

«مطالعات جامعه‌شناسی»

سال دوم، شماره پنجم، زمستان 1388

ص ص 124 - 105

کیفیت‌گرایی کارکنان و نقش آن در ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب¹

رحیم عبدالله‌فام²

دکتر داود ابراهیم‌پور³

تاریخ دریافت: 1391/1/15

تاریخ پذیرش: 1391/9/8

چکیده

پژوهش حاضر با عنوان «بررسی کیفیت‌گرایی کارکنان و نقش آن در ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب» اجرا شده است. فرضیه‌های تحقیق شامل کیفیت‌گرایی کارکنان که مولفه‌های آن عبارتند از: مشتری‌گرایی، خلاقیت و نوآوری، نگرش دائمی به وضع مطلوب، اهمیت دادن به وضع ظاهری، صبوری و شکیبایی کارکنان، گروه‌گرایی و هدف‌گرایی و رابطه آن با ارتقای کیفیت خدمات آموزشی تدوین گردیده است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان دانشجویان دانشگاه آزاد واحد بناب در سال تحصیلی 89-90 می‌باشد. با توجه به نتایج تحقیق حاضر با توجه به این که ضریب B در آزمون رگرسیون این فرضیه‌ها 434% می‌باشد، می‌توان گفت که حدود 43 درصد تغییرات متغیر وابسته توسط تغییرات در متغیرهای مستقل مورد بررسی تبیین می‌گردد. همه فرضیه‌های تحقیق با آزمون‌های مربوطه و با خطای 0/05 و سطح اطمینان 95% از نظر معنی‌داری مورد تأیید قرار گرفتند.

1- مقاله حاضر بخشی از نتایج طرح پژوهشی مصوب شورای پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با عنوان «بررسی کیفیت‌گرایی کارکنان و نقش آن در ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب» می‌باشد که با حمایت مالی این شورا انجام شده است.

2- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب، گروه آموزش ابتدایی، بناب - ایران.

E- mail: Abdollahfam@yahoo.com

3- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، گروه علوم اجتماعی، تبریز - ایران.

واژگان کلیدی: کیفیت گرای، کیفیت خدمات، ارتقای کیفیت، کیفیت خدمات آموزشی.

مقدمه

در سال‌های اخیر کیفیت‌گرایی کارکنان به یکی از مهم‌ترین دل‌مشغولی‌های مدیران تبدیل گردیده است. تشدید رقابت موجب گردیده تا ایجاد مزیت نسبی در سازمان در گرو پایداری، دوام و نیز در اختیار گرفتن سهم بیش‌تری از بازارها باشد که بر این اساس، در سازمان می‌بایست در قیاس با رقبا ضمن عرضه محصولات و خدمات با شرایط رقابتی بهتر، جلب رضایت‌مندی دانشجویان، استمرار در کیفیت را نیز حفظ نماید. و آن‌چه که سازمان را در این امر یاری می‌کند کارکنان با کیفیت است. نیروی انسانی به لحاظ برخورداری از قدرت اندیشه، خلاقیت و نوآوری بزرگ‌ترین دارائی هر سازمانی محسوب می‌شود. چرا که هرگونه بهبود و پیشرفت در سیستم‌های فنی و سازمانی توسط نیروی انسانی صورت می‌گیرد. توان فکری و اندیشه‌های کارکنان در سازمان به‌عنوان سرمایه نهفته و راکد می‌باشد. هر سازمان و مدیریتی بتواند از این سرمایه‌های نهفته بیش‌ترین استفاده را بکند به همان اندازه امکان رشد و توسعه میسر خواهد شد.

امروزه آن‌چه که موجبات تحقق مزیت رقابتی سازمان‌ها را تضمین می‌کند، کارکنان با کیفیت است. از این‌رو کارکنان با کیفیت به عنوان مهم‌ترین قابلیت سازمان در کسب مزیت رقابتی و همچنین عمده‌ترین دارایی نامشهود قلمداد می‌شود و صاحب‌نظران معتقدند کارکنان با کیفیت پایه و اساس بهبود کیفیت کالاها و خدمات می‌باشد. لذا شناخت میزان کیفیت‌گرایی کارکنان و نقش آن در کیفیت کالاها و خدمات برای سازمان‌ها به‌خصوص سازمان‌های رقابتی ضرورت دارد. بر این اساس در پژوهش حاضر سعی گردیده است، میزان کیفیت‌گرایی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب و نقش آن در ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور کیفیت‌گرایی کارکنان در هفت بعد مشتری‌گرایی، خلاقیت و نوآوری، داشتن نگرش دائمی به وضع مطلوب، اهمیت دادن به وضع ظاهری و زیبایی‌شناسی، صبوری و شکیبایی، گروه‌گرایی، هدف‌گرایی و کیفیت خدمات آموزشی در هفت بعد سرعت، دقت، شفافیت، قانون‌مندی، اطلاع‌رسانی، سادگی و سهولت در دسترسی و انعطاف‌پذیری در رویه‌ها تعریف گردیده تا میزان کیفیت‌گرایی کارکنان و نقش آن در ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب مورد بررسی قرار گیرد.

به طور کلی پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به سؤالات زیر است:

میزان کیفیت‌گرایی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب در چه حدی است و این میزان کیفیت‌گرایی در ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب چه نقشی دارد؟

سوال آغازین تحقیق

کیفیت‌گرایی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب چه تاثیری بر کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان این دانشگاه دارد؟

اهداف تحقیق

هدف کلی تحقیق حاضر بررسی میزان کیفیت‌گرایی کارکنان و نقش آن در ارتقاء خدمات آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب می باشد. در راستای دستیابی به این هدف کلی، اهداف جزئی زیر دنبال می‌شود:

1. بررسی تاثیر مشتری‌گرایی کارکنان بر کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.
2. بررسی تاثیر خلاقیت و نوآوری کارکنان بر کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.
3. بررسی تاثیر نگرش دائمی به وضع مطلوب در کارکنان بر کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.
4. بررسی تاثیر اهمیت دادن به وضع ظاهری و زیبایی‌شناسی در کارکنان بر کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.
5. بررسی تاثیر صبوری و شکیبایی کارکنان بر کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.
6. بررسی تاثیر گروه‌گرایی کارکنان بر کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.
7. بررسی تاثیر هدف‌گرایی کارکنان بر کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.

فرضیه‌های تحقیق

1. کیفیت‌گرایی کارکنان موجب ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب می‌شود.
2. مشتری‌گرایی کارکنان موجب ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب می‌شود.
3. خلاقیت و نوآوری کارکنان موجب ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب می‌شود.

4. نگرش دائمی به وضع مطلوب کارکنان موجب ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب می‌شود.
5. اهمیت دادن به وضع ظاهری و زیبایی شناسی کارکنان موجب ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب می‌شود.
6. صبوری و شکیبایی کارکنان موجب ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب می‌شود.
7. گروه‌گرایی کارکنان موجب ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب می‌شود.
8. هدف‌گرایی کارکنان موجب ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب می‌شود.

پیشینه نظری

نیروی انسانی با کیفیت و دانش‌مدار مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش‌محور امروز است. ارائه محصولات و خدمات متفاوت و متمایز با کیفیت، کاهش هزینه‌ها، خلاقیت و نوآوری و افزایش رقابت‌پذیری از وجود منابع انسانی کیفی و دانش‌مدار است. لذا سازمان‌های پیشرو با درک این حقیقت تلاش وصف ناپذیری جهت به‌کارگیری بهینه از این منبع کلیدی در حوزه‌های گوناگون از جمله کیفیت، تولید و مدیریت به منظور تحقق اهداف استراتژیک خود با استفاده از شیوه‌ها و نظام‌های نوین اثربخش کرده‌اند (تیموری نژاد و دیگری، 1384: 26).

از نظر لستر تارو مبنای ثروت‌آفرینی در اقتصاد امروز، دانش و تخصص است. تارو از انقلابی خبر می‌دهد که نیروی حرکت خود را از مغزها می‌گیرد و ارزش مغزها را بالا می‌برد. بی‌شک عصر حاضر، عصر سازمان‌هاست و متولیان این سازمان‌ها، انسان‌ها هستند. انسان‌هایی که خود به واسطه در اختیار داشتن عظیم‌ترین منبع قدرت یعنی تفکر، می‌توانند موجبات تعالی، حرکت و رشد سازمان‌ها را پدید آورند. به واقع، در جهان پرشتاب و سرشار از تحول و رقابت دنیای امروز آنچه که موجبات تحقق مزیت رقابتی سازمان‌ها را تضمین می‌کند، نیروی انسانی با کیفیت، خلاق و پویا است. از این روست که در عصر حاضر، منابع انسانی دانش‌گر به عنوان مهم‌ترین قابلیت سازمان در کسب مزیت رقابتی و همچنین عمده‌ترین دارایی نامشهود قلمداد شده و اعتقاد سازمان‌ها نیز بر آن است که باید کارکنان را پایه و اساس بهبود کیفیت و بهره‌وری کلیه فرایندهای سازمانی دانست و لذا باید این عامل را مبنای اصلی فرایند افزایش کارایی و اثربخشی و همچنین با ارزش‌ترین سرمایه و کلید طلایی رقابت قلمداد کرد. سازمان‌های پیشرو با تلاش برای جذب، پرورش، نگاه‌داشت و به‌کارگیری نیروهای دانش‌گر و زبده، مزیت رقابتی امروز و فردای خود را تضمین خواهند کرد (همان: 29-26).

راهکارهای تقویت کیفیت‌گرایی

برای تقویت تفکر کیفیت‌گرایی راه‌های زیادی وجود دارد که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

1. **تکیه بر ارزیابی:** ارزیابی یکی از راهکارهایی است که می‌تواند نقاط ضعف انسان و سازمان را مشخص سازد. بدون ارزیابی مشخص نمی‌شود که آیا نیاز به تقویت تفکر کیفیت‌گرا هست یا نه. امروزه ارزیابی فردی و سازمانی به منظور پرورش انسان‌ها و رشد و تعالی سازمان‌ها انجام می‌گیرد و بنابراین از آن می‌توان در جهت و ایجاد و تقویت و کاربردی نمودن کیفیت‌های جدید هم در نیروی انسانی و هم در کلیه ساختارهای سازمان استفاده کرد.

2. **سازگار کردن خود و سازمان بر اساس خواست مشتری:** اساسا کیفیت زمانی مطرح می‌شود که مشتری و ارباب رجوع ابراز رضایت یا نارضایتی کنند. یکی از راه‌های ارتقاء کیفیت در سازمان این است که نظرات، خواسته‌ها و نیازهای مشتری و ارباب رجوع شناخته شود و سازمان به‌طورکلی در آن راستا حرکت کرده و با آن سازگار شود. هدف از ارتقاء کیفیت این است که مشتری و ارباب رجوع راضی باشد. بنابراین نمی‌توان سقف مشخصی برای کیفیت تعیین کرد. سقف کیفیت رضایت مشتری است که این امر ثابت نیست و هر روز نیاز و خواسته مشتری تغییر می‌کند و بایستی سازمان متناسب با تغییر نیاز مشتری تولید کند.

3. **استفاده از آموزش با عنوان زیربنای کیفیت:** آموزش به عنوان اکسیری است که در ارتقاء کیفیت معجزه می‌کند. برای ارتقاء کیفیت کار بایستی روی فکر و مغز انسان‌ها سرمایه‌گذاری شود و به عبارتی پرورش منابع انسانی مورد توجه قرار گیرد. وقتی بحث از پرورش منابع انسانی می‌شود، عمدتاً آموزش‌های فنی و حرفه‌ای و مهارتی در ذهن افراد تداعی می‌شود که البته این نوع آموزش‌ها به سهم خود در سمتهای به پرورش منابع انسانی نقش قابل توجهی را بازی می‌کند ولی آن چه مسلم است، پرورش منابع انسانی تک بعدی نیست و بایستی افراد سازمان به‌طور همه جانبه پرورش یابند تا بهتر بتوانند به کیفیت‌های جدید دسترسی یابند.

4. **ایجاد الزام و تعهد برای رسیدن به کیفیت مطلوب:** به لحاظ این که انسان فراموش کار بوده و دائماً به سمت راحت‌طلبی میل دارد، بهتر است برای خود تعهد و الزام ایجاد کند تا دائماً به صورت درونی به خود هشدار دهد که در جهت ارتقاء کیفیت حرکت کند. کیفیت بالا و مطلوب هنگامی حاصل می‌شود که مدیران یک فرهنگ سازمانی به وجود آورند که مستمراً توجه خود را به تولید محصولات با کیفیت بالا معطوف سازند و متعافیا در هر دوره‌ای برای بهبود محصولات از نظر کیفی اقدام کنند. اگر به چنین تعهدی خلل وارد شود از میزان کیفیت به سرعت کاسته می‌شود و چنین سازمانی ناگزیر از رقبای خود عقب خواهد ماند.

5. **تقویت قدرت تشخیص:** یکی از راه‌های تقویت کیفیت در سازمان این است که موقعیت‌ها، واقعیت‌ها و شرایط محیطی خوب شناخته شود تا تصمیمات مناسبی اتخاذ گردد. مدیران و افرادی که

دارای قوه تشخیص قوی باشند، می‌توانند لزوم به وجود آوردن کیفیت‌های جدید را به خوبی تشخیص داده و در راستای آن گام بردارند.

6. زیر سوال بردن وضعیت موجود خود و سازمان: ایجاد نگرش کیفی زمانی شکل می‌گیرد که خود انتقادی در افراد شکل گیرد. زمانی که ما به روال معمول عادت کنیم فکر می‌کنیم کار کیفی و خوبی انجام می‌دهیم. ما دائما بایستی وضعیت موجود کاری، فکری و رفتاری و تخصصی خود را زیر سوال ببریم تا بتوانیم اندیشه‌های جدید و یا کیفیت‌های جدید را جایگزین کیفیت‌های قبلی سازیم.

7. تقویت احساس تعلق به گروه و سازمان در خود: زمانی که احساس تعلق در افراد یک سازمان تقویت شد، افراد نسبت به سازمان حساس شده و در صورتی که انتقادی از تولید کالا یا خدمات آن صورت گیرد به لحاظ حساسیت به وجود آمده در جهت ارائه بهتر و مطلوب‌تر کالا یا خدمات تلاش می‌کنند و این امر موجب ارتقاء کیفیت به طور خود جوش و همگانی می‌گردد (ماهنامه مدیریت مدرسه، 1381).

متغیرهای اثرگذار بر کیفیت در سازمان

سازمان و کیفیت

اکنون که در اقتصاد جهانی مشتریان بقای سازمان‌ها را رقم می‌زنند، دیگر سازمان‌ها نمی‌توانند به انتظارات و خواسته‌های مشتریان بی‌تفاوت باشند چرا که در عصر حاضر نخستین اصل در دنیای کسب و کار، خلق ارزش‌های مشتری پسند بوده و این امر تنها از طریق فرایندهای کارا و اثر بخش سازمانی و مطابق با آن ارزش‌ها ایجاد می‌گردد. بنابراین بی دلیل نخواهد بود اگر تنها منبع بازگشت سرمایه را مشتریان قلمداد کنیم. مشتری ضامن بقای سازمان بوده و لذا اگر سازمانی نتواند این با ارزش‌ترین هدف را حفظ کند، محکوم به فناست. در پاسخ به این سوال که چه عواملی می‌توانند موجبات جذب و حفظ مشتری را رقم زنند؟ پاسخ این پرسش را می‌توان در چهار مورد خلاصه کرد:

1) کیفیت (2 هزینه 3 نوآوری 4 توجه به خواسته‌های پنهان و نهان مشتری (مشتری‌مداری) (ریاحی: 1385).

سازمان‌ها با درک این حقایق و نیز به کارگیری نظام‌های نوین، به دنبال دستیابی به محصولاتی با کیفیت و در عین حال کم هزینه بر اساس سلاقی مشتریان هستند و از آن‌جا که در دنیای پرشتاب و سرشار از تحول امروز، خاستگاه مشتریان مدام در حال تغییر است، لزوم به کارگیری فناوری‌های پیشرفته اعم از سخت افزار و نرم افزار در حوزه‌های مربوطه بیش از پیش متجلی می‌گردد. امروزه سازمان‌ها با به کارگیری روش‌ها و ابزارهای گوناگون در امر کیفیت، درجه‌ای از ویژگی‌های ذاتی که بتواند نیازمندی‌های مشتریان را برآورده کند، تلاش‌های وصف ناپذیری را در تحقق امر مذکور به کار گرفته‌اند. نظام مدیریت کیفیت جامع، کایزن، تولید ناب، تولید به هنگام، ایزو، شش سیگما، مدل تعالی سازمانی

و ... همگی موید این مطلب هستند که سازمان‌های کنونی با درک لزوم دستیابی به کیفیت مطلوب و در عین حال اقتصادی، به دنبال شناخت این ابزارها و چگونگی استقرار و اخذ آن‌ها در جهت رسیدن به اهداف استراتژیک و متعالی هستند (تیموری نژاد و دیگری، 1384: 29-26).

کیفیت و منابع انسانی

سال‌های آغازین قرن بیست و یکم سال‌هایی که بشر متمدن، سال‌ها چشم انتظار رسیدن آن بوده است، نوید بخش آسایش نیست و چالش‌های پیش روی انسان‌ها و تمدن‌ها در این سال‌ها بیش از همیشه تاریخ به چشم می‌آید و کشورها و تمدن‌ها می‌کوشند در آشوب‌ها و دگرگونی‌های نامنتظره‌ای که پیش می‌آید، کم‌ترین زیان را ببینند و بیش‌ترین بهره را نصیب خود کنند. نبردی آرام و بی‌وقفه به سوی برتری که در آن پیروزی با قدرتمندترین هاست بی شک ثروت ملی و توان اقتصادی، یکی از بارزترین عوامل سرآمدی کشورهاست و ثروت‌آفرینی از مسیر عافیت‌طلبی نمی‌گذرد. پس باید قرن جدید را قرن رقابت ملتها و کشورها دانست و در این میدان پیروزی با هوشمندترین و پر تلاش‌ترین هاست. میدانی که عرصه آن دستیابی سریع به بیش‌ترین بازار محصولات با کیفیت و با صرفه، مطابق سلاقی مشتریان است. از این روست که بحث کیفیت و دستیابی به آن مهم‌ترین دغدغه مدیران عصر حاضر گردیده است.

کیفیت درجه‌ای از ویژگی‌های ذاتی است که بتواند نیازمندی‌های مشتریان را برآورده کند. بدین سبب، سازمان‌ها با روی آوردن به نظام‌های نوین در امر کیفیت، نظیر مدیریت کیفیت جامع، مدل تعالی سازمانی، شش سیگما و ... تمامی تلاش خود را در جهت تحقق مطلوب آن به کار گرفته‌اند. رویکرد نظام مدیریت کیفیت جامع بر این مبتنی است که جهت دستیابی به کیفیت مطلوب می‌بایست همه اعضای سازمان مشارکت داشته تا اهداف آن که نیل به موفقیت در دراز مدت از طریق جلب رضایت مشتری و تامین منافع همه ذینفعان است، محقق گردد. مدل تعالی سازمانی بر این واقعیت تاکید دارد که بقا در رقابت جهانی، مستلزم بهبود عملکرد در مقیاس جهانی است. این مدل با ارائه معیارهای ارزیابی، خطوط راهنمایی برای سازمان‌ها ایجاد می‌کند تا پیشرفت‌ها و عملکرد خود را در زمینه کیفیت و سرآمدی سازمانی اندازه‌گیری کند. هم‌چنین شش سیگما یکی از روش‌های کیفی است که اجرای آن تاثیرات قابل ملاحظه‌ای در افزایش سطح کیفیت، کاهش هزینه و ارتقاء رضایت مشتری داشته است. شش سیگما تلفیقی از مدیریت کیفیت و مهندسی سیستم هاست که اصولی نظیر هوشمندانه کار کردن به‌جای سخت کارکردن، بهبود کیفیت و کاهش هزینه‌ها، حل مساله، کاهش نوسانات، ایجاد چشم انداز برای محصولات و خدمات عالی، ارج نهادن به مشتریان و ... را پوشش می‌دهد.

تمامی نظام‌های تدوین شده در امر کیفیت، تلاش خود را جهت دستیابی به اهداف استراتژیک و کسب مزیت رقابتی سازمان‌ها معطوف گردانیده‌اند. آنچه در این میان مهم به نظر می‌رسد، نگاه کم و

بیش این نظام‌ها به منابع انسانی و نقش آن‌ها در تحقق اهداف مورد نظر است. چنان‌که مدل تعالی سازمانی توسعه و مشارکت کارکنان و همچنین یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر را جزو مفاهیم بنیادین خود قلمداد کرده و اشاره دارد که سازمان‌های سرآمد، اهمیت روز افزون سرمایه‌های فکری کارکنان خود را دریافته‌اند و از دانش آن‌ها در جهت تحقق اهداف کمی و کیفی خود بهره می‌برند. این سازمان‌ها دانش کارکنان را جذب و حفظ کرده و اشاعه می‌دهند تا از این طریق یادگیری در طول و عرض سازمان به بیش‌ترین میزان خود برسد. همچنین سازمان‌های سرآمد بر اساس مدل تعالی سازمانی، کارکنان خود را ترغیب می‌کنند تا نگاهشان به سازمان و قابلیت‌های فردی‌شان نگاهی دورنگر و فراتر از نیاز امروز باشد. لذا ضمن حفظ و نگهداری دقیق سرمایه‌های فکری‌شان و حمایت از توسعه آن‌ها، در زمان مقتضی و متناسب با تغییرات مورد نیاز از این سرمایه‌ها برای کسب نتایج تجاری استفاده می‌کنند.

همچنین شش سیگما در فازهای پنج‌گانه خود (تعریف، اندازه‌گیری، آنالیز، بهبود و نوآوری در نهایت کنترل) بیش‌ترین اهمیت را برای مرحله بهبود و نوآوری قائل گردیده است که نیل به این هدف، جز با به‌کارگیری نیروهای دانش‌گر و خلاق حاصل نمی‌گردد. منابع انسانی دانش‌گر، خلاق و با کیفیت نقشی انکارناپذیر در استقرار مطلوب نظام‌های کیفی ایفا می‌کنند و البته تاکید این نظام‌ها خود موید این مطلب است و لذا بدیهی است با در اختیار داشتن این با ارزش‌ترین سرمایه و تلاش در جهت جذب، نگهداری و پرورش و توسعه آن می‌توان به نتایج مطلوبی از جمله ایجاد ارزش افزوده بیش‌تر، بهبود اثربخشی و کارایی، افزایش قابلیت رقابت سازمان، نوآوری در محصولات و خدمات، حفظ جذب و اشاعه دانش و در نهایت چالاکی سازمان دست پیدا کرد (تیموری نژاد و دینی، 1384: 29-26).

پیشینه تجربی تحقیق

با توجه به این‌که کیفیت‌گرایی منابع انسانی از مباحث جدید به شمار می‌رود و در جامعه آماری مورد بحث هیچ مطالعه‌ای در جست و جوی کتابخانه‌ای چه به صورت مستقیم و چه از طریق اینترنت یافت نشد. تحقیقات مورد بررسی به صورت غیرمستقیم و در یکی از متغیرهای مورد نظر تحقیق حاضر به‌عنوان پیشینه‌های تجربی مرتبط با موضوع مورد تحلیل قرار گرفته‌اند. در ادامه به مواردی از تحقیقات مختلفی که در رابطه با کیفیت‌گرایی و عوامل موثر بر آن انجام شده است در قالب دو دسته، تحقیقات انجام گرفته در خارج از کشور و تحقیقات انجام گرفته در داخل کشور انجام شده است، اشاره می‌گردد.

الف) تحقیقات انجام شده در خارج از کشور

1- آسیورن و گبلر در سال 1992 در پژوهشی درباره دولت متحول ساز چندین عامل حامی تحول بنیادی را در دو بخش خرد و کلان فهرست کرده‌اند که مهم‌ترین عوامل در بخش خرد که باعث ایجاد تحول در سازمان‌ها و افزایش کیفیت‌گرایی می‌شود عبارتند از:

— حمایت مدیریت ارشد

- برنامه دراز مدت راهبردی
 - شناخت کارکنان و آموزش
 - توانمندسازی کارکنان و کارهای تیمی
 - اندازه‌گیری و تحلیل محصولات و فرایندها
 - تضمین کیفیت (Osborne & Gaebler, 1992: 135)
- 2- بکهارد و پریچارد در سال 1995 در مطالعاتی که در سازمان‌های دولتی آمریکا انجام دادند گام‌های اساسی در مدیریت گذار به سیستمی جدید مانند TQM را مشخص کرده‌اند، یعنی شناسایی وظایفی که باید انجام شوند، ساختارهای ضروری که باید ایجاد گردند، راهبردهایی که باید توسعه یابند تا تعهد بیافرینند، ساختارهای ضروری که باید ایجاد گردند و ... آن‌ها معتقدند که برای تسریع تحول، ساز و کارهای ورای فرایندهای موجود باید فراهم شوند. نشست‌هایی که همه کارکنان TQM از جمله مدیران اجرایی در آن شرکت می‌کنند و خبرنامه‌ها برای آگاه کردن کارکنان موثر است (Pritchard & Beckhard, 1995: 175)
- 3- تاثیر اینترنت روی کیفیت خدمات بخش بانکی توسط چون وانگ و ژنگ وانگ با راهنمایی آسا والس‌توم و مشاوره لارس بکستروم در قالب پایان نامه کارشناسی ارشد در دانشگاه لئولای سوئد در سال 2005 انجام شده است. هدف این تحقیق به‌دست آوردن درکی از چگونگی تاثیر اینترنت بر روی کیفیت خدمات بخش بانکی بود.
- فرضیه‌های این تحقیق به شکل پنج سؤال زیر مطرح شده بود. اول: اینترنت چگونه بر روی قابلیت اطمینان خدمات بخش بانکی تاثیر می‌گذارد؟ دوم: اینترنت چگونه بر روی پاسخگویی خدمات بخش بانکی تاثیر می‌گذارد؟ سوم: اینترنت چگونه بر روی امنیت خدمات بخش بانکی تاثیر می‌گذارد؟ چهارم: اینترنت چگونه بر روی ارتباطات خدمات بخش بانکی تاثیر می‌گذارد؟ و پنجم: اینترنت چگونه بر روی دسترس بودن خدمات بخش بانکی تاثیر می‌گذارد؟ نمونه مورد مطالعه در این تحقیق به روش غیراحتمالی انتخاب شد. از دیدگاه دانشجویان دو گروه که حداقل تجربه 5 سال استفاده از خدمات آموزشی اینترنتی را داشتند بر اساس زمینه‌کاری، گروه سنی و بانک مختلف مورد مطالعه قرار گرفتند. گروه اول کارمندان 55 ساله سوئدی دانشگاه صنعتی لئولا و گروه دوم دانشجویان دکترای چینی همان دانشگاه بودند. برای دستیابی به دیدگاه بانک یک نمونه از افرادی که حداقل 20 سال سابقه کار در بانک اف.اس.بی. سوئد داشتند، برگزیده شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق از مصاحبه استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات در این تحقیق ابتدا دیدگاه‌های دو گروه اول تحت عنوان دیدگاه دانشجویان تهیه و با دیدگاه بانک مقایسه شد. نتایج حاصل بیانگر آن بود که آن‌ها در این تحقیق تاثیر اینترنت را بر قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امنیت، ارتباطات و در دسترس بودن با استفاده از سه مطالعه موردی بررسی نمودند. در این تحقیق مشخص شد قابلیت اطمینان از نقطه نظر بانکداری مهم

است، ولی این اهمیت از منظر مشتری متفاوت است. این تفاوت بیان می‌کند که قابلیت اطمینان هنوز برای مشتری و نیازهای مرتبط با او با تامین کنندگان خدمات بانکی مهم است. نتایج در مورد پاسخگویی نشان می‌دهد که پاسخگویی بانکداری اینترنتی به دلیل حسابداری بهتر، سرعت بیش‌تر انتقال و کارایی از بانکداری سنتی بهتر است. نتیجه این تحقیق در مورد امنیت بیانگر آن است که امنیت هنوز هم برای مشتری مهم است ولی بانک‌ها برای فراهم کردن امنیت بانکداری بر خط (آنلاین) بایستی از فرصت‌های آموزشی بیش‌تری استفاده نمایند تا دانشجویان با کسب تجارب خوب رفتارشان را در مورد بانکداری آنلاین تغییر بیش‌تری دهند. ارتباطات هنوز هم برای دانشجویان مهم است ولی اطلاعاتی که از این طریق در اختیار دانشجویان قرار می‌گیرد مورد پسند آن‌ها نیست. آن‌ها فکر می‌کنند که این اطلاعات حجم زیادی دارد درحالی که در بانکداری سنتی اطلاعات واضح‌تر و ساده‌تر ارائه می‌شود. دانشجویان همچنین معتقدند که با ارتباطات اینترنتی راحت‌تر می‌توانند بانک خود را تغییر دهند. آن‌چه که در این تحقیق در مورد در دسترس بودن می‌توان گفت این‌که اینترنت تاثیر مثبتی بر روی آن دارد. بانکداری اینترنتی به دلیل صرفه‌جویی در وقت و هزینه، سهولت دسترسی از نظر مشتری و بانک به واسطه ارتباط شبانه‌روزی و ارتباط از هر محل مورد دلخواه و امکان آزادی عمل بیش‌تر تاثیر بیش‌تری بر در دسترس بودن دارد (Wang & Wang, 2005).

4- ارتباط بین کیفیت خدمات آنلاین و رضایت‌مندی مشتری در بانکداری اینترنتی توسط پارمیتا ساها و یانی ژائو با راهنمایی آسا والسوم در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد در دانشگاه لئولا سوئد در سال 2005 انجام شده است. هدف از این تحقیق تبیین ارتباط بین متغیرهای کیفیت خدمات و رضایت‌مندی مشتری و چگونگی تاثیرگذاری این ابعاد بر روی رضایت‌مندی مشتری بود. فرضیه‌های این تحقیق به صورت دو سوال زیر مطرح شده بود. اول: ابعاد کیفیت خدمات در بانکداری اینترنتی کدامند و چگونه بر رضایت‌مندی دانشجویان بانکداری اینترنتی تاثیر می‌گذارند؟ دوم: چگونه می‌توان اهمیت نسبی ابعاد کیفیت خدمات را در بانکداری اینترنتی تعیین نمود؟ نمونه آماری این تحقیق از جامعه آماری دانشگاه لئولا که مورد وثوق محققین بودند، انتخاب شدند به نحوی که اعضای نمونه با خدمات بانکداری اینترنتی آشنا بوده و افراد شرکت کننده در بررسی دارای حداقل دو سال تجربه کار با این سیستم و افراد مصاحبه شونده حداقل دارای 5 سال تجربه کار با این سیستم بودند. برای جمع‌آوری اطلاعات مصاحبه با استفاده از ضبط صوت به کار گرفته شد و برای اطمینان بیش‌تر پرسشنامه‌ای بین 25 نفر از افرادی که حداقل دو سال تجربه کار با بانکداری اینترنتی داشتند توزیع شد. نتایج حاصل بیانگر آن است که آن‌ها ضمن بررسی پنج بعد سروکوال و تایید تاثیر آن‌ها بر رضایت‌مندی مشتری چهار بعد دیگر را به آن‌ها اضافه کردند که عبارت بودند از: کارایی، ارتباطات، شخصی‌سازی، به روزآوری فناوری

و اجرا که هر نه (9) عامل با اهمیت هستند ولی به دلیل محدودیت‌های منابع قابل توجهی که در بخش اینترنت برای بانک‌ها وجود دارد، 5 عامل اول مهم‌تر هستند (Saha & Zhao, 2005).

ب) تحقیقات انجام شده در داخل کشور

از جمله پژوهش‌های انجام شده در کشور ما می‌توان به پژوهشی که توسط خانم مریم رضایی از دانشگاه شهید باهنر کرمان تحت عنوان «تأثیر اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و انگیزه پیشرفت کارکنان» در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد به راهنمایی آقای دکتر موسی پور در سال 1383 انجام شده است، اشاره کرد.

در این تحقیق سعی شده است به مهم‌ترین اصل مدیریت کیفیت جامع یعنی رضایت مشتری توجه شود و از آن‌جا که کارکنان نیز به نوعی مشتری سازمان محسوب می‌گردند بنابراین رضایت این گروه از مشتریان سازمان بررسی شده است. در این تحقیق علاوه بر طرح چند فرضیه فرعی، فرضیه‌های اصلی به شرح ذیل مطرح شده است: اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی کارکنان اثر دارد. اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع بر تعهد سازمانی کارکنان اثر دارد. اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع بر انگیزه پیشرفت کارکنان اثر دارد.

نتایج عمده را می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد:

رضایت شغلی، تعهد سازمانی و انگیزه پیشرفت کارکنان در سازمان مدیریت برنامه‌ریزی استان کرمان در پیش‌آزمون و پس‌آزمون یکسان بوده است. به عبارت دیگر سیستم مدیریت کیفیت جامع در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان کرمان بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و انگیزه پیشرفت کارکنان آن تأثیری نداشته است.

پژوهش بعدی پایان‌نامه کارشناسی ارشد آقای مجید اخوان دانشگاه تهران با عنوان ارزیابی اثربخشی سیستم‌های مدیریت کیفیت مبتنی بر سری استاندارد ISO 9000 در ایران با تمرکز بر فرآیندهای تجاری و عملیاتی، با راهنمایی آقای دکتر رضایی در سال 1381 می‌باشد. این تحقیق در پی یافتن پاسخ به این پرسش، برای شرکت‌های دارنده گواهینامه مهم است که آیا سیستم‌های کیفیت با وجود هزینه‌ای که برای ایجاد، استقرار، ثبت و نگهداری آن داشته، توانسته است به اهداف مورد نظر، یعنی بهبود وضعیت سازمان‌ها در بازار محلی و جهانی دست پیدا کند؟ در این راستا انجام پژوهشی سیستماتیک، جهت تعیین اثربخشی استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت در سازمان‌های مختلف ضروری به نظر می‌رسد. هدف در این تحقیق، بررسی نتایج استقرار این سیستم‌ها با تأکید بر فرآیندهای ارتباط با مشتری و عملیاتی بوده است. از نتایج جالب توجه تحقیق می‌توان به اثربخشی این سیستم‌ها در شاخص‌های مستند سازی، تعیین ضوابط، ایجاد سوابق کیفیتی، مشتری‌گرایی سازمان‌ها، کنترل فرآیندهای طراحی و توسعه و برنامه‌ریزی نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه اشاره کرد.

پژوهش دیگر پایان‌نامه کارشناسی ارشد آقای محمد حسین حجتی است که در دانشگاه علم و صنعت ایران تحت عنوان بررسی میزان اثربخشی مفاهیم اساسی مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر نگرش مدیریتی سازمان‌های دارای گواهینامه ISO 9000، با راهنمایی آقای دکتر سیدحسینی در سال 1380 نگاشته شده است. انگیزه اصلی نگارش این تحقیق سنجش میزان موفقیت سازمان‌هایی که دارای گواهینامه ISO 9000 هستند در دستیابی به کیفیت می‌باشد. نتیجه حاصل از این تحقیق عبارت است از این‌که: سازمان‌های دارای گواهینامه ایزو (علی‌رغم برخی نمونه‌های موفق) به میزان کافی از مفاهیم اساسی مدیریت کیفیت جامع متأثر نشده و از این روست که در کیفیت کالاها و خدمات تغییرات قابل توجهی مشاهده نمی‌گردد. زیرا که کیفیت بیش از آن‌که نیازمند شعار و التزام ظاهری باشد نیازمند یک نگرش، اعتقاد و التزام عملی مدیران است. در این تحقیق تلاش شده است تا با به‌کارگیری شاخص‌های مبتنی بر مفاهیم اساسی مدیریت کیفیت جامع به‌جای شاخص‌هایی که سازمان‌ها را از نظر استقرار ظاهری بندهای بیست‌گانه ایزو مورد ارزیابی قرار می‌دهند، توجه همگان به نکته جلب نماید که تا زمانی که استقرار جنبه‌های سخت‌افزاری (چگونگی) سیستم‌های تضمین کیفیت را بر استقرار جنبه‌های نرم‌افزاری (چرایی مبتنی بر نگرش) مقدم بداریم نتایج قابل توجهی را شاهد نخواهیم بود.

حیدر تورانی (1382) در تحقیقی برای رساله دوره دکترای خویش با عنوان «کیفیت بخشی آموزش و پرورش دوره ابتدایی با رویکرد مدیریت کیفیت جامع» به نتایج ذیل دست یافته است:

- بهبود مستمر تحولی دایمی است که می‌تواند به‌عنوان یک فرهنگ فراگیر بسیاری از عمده‌ترین مسائل بشری در عرصه‌های اندیشه و آموزش و پرورش را در برگیرد.
- بهبود مستمر کیفیت با یک مشکل یا به عبارت دقیق‌تر با آگاهی از وجود یک مشکل آغاز می‌شود.
- مدیریت کیفیت جامع با دیدگاه فرایندگرا در پی اصلاح مستمر کیفیت قبل از ارائه نتایج نهایی است.
- مشارکت نیروی انسانی در همه مراحل بهبود مستمر کیفیت الزامی است.
- بهبود مستمر کیفیت برای تعمیق و تداوم یادگیری و مهارت‌های زندگی در طول عمر به کار گرفته خواهد شد.
- ارتقا مستمر کیفیت مبنی بر تعلیم و تربیت دانش‌آموز محور تحقق خواهد یافت.
- به‌کارگیری مدیریت کیفیت جامع در مدارس تجدید نظر در شیوه‌های کهنه ارزشیابی را در پی دارد.

هم‌چنین موسی‌خانی (1374) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر در کامیابی و ناکامی نظامی مدیریت کیفیت جامع» چنین نتیجه می‌گیرد که:

- آموزش‌های تخصصی نیروی کار در موفقیت مدیریت کیفیت جامع مؤثر است.
 - تعویض و تغییر مدیران میانی به‌بال در موفقیت نظام کیفیت جوامع تأثیر منفی دارد.
 - وجود بخش پژوهش و توسعه در سازمان از عوامل مؤثر در موفقیت مدیریت جوامع می‌باشد.
 - استفاده هر چه بیشتر از روش‌های انگیزش معنوی به‌جای نوع مادی آن نقش مؤثری در موفقیت نظام کیفیت جامع دارد.
- هم‌چنین قوچیان با توجه به مکعب سه‌بعدی که به مکعب کیفیت مشهور است و ابعاد آن عبارتند از:
- شایستگی‌گرایی (تاکید بر استانداردها و هنجارها).
 - جامعه‌گرایی (تاکید بر پاسخگویی به نیازهای جامعه).
 - فردگرایی (تاکید به رشد شخصی دانشجویان و اعضای هیأت آموزشی).
- الگوی عملی جامعی برای ارتقاء کیفیت آموزش عالی را ترسیم نموده است. یعنی دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی باید مبنای حرکت عملی خود را در هر یک از 3 بعد فوق و یا تلفیقی از آن‌ها استوار سازند (قورچیان و خورشیدی، 1379).
- خورشیدی (1379) در تحقیقی با عنوان «مدیریت کیفیت جامع در مراکز آموزش عالی در ایران» انجام داده است که هدف اصلی آن ارائه چارچوبی برای شاخص‌های عملکردی نظام آموزش عالی کشور است نتایج این تحقیق حاکی از آن است که نداشتن نظام‌های منسجم ارزشیابی مستمر عملکرد یکی از مسائل اساسی مراکز آموزشی می‌باشد.
- هم‌چنین احمدی و همکارانش در تحقیقی تحت عنوان بررسی راهکارهای بهبود کیفیت مدیریت دبیرستان‌های شهر اصفهان چنین نتیجه می‌گیرند که تأثیر عوامل 5 گانه از قبیل:
- توجه به آموزش‌های ضمن خدمت.
 - از میان برداشتن موانع ارتباطی.
 - توجه به مزایای شغلی مدیران.
 - نظارت و ارزیابی مستمر از عملکرد مدیران.
 - بیش از حد متوسط در بهبود کیفیت مدیریت دبیرستان‌ها مؤثر می‌باشد.
- بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران با اثربخشی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی، توسط رقیه علیلو با راهنمایی دکتر جعفر بیگ زاد، در قالب پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب، در سال 88-87 انجام شده است. هدف از این تحقیق بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران یا اثربخشی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی است. چارچوب نظری مورد استناد در این تحقیق ترکیبی از نظریه هوش سازمانی کارل آلبرخت و نظریه معیارهای سی‌گانه اثربخشی سازمانی استیفن رابینز می‌باشد. برای دستیابی به هدف، دو فرضیه اصلی و هفت فرضیه فرعی تنظیم و برای آزمون فرضیه‌ها، پرسشنامه‌ای مشتمل بر 69 سوال طراحی گردیده،

پس از سنجش روایی و پایایی پرسشنامه، در اختیار نمونه آماری که 71 نفر بودند قرار گرفت. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها اطلاعات حاصله تلخیص و طبقه‌بندی شد. سپس برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون و آزمون فریدمن) استفاده گردید. نتایج حاصل بیانگر آن است که مولفه‌های هفت‌گانه هوش سازمانی بر اساس نظریه کارل آلبرخت بر اثربخشی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی تاثیر دارند.

دکتر ابوالقاسم نادری در تحقیقی تحت عنوان «ارزیابی تطبیقی - کارآمدی آموزش دانشگاهی (رویکردی مناسب برای چالش‌های روش‌شناسی بهبود کیفیت)»، فراهم آوردن امکانات مناسب برای دستیابی سریع‌تر و آسان‌تر دانشجویان و کاهش تعداد دانشجویان در کلاس‌های درس را مهم‌ترین عوامل در ارتقاء خدمات آموزشی در دانشگاه بر شمرده است (نادری، 1387: 47).

از نظر محقق برآورده کردن انتظارات ذینفعان در سازمان‌های آموزشی و مهم‌تر از همه در دانشگاه‌ها مستلزم ناخت این انتظارات و سیاست‌گذاری مناسب برای پاسخگویی به این انتظارات است.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش، پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب در سال تحصیلی 90-89 می باشد.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب در سال تحصیلی 90-89 می باشد که تعداد آن به تفکیک در جدول زیر آورده می شود.

تعداد جامعه آماری برای کارکنان 258 نفر و برای دانشجویان 9254 نفر می باشد است. برای محاسبه حجم نمونه آماری، پس از انجام مطالعه مقدماتی و برآورد واریانس صفت اصلی مورد مطالعه، با استفاده از فرمول برآورد حجم نمونه آماری کوکران، نسبت به تعیین حجم نمونه آماری اقدام شده است. از جامعه آماری دانشجویان که 9254 نفر می باشند. 369 نفر و از کارکنان که 258 نفر می باشند، 146 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. پس از برآورد حجم نمونه آماری، برای انتخاب اعضای نمونه آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (متناسب با حجم طبقات) استفاده شده است.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات

برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز برای انجام پژوهش حاضر، از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. بدین ترتیب که برای تدوین ادبیات، چارچوب نظری و مدل عملیاتی تحقیق، از روش کتابخانه‌ای و به منظور پاسخگویی به سؤالات مورد نظر و آزمون فرضیه‌های تحقیق، از روش

میدانی استفاده شده است. ابزار مورد استفاده در روش میدانی جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای است که با توجه به تعریف متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق و عملیاتی نمودن آن‌ها تنظیم شده است. پاسخگویان پرسشنامه‌های تحقیق از دو جامعه آماری کارکنان و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب در سال تحصیلی 90-89 انتخاب گردیده‌اند.

روایی¹ و پایایی² ابزار جمع‌آوری اطلاعات

در پژوهش حاضر برای تعیین روایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات از روایی صوری یا نمادی استفاده گردید. بدین ترتیب که پرسشنامه اولیه تنظیم شده ابتدا در اختیار اساتید مدیریت دولتی و کارشناسان امر قرار داده شد تا در رابطه با روایی پرسشنامه، این که سؤالات طرح شده، آن چه را که مد نظر است، اندازه می‌گیرد یا خیر؟ اظهار نظر نمایند. بعد نظرات اساتید و کارشناسان در پرسشنامه لحاظ و تغییرات لازم در سؤالات به وجود آمد.

برای آزمون پایایی پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. براساس این روش با یک مطالعه مقدماتی روی 35 نفر از جامعه‌های آماری و با استفاده از نرم افزار آماری SPSS میزان پایایی پرسشنامه کیفیت‌گرایی 0/865 و پرسشنامه کیفیت خدمات آموزشی 0/846 به دست آمد. مقدار این آماره بیانگر آن است که سوال‌های پرسشنامه از همبستگی بالایی با یکدیگر برخوردارند و این موجب گردیده که پرسشنامه تحقیق از پایایی بالایی برخوردار باشد. آزمون آلفای کرونباخ برای سنجش میزان پایایی ابزار اندازه‌گیری متغیر کیفیت‌گرایی و کیفیت خدمات آموزشی:

جدول شماره (1): آزمون پایایی پرسشنامه کیفیت‌گرایی

آماره پایایی	
تعداد آیتم‌ها	آلفای کرونباخ
38	0/865

جدول شماره (2): آزمون پایایی پرسشنامه کیفیت خدمات آموزشی

آماره پایایی	
تعداد آیتم‌ها	آلفای کرونباخ
21	0/846

1- Validity
2- Reliability

یافته‌ها و نتایج تحقیق

آزمون فرضیه اصلی تحقیق

کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب به کیفیت‌گرایی کارکنان، مشتری‌گرایی، خلاقیت و نوآوری، نگرش دائمی به وضع مطلوب، اهمیت دادن به وضع ظاهری و زیبایی‌شناسی، صبوری و شکیبایی، گروه‌گرایی و هدف‌گرایی کارکنان بستگی دارد. برای آزمون تاثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

جدول شماره (3): تحلیل واریانس مربوط به مدل رگرسیونی متغیر کیفیت‌گرایی و تاثیر آن بر کیفیت خدمات آموزشی

خطای استاندارد		ضریب تشخیص تعدیل شده	ضریب تشخیص (R^2)	R		
7/037		0/433	0/434	0/659		
سطح معنی داری	سطح اطمینان	F	میانگین مربعات	مجموع مربعات	درجه آزادی	
0/000	0/95	13/065	2574/270	2574/270	1	
نتیجه آزمون: رد فرض H_0			197/037	35860/665	182	باقیمانده
			-----	38434/935	183	کل

از آن‌جا که سطح معنی‌داری آزمون مربوطه برابر 0/000 می‌باشد، می‌توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای 0/05 یا سطح اطمینان 0/95 معنی‌دار می‌باشد. ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیرهای مستقل وارد شده در مدل رگرسیون به تغییرات کل، 0/434 می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت که حدود 43 درصد تغییرات متغیر وابسته (Y)، توسط تغییرات در متغیرهای مستقل مورد بررسی تبیین می‌گردد.

جدول شماره (4): ضرایب بتای استاندارد و غیر استاندارد متغیرهای مستقل وارد شده به

مدل رگرسیونی به روش همزمان

متغیرها	ضرایب خام		ضریب استاندارد شده	مقدار t	سطح معنی‌داری
	B	خطای معیار			
مقدار ثابت	115/232	3/098		4/397	0/000
مشتری‌گرایی	0/710	0/114	0/260	6/148	0/000
خلاقیت و نوآوری	0/504	0/071	0/260	6/174	0/000
نگرش دائمی به وضع مطلوب	0/339	0/055	0/187	6/153	0/000
اهمیت دادن به وضع ظاهری و زیبایی‌شناسی	0/760	1/041	-0/181	5/443	0/000
صبوری و شکیبایی	0/532	0/157	0/129	3/329	0/001
گروه‌گرایی	0/588	0/167	0/123	3/114	0/000
هدف‌گرایی	0/412	0/135	0/282	4/188	0/000

براساس ضرایب بتای متغیرهای مستقل هفت‌گانه که از مجموع اثرات مستقیم هر متغیر بر کیفیت خدمات آموزشی محاسبه گردیده متغیر «اهمیت دادن به وضع ظاهری و زیبایی‌شناسی»، با ضریب تاثیر کل 0/760 بیش‌ترین تاثیر را بر کیفیت خدمات آموزشی دارد. پس از آن متغیر «مشتری‌گرایی» با ضریب تاثیر 0/710 در رتبه دوم، متغیر «گروه‌گرایی»، (براساس مصرف سازهای داخلی و خارجی) با ضریب تاثیر 0/588 در رتبه سوم، متغیر «صبوری و شکیبایی» با ضریب تاثیر 0/532 در رتبه چهارم، متغیر «خلاقیت و نوآوری» با ضریب تاثیر 0/504 در رتبه پنجم، متغیر «هدف‌گرایی» با ضریب تاثیر 0/412 در رتبه ششم، متغیر «نگرش دائمی به وضع مطلوب» با ضریب تاثیر 0/339 در رتبه هفتم قرار دارند. بنابراین رابطه ریاضی بین متغیر کیفیت‌گرایی و کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 0/532 + 0/588 + 0/710 + 0/760 + 0/339 + 0/412 + 0/504$$

صبوری و شکیبایی + گروه‌گرایی + مشتری‌گرایی + اهمیت دادن به وضع ظاهری + نگرش دائمی به وضع مطلوب + هدف‌گرایی + خلاقیت و نوآوری

پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده از اجرای پرسشنامه تحقیق در دو جامعه آماری کارکنان و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب و آزمون فرضیه‌های تحقیق و نیز با توجه به معنی‌دار بودن همه فرضیه‌ها در رابطه با شناسایی عوامل و متغیرهای اثرگذار بر کیفیت خدمات آموزشی در این دانشگاه، می‌توان پیشنهادات زیر را در جهت افزایش و ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی ارائه کرد:

- دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص‌های مشتری‌گرایی در میان کارکنان می‌تواند در جهت ارتقاء سطح کیفیت‌گرایی سازمانی عمل نموده و از این طریق کیفیت خدمات آموزشی مورد ارائه به دانشجویان این واحد را افزایش دهد.

- دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص‌های خلاقیت و نوآوری در میان کارکنان می‌تواند در جهت ارتقاء سطح کیفیت‌گرایی سازمانی عمل نموده و از این طریق کیفیت خدمات آموزشی مورد ارائه به دانشجویان این واحد را افزایش دهد.

- دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص‌های نگرش دائمی به وضع مطلوب در میان کارکنان می‌تواند در جهت ارتقاء سطح کیفیت‌گرایی سازمانی عمل نموده و از این طریق کیفیت خدمات آموزشی مورد ارائه به دانشجویان این واحد را افزایش دهد.

- دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص‌های اهمیت‌دادن به وضع ظاهری و زیبایی‌شناسی در میان کارکنان می‌تواند در جهت ارتقاء سطح کیفیت‌گرایی سازمانی عمل نموده و از این طریق کیفیت خدمات آموزشی مورد ارائه به دانشجویان این واحد را افزایش دهد.

- دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص‌های صبوری و شکیبایی در میان کارکنان می‌تواند در جهت ارتقاء سطح کیفیت‌گرایی سازمانی عمل نموده و از این طریق کیفیت خدمات آموزشی مورد ارائه به دانشجویان این واحد را افزایش دهد.

- دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص‌های گروه‌گرایی در میان کارکنان می‌تواند در جهت ارتقاء سطح کیفیت‌گرایی سازمانی عمل نموده و از این طریق کیفیت خدمات آموزشی مورد ارائه به دانشجویان این واحد را افزایش دهد.

- دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص‌های هدف‌گرایی در میان کارکنان می‌تواند در جهت ارتقاء سطح کیفیت‌گرایی سازمانی عمل نموده و از این طریق کیفیت خدمات آموزشی مورد ارائه به دانشجویان این واحد را افزایش دهد.

- کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص سرعت ارائه خدمات مورد ارائه به دانشجویان در میان می‌توانند در جهت ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی این واحد را عمل نمایند.
- کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص دقت در ارائه خدمات مورد ارائه به دانشجویان در میان می‌توانند در جهت ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی این واحد را عمل نمایند.
- کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص شفافیت در ارائه خدمات مورد ارائه به دانشجویان در میان می‌توانند در جهت ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی این واحد را عمل نمایند.
- کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص قانون‌مندی در ارائه خدمات مورد ارائه به دانشجویان در میان می‌توانند در جهت ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی این واحد را عمل نمایند.
- کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص اطلاع‌رسانی خدمات مورد ارائه به دانشجویان در میان می‌توانند در جهت ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی این واحد را عمل نمایند.
- کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص سادگی و سهولت در دسترسی به خدمات مورد ارائه به دانشجویان در میان می‌توانند در جهت ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی این واحد را عمل نمایند.
- کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب با ارتقاء شاخص انعطاف‌پذیری در رویه‌های خدمات مورد ارائه به دانشجویان در میان می‌توانند در جهت ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی این واحد را عمل نمایند.

منابع

- احمدی، ع. (1381). بهبود مدیریت کیفیت دبیرستان‌های شهر اصفهان. تحقیق. اصفهان.
- اخوان، م. (1381). ارزیابی اثربخشی سیستم‌های مدیریت کیفیت مبتنی بر سری استانداردهای ISO9000 در ایران با تمرکز بر فرآیندهای تجاری و عملیاتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.
- تیموری نژادح و دیگری. (1384). منابع انسانی با کیفیت. تهران: ماهنامه تدبیر، شماره 160، صص 26-29.
- تورانی، ح. (1382). کیفیت بخشی آموزش و پرورش دوره ابتدایی با رویکرد مدیریت کیفیت جامع. رساله دکترا. تهران.
- حجتی، م. (1380). بررسی میزان اثربخشی مفاهیم اساسی مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر نگرش مدیریتی سازمانهای دارای گواهی نامه ISO 9000. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علم و صنعت ایران. تهران.
- خانی، م. (1374). بررسی عوامل مؤثر در کامیابی و ناکامی نظام مدیریت کیفیت جامع. طرح تحقیقی. تهران.
- خورشیدی، ع. (1379). مدیریت کیفیت جامع در مراکز آموزش عالی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد. تهران.
- رضایی، م. (1383). بررسی تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و انگیزه پیشرفت کارکنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید باهنر کرمان.
- ریاحی، ب. (1385). جوایز کیفیت، مدل‌های برتری جویی و سرآمدی. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی.
- علیلو، ر. (1387). بررسی رابطه هوش سازمانی مدیران و اثربخشی سازمانی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.
- قورچیان، ن و دیگری. (1379). شاخص‌های عملکردی در ارتقای کیفی مدیریت نظام آموزش عالی. تهران: فراشناختی اندیشه. ماهنامه مدیریت مدرسه. دوره ششم، سال اول. تهران: انتشارات وزارت آموزش و پرورش.
- Azhashemi.Masiud and Sammuel K.M.Ho, (1991). **Achieving service Excellence: a new Japanese approach versus the European framework**, managing service Quality, vol 19 NUM 1.
- orsini, R.J. (1999). **The dictionary of psychology Brunnerly Mazel**. Ann Arbor, MI.
- Domartin, A. (2000). **the excellence model**. Quality world.
- Garol George & et al, (2003). **Implementing the EFQM excellence model: local authority**. managerial Auditing Journal, vol. 18, ([http:// www.EFQM.org](http://www.EFQM.org)).
- [http:// www.SID.ir](http://www.SID.ir)
- Hurest, R. Middel. (1995). **Leadership, Qualits and Institutional Effectiveness: Higher Education Quality**.vol.4, n3,p.p:267-285
- Luthans, F. **Organization Behavior**. N. Y. Mc Grow-Hill; 1992:156-252
- Paul Spenley. (2001). **Step change total quality: Chapman &Hal**: Third Edition.
- Samuel K.M.HO. (1999). **TQM and strategic change, strategic change strat. Change**, 8, pp.79-80.
- Saravia P.M and Darosa M.J.P, (2001). **An EFQM Model self-assessment project covering Portuguese schools, proceedings of the world congress for total Quality Management**. Vol. 1.
- Selber, K. & Streeter, C. (2000). **A customer-oriented model for managing quality in human services**. Administration in social work, 24(2) , 1-14.