توجه به اطلاعات در دسترس مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد و به این سوال پاسخ دهد که: آیا مدیریت کیفیت می تواند منجر به توانمند سازی و رضایت شغلی کارکنان شود یا خیر؟

۴-۱: اهداف پژوهش:

هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت فراگیر با توانمند سازی و رضایت شغلی، به منظور ارائه شواهد مستند و علمی است، مبنی بر اینکه با اجرای مدیریت کیفیت فراگیر بتوان توانمندی مدیران و کارشناسان را افزایش داده و همچنین حداکثر رضایت شغلی را در آنها ایجاد کرد و مدیران را به انتخاب و اجرای این شیوه مدیریتی سوق داد، تا در نتیجه نظامی پویا و متحول در آموزش و پرورش بوجود آید.

۵-۱: فرضیات پژوهش:

- ۱- بین بکار گیری مدیریت کیفیت جامع و توانمند سازی کارکنان رابطه معنی داری دارد
- ۲- بین بکار گیری مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری دارد
- ۳- بین ابعاد مدیریت کیفیت با ابعاد توانمند سازی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین ابعاد مدیریت کیفیت با ابعاد رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

۶-۱: سوالات تحقیق :

۱- مدیریت کیفیت جامع به چه میزان قادر به پیش بینی توانمند سازی و رضایت شغلی کارکنان می باشد.

۲- مدل مناسب برای پیش بینی رابطه مدیریت کیفیت جامع با رضایت شغلی و توانمند سازی از چه ویژگی برخوردار می باشد.

۷-۱: تعریف مفهومی و عملیاتی واژه های مورد استفاده :

۱-۷-۱- تعریف مفهومی

مدیریت کیفیت فراگیر: شامل فعالیتهای بهبود مستمر است که تمام افراد سازمان را در بر گرفته و یک تلاش جمعی به سمت بهبود است. ابعاد این بهبود موفقیت هدفهای چند جانبه مانند: کیفیت، هزینه، برنامه ریزی، الزامات مأموریت و مناسب بودن می باشد. مدیریت کیفیت فراگیر تکنیکهای پایه ای مدیریت از قبیل بهبود دادن کارها و ابزارهای تکنیکی را تحت یک روش منظم و به منظور رسیدن به فرایند بهبود مستمر، به اجرا در می آورد. این فعالیتهای در نهایت به رضایت مشتری می انجامد (گوچ، ۱۳۸۰).

توانمندسازی: توانمندسازی فرایندی است که طی آن مدیر قدرتش را با زیر دستان تقسیم می کند. در این مفهوم قدرت به معنی دارا بودن اقتدار و کنترل رسمی بر منابع سازمانی تعبیر می شود. باروچ (۱۹۹۴) معتقد است توانمندی به مفهوم تفویض اختیارات، همچنین از دیدگاه آرگریس^۱ (۱۹۹۸) توانمندسازی در حقیقت واگذاری اختیارات رسمی قدرت قانونی به کارکنان است (ابطحی، عابسی، ۱۳۸۶).
رضایت شغلی: رابینز^۲ رضایت شغلی را نگرش کلی فرد درباره کارش می داند و معتقد است کسی که رضایت شغلی اش در سطح بالا است، نسبت به کارش نگرش مثبت دارد (رابینز، ۱۹۴۳).

۲-۷-۱: تعاریف عملیاتی

مدیریت کیفیت فراگیر: در پژوهش حاضر برای سنجش مدیریت کیفیت از پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر نوح پیشه (۱۳۸۴)، استفاده گردید. این پرسشنامه دارای ۳۱ گویه است و متغیرهای تعهد مدیریت، آموزش، مشارکت، ارزشیابی توجه به مشتری، مدیریت کیفیت فراگیر و رضایت شغلی در آن بررسی می شود.

^۱ -Argyris

^۲ -Robbin

توانمندسازی:

با استفاده از مقیاس توانمندسازی اعضای مدرسه، که توسط شورت و راینهارت در سال ۱۹۹۲ ساخته شده است، اندازه گیری می شود. این ابزار دارای ۳۸ ماده است. و شامل ابعاد ششگانه تصمیم گیری، رشد حرفه ای، پایگاه، خودکارآمدی، خودمختاری، تأثیرگذاری می باشد. رضایت شغلی: رضایت شغلی نمره ای است که فرد در پرسش نامه رضایت شغلی مینه سوتا (ویس و همکاران، ۱۹۶۷) بدست می آورد. این مقیاس دارای ۲۰ گویه است؛ و هرکدام از گویه ها دارای دو جمله، "آنچه که هست." و "آنچه که باید باشد"، می باشد. و تفاوت بین آنچه که هست و آنچه که باید باشد، مبنای سنجش رضایت شغلی خواهد بود.

۲: چارچوب نظری و پیشینه تحقیق

۱-۲: مقدمه

همانگونه که مطالعه کیفیت و منابع مربوط به مدیریت بر می آید، به نظر می رسد در رابطه با مدیریت طی دو دهه گذشته الگوها و نظراتی ارائه شده است که پیرامون کیفیت، بهبود کیفی خدمات و تولیدات در سازمانهای دولتی، خدماتی، صنعتی و غیر صنعتی می باشد. از جمله این الگوها، مدیریت کیفیت فراگیر است. این سیستم مدیریتی که بر پایه نظرات دمینگ^۱، ژورال^۲، کرازپی^۳ و دیگران در اروپا، ژاپن و امریکا به تدریج الگوهای جامع آن در زمینه های کمی و آماری، کنترل و بهبود، بهسازی سازمان و الگوهای مشارکتی پدیدار شد، خود را به صفحه مدیریت عرضه نمود. هدف عمده این روش دستیابی به کیفیت محصولات و خدمات به طور مستمر است (قدوسی، ۱۳۷۳).

سیستم مدیریت دمینگ یک دیدگاه فلسفی، بر اساس بهبود دائمی به سوی ایده آل های کامل بود. او معتقد بود که یک تعهد کیفی نیازمند تغییر و تبدیل کل سازمان است. ژوزف ژوران بر این باور است که کیفیت به طور تصادفی رخ نمی دهد، و می بایستی برای آن برنامه ریزی شود. ژوران برنامه ریزی کیفی را به عنوان بخشی از کیفیت سه گانه (برنامه ریزی کیفیت، کنترل کیفیت و بهبود کیفیت) مورد ملاحظه قرار داد. او معتقد بود که غالب مسائل و مشکلات کیفی حاصل مدیریت ضعیف است نه کارگری ضعیف و آموزش درازمدت برای بهبود کیفیت می بایستی در سطح بالا با مدیریت ارشد شروع شود. فلیپ کرازپی از دیگر مشارکت کنندگان اصلی در جنبش کیفیت می باشد. رویکرد او بیشتر عملی بود و تاکید داشت کیفیت بالا به طور نسبی در درازمدت آسان تر و کم هزینه تر می باشد (الن.آ. بنوویتز، ترجمه امین شاپان جهرمی، ۱۳۸۵).

^۱ -Deming

^۲ -Juran

^۳ -Crosby

لازم به ذکر است که امروزه در میان شیوه های مختلف مدیریت، مدیریت کیفیت فراگیر شیوه ای است که توانسته است در میدان عمل به نتایج و دستاوردهای قابل توجهی نایل گردد و مزیت عمده آن این است که علاوه بر تاکید بر بعد کیفی تولیدات و خدمات، رضایت مشتریان و مراجعه کنندگان و بهبود مستمر بر بعد انسانی هم به عنوان تصمیم گیرنده و هم به عنوان استفاده کننده تاکید فراوان دارد. لذا این الگو خود در حل مسائل پیچیده سازمانهای اجتماعی در دوران پر تلاطم امروزی نقش مهمی را ایفا می کند. این نظام با مفهومی بنام کایزل^۱ مترادف است که با تاکید بر بعد استمرار بهبود کیفیت، مدیریت مشارکتی، کیفی بودن خدمات و کالاها و دستاوردها با حرکت اصیل و جهانی، رضایت مشتریان مراجعه کننده که همان دریافت کنندگان کالاها و خدمات می باشند را به دنبال خواهد داشت (موسی خانی، ۱۳۷۴).

همانطور که می دانیم ارزشها و انتظارات جهان امروز در حال تغییر و تحول است. این تغییرات و دگرگونی های فاحش و سریع جهانی اضطراب و نگرانی نسبت به آینده را در اذهان مردم بوجود آورده است. آنان الگوهای قدیمی و سنتی جاذبه خود را از دست داده اند و الگوهای جدید جایگزین آن شده است (تسلیمی، ۱۳۷۸).

امروزه با بهره گیری از مدیریت کیفیت فراگیر بسیاری از سازمانهای پیشرو به نتایج و دستاوردهای مهمی نایل شده اند. مدیریت کیفیت فراگیر فلسفه یک مدیریت جدی است که پشتیبان شکوفایی اقتصادی- اجتماعی در موفقیت تولیدات و خدمات در کشورهای پیشرفته جهان بوده است. مدیریت کیفیت فراگیر پیشرفت های مداومی را در کلیه فرایندها، محصولات و خدمات سازمان جستجو می کند و بار مسئولیت قسمت اعظم ضایعات، لغزشها، اشتباهات و کمبودها را از دوش مدیریت بر می دارد (یوه^۲، ۱۳۷۷). از اینرو کشورهای پیشرفته با ایجاد کیفیت برتر سعی بر سلطه و تسخیر کشورهای جهان سوم داشته اند. لذا بجا خواهد بود که این مدل نوین سرلوحه کلیه فعالیتهای تولیدی، خدماتی، اقتصادی قرار گرفته و سعی در پرکردن شکافهای بین کشورهای پیشرفته یا نیمه پیشرفته نموده و بدین رو کشورها را از سیطره و سلطه ابرقدرتها بیرون آیند. در همین راستا استفاده از این روش را در همه سطوح خصوصاً مراکز آموزشی - فرهنگی جهت افزایش کارایی ضروری دانسته و برای دسترسی به این روش بایستی آموزشها را از دبستان تا دانشگاه با جدیت دنبال نموده و شرایط فرهنگی جامعه را آماده استفاده از این الگو سازیم (یوه ، ۱۳۷۷).

^۱ - کایزل به معنی مدیریت مشارکت است

^۲ - Yaveh

۲-۲: مبانی نظری مفهوم مدیریت کیفیت فراگیر

تعاریف کیفیت :

کیفیت در فرهنگ فارسی عمید صفت یا چگونگی و حالت چیزی بیان شده است. در دهه ۵۰ میلادی ادواردز دمی‌نگ^۱ و فیگن باوم^۲ مفهوم جدید کیفیت را اینگونه بیان نمودند: « کیفیت مفهوم وسیعی است که تمام بخشهای مختلف سازمان نسبت به آن متعهد هستند و هدف آن افزایش کارایی کل مجموعه است. هدف نهایی آن مطابقت کامل با مشخصات مورد نیاز مشتری یا مراجعه کننده با حداقل هزینه برای سازمان است که منجر به افزایش قابلیت رقابت و کارایی می شود. » (تسلیمی، ۱۳۷۱). در همین راستا مرزبان(۱۳۸۲)، کیفیت را پاسخگویی به نیازها و الزامات تعیین شده از سوی مشتری یا مراجعه کننده در مرحله اول و تمام مراحل بعد از آن می داند(مرزبان، ۱۳۸۲).

کرازبی^۳، کیفیت را عبارت از انطباق محصول و خدمات با خواسته های افراد می داند (منجی، ۱۳۷۹). ایشیکاوا^۴، کیفیت را آن چیزی می داند که واقعاً مشتریان را راضی نماید. بنابراین کیفیت برآورد نیازها و انتظارات منطقی مشتریان است (اسماعیل پور، ۱۳۷۳).

از مجموع تعاریف و مطالب ارائه شده پیرامون کیفیت نتایج زیر را می توان گرفت:

۱. کیفیت توسط مشتری یا مراجعه کننده و انتظارات وی تعیین می شود.
۲. کیفیت بایستی رضایت و خشنودی مشتری یا مراجعه کننده را به دنبال داشته باشد.
۳. انجام صحیح کار و خدمات در اولویت کار کیفی قرار دارد.
۴. هدف از کیفیت افزایش کارایی سازمان با حداقل هزینه است.
۵. کیفیت به معنای تجمل و لوکس گرایی نیست.
۶. واژه کیفیت به تنهایی به معنای درجه عالی بودن و برتر بودن نیست و به طور کلی کیفیت نسبی است(حاجی شریف، ۱۳۷۳).

۱-۲-۲: جایگاه کیفیت و دلایل و اهمیت آن

امروزه مدیران بزرگ کاملاً درک کرده اند که به منظور کسب توفیق در کار و بقای مؤسسات خود می بایست در سطوح بالا و برتر از دیگر شرکتها و موسسات خدماتی قرار گیرند. این بدین معناست که ضروری است که کالاها و خدماتشان از کیفیت بالایی برخوردار بوده و کیفیت محصولات و خدمات و عملکرد روزمره، دستور کارها و مستند و با ثبات باشد (مهریان، ۱۳۷۷).

^۱ -W.E. Deming

^۲ -A.V. Feigenbaum

^۳ -Crosby

^۴ -Ishikawa