

میزان به کارگیری مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی

لیلا طاهرخانی (نویسنده مسئول)

مدرس گروه ادبیات دانشگاه آزاد اسلامی واحد تاکستان
leyla.taherkhani@yahoo.com

علی رضا فتحی‌زاده

مری گروه مدیریت دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه پیام نور تهران
a_fathii@yahoo.com
تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۷/۱۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۱۰/۱۸

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان به کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی انجام گرفته است.

روش پژوهش: روش پژوهش بیمایشی - توصیفی و جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه است. جامعه پژوهش کلیه مدیران و کارمندان کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی است (۱۸۰ نفر) که از میان آن‌ها با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۶۳ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند و اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از روش آمار توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین چهار شاخص رهبری برابر با ۱۱.۹۱، بهبود مستمر برابر با ۱۰.۹۸، رویکرد فرآیندی برابر با ۹.۹، و مشارکت کارکنان برابر با ۹.۲ در مقایسه با میانگین ۱۲.۵ که در این استاندارد برای شاخص‌های ۵ مؤلفه‌ای تعیین شده کم‌تر از حد معمول است. همچنین میانگین سه شاخص رویکرد سیستمی به مدیریت برابر با ۸.۴، رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها برابر با ۹.۱۰، و ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین‌کنندگان برابر با ۷.۶۴ است که در مقایسه با میانگین ۱۰ که در این استاندارد برای شاخص‌های ۴ مؤلفه‌ای تعیین شده، کم‌تر از حد معمول است. تنها میانگین شاخص توجه به کاربران برابر با ۱۲.۴ است که در مقایسه با میانگین ۱۲.۵ تقریباً برابر است. از آزمون فرضیه‌های پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که به کارگیری مدیریت کیفیت در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی به‌طور معنی‌داری در حد کم رعایت شده است.

اصالت/ارزش: با توجه به وضعیت نامطلوب کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی از نظر استقرار مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر؛ این پژوهش پیشنهادهایی به‌منظور بهبود وضع موجود و رسیدن به سطح مطلوب و فعلیت یافتن یک نظام جامع ارائه می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی، مدیریت کیفیت فراگیر.

مقدمه

از اواخر دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی کیفیت خدمات با سرعت فزاینده‌ای در ابعاد جهانی مورد توجه ارایه‌کنندگان خدمات قرار گرفت و توانست به‌عنوان مهم‌ترین معیار در بازار رقابت کامل جهانی مطرح شود. در دنیای پرشتاب امروزی و محیط فن‌آوری‌های پیشرفته و همچنین پیدایش تقاضاهای جدید کاربران، خصوصاً در کتابخانه‌های تخصصی که رسالت اصلی آنان برآوردن نیازهای اطلاعاتی کارکنان سازمان متبوع است، کتابخانه‌ها را بر آن داشته که خود را به دو خصیصه اصلی یعنی «تحول» و «کیفیت» تجهیز کنند و این امر در گرو بهره‌گیری از رویکردهای نوین مدیریتی میسر می‌شود. یکی از پویاترین و اثربخش‌ترین روش‌های نوین مدیریتی مؤثر و کارآمد، مدیریت کیفیت فراگیر است. مدیریت کیفیت فراگیر یک استراتژی فراگیر سازمانی است که در سطوح عالی مدیریت شکل گرفته و در سازمان جریان می‌یابد. هر فردی در سازمان از مدیر اجرایی تا پایین‌ترین سطح کارکنان در فرآیند مدیریت کیفیت فراگیر مشارکت دارند. مدیریت کیفیت فراگیر در واقع فرایندی است که بر اساس آن بر بهبود مستمر کیفیت به صورت فراگیر و جدی تأکید شده و موجب تقویت سازمان می‌شود و با بهره‌گیری از دستورالعمل‌ها و فنون خاص آن می‌توان امکان بالاترین بهره‌وری از منابع و خدمات را در جهت بالابردن کیفیت خدمات و در نهایت رضایت مشتریان ایجاد کرد.

از آنجایی که کتابخانه مجلس شورای اسلامی نقش کلیدی در اشاعه و تقویت بنیه قانون‌گذاری کشور ایفا می‌کند و با طیف وسیعی از نیروهای مولد اجتماعی به‌خصوص دولت‌مردان و پژوهشگران در جهت مسیر توسعه کشور مواجه است، لذا اهمیت دارد این سرمایه ارزشمند با توجه به تحولات سریع جهانی و نیازهای روز کتابخانه جایگاه عظیم خود را به‌خوبی یافته و با بهره‌گیری از روش‌های نوین مدیریتی نقش خود را به‌درستی ایفا نماید. از این‌رو، ضرورت دارد از روش‌هایی که نظام را در رسیدن به این هدف مهم و اساسی یاری می‌رساند استفاده مؤثر شود. حال با توجه به این موارد این سؤال مطرح می‌شود که آیا اصول مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه مجلس شورای اسلامی توسط مدیران و کارشناسان به کار گرفته می‌شود؟ پاسخگویی به این سؤال راه‌گشای شناخت شرایط حاکم بر کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی می‌باشد. لذا پژوهشگر در نظر دارد با انجام این تحقیق به بررسی میزان انطباق کتابخانه با ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر بپردازد.

اهداف پژوهش

هدف اصلی از انجام این پژوهش، بررسی میزان به‌کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی با استفاده از معیارهای سنجش کیفیت خدمات مدیریت کیفیت فراگیر است. سایر اهداف این پژوهش نیز تعیین موارد ذیل در کتابخانه مورد پژوهش می‌باشد.

۱. به‌کارگیری اصل تعهد رهبری؛
۲. به‌کارگیری اصل رویکرد سیستمی به مدیریت؛
۳. به‌کارگیری اصل بهبود مستمر؛
۴. به‌کارگیری رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها؛
۵. به‌کارگیری رویکرد فرآیندی؛
۶. به‌کارگیری ارتباط سودمند و دوطرفه تأمین‌کنندگان؛
۷. به‌کارگیری مشارکت کارکنان؛
۸. به‌کارگیری توجه به کاربران.

پرسش‌های اساسی

پرسش‌های اساسی تحقیق حاضر به شرح زیر است:

پرسش اصلی

به‌کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

پرسش‌های فرعی

۱. تعهد رهبری در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه حد است؟
۲. رویکرد سیستمی به مدیریت در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه اندازه است؟
۳. بهبود مستمر در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

۴. رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی چگونه است؟

۵. رویکرد فرآیندی در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

۶. ارتباط سودمند و دو طرفه با تأمین‌کنندگان منابع کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

۷. مشارکت کارکنان در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

۸. توجه به کاربران در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

مفهوم کیفیت و مدیریت کیفیت فراگیر

کیفیت یک نگرش فراگیر است که هویت، هدف، ارزش و رفتار مشترک ایجاد کرده و افراد را به تلاش جمعی و کار گروهی برای نیل به کیفیت برتر فرا می‌خواند (هوستن^۱، ۲۰۰۸). کیفیت، امروزه به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شاخه‌های رقابت جهانی مطرح می‌شود. تشدید رقابت جهانی و افزایش تقاضای مشتریان برای کیفیت بهتر باعث حرکت شرکت‌ها به سمت ارائه محصولات و خدمات با کیفیت بالا شده است (دمیرباغ^۲، ۲۰۰۶).

مدیریت کیفیت فراگیر فلسفه‌ای مدیریتی است که با به‌کارگیری روش‌های مستمر سعی در استفاده بهینه از فرصت‌های موجود و منابع در دسترس برای افزایش کیفیت با محور قرار دادن رضایت مشتری دارد. منظور از مشتری تنها خریداران نیستند؛ بلکه تمامی کارکنان بخش‌های داخلی را نیز دربر می‌گیرد. در این فرهنگ هر واحدی که کار می‌کند دارای دو نقش است و آن این‌که یا به‌همکار خود خدمات و تولیدات ارائه می‌دهد و یا خود دریافت‌کننده خدمات و تولیدات از فرد دیگری است؛ به‌عبارت دیگر هم مشتری و هم ارائه‌دهنده است (فتاحی، ۱۳۸۸).

1. Houston

2. Demirbag

مدیریت کیفیت فراگیر یک مفهوم کلی است که سبب بهبود مستمر در سازمان می‌شود. فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر تأکید بر دیدگاهی نظام‌مند، منسجم و فراگیر سازمانی دارد و دامنه شمول آن بسیار وسیع است. این سیستم بر رضایت کلی مشتریان داخلی و خارجی تأکید دارد و در سطح مدیریت، به دنبال بهسازی و بهیویی مستمر تمام سیستم‌ها و فرآیندهاست. (شیخ سجادیه، ۱۳۸۶). مدیریت کیفیت فراگیر یک مسئولیت اجتماعی است که نهایتاً ضمن ارتقای منابع انسانی بر کارهای گروهی تأکید داشته، بهره‌وری را افزایش داده و باعث رشد و بالندگی سیستم و سازمان می‌شود (سرمدی، شالباف، ۱۳۸۶).

کیفیت خدمات کتابخانه نیز به معنای رضایت‌مندی از پرسش و پاسخ هر کاربر به‌نحو جامع و با حداقل زمان می‌باشد. مفهوم کیفیت خدمات کتابخانه با ارائه خدمات به مشتری و برآوردن نیاز وی معنی می‌یابد (یوسفی، ۱۳۸۸).

اصول مهم رویکرد مدیریت کیفیت فراگیر به شرح زیر است:

اصل اول: تعهد رهبری^۱

رهبران متعالی مأموریت‌ها، اهداف و آرمان‌های سازمان را شفاف ساخته، توسعه می‌دهند و دستیابی به آن‌ها را تسهیل می‌نمایند. آنان ارزش‌ها و سیستم‌های مورد نیاز برای موفقیت پایدار و سرآمدی سازمان را ایجاد نموده و چشم‌انداز دقیقی از اهداف آینده سازمان برای کارکنان ترسیم می‌کنند. رهبران اهداف سازمان را از طریق اعمال و رفتار خویش به اجرا در آورده و در دوران تحول، ثبات در اهداف دارند. چنین رهبرانی هر کجا که لازم باشد قادر هستند جهت‌گیری سازمان را تغییر داده و سایرین را به پیروی از آن ترغیب نمایند.

اصل دوم: رویکرد سیستمی به مدیریت^۲

یک وظیفه حیاتی برای هر مدیریتی مشخص کردن اهداف، سیاست‌ها، برنامه‌های میان‌مدت، بلندمدت و طرح‌های کیفیت می‌باشد. مدیریت ارشد باید این‌ها را مورد بررسی قرار دهد و در صورت نیاز نظام‌مند کند تا برای همه شفاف باشد (دالگارد^۳، ۱۹۹۵).

1. Leadership commitment

2. System Approach to management

3. Dahlgard

اصل سوم: بهبود مستمر^۱

بهبود مستمر عبارت است از مدیریتی برنامه‌ریزی شده در سطح کل سیستم برای افزایش اثربخشی عملکرد سازمان با استفاده از دانش و علوم رفتاری (هاروی و براون^۲، ۱۹۸۸).

اصل چهارم: رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها^۳

مدیریت بر مبنای واقعیات یعنی تولید اطلاعات و داده‌های قابل اعتماد مبتنی بر تجزیه و تحلیل داده‌ها در پشتیبانی از ارزشیابی و بهبود کیفیت. اتخاذ تصمیمات آگاهانه، افزایش توانایی برای بازنگری، به چالش کشیدن و تغییر عقاید از جمله مزایای به کارگیری اصل رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها است.

اصل پنجم: رویکرد فرآیندی^۴

زمانی که فعالیت‌ها و منابع مرتبط به عنوان یک فرآیند تلقی شده و مدیریت می‌شوند، دستیابی به نتایج دلخواه به شکل مؤثر و کارآتری حاصل می‌گردد. استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در توضیح فرآیندگرایی اعلام می‌کند که «هر فعالیت با مجموعه‌ای از فعالیت‌ها که با صرف منابعی ورودی‌ها را به خروجی‌ها تبدیل کند، یک فرآیند به شمار می‌رود». با توجه به مطالب فوق و ضرورت ارتقای اثربخشی و کارآیی در سطح سازمان‌ها باید بر شناخت فرآیندهای سازمان و بهبود آن تأکید گردد.

اصل ششم: ارتباط دوطرفه با تأمین‌کنندگان^۵

در اغلب موارد عدم وجود ارتباطات مؤثر در سازمان مانع اصلی در راه موفقیت روند بهره‌وری است. قبل از هر چیز باید هدف‌های روشن تعریف شده و از طریق مدیریت ارشد به کارکنان ابلاغ شود. کارکنان باید از آنچه در سازمان می‌گذرد آگاه باشند و بدانند چگونه می‌توانند به بهبود عملکرد سازمان کمک کنند (فتاحی، ۱۳۸۸).

اصل هفتم: مشارکت کارکنان^۶

مشارکت توانمندسازی را افزایش می‌دهد و توانمندسازی نیز عملکرد فردی و سازمانی را

1. Continual Improvement
4. Process approach

2. Harvey & Brown
5. Mutually Beneficial Supplier Relationship

3. Factual approach to decision making
6. Involvement of people

بهبود می‌بخشد. توانمندسازی از طریق اختیاری به افراد برای مشارکت، اتخاذ تصمیمات، ابراز ایده‌ها، اعمال نفوذ و همین‌طور مسئولیت‌دهی به افراد محقق می‌شود (فرنچ و بل^۱، ۱۳۸۱).

اصل هشتم توجه به کاربران^۲

امروزه رضایت مشتری به‌صورت یک مسأله مهم برای سازمان‌ها درآمده است. برنده یا بازنده بودن سازمان‌ها براساس درصدی از مشتریان که آن‌ها را حفظ کرده‌اند مشخص می‌شود (فیککووا^۳، ۲۰۰۴).

روش پژوهش

این پژوهش در تابستان سال ۱۳۹۰ و به روش پیمایشی- توصیفی انجام گرفته است. جامعه پژوهش در این مطالعه کلیه مدیران و کارکنان بخش‌های مختلف کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی (تعداد ۱۸۰ نفر) می‌باشد که با استفاده از فرمول زیر نمونه‌گیری تصادفی ساده شد:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \frac{\alpha}{2} \cdot p(1-p)}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 \cdot \frac{\alpha}{2} \cdot p(1-p)}$$

در این پژوهش، نسبت موفقیت در جامعه آماری $P=0/5$ در نظر گرفته شده است. (ε) دقت برآورد است و بین ۰/۱ تا ۰/۰۱ در نظر گرفته می‌شود. در صورتی که دقت برآورد ۰/۱ باشد، حجم نمونه حداکثر می‌گردد. در این پژوهش مقدار ε برابر با ۰/۱ در نظر گرفته شده است. بنابراین حجم نمونه برابر است با:

$$n = \frac{(180) \times (1/96^2) \times (0/5) \times (0/5)}{(1/96^2) \times (0/5) \times (0/5) \times (180-1) \times (0/1^2)}$$

$$n = 63$$

بنابراین تعداد ۷۰ پرسشنامه توزیع گردید که از این تعداد ۶۳ پرسشنامه جهت تجزیه و

1. French & Bell

2. Customer Focus

3. Fecikova

تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته‌ای است که براساس استاندارد ایزو ۹۰۰۰ و همچنین با بررسی پیشینه و مطالعات کتابخانه‌ای تنظیم شده است. جهت تعیین روایی ابزار پژوهش، پرسشنامه در اختیار جمعی از صاحب‌نظران و اساتید قرار گرفت و پس از دریافت نظرات و اصلاحات، پرسشنامه نهایی تنظیم شد و روایی صوری و محتوایی آن مورد تأیید قرار گرفت. برای تعیین پایایی ابزار پژوهش، پرسشنامه بین ۱۰ نفر به فاصله ۷ روز مجدداً توزیع شد و ضریب همبستگی بین نمرات دو نوبت ۰/۸۵ به دست آمد. علاوه بر این پایایی ثبات درونی پرسشنامه نیز پس از جمع‌آوری داده‌ها با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۰ برآورد گردید که نشان‌دهنده اعتبار بالایی است. پرسشنامه شامل دو بخش است: بخش اول مشخصات فردی و بخش دوم مشتمل بر ۸ بخش و ۳۷ سؤال می‌باشد که براساس مقیاس چهار درجه‌ای خیلی زیاد، زیاد، کم، خیلی کم تنظیم شده است. برای محاسبه میانگین هر سؤال برای طبقات پاسخ‌ها از ۴ امتیاز برای گزینه خیلی زیاد تا ۱ امتیاز برای گزینه خیلی کم منظور گردید. بنابراین امتیاز هر سؤال ۲/۵ محاسبه شد. در نتیجه برای درک راحت‌تر نتایج و امکان مقایسه آن‌ها با یکدیگر، پس از قرار دادن امتیاز هر سؤال، شاخص‌های دارای ۴ سؤال با میانگین ۱۰ و شاخص‌های دارای ۵ سؤال با میانگین ۱۲/۵ سنجیده شد.

یافته‌ها

همان‌طور که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، شاخص‌های مدیریت کیفیت محاسبه شده است. طبق محاسبات انجام شده میانگین تعهد رهبری، بهبود مستمر، رویکرد فرآیندی، و مشارکت کارکنان در مقایسه با میانگین ۱۲/۵ کم‌تر از حد معمول است. همچنین میانگین رویکرد سیستمی به مدیریت و ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین‌کنندگان در مقایسه با میانگین ۱۰ کم‌تر از حد معمول است. در این میان میانگین رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها برابر ۹/۰۹ است که در مقایسه با میانگین ۱۰ و میانگین توجه به کاربران برابر ۱۲/۴ است که در مقایسه با میانگین ۱۲/۵ تقریباً برابر است.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی مدیریت کیفیت فراگیر

شاخص‌ها	تعداد پاسخگو	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
تعهد رهبری	۶۳	۱۱.۹۱۹۸	۳.۸۱۰۷۰	۱۴.۵۲۱
رویکرد سیستمی به مدیریت	۶۳	۸.۴۰۷۴	۲.۶۶۹۲۵	۷.۱۲۵
بهبود مستمر	۶۳	۱۰.۰۹۸۸	۳.۲۲۱۰۷	۱۰.۳۷۵
رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها	۶۳	۹.۰۹۸۸	۲.۵۱۷۵۴	۶.۳۳۸
رویکرد فرآیندی	۶۳	۹.۹۰۷۴	۲.۹۹۰۲۶	۸.۹۴۲
ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین‌کنندگان	۶۳	۷.۶۴۸۱	۲.۶۷۸۳۵	۷.۱۷۴
مشارکت کارکنان	۶۳	۹.۲۰۹۹	۳.۰۸۱۵۷	۹.۴۹۶
توجه به کاربران	۶۳	۱۲.۴۰۷۴	۴.۲۷۹۸۹	۱۸.۳۱۷

پاسخ به پرسش اصلی

به‌کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

جدول ۲. آزمون t برای تعیین وضعیت شاخص کلی مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه مجلس شورای اسلامی

شاخص	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	درجه آزادی	مقدار t	$P \leq 0.05$	نتیجه
نمره کلی مدیریت کیفیت فراگیر	۶۳	۷۸.۶۹	۲۰.۶۸	۹۲.۵	۶۲	-۸.۴۹۵	۰.۰۰۰	تفاوت معنی‌دار است

با توجه به این که مقدار t (-۸.۴۹) با درجه آزادی ۱۶۱ در سطح آلفای ۰.۰۵ معنی‌دار است؛ بنابراین بین میانگین نمره کلی مدیریت کیفیت فراگیر (۷۸.۶۹) و میانگین نظری پرسشنامه یا همان میانگین مقایسه شده (۹۲.۵) از لحاظ آماری تفاوت معنی‌دار وجود دارد. با توجه به منفی بودن مقدار t می‌توان گفت شاخص کلی مدیریت کیفیت فراگیر به‌طور معنی‌داری در حد کم رعایت شده است. بنابراین فرضیه پژوهش رد می‌شود؛ چراکه میزان رعایت حتی در حد متوسط (۵۰ درصد) نیز نیست و در زیر آن قرار گرفته است.

پاسخ به پرسش‌های فرعی

پرسش اول: تعهد رهبری در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

جدول ۳. آزمون t برای تعیین وضعیت شاخص تعهد رهبری در کتابخانه مجلس شورای اسلامی

شاخص	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	درجه آزادی	مقدار t	$P \leq 0.05$	نتیجه
تعهد رهبری	۶۳	۱۱.۹۲	۳.۸۱۱	۱۲.۵	۶۲	۱.۹۳۸	۰.۰۵۴	تفاوت معنی‌دار نیست

با توجه به این که مقدار t (-۱.۹۳۸) با درجه آزادی ۱۶۱ در سطح آلفای ۰.۰۵ معنی‌دار نیست؛ بین میانگین تعهد رهبری (۱۱.۹۲) و میانگین نظری پرسشنامه (۱۲.۵) از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. بنابراین می‌توان گفت شاخص تعهد رهبری در کتابخانه‌های مورد مطالعه در حد متوسطی است؛ اما با توجه به منفی بودن مقدار t ، شاخص مورد نظر کمتر از حد متوسط به نظر می‌رسد.

پرسش دوم: رویکرد سیستمی به مدیریت در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

جدول ۴. آزمون t برای تعیین وضعیت شاخص رویکرد سیستمی به مدیریت در کتابخانه مجلس شورای اسلامی

شاخص	تعداد پاسخگو	میانگین شاخص	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	درجه آزادی	مقدار t	$P \leq 0.05$	نتیجه
رویکرد سیستمی به مدیریت	۶۳	۸.۴۱	۲.۶۷	۱۰	۶۲	-۷.۵۹۴۰۳	۰.۰۰۰	تفاوت معنی‌دار است

با توجه به جدول فوق بین میانگین رویکرد سیستمی به مدیریت (۸.۴۱) و میانگین نظری پرسشنامه (۱۲.۵) از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری وجود دارد و با توجه به منفی بودن مقدار t می‌توان گفت شاخص رویکرد سیستمی به مدیریت به‌طور معنی‌داری در حد کم رعایت شده است. پرسش سوم: رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

جدول ۵. آزمون t برای تعیین وضعیت شاخص رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها در کتابخانه مجلس شورای اسلامی

شاخص	تعداد پاسخگو	میانگین شاخص	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	درجه آزادی	مقدار t	$P \leq 0.05$	نتیجه
رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها	۶۳	۹.۱۰	۲.۵۲	۱۰	۶۲	-۴.۵۵۶۳۷	۰.۰۰۰۰	تفاوت معنی‌دار است

با توجه به جدول فوق بین میانگین رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها (۹.۱۰) و میانگین نظری پرسشنامه (۱۰) از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری وجود دارد و با توجه به منفی بودن مقدار t می‌توان گفت شاخص رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها به‌طور معنی‌داری در حد کم رعایت شده است.

پرسش چهارم: مشارکت کارکنان در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

جدول ۶. آزمون t برای تعیین وضعیت شاخص مشارکت کارکنان در کتابخانه مجلس شورای اسلامی

شاخص	تعداد پاسخگو	میانگین شاخص	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	درجه آزادی	مقدار t	$P \leq / 0.05$	نتیجه
مشارکت کارکنان	۶۳	۹.۲۱	۳.۰۸	۱۲.۵	۶۲	-۱۳.۵۸۹۳	۰.۰۰۰	تفاوت معنی‌دار است

با توجه به جدول ۶ بین میانگین مشارکت کارکنان (۹.۲۱) و میانگین نظری پرسشنامه (۱۲.۵) از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری وجود دارد و با توجه به منفی بودن مقدار t می‌توان گفت شاخص مشارکت کارکنان به‌طور معنی‌داری در حد کم رعایت شده است. پرسش پنجم: بهبود مستمر در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

جدول ۷. آزمون t برای تعیین وضعیت شاخص بهبود مستمر در کتابخانه مجلس شورای اسلامی

شاخص	تعداد پاسخگو	میانگین شاخص	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	درجه آزادی	مقدار t	$P \leq / 0.05$	نتیجه
بهبود مستمر	۶۳	۱۰.۱۰	۳.۲۲	۱۲.۶	۶۲	-۹.۴۸۸۳۸	۰.۰۰۰	تفاوت معنی‌دار است

با توجه به جدول فوق بین میانگین بهبود مستمر (۱۰.۱۰) و میانگین نظری پرسشنامه (۱۲.۵) از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری وجود دارد و با توجه به منفی بودن مقدار t می‌توان گفت شاخص بهبود مستمر به‌طور معنی‌داری در حد کم رعایت شده است. پرسش ششم: رویکرد فرآیندی در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

جدول ۸. آزمون t برای تعیین وضعیت شاخص فرآیند اجرایی در کتابخانه مجلس شورای اسلامی

شاخص	تعداد پاسخگو	میانگین شاخص	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	درجه آزادی	مقدار t	$P \leq 0.05$	نتیجه
رویکرد فرآیندی	۶۳	۹.۹۱	۲.۹۹	۱۲.۵	۶۲	-۱۱.۰۳۵۲	۰.۰۰۰	تفاوت معنی‌دار است

با توجه به جدول ۸ بین میانگین رویکرد فرآیندی (۹.۹۱) و میانگین نظری پرسشنامه (۱۲.۵) از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری وجود دارد و با توجه به منفی بودن مقدار t می‌توان گفت شاخص رویکرد فرآیندی به‌طور معنی‌داری در حد کم رعایت شده است. پرسش هفتم: ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین‌کنندگان در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی تا چه میزان است؟

جدول ۹. آزمون t برای تعیین وضعیت شاخص ارتباط سودمند و دوطرفه در کتابخانه مجلس شورای اسلامی

شاخص	تعداد پاسخگو	میانگین شاخص	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	درجه آزادی	مقدار t	$P \leq 0.05$	نتیجه
ارتباط سودمند و دوطرفه	۶۳	۷.۶۵	۲.۶۸	۱۰	۶۲	-۱۱.۱۷۶۳	۰.۰۰۰	تفاوت معنی‌دار است

با توجه به جدول ۹ بین میانگین ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین‌کنندگان (۷.۶۵) و میانگین نظری پرسشنامه (۱۰) از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری وجود دارد و با توجه به منفی بودن مقدار t می‌توان گفت شاخص ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین‌کنندگان به‌طور معنی‌داری در حد کم رعایت شده است.

پرسش هشتم: توجه به کاربران در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی
تاچه میزان است؟

جدول ۱۰. آزمون t برای تعیین وضعیت شاخص توجه به کاربران در کتابخانه مجلس شورای اسلامی

نتیجه	$P \leq 0.05$	مقدار t	درجه آزادی	میانگین مقایسه شده	انحراف استاندارد	میانگین شاخص	تعداد پاسخگو	شاخص
تفاوت معنی‌دار نیست	۰.۷۸	-۰.۲۷۵۳۶	۶۲	۱۲.۵	۴.۲۸	۱۲.۴۱	۶۳	توجه به کاربران

با توجه به جدول فوق بین میانگین توجه به کاربران (۱۲.۴۱) و میانگین نظری پرسشنامه (۱۲.۵) از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. بنابراین می‌توان گفت این شاخص در کتابخانه‌های مورد مطالعه در حد متوسطی است؛ اما با توجه به منفی بودن مقدار t گرایش به سمت کم بودن شاخص در کتابخانه‌های مورد مطالعه بیش‌تر است.

نتیجه‌گیری

در زمینه مؤلفه تعهد رهبری و نقش کلیدی مدیران در تحول سازمان، چنانچه مدیریت ارشد نسبت به ایجاد تغییر و بهبود کیفیت متعهد نباشد، امکان اصلاحات اساسی مقدور نمی‌باشد. لذا در چنین حالتی حرکت به سوی کیفیت برتر صورت نمی‌گیرد و در نتیجه سایر شاخص‌های کیفی نیز توسعه نمی‌یابند. دهنویه (۱۳۸۲) در پژوهش خود با عنوان «ارزیابی نیازهای اساسی اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در مجتمع حضرت رسول (ص)» دلیل بالا بودن تعهد رهبری در بیمارستان مورد پژوهش را تحصیلات مرتبط مدیریت وقت بیمارستان (دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی) ذکر نموده است. تقی‌پور (۱۳۸۰) نیز در پژوهش خود با عنوان «بررسی موانع اجرای مدیریت کیفیت فراگیر از دیدگاه مدیران دانشگاه علوم پزشکی تبریز» یکی از مهم‌ترین موانع اجرای مدیریت کیفیت فراگیر را عدم قدردانی مدیران از تلاش‌ها و دستاوردهای کارکنان ذکر نموده است.

در زمینه مؤلفه رویکرد سیستمی به مدیریت، با توجه به اهمیت نظام رویکرد مدیریتی که خط مشی، ساختار و اهداف سازمان را تعیین می‌کند، به‌نظر می‌رسد که تلاشی در این زمینه صورت نگرفته و شرایط مزبور منجر به ضعف در اهداف کلان سازمان شده است. شریف‌زاده (۱۳۸۶) نیز در مقاله خود با عنوان «امکان‌سنجی استقرار سیستم مدیریت کیفیت در سازمان‌های خدمات شهری: مطالعه شهرداری مشهد» معتقد است که در اجرای یک سیستم باید دیدگاهی نظام‌مند داشت و همه عوامل و عناصر تأثیرگذار بر سیستم را در ارتباط با یکدیگر در نظر داشت. در زمینه رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری‌ها نیز از آنجایی که برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری از مهم‌ترین وظایف مدیران است و چنانچه این مهم با مشارکت کارکنان انجام پذیرد قابل اجرا خواهد بود، در مورد سازمان مورد مطالعه این اتفاق نیفتاده و برنامه‌ریزی فرمایشی و از بالا صورت گرفته است. این مقوله می‌تواند بهره‌وری سازمان را به‌نحو چشمگیری کاهش دهد. قیصری‌نیک (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود با عنوان «امکان‌سنجی استقرار سیستم مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها، و مرکز اسناد آستان قدس رضوی» به این موضوع اشاره کرده است که تصمیم‌گیری‌های اثربخش مبتنی بر تحلیل داده‌ها و اطلاعات می‌باشد. در زمینه مشارکت کارکنان، اشتراک دانش و مشارکت کارکنان در سازمان کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی بسیار ضعیف است. در نتیجه سازمان قادر نخواهد بود از تمامی قابلیت‌ها و ظرفیت‌های افراد در جهت تحقق منافع خود بهره‌برداری نماید. کریمی (۱۳۸۲) در پایان‌نامه خود تحت عنوان «سنجش میزان استفاده شرکت‌های برتر ایران از ابزار، فنون و مفاهیم مدیریت کیفیت جامع» به این نتیجه می‌رسد که مشارکت کارکنان که از اصول اساسی مدیریت کیفیت فراگیر است در شرکت‌های مورد مطالعه به میزان مطلوبی وجود ندارد. همچنین در زمینه مؤلفه بهبود مستمر، توجه کافی به این بعد از مدیریت کیفیت فراگیر نیز صورت نگرفته است. با توجه به این نکته که منابع انسانی که از مهم‌ترین و شاخص‌ترین سرمایه‌های سازمان محسوب می‌شود، عدم توجه به منابع انسانی منجر به عدم انگیزه و کارآیی کارکنان در سازمان می‌گردد. یوسفی (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود با عنوان «ارائه الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی» به این نتیجه رسید که مدیریت کیفیت فراگیر در این کتابخانه در زمینه بهبود مستمر نیازمند تقویت می‌باشد. همچنین تقی‌پور به

این نتیجه رسید که عدم توجه و آموزش کارکنان و همچنین نبود آگاهی یا دانش کافی از مدیریت کیفیت فراگیر از جمله مهم‌ترین موانع عمده در اجرای مدیریت کیفیت فراگیر می‌باشد. در زمینه رویکرد فرآیندی، سیستم‌های تشویق به کار تیمی و استفاده از تکنیک‌های حل مسأله که منجر به بهبود فرآیندهای اجرایی می‌گردد در سازمان کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی مورد توجه قرار نگرفته است؛ بنابراین سیستم قادر نخواهد بود از رویکرد فرآیندی در جهت بهبود و اثربخشی استفاده نماید. قیصری‌نیک نیز در پایان‌نامه خود نیز به این موضوع اشاره کرده است که یک نتیجه مطلوب هنگامی اثربخش‌تر به دست می‌آید که تمامی فعالیت‌ها و منابع مرتبط با آن‌ها به صورت یک فرآیند اداره شود.

در زمینه وضعیت ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین‌کنندگان، یافته‌ها حاکی از آن است ارتباطات که شاهراه ایجاد تحول و گردش اطلاعات و تولید دانش در هر نهادی است در این سازمان مورد توجه قرار نگرفته است؛ لذا عدم ارتباط سازمانی روان، عدم تبادل اطلاعات و رکود سازمانی حاصل شده است. تقی‌پور نیز در بررسی خود به این نتیجه رسید که ناتوانی در ارتباطات که زیرساخت استراتژیک سازمان تلقی می‌گردد یکی از مهم‌ترین موانع عمده در اجرای مدیریت کیفیت فراگیر می‌باشد. همچنین یوسفی نیز در بررسی خود به این نتیجه رسید که وجود ارتباطات روشن و مؤثر بین تأمین‌کنندگان در جامعه مورد پژوهش وجود ندارد و این امر موجب ضعف در سازمان مذکور شده است.

در زمینه توجه به کاربران، یافته‌ها نشانگر این امر است که توجه و تمرکز نسبی بر نیازهای کاربران صورت می‌گیرد. در واقع مدیریت این سازمان مشتری‌محور است و در حول رضایت مشتری تمرکز دارد. مشتریان سازمان مشتریان داخلی و خارجی هستند که مشتریان داخلی کارکنان و مشتریان خارجی کاربران می‌باشند. بدیهی است چنانچه کارکنان راضی باشند رضایت کاربران نیز حاصل خواهد شد. رستمی (۱۳۸۱) نیز در پایان‌نامه خود تحت عنوان «ارزیابی عوامل بحرانی موفقیت مدیریت کیفیت فراگیر مورد کاوی: صنایع مخبران صا ایران» به این نتیجه رسید که سازمان می‌بایست به عامل توجه به مشتریان در آینده توجه بیش‌تری داشته باشد.

براساس یافته‌های پژوهش میزان به‌کارگیری مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان مورد مطالعه پایین می‌باشد. در واقع نگرش مدیران و کارکنان کتابخانه به دور از مفاهیم اساسی

مدیریت کیفیت فراگیر است. قوانین، مقررات و دستورالعمل‌های موجود هم‌خوانی لازم را با مفاهیم مدیریت کیفیت فراگیر ندارند و محیط نیز محیطی فاقد رقابت کافی است. سیستم مدیریت سنتی حاکم بر سازمان با توجه به ساختار آن پاسخگوی نیاز به خدمات کیفی نیست؛ لذا باید در نگرش مدیران تغییر بنیادینی ایجاد شود تا بتوان از مدیریت کیفیت فراگیر استفاده مؤثر به‌عمل آید و مدیریت و در نتیجه نظام ایشان به‌سوی کیفیت تغییر مسیر دهد. این امر جز با همکاری و تغییر نگرش مدیران و کارکنان و زمینه‌سازی مناسب فرهنگی و فراهم آوردن پیش‌نیازهای ضروری تحقق نخواهد یافت. به همین لحاظ مدیریت باید اشکالات و ضعف‌های موجود را شناسایی و در مرحله بعد زمینه و شرایط لازم جهت استقرار کامل مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر را فراهم آورد.

پیشنهادها

با توجه به نتایج به‌دست آمده به‌خوبی روشن است که کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی در حال حاضر از نظام مدیریت کیفیت فراگیر بهره‌نبرده و لازم است با زمینه‌سازی مناسب فرهنگی و فراهم آوردن پیش‌نیازهای ضروری مسیر مناسب را جهت انجام کار فراهم آورد. با توجه به این‌که مدیریت کیفیت فراگیر یک حرکت دائمی و رو به بهبود می‌باشد و هر بهبودی نیازمند یک وضعیت مشخص و منظم جهت بازنگری فرآیندها و دریافت نواقص و رفع آن‌ها می‌باشد؛ پیشنهاد می‌شود سازمان با حرکت به‌سمت استقرار استاندارد مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان روند بهبود را دنبال کند. با توجه به یافته‌های پژوهش موارد ذیل به‌عنوان پیشنهاد ارائه می‌شود:

۱. پیاده‌سازی و تشریح مدیریت کیفیت فراگیر و استفاده از ابزار استقرار آن‌ها توسط متخصصان مربوطه و تشریح مزایای استفاده از این استاندارد؛
۲. استقرار یک واحد آماری قوی به‌منظور گردآوری داده‌های صحیح و برنامه‌ریزی مجدد بر مبنای اهداف کیفی سازمان؛
۳. استقرار هسته‌های کیفیت، تیم‌های بهبود کیفیت، و استفاده از افکار جمعی؛
۴. دادن آزادی عمل و استفاده از پیشنهادهای کارکنان در سازمان در جهت بالابردن انگیزه و خلاقیت؛

۵. به‌کارگیری یک نظام اطلاعاتی شفاف، منسجم و یکپارچه به‌منظور آگاهی کارکنان از وضعیت پیشنهادها؛
۶. برقراری ارتباطات غیررسمی مدیران با کارکنان و همچنین استفاده از ساختار فرهنگ انتقاد در جهت شکوفایی افراد در سازمان؛
۷. نیازسنجی نیازهای آموزشی کارکنان و سپس برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت برای آنان تا از امکانات انسانی و مادی موجود در سازمان حداکثر بهره‌برداری صورت پذیرد؛
۸. ارزشیابی سالانه برنامه‌های ارتقای کیفیت جهت مشخص شدن علل موفقیت‌ها و شکست‌ها؛
۹. تخصیص امتیازهایی برای ارتقای علمی و تخصصی کارکنان.

منابع

- تقی‌پور دهخوارقانی، صمد (۱۳۸۰). بررسی موانع اجرای مدیریت کیفیت فراگیر از دیدگاه مدیران مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران.
- دهنویه، رضا (۱۳۸۲). ارزیابی نیازهای اساسی اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در مجتمع آموزشی-درمانی حضرت رسول اکرم (ص) دانشگاه علوم پزشکی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران.
- رستمی، محمود (۱۳۸۱). ارزیابی عوامل بحرانی موفقیت مدیریت کیفیت فراگیر مورد کاوی: صنایع مخابرات صا ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- سرمدی، محمدرضا و شالیف، عذرا (۱۳۸۶). اخلاق حرفه‌ای در مدیریت کیفیت فراگیر. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، (۳ و ۴)، ۹۹-۱۱۰.
- شریف‌زاده، فتاح و ذبیحی، علی‌رضا (۱۳۸۶). امکان‌سنجی استقرار سیستم مدیریت کیفیت در سازمان‌های خدمات شهری: مطالعه شهرداری مشهد. فصلنامه مطالعات مدیریت، (۵۶)، ۹۳-۱۲۲.
- شیخ سجادی، محبوبه (۱۳۸۶). مدیریت کیفیت جامع (TQM) و فرهنگ سازمانی. مجله میثاق مدیران، (۳۰)، ۷۳-۷۵.
- فتاحی، پرویز (۱۳۸۸). مدیریت کیفیت و بهره‌وری. تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.
- فرنچ، وندال و بل، سیسیل (۱۳۸۱). مدیریت تحول در سازمان. ترجمه سید مهدی الوانی، حسن دانایی فرد. تهران: انتشارات صفار اشراقی.

- قیصری نیک، مهدی (۱۳۸۸). امکان‌سنجی استقرار سیستم مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران.
- کریمی قهرودی، محمدرضا (۱۳۸۲). سنجش میزان استفاده شرکت‌های برتر ایران از ابزار، فنون و مفاهیم مدیریت کیفیت جامع. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- مصدق راد، علی محمد (۱۳۸۱). مدیریت کیفیت فراگیر مدل چنگال. نشریه تدبیر، (۱۳۰)، ۷۷-۸۲.
- یوسفی، نسرين (۱۳۸۸). ارائه الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی. فصلنامه دانش‌شناسی، ۲ (۴)، ۹۳-۱۰۶.

References

- Dahlgard, J.; Knitensen, K. & Kanji, K. (1994). Fundamentals of TQM. *Academy of Management Review*, 19 (3), 427-509.
- Demirbag, M.; Tatoglu, E.; Tekinkus, M. & Zaim, S. (2006). An Analysis of the Relationship Between TQM Implementation and Organizational - Performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 17 (6), 829-847.
- Fecikova, I. (2004). Organizational value of participating in a quality award process: a Swedish study. *The TQM magazine*, 16 (2), 78-92.
- Harvey, D. & Brown, D. (1988). *An experimental approach to organization development*. 3rd ed. New Jersey: Prentice - Hall International.
- Houston, D. (2008). Rethinking Quality and Improvement in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 16 (1), 61-79.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

- طاهرخانی، لیلا و فتحی‌زاده، علی‌رضا (۱۳۹۱). میزان به‌کارگیری مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه، موزه و مرکز اسناد مجلس شورای اسلامی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸ (۲)، ۲۶۷-۲۸۵.