

کیفیت:

تصویر خرد؛ تصویر کلان

در **تصویری خرد**، دستیابی به کیفیت مورد انتظار یا کیفیت مطلوب از انجام هر فعالیتی نیازمند اصلاح مستمر اجزا و کل فرایندی است که قرار است کیفیت مورد انتظار را فراهم سازد؛ فرایندی که مهمترین اجزای تشکیل دهنده اش مدیریت موثر، دانش و تجربه کافی، روشها و دستور عملهای روشن، ابزار و وسایل مناسب و مورد نیاز، برنامه ریزی سنجیده و مانند اینهاست که همگان بر سر آن توافق دارند و معترفند که نقصان در هر یک از این اجزای می تواند به کاهش کیفیت فعالیت مورد نظر بینجامد.

از همین منظر تولید کالا یا خدمت با کیفیت در عین حال در صورتی تداوم خواهد یافت که نیروی انسانی مشارکت کننده در تولید آن، به نحو منصفانه ای در منافع حاصل از پدید آوردن کیفیت برتر سهیم باشد، و گرنه از نظر عقلایی انگیزه ای برای کار و تلاش بیشتر در این زمینه وجود نخواهد داشت؛ موضوعی که سرمایه گذاران و کارفرمایان در اغلب کشورها بویژه آنجا که حاکمیت بازار بر سایر جنبه های زندگی اجتماعی غلبه یافته از توجه به آن غفلت می ورزند.

نگاهی به نتیجه یک تحقیق واقعیت این مدعا را آشکارتر می سازد. موضوع تحقیق این بود که کارکنان آن دسته از شرکتها در امریکای شمالی که شعارشان «رضایت مشتری» است تا چه اندازه شخصاً به تامین رضایت مشتری اعتقاد دارند و در جهت تحقق آن تلاش می کنند. محققان دریافتند که فقط پنج درصد کارکنان شرکتهای یادشده با علاقه در جهت جلب رضایت مشتریان



محمد شلیله

می کوشند. حرف ۹۵ درصد بقیه این بود که مانگیزه ای برای کار و تلاش بیشتر نداریم.

اماد در **تصویری کلان**، انجام هر فعالیتی و نتیجه و کیفیت آن با شرایط محیطی که در آن انجام می گیرد پیوند دارد. اگر از این جنبه به موضوع کیفیت نظر بیفکنیم ممکن است علامتهای هشدار دهنده تری را در مورد عواملی که دستیابی به کیفیت مورد انتظار را ممکن، دشوار یا ناممکن می گرداند، دریافت کنیم. از این نظر می توان گفت کیفیت مطلوب در شرایط مطلوب دستیافتنی است و تحقق آن به عوامل پنهان متعدد بستگی دارد. برای مثال اگر نیروی کاری که قرار است در تولید محصول یا خدمت برخوردار از کیفیت مورد انتظار و مطلوب مشارکت کند، از حقوق و مزایای کافی که بتواند با آن زندگی اش را بگرداند برخوردار نباشد، امنیت شغلی نداشته باشد و هر آن در معرض از دست دادن کارش باشد، در محیط کار مورد احترام قرار نگیرد، خلایقیتها و ابتکاراتش مورد توجه کافی قرار نگیرد، نمی توان انتظار داشت که حاصل کارش با کیفیت مطلوب همراه گردد. فراتر از اینها اگر نیروی کار صبح که خانه را ترک می کند مجبور باشد برای رسیدن به محل کارش از هزار توی راهبندانهای ملال آور عبور کند و در معرض آلودگی هوا و آلودگی صوتی حاصل از شنیدن هزاران بوق قرار گیرد، بعید می نماید به خلق محصول یا خدمت با کیفیت نایل آید. از این نظر دستیابی به کیفیت مطلوب نیازمند اصلاح مستمر شرایط محیطی است که فعالیتها در آن انجام می گیرد.

به این منظور باید زنجیره عوامل وابسته و پیوسته به یکدیگر را که می توانند در آفرینش کیفیت مطلوب موثر واقع گردند شناخت. مثالی در این باره این نظر را روشنتر می سازد. " پزشکی از کانزاس به گواتمالا رفت و در سال ۱۹۶۲ در یک منطقه روستایی در مانگای باز کرد. اکثریت بیماران که آنان را ویزیت می کرد، بیماریهای ناشی از سوء تغذیه داشتند. او پی برد که معالجه این مردم در در مانگه فقط درمان کوتاه مدتی است؛ به عنوان یک طبیب پاسخی خود بسنده و راه حلی مناسب نداشت. بنابراین احساس کرد که مجبور است از قیود حرفه ای فراتر رود. کارکنان در مانگه او شروع به آموزش روشهای بهتر کشاورزی نمودند. آنان به ۲۵ خانواده برای پرورش مرغ و تولید تخم مرغ وام دادند. بین سالهای ۱۹۶۳ و ۱۹۷۲ پنجاه کارگر توسعه کشاورزی آموزش دیدند و جنبشی آغاز گردید که سرانجام به صدها کشاورز کمک کرد و برای بسیاری از آنان این امکان را فراهم ساخت که محصولاتشان را دو یا سه برابر کنند. هنگامی که غذای بیشتری فراهم گردید، پرستاران در مانگه شروع به آموزش تغذیه صحیح به اهالی کردند؛ رژیم غذایی مردم تدریجاً اصلاح گردید. سوء تغذیه زایل شد."

پانوش:

۱- تکنولوژی و فرهنگ، آرنولد پیسی، ترجمه بهرام شالگونی، تهران، نشر مرکز،

۱۳۶۷، ص ۸۶