

رویکردهای نوین آموزشی

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان

سال پنجم، شماره دو، شماره پیاپی ۱۲، پائیز و زمستان ۱۳۸۹

ص ۱۵۸-۱۴۱

## بررسی امکان سنجی معیارهای مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران

زهرا کشتکار، کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان

zahra.keshtkar63@gmail.com

احمد شعبانی، عضو هیأت علمی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان\*

علی سیادت، عضو هیأت علمی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان

### چکیده

این پژوهش به بررسی امکان استقرار مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران، و شهید بهشتی پرداخته است. در این بررسی جامعه آماری را مدیران و کتابداران کتابخانه‌های این سه دانشگاه تشکیل داده‌اند. به منظور تجزیه و تحلیل آماری از آزمون‌های  $t$  تک متغیره،  $t$  مستقل، و تعقیبی LSD استفاده گردید. نتایج نشان داد که امکان استقرار نه مؤلفه (رهبری، خط مشی و استراتژی، کارکنان، شراکت‌ها و منابع، فرایندها، نتایج مراجعان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه، و نتایج کلیدی عملکرد) در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران، و شهید بهشتی وجود دارد. از آنجا که در این پژوهش نظرهای کارکنان کتابخانه‌های این سه دانشگاه درباره امکان استقرار مؤلفه‌های این مدل بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی (جنسیت، سمت، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی، سال‌های خدمت، و دانشگاه) بررسی شد، نتایج نشان داد که بین نظرهای کارکنان در مورد امکان استقرار مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی بر اساس جنسیت، سمت، رشته تحصیلی، و مدرک تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < 0.05$ )، لیکن بین نظرهای کارکنان مورد مطالعه در خصوص امکان استقرار این مدل بر اساس سال‌های خدمت و دانشگاه تفاوت معناداری وجود ندارد.

**واژه‌های کلیدی:** دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران، شهید بهشتی، مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی.

\* نویسنده مسئول

## مقدمه

امروزه توجه به رضایت مشتری امری است که به سازمان‌های تجاری و تولیدی که صرفاً با منابع اقتصادی به پیروزی بر رقیبان تجاری و بقا در بازار جهانی می‌اندیشند، محدود نمی‌شود، بلکه در مراکز غیرتجاری نظیر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز موضوعی مطرح و مورد تأمل و تدبیر است (اسدی کیا، ۱۳۸۳: ۱۲۴). کتابخانه‌ها از نشانه‌های بارز بالندگی فرهنگ و تمدن، مایه گسترش دانش، قوام آیین‌ها و استحکام باور ملت‌ها هستند و به منزله نهادهایی که در عصر بیکران اطلاعات بیشترین بار رسالت سنگین اطلاع‌رسانی را به دوش می‌کشند، نیازمند اداره مطلوب، کارا و اثربخش هستند. کتابخانه‌ها از نظر وظیفه اطلاع‌رسانی، آموزش و پژوهش باید در جامعه مطرح بوده، ادامه زندگی بالنده آنها و مراکز اطلاع‌رسانی جز از راه مدیریت صحیح میسر نیست. مدیریت کتابخانه نیز مانند مدیریت سایر مراکز و سازمان‌ها به خلاقیت، ابتکار، مهارت‌ها و فنون اساسی نیاز دارد. چنانچه نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان از خدمات به هر نحوی برآورده نشود، یا پاسخگویی به درستی صورت نگیرد و آنچه می‌خواهند دریافت نکنند یا به نحو مطلوبی دریافت نکنند، از کتابخانه گریزان شده و آنچه با صرف هزینه مالی، وقت و نیروی انسانی به دشواری فراهم آمده و سامان داده شده است، مهجور و بدون استفاده می‌ماند (اسدی کیا، ۱۳۸۳: ۱۲۶). کتابخانه‌ها در هر نوع و اندازه‌ای که باشند، به منظور دستیابی به سرآمدی مدیریت و رهبری نیاز دارند. یک کتابخانه سرآمد بر مبنای مشخصه‌های مرتبط به هم که ذاتاً در سطحی متمرکز اجرا می‌شوند - بنا شده است؛ به طوری که انتظارات همه ذی‌نفعان خود را پاسخ می‌دهند و یا حتی این انتظارات را ارتقا می‌بخشند (هرگت و هیرل<sup>۱</sup>: ۲۰۰۷: ۲۲۷).

همگام با توسعه اجتماعی و رشد سازمان‌ها، عملکرد کتابخانه‌ها نیز تغییر کرده است و کتابخانه‌ها در یک سیستم مرتبط جغرافیایی و حتی جهانی قرار گرفته‌اند، و همین امر مستلزم تجدید نظر در اداره کتابخانه‌ها و به کارگیری روش‌های علمی است. عصر اطلاعات و تغییر نیاز مراجعه‌کنندگان این نهادها با پیشرفت تکنولوژی میدان کتابخانه‌ها را بر آن داشت تا از روش مدیریتی درستی استفاده نمایند (علوی ۱۳۷۶، به نقل از مکوندی، ۱۳۸۶). بنابراین، رویکرد

نوین مدیریت کیفیت فراگیر<sup>۱</sup> در اداره کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی برای افزایش کیفیت خدمات ارائه شد. نظام مدیریت کیفیت فراگیر، روشی مناسب برای دستیابی به کارآیی و اثربخشی است که به موجب آن دستاوردهایی، نظیر: موفقیت در بلند مدت، رفع نیاز کارکنان، مشتریان و سایر ذی‌نفعان جامعه به طور نسبی حاصل می‌شود. آنچه به عنوان ابزاری کلیدی و کارآمد می‌تواند وجهه‌ای کاربردی به مدیریت کیفیت فراگیر بخشد و آن را از جنبه صرفاً تئوریک خارج سازد، به کارگیری مدل‌های تعالی سازمانی (نظیر مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی<sup>۲</sup>، مدل دمنینگ<sup>۳</sup>، و مدل مالکوم بالدريج<sup>۴</sup>) و برقراری مکانیزم‌های ارتباطی قوی و هم‌راستا، بین این مدل‌ها و سیستم مدیریت کیفیت است (حسن زاده و نجفقلی نژاد، ۱۳۸۷: ۸۶).

تاکنون انواع گوناگونی از مدل‌های تعالی سازمانی معرفی و استفاده شده‌اند که مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی، از شناخته‌ترین آنهاست که بیشترین کاربرد را در ارزیابی عملکرد سازمان‌ها دارد. در این پژوهش، به بررسی دیدگاه‌های کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران، و شهید بهشتی در مورد امکان استقرار مؤلفه‌های مدل مدیریت بنیاد اروپایی پرداخته شده است.

تحقیقاتی در داخل و خارج از کشور صورت گرفته که به نوعی با مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌ها مرتبط است، که برخی از موارد آن به شرح زیر است:

مشهدی تفرشی (۱۳۸۶) در ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی علوم پزشکی به این نتیجه رسید که کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور در سطح اهتمام به سرآمدی قرار داشته، و در همه پنج معیار توانمندسازها در سطح پایین سرآمدی قرار گرفته‌اند و همچنین، ارتباطی بین سطح امتیاز و رضایت کاربران دیده نشد.

خالویی (۱۳۸۶) در ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های الزهرا و تربیت مدرس به این نتیجه رسید که نگرش مدیریت هر دو کتابخانه به دور از سبک مدیریت کیفیت بوده، هر دو کتابخانه از نظر مدیریت کیفیت جامع در سطح پایینی

1- Total Quality Management (TQM)

2- European Foundation for Quality Management (EFQM)

3- Deming Model

4- Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)

قرار دارند و تفاوت معناداری میان مفاهیم نه گانه مدل مدیریت بنیاد اروپایی در این کتابخانه‌ها وجود ندارد.

فرج پهلوی، مهرعلی زاده، و آخشیکیک (۱۳۸۸) در بررسی مقایسه‌ای سنجش کیفیت مدیریت فناوری اطلاعات کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران اهواز و علوم پزشکی جندی شاپور در به کارگیری الگوی تعالی سازمانی (EFQM) به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌های مورد بررسی از جهت مدیریت کیفیت فناوری اطلاعات از سطحی نسبتاً متوسط برخوردارند.

تراکولو<sup>۱</sup> و دیگران (۲۰۰۵) کیفیت خدمات کتابخانه تخصصی مؤسسه ملی سرطان در شمال شرق ایتالیا را به منظور ارزیابی و بهبود خدمات این کتابخانه، بررسی کردند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که در ابتدای خود ارزیابی، هر سازمانی از نظر سرآمدی و کیفیت در سطحی متوسط یا پایین قرار دارد. خود ارزیابی، روشی است برای بهبود عملکرد سازمان‌ها و سبب می‌شود که سازمان‌ها در آینده به بهبود مستمر در کیفیت خدمات و منابع خود دست یابند.

دایز<sup>۲</sup> و دیگران (۲۰۰۵) در ارزیابی سرآمدی و کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاهی اسپانیا با استفاده از مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی به این نتیجه رسیدند که مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در این کتابخانه‌ها معتبر است، بنابراین کتابخانه‌های دیگر با ساختار مشابه مانند کتابخانه‌های عمومی، کتابخانه‌های تخصصی، و دیگر مراکز اطلاع رسانی هم می‌توانند از این مدل برای ارزیابی عملکرد استفاده کنند.

هرگت و هیرل (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان "سرآمدی در کتابخانه‌ها؛ روش و رویکردی نظام‌مند و منسجم" مدل جامع، منسجم و مداوم مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی را برای تضمین آینده کتابخانه‌ها پیشنهاد کردند و به این نتیجه رسیدند که مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی قابل انطباق به بخش‌های غیرانتفاعی مانند کتابخانه بوده، باعث آشکار شدن نقاط ضعف و قوت خدمات کتابخانه می‌شود. آنها دریافتند که سرآمدی در کتابخانه‌ها می‌تواند در یک روش قابل اندازه‌گیری توسعه یابد.

---

1- Truccolo

2- Daiz

تاری<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان "روش‌های خود ارزیابی؛ اهمیت پیگیری برای کامیابی" به بررسی متون در زمینه خود ارزیابی و شرح مزایا و معایب معیارهای مدل خودارزیابی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی می‌پردازد. نویسنده در این پژوهش ابتدا، به بررسی متون در زمینه خود ارزیابی می‌پردازد و سپس روش مطالعه موردی را بر اساس ده مورد از خدمات فراهم شده به وسیله دانشگاه دولتی اسپانیا به منظور معرفی معایب و سودمندی‌های معیارهای خود ارزیابی به کار می‌برد. یافته‌ها نشان می‌دهد که، اولاً متون، خودارزیابی را برای عموم و برای آموزش عالی پیشنهاد می‌کند و ثانیاً، موانع و معایب و معیارهای موفقیت و اهمیت پیگیری برای خود ارزیابی موفق را بیان می‌کند.

سؤال کلی این پژوهش این است که میزان امکان استقرار مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران تا چه اندازه است. بر اساس این سؤال کلی، نه سؤال زیر مطرح می‌شود:

۱. میزان امکان استقرار مؤلفه رهبری در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران تا چه اندازه است؟

۲. میزان امکان استقرار مؤلفه خط‌مشی و استراتژی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران تا چه اندازه است؟

۳. میزان امکان استقرار مؤلفه منابع انسانی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران تا چه اندازه است؟

۴. میزان امکان استقرار مؤلفه شرکت‌ها و منابع در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران تا چه اندازه است؟

۵. میزان امکان استقرار مؤلفه فرایندها در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران تا چه اندازه است؟

۶. میزان امکان استقرار مؤلفه نتایج مشتریان در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران تا چه اندازه است؟

۷. میزان امکان استقرار مؤلفه نتایج منابع انسانی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران تا چه اندازه است؟

۸. میزان امکان استقرار مؤلفه نتایج جامعه در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران تا چه اندازه است؟

۹. میزان امکان استقرار مؤلفه نتایج کلیدی عملکرد در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران تا چه اندازه است؟

۱۰. آیا بین نظرهای کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی آن‌ها (جنسیت، رشته تحصیلی، سمت، نوع دانشگاه، مدرک تحصیلی، و سال‌های خدمت) در مورد امکان استقرار مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی تفاوت وجود دارد؟

**روش پژوهش:** روش پژوهش حاضر پیمایشی از نوع توصیفی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، و شهید بهشتی بود که در مجموع مدیران و کتابداران کتابخانه‌های این سه دانشگاه (شامل کتابخانه‌های مرکزی و کتابخانه‌های دانشکده‌ای) در سال تحصیلی ۱۳۹۰-۱۳۸۹، ۱۳۵ نفر را شامل می‌شد. با توجه به اینکه در این پژوهش جامعه مورد نظر کوچک بود، نمونه‌گیری انجام نگرفت و کل جامعه ۱۳۵ نفری مدیران و کتابداران مطالعه شد.

**ابزار پژوهش:** ابزار مورد استفاده برای گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود. این پرسشنامه بر اساس نکات حاصل از مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش است. این پرسشنامه مشتمل بر نه بخش و چهل سؤال (علاوه بر قسمت مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی) بود. برای بررسی روایی ابزار این پژوهش، ابتدا پرسشنامه در اختیار متخصصان در حوزه مدیریت و کتابداری و سنجش قرار گرفت و سپس با اعمال نظرهای این متخصصان روایی پرسشنامه تأیید شد. برای بررسی پایایی ابزار پژوهش، پرسشنامه در یک نمونه ۳۰ نفری اجرا و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۸ محاسبه شد. پس از انجام پژوهش در گروه ۱۰۷ نفری، پایایی به روش آلفا مجدداً محاسبه شد. با توجه به این بررسی، پایایی کل پرسشنامه ۰/۹۷ محاسبه شد.

تجزیه و تحلیل آماری این پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی انجام شد. در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار در قالب جدول و نمودار استفاده شد. در سطح آمار استنباطی از روش آماری آزمون  $t$  یک نمونه ای،  $t$  مستقل، تحلیل واریانس یک طرفه، و آزمون تعقیبی ال اس دی<sup>۱</sup> استفاده شده است.

**تجزیه و تحلیل داده‌ها:** در جدول ۱ سؤال کلی محاسبه شده است. با توجه به اینکه میانگین نمره‌های مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی ۱۰۴/۹۹ است، با مقایسه این نمره با نمره معیار ۸۰ و از آنجا که نمره میانگین نظرهای کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی (۱۰۴/۹۹) از نمره ۸۰ به طور معنی داری بالاتر است (سطح معنی داری صفر محاسبه شده است)، می‌توان گفت به نظر کارکنان، امکان استقرار مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران وجود دارد.

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار، و  $t$  یک نمونه‌ای مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی

میانگین	انحراف معیار	نمره معیار	T	df	Sig
۱۰۴/۹۹	۲۶/۲۹	۸۰	۹/۷۳	۱۰۴	/۰۰

با توجه به اینکه مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی از نه مؤلفه تشکیل شده، سؤال اصلی در قالب نه سؤال اختصاصی تجزیه و تحلیل شده است. به عبارت دیگر، امکان استقرار هر کدام از این مؤلفه‌ها به طور جداگانه در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران بررسی شده است.

در جدول ۲ سؤال‌های ۱ تا ۹ محاسبه شده است. بر اساس یافته‌های جدول ۲ مشهود است که میانگین نه مؤلفه مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی عبارت است از: مؤلفه رهبری (۱۶/۳۰)، مؤلفه خط‌مشی و استراتژی (۱۰/۵۴)، مؤلفه کارکنان (۱۳/۵۵)، مؤلفه شراکت‌ها و منابع (۱۲/۶۲)، مؤلفه فرایندها (۱۴/۹۷)، مؤلفه نتایج مراجعان (۶/۸۸)، مؤلفه نتایج کارکنان (۸/۳۸)، مؤلفه نتایج جامعه (۵/۵۴)، و مؤلفه نتایج کلیدی عملکرد (۱۵/۸۰). با مقایسه میانگین هر مؤلفه با نمره معیار

مربوط به آن در جدول ۲ دیده می‌شود که در هر مؤلفه، میانگین از نمره معیار به طور معناداری بالاتر است (سطح معنی‌داری صفر محاسبه شده است) بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که از نظر کارکنان امکان استقرار نه مؤلفه رهبری، خط مشی و استراتژی، کارکنان، شراکت‌ها و منابع، فرایندها، نتایج مراجعان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه، و نتایج کلیدی عملکرد در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی وجود دارد.

جدول ۲: میانگین، انحراف معیار، و t یک نمونه‌ای نه مؤلفه مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی

Sig	df	t	نمره معیار	انحراف معیار	میانگین	مؤلفه‌ها
/۰۰	۱۰۶	۸/۵۳	۱۲	۵/۲۲	۱۶/۳۰	رهبری
/۰۰	۱۰۶	۸/۵۸	۸	۳/۰۶	۱۰/۵۴	خط مشی و استراتژی
/۰۰	۱۰۶	۸/۹۴	۱۰	۴/۱۰	۱۳/۵۵	کارکنان
/۰۰	۱۰۶	۷/۱۳	۱۰	۳/۸۰	۱۲/۶۲	منابع و شراکت‌ها
/۰۰	۱۰۵	۷/۱۳	۱۲	۴/۲۸	۱۴/۹۷	فرایندها
/۰۰	۱۰۶	۳/۴۵	۶	۲/۶۵	۶/۸۸	نتایج مراجعان
/۰۰	۱۰۶	۸/۹۲	۶	۲/۷۶	۸/۳۸	نتایج کارکنان
/۰۰	۱۰۵	۸/۹۰	۴	۱/۷۸	۵/۵۴	نتایج جامعه
/۰۰	۱۰۶	۸/۶۱	۱۲	۴/۵۶	۱۵/۸۰	نتایج کلیدی عملکرد

در سؤال ۱۰ نظرهای کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی آن‌ها (جنسیت، رشته تحصیلی، سمت، دانشگاه، مدرک تحصیلی، و سال‌های خدمت) در مورد امکان استقرار مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی بررسی شده است. برای بررسی معنی‌داری تفاوت نظرهای افراد بر حسب جنسیت از آزمون t مستقل استفاده شد. یافته‌ها در جدول ۳ درج است.



جدول ۳: میانگین، انحراف معیار، و نمرات t مستقل نظرهای کارکنان بر اساس جنسیت

	Sig	df	t	انحراف معیار	میانگین	تعداد	جنسیت	مؤلفه‌ها	
۱	/۰۵۶	۱۰۵	-۱/۹۳	۴/۸۰	۱۴/۱۶	۱۸	مرد	رهبری	
				۵/۲۲	۱۶/۷۴	۸۹	زن		
۲	/۲۴	۱۰۵	-۱/۱۶	۲/۶۶	۹/۷۷	۱۸	مرد	خط مشی و استراتژی	
				۳/۱۲	۱۰/۶۹	۸۹	زن		
۳	/۱۶	۱۰۵	-۱/۳۸	۴/۴۸	۱۲/۳۳	۱۸	مرد	کارکنان	
				۴/۰۰	۱۳/۷۹	۸۹	زن		
۴	/۰۱۶	۱۰۵	-۲/۴۵	۳/۱۸	۱۰/۶۶	۱۸	مرد	شراکت‌ها و منابع	
				۳/۸۱	۱۳/۰۲	۸۹	زن		
۵	/۰۴	۱۰۴	-۲/۰۳	۴/۷۲	۱۳/۰۵	۱۷	مرد	فرایندها	
				۴/۱۲	۱۵/۳۳	۸۹	زن		
۶	/۴۴	۱۰۵	-۰/۷۷	۱/۶۵	۶/۴۴	۱۸	مرد	نتایج مراجعان	
				۲/۸۱	۶/۹۷	۸۹	زن		
۷	/۲۶	۱۰۵	-۱/۱۱	۸۶۲	۷/۷۲	۱۸	مرد	نتایج کارکنان	
				۲/۷۳	۸/۵۱	۸۹	زن		
۸	/۸۶	۱۰۴	/۱۶	۱/۸۵	۵/۶۱	۱۸	مرد	نتایج جامعه	
				۱/۷۸	۵/۵۳	۸۸	زن		
۹	/۸۴	۱۰۵	-/۱۹	۴/۲۳	۱۵/۶۱	۱۸	مرد	نتایج کلیدی عملکرد	
				۴/۶۵	۱۵/۸۴	۸۹	زن		
۱۰	/۱۹	۱۰۳	-۱/۳۰	۲۴/۳۰	۹۷/۴۱	۱۷	مرد	کل	
				۲۶/۵۴	۱۰۶/۴۵	۸۸	زن		

همان‌طور که در جدول ۳ مشهود است، در دو مورد (شراکت‌ها، منابع و فرایندها) بین دو جنس تفاوت معناداری وجود دارد ( $p < /۰۵$ ). در این مورد با توجه به جدول ۳ مشخص می‌شود که در متغیر فرایندها میانگین کارکنان مرد ۱۳/۰۵ و میانگین کارکنان زن ۱۵/۳۳ است بنابراین، زنان بیشتر از مردان به استقرار این مؤلفه معتقدند. در مورد شراکت‌ها هم از آنجا که میانگین کارکنان مرد ۱۰/۶۶ و میانگین کارکنان زن ۱۳/۰۲ است، بنابراین، زنان بیشتر از مردان به استقرار این مؤلفه معتقدند.

برای بررسی معنی داری تفاوت نظرهای افراد بر حسب سمت از آزمون t مستقل استفاده شد. یافته‌ها در جدول ۴ درج است.

جدول ۴: میانگین، انحراف معیار، و نمرات t مستقل نظرهای کارکنان بر اساس سمت

Sig	df	t	انحراف معیار	میانگین	تعداد	سمت	مؤلفه‌ها	
/۴۲	۱۰۵	-۱/۸۰۲	۵/۱۶	۱۵/۱۶	۱۲	مدیر	رهبری	۱
			۵/۲۴	۱۶/۴۵	۹۵	کتابدار		
/۲۱	۱۰۵	-۱/۲۵	۳/۱۷	۹/۵۰	۱۲	مدیر	خط مشی و استراتژی	۲
			۳/۰۴	۱۰/۶۷	۹۵	کتابدار		
/۰۷	۱۰۵	-۱/۷۷	۳/۴۴	۱۱/۵۸	۱۲	مدیر	کارکنان	۳
			۴/۱۳	۱۳/۸۰	۹۵	کتابدار		
/۴۰	۱۰۵	-۱/۸۴	۴/۰۴	۱۱/۷۵	۱۲	مدیر	شراکت‌ها و منابع	۴
			۳/۷۸	۱۲/۷۳	۹۵	کتابدار		
/۶۳	۱۰۴	-۱/۴۷	۴/۲۷	۱۴/۴۱	۱۲	مدیر	فرایندها	۵
			۴/۳۰	۱۵/۰۴	۹۴	کتابدار		
/۷۰	۱۰۵	-۱/۳۸	۲/۳۲	۷/۱۶	۱۲	مدیر	نتایج مراجعین	۶
			۲/۷۰	۶/۸۵	۹۵	کتابدار		
/۰۲	۱۰۵	-۲/۲۱	۱/۷۱	۶/۷۵	۱۲	مدیر	نتایج کارکنان	۷
			۲/۸۰	۸/۵۸	۹۵	کتابدار		
/۶۷	۱۰۴	/۴۱	۱/۸۱	۵/۷۵	۱۲	مدیر	نتایج جامعه	۸
			۱/۷۹	۵/۵۲	۹۴	کتابدار		
/۳۶	۱۰۵	-۱/۹۱	۳/۵۵	۱۴/۶۶	۱۲	مدیر	نتایج کلیدی عملکرد	۹
			۴/۶۷	۱۵/۹۴	۹۵	کتابدار		
/۲۵	۱۰۳	-۱/۱۵	۲۴/۹۳	۹۶/۷۵	۱۲	مدیر	کل	۱۰
			۲۶/۴۰	۱۰۶/۰۵	۹۳	کتابدار		

همان‌طور که در جدول ۴ مشهود است، در یک مورد (نتایج کارکنان) بین دو سمت تفاوت معناداری وجود دارد ( $p < /۰۵$ ). در این مورد با توجه به جدول ۴، مشخص می‌شود که

در متغیر نتایج کارکنان میانگین مدیران ۶/۷۵ و میانگین کتابداران ۸/۵۸ است، بنابراین، کتابداران بیشتر از مدیران به استقرار این مؤلفه معتقدند.

برای بررسی معنی داری تفاوت نظرهای افراد بر حسب رشته تحصیلی از آزمون t مستقل استفاده شد. یافته‌ها در جدول ۵ درج شده است.

جدول ۵: میانگین، انحراف معیار، و نمره‌های t مستقل نظرهای کارکنان بر اساس رشته تحصیلی

Sig	df	t	انحراف معیار	میانگین	تعداد	رشته تحصیلی	مؤلفه‌ها	
/۱۶	۱۰۴	۱/۳۸	۵/۲۱	۱۶/۸۰	۷۷	کتابدار	رهبری	۱
			۵/۰۶	۱۵/۲۴	۲۹	غیر کتابدار		
/۶۸	۱۰۴	/۴۱	۳/۰۶	۱۰/۶۲	۷۷	کتابدار	خط مشی و استراتژی	۲
			۳/۱۶	۱۰/۳۴	۲۹	غیر کتابدار		
/۸۴	۱۰۴	/۱۹	۳/۸۱	۱۳/۶۲	۷۷	کتابدار	کارکنان	۳
			۴/۹۰	۱۳/۴۴	۲۹	غیر کتابدار		
/۰۸	۱۰۴	۱/۷۶	۳/۸۴	۱۳/۰۳	۷۷	کتابدار	شراکت‌ها و منابع	۴
			۳/۶۲	۱۱/۵۸	۲۹	غیر کتابدار		
/۰۲	۱۰۳	۲/۳۲	۴/۱۵	۱۵/۵۸	۷۷	کتابدار	فرایندها	۵
			۴/۳۲	۱۳/۴۲	۲۸	غیر کتابدار		
/۶۴	۱۰۴	/۴۶	۲/۵۸	۶/۹۶	۷۷	کتابدار	نتایج مراجعان	۶
			۲/۹۱	۶/۶۸	۲۹	غیر کتابدار		
/۱۴	۱۰۴	۱/۴۸	۲/۵۹	۸/۶۴	۷۷	کتابدار	نتایج کارکنان	۷
			۳/۱۳	۷/۷۵	۲۹	غیر کتابدار		
/۴۶	۱۰۳	/۷۲	۱/۸۲	۵/۶۳	۷۶	کتابدار	نتایج جامعه	۸
			۱/۷۳	۵/۳۴	۲۹	غیر کتابدار		
/۴۴	۱۰۴	/۷۶	۴/۶۴	۱۶/۰۳	۷۷	کتابدار	نتایج کلیدی عملکرد	۹
			۴/۴۲	۱۵/۲۷	۲۹	غیر کتابدار		
/۲۶	۱۰۲	۱/۱۱	۲۶/۱۶	۱۰۶/۹۴	۷۶	کتابدار	کل	۱۰
			۲۶/۶۷	۱۰۰/۴۶	۲۸	غیر کتابدار		

همان‌طور که در جدول ۵ مشهود است، در یک مورد (فرایندها) بین دو رشته تحصیلی تفاوت معناداری وجود دارد ( $p < /0.05$ ). در این مورد با توجه به جدول ۵، مشخص می‌شود که در متغیر نتایج کارکنان میانگین نمره‌های کارکنان با رشته تحصیلی کتابداری ۱۳/۴۲ است. بنابراین، کارکنان با رشته نمره‌های کارکنان با رشته تحصیلی غیر کتابداری ۱۵/۵۸ و میانگین تحصیلی کتابدار بیشتر از کارکنان با رشته تحصیلی غیر کتابدار به استقرار این مؤلفه معتقدند. از آنجا که تحصیلات در چهار سطح دیپلم، کاردانی، کارشناسی و کارشناسی ارشد و بالاتر در نظر گرفته شده است، برای تعیین گروه‌های متفاوت با استفاده از آزمون تعقیبی ال. اس. دی، زوج‌های متفاوت تعیین شد. یافته‌ها در جدول ۶ درج شده است.

جدول ۶: مقایسه‌های زوجی در مورد تفاوت نظرهای افراد در خصوص شراکت‌ها و منابع

Sig	خطای معیار	میانگین تفاوت	تحصیلات	تحصیلات
/۴۳	۱/۸۷	۱/۴۶	کاردانی	دیپلم
/۰۱	۱/۲۳	-۳/۰۲	کارشناسی	
/۰۸	۱/۳۴	-۲/۳۶	کارشناسی ارشد و بالاتر	
/۴۳	۱/۸۷	-۱/۴۶	دیپلم	کاردانی
/۰۰۵	۱/۵۵	-۴/۴۹	کارشناسی	
/۰۲	۱/۶۴	-۳/۸۳	کارشناسی ارشد و بالاتر	
/۰۱	۱/۲۳	۳/۰۲	دیپلم	کارشناسی
/۰۰۵	۱/۵۵	۴/۴۹	کاردانی	
/۴۳	۱/۸۳	۱/۶۶	کارشناسی ارشد و بالاتر	
/۰۸	۱/۳۴	۲/۳۶	دیپلم	کارشناسی ارشد و بالاتر
/۰۲	۱/۶۴	۳/۸۳	کاردانی	
/۴۳	۱/۸۳	-۱/۶۶	کارشناسی	

با توجه به جدول ۶ در سه مورد زوجی دیپلم - کارشناسی و کاردانی - کارشناس، و کاردانی - کارشناسی ارشد و بالاتر با توجه به اینکه  $p < /0.05$  است، بین نظرهای افراد نسبت به مؤلفه شراکت‌ها و منابع تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۷: مقایسه‌های زوجی در مورد تفاوت نظرهای افراد در خصوص مؤلفه فرایندها

Sig	خطای معیار	میانگین تفاوت	تحصیلات	تحصیلات
/۷۹	۲/۱۷	/۵۵	کاردانی	دیپلم
/۰۱۸	۱/۴۶	-۳/۵۱	کارشناسی	
/۰۱۶	۱/۵۸	-۳/۸۸	کارشناسی ارشد و بالاتر	
/۷۹	۲/۱۷	-/۵۵	دیپلم	کاردانی
/۰۲۳	۱/۷۶	-۴/۰۷	کارشناسی	
/۰۱۹	۱/۸۶	-۴/۴۴	کارشناسی ارشد و بالاتر	
/۰۱۸	۱/۴۶	۳/۵۱	دیپلم	کارشناسی
/۰۲۳	۱/۷۶	۴/۰۷	کاردانی	
/۶۹	/۹۴	-/۳۷	کارشناسی ارشد و بالاتر	
/۰۱۶	۱/۵۸	۳/۸۸	دیپلم	کارشناسی ارشد و بالاتر
/۰۱۹	۱/۸۶	۴/۴۴	کاردانی	
/۶۹	/۹۴	-/۳۷	کارشناسی	

با توجه به جدول ۷ در چهار مدرک تحصیلی زوجی دیپلم - کارشناسی، دیپلم - کارشناسی ارشد و بالاتر، کاردانی - کارشناسی و کاردانی - کارشناسی ارشد و بالاتر با توجه به اینکه  $p < /۰۵$  است، بین نظرهای افراد نسبت به مؤلفه فرایندها تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۸: مقایسه‌های زوجی در مورد تفاوت نظرهای افراد در خصوص مؤلفه نتایج کارکنان

Sig	خطای معیار	میانگین تفاوت	تحصیلات	تحصیلات
/۳۳	۱/۳۷	۱/۳۳	کاردانی	دیپلم
/۰۴۱	/۹۰	-۱/۸۷	کارشناسی	
/۱۷	/۹۸	-۱/۳۳	کارشناسی ارشد و بالاتر	
/۳۴	۱/۳۷	-۱/۳۳	دیپلم	کاردانی
/۰۰۶	۱/۱۳	-۳/۲۰	کارشناسی	
/۲۹	۱/۲۰	-۲/۶۶	کارشناسی ارشد و بالاتر	
/۴۱	/۹۰	۱/۸۷	دیپلم	کارشناسی
/۰۰۶	۱/۱۳	۳/۲۰	کاردانی	
/۳۷	/۶۱	/۵۴	کارشناسی ارشد و بالاتر	
/۱۷	/۹۸	۱/۳۳	دیپلم	کارشناسی ارشد و بالاتر
/۰۲	۱/۲۰	۲/۶۶	کاردانی	
/۳۷	/۶۱	-/۵۴	کارشناسی	

با توجه به جدول ۸ در سه مدرک تحصیلی زوجی دیپلم-کارشناسی، کاردانی-کارشناسی و کاردانی-کارشناسی ارشد و بالاتر با توجه به اینکه  $p < 0.05$  است، بین نظرهای افراد نسبت به مؤلفه نتایج کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که امکان استقرار مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌های سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، و شهید بهشتی وجود دارد و در هیچ یک از نه مؤلفه تفاوت معناداری بین سه دانشگاه مشاهده نشد. همچنین دایز و دیگران (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان "سرآمدی و کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاهی اسپانیا" طرح آزمایشی ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی را در نه مورد از کتابخانه‌های دانشگاه اسپانیا اجرا کردند. نتایج حاصل از مطالعه مزبور نشان داد که مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در این کتابخانه‌ها معتبر است و امکان استفاده از این مدل در کتابخانه‌ها وجود دارد. هرگت و هیرل (۲۰۰۷) در پژوهشی دیگر با عنوان "سرآمدی در کتابخانه‌ها: روش و رویکردی نظام‌مند و منسجم" نشان دادند که مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی قابل انطباق به بخش‌های غیرانتفاعی مانند کتابخانه بوده، باعث آشکار شدن نقاط ضعف و قوت خدمات کتابخانه می‌شوند.

بررسی سؤال ۱۰ نشان داد که بین نظرهای کارکنان به تفکیک جنسیت در دو مؤلفه شراکت‌ها و منابع، و فرایندها تفاوت معناداری مشاهده شد؛ به طوری که زنان بیشتر از مردان به امکان استقرار این دو مؤلفه معتقدند.

بین نظرهای کارکنان به تفکیک سمت در مؤلفه نتایج کارکنان تفاوت معناداری مشاهده شد؛ طوری که کتابداران بیشتر از مدیران به استقرار این مؤلفه معتقدند.

بین نظرهای کارکنان به تفکیک رشته تحصیلی در مؤلفه فرایندها تفاوت معناداری مشاهده شد؛ طوری که کارکنان با رشته تحصیلی کتابدار بیشتر از کارکنان با رشته تحصیلی غیر کتابدار به استقرار این مؤلفه معتقدند.

بین نظرهای کارکنان به تفکیک مدرک تحصیلی در سه مؤلفه شراکت‌ها و منابع، فرایندها و نتایج کارکنان تفاوت معناداری مشاهده شد. در مؤلفه شراکت‌ها و منابع در سه مورد زوجی دیپلم - کارشناسی، کاردانی - کارشناسی و کاردانی - کارشناسی ارشد و بالاتر با توجه به اینکه  $p < /0.05$  است، بین نظرهای افراد تفاوت معناداری مشاهده شد؛ به طوری که با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت که: ۱- افراد با مدرک کارشناسی به استقرار مؤلفه شراکت‌ها و منابع بیشتر معتقدند؛ ۲- افراد با مدرک کارشناسی به استقرار مؤلفه شراکت‌ها و منابع بیشتر معتقدند و ۳- افراد با مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر به استقرار مؤلفه شراکت‌ها و منابع بیشتر معتقدند.

در مؤلفه فرایندها در چهار مدرک تحصیلی زوجی دیپلم - کارشناسی، دیپلم - کارشناسی ارشد و بالاتر، کاردانی - کارشناسی و کاردانی - کارشناسی ارشد و بالاتر با توجه به اینکه  $p < /0.05$  است، بین نظرهای افراد نسبت به مؤلفه فرایندها تفاوت معناداری مشاهده شد؛ به طوری که با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت: ۱- افراد با مدرک کارشناسی به استقرار مؤلفه فرایندها بیشتر معتقدند؛ ۲- افراد با مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر به استقرار مؤلفه فرایندها بیشتر معتقدند؛ ۳- افراد با مدرک کارشناسی به استقرار مؤلفه فرایندها بیشتر معتقدند و ۴- افراد با مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر به استقرار مؤلفه فرایندها بیشتر معتقدند.

در مؤلفه نتایج کارکنان در سه مدرک تحصیلی زوجی دیپلم - کارشناسی، کاردانی - کارشناسی و کاردانی، کارشناسی ارشد و بالاتر با توجه به اینکه  $p < /0.05$  است، بین نظرهای افراد نسبت به مؤلفه نتایج کارکنان تفاوت معناداری مشاهده شد؛ به طوری که با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت: ۱- افراد با مدرک کارشناسی به استقرار مؤلفه فرایندها بیشتر معتقدند؛ ۲- افراد با مدرک کارشناسی به استقرار مؤلفه فرایندها بیشتر معتقدند و ۳- افراد با مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر به استقرار مؤلفه فرایندها بیشتر معتقدند.

بین نظرهای کارکنان به تفکیک سوال‌های خدمت و دانشگاه در نه مؤلفه مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی تفاوت معناداری مشاهده نشد.

در پایان، می‌توان نتیجه گرفت که بررسی امکان‌سنجی مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی، ایران، تهران، و شهید بهشتی کاربردهای اجرایی متعددی در محیط کتابخانه دارد؛ از جمله این موارد: آگاهی بخشیدن به مدیران و کتابداران کتابخانه‌های سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، و شهید بهشتی از وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه‌ها و اتخاذ و اجرای برنامه ریزی صحیح برای رسیدن به وضعیت مطلوب، آشنایی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های این سه دانشگاه با خدمات مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی برای ارتقا و بهبود خدمات و وظایف کتابخانه‌ها، شناسایی نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌ها در زمینه خدمت‌رسانی به کاربران. همچنین، با تعیین وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران از نظر میزان آمادگی برای پیاده‌سازی مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی، نیاز سنجی امکانات و تسهیلات لازم برای استقرار این مدل به راحتی انجام می‌پذیرد. با توجه به نتایج این پژوهش، از آنجا که امکان استقرار مؤلفه‌های مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران وجود دارد، این سه دانشگاه می‌توانند با آگاهی از وضعیت کتابخانه‌های خود در تعیین امکان استقرار نه مؤلفه مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی، برای خود ارزیابی بخش‌های مختلف کتابخانه‌های خود از این مدل استفاده کنند.

## منابع

- اسدی‌کیا، فرناز. (۱۳۸۳). مدیریت کیفیت فراگیر و ارزیابی خدمات در کتابخانه‌ها. مجموعه مقالات هفتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور. تهران: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، معاونت امور پشتیبانی، مرکز مدارک علمی و انتشارات.
- حسن‌زاده، محمد و نجفقلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۷). سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها. تهران: کتابدار.



خالویی، مرضیه. (۱۳۸۶). ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های الزهرا (س) و تربیت مدرس. **پایان نامه کارشناسی ارشد**، دانشگاه الزهرا، تهران.

فرج‌پهلوی، عبدالحسین و آخشیک، سمیه (۱۳۸۸). سنجش کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز با استفاده از مدل EFQM. **فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی**. (۱)۱۲.

فرج‌پهلوی، عبدالحسین؛ مهرعلیزاده، یدالله و آخشیک، سمیه. (۱۳۸۸). به کارگیری الگوی تعالی سازمانی (EFQM) در بررسی مقایسه‌ای سنجش کیفیت مدیریت فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران اهواز و علوم پزشکی جندی شاپور. **مطالعات کتابداری و علم اطلاعات دانشگاه شهید چمران اهواز**، (۱)۱۵، ۲۸-۳.

مشهدی تفرشی، شکوه. (۱۳۸۶). ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی علوم پزشکی ایران و ارائه راهکار برای ارتقاء آن، **پایان نامه دکتری**، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.

مکوندی، آذر. (۱۳۸۶). مدیریت کیفیت فراگیر، رخنه‌ای در مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، **مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران (نما)**. (۳)۷.

Diaz, C. B., Barrionuevo, M. D., Moreno Martinez J. J., Reche, G. G., and Perez A. M. (2005). Excellence and quality in Andalusia University system. **In: 71th IFLA Council and General Conference**, 1-18, Retrieved October 13, 2010, from: <http://www.ifla/IV/ifla71/Programme.htm>.

Herget, J., and Hierl, S. (2007). Excellence in libraries: A system and integrated approach. **NewLibrary World**, 108(11\12), 526-543.

Tari, J. J. (2007). An EFQM model of self-assessment exercise at a Spanish university. **Journal of Educational Administration**, 4(2), 170-188.

- Tari, J. J., and de juana-Espinosa, S. (2007). EFQM model self assessment using a questionnaire approach in university administrative services. *The TQM Magazine*, 19(6), 604-616.
- Tari, J.J. (2010). Self assessment Processes: The importance of follow up for success. *Quality Assurance in Education*, 18(1), 19.33.
- Truccolo, I., and et al. (2005). EFQM (European Foundation for Quality Management) and libraries: An organizational challenge for improving the provided services. Retrieved May 15, 2010, from the [www.cro.sanita.fvg.it/reposCRO/.../eahil](http://www.cro.sanita.fvg.it/reposCRO/.../eahil).