

Mgr Jan Meisel-Dobrzański

Promotor: dr hab. Ewa Bogacz-Wojtanowska

Koncepcje zarządzania jakością w organizacjach pożytku publicznego

Koncepcja jakości ewoluowała poza pierwotny kontekst teoretyczny i praktyczny, związany z działalnością produkcyjną - obecnie zarządzanie jakością jawi się bardziej jako fenomen etyczny, definiujący całokształt kultury organizacyjnej, aniżeli zestaw konkretnych narzędzi i praktyk menedżerskich. Z powodu takiej uniwersalizacji można powiedzieć, że koncepcje TQM można stosować we wszystkich rodzajach organizacji. O ile jednak stosowanie koncepcji zarządzania jakością w sektorze publicznym wydaje się dobrze opisane, wciąż istnieją luki teoretyczne i aplikacyjne w kontekście działalności organizacji pozarządowych.

Celem badań było dokonanie charakterystyki wielowymiarowej problematyki zarządzania jakością – w ujęciu zarówno praktycznym, jak i teoretycznym – pod kątem możliwości jego stosowania (ze szczególnym uwzględnieniem certyfikacji jakości) w trzecim sektorze w Polsce.

W tym celu przeprowadzono badania jakościowe na próbie 21 organizacji pozarządowych o statusie pożytku publicznego. Uczestnicy badań dobrani byli z uwzględnieniem kryteriów potencjalnie wpływających na postrzeganie jakości w działalności pozarządowej, takich jak wiek, wielkość, zamożność oraz pole działania.

Wynikiem badań było stworzenie teoretycznego modelu prezentującego różne podejścia do jakości w polskim sektorze pozarządowym. Zbadano również występowanie różnych praktyk TQM w krajowych organizacjach pozarządowych. Ponadto, badania ujawniły szereg czynników o kluczowym znaczeniu dla powodzenia procesu certyfikacji jakości w polskich organizacjach pozarządowych.

01/02/2017

Jan Meisel-Dobrzański