

ارائه الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی

دکترمهرداد دخت وزیر پور کشمیری^۲

دکتر شکوه تفرشی^۳

نسرین یوسفی^۴

چکیده

مدیریت کیفیت فراگیر به طور عمده بر رضایت فراگیر مشتریان داخلی و خارجی در محیط کتابخانه، تمرکز می‌نماید. این پژوهش به منظور امکان‌سنجی کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر و ارائه پیشنهاد الگوی مناسب در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی انجام گرفت. جامعه آماری این تحقیق، کلیه مسئولین و کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی (شامل ۵۷ نفر) بود. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای است که بر اساس اصل استاندارد ایزو ۹۰۰۰ طراحی شده است. داده‌های استخراج شده از پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد که میزان رعایت اصول هشتگانه ایزو ۹۰۰۰ در کتابخانه‌های شهید بهشتی در مؤلفه کاربران (۴۵/۶ درصد)، رهبری (۳۸/۴ درصد)، مشارکت کارکنان (۲۷/۲ درصد)، رویکرد فرایندی (۴۶/۷ درصد)، رویکرد سیستمی (۳۶/۵ درصد)، بهبود مستمر (۲۹/۸ درصد)، تصمیم‌گیری بر مبنای واقعیت‌ها (۳۴/۳ درصد) و ارتباط سودمند و دو طرفه با تأمین‌کنندگان (۴۰/۹ درصد) بوده است. بیشترین درصد مربوط به اصل رویکرد فرایندی (۴۶/۷ درصد) و کمترین به اصل مشارکت کارکنان (۲۷/۲ درصد) اختصاص یافت. همچنین تفاوت معنی‌داری در مؤلفه اول، پنجم و هشتم و میان مؤلفه‌های ۱، ۳، ۶، ۷، ۸، ۳، ۴، ۳، ۸، ۳، ۶ و ۴ مشاهده گردیده است. با توجه به یافته‌های پژوهش به طور کل می‌توان گفت که در حال حاضر امکان بهره‌گیری مناسب از TQM در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی وجود ندارد. در نتیجه پیشنهاد می‌شود قبل از هر گونه الگودهی و برنامه‌ریزی برای اجرای آن نسبت به اصلاح زیر ساخت‌ها اقدام شود و اشکالات موجود رفع گردد تا زمینه لازم جهت به کارگیری TQM به عنوان یک الگوی مؤثر در مدیریت این کتابخانه‌ها فراهم شود.

کلید واژه‌ها: مدیریت کیفیت - کیفیت فراگیر - کتابخانه‌های دانشگاهی - مدیریت کتابخانه‌ها - مدیریت - تهران - ایران

مقدمه

نیازمند است. نمی‌توان جهان جنینی فردا را در آشیانه‌های فکری مرسوم دیروز پرورش داد (تافلر^۵، ۱۳۸۴). امروزه مسئله کیفیت در کلیه سازمان‌ها و همچنین در جنبه‌های مختلف زندگی یک نکته اساسی به حساب می‌آید. بدون شک در حرکت به سمت جهانی شدن، کیفیت یک عامل تأثیرگذار است. منظور از کیفیت در مدیریت آن است که سازمان‌ها، خدمات یا تولیدات خود را از ابتدای

دنیای امروز آن چنان انقلابی است که پیش‌فرض‌های کهنه ما را باطل می‌کند. جهانی که به سرعت از برخورد ارزش‌ها و فناوری‌های جدید، روابط و شیوه‌های زندگی و ارتباطات تکوین می‌یابد، به اندیشه‌ها، قیاس‌ها، طبقه‌بندی‌ها و مفاهیم کاملاً نوین

^۱. Total Quality Management

^۲. عضو هیئت علمی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

^۳. عضو هیئت علمی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

^۴. دانشجوی کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

^۵. Toffler

کار به درستی انجام دهند که پس از آن نیازی به اصلاح خطاها یا نقایص نداشته باشند.

برای بهبود کیفیت محصولات و خدمات، شیوه ها و الگوهای مختلفی طراحی و معرفی شده اند، یکی از مهمترین آنها الگوی مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) می باشد. کاربرد این الگو ابتدا از صنعت آغاز گردید ولی اکنون به صورت فلسفه ای در کلیه زمینه ها پذیرفته شده و به کار گرفته می شود.

بیان مسئله :

یکی از مسائل اساسی در هر جامعه ای توجه به نظام آموزشی، پژوهشی و فرهنگی آن جامعه می باشد که موجب عقب ماندگی، یا ترقی و پیشرفت و تکامل آن می شود. نظام های آموزشی و پژوهشی به عنوان بارزترین نمود سرمایه گذاری نیروی انسانی در زمینه شکوفایی در جامعه نقش اصلی را بر عهده دارند. امروزه این نظام ها سهم قابل توجهی از بودجه هر کشور را به خود اختصاص داده و با توجه به اهمیت نقش آن در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه، ضروری است در جهت بهبود کیفیت نظام های آموزشی اقدامات اساسی صورت گیرد و از هدر رفتن سرمایه های انسانی و مادی جلوگیری شود.

امروزه بهبود کیفیت امری است که در بخش های صنعت، تولید، بهداشت و درمان، آموزش و پرورش و همچنین مراکز آموزشی - فرهنگی از جمله کتابخانه ها به عنوان ضرورت مطرح شده و در اولویت قرار گرفته، به ویژه کتابخانه که توجه به کیفیت خدماتش توجه به فشارها و توجه دقیقی که از سوی اقشار مختلف مردم از جمله دانشگاهیان و فرهیختگان برای پیشبرد مقاصد علمی اعمال می گردد، از اهمیت بالایی برخوردار است. اجرای سیستم مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه ها دانشجویان را به پژوهشگران تبدیل می کند و خدمات اطلاع رسانی، نقش کلیدی در این فرایند ایفا می کنند.

با توجه به اهمیتی که نقش مدیریت کیفیت فراگیر در پیشرفت و پیشبرد نظام های آموزشی - پژوهشی خواهد داشت. ضرورت انجام چنین تحقیقاتی در این زمینه جهت روشن گردیدن این نقش مدیریتی در تحلیل کارایی این نظام احساس گردیده است.

این پژوهش به منظور امکان سنجی کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر و ارائه پیشنهاد الگوی مناسب در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی انجام می پذیرد. برای اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی ابتدا وضعیت موجود در کتابخانه های دانشگاه مورد بررسی قرار خواهد گرفت و پس از آن متناسب با وضعیت آنها برنامه ریزی برای اجرای مدیریت کیفیت فراگیر به عمل خواهد آمد.

هدف های پژوهش

با توجه به اهمیت کتابخانه های دانشگاهی توجه به مقوله مدیریت کیفیت فراگیر در این کتابخانه ها امری حیاتی بوده و موجب شناسایی وضع موجود، پی بردن به نقاط ضعف و قوت، افزایش مشارکت کارکنان، بهبود کیفیت خدمات و در نتیجه افزایش رضایتمندی کاربران می گردد. که این مهم از طریق پرسش های اساسی که از کارکنان و مسئولان کتابخانه ها سؤال می شود، انجام می پذیرد و موجبات شناسایی زیر ساخت های کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی و سپس متناسب با آن، ارائه الگوی مناسب و راهکار به منظور مدیریت کیفیت فراگیر فراهم می شود.

پرسش های اساسی :

۱. آیا تمرکز بر روی کاربران در کتابخانه های شهید بهشتی صورت می پذیرد؟
۲. آیا مدیریت در کتابخانه های شهید بهشتی از منش رهبری برخوردار است؟
۳. آیا در کتابخانه های شهید بهشتی مشارکت کارکنان صورت کارآمدی دارد؟
۴. آیا فعالیت ها در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی به صورت فرایندی مدیریت می شوند؟
۵. آیا در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی سیستمی که کارایی و اثربخشی سازمان را در دستیابی به اهداف خود بهبود بخشد، وجود دارد؟
۶. آیا اصل بهبود مستمر در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی رعایت می شود؟
۷. آیا در کتابخانه های شهید بهشتی تصمیم گیری ها بر مبنای آگاهی از واقعیت ها صورت می گیرد؟

آسیا، کتابخانه‌های دانشگاه تایلند و تمام کتابخانه‌های دانشگاه مالزی از جمله این کتابخانه‌ها هستند.

مدیریت کیفیت فراگیر یک برنامه نیست، بلکه فرایندی است که برای اجرای آن در یک سازمان، شرایط و بستر لازم است. به طور یقین قبل از ارائه الگو و اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در هر سازمان، بررسی زیرساخت‌های آن سازمان، در راستای پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر امری لازم و ضروری می‌باشد. دانشگاه شهید بهشتی جزء مهمترین دانشگاه در سطح کشور می‌باشد و کتابخانه‌های این دانشگاه‌ها نیز از مراکز مهم تهیه و گردآوری، سازماندهی و ارائه اطلاعات است.

بنابراین توجه به مقوله مدیریت کیفیت فراگیر در این کتابخانه‌ها امری حیاتی بوده و موجب شناسایی وضع موجود، پی بردن به نقاط ضعف و قوت، افزایش مشارکت کارکنان، بهبود کیفیت خدمات و در نتیجه افزایش رضایتمندی کاربران می‌گردد.

در زمینه اصول و مفاهیم اساسی مدیریت کیفیت فراگیر، صاحب‌نظران به موارد مختلفی اشاره نموده‌اند. آنچه در این پژوهش به عنوان مفاهیم اساسی مدیریت کیفیت فراگیر یاد می‌شود، برگرفته از اصول استاندارد ایزو ۹۰۰۰ مدیریت کیفیت است.

اصل اول: اصل کاربران (Focus Customer): هر سازمانی به کاربران خود وابسته است و باید نیازهای حال و آینده آنان را درک کند و نیازمندی‌هایشان را برآورده نماید. علاوه بر این سازمان‌ها باید برای برآوردن انتظارات کاربران خود برنامه‌ریزی نمایند. تمرکز بر کاربران و درک نیازهای حال و آینده او باعث پاسخگویی سریع کتابخانه‌ها و در نتیجه افزایش رضایت مندی کاربران برای کتابخانه‌ها خواهد شد.

رضایت کاربران موجب بهبود وفاداری کاربران به سازمان کتابخانه و در نتیجه باعث ماندگاری و پیشرفت کتابخانه‌ها می‌گردد (والز^۳، ۲۰۰۶).

اصل دوم: رهبری در مدیریت (Leadership): مدیریت سازمان کتابخانه که از منش رهبری برخوردار است باید مقاصد و جهت‌گیری یکنواختی را در کتابخانه ایجاد نماید و محیط داخلی کتابخانه را به گونه‌ای ایجاد و نگهداری کند که کارکنان بتوانند در دستیابی به اهداف

۸. آیا ارتباط دو طرفه بین کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی و تأمین‌کنندگان داخلی و خارجی وجود دارد؟

مفهوم مدیریت کیفیت فراگیر

مدیریت کیفیت فراگیر، مفهیمی که توسعه مستمر در یک سازمان را ترویج می‌دهد، فراهم می‌کند. فلسفه TQM بر دورنمای راهبردی، منسجم، دائمی و وسیع سازمانی که هرکس و هر چیزی را در بردار تأکید می‌کند (مک‌گریگور^۱، ۲۰۰۴). و به طور عمده بر رضایت فراگیر مشتریان داخلی و خارجی در محیط کتابخانه که توسعه مستمر تمام سیستم‌ها و فرایندها را جستجو می‌کند، تمرکز می‌کند. رشد اهمیت کیفیت محصولات و خدمات منجر شده است تا سازمان‌ها بخشی از اصول مدیریت را که اعتبار و امتیاز فرآورده‌ها و خدمات را افزایش می‌دهند، بپذیرند.

کیفیت خدمات کتابخانه، به معنای رضایتمندی از پرسش و پاسخ هر کاربر به نحو جامع و با حداقل زمان می‌باشد. مفهوم کیفیت خدمات کتابخانه با ارائه خدمات به مشتری و برآوردن نیاز وی معنی می‌یابد (ساهو^۲، ۲۰۰۷).

کیفیت فراگیر توصیفی از فرهنگ، وضعیت و سازمان یک شرکت است که برای تأمین نیاز مشتریان بوسیله تولیدات و خدمات، سخت تلاش می‌کند.

مدیریت کیفیت فراگیر نظامی است که اجزاء آن هماهنگ، متناسب، دارای ارزش و روش علمی می‌باشد، اجزاء این سیستم در یک نظام علت و معلولی پیوسته، مرتبط و زنده شکل می‌گیرد و هرگز نباید انتظار داشت که به صرف آگاهی از یکسری مفاهیم خشک و بی‌روح، بتوان سیستم مدیریت کیفیت فراگیر را در سازمان به صورت الگویی پویا به اجرا درآورد. فلسفه TQM مشتری مدار می‌باشد و برای کتابخانه‌ها مانند دیگر سازمان‌ها به کار می‌رود.

برخی از کتابخانه‌های بزرگ در سرتاسر دنیا، مدیریت کیفیت فراگیر را اجرا کرده و موفقیت‌های چشمگیری کسب کرده‌اند که کتابخانه‌های هاروارد، کلمبیا، اسی.ال.سی، کتابخانه‌های دانشگاه ایالتی اورگان، در

^۱. Mc Gregor

^۲. Sahu

^۳. Valls

اصل هفتم: تصمیم گیری بر مبنای واقعیت ها (Factual approach for the decision making process) در هر کتابخانه ای، تصمیمات مؤثر بر مبنای تجزیه و تحلیل داده ها و تولید اطلاعات میسر است. تصمیمات آگاهانه، افزایش توانایی برای اثربخشی تصمیمات بر مبنای مراجع واقعی و همچنین افزایش توانایی برای بازنگری از جمله مزایای بکارگیری اصل تصمیم گیری بر مبنای واقعیت ها است.

اصل هشتم: ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین کنندگان (Mutual benefits in the relationship whit suppliers) کتابخانه ها و تأمین کنندگان آن (ناشران، کارگزاران و...) به یکدیگر وابسته هستند و رابطه سودمند و دو طرفه، توانایی هر دو را برای ایجاد ارزش افزایش می دهد و باعث بهینه نمودن هزینه ها و منابع خواهد گردید (والز، ۲۰۰۶).

روش پژوهش

این پژوهش در تابستان سال ۱۳۸۷ به صورت پیمایشی توصیفی انجام شد. جامعه پژوهش در این مطالعه کلیه مسئولان و کارکنان کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی بودند ولیکن به خاطر محدود بودن جامعه (۵۷ نفر)، نمونه گیری انجام نشد. از این تعداد ۵۱ نفر به پرسشنامه پاسخ گفتند.

ابزار گردآوری در این پژوهش پرسشنامه ای بود که براساس اصول استاندارد ایزو ۹۰۰۰ مدیریت کیفیت طراحی شده بود. که شامل بخش مشخصات فردی و هشت بخش استاندارد ایزو ۹۰۰۰ بود. ساختار گزینه های جواب سؤالات به علت انجام دقیق کارهای آماری چهار گزینه ای (خیلی زیاد- زیاد- کم- خیلی کم) انتخاب شد و گزینه متوسط از سؤالات حذف گردید. اعتبار پرسشنامه با روش ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۶۲، و روایی آن با روش روایی محتوا و با محاسبه روایی درونی تعیین گردید. داده های حاصل از جمع آوری این پرسشنامه ها با استفاده از روشهای آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار و واریانس) و آزمون LSD و Tamhane و با کمک نرم افزار SPSS، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

سازمانی کاملاً مشارکت نمایند.

مدیریت سازمان کتابخانه با منش رهبری باعث می گردد کارکنان مقاصد و اهداف سازمانی را درک نموده و برای دستیابی به آنها از انگیزه کافی برخوردار شوند. علاوه بر این با به کار بستن منش رهبری فعالیت های سازمان ارزیابی شده و در مسیری یکسان، منظم گردیده و استقرار می یابد و در نتیجه فقدان ارتباط بین سطوح مختلف سازمان به حداقل خود خواهد رسید (والز، ۲۰۰۶).

اصل سوم: مشارکت کارکنان (Involvement of people): کارکنان جوهره سازمان کتابخانه بوده و مشارکت آنها باعث می شود تا توانایی هایشان مزیت سازمان محسوب گردد. ایجاد انگیزه، تعهد و مشارکت برای کارکنان نسبت به کتابخانه، نوآوری و خلاقیت در پیشبرد اهداف سازمان کتابخانه را به ارمغان خواهد آورد.

اصل چهارم: رویکرد فرایندی (Process approach): نتایج مورد نظر در کتابخانه ها هنگامی که فعالیت ها و منابع مرتبط، به صورت نظام مند مدیریت می شوند، با اثربخشی بیشتر حاصل می شود. رویکرد فرایندی باعث هزینه کمتر و چرخه زمانی کوتاهتر در استفاده از منابع بوده و نتایج بهینه، سازگار و قابل پیش بینی را برای کتابخانه ها به ارمغان خواهد آورد. (والز، ۲۰۰۶).

اصل پنجم: رویکرد سیستمی به مدیریت (System approach to Management): شناسایی، درک و مدیریت فرایند های مرتبط به هم، به عنوان یک نظام، کارایی و اثربخشی کتابخانه ها را در دستیابی به اهداف خود بهبود می بخشد (والز، ۲۰۰۶).

مدیریت سیستمی با یکپارچه و مرتب نمودن فرایندهای کلیدی بعنوان بهترین روش دستیابی به نتایج مورد نظر در سازمان کتابخانه عمل می کند، و در ذینفعان سازمان اعتماد سازی به سازگاری، کارآمدی و اثربخشی را ایجاد نموده و توسعه می بخشد.

اصل ششم: بهبود مستمر (Continual improvement): بهبود مستمر عملکرد سراسری باید یک هدف پایدار برای کتابخانه ها باشد. در این صورت قابلیت سازمانی بهبود می یابد. TQM فرایندی مستمر برای توسعه و ایجاد هماهنگی است (ونگ^۱، ۲۰۰۶).

^۱. Wang

یافته‌ها

بین ۵۰-۴۱ سال و ۹/۸ درصد بالای ۵۰ سال هستند. اکثر جامعه پژوهش (۷۶/۴۷ درصد) تحصیلات کتابداری داشتند و بقیه (۲۳/۵۳ درصد) غیر کتابدارند. میزان تحصیلات افراد تحت بررسی شامل ۵/۹ درصد دارای مدرک دیپلم، ۹/۸ درصد دارای مدرک کاردانی، ۶۰/۸ درصد دارای مدرک کارشناسی و ۲۳/۵ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد هستند. در نتیجه اکثر آنها دارای مدرک تحصیلی در سطح لیسانس (۶۰/۸ درصد) می‌باشند.

همانگونه که در جدول یک مشاهده می‌شود اکثر افراد تحت بررسی (۹۲/۲ درصد) را زنان تشکیل می‌دادند. از نظر سابقه کاری ۵۸/۸ درصد دارای سابقه کمتر از ۱۰ سال، ۵/۹ درصد بین ۱۱-۱۵ سال، ۳۳/۳ درصد بالاتر از ۱۶ سال بوده‌اند و دودرصد نیز به سؤال پاسخ نداد. دامنه سنی جامعه این پژوهش شامل ۴۵/۱ درصد بین ۲۰-۳۰ سال، ۲۹/۴ درصد بین ۳۱-۴۰ سال، ۱۵/۷ درصد

جدول ۱. توزیع فراوانی خصوصیات فردی و مشخصات افراد مورد بررسی.

اعداد داخل جدول درصد را نشان می‌دهد

دانشگاه شهید بهشتی (n=51)	خصوصیات فردی	
۹۲/۲	زن	جنسیت
۷/۸	مرد	
۳۴/۰	مجرد	تاهل
۶۶/۰	متاهل	
۴۵/۱	۲۰-۳۰	سن
۲۹/۴	۳۱-۴۰	
۱۵/۷	۴۱-۵۰	
۹/۸	>۵۰	
۵/۹	دیپلم	
۹/۸	کاردانی	میزان تحصیلات
۶۰/۸	کارشناسی	
۲۳/۵	کارشناسی ارشد	
۶۰/۰	۶-۱۰	
۶/۰	۱۱-۱۵	سابقه خدمت
۳۴/۰	>۱۶	
۷۷/۰	کتابداری	رشته تحصیلی
۲۳/۰	غیر کتابداری	

درباره پرسش‌های اساسی پژوهش، نتایج زیر به دست آمد:

جدول ۲. توزیع درصد فراوانی نظرات پاسخگویان به پرسش اساسی اول

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	جواب
۴۵.۶	۴۵.۶	۱۳۹	زیاد
۱۰۰.۰	۵۴.۴	۱۶۶	کم
	۱۰۰.۰	۳۰۵	کل

که اصل تمرکز بر کاربران به میزان ۴۵/۶ درصد در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی رعایت می‌شود.

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌کنیم با توجه به نتایج حاصل از تحلیل پرسش اساسی اول می‌توان گفت

جدول ۳. توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به پرسش اساسی دوم

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	
۳۸/۴	۳۸/۴	۱۳۶	زیاد
۱۰۰/۰	۶۱/۶	۲۱۸	کم
	۱۰۰/۰	۳۵۴	کل

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می شود با توجه به نتایج حاصل از تحلیل پرسش اساسی دوم می توان گفت که اصل رهبری به میزان ۲۸/۴ درصد در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی رعایت می شود

جدول ۴. توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به پرسش اساسی سوم

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	
۲۷/۲	۲۷/۲	۱۳۸	زیاد
۱۰۰/۰	۷۲/۸	۳۶۹	کم
	۱۰۰/۰	۵۰۷	کل

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می شود با توجه به نتایج حاصل از تحلیل پرسش اساسی سوم می توان گفت که اصل مشارکت کارکنان به میزان ۲۷/۲ درصد در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی رعایت می شود.

جدول ۵. توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به پرسش اساسی چهارم

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	
۴۶/۷	۴۶/۷	۱۱۹	زیاد
۱۰۰/۰	۵۳/۳	۱۳۶	کم
	۱۰۰/۰	۲۵۵	کل

همانطور که در جدول پنج مشاهده می شود با توجه به نتایج حاصل از تحلیل پرسش اساسی چهارم می توان گفت که اصل رویکرد فرایندی به میزان ۴۶/۷ درصد در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی رعایت می شود.

جدول ۶. توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به پرسش اساسی پنجم

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	
۳۶/۵	۳۶/۵	۷۴	زیاد
۱۰۰/۰	۶۳/۵	۱۲۹	کم
	۱۰۰/۰	۲۰۳	کل

همانطور که در جدول شش مشاهده می شود با توجه به نتایج حاصل از تحلیل پرسش اساسی پنجم می توان گفت که اصل رویکرد سیستمی به میزان ۳۶/۵ درصد در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی رعایت می شود.

جدول ۷. توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به پرسش اساسی ششم

فراوانی	درصد	درصد تجمعی	
۷۵	۲۹/۸	۲۹/۸	زیاد
۱۷۷	۷۰/۲	۱۰۰/۰	کم
۲۵۲	۱۰۰/۰		کل

همانطور که در جدول هفت مشاهده می‌شود با توجه به نتایج حاصل از تحلیل پرسش اساسی ششم می‌توان گفت که اصل بهبود مستمر به میزان ۲۹/۸ درصد در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی رعایت می‌شود.

جدول ۸. توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به پرسش اساسی هفتم

فراوانی	درصد	درصد تجمعی	
۷۰	۳۴/۳	۳۴/۳	زیاد
۱۳۴	۶۵/۷	۱۰۰/۰	کم
۲۰۴	۱۰۰/۰		کل

همانطور که در جدول هشت مشاهده می‌شود با توجه به نتایج حاصل از تحلیل پرسش اساسی هفتم می‌توان گفت که اصل تصمیم‌گیری بر مبنای واقعیت‌ها به میزان ۳۴/۳ درصد در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی رعایت می‌شود.

جدول ۹. توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به پرسش اساسی هشتم

فراوانی	درصد	درصد تجمعی	
۱۴۶	۴۰/۹	۴۰/۹	زیاد
۲۱۱	۵۹/۱	۱۰۰/۰	کم
۳۵۷	۱۰۰/۰		کل

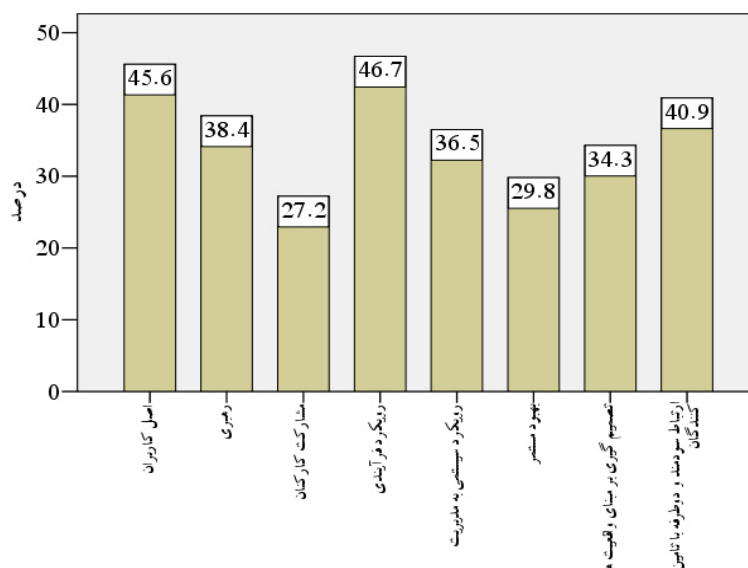
همانطور که در جدول نه مشاهده می‌کنیم با توجه به نتایج حاصل از تحلیل پرسش اساسی هشتم می‌توان گفت که اصل ارتباط دو طرفه و سودمند با تأمین کنندگان به میزان ۴۰/۹ درصد در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی رعایت می‌شود.

جدول ۱۰. درصد موافقت پاسخ دهندگان با رعایت زیاد ۸ اصل ایزو ۹۰۰۰

اصول TQM	دانشگاه شهید بهشتی (n=51)
تمرکز بر کاربران	۴۵/۶
رهبری	۳۸/۴
مشارکت کارکنان	۲۷/۲
رویکرد فرایندی	۴۶/۷
رویکرد سیستمی	۳۶/۵
بهبود مستمر	۲۹/۸
تصمیم‌گیری بر مبنای واقعیت‌ها	۳۴/۳
ارتباط دو طرفه و سودمند با تأمین کنندگان	۴۰/۹

نموداریک درصد موافقت پاسخ دهندگان با رعایت زیاد به هشت پرسش اساسی را نشان می دهد.

نمودار ۱. درصد موافقت پاسخ دهندگان با رعایت زیاد هشت اصل ایزو ۹۰۰۰ مدیریت کیفیت در کتابخانه های دانشگاه



بحث

در پاسخ به پرسش اساسی سوم در رابطه با اصل مشارکت افراد (کارکنان) همانطور که نتایج نشان داده است. میزان مشارکت کارکنان در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی ضعیف بوده است. میزان رعایت این اصل نسبت به سایر اصول استاندارد ایزو ۹۰۰۰ مدیریت کیفیت در سطح پایین تری قرار دارد (۲۷/۲ درصد).

در پاسخ به پرسش اساسی چهارم، در رابطه با اصل رویکرد فرآیندی با توجه به یافته های پژوهش، این اصل نیز در کتابخانه های شهید بهشتی به شکل ضعیفی اعمال می گردد (۴۶/۷ درصد).

در پاسخ به پرسش اساسی پنجم، در رابطه با اصل رویکرد سیستمی به مدیریت با توجه به یافته های پژوهش می توان نتیجه گرفت که نظام خاصی در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی پایه ریزی نشده و این اصل به شکل ضعیفی در کتابخانه های فوق اعمال می شود (۳۶/۵ درصد).

در پاسخ به پرسش اساسی ششم در رابطه با اصل بهبود مستمر مدیریت کیفیت در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی، با توجه به یافته ها مبنی بر رعایت ۲۹/۸ درصدی این اصل می توان نتیجه گرفت که روشی جامع به منظور بهبود عملکرد این کتابخانه ها وجود ندارد.

در پاسخ به پرسش اساسی هفتم در رابطه با اصل انجام تصمیم گیری بر مبنای واقعیت ها (اصل هفتم اصول

نتایج نشان می دهد که میزان رعایت اصول هشتگانه ایزو ۹۰۰۰ در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی در مؤلفه تمرکز بر کاربران (۴۵/۶ درصد)، رهبری (۳۸/۴ درصد)، مشارکت کارکنان (۲۷/۲ درصد)، رویکرد فرآیندی (۴۶/۷ درصد)، رویکرد سیستمی (۳۶/۵ درصد)، بهبود مستمر (۲۹/۸ درصد)، تصمیم گیری بر مبنای واقعیت ها (۳۴/۳ درصد) و ارتباط سودمند و دو طرفه با تأمین کنندگان (۴۰/۹ درصد) بوده است.

در پاسخ به پرسش اساسی اول در رابطه با اصل تمرکز بر کاربران، مؤلفه اول از هشت اصل ایزو ۹۰۰۰ مدیریت کیفیت که کتابخانه ها موظف به اجرای آن هستند. نتایج نشان میدهد که این اصل به شکل ضعیفی در کتابخانه های فوق انجام می گیرد. و میزان به کارگیری این اصل کمتر از ۵۰ درصد بوده است (۴۵/۶ درصد).

در پاسخ به پرسش اساسی دوم در رابطه با اصل رهبری، مبنی بر اینکه آیا مدیریت کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی از منش رهبری برخوردار است؟ با توجه به یافته های پژوهش پاسخ منفی است. همانگونه که نتایج نشان می دهد، میزان رعایت اصل رهبری ۳۸/۴ درصد می باشد که می توان براساس نتایج به دست آمده نتیجه گرفت که مدیریت در کتابخانه های شهید بهشتی از منش رهبری برخوردار نیست.

می دهد و در نظر می گیرد انجام می پذیرد. البته میزان اجرای این اصول ممکن است در کتابخانه های مختلف متفاوت باشد. اما ایجاد جلسات تعاملی و ارتباطات درون سازمانی که در سطح بالای سازمان باید انجام شود، مدیریت کتابخانه به شکل ضعیف عمل می کند و این امر باعث ایجاد اختلاف می گردد.

اما نکته ای که در اینجا قابل ذکر است این می باشد که کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی شامل یک کتابخانه مرکزی و ۲۰ کتابخانه شعب (دانشکده و پژوهشکده) می باشد، کتابخانه های شعب از لحاظ فنی وابسته به کتابخانه مرکزی میباشند اما از نظر اداری زیر نظر دانشکده فعالیت دارند. لذا این امر بر آمارهای گرفته شده تأثیر گذاشته است. دانشکده ها و کتابخانه مرکزی دانشگاه به عنوان دو تأمین کننده داخلی و اصلی کتابخانه ها می باشند. در نتیجه باید ارتباطات روشن و مؤثری بین آنها برقرار باشد. اما متأسفانه در دانشگاه شهید بهشتی توجه کمی به این مقوله شده است و ارتباطات روشن و برنامه ریزی های اساسی بین تأمین کنندگان داخلی وجود ندارد.

در زمینه انتخاب تأمین کنندگان کلیدی برخی دانشکده ها خیلی فعالند و برخی در این زمینه ضعیف عمل می کنند. ارتباطات بین تأمین کنندگان خارجی شفاف نیست اما این امر ممکن است در کتابخانه مرکزی شرایط بهتری داشته باشد.

به طور کلی می توان گفت عدم ارتباطات و برنامه ریزی دوجانبه بین مدیریت کتابخانه مرکزی و دانشکده ها باعث ایجاد اختلاف بین گروه های سؤال این اصل گردیده است.

کتابداران و کارکنان نقش های تعیین شده از جانب مدیریت را با توجه به تخصص شان درک کرده اند و انجام می دهند. اما ارتباط بین فرایندهای کاری آنها، اینکه کار کردن آنها بر کار بخش ها و کارکنان دیگر تأثیر دارد. اگر کار یا مسئولیتی توسط آنها درست انجام نشود بر کار دیگر کارکنان و بخش ها تأثیر می گذارد. این احساس تعهد که باید از طریق مدیریت ارشد در آنها ایجاد شود که در این زمینه کاری انجام نشده است و کارکنان هیچ توجهی به کار همدیگر ندارند. در حقیقت بخش مدیریت

استاندارد ایزو ۹۰۰۰، نتایج نشان داده است که این اصل به شکل ضعیفی در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی رعایت شده است (۳۴/۵ درصد).

در پاسخ به پرسش اساسی هشتم در رابطه با اصل ارتباط دوطرفه و سودمند با تأمین کنندگان، توجه به نتایج، این اصل نیز به شکل ضعیفی وجود دارد (۴۰/۹ درصد).

بین گروه های سؤال پرسش اساسی اول (اصل کاربران)، پرسش اساسی پنجم (اصل رویکرد سیستمی) و پرسش اساسی هشتم (اصل ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین کنندگان) با توجه به یافته های پژوهش اختلاف معنادار معنی دار وجود دارد.

این امر نشان میدهد که بین فراهم کنندگان خدمات اطلاع رسانی و مراجعین ارتباط دو طرفه ای برقرار نمی شود و اطلاعات و نیاز کاربران ممکن است به شکل شفاهی و یا از طریق دیگر روش ها به دست آید. علت این امر را می توان ناشی از آن دانست که ایجاد جلسات به منظور تعامل طرفین از جانب مدیریت باید انجام شود. مدیریت باید زنجیره ارتباطی بین فراهم کنندگان اطلاعات و کاربران را فراهم کند که متأسفانه این مقوله در این کتابخانه ها صورت نمی گیرد. اما در بخش جمع آوری اطلاعات که خود کتابداران نقش دارد و افراد متخصصی هستند، ممکن است این کار را با روشهایی که خود تشخیص میدهند، انجام دهند. در نتیجه این امر باعث ایجاد اختلاف شده است.

همچنین سازمان کتابخانه سیستم منظمی برای جمع آوری انتقادات و پیشنهادات ندارد. مدیریت سیستمی جامعی برای نظرات، پیشنهادات، انتقادات ایجاد نکرده، فرم خاصی بدین منظور طراحی ننموده است که بدین شکل کاربران بتوانند نظرات خود را به مدیریت کتابخانه برسانند یا از این طریق مدیریت بتواند کنترلی بر بخش های مختلف کتابخانه و کتابخانه های شعب داشته باشد. اما به صورت فردی کتابخانه ها و بخشها ممکن است اطلاعات و نیازها، پیشنهادات را به شکل شفاهی از کاربران دریافت می کنند.

اما آنچه می توان گفت این است که اصولی که وارد محیط کتابخانه می شود و می توان توسط کتابدار در محیط کتابخانه اصلاح گردد به شکلی که کتابدار ترجیح

می توان حاصل کرد این است که در حال حاضر امکان بهره گیری مناسب از TQM در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی وجود ندارد. در نتیجه قبل از هر گونه الگودهی و برنامه ریزی برای اجرای آن باید نسبت به اصلاح زیر ساخت ها اقدام شود و و اشکالات موجود رفع گردد تا زمینه لازم جهت به کارگیری TQM به عنوان یک الگوی مؤثر در مدیریت این کتابخانه ها فراهم شود.

با توجه به نتایج به دست آمده می توان نقاط ضعف کتابخانه های فوق را در این موارد شناسایی کرد:
- استراتژی و فرایندهای کاری کتابخانه فاقد خط مشی و استراتژی مکتوب می باشند.

- در کتابخانه ها از استاندارد لازم مانند مدیریت کیفیت استفاده نمی شود.

- فرایند های کاری کتابخانه بازنگری نمی شوند و اغلب یکسری کارهای تکراری و یکنواخت انجام می گیرد یعنی در حقیقت می توان گفت با نیاز روز کاربران فرآیند های کتابخانه هماهنگی ندارند.

- رضایت کاربران مورد ارزیابی قرار نمی گیرد و فرایندهای کاری کتابخانه با توجه به ارزیابی ها و نتایج اصلاح و توسعه نمی یابد.

- از آموزش کارکنان و ارتقاء بهبود فعالیت هایشان حمایت نمی شود.

- از آموزش کارکنان و برنامه های ارتقاء عملکرد جهت آماده سازی آنها برای نیاز های در حال تغییر بهره گرفته نمی شود.

- به تحولات سازمانی بها داده نمی شود و مورد حمایت قرار نمی گیرد.

- در کارکنان و کاربران برای ارائه پیشنهادات جدید و نوآوری ایجاد انگیزه نمی شود.

پیشنهادات

مدیران می بایست هدفی به منظور توسعه خدمت، نیاز به ابداعات، سرمایه گذاری در تحقیق و آموزش مستمر بهبود خدمات ایجاد نمایند که متأسفانه این امر صورت نگرفته است. مدیریت باید دگرگونی را تحمل کند و به منظور ایجاد خدمات کیفی به آن اعتقاد داشته باشد. آموزش و بازآموزی در سازمان باید انجام گیرد، کارکنان باید بدانند چطور وظایف شان را به طور صحیح انجام

هیچ نظام تعاملی و ارتباطی بین کارکنان ایجاد نکرده است و در نتیجه موجب این تفاوت شده است.

با توجه به یافته های پژوهش، اختلاف معناداری میان هشت پرسش اساسی در رابطه با اصول استاندارد ایزو ۹۰۰۰ مشاهده شد. بین پرسش اساسی اول و سوم اختلاف معنادار وجود دارد. کتابخانه های دانشکده چون از نظر خدمات فنی وابسته به کتابخانه مرکزی هستند و تمام فعالیت های فنی توسط کتابخانه مرکزی صورت می گیرد، لذا کتابخانه های شعب بیشتر خدمات ارائه می کنند. لذا در جهت خدمات کاربران، کتابداران کتابخانه های دانشکده با توجه به موقعیت و شرایط کتابخانه، ابزار و موادی که در اختیار دارند، سعی در انجام امور در جهت نیاز کاربران دارند. اما در بحث مشارکت کارکنان، این اصلی است که باید از طریق مدیریت بالا رعایت گردد و حس تعاون میان کارکنان را ایجاد نماید که با یکدیگر در کارها مشارکت داشته باشند. مهارت های گروهی را در آن ها توسعه دهند و آنها را در جهت مشارکت در کارهای گروهی تشویق نمایند. که متأسفانه در این راستا به دلیل اینکه مدیریت کیفیت نگر نمی باشد، عملکرد ضعیفی به چشم می خورد.

با توجه به اختلاف پرسش های اساسی اول و سوم، دوم و سوم، سوم و چهارم، سوم و هشتم، چهارم و ششم که وجود دارد می توان گفت که کلیه مؤلفه هایی که در سطح بالا و می بایست توسط مدیریت ارشد تصمیم گیری و اجرا شود. به دلیل اینکه مدیران ارشد ما کیفیت نگر نیستند و مهارت و تخصص در این زمینه ندارند. بنابراین در این زمینه ها مشکل وجود دارد مانند فرایند بهبود مستمر ورهبری. اما برخی از فرایندها که وارد کتابخانه می شود، توسط کارکنان تعیین می شوند و چون آنها بهترین ابزار را می شناسند، متخصص و کارآمد هستند، بنابراین آنها را اصلاح و رعایت می نمایند. به عنوان مثال اصل رویکرد فرایندی. همانطور که در یافته های پژوهش هم دیده شد این اصل از وضعیت بهتری نسبت به سایر اصل ها برخوردار است.

نتیجه گیری

نتیجه کلی از بررسی زیر ساخت های کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی با توجه به یافته های این پژوهش

مکوندی، آذر (۱۳۸۶)، مدیریت کیفیت فراگیر، رخنه ای در مدیریت کتابخانه ها و مراکز اطلاع‌رسانی، مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی، دوره هفتم، شماره ۳.

Kaur, Kiran (2006), "Quality Management Service at The University of Malaya. Library", Library Mangement. Volume 27, Number 4, P., 249-56.

McGregor, Felicity (2004), "Quality Management/ Change Mangement: two sides of the same coin?", IATUL Annual Conference Proceedings, Vol., 14, preceding p., 1-1.8P.

Sahu, Ashok Kumar (2007), "Measuring Service Quality in an academic library: an Indian case Study", Library Review. Vol. 56, No.3, P., 234-43.

Valls, Valeria Martin (2006), "Quality Mangement on Information Service according to ISO9000" New Library World, Vol.107, No.1230/1231, P., 523-37.

Wang, Hong (2006), "From "User" to "Customer": TQM in academic Libraries?" Library Mangement, Vol. 27, No.9, P., 606-20.

Zhan, Changzhi and Zhang, Hongxia (2006), "How does a dandelion seed from overseas root and thrive? The successtul implementation of TQM in Hainan University Library", Library Management. Vol. 27, No.6/7, P., 344-235.

دهند و همچنین به آموزش مهارت های جدید با توجه به نیاز در حال تغییر کاربران نیاز دارند که توجه به این مقوله از جانب مدیریت به شکل ضعیفی صورت گرفته است.

رهبری وظیفه مدیریتی است. مدیران نیاز دارند محیطی که کارکنان بتوانند اظهار نظر نمایند و با اطمینان بحث کنند، ایجاد نمایند. با از بین بردن موانع بین کارکنان، بخش ها، مدیران باید کار تیمی را به منظور کمک به کارکنان بخش های مختلف ارتقاء دهند، شکستن حصارهای غرور و تکبر و رسیدن به مهارت و استادی، برپایی بزرگداشت برای کارکنان خلاق و نوآور از ابزارهای رهبری مؤثر در سیستم است که از طریق آن در کارکنان ایجاد انگیزه شده و منجر به محیط مناسب برای توسعه و بهبود مستمر می گردد.

منابع

تافلر، آلوین (۱۳۸۴)، موج سوم، (شهیندخت خوارزمی، مترجم) تهران، نشر فاخته.

تفرشی، شکوه (۱۳۸۶)، ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه های مرکزی علوم پزشکی ایران و ارائه راهکار برای ارتقاء آن، پایان نامه دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات.

چنگیز، نفیسه (۱۳۸۴)، مدیریت کیفیت فراگیر با رویکرد به مدیریت دانش، مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی، دوره چهارم، شماره ۴.