

ارزیابی و اولویت بندی موانع موجود بر پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در پروژه های عمرانی

محسن کبریتی^{۱*}

۱- مدرس دانشگاه، موسسه آموزش عالی کوشیار

چکیده

در پروژه های عمرانی به دلیل ویژگی های خاص آن در مقایسه با سایر صنایع بحث مدیریت کیفیت جامع و اعمال آن کاملاً نوپا و جدید بوده و علی رغم اهمیت چشمگیر آن تاکنون تحقیقات گسترده ای چه در داخل و چه در خارج کشور بر روی ارتقای کیفی پروژه های عمرانی با استفاده از مدیریت کیفیت جامع صورت نگرفته است. بنابراین مساله اصلی در این پژوهش این است که موانع موجود بر پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در پروژه های عمرانی به چه صورت بوده است. در نهایت، بر اساس نتایج تحلیل سلسله مراتبی پایان نامه مهم ترین عامل در عدم استقرار سیستم مدیریت کیفیت در پروژه های عمرانی عدم تعهد مدیریت پروژه بوده است.

واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت، پروژه عمرانی، تحلیل آماری

۱- مقدمه

نزدیک به صد سال است که در اروپا و آمریکا، کیفیت بر تمامی بخش های فعالیت های ساخت و تولید نظارت دارد (شیبا و همکاران، مترجم: اقدسی، ۱۳۸۰). در این مدت مفاهیم متعددی از کیفیت به طور متناوب ظهور و سپس افول کرده اند. فعالیت های کنترل کیفیت در طیفی وسیع قرار می گیرند که یک سر آن عدم انجام هر گونه فعالیت و سر دیگر آن به فعالیت های سنگینی منجر می شود که نتیجه ای آن پیشرفت سریع فعالیت های کیفی است. در آغاز فرآیند تکامل، کیفیت نه تنها موضوع مهمی به شمار نمی آمد، حتی مورد سنجش نیز قرار نمی گرفت. محصولات تولید شده بلافاصله برای فروش به بازار عرضه می شد و اگر مشتریان کالایی را به علت پایین بودن کیفیت آن مرجوع می کردند، وجه آن را پس گرفته و داستان همین جا خاتمه می یافت. سرگذشت دگرگونی محصولات تولیدی به محصولات عالی و ممتاز را باید در سیر تحول مدیریت کیفیت جامع جستجو کرد. مدیریت کیفیت جامع (TQM) دارای ریشه ژاپنی بوده و پس از جنگ جهانی دوم توسط صنعت ژاپن توسعه داده شد. ژاپن یک کشور شکست خورده با منابع طبیعی محدود بود که قادر نبود جمعیت نود میلیونی اش را تغذیه کند. تنها راه تعویض این وضعیت کنار گذاشتن مدیریت قدیمی و روش های آن و جایگزینی آن با افراد جوان تری بود که قادر به ایجاد تغییرات مورد نیاز برای توسعه ای اقتصادشان باشند.

به منظور دستیابی به این هدف، اتحادیه دانشمندان و مهندسين ژاپن شکل گرفت. یکی از اولین اقدامات آنها دعوت از آماردان معروف آمریکایی دکتر ادوارد دمینگ بود تا نظریاتش را به آنها ارائه دهد. دمینگ روش های جدید مدیریت که مدیریت