

بررسی مقایسه‌ای موانع ساختار سازمانی استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی و دانشگاه بوعلی سینا همدان

زهره بهاری موفق^۱ | یداله حمیدی^۲ | آناهیتا گیتی^۳

۱. کارشناس ارشد کتابداری و کارمند کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی همدان Bahari167@yahoo.com

۲. دانشیار دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی همدان Hamidi@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد کتابداری و کارمند کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی همدان، (نویسنده مسئول) Anahitagitty@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۹/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۶/۰۹

چکیده

هدف: مدیریت کیفیت در کتابخانه‌ها و مراکز خدمات اطلاع رسانی، توسط اکثریت محققان در مفاهیم کیفیت، اصول مدیریت کیفیت، فرایندهای مرتبط و محدودیت‌های آن مورد توجه خاص قرار گرفته است. لذا، پژوهش حاضر با هدف مقایسه بررسی موانع ساختاری استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی همدان و دانشگاه بوعلی سینا انجام شد.

روش پژوهش: نوع پژوهش در این مطالعه توصیفی - تحلیلی، و از نوع مقطعی، و جامعه پژوهش مدیران و کارکنان شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی و بوعلی سینای همدان بودند. ابزار مورد استفاده برای جمع آوری اطلاعات در این تحقیق پرسش‌نامه بود که شامل ۲۹ سؤال (۱۰ سؤال رسمیت، ۹ سؤال پیچیدگی و ۱۰ سؤال تمرکز) بود. پس از تکمیل پرسش‌نامه‌ها، اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم افزار آماری اس پی اس تجزیه و تحلیل گردید. تجزیه و تحلیل نتایج و تست فرضیه‌ها بر مبنای آزمون آماری کای - دو و مقایسه میانگین در بعد آمار استنباطی انجام شد.

یافته‌ها: طبق نتایج به دست آمده رسمیت در دانشگاه علوم پزشکی به میزان ۴۷/۳ و در دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۵۲/۷، پیچیدگی در دانشگاه علوم پزشکی به میزان ۶۶/۴ و در دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۵۳/۶، تمرکز در دانشگاه علوم پزشکی به میزان ۴۶/۳ و در دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۵۳/۷ می باشد. در دانشگاه علوم پزشکی رسمیت با میانگین ۲/۸۴ و انحراف معیار ۰/۶، پیچیدگی با میانگین ۲/۳۵ و انحراف معیار ۰/۴۷، تمرکز با میانگین ۲/۸۹ و انحراف معیار ۰/۷ و نیز در دانشگاه بوعلی سینا رسمیت با میانگین ۳ و انحراف معیار ۰/۴۸، پیچیدگی با میانگین ۲/۰۲۹ و انحراف معیار ۰/۴۹، تمرکز با میانگین ۲/۳۵ و انحراف معیار ۰/۹۸ بر آورد گردیده است.

نتیجه گیری: طبق تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش، در مجموع کمترین موانع ساختاری استقرار مدیریت کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی به میزان ۲/۴۷، و بیشترین موانع در دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۲/۷۱ می باشد، و هر چه مقدار درصد موانع کمتر باشد، محیط برای استقرار مدیریت کیفیت مناسب تر است. بنابراین دانشگاه علوم پزشکی همدان واجد شرایط برای استقرار مدیریت کیفیت می باشد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت فراگیر - مدیریت، کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، دانشگاه بوعلی سینا.

مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی بخشی از نظام آموزش عالی محسوب می‌شوند که نقشی بسیار مهم در این مورد ارائه می‌کنند. این کتابخانه‌ها می‌توانند کانون اصلی تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز محققان و پژوهشگران به صورت روزآمد باشند، و هم از لحاظ کمی و کیفی جواب‌گوی نیازهای رو به رشد جامعه استفاده‌کننده باشند (مرغوزار، ۱۳۸۵). کتابخانه‌ها در زمره کهن‌ترین نهادهای اجتماعی و فرهنگی هستند. کتابخانه‌های باستان به خوبی کتابخانه‌های مدرن در یک چیز مشترک هستند، همه آنها بدنه‌ای از اطلاعات ثبت شده‌ای هستند که می‌توانند اطلاعات را در زمان مورد نیاز بازیابی کنند. دسترسی به اطلاعات نیازمند به توانایی خوب سازمانی کسانی است که در راس قرار دارند. نکته مهم اینجاست که برای ایجاد ساختار سازمانی مورد نظر که در آن اطلاعات مورد بازیابی، و به صورت کارآمد، و در زمان مناسب در دسترس کاربران قرار گرفته است. ایجاد و نگهداری از چنین ساختاری نیازمند یک فرایند مدیریت مؤثر دارد که حرکت به سمت هدف را تسهیل کند.

در طول قرن‌ها کتابخانه‌های بسیاری از اصول مدیریت متفاوت از تجارت، صنعت، مذهب، و دولت را پذیرفته‌اند. کتابخانه یک تجارتي است که باید به گونه‌ای مؤثر و خوب عمل کند. تفاوت عمده این است که اکثر کتابخانه‌ها سازمان‌های غیر انتفاعی هستند، و مدیریت مقادیر عظیمی از اطلاعات ذخیره شده در فرمت‌های مختلف چاپی، الکترونیکی، صوتی، تصویری نیاز به استفاده از مدرن‌ترین تکنیک‌های مدیریت دارد (کومار^۱، ۲۰۰۴). مدیریت کیفیت یک مفهوم جدید شرکتی است که با ارزش‌های مشارکتی همراه است. علاوه بر آن مدیریت کیفیت^۲ با مفهوم رهبردها و نظام‌های سازمان یافته نیز بیان می‌گردد.

دنیای امروز دنیای پر تغییراتی است. دنیایی که تفکرات نوین جای تفکرات قدیمی را گرفته است. با گذشت زمان و

تغییرات رخ داده سازمان‌ها و شرکت‌ها، واحدهای تولیدی و صنعتی و خدماتی بسیاری پدید آمده‌اند. ظهور این سازمان‌های اجتماعی و گسترش روز افزون آنها یکی از خصیصه‌های بارز تمدن بشری است. به این ترتیب و با توجه به عوامل گوناگون مکانی و زمانی روز به روز بر توسعه و تکامل این سازمان‌ها افزوده می‌شود (اسدی، ۱۳۹۱).

تاریخ علم مدیریت گویای این نکته است که از ابتدای قرن بیستم، علم مدیریت به صورت رشته‌ای تخصصی با چارچوب و تعاریف مشخصی در بین سایر علوم ظاهر شده و تا امروز تطور و تحولی در خور توجه داشته است، و یکی از شیوه‌های نوین مدیریتی که امروزه در اکثر کشورهای جهان و موفق‌ترین شرکت‌ها و سازمان‌های خدماتی و صنعتی به کارگرفته می‌شود، مدیریت کیفیت^۳ است (داش^۳، ۲۰۰۸).

مدیریت کیفیت یک فلسفه رهبری و اصول هدایت‌گری است که با استفاده از روش‌های بهبود مستمر و مشارکت کارکنان سعی در افزایش کیفیت محصولات و خدمات با هدف رضایت مشتریان دارد. با توجه به اهمیت کتابخانه‌های دانشگاهی، توجه به مقوله مدیریت کیفیت در این کتابخانه‌ها امری حیاتی بوده، و موجب شناسایی وضع موجود، پی بردن به نقاط قوت و ضعف، افزایش مشارکت کارکنان، بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایتمندی کاربران می‌گردد.

نتایج مطالعات، تحقیقات و بررسی‌های انجام شده در دهه‌های اخیر ثابت می‌کند که یافته‌های مدیریت کیفیت در سازمان و مؤسسات صنعتی و تولیدی و سپس خدماتی بسیار مهم تلقی شده و نتایج قابل تأملی داشته است (دفت، ۱۳۷۸). از طرفی دیگر انسان‌ها به عنوان کارکنان سازمان می‌توانند دارای نگرش‌های مختلفی باشند. وابستگی‌های شغلی و تخصصی اشخاص از نگرش‌های مهم شاغلین می‌باشد. بنا به نقل هسیه، برنارد و جارو بیان می‌دارند که مدیریت کیفیت در کتابخانه‌ها و مراکز خدمات اطلاع‌رسانی توسط اکثریت محققان مفاهیم کیفیت، اصول مدیریت کیفیت، فرایندهای مرتبط و

² TQM

³ Dash. Jyotirmoy

¹ Rajashekhar D. Kumbar

(دومینکو^۲، ۲۰۰۹)، فرهنگ سازمانی کیفیت به کتابخانه‌ها وارد شد. بنابراین می‌توان از رویکرد نوین مدیریت کیفیت از جمله استقرار ساختار سازمانی در اداره کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی در جهت افزایش کیفیت خدمات ارائه شده، رضایت‌مندی کارکنان و کاربران، مدیریت مؤثرتر و کارآمدتر و در نهایت دستیابی به اهداف مورد نظر، بهره جستن، و رشد و بالندگی کتابخانه‌ها و در نهایت توسعه جامعه خصوصاً در ابعاد فرهنگی را موجب شود. لذا یکی از مؤلفه‌های یک کتابخانه کارآمد داشتن ساختار متناسب با اهداف سازمان مادر است. در همین رابطه ساختار سازمانی کتابخانه‌ها از جهات متفاوتی مورد بازکاوی قرار می‌گیرد. ساختار سازمانی آئینه‌ای تمام‌نما از قواعد، مقررات، رویه‌ها، و استانداردها، جایگاه تصمیم‌گیری، نحوه ارتباطات به تفکیک بخش‌ها و تلفیق آنها به سلسله مراتب اختیارات مورد نظر است. از آنجا که کتابخانه از نشانه‌های بارز بالندگی فرهنگ و تمدن و مایه گسترش دانش‌ها، قوام آئین‌ها و استحکام باور ملت‌ها است، و به منزله نهادی که در عصر انفجار دانش بیشترین بار رسالت‌سنگین اطلاع‌رسانی را به دوش می‌کشد، نیازمند اداره خوب، کارا و اثر بخش است. استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌ها مزایای فراوانی از جمله جلوگیری از اتلاف منابع، ارتقاء کیفیت و کمیت خدمات، کاهش بروکراسی و افزایش کارایی و بهره‌وری، ایجاد انگیزه و رضایت شغلی در کارکنان و مراجعان دارد. از آنجا که یکی از عوامل مؤثر بر کیفیت مدیریت در کتابخانه‌ها ساختار سازمانی آن می‌باشد که تعیین‌کننده نحوه ارتباطات، جایگاه تصمیم‌گیری، و سلسله مراتب اختیارات است در نمودار سازمانی نمایان می‌شود، و نمودار سازمانی نیز تعادل قابل‌رؤیت از فعالیت‌ها و فرایندهای کلی سازمان است (استیفن، ۱۳۷۹).

بروفی (۲۰۰۳) معتقد است مدیریت کتابخانه‌ها در بیشتر مواقع با اصول مدیریت نوین هم‌گام بوده، و تئوری‌های مدیریت تأثیر عمیقی بر مدیریت کتابخانه داشته است. چنان‌که وی معتقد است مدیریت کیفیت در کتابخانه‌ها، روش مدیریتی است که اجازه می‌دهد بهبود عمل‌کرد، هدف‌مورد علاقه مدیران برای خدمات باشد.

با آغاز بررسی‌هایی که بر مبنای مدیریت کیفیت فراگیر و سنجش میزان رضایت‌مندی مراجعان انجام گرفت

² Domenico, Giovanni. (2009)

محدودیت‌ها آن مورد توجه خاص قرار گرفته است. در مدیریت جامع کیفیت برای بهبود روش‌های سنتی انجام کار از بعد فنی و علمی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، و می‌توان آن را به معنای هنر مدیریت تمام مجموعه برای به دست آوردن بهترین‌ها دانست. مدیریت کیفیت جامع را می‌توان مشارکت تمامی افراد و اجزای سازمان از طریق کار گروهی در پیشرفت و اصلاح مستمر دانست (هیس^۱ و دیگران، ۲۰۰۷).

استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌ها دارای مزایای زیادی است، از جمله می‌تواند به کاهش هزینه، جلوگیری از اتلاف منابع، ارتقای کیفیت و کمیت خدمات، کاهش بروکراسی و افزایش کارایی و بهره‌وری، ایجاد انگیزه و رضایت شغلی در کارکنان و مراجعان کتابخانه گردد. یکی از عوامل مؤثر بر کیفیت مدیریت در کتابخانه‌ها ساختار سازمانی آن می‌باشد.

هر سازمان ممکن است، ساختار رسمی و غیر رسمی داشته باشد. ساختارهای غیر رسمی به صراحت ساختارهای رسمی مشخص نشده‌اند که عبارتند از موقعیت‌ها و روابط بین کارکنان، هر دو نوع ساختار باید برای به حداکثر رساندن ظرفیت برای ایجاد تغییر و توسعه طراحی شوند. عدم وجود تغییرات و خشکی ساختار سازمانی موجب مهار رشد می‌گردد. ساختار سازمانی که تعیین‌کننده نحوه ارتباطات، جایگاه تصمیم‌گیری، نحوه گزارش‌گیری و سلسله مراتب اختیارات است در نمودار سازمانی نمایان می‌شود، و نمودار سازمانی نیز تعادل قابل‌رؤیت از فعالیت‌ها و فرایندهای کلی سازمان است (استیفن، ۱۳۷۹).

بروفی (۲۰۰۳) معتقد است مدیریت کتابخانه‌ها در بیشتر مواقع با اصول مدیریت نوین هم‌گام بوده، و تئوری‌های مدیریت تأثیر عمیقی بر مدیریت کتابخانه داشته است. چنان‌که وی معتقد است مدیریت کیفیت در کتابخانه‌ها، روش مدیریتی است که اجازه می‌دهد بهبود عمل‌کرد، هدف‌مورد علاقه مدیران برای خدمات باشد.

با آغاز بررسی‌هایی که بر مبنای مدیریت کیفیت فراگیر و سنجش میزان رضایت‌مندی مراجعان انجام گرفت

¹ Hsieh

اطلاع رسانی مفاهیم کیفیت، اصول مدیریت کیفیت، فرایندهای مرتبط و محدودیت‌ها آن مورد توجه خاص اکثریت محققان قرار گرفته است، و در همین رابطه مطالعات مختلفی در ارزیابی نقش و تأثیر و سطح مدیریت کیفیت بر کتابخانه‌ها صورت پذیرفته است که در ذیل به برخی از آنها اشاره می‌شود.

ورما^۱ (۲۰۰۵) در پژوهش خود که با عنوان اندازه گیری سطح مدیریت کیفیت با رجوع به ISO9000 و TQM برای کتابخانه‌های تخصصی هند، بر روی یک جامعه نمونه از کتابخانه‌های تخصصی کشور هند صورت گرفت. پژوهشگر تأثیر شش فاکتور وضعیت کتابخانه، اندازه واحد کتابخانه و اطلاع رسانی، کنترل مدیریتی، نوع سازمان (زمینه اصلی فعالیت‌ها)، منابع، سطح آگاهی از کیفیت (به عنوان متغیر مستقل) را بر سطح مدیریت کیفیت بررسی کرده است. نتیجه این که سطح مدیریت کیفیت یا نوآوری و سازماندهی مجدد فرایندها در ارتباط تنگاتنگ است و افزایش ایمن سازی کارها و فرایندهای تکراری که رویکرد محافظه کارانه است، تأثیری بر سطح مدیریت کیفیت ندارد.

بارینو^۲ (۲۰۰۸) با این اعتقاد که دستیابی به تعالی، چالش پیش روی کتابخانه‌های دانشگاهی در قرن ۲۱ است، بر مبنای الگوی تعالی سازمانی و با همکاری گروهی از کتابداران دانشگاه‌های مختلف اسپانیا، دستنامه‌ای را به منظور ارزیابی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در اسپانیای جنوبی، تدوین نمودند که برای تهیهی آن، رویکردهای مختلف ارزیابی را بررسی، و پس از پیاده سازی الگوی تعالی سازمانی، به منظور ارزیابی خدمات این کتابخانه‌ها، به دلیل جامع بودن این الگو، پس از اعمال تغییراتی در آن، در راستای متناسب سازی آن برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای، دستنامه را بر مبنای آن تهیه نمودند.

دادزی (۱۳۸۳) در تحقیق خود که چالش‌ها و مشکلات

مدیریت ارشد کتابخانه بالم^۳ که مهم‌ترین و بزرگ‌ترین کتابخانه در کشور غنا می‌باشد مورد بررسی قرار داد. این پژوهش از طریق دمنینگ^۴، نیاگاراگان^۵ و ابراهیم پور در چهار مقوله (ابتکارات، اختصاص منابع ارتباطات و تشویق و ترفیع) دسته بندی شده بودند. پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات به این نتیجه رسیدند که کتابخانه بالم مالی جدی جهت انجام فعالیت‌های مواجهه است. هم‌چنین در سیستم تشویق و ترفیع و حقوق کارکنان این کتابخانه بایستی تجدید نظر به عمل آید.

نوری (۱۳۸۳) در پژوهشی با عنوان "میزان آمادگی کتابخانه‌های دانشگاه‌های مستقر در تهران برای پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر" ۷۵ نفر از کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی، تهران و شهید بهشتی را مورد پیمایش قرار داد. یافته‌های پژوهشی وی نشان می‌داد که بیشترین امتیاز کسب شده در زمینه مفاهیم اساسی TQM در سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی مربوط به احساس تعلق به کمترین و کمترین امتیاز کسب شده مربوط به وضعیت پاداش و ترفیع بوده است. ضمن اینکه میان مفاهیم نه گانه، بین سه دانشگاهی بوده و کارکنان را مورد پرسش قرار می‌دهد.

حمیدی (۱۳۸۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی مهارت‌های مؤثر در تحول آفرینی و اثر بخشی مدیران کیفیت فراگیر در دانشگاه‌های علوم پزشکی به این نتایج دست یافت که بیش از ۸۰ درصد مهارت‌های ضروری مدیران جهت اثر بخشی در اجرای مدیریت کیفیت، مهارت‌های رهبری بود. فقدان فرهنگ مشارکت و کار تیم، پایین بودن انگیزه، ضعف سیستم پاداش و ارزیابی، از عوامل ناکامی برنامه‌های کیفیت دانسته‌اند.

خالوئی (۱۳۸۸) در پژوهشی که با عنوان ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های الزهرا و تربیت مدرس بود. کل جامعه را ۵۰ نفر مورد مطالعه

³ Balem Library

⁴ Doming

⁵ Niagarajan

¹ Verma P.K

² Barrionuevo, M. D; P'erez, A. M.

اهداف فرعی آن عبارتند از:

- تعیین درجه مانع ساختار سازمانی رسمیت در استقرار مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی همدان و بوعلی سینا؛
- تعیین درجه مانع ساختار سازمانی پیچیدگی در استقرار مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی همدان و بوعلی سینا؛
- تعیین درجه مانع ساختار سازمانی تمرکز در استقرار مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی همدان و بوعلی سینا؛
- تعیین مشخصات زمینه‌ای موانع ساختار سازمانی رسمیت، پیچیدگی و تمرکز در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد پژوهش؛
- مقایسه سطح موانع ساختاری رسمیت، پیچیدگی و تمرکز در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد پژوهش.

پرسش‌های اساسی:

۱. درجه مانع ساختار سازمانی رسمیت در استقرار مدیریت کیفیت جامع در جامعه مورد پژوهش چقدر است؟
۲. درجه مانع ساختار سازمانی پیچیدگی در استقرار مدیریت کیفیت جامع در جامعه مورد پژوهش چقدر است؟
۳. درجه مانع ساختار سازمانی تمرکز در استقرار مدیریت کیفیت جامع در جامعه مورد پژوهش چقدر است؟
۴. درجه موانع ساختار سازمانی رسمیت، پیچیدگی، تمرکز در جامعه مورد پژوهش به نسبت یکدیگر چقدر است؟
۵. مشخصات زمینه‌ای موانع ساختار سازمانی رسمیت، پیچیدگی، تمرکز در جامعه مورد پژوهش چیست؟ فرضیه‌ها شامل:

۱. بین درجه موانع ساختار سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی همدان و بوعلی سینا تفاوت وجود دارد.
۲. بین مشخصات زمینه‌ای (دموگرافیک) و دیدگاه مدیران و کارشناسان به ابعاد ساختار سازمانی تفاوت وجود دارد.

قرار دارد. وی ۹ معیار رهبری، خط مشی و استراتژی، منابع انسانی، شراکت‌ها و منابع، فرایندها، نتایج مربوط به کاربران، نتایج منابع انسانی، نتایج جامعه و نتایج کلیدی را مورد سنجش قرار داد. یافته‌های پژوهش وی نشان داد که نگرش دو کتابخانه به دور از سبک مدیریت کیفیت بوده و هر دو کتابخانه از نظر اجرای مدیریت کیفیت جامع در سطح پایینی قرار دارند.

نتایج پژوهش‌های انجام شده نشان‌گر آنست که مدیریت در کتابخانه‌ها مورد پژوهش از نظر اجرای مدیریت کیفیت در سطوح پایینی هستند. یکی از مؤلفه‌های یک کتابخانه کارآمد داشتن ساختار متناسب با اهداف سازمان مادر است. استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌ها مزایای فراوانی از جمله جلوگیری از اتلاف منابع، ارتقای کیفیت و کمیت خدمات، کاهش بروکراسی و افزایش کارایی و بهره‌وری، ایجاد انگیزه و رضایت شغلی در کارکنان و مراجعان دارد. از آنجا که یکی از عوامل مؤثر بر کیفیت مدیریت در کتابخانه‌ها ساختار سازمانی آن می‌باشد که تعیین کننده نحوه ارتباطات، جایگاه تصمیم‌گیری، نحوه گزارش‌گیری و سلسله مراتب اختیارات است.

لذا در این مقاله سعی بر بررسی موانع ساختار سازمانی (بررسی نقاط منفی ساختار) استقرار در مدیریت کیفیت و ارائه پیشنهاد در جهت رفع آنها در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان و دانشگاه بوعلی سینا شده است. مؤلفه‌های موانع ساختار سازمانی عبارتند از:

رسمیت: مقصود میزان اتکا به رویه‌ها برای هدایت رفتار کارکنان است. تعهدی که یک سازمان برای جهت‌دهی رفتار کارکنانش به قوانین، مقررات و رویه‌ها دارد. پیچیدگی: حدود تفکیکی درون سازمان را نشان می‌دهد. به تخصص‌گرایی، تقسیم کار و تعداد سطوح در سلسله مراتب اشاره دارد.

تمرکز: سطحی که قدرت تصمیم‌گیری در آنجا متمرکز شده است (استیفن، ۲۰۰۱).

هدف اصلی: مقایسه موانع ساختار سازمانی استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی همدان و دانشگاه بوعلی سینا.

روش پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی - تحلیلی و مقطعی، و جامعه آماری شامل مدیران و کارکنان شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی و بوعلی سینای همدان بود. ابزار مورد استفاده برای جمع آوری اطلاعات پرسش‌نامه‌ای شامل ۲۹ سؤال (۱۰ سؤال رسمیت، ۹ سؤال پیچیدگی و ۱۰ سؤال تمرکز) بود. تمامی سؤالات بسته، و بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای بوده است. در طراحی پرسش‌نامه بر اساس پرسش‌نامه‌های استاندارد شده (سؤالات رسمیت از پرسش‌نامه استاندارد هیک و ایکن و نیز پرسش‌نامه استیفن رابینز، طراحی و سؤالات پیچیدگی و تمرکز از پرسش‌نامه استاندارد استیفن رابینز) استخراج گردید. و در جهت روایی و پایایی آن تست مقدماتی پرسش‌نامه نیز انجام پذیرفته است. در ضمن روایی پرسش‌نامه از طریق آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمده که نشان دهنده وضعیت مناسب پرسش‌نامه است.

پرسشنامه‌های طرح تحقیقاتی به تعداد ۶۰ نفر به مسئولین و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان و دانشگاه بوعلی سینا داده شد که پس از گردآوری اطلاعات، با استفاده از نرم افزار آماری اس پی اس اطلاعات تجزیه و تحلیل گردید. با توجه به توصیفی بودن داده‌های تحقیق از روش جداول فراوانی و شاخص پراکندگی مرکزی (میانگین، میانه) و برای ذخیره و استخراج اطلاعات از نرم‌افزار اس پس اس استفاده شد. تجزیه و تحلیل نتایج و تست فرضیه‌ها بر مبنای آزمون آماری کای - دو و مقایسه میانگین در بعد آمار استنباطی انجام شد.

بر مبنای آزمون آماری کای - دو، و وجود داده‌ها به صورت فراوانی، در این پژوهش هر سه گروه در ۵ طبقه خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد در نظر گرفته شد، و با مقایسه میانگین حاصله برای هر یک از فرضیات از طریق مقایسه میانگین‌ها نسبت به اولویت بندی اقدام گردید. و علاوه بر آن پس از تعیین اولویت فرضیه‌ها از طریق مقایسه میانگین سؤالات مهم‌ترین عوامل به ترتیب اولویت مشخص گردیدند.

یافته‌های پژوهش

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده نشان داد که در توزیع میزان فراوانی تحصیلات کارکنان کتابخانه‌های مورد پژوهش از کل مدرک تحصیلی کارکنان و مسئولان کتابخانه‌های مورد پژوهش حدود ۰/۶۵ دارای مدرک کارشناسی، ۱۳/۳ کارشناسی ارشد، ۷/۶ اعضای هیأت علمی که غالباً مسئولین و رؤسای کتابخانه‌ها را در بر میگیرد. حدود ۰/۵ فوق دیپلم و ۰/۱۰ دارای مدرک دیپلم می باشند. کمترین میزان مانع ساختاری پیچیدگی در دانشگاه علوم پزشکی همدان و در کتابخانه دانشگاه بوعلی سینا از نظر میزان تحصیلات در گروه هیأت علمی مشاهده گردید. میانگین پیچیدگی از نظر میزان تحصیلات در دانشگاه علوم پزشکی همدان طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۱۷ و در دانشگاه بوعلی سینا طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۲۶ به دست آمده است که رابطه معناداری دارد.

کمترین میزان تمرکز در گروه هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی همدان و دانشگاه بوعلی سینا بود، و میانگین استقرار تمرکز از نظر میزان تحصیلات در کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۰۰۴ و در کتابخانه دانشگاه بوعلی سینا طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۰۳۵ به دست آمده است که رابطه معناداری دارد.

بیشترین میزان ساختار ارگانیکی در گروه‌های کارشناس ارشد و هیأت علمی در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان بود و کمترین میزان آن در کتابخانه دانشگاه بوعلی سینا در بین گروه هیأت علمی و بیشترین میزان در گروه کارشناسان مشاهده گردید. میانگین ساختار سازمانی موانع استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان، از نظر تحصیلات طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۴۱۱ و در کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا از نظر تحصیلات طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۴۶۴ به دست آمده است که رابطه معناداری ندارد.

در بررسی توزیع فراوانی سابقه کاری کارکنان کتابخانه‌های مورد پژوهش، ۲۴/۵ افراد مورد پژوهش دارای سابقه ۱ تا ده

سال، ۲۲/۴ افراد دارای سابقه یازده تا بیست سال و ۲۰/۹ افراد دارای سابقه بیست و یک تا سی سال هستند. رسمیت در گروه سابقه ۱ به میزان ۰/۲۵ مشاهده گردید. همچنین بیشترین میزان رسمیت در سابقه ۲۰ تا ۳۰ سال به میزان ۳۳/۳ است. در این بین رسمیت در حد بالا به میزان ۲۷/۳، رسمیت متوسط به میزان ۴۵/۵ و رسمیت کم به میزان ۲۷/۳ مشاهده گردید. میانگین استقرار مانع ساختار سازمانی رسمیت از نظر میزان سابقه کاری طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۹۳۳ است که رابطه معناداری ندارد. کمترین میزان پیچیدگی در گروه سابقه ۱ تا ۱۰ سال به میزان ۸۱/۸ و بیشترین میزان پیچیدگی در سابقه ۱۰ تا ۲۰ به میزان ۷/۱ است. میانگین استقرار پیچیدگی از نظر میزان سابقه طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۲۱۷ است که رابطه معناداری ندارد. کمترین میزان تمرکز در گروه سابقه ۱۰ تا ۲۰ سال به میزان ۳۸/۵ و میانگین استقرار تمرکز از نظر میزان سابقه طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۶۷۰ است که رابطه معناداری ندارد. میانگین ساختار سازمانی موانع استقرار مدیریت کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی همدان از نظر سابقه کاری طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۵۹۸ و در دانشگاه بوعلی سینا از نظر سابقه کار طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۷۵۹ است که رابطه معناداری ندارد. توزیع فراوانی جنسیت در کارکنان کتابخانه‌های مورد پژوهش حدود ۶۴/۲ افراد زن و ۳۵/۸ افراد مرد می‌باشند. کمترین میزان رسمیت از نظر جنسیت در مردان ۲۹/۴ و همچنین بیشترین میزان رسمیت در زنان به میزان ۳۲/۴ وجود دارد. میانگین استقرار رسمیت از نظر جنسیت طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۵۴۶ است که رابطه معناداری ندارد. کمترین میزان پیچیدگی از نظر جنسیت در گروه مردان ۷۳/۷ و بیشترین میزان پیچیدگی در گروه زنان به میزان ۲/۹ وجود دارد. میانگین استقرار پیچیدگی از نظر جنسیت طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۲۹۹ است که رابطه معناداری ندارد. کمترین میزان تمرکز در گروه زنان ۴۲/۵ و میانگین استقرار تمرکز از نظر جنسیت طبق آزمون کای دو به

میزان ۰/۹۳۳ به دست آمده است که رابطه معناداری ندارد. کمترین میزان ساختار مکانیکی از نظر جنسیت افراد در کتابخانه دانشگاه بوعلی سینا در بین مردان و بیشترین میزان ساختار ارگانیکی در زنان به میزان ۴۲/۹ است. میانگین ساختار سازمانی موانع استقرار مدیریت کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی همدان از نظر جنسیت طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۵۰۲ و در کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا از نظر جنسیت طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۵۰۲ به دست آمده است که رابطه معناداری ندارد. ساختار ارگانیکی زنان در دانشگاه علوم پزشکی به میزان ۵۷/۹ و در دانشگاه بوعلی سینا ۴۲/۹ است. از نظر سن افراد مورد پژوهش ۳۵/۶ افراد در گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۱/۹ افراد در گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۷/۹ افراد در گروه سنی ۴۰ تا ۵۰ سال، ۵۰ تا ۶۰ سال بودند. کمترین میزان رسمیت در گروه سنی ۴۰ تا ۵۰ سال به میزان ۱۶/۷ و بیشترین میزان رسمیت در گروه سنی ۴۰ تا ۵۰ سال به میزان ۳۳/۳ است. میانگین رسمیت از نظر میزان سن طبق آزمون کای دو به ۰/۳۱۰ است که رابطه معناداری ندارد. پیچیدگی دو گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ و ۳۰ تا ۴۰ به میزان ۸۳/۳ و بیشترین میزان آن در گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ به میزان ۸۳/۳ است. این میانگین از نظر میزان سن طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۷۴۶ است که رابطه معناداری ندارد. کمترین میزان تمرکز در گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال ۳۶/۴ و بیشترین میزان آن در گروه سنی ۵۰ تا ۶۰ سال با ۰/۵۰ می‌باشد. میانگین استقرار تمرکز از نظر میزان سن طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۵۱۲ است که رابطه معناداری ندارد. در دانشگاه علوم پزشکی همدان بیشترین میزان ساختار ارگانیکی در گروه سنی ۵۰ تا ۶۰ سال به میزان ۷۲/۲ است، و میانگین آن از نظر سن طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۴۴۴ است که رابطه معناداری ندارد. در دانشگاه بوعلی سینا کمترین میزان ساختار مکانیکی از نظر سن در بین گروه سنی ۵۰ تا ۶۰ سال و بیشترین میزان ساختار ارگانیکی در این گروه به میزان ۰/۵۰ است. میانگین ساختار سازمانی موانع آزمون کای دو به میزان ۰/۸۴۳ است که رابطه معناداری ندارد.

همچنین بیشترین میزان تمرکز نیز در گروه مجرد به میزان ۰/۲۵ وجود داشت. میانگین استقرار تمرکز از نظر وضعیت تأهل طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۴۱۲ به دست آمده است که رابطه معناداری ندارد. در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان بیشترین میزان ساختار ارگانیکی در گروه متأهلین به میزان ۶۲/۵ و کمترین میزان ساختار مکانیکی از نظر وضعیت تأهل در کتابخانه دانشگاه بوعلی سینا در بین گروه متأهلین به میزان ۵/۶ است. میانگین ساختار سازمانی موانع استقرار مدیریت کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی همدان از نظر وضعیت تأهل طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۶۳۶ و در دانشگاه بوعلی سینا از نظر وضعیت تأهل طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۳۳۸ به دست آمده است که رابطه معنادار، ندارد.

توزیع فراوانی تأهل در کارکنان کتابخانه‌های مورد پژوهش حدود ۸۰٪ افراد را متأهلین و ۲۰٪ را افراد مجرد تشکیل می‌دادند. رسمیت از نظر وضعیت تأهل در گروه مجرد به میزان ۱۸/۲ و بیشترین میزان آن در دو گروه متأهلین و مجردین به میزان ۲۷/۳ وجود داشت. میانگین رسمیت از نظر وضعیت تأهل با توجه آزمون کای دو چون آلفا به میزان ۰/۷۱۷ به دست آمده است رابطه معناداری ندارد. کمترین میزان پیچیدگی از نظر وضعیت تأهل در گروه مجرد به میزان ۸۳/۳، هم‌چنین بیشترین میزان پیچیدگی در گروه متأهلین به میزان ۲/۳ مشاهده گردید. میانگین استقرار پیچیدگی از نظر وضعیت تأهل طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۷۸۱ به دست آمده است که رابطه معناداری ندارد. کمترین میزان تمرکز در گروه مجرد ۳۳/۳ و

جدول ۱. درصد توزیع فراوانی مانع ساختاری رسمیت، پیچیدگی و تمرکز در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد پژوهش

مجموع	تمرکز			پیچیدگی			رسمیت			دانشگاه
	تمرکز کم	تمرکز متوسط	تمرکز زیاد	پیچیدگی کم	پیچیدگی متوسط	پیچیدگی زیاد	رسمیت کم	رسمیت متوسط	رسمیت زیاد	
۱۰۰	۵۲	۱۲	۳۶	۷۶/۹	۲۳/۱	۰	۳۴/۶	۴۶/۲	۱۹/۲	بوعلی سینا
۱۰۰	۴۸/۳	۴۴/۸	۶/۹	۹۳/۳	۳/۳	۳/۳	۲۰/۷	۴۴/۸	۳۴/۵	علوم پزشکی
۱۰۰	۵۰	۲۹/۶	۲۰/۴	۸۵/۷	۱۲/۵	۱/۸	۲۷/۳	۴۵/۵	۲۷/۳	میانگین

است که رابطه معنادار، ندارد.

کمترین میزان تمرکز در دانشگاه علوم پزشکی همدان به میزان ۴۸/۳ و بیشترین میزان تمرکز مربوط به دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۰/۳۳۶ است. میانگین استقرار تمرکز طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۰۰۵ به دست آمده است که رابطه معنادار، ندارد. میانگین ساختار سازمانی موانع استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های مورد پژوهش طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۰۹۷ به دست آمده است که رابطه معنادار، ندارد.

مطابق جدول ۱ کمترین میزان رسمیت در دانشگاه علوم

پزشکی به میزان ۲۰/۷ و بیشترین میزان رسمیت مربوط به دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۳۴/۵ است. میانگین استقرار رسمیت طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۳۴۱ به دست آمده است که رابطه معنادار، ندارد. کمترین میزان پیچیدگی در دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۷۶/۹ و بیشترین میزان پیچیدگی مربوط به دانشگاه علوم پزشکی همدان به میزان ۳/۳ است. میانگین استقرار پیچیدگی طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۰۵۹ به دست آمده

جدول ۲. درصد توزیع فراوانی مانع ساختاری به صورت ارگانیک بینابین و مکانیکی در کتابخانه های دانشگاه های مورد پژوهش

دانشگاه	ساختار ارگانیک	ساختار بینابین	ساختار مکانیکی	مجموع
بوعلی سینا	۳۶	۵۶	۸	۱۰۰٪
علوم پزشکی	۶۰/۷	۳۹/۳	۰	۱۰۰٪
میانگین	۴۹/۱	۴۷/۲	۳/۸	۱۰۰٪

مطابق جدول ۲ دانشگاه علوم پزشکی دارای کمترین میزان ساختار مکانیکی و بیشترین ساختار ارگانیک به میزان ۶۰/۷ است. در دانشگاه بوعلی سینا ساختار ارگانیک به میزان ۴۹/۱ و ساختار مکانیکی ۰/۸ مشاهده می شود. مدیریت مکانیکی شیوه‌ای از مدیریت است که سازمان را در حال ایستادن نگه می دارد، و ساختار آن را تحکیم می بخشد. اما، مدیریت ارگانیک شیوه‌ای است که کلیه افراد سازمان را به صورت واحد زنده و متأثر از یکدیگر در نظر می گیرد.

جدول ۳. توزیع فراوانی موانع ساختاری استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه های دانشگاه های مورد پژوهش

دانشگاه	رسمیت	پیچیدگی	تمرکز	مجموع
بوعلی سینا	۲/۸۴	۲/۳۵	۲/۸۹	۲/۷۱
علوم پزشکی	۳/۰۸	۲/۰۲	۲/۳۵	۲/۴۷

دیگر نیاز داریم، که به جای تکیه بر اختیارات و سمت‌های سازمانی، بر نفس انجام کار و عملیات توجه داشته باشد و نیازمند فعالیت‌های گسترده ای از سوی همه کارکنان، مدیریت با تأکید بر کارکرد و عملیات اصلی صمیمانه کار کنند.

در پاسخ به سؤال تعیین درجه مانع ساختار سازمانی پیچیدگی در استقرار مدیریت کیفیت در جامعه مورد پژوهش، کمترین میزان پیچیدگی در دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۷۶/۹ دیده شده، و نیز بیشترین میزان پیچیدگی مربوط به دانشگاه علوم پزشکی همدان به میزان ۳/۳ است از آنجا که این میزان در دانشگاه بوعلی سینا پایین تر است. بنابراین برای برقراری مدیریت کیفیت مناسب تر است.

در پاسخ به سؤال تعیین درجه مانع ساختار سازمانی تمرکز در استقرار مدیریت کیفیت در جامعه مورد پژوهش، کمترین میزان تمرکز در دانشگاه علوم پزشکی همدان به میزان ۴۸/۳ دیده شده است، و نیز بیشترین میزان مربوط به دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۰/۳۶ است از آنجا که این میزان در دانشگاه علوم پزشکی همدان پایین تر است. بنابراین برای برقراری مدیریت

کمترین میزان رسمیت در دانشگاه بوعلی و بیشترین میزان آن در دانشگاه علوم پزشکی است. کمترین میزان پیچیدگی در دانشگاه علوم پزشکی و بیشترین آن در دانشگاه بوعلی سینا بود. بیشترین میزان تمرکز در دانشگاه بوعلی سینا و کمترین میزان آن در دانشگاه علوم پزشکی مشاهده شد. در مجموع کمترین موانع ساختار سازمانی استقرار مدیریت کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی به میزان ۲/۴۷ و بیشترین این موانع در دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۲/۷۱ می باشد.

بحث و نتیجه گیری

مدیریت کیفیت در دنیایی پیشرفته علمی و صنعتی جایگاه ویژه‌ای یافته و با پذیرش چشمگیری رو به رو شده است. هدف از این بررسی شناسایی توانمندی‌ها و کاستی‌های این اندیشه است، تا راهنمای بهره‌گیری از فرصت‌ها و نیز تهدیدهایی باشد که در سایه آن پیش می‌آید. بزرگترین دشواری در راه هدف از سوی سازمان ایجاد می‌شود. بنابراین برای پیاده کردن مدیریت کیفیت به ساختار سازمانی از گونه‌ای

کیفیت مناسب‌تر است.

در پاسخ به سؤال سطح موانع ساختار سازمانی رسمیت، پیچیدگی، تمرکز در جامعه مورد پژوهش به نسبت یکدیگر چقدر است؟ بیشترین میزان رسمیت در دانشگاه علوم پزشکی همدان ۳/۰۸ است، و نیز بیشترین میزان پیچیدگی در دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۲/۳۵ است. بیشترین میزان تمرکز در دانشگاه علوم پزشکی همدان ۲/۳۵ است.

در مجموع کمترین موانع ساختار استقرار مدیریت کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی به میزان ۲/۴۷ و بیشترین موانع در دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۲/۷۱ می باشد، و هر چه مقدار درصد این موانع کمتر باشد، محیط برای استقرار مدیریت کیفیت مناسب‌تر است. بنابراین دانشگاه علوم پزشکی همدان واجد شرایط استقرار مدیریت کیفیت می باشد.

در خصوص مشخصات زمینه‌ای موانع ساختاری رسمیت، پیچیدگی، تمرکز در جامعه مورد پژوهش، رسمیت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد پژوهش از نظر میزان تأهل، جنسیت، سابقه، سن و تحصیلات بر اساس آزمون کای دو معنا دار نبود. پیچیدگی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد پژوهش از نظر میزان تأهل، جنسیت، سابقه، سن و بر اساس آزمون کای دو معنا دار نبود، و تنها تحصیلات معنادار بوده است. تمرکز در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مورد پژوهش از نظر میزان تأهل، جنسیت، سابقه، سن و بر اساس آزمون کای دو معنا دار نبود، و تنها تحصیلات معنا دار بوده است.

در ارتباط با ساختارهای مکانیکی و ارگانیکی دانشگاه علوم پزشکی دارای کمترین میزان ساختار مکانیکی و بیشترین ساختار ارگانیکی به میزان ۶۰/۷ است در دانشگاه بوعلی سینا ۴۹/۱ و ساختار مکانیکی ۰/۰۸ مشاهده می‌شود. میانگین ساختار بینابین در دانشگاه بوعلی سینا ۰/۵۶ و در علوم پزشکی میزان ۳۹/۳ مشاهده می‌گردد.

میانگین ساختار سازمانی موانع استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان از نظر سن طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۴۴۴، از نظر وضعیت تأهل طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۶۳۶، از نظر تحصیلات طبق آزمون

کای دو به میزان ۰/۴۱۱؛ از نظر جنسیت طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۵۰۲ به دست آمده است که رابطه معنادار، ندارد. میانگین ساختار سازمانی موانع استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا از نظر سن طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۸۴۳، از نظر سابقه کار طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۷۵۹، از نظر تحصیلات طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۴۶۴، از نظر جنسیت طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۵۰۲، از نظر وضعیت تأهل طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۳۳۸ به دست آمده است که رابطه معناداری ندارند.

میانگین ساختار سازمانی موانع استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان از نظر سابقه کار طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۵۹۸ به دست آمده است که رابطه معنادار، ندارد. میانگین ساختار سازمانی موانع استقرار مدیریت کیفیت در کتابخانه‌های مورد پژوهش طبق آزمون کای دو به میزان ۰/۰۷۹ به دست آمده است که رابطه معناداری ندارد. ساختار ارگانیکی در دانشگاه بوعلی سینا ۰/۰۳۶، در دانشگاه علوم پزشکی ۶۰/۷، و ساختار مکانیکی در دانشگاه بوعلی ۰/۰۸ و در دانشگاه علوم پزشکی صفر می باشد. با توجه به اینکه ساختار ارگانیکی در دانشگاه علوم پزشکی بالاتر می باشد. برقراری مدیریت کیفیت در این دانشگاه امکان پذیرتر است. پژوهش‌های انجام شده قبلی در کتابخانه‌ها نشانگر آن است که کتابخانه‌ها از نظر اجرای مدیریت کیفیت در سطوح پایینی هستند. خالویی (۱۳۸۸) در پژوهش خود نیز به این نتیجه رسیده بود. نوری (۱۳۸۴) و دادزی (۱۳۸۳) نیز، به این نتیجه رسیدند که در کتابخانه‌های مورد پژوهش آنها مدیریت کیفیت به دور از سبک مدیریت کیفیت بوده و کتابخانه‌ها از نظر اجرای مدیریت کیفیت جامع در سطح پایینی قرار دارند. طبق تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش در مجموع کمترین موانع ساختاری استقرار مدیریت کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی به میزان ۲/۴۷ و بیشترین این موانع در دانشگاه بوعلی سینا به میزان ۲/۷۱ می باشد، و هر چه مقدار درصد موانع کمتر باشد، محیط استقرار مدیریت کیفیت مناسب‌تر است. بنابراین دانشگاه علوم پزشکی همدان واجد

کیفیت فراگیر. تهران: مدیریت. مرغوزار، ا. (۱۳۸۵). بررسی ابعاد ساختار ساختمانی (رسمیت، پیچیدگی، تمرکز) با تعهد مدیران مدارس استان لرستان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد خرم آباد. نوری، ع. (۱۳۸۳). میزان آمادگی کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران مصوب در شهر تهران برای پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی ایران. دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی. تهران.

Barrionuevo, M. D; Perez, A. M. (2008). *Evaluation Of Academic Libraries In Andalusia (Southern Spain): An Efqm-Compliant Manual*. Available At: <http://www.arl.org/states/north/program.html>.

56-61, 2005, Dadzie, Perpetues S. (2003). *Quality Management Initiative In Blme Library: Possibilities. Challenges And Constrain For Top Management Commitment Library Management*

25(1-2), 56-61

Dash. Jyotirmoy (2008). *Total Quality Management In Libraries - A Perspective Approach*. International Caliber- February 28-291

Domenico, G. (2009). *Self-Assessment, Skill, Excellence: The Efqm Model In The Libraries*, Available At: <http://www.aib.boll/2004/0404443.html>. Retrieved 15nov 2010

Hsieh, Pao-Nuan; Chang, Pao-Long; Kuen-Horng Lu. (2007). *Quality Management Approaches In Libraries And Information Services Libri*, 50, 191-201.

Rajashekhar D. K. (2009). *The Importance Of Marketing And Total Quality Management In Libraries Electronic. Journal Of Academic And Special Librarianship*, 5 (2-3)

Szewczyk-Kłós, D. (2006). *Contemporary Management Methods And The Structure Of Work Organization In Academic Libraries. World Librarians*. 16(1).

Verma P.K. (2005). *Measuring Quality Management Level With Reference To Iso 9000 And Tqm For Special Libraries In India. Annals Of Library And Information Studies*, 49 (4), 141-163

شرایط برای استقرار مدیریت کیفیت می باشد. اما، در خاتمه انتظار می‌رود در جهت آشنایی مدیران با اصول کیفیت جامع، فراهم نمودن شرایط مناسب برای مشارکت کارکنان، فراهم نمودن زمینه افزایش بهره‌وری در کتابخانه‌ها از طرف دانشگاه‌های مورد پژوهش گام‌هایی برداشته شود. از آنجا که استقرار مدیریت کیفیت جامع منجر به روان سازی انجام وظایف مدیریت و کارکنان از یک طرف، و امکان وصول نتایج دقیق و مناسب از عملکرد به واسطه استقرار سیستم کنترل و ارزشیابی مناسب خواهد شد. مسئولان و مدیران به استقرار مدیریت کیفیت در دانشگاه‌های مورد پژوهش مبادرت ورزند و با روشن شدن موانع، تلاش در جهت بهبود و رفع موانع نمایند. از طرف دیگر، با بالا بردن میزان تخصص مدیران و مسئولان در کتابخانه به فراهم نمودن زمینه افزایش بهره‌وری در سازمان و کتابخانه بپردازند.

منابع

اسدی، ا. (۱۳۷۹). ساختار سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه تهران. اوانز، جی. ا. (۱۳۷۹). فرمول مدیریت برای کتابداران. ترجمه فرشته ناصری. مشهد: آستان قدس رضوی بنیاد پژوهش‌های اسلامی. بروفی، پ.؛ کولینگ، ک. (۱۳۸۲). مدیریت کیفیت در کتابخانه‌ها. ترجمه شهناز خدیوی. فصلنامه کتاب، ۴۹-۴۸. حمیدی، ی. (۱۳۸۵). بررسی مهارت‌های مؤثر در تحول آفرینی و اثربخشی مدیران کیفیت فراگیر در دانشگاه‌های علوم پزشکی. ارائه شده در هفتمین کنفرانس بین‌المللی مدیران کیفیت. تهران. خالویی، م. (۱۳۸۶). ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه الزهرا و تربیت مدرس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا. دفت، ر. ا. (۱۳۷۸). مبانی تئوری و طراحی سازمان. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی. رابینز، ا. (۱۳۷۹). تئوری سازمان: ساختار و طرح سازمانی. ترجمه مهدی الوانی و حسن دانایی فرد. تهران: صفار. سروری، م. (۱۳۸۴). کاوشی در مبانی فلسفی نظریه‌ی مدیریت



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی