بررسی رابطه مدیریت استعداد با فرایند انتخاب و ابقاء مدیران در دانشگاه علوم پزشکی وخدمات بهداشتی درمانی مازندران

قاسم عابدی[۱] فریبا عدلی[۲] ارسطو گوران اوریمی[۳] مریم نعمتی[۴]

چکیده

سابقه و هدف: با توجه به پیشرفت روز افزون علوم و ایجاد محیط رقابتی برای سازمان ها، بسیاری از سازمان ها بدون آمادگی، توان ایستادگی در شرایط رقابتی را ندارند و در تحقق اهدافشان با چالش های اساسی روبرو خواهندشد. در چنین وضعیتی، مدیران مستعد و توانمند می توانند زمینه را برای رسیدن به اهداف سازمانی مهیا کنند. مدیریت استعداد، یک فرآیند مناسب برای حمایت و توانمند سازی مدیران است(۱). با انجام این تحقیق به این سوال علمی پاسخ داده می شود که آیا بین مدیریت استعداد و فرایند انتخاب و ابقاء مدیران رابطه ای وجود دارد یا خیر.

مواد و روش ها: این پژوهش توصیفی و مقطعی از نوع همبستگی است و جامعه آماری آن تعداد ۱۸۴ نفر از مدیران رده میانی اند که همگی آنان به روش سرشماری مورد مطالعه قرار گرفته اند. ابزار گردآوری داده ها دو سری پرسشنامه محقق ساخته تحت عناوین مدیریت استعداد و انتخاب مدیران می باشد. پرسشنامه مدیریت استعداد شامل ۱۰ بخش فرعی و ۶۸ سوال و پرسشنامه انتخاب مدیران شامل ۵ بخش فرعی با ۳۰ سوال می باشد.

یافته ها: نتایج بررسی نشان داد بین مدیریت استعداد و انتخاب مدیران دانشگاه علوم پزشکی، رابطه معنا داری وجود دارد. اما بین مدیریت استعداد و سابقه مدیریت (ابقاء) رابطه معناداری مشاهده نمی شود. مابین سه گروه مدیران بهداشتی، درمانی و ستادی از نظر مدیریت استعداد، تفاوت معنادار وجود دارد. همچنین بین سن مدیران و مدیریت استعداد، تفاوت معناداری مشاهده نشده است. علاوه بر آن در سه گروه مدیران باسابقه، کم سابقه و باسابقه متوسط از لحاظ مدیریت استعداد تفاوت معناداری وجود ندارد.

[۱] . هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی مازندران

[۲] . هیئت علمی دانشگاه تهران

[۳] . کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران

[۴] . کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران

استنتاج: نتایج پژوهش نشان می دهد که انتخاب مدیران در دانشگاه علوم پزشکی براساس مدیریت استعداد و مهارت های مورد نیاز است. اما هیچگونه رابطه ای با ابقاء مدیران مشاهده نمی شود.

واژه کلیدی: مدیریت استعداد، انتخاب، ابقاء

مقدمه

مدیریت استعداد، یک فرآیند مناسب برای حمایت و توانمند سازی مدیران می باشد. از این رو سازمان ها به این موضوع پی خواهند برد که از کارکنان خود چه انتظاری باید داشته باشند. انتخاب، مرحله ای از مدیریت منابع انسانی است برای پذیرفتن یا رد تقاضای متقاضیان کار، بطوری که شایسته ترین، مناسب ترین و با استعداد ترین آنها برگزیده شوند (۲).

بررسی ها نشان از کمبود نیروهای مدیریتی و افزایش نیاز به مدیران توانمندتر ، مستعد تر ، ماهرتر و شایسته تر از مدیران امروزی، در سالهای آینده دارد و حقیقت این است که بهره گیری از مدیران شایسته یکی از اساسی ترین چالشهای پیش روی سازمانهای فردا خواهد بود(۳).

برای رفع مشکل مدیران آینده در سازمانها، مدیریت استعداد به سازمان اطیمنان می دهد که افراد شایسته با مهارتهای مناسب، در پست مناسب، جهت نیل به هدفهای موردانتظار سازمان قرارگیرند. پرورش نیروی انسانی از وظایف اصلی مدیران بوده و مهارت مدیران در بهبود روابط و نفوذ در استعدادها ، یکی از مهارت های مهم مدیریت قلمداد می شود(۴) .

مواد و روشها

در این پژوهش رابطه مدیریت استعداد با فرآیند انتخاب و ابقاء مدیران در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مازندران مورد بررسی قرارگرفته است. جامعه پژوهش،کلیه واحدهای ستادی دانشگاه علوم پزشکی مازندران است که شامل هفت معاونت ، دانشکده ها، مراکز آموزشی درمانی، بیمارستانها و شبکه های بهداشت درمان می باشد.

این پژوهش به شکل توصیفی و مقطعی از نوع همبستگی انجام شده است. جامعه پژوهش شامل ۱۸۴ نفر از مدیران و کارشناسان مسئول واحدهای ستادی هستند که علاوه براین که حداقل مسئولیت یک نفر را به عهده دارند خود نیز تحت سرپرستی یک مدیر

بلافصل می باشند. این گروه از مسئولین با کادرتحت سرپرستی خود تحت عنوان گروه های کاری مسئول اجرای فرایند های مربوط در واحد های مختلف ارائه خدمت به مشتریان داخل و خار ج سیستم می باشند. ابزار گردآوری داده ها، دو سری پرسشنامه محقق ساخته می باشد که تحت عناوین مدیریت استعداد و انتخاب مدیران برای جمع آوری داده های مورد نیاز پژوهش تهیه شده است. پرسشنامه مدیریت استعداد شامل ۱۰ بخش فرعی و ۶۸ سوال است و پرسشنامه انتخاب مدیران شامل ۵ بخش فرعی و ۳۰ سوال می باشد. روایی پرسشنامه توسط سه نفر از صاحب نظران تأیید شده است. پایایی آن نیز در مطالعه مقدماتی و به روش آلفای کرانباخ برای مدیریت استعداد ۰/۹۸ و برای انتخاب مدیران ۰/۹۶ محاسبه شده است. ابتدا دو سری پرسشنامه محقق ساخته مدیریت استعداد و انتخاب مدیران، در میان کلیه افراد جامعه مذکور توزیع گشته و اطلاعات لازم به روش سرشماری جمع آوری گردید. در گام بعد، داده ها طی دو سری محاسبات توصیفی و تحلیلی قرار گرفت.

یافته ها

جدول شماره ۱ نحوه تقسیم بندی و توزیع فراوانی مدیران در گروههای سنی، سنوات خدمتی و سابقه مدیریتی را نشان می دهد:

جدول شماره۱– توزیع فراوانی نمرات مدیریت استعداد

گروه	۱	۲	۳
سن	تا ۳۵ سال (٪۲۲/۳)	۳۶ تا ۵۰ سال (٪۷۰/۱)	۵۰ سال به بالا (٪۷/۶)
سابقه خدمت	تا ۱۰ سال (٪۲۳/۴)	۲۰-۱۱ سال (٪۵۶)	۲۱ سال به بالا (٪۲۰/۶)
سابقه مدیریت	تا ۱۰ سال (٪۷۶/۶)	۲۰-۱۱ سال (٪۲۱/۷)	۲۱ سال به بالا (٪۱/۷)

جدول شماره۲– توزیع میانگین نمرات مدیریت استعداد و انتخاب مدیران

گروه مدیران	توزیع فراوانی	مدیریت استعداد	انتخاب
بهداشتی	٪۵۸/۷	۲۶۲/۴۳	۱۱۳/۸۳
درمانی	٪۲۸/۸	۲۵۸/۱۳	۱۱۲/۵۶
ستادی	٪۱۲/۵		

آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون باسطح اطمینان ۹۵٪ داده که رابطه مثبت و معنا داری (r = + .951) بین مدیریت استعداد و انتخاب مدیران وجود دارد. همچنین بین سه گروه سنی مدیران جوان، میان سال و مسن، آزمون آنوا انجام شد و با df = 2 و Sig = .464نشان داد از نظر مدیریت استعداد بین آنها تفاوت معناداری وجود ندارد.

آزمون آنوا در سه گروه مدیران با سوابق خدمتی متفاوت نیز حاکی از آن است که با df = 2 و Sig = .339 ما بین سه گروه از نظر مدیریت استعداد تفاوت معناداری دیده نمی شود. علاوه بر آن در سه گروه مدیران با سوابق مدیریتی متفاوت نیز با df = 2 و Sig = .283 از نظر مدیریت استعداد تفاوت معناداری مشاهده نشده است. بین سه گروه بهداشتی – درمانی- ستادی از نظر سطح مدیریت استعداد با درجه آزادی ۲ و آلفای ۰/۰۵ تفاوت معنادار (۰/ ۰۰۹) وجود دارد.

جدول شماره۳– آزمون آنوا
(مقایسه بین سه گروه بهداشتی –درمانی – ستادی از نظر سطح مدیریت استعداد)

	مقدار مربعها	درجه آزادی	میانه مربع ها	آماره	معناداری
بین گروه ها	۱۷۲۹۸/۲۴	۲	۸۶۴۹/۱۲	۴/۸۲	۰/۰۰۹
داخل گروه ها	۳۰۸۳۴۹/۱۸	۱۷۲	۱۷۹۲/۷۲		
کل	۳۲۵۶۴۷/۴۲	۱۷۴			

آزمون تعقیبی LSD نشان داده است از نظر مدیریت استعداد بین مدیران ستادی و بهداشتی با مدیران درمانی تفاوت معنادار مشاهده می شود. جدول شماره۴ نشان می دهد از

نظر انتخاب مدیران بین سه گروه با درجه آزادی ۲ اطمینان ۹۵٪ تفاوت معنادار (۰۰۹ /۰) وجود دارد.

جدول شماره۴– آزمون LSD (مقایسه سه گروه بهداشتی – درمانی – ستادی از نظر انتخاب مدیران)

گروه الف	گروه ب	تفاوت بین گروه	خطا	معنا داری	باسطح اطمینان ۹۵٪ حد پایین	حد بالا
بهداشتی	ستادی	۱/۲۶	۴/۴۵	۰/۹۶۰	-۹/۷۳	۱۲/۲۶
	درمانی	۱۰/۲۳*	۳۴/۳۴	۰/۰۱۰	۱/۹۷	۱۸/۴۹
ستادی	بهداشتی	-۱/۲۶	۴/۴۵	۰/ ۹۶۰	-۱۲/۲۶	۹/۷۳
	درمانی	۸/۹۷	۴/۴۸	۰/ ۱۸۹	-۳/۱۱	۲۱/۰۵
درمانی	بهداشتی	-۱۰/۲۳ *	۳/۳۴	۰/ ۰۱۰	-۱۸/۴۹	-۱/۹۷
	ستادی	-۸/۹۷	۴/۸۴	۰/ ۱۸۹	-۲۱/۰۵	۳/۱۱

یافته های تحقیق نشان می دهد انتخاب مدیران در سه گروه به شرح زیر می باشد.

الف) انتخاب مدیران بین گروه های بهداشتی و ستادی با اطمینان ۹۵٪ تفاوت معنادار (۰/۹۶) مشاهده نمی شود.

ب) بین گروه بهداشتی و درمانی با اطمینان ۹۵٪ تفاوت معنادار (۰۱۰/ ۰) می باشد.

ج) بین گروه ستادی و درمانی با اطمینان ۹۵٪ رابطه معنادار (۰/۱۸۹) مشاهده نمی شود.

نتیجه گیری و بحث

نتایج بررسی نشان داده است بین مدیریت استعداد و انتخاب مدیران دانشگاه علوم پزشکی مازندران، رابطه معنادار مشاهده می گردد که علت آن را می توان بالا بود ن سطح تحصیلات مدیران درزمینه تخصصی و برگزاری دوره های مستمر بهبود مدیریت برای کلیه رده ها دانست. انتخاب مدیران از داخل سازمان صورت گرفته و بالطبع آشنایی آنان با نوع فعالیت در این امر موثر است. اما بین مدیریت استعداد و سابقه مدیریت (ابقا) مدیران تفاوت معناداری مشاهده نشده است.

همچنین بین سه گروه بهداشتی، درمانی و ستادی از نظر مدیریت استعداد و انتخاب مدیران تفاوت وجود دارد. دلیل عمده تفاوت مدیریت استعداد بین سه گروه (بهداشتی،

درمانی وستادی) می تواند توجه بیشتر مدیران رسته درمانی به کارهای تخصصی و فوق تخصصی باشد. پژوهش حاضر نشان می دهد مدیریت استعداد در مدیران براساس سن و سابقه خدمت تفاوت معناداری وجود ندارد و علت آن می تواند انتخاب مدیران براساس شایستگی های فردی و تحصیلات آکادمیک باشد. شایان ذکر است یافته های جانبی پژوهش نشان داده است مهارت های ۱۵ گانه مدیریت استعداد شامل مهارت فنی-تخصصی، نوآوری، ابتکار عمل، پرورش مرئوسان، تحول، برقراری ارتباط موثر فردی، رهبری، توانایی کارتیمی، بهره وری، دستیابی به اهداف، التزام عملی به ارزش های سازمانی، فرماندهی، انضباط، توانایی مدیریت بر کارکنان و تصمیم گیری با انتخاب مدیران رابطه معنادار دارند. نتایج تحقیق حاضر یافته های خانم سمیه عسگری را در خصوص وجود رابطه معنادار بین مولفه های مدیریت استعداد و انتخاب مدیران تأیید می کند(۵). اما متغیر سن، سابقه خدمت و سابقه مدیریت، یافته های آقای حامد محمدی را تأیید نمی کند(۶). به نظر می رسد دلیل آن نوع ساختار سازمان های مورد مطالعه می باشد زیرا ساختار سازمان مورد مطاله این تحقیق دانشگاهی (علمی وخدماتی) و ساختار سازمان مورد مطالعه ایشان صنعتی می باشد. با توجه به نتایج تحقیق حاضر و یافته های سایر محققان رعایت نکات زیر در فرایند انتخاب مدیران پیشنهاد می گردد:

- تعیین کمبودهای مدیریتی
- تعیین قابلیت ها ، شایستگی ها مهارت های مورد نیاز.
- تشکیل خزانه استعداد وتعیین افراد دارای قابلیت ، شایستگی و مهارت های فوق.
- ارزیابی نامزدها برای تعیین نقاط قوت و ضعف.
- طراحی و اجرای برنامه آموزشی برای آماده سازی تدریجی کارکنان با استعداد، بر اساس مهارت های استعداد.
- جایگزینی افراد پرورش یافته در مناصب کلیدی و مسئولیت های مدیریتی.
- نظارت ، بازبینی و بهبود مستمر این سیستم(۷ و۸).
- استمرار دوره های آموزشی بهبود مدیریت.
- آموزش مدیران براساس مهارت های لازم برای اجرای مدیریت استعداد بخصوص در بخش های درمانی و ستادی.

تقدیر و تشکر

بدین وسیله ازکلیه مدیران شبکه های بهداشت و درمان، روسای بیمارستان ها و دانشکده ها که در انجام این پژوهش ما را یاری نمودند، تقدیر و تشکر می گردد.

منابع و مآخذ

۱-سعادت، ا. مدیریت منابع انسانی، انتشارات سمت، تهران: ۱۳۸۶

۲- ممالی تفتی، م. و تاج الدین، م. ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، اسفند۱۳۸۷، شماره۲۰۲.

۳- کاظمی، ب. مدیریت امور کارکنان. مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، تهران:۱۳۸۶ .

۴- رابرت، اف. و جی،کی. استعدادیابی وجانشین پروری رویکردها و روش های پرورش مدیر در شرکت های پیشرو جهان ، ترجمه ابوالعلایی، ب. انتشارات سرآمد، تهران:۱۳۸۷ .

۵- عسگری، س. بررسی نقش توسعه منابع انسانی مدیران در امنیت شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان مازندران، پایان نامه ارشد، ۱۳۸۶.

۶- محمدی، ح. بررسی نظام جذب و تأمین (گزینش) مدیران در کارخانجات نساجی مازندران طی سالهای ۱۳۸۰-۱۳۶۰، پایان نامه ارشد،۱۳۸۳.

۷- ابوالعلایی، ب. و غفاری، ع. مدیران آینده (مبانی نظری وتجارب عملی برنامه های استعداد یابی و جانشین پروری مدیران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، تهران:۱۳۸۶.

8- J.W. Boudreau and P.M. Ramstad, Talentship and the new paradigm for human resource management: From professional practice to 1**8** (2005) (2), pp. 17–26.

امکان سنجی استقرار سیستم مدیریت کیفیت جامع

عزت الله بالوئی جامخانه [۱] سید علیرضا ابراهیمی [۲] محبوبه ستونه [۳] اصغر نادی قرا [۴]

چکیده

تغییرات شگرف چند دهه اخیر موجب شده است که دیدگاه مشتری نیز راجع به نوع محصول و یا خدمات مورد نیاز دچار تغییرات اساسی گردد و با توجه به این که سازمان ها برای ادامه حیات نیاز به مشتری دارند، بنابراین ناچارند این تغییر نگرش را مطالعه و محصولات و یا خدمات خود را متناسب با آن ها عرضه نمایند. در عصر حاضر نیز سازمان های زیادی به اجرای مدیریت کیفیت جامع روی آوردند. پرسش اصلی آن است که آیا سیستم مدیریت کیفیت در ادارات پست استان گلستان قابل اجرا و استقرار است ؟ و همچنین پرسش‌های فرعی تحقیق به بررسی شش متغیر تعهد مدیریت ارشد سازمان، مسئولیت پذیری و خدمت رسانی، آموزش کارکنان، مشارکت کارکنان، به کار گیری آمار و اطلاعات و عوامل فیزیکی و محسوس سازمان پرداخته است. در این راستا از پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته با آلفای کرونباخ ۸۳٪ استفاده شده است. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهدکه سیستم مدیریت کیفیت جامع در ادارات پست استان گلستان قابل اجرا و استقرار است.

کلید واژه ها : مدیریت کیفیت، کیفیت فراگیر، ابعاد کیفیت

---

[۱] عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر
[۲] عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر
[۳] کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی
[۴] کارشناس ارشد آمار، دانشگاه علوم پزشکی ساری

مقدمه :

نظام اداری بخش دولتی هر کشور به مثابه سازمان تنظیم کننده کلیه فعالیت ها برای نیل به اهداف تعیین‌شده آن کشور می باشد که ضمن ایجاد هماهنگی بین بخش های مختلف، بستر مناسب را برای حل مسائل و مشکلات مردم و حسن جریان امور عمومی فراهم می نماید. اندیشه اصلاح نظام اداری و تحول در ساختار زیر بنایی ارائه خدمات عمومی، کم و بیش در اندیشه همه دولتهاست. دولتمردان تمایل دارند که سطح رضایتمندی آنان را افزایش داده و به حفظ و پایداری ارزش های جامعه کمک می نماید.

تغییرات شگرف سالیان اخیر، ضرورت بازنگری در شیوه خدمت‌رسانی بخش عمومی را بیش از گذشته نمایان ساخته است. مدیریت کیفیت، دستاورد مطلوبی را تا کنون برای بخش خصوصی به ارمغان آورده است و بخش دولتی نیز این امر مهم را بخوبی در یافته است که ارائه خدمت با کیفیت به مردم و شهروندان، موجبات رضایت عمومی و مشارکت هر چه بیشتر آنان در صحنه های اجتماعی فراهم می آورد(۱).

یک برنامه موفق مدیریت کیفیت جامع معمولاً در بر گیرنده اقدامات است:

تغییر اساسی در فرهنگ سازمانی، اعمال رهبری قدرتمند از سوی مدیران ارشد، آموزش کارکنان، تفویض اختیار به سطوح پایین و انجام کار گروهی، در مدیریت کیفیت فراگیر تاکید بر پیشگیری می باشد نه تصحیح و درمان .

در این روش از طریق اقدامات منظم و برنامه‌ریزی شده نظیر ثبت فرآیندهای کاری یا هزینه حسابرسی های کیفیت، اطمینان از وجود و تامین کیفیت، ازبروز مشکلات و مسایل کیفیت جلوگیری می‌گردد(۲).

هر سازمانی برای ادامه حیات به مشتریانی نیاز دارد. تغییرات شگرف چند دهه اخیر موجب شده است که دیدگاه مشتری نیز راجع به نوع محصول و یا خدمات مورد نیاز دچار تغییرات اساسی گردد. بنابراین سازمان‌ها ناچار هستند این تغییر نگرش را مطالعه و محصولات و یا خدمات خود را متناسب با آنها عرضه نمایند. یکی از موضوعاتی که در چند دهه اخیر توجه عده زیادی را به خود جلب نموده است، موضوع مدیریت کیفیت خدمات

است. در این راستا نگرش های جدید،کیفیت را همان خواسته‌ها و نیازهای مشتری تعریف می‌کنند. موضوع جالب توجه در این میان بحث کیفیت خدمات است. طبیعی است اولین سوالی که به ذهن می‌رسد این باشد که آیا کیفیت خدمات به دلیل خصیصه ناملموس بودن قابل اندازه‌گیری و تعریف است؟ در پاسخ باید گفت هر چند تعریف کیفیت خدمات و اندازه‌گیری آن بسیار مشکل‌تر از تعریف و اندازه‌گیری محصول است اما امری محال و نشدنی نیست، بنابراین جا دارد نظر به اهمیت موضوع و با توجه به نقش روز افزون خدمات، مخصوصاًخدمات اداره پست (به عنوان یکی از بخش‌های دولتی جامعه)و واحدهای تابعه آن در زندگی کنونی، مطالعاتی در این زمینه صورت گیرد. در واقع هدف مدیریت کیفیت جامع ایجاد یک نظام یا سیستم مدیریتی است که از بروز نارسایی ها و مشکلات در چرخه عملکرد سازمان جلوگیری می کند. برای تحقق این امر باید در مورد وضعیت‌هایی که در فعالیت سازمان ایجاد مشکل می‌کنند بررسی و اقدام نمود(۲). بنابراین با توجه به اهمیت موضوع که در بالا بدان اشاره شد پژوهش حاضر کوشش می‌کند تا به این سوال مهم پاسخ دهد که :

-آیا سیستم مدیریت کیفیت جامع در ادارات پست استان گلستان قابل اجرا و استقرار است یا خیر؟

TQM یک فلسفه مدیریتی است که می خواهد هر عضوی از سازمان را تقویت کند، بهبود مستمر و بلندمدت در کیفیت و بهره‌وری را ارتقاء بخشد و ترس کارکنان را از تغییر از بین ببرد. اصل اساسی TQM این است که هزینه پیشگیری کمتر از هزینه اصلاح است. بلیس جونز اعتقاد دارد که TQM تنها یک سرگرمی مدیریتی نیست بلکه وسیله‌ای برای دستیابی به مزایای رقابتی واقعی است. رویکرد TQM، تکنیک‌ها و اصول اساسی گسترش دستورات کیفی،کنترل آماری و ابزارهای موجود مدیریت را به روشی ساختار یافته، منسجم می کند و می‌تواند با ایجاد یک سیستم قابل اندازه‌گیری هزینه منفعت، به مدیریت در ارزیابی و اندازه‌گیری اثربخشی و کارایی به کارگیری منابع سازمانی کمک کند(۳).

مولفه ها ی نهفته در مدیریت کیفیت فراگیر چشم انداز گرایی، راهبری سازمان به شکل موثر،همکاری با پیمانکاران و تامین کنندگان، توسعه مشارکت کارکنان، فرایند گرایی، خلاقیت و بهبود مستمر، مسئولیتهای اجتماعی سازمان، نتیجه گرایی می باشند(۴).

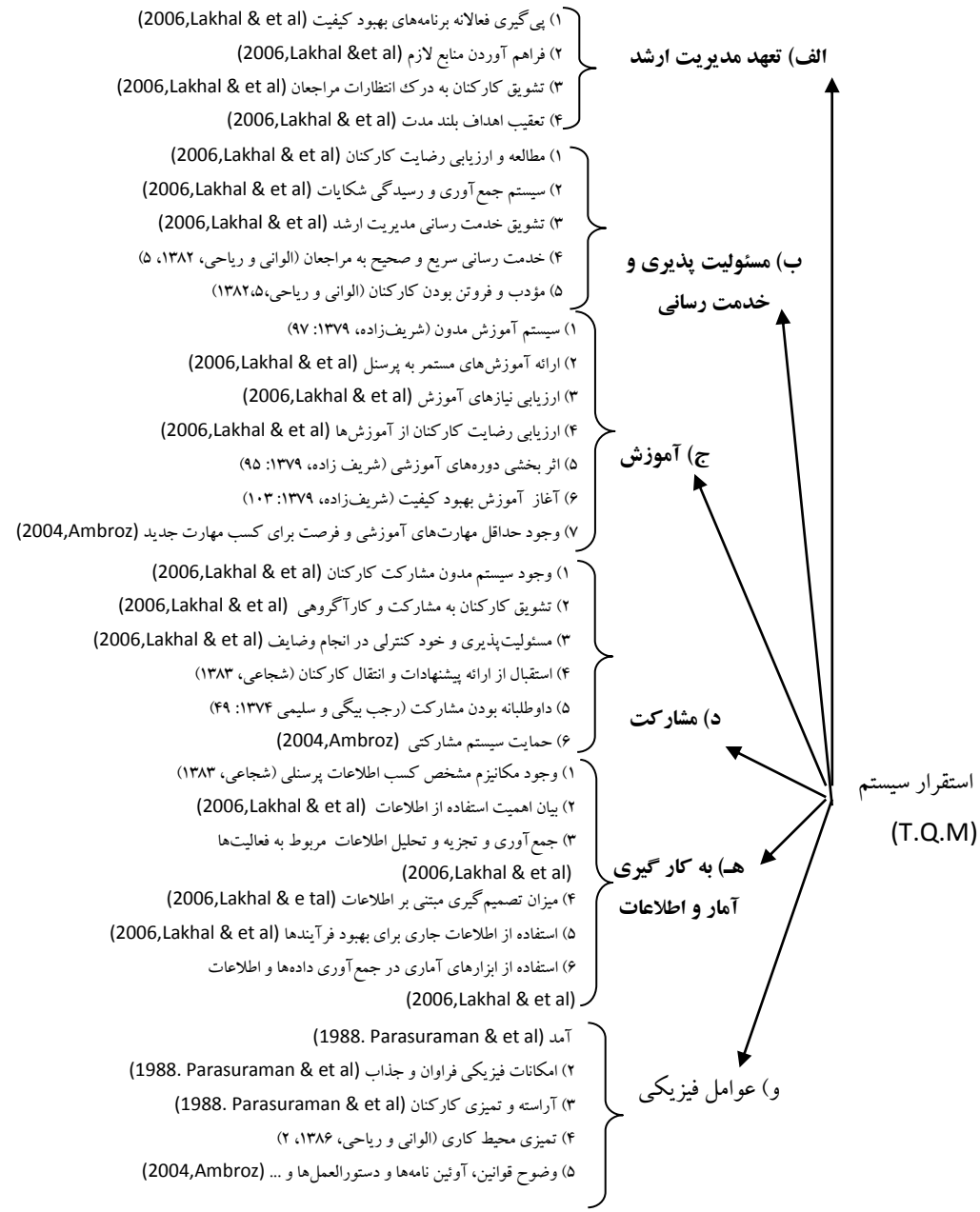
وقتی از واژه‌ی کیفیت استفاده می شود، معمولاً محصول یا خدمتی را در نظر می گیریم که انتظارات ما را برآورده می‌سازد یا از آنها پیش می‌افتد. این انتظارات بر مبنای استفاده مورد نظر و قیمت فروش آن محصول می باشند. بر طبق استاندارد A3-1987,ANSI/ASQC کیفیت عبارتند از مجموعه‌های خصوصیات و ویژگی‌های یک محصول یا خدمت که در بر گیرنده‌ی توانایی آن، در برآوردن نیازهای تلویحی و معین باشد. نیازهای معین توسط قرارداد مشخص شده و محدودیت نامیده می‌شوند ولی نیازهای تلویحی تابعی از بازار هستند. این نیازهای شناخته و تعریف شده، آنها را شاخص می‌نامیم و شامل موارد ایمنی، قابلیت اطمینان، قابلیت دسترسی، تعمیر پذیری، قابلیت استفاده، قیمت و محیط می باشند. قیمت به سادگی توسط واحد پولی مثلاً ریال مشخص می گردد . بقیه‌ی نیازها با تبدیل خصوصیات و ویژگی‌های محصول ساخته‌شده یا خدمت ارائه شده به یک سری مشخصات تعیین می گردند. تطابق محصول یا خدمت مورد نظر با این مشخصات قابل اندازه‌گیری بوده، تعریفی کمی و کاربردی از کیفیت ارائه می دهد. اگر این مشخصات، نیازهای مشتری را برآورده بکنند باید تغییر یابند(۵).

کیفیت ۹ بعد مختلف دارد. جدول ذیل این ابعاد را به همراه معانی و مشخصات شان نشان می دهد(۵):

ابعاد کیفیت

ابعاد	تعریف و مثال
عملکرد	اولین ویژگی یک محصول ، مثلاً درخشانی یک نقاشی
خصوصیت	ویژگی ثانویه و اضافی ، مثلاً کنترل از راه دور تلویزیون
تطابق	برآوردن مشخصات و استانداردهای صنعتی
قابلیت اطمینان	ثبات عملکرد در طول زمان ، میانگین زمان برای رسیدن به اولین اشکال
دوام	دوره و زمان استفاده از محصول که شامل تعمیرات نیز می شود
خدمت	تجزیه و تحلیل مشکلات و شکایات، سادگی تعمیر
جوابگویی و پاسخ دهی	تعاملات انسانی ، مثلاً مهربانی فروشنده محصول
زیبایی شناسی	ویژگی حسی
شهرت و آوازه	عملکرد گذشته و سایر دستاوردها ، مثلاً در گذشته رتبه ی اول را کسب کرده

ابعاد و شاخص‌های مورد استفاده در این تحقیق را می‌توان به صورت زیر مشاهده کرد(۲):



مواد و روش ها

این پژوهش از حیث هدف کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی است. تحقیق توصیفی شامل مجموع روش‌هایی است که هدف آن توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. در تحقیق توصیفی، محقق به جمع‌آوری اطلاعات واقعی و مفصل از پدیده ویژه می پردازد و دخالتی در موقعیت، وضعیت و نقش متغیر ها ندارد و آنها را دستکاری و کنترل نمی کند و صرفاً آن چه را که وجود دارد را مطالعه کرده و به توصیف و تشریح آن می‌پردازد و سپس به شناسایی و بررسی مسائل، شرایط و وقایع جاری مبادرت می‌ورزد(۷). جامعه آماری این تحقیق عبارتند از کلیه کارکنان رسمی، قراردادی و پیمانی باجه‌های مرکزی ادارات پست استان گلستان اعم از زن و مرد که دارای مدرک تحصیلی دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، فوق لیسانس، دکتری می باشند تعداد این افراد در مجموع برابر با N=۲۵۸ می باشند. در این پژوهش به دلیل بالابودن حجم جامعه و عدم امکان بررسی همه‌ی موارد به مطالعه‌ی یک گروه نمونه به جای کل جامعه‌ی آماری پرداخته شده است. برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی مورگان استفاده شده است که با توجه به تعداد جامعه آماری، ۱۵۵ نفر می باشد. روش نمونه گیری از نوع طبقه بندی نسبتی بوده است. به منظور تامین این تعداد نمونه ۱۵۵ عدد پرسشنامه برای مراجعین تهیه و توزیع شد که تعداد ۱۵۱ پرسش‌نامه صحیح برگشت داده شد.

سوال اصلی

آیا سیستم مدیریت کیفیت در ادارات پست قابل اجرا و استقرار است؟

سوالات فرعی

۱- آیا مدیریت ارشد سازمان خود را به اجرای سیستم مدیریت کیفیت متعهد می داند؟
۲-آیا مسئولیت‌پذیری و خدمت‌رسانی مورد توجه مدیران و کارکنان سازمان می باشد؟
۳-آیا آموزش دائمی کارکنان مورد توجه مدیران سازمان است؟
۴- آیا به مشارکت کارکنان در فرآیند های کار تاکید می شود؟
۵- میزان به کارگیری آمار و اطلاعات در تصمیم‌گیری ادارات پست به چه میزان است ؟
۶- آیا عوامل فیزیکی و محسوس سازمان در سطح قابل قبولی قرار دارند؟

یافته ها

در این تحقیق برای تعیین اعتبار، پرسشنامه بین ۳۳ نفر از کارکنان اداره پست اســتان گلستان به طور تصادفی توزیع گردید که پس از جمع‌آوری اطلاعات و محاسبات انجام شده به وسیله آزمون آلفای کرونباخ نشان دهنده این مقوله است که اعتبار (پایایی) این پرسشنامه ۸۳٪ می باشد . بنابر این پرسشنامه های مورد نظر دارای پایایی قابل قبول است . به عبارت دیگر بین عناصر درونی پرسشنامه‌ها هماهنگی لازم وجود دارد. همچنین برای تعیین روایی پرسشنامه از نظرات اساتید و برخی کارشناسان ذی ربط استفاده شده است. در این تحقیــق آزمون کولموگروف – اسمیر نوف نشان داد که تمامی متغیرها در سطح تشــخیص ۰/۰۱ دارای توزیع نرمال می‌باشند.

مولفه ها	n	mean	Std.deviation	Std.error mean
سیستم مدیریت کیفیت	151	3.1716	.21587	.01757
مدیریت ارشد	151	3.5132	.051299	.04175
مسئولیت پذیری و خدمت رسانی	151	3.3113	.59448	.04838
آموزش دائمی کارکنان	151	3.3330	.46503	.03784
مشارکت کارکنان	151	2.4680	.55867	.04546
به کار گیری آمار و اطلاعات	151	3.2837	.51883	.04222
عوامل فیزیکی و محسوس	151	3.2424	.58131	.04731

جدول ۳ : شاخص‌های توصیفی

جدول ۴: آزمون t تک نمونه مربوط به سیستم مدیریت کیفیت

مولفه ها	Test value=3					
	t	df	Sig(2-tailed)	Mean difference	lower	upper
سیستم مدیریت کیفیت	9.767	150	.000	.17158	.1369	0.2063
مدیریت ارشد	12.294	150	.000	.51325	.4308	0.5957
مسئولیت پذیری و خدمت رسانی	6.434	150	0.000	.31126	.2157	.4068
آموزش دائمی کارکنان	8.800	150	.000	.33302	.2582	.4078
مشارکت کارکنان	-3.25	150	.34	-.53201	-.6218	-.4422
به کار گیری آمار و اطلاعات	6.718	150	.000	.28366	.2002	.3671
عوامل فیزیکی و محسوس	5.124	150	.000	.24238	.1489	.3359

۱- آیا مدیریت ارشد سازمان خود را به اجرای سیستم مدیریت کیفیت متعهد می داند؟

با توجه به این که sig در جدول فوق کمتر از ۰/۰۵ می باشد فرض صفر رد می گردد. یعنی فرض مقابل پذیرفته می‌شود و این بدان معناست که مدیریت ارشد سازمان خود را به اجرای سیستم مدیریت کیفیت متعهد می‌داند.

۲-آیا مسئولیت‌پذیری و خدمت‌رسانی مورد توجه مدیران و کارکنان سازمان می باشد؟

با توجه به این که sig در جدول فوق کمتر از ۰/۰۵ می باشد فرض صفر رد می گردد. یعنی فرض مقابل پذیرفته می‌شود و این بدان معناست که مسئولیت‌پذیری و خدمت‌رسانی مورد توجه مدیران و کارکنان سازمان می باشد.

۳-آیا آموزش دائمی کارکنان مورد توجه مدیران سازمان است؟

با توجه به این که sig در جدول فوق کمتر از ۰/۰۵ می باشد فرض صفر رد می گردد یعنی فرض مقابل پذیرفته می‌شود و این بدان معناست که آموزش دائمی کارکنان مورد توجه مدیران سازمان است.

۴- آیا به مشارکت کارکنان در فرآیند های کار تاکید می شود؟

با توجه به این که sig در جدول فوق بیشتر از ۰/۰۵ می باشد فرض صفر پذیرفته می گردد یعنی فرض مقابل رد می‌شود و این بدان معناست که به مشارکت کارکنان در فرایند کار تاکید نمی‌گردد.

۵- میزان به کارگیری آمار و اطلاعات در تصمیم‌گیری ادارات پست به چه میزان است ؟

با توجه به این که sig در جدول فوق کمتر از ۰/۰۵ می باشد فرض صفر رد می گردد یعنی فرض مقابل پذیرفته می‌شود و این بدان معناست که به استفاده از آمار و اطلاعات در تصمیم‌گیری‌ها تاکید می‌گردد.

۶- آیا عوامل فیزیکی و محسوس سازمان در سطح قابل قبولی قرار دارند؟

با توجه به این که sig در جدول فوق کمتر از ۰/۰۵ می باشد فرض صفر رد می گردد یعنی فرض مقابل پذیرفته می‌شودو این بدان معناست که عوامل فیزیکی و محسوس سازمان در سطح قابل قبولی قرار دارند.

نتیجه گیری

پس از توزیع پرسشنامه و جمع‌آوری آن تجزیه و تحلیل اطلاعات نتایج نشان داد که تنها سوال فرعی چهارم که مربوط به مسئله مشارکت کارکنان در فرایند های کار مورد تایید قرار نگرفت و سایر سوالات فرعی مورد تایید قرار گرفت با توجه به نتایج بدست آمده در نهایت می توان گفت که سیستم مدیریت کیفیت جامع در ادارات پست استان گلستان قابل اجرا و استقرار است.

منابع و ماخذ

۱- ریاحی، ب. مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی، موسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی سازمان گسترش، چاپ اول،۱۳۸۱

۲ - شریف زاده، ف. مدیریت کیفیت اصول و مفاهیم، چشم اندازها و کاربرد، نشر ترمه، چاپ اول ، ۱۳۷۹.

۳- موسوی،س و ابریشمی، سید م. ارزیابی عملکرد سیستم کیفیت سازمان مورد کاوی شرکت آذین خودرو، چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیران کیفیت، ۱۳۸۲.

۴- سلطانی، ا. نقش مدیریت کیفیت فراگیر در مدیریت بحرانهای سازمانی،۲۰۰۳.

۵- جعفری، م و دیگران. ابزارهای استراتژیک و فرهنگی مدیریت کیفیت فراگیر، موسسه خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۸۲.

۶- شریف‌زاده، ف و ذبیحی، ع. امکان سنجی استقرار سیستم مدیریت کیفیت در سازمانهای خدمات شهری، مطالعه شهرداری مشهد، فصلنامه مطالعات مدیریت، ۱۳۸۶، شماره ۵۶.

۷- سرمد، ز. بازرگان، ع و حجازی، ا، روش های تحقیق در علوم اجتماعی، تهران؛ انتشارات آگاه، چاپ هشتم، ۱۳۸۰.

۸- رجب بیگی، م و سلیمی، م. مدیریت کیفیت فراگیر، مرکز نشر دانشگاه صنعتی امیرکبیر، ۱۳۷۴.

9. Lakhal, R. et al. ;" Quality management practices and their impaction performance", Journal of quality & reliability management ; Vol: 23, NO.6, 2006.

10. Parasuraman, A., " Customer service in business –to – business market: an agenda for research", Journal of business & industrial marketing, Vol .13, No. 4/5, 1998, pp.309-321.

11. Ambroz,Milan," Total quality system as a product of the improvement corporate culture", the TQM magazine, Vol. 16, No. 2, 2004, pp. 93-104.