

## ارزیابی وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان بر اساس مدل مدیریت کیفیت جامع

فرامرز سهیلی\*

مظفر چشمه سهرابی\*\*

زهرا مرشدلو\*\*\*

دریافت: ۹۲/۱۲/۱۴

پذیرش: ۹۳/۰۹/۱۸

### چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان بر اساس مدل مدیریت کیفیت جامع می‌باشد.

روش پژوهش: پژوهش حاضر به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران و کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا می‌باشند که در سال ۱۳۹۲ در این سازمان مشغول به فعالیت هستند که تعداد کل آنان ۲۹ نفر می‌باشند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه می‌باشد. از ۲۹ پرسشنامه توزیع شده ۲۷ مورد تکمیل و بازگردانده شد. روش‌های آماری شامل آمار توصیفی و آمار استنباطی (کولموگروف - اسمیرنوف، T تک نمونه ای و فریدمن) بود.

یافته‌ها: نتایج به دست آمده در کل نشان داد که مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا و ابعاد آن منطبق با مدل مدیریت کیفیت جامع بوده و به عبارتی سطح مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا بر اساس مدل مدیریت کیفیت جامع مورد قبول بوده و از سطح مناسبی برخوردار می‌باشد. همچنین مؤلفه حمایت و رهبری مدیریت عالی بیشترین انطباق را بر مدل مدیریت کیفیت جامع دارد. نتیجه‌گیری: نتایج بیانگر آن است که وضعیت کتابخانه‌ها در خصوص مدیریت کیفیت جامع در حالت کلی در حد نسبتاً بالاتری از میانگین و در حد مطلوب قرار دارد. و این نتیجه نشان می‌دهد انتظارات مراجعان در کتابخانه‌های مورد بررسی به نحو خوبی برآورده می‌شود.

واژه‌های کلیدی: مدیریت کتابخانه، ارزیابی، مدیریت کیفیت جامع، کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی.

\* استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور کرمانشاه؛ Fsohieli@gmail.com

\*\* استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان؛ sohrabi51@yahoo.com

\*\*\* کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ zahra.pharmacy@yahoo.Com (نویسنده مسئول)

## مقدمه و بیان مسأله

یکی از مسائل اساسی در هر جامعه‌ای توجه به نظام آموزشی، پژوهشی و فرهنگی آن جامعه می‌باشد که موجب عقب ماندگی، یا ترقی و پیشرفت و تکامل آن می‌شود. نظام‌های آموزشی و پژوهشی به عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی در زمینه شکوفایی در جامعه نقش اصلی را بر عهده دارند. امروزه این نظام‌ها 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 نظام‌های آموزشی که کتابخانه به عنوان مرکز آموزشی و پژوهشی زیر مجموعه آن می‌باشد، اقدامات اساسی صورت گیرد و از هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مادی جلوگیری شود (کائور<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶).

مسأله 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 کار به درستی انجام دهند که پس از آن نیازی به اصلاح خطاها یا نقایص نداشته باشند. برای بهبود کیفیت محصولات و خدمات، شیوه‌ها و الگوهای مختلفی طراحی و معرفی شده‌اند، یکی از مهم‌ترین آن‌ها الگوی مدیریت کیفیت جامع<sup>۲</sup> می‌باشد (پورکشمیری، تفرشی و یوسفی، ۱۳۸۸).

همان‌طور که قبلاً اشاره شد بهبود کیفیت امری است که در بخش‌های صنعت، تولید، بهداشت و درمان، آموزش و پرورش و هم‌چنین مراکز آموزشی - فرهنگی از جمله کتابخانه‌ها به عنوان ضرورت مطرح شده و در اولویت قرار گرفته، به ویژه کتابخانه که توجه به کیفیت خدماتش به دلیل فشارها و توجه دقیقی که از سوی اقدار مختلف مردم از جمله دانشگاهیان و فرهیختگان برای پیشبرد مقاصد علمی اعمال می‌گردد، از اهمیت بالایی برخوردار است (ساهو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷).

اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه‌ها دانشجویان را به پژوهش‌گران تبدیل می‌کند و خدمات اطلاع‌رسانی، نقش کلیدی در این فرآیند ایفا می‌کنند (وانگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶).

مدیریت کیفیت جامع، مفاهیمی که توسعه مستمر در یک سازمان را ترویج می‌دهد، فراهم می‌کند. فلسفه مدیریت کیفیت جامع بر دورنمای تمرکز و توجه به کاربران، رهبری در مدیریت، نحوه مشارکت کارکنان، رویکرد فرآیندی، رویکرد سیستمی به مدیریت، بهبود مستمر، تصمیم‌گیری بر مبنای واقعیت‌ها و نیز ارتباط سودمند و دوطرفه با تامین‌کنندگان تأکید می‌کند (مک‌گریگور<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴) و به طور عمده بر رضایت جامع مشتریان (دانشجویان و پژوهش‌گران) داخلی و خارجی در محیط کتابخانه که توسعه مستمر تمام سیستم‌ها و فرآیندها را جستجو می‌کنند، 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 (مکوندی، ۱۳۸۶). از آنجا که کتابخانه‌های دانشگاهی بوعلی سینا همدان به طور دائم در تماس با قشر فرهیخته و پژوهشگر جامعه می‌باشند و نیز هم‌چنین یکی از راه‌های پژوهش و دستیابی به اطلاعات همواره کتابخانه‌های دانشگاهی هستند، لذا توجه به مسأله مدیریت در این نوع از کتابخانه‌ها علاوه بر اینکه می‌تواند سطح کیفیت مدیریت را به صورت جامع تحت تأثیر قرار دهد، اثر بسیار شگرفی بر دانش و پژوهش در جامعه و به خصوص جامعه دانشگاهی خواهد داشت. بنابراین، ارزیابی وضعیت مدیریت کتابخانه‌ها بر اساس مدل مدیریت کیفیت جامع می‌تواند نقاط ضعف را شناسایی کرده و مسئولین را در جهت رفع آنان هشیار نماید. بنابراین توضیحات و مشکلات پیرامون وضعیت مدیریتی کتابخانه‌ها، پژوهش‌گران را بر آن داشت که به بررسی پژوهشی در ارتباط با وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی بوعلی سینا همدان بر اساس مدل TQM پرداخته و به این سوال اصلی دست پیدا نماید که وضعیت این کتابخانه‌ها بر اساس مدل فوق در چه حدی می‌باشد؟

4. Wang  
5. Mc Gregor

1. Kaur  
2. Total Quality Management (TQM)  
3. Sahu

## هدف پژوهش

هدف این پژوهش عبارت است از شناسایی وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی‌سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع

## پرسش و فرضیه پژوهش

۱- وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی‌سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع چگونه است؟

## فرضیه پژوهش

وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی‌سینا با مدل مدیریت کیفیت جامع مطابقت دارد.

## روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی‌سینا همدان است که در سال ۱۳۹۲ در این سازمان مشغول به فعالیت بودند که تعداد کل آنان ۲۷ نفر می‌باشند. در این پژوهش نمونه‌گیری به عمل نیامده است و کل جامعه مورد بررسی قرار گرفته است. ابزار گردآوری در این پژوهش پرسشنامه‌ای است که براساس اصول استاندارد ایزو ۹۰۰۰ مدیریت کیفیت طراحی شده است که شامل بخش مشخصات فردی و هشت بخش استاندارد ایزو ۹۰۰۰ می‌باشد که عبارتند از: ۱) حمایت و رهبری مدیریت عالی، ۲) برنامه‌ریزی راهبردی، ۳) مشتری‌مداری، ۴) شناسایی و آموزش کارکنان، ۵) توانمندسازی کارکنان و کار تیمی، ۶) اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، ۷) بیمه کیفیت و ۸) پیامدهای بهبود بهره‌وری و کیفیت.

اعتبار این پرسشنامه در پژوهشی توسط پور کشمیری و همکاران (۱۳۸۸) با روش ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۶۲ و روایی آن با روش روایی محتوا و با روایی درونی به مقدار ۰/۸۷۹ به دست آمد که حاکی از مناسب بودن ابزار پژوهش می‌باشد. از آن جا که پرسشنامه مورد بررسی در پژوهش حاضر استاندارد بوده و در چندین پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است از روایی مناسبی برخوردار است. هم‌چنین میزان

پایایی پرسشنامه در این پژوهش با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۳۴ به دست آمد. به دنبال اجرای فرضیه و جهت بررسی متغیرهای پژوهش در این پژوهش، از روش‌های آماری کولموگروف - اسمیرنوف، T تک نمونه‌ای و فریدمن تحت نرم افزار آماری SPSS ویرایش ۱۹ استفاده شد.

## پیشینه پژوهش

خالویی (۱۳۸۶) پژوهشی را با عنوان «ارزیابی سطح مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه الزهرا و تربیت مدرس» به انجام رسانید که در آن به بررسی نظر و دیدگاه‌های کارشناسان شاغل در کتابخانه‌های این دو دانشگاه پرداخت. نتایج به دست آمده بیان‌گر آن بود که نگرش مدیریت هر دو کتابخانه به دور از سبک مدیریت کیفیت بوده است و هر دو کتابخانه از نظر اجرایی مدیریت کیفیت جامع در سطح پایینی قرار دارند.

پورکشمیری و همکاران (۱۳۸۸) به بررسی ارایه الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی پرداختند. نتایج پژوهش آنها 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 فرآیندی (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 فرآیندی (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 ۳ و ۱، ۶ و ۱، ۳ و ۲، ۴ و ۳، ۸ و ۳، ۶ و ۴ مشاهده گردیده است. با توجه به نتایج پژوهش به طور کل بیان کردند که در حال حاضر امکان بهره‌گیری مناسب از مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی وجود ندارد. در نتیجه پیشنهاد نمودند 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

اوانز<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) به ترویج اندیشه مدیریت کیفیت در سازمان‌های خدماتی و کتابخانه‌های دانشگاهی انگلستان پرداخته و اذعان می‌دارد که در این کشور، برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی، از روش‌های مختلف مدیریت کیفیت استفاده می‌شود.

باریونو و پرز<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) 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 اسپانیا جنوبی، تدوین نمودند که برای تهیه آن، رویکردهای مختلف ارزیابی را بررسی و پس از پیاده‌سازی 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.

ملو و سامپایو<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی و کیفیت عملکرد کتابخانه‌ها»، پروژه‌هایی را بررسی نمودند که در طی ده سال پیش از آن، در پرتغال و برزیل به ارزیابی و کیفیت عملکرد خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته بودند. آن‌ها ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را مفهومی می‌دانند که امروزه نزد همه کتابداران پذیرفته شده و راهی است برای ارزیابی نیازها و میزان رضایت‌مندی کاربران، و عملکرد بهتر کتابخانه‌ها.

دومنیکو<sup>۶</sup> (۲۰۰۴) معتقد است در دهه ۱۹۹۰ با آغاز بررسی‌هایی که بر مبنای مدیریت کیفیت جامع و سنجش میزان رضایت‌مندی مراجعان انجام گرفت، فرهنگ سازمانی کیفیت به کتابخانه‌ها وارد شد.

وانگ (۲۰۰۶) در یک مطالعه با موضوع مدیریت کیفیت جامع و تحلیل مقایسه‌ای از آن در کتابخانه نشان داد که کاربرد مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه با ارزش است و برای اجرای

جهت به کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر به عنوان یک الگوی مؤثر در مدیریت این کتابخانه‌ها فراهم شود.

فرنیا و یامچی (۱۳۸۹) به بررسی ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی و ارائه راهکار جهت ارتقای آن‌ها پرداختند و مشخص شد که تفاوت معناداری بین وضعیت موجود (میانگین نمونه) و مطلوب (میانگین نظری) با احتمال ۹۹ درصد وجود دارد. بنابراین می‌توان گفت وضعیت موجود بالاتر از وضعیت استاندارد مطلوب میانگین نظری) بوده و این فاصله از لحاظ آماری نیز معنادار است. در حقیقت این یافته پژوهشی نشان داد، انتظارات مراجعان در کتابخانه‌های عمومی می‌تواند تحت تاثیر مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه‌ها باشد. لذا بهبود کیفیت امری است که در بخش‌های صنعت، تولید، بهداشت و درمان، آموزش و پرورش و همچنین مراکز آموزشی - فرهنگی از جمله کتابخانه‌ها به عنوان ضرورت مطرح شده و در اولویت قرار گرفته.

لونی<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) آموزش مدیریت کیفیت جامع را در سرویس خدماتی کتابخانه‌ها توصیه می‌کند و همه فعالیت‌های مهم در اجرای اولیه مدیریت کیفیت جامع را مستلزم مهارت‌ها و آموزش‌های ضروری جهت رضایت مشتری یا مراجعه‌کننده می‌داند. وی مدیریت مشارکتی و تشکیل کمیته‌های کتابخانه‌ها را عامل موفقیت مدیر در بهبود کیفیت می‌داند. در کل مدیریت کیفیت جامع خواهد توانست سطح مدیریت کتابخانه‌ها را مورد تحول قرار دهد.

باس<sup>۲</sup> (۱۹۹۵، ۲۰۰۰) نیز شاخص‌های خدمات کیفی و مهم تلقی شدن آن‌ها را برای رضایت مشتری در رابطه با درک خدمات کیفی به عنوان امری مهم در اجتماع دانشگاهی در مطالعه‌ای مد نظر قرار داده است که با ۳/۱ جمعیت آن‌ها به عنوان نمونه تحقیق که شامل ۵۷۳ عضو هیئت علمی و ۳۰ دانشجو بودند مصاحبه گردید و نگرش دانشجویان از خدمات کیفی سنجیده شد.

3. Evans  
4. Barrionuevo & Perez  
5. Mello & Sampaio  
6. Domenico

1. Loney  
2. Bass

جدول ۱. زمون کولموگروف - اسمیرنف برای نرمال بودن متغیرها

متغیرها	آماره Z	سطح معنی-داری
وضعیت مدیریت کتابخانه‌ها	۰/۶۳۵	۰/۸۱۴
حمایت و رهبری مدیریت عالی	۰/۹۴۴	۰/۳۳۴
برنامه‌ریزی استراتژیک	۰/۸۴۸	۰/۴۶۸
مشتری‌مداری	۱/۰۱	۰/۲۵۹
شناسایی و آموزش کارکنان	۱/۰۲۳	۰/۲۴۶
توانمندسازی کارکنان و کار تیمی	۱/۱	۰/۱۷۸
اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت	۰/۸۸	۰/۴۲۱
بیمه کیفیت	۰/۸۲۹	۰/۴۹۷
پیامدهای بهبود بهره‌وری و کیفیت	۰/۷۲۴	۰/۶۷

با توجه به جدول فوق می‌توان نتیجه گرفت که سطوح معنی‌داری تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشند. لذا داده‌های متغیرهای فوق نرمال هستند، بنابراین نرمال بودن متغیرهای مذکور استفاده کردن از آزمون‌های پارامتریک را جهت استنباط فرض پژوهش توجیه می‌نمایند.

### فرضیه پژوهش

وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی‌سینا همدان با مدل مدیریت کیفیت جامع مطابقت دارد جهت تأیید فرضیه فوق از آزمون پارامتریک t تک نمونه‌ای استفاده گردید. لذا جدول ۲ به آزمون فرضیه پژوهش می‌پردازد.

جدول ۲. نتایج حاصل از آزمون آزمون t تک نمونه‌ای

میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین
۳/۳۷	۰/۳۹۸	۴/۸۹۶	۲۶	۰/۰۰۰	۰/۳۷۵

Test Value= ۳P < ۰/۰۵

همانطور که پیداست، سطح معنی‌داری به دست آمده از مقدار آماره t بسیار کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد که نشان می‌دهد تفاوت معنی‌داری بین مقدار ارزشی با میانگین جامعه وجود دارد. از طرفی با توجه به اینکه میانگین نمونه مورد بررسی تا

موفق آن به تغییرات فرهنگی از طرف مدیران و رهبری قوی و کار تیمی نیاز است.

دپاز<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در هفتاد و یکمین کنفرانس عمومی ایفلا بر این نکته تأکید داشتند و کتابخانه‌های دانشگاهی اسپانیا را از اولین واحدهایی برشمرده‌اند که پس از پذیرش طرح ارزیابی ملی کیفیت در سال ۱۹۹۶ در این کشور، شروع به تدوین رهنمودهایی برای سنجش کیفیت عملکرد خود نمودند.

کوکوری<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در یک مطالعه موردی که به وسیله پرسشنامه صورت گرفت، دریافت که از ۱۷۰ کتابخانه که به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند، ۱۵۰ کتابخانه پاسخ‌دهنده، کمیته دراز مدت داشتند. هر کمیته شامل ۳ تا ۵ عضو است و مدیریت کیفیت جامع را به عنوان یک نظام تفکر و عمل درون سازمانی می‌داند که مستلزم اثر بخشی درونی و با تأکید بر نظام اعتقادی مدیر، تشکیل ساختار سازمانی تحت تأثیر نیروی انسانی اثر بخش را از عوامل موفقیت مدیریت کیفیت جامع می‌داند. در نهایت، راهبردهایی را برای اجرای اصول مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه‌ها بیان می‌کند.

کلگ، ریس و تیتچن<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی با هدف بررسی اثرات آموزش مدیریت کیفیت با تأکید بر ابزارها و معیارهای موفق انتقادی، نشان دادند که بسیاری از این معیارها مورد پذیرش جامعه پژوهش بود، اگر چه بسیاری از آن‌ها اجرا نمی‌شدند. آن‌ها آموزش مدیریت کیفیت را به منظور افزایش آگاهی و در نتیجه، عملکرد صحیح پیشنهاد کردند.

### یافته‌های پژوهش

ابتدا قبل از بررسی فرضیه پژوهش لازم است برای بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف - اسمیرنف استفاده شود که نتایج حاکی از آن بود که داده‌های متغیرهای فوق نرمال هستند، بنابراین نرمال بودن متغیرهای مذکور استفاده کردن از آزمون‌های پارامتریک را جهت استنباط فرضیه پژوهش توجیه می‌نمایند.

1. Diaz  
2. Kokkori  
3. Clegg, Rees & Titchen

بوعلی سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع چگونه است؟

جهت بررسی سؤال پژوهش از آزمون پارامتریک t تک نمونه‌ای استفاده می‌شود. لذا جدول ۳ به بررسی چگونگی وضعیت مولفه‌های مدیریت در کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع می‌پردازد.

حدودی بیشتر از نمره ارزشی می‌باشد (تفاوت میانگین=۰/۳۷۵). بنابراین وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان با مدل مدیریت کیفیت جامع مطابقت دارد. پس فرضیه پژوهش تأیید می‌گردد.

### پرسش پژوهش

وضعیت مدیریت در کتابخانه‌های دانشگاه مؤلفه‌های

جدول ۳. وضعیت مدیریت در کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین
حمایت ورهبری مدیریت عالی	۳/۴۹	۰/۳۴۱	۷/۵۸۵	۲۶	۰/۰۰۰	۰/۴۹۸
برنامه ریزی استراتژیک	۳/۲۷	۰/۴۶	۳/۱۱۶	۲۶	۰/۰۰۴	۰/۲۷۶
مشتری مداری	۳/۳۱	۰/۷۸۸	۲/۱۰۷	۲۶	۰/۰۴۵	۰/۳۱۹
شناسایی و آموزش کارکنان	۳/۲۳	۰/۵۹۹	۲/۰۷۱	۲۶	۰/۰۴۸	۰/۲۳۹
توانمندسازی کارکنان و کار تیمی	۳/۳۱	۰/۵۶۴	۲/۹۴۱	۲۶	۰/۰۰۷	۰/۳۱۹
اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت	۳/۳۲	۰/۵۶	۳/۰۲۲	۲۶	۰/۰۰۶	۰/۳۲۵
بیمه کیفیت	۳/۴	۰/۴۷۵	۴/۴۳۶	۲۶	۰/۰۰۰	۰/۴۰۵
پیامدهای بهبود بهره وری و کیفیت	۳/۴	۰/۴۷۱	۴/۴۷۶	۲۶	۰/۰۰۰	۰/۴۰۶

Test Value=  $3P < 0/05$

جدول ۴. اولویت بندی ابعاد وضعیت مدیریت کتابخانه‌ها

ردیف	عوامل	میانگین رتبه	اولویت بندی
۱	حمایت و رهبری مدیریت عالی	۵/۴۸	۱
۲	برنامه ریزی استراتژیک	۴/۲۶	۶
۳	مشتری مداری	۴/۲	۷
۴	شناسایی و آموزش کارکنان	۴/۳۱	۵
۵	توانمندسازی کارکنان و کار تیمی	۴/۶۵	۲
۶	اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت	۴/۱۷	۸
۷	بیمه کیفیت	۴/۴۴	۴
۸	پیامدهای بهبود بهره‌وری و کیفیت	۴/۴۸	۳

همانطور که پیداست، سطوح معنی داری به دست آمده از مقدار آماره t برای تمامی مؤلفه‌های مدیریت، بسیار کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشند که نشان می‌دهند تفاوت معناداری بین مقدار ارزشی با میانگین جامعه وجود دارند. از طرفی با توجه به اینکه میانگین نمونه مورد بررسی تا حدودی بیشتر از نمره ارزشی می‌باشند، بنابراین مؤلفه‌های مدیریت در کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع در وضعیت مطلوبی می‌باشند.

### اولویت بندی ابعاد وضعیت مدیریت کتابخانه‌ها

همچنین جدول ۴ با استفاده از آزمون فریدمن به بررسی اولویت بندی رابطه ابعاد وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع می‌پردازد.

جامع می‌تواند بر رضایت ارباب رجوع تأثیرگذار باشد. پژوهش فرنی و یامچی (۱۳۸۹) که به بررسی ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی و ارائه راهکار جهت ارتقای آن‌ها پرداختند، با نتیجه به دست آمده از فرضیه پژوهش همراستا می‌باشد. زیرا ایشان به این یافته دست نمودند که تفاوت معناداری بین وضعیت موجود (میانگین نمونه) و مطلوب (میانگین نظری) با احتمال ۹۹ درصد وجود دارد. بنابراین می‌توان گفت وضعیت موجود بالاتر از وضعیت استاندارد مطلوب میانگین نظری) بوده و این فاصله از لحاظ آماری نیز معنی‌دار است. نتایج بیانگر آن است که وضعیت کتابخانه‌ها در خصوص مدیریت کیفیت جامع در حالت کلی در حد نسبتاً بالاتری از میانگین و در حد مطلوب قرار دارد. و این یافته پژوهشی نشان می‌دهد انتظارات مراجعان در کتابخانه‌های مورد بررسی به نحو خوبی برآورده می‌شود.

سیستم مدیریت کیفیت جامع، تمرکز جامع روی برآورد نمودن و پیشی‌گرفتن در تأمین انتظارات و نیازهای مراجعان می‌باشد که عملاً کاهش هزینه‌های ناشی از کیفیت ضعیف را به وسیله ایجاد فرهنگ جدید سازمانی مطرح می‌نماید. این سیستم یک فلسفه نوین مدیریتی است که متخصصان اجرای آن را توسط تیم مدیریت ارشد پیشنهاد نموده‌اند. در این سیستم، دیدگاه‌های استراتژیک آینده به منظور فعال نمودن سازمان با توجه به مشتری یا مراجعه‌کننده اعمال می‌گردد. در پژوهشی مشابه تابنده (۱۳۸۳) که به بررسی مقایسه وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه‌های دانشگاه شیراز در اعمال مدیریت کیفیت فراگیر از دیدگاه مدیران و کارشناسان پرداخت، نشان داد که مدیران نگرش بالاتری نسبت به وضع موجود کتابخانه‌ها داشته و تفاوت معنی‌داری بین مدیران و کارشناسان مشاهده گردید. هم‌چنین مدیران میانگین بالاتری نسبت به وضعیت مطلوب کتابخانه‌ها به دست آوردند.

افزایش لحظه به لحظه نیاز به اطلاعات و عطش فرآیندهای جامعه پژوهش‌گر که راهبران اصلی عرصه تولید دانش قلمداد می‌شوند، ضرورت دستیابی به چابکی سازمانی در کتابخانه که دربردارنده هر دو مفهوم «سرعت» و «انعطاف‌پذیری» در ارائه

جدول فوق نشان می‌دهد که بیشترین و کمترین رابطه ابعاد وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع به ترتیب حمایت و رهبری مدیریت عالی و مشتری مداری می‌باشد. هم‌چنین جدول شماره ۵ به بررسی اثر معنی‌داری آزمون فوق در رابطه با اولویت‌بندی ابعاد وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع می‌پردازد.

جدول ۵. اثر معنی‌داری آزمون فریدمن

آماره مجذور کا	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱۲/۳۴۶	۷	۰/۰۴

سطح معنی‌داری به دست آمده از آماره مجذور کا گویای این مطلب است که درصد خطای تأیید اثر معنی‌داری آزمون فوق با سطح اطمینان ۹۵٪ معنی‌دار می‌باشد. لذا اولویت‌بندی ابعاد وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع مورد تأیید قرار می‌گیرد.

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به فرضیه پژوهش که به بررسی مطابقت وضعیت مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان با مدل مدیریت کیفیت جامع می‌پردازد، می‌توان گفت که مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان منطبق با مدل مدیریت کیفیت جامع بوده و به عبارتی سطح مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه بوعلی سینا همدان براساس مدل مدیریت کیفیت جامع مورد قبول بوده و از سطح مناسبی برخوردار می‌باشد. مدیریت کیفیت جامع از هر نظر می‌تواند بر روند مدیریتی در کتابخانه‌های مختلف از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی تأثیرگذار باشد. از جمله این توانایی را دارد که بر رضایت فراگیر مشتریان داخلی و خارجی در محیط کتابخانه، تمرکز نماید. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش پورکشمیری و همکاران (۱۳۸۸) که به بررسی رایحه الگوی مناسب مدیریت کیفیت جامع (TQM) در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی پرداختند همسو می‌باشد. در حقیقت الگوی مناسب مدیریت کیفیت

کارکنان، توسعه منابع انسانی و ساختار سازمانی باعث کاهش وضعیت مدیریتی در مجتمع آموزشی درمانی حضرت رسول اکرم (ص) دانشگاه علوم پزشکی ایران می‌شود. لذا یکی از راهکارهای ارزیابی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، در حقیقت پرداختن به متدهای مختلف مدیریت کیفیت می‌باشد. اوانز (۲۰۰۰) به ترویج اندیشه مدیریت کیفیت در سازمان‌های خدماتی و کتابخانه‌های دانشگاهی انگلستان پرداخته و اذعان می‌دارد که در این کشور، برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی، از روش‌های مختلف مدیریت کیفیت استفاده می‌شود. در جایی دیگر وانگ (۲۰۰۶) در یک مطالعه با موضوع مدیریت کیفیت جامع و تحلیل مقایسه‌ای از آن در کتابخانه نشان داد که کاربرد مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه باارزش است و برای اجرای موفق آن به تغییرات فرهنگی از طرف مدیران و رهبری قوی و کار تیمی نیاز است.

یکی از مسیرهای ارزیابی نیازها و میزان رضایت‌مندی کاربران و عملکرد بهتر کتابخانه‌ها در واقع پرداختن به مدیریت کیفیت جامع می‌باشد. در همین راستا ملو و سامپایو (۲۰۰۳) در پژوهشی با عنوان ارزیابی و کیفیت عملکرد کتابخانه‌ها، طرح‌هایی را در موضوع کیفیت عملکرد خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی بررسی نمودند. آن‌ها ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را مفهومی می‌دانند که امروزه نزد همه کتابداران پذیرفته شده و راهی برای ارزیابی نیازها و میزان رضایت‌مندی کاربران و عملکرد بهتر کتابخانه‌هاست. در کل یکی از روش‌های بهبود مدیریت در بخش کتابخانه‌های دانشگاهی پرداختن به موضوع مدیریت کیفیت جامع می‌باشد. دلیلی که توسط پژوهش لونی (۱۹۹۳) مورد تأیید قرار گرفت. زیرا ایشان نشان داد که مدیریت کیفیت جامع خواهد توانست سطح مدیریت کتابخانه‌ها را مورد تحول قرار دهد.

### منابع

پورکشمیری، مهردادوخت؛ تفرشی، شکوه؛ یوسفی، نسرين (۱۳۸۸). ارائه الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۲ (۴)، ۹۳-۱۰۳.

تابنده، فاطمه (۱۳۸۳). مقایسه وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه‌های دانشگاه شیراز در اعمال مدیریت کیفیت فراگیر از

خدمات کتابخانه‌ای است را برجسته می‌سازد. برای نیل به چابکی می‌بایست ابتدا توانمندی خاص آن را در اختیار داشت. یکی از بهترین مسیرها جهت تقویت توانمندی‌های مذکور، حرکت بر بستر مدیریت کیفیت جامع جهت چابک سازی فرآیندهای داخلی و خدمات کتابخانه است. در همین راستا پژوهش زنجیرچی و همکاران (۱۳۹۰) که به بررسی تبیین الزامات چابکی کتابخانه‌ها بر مبنای رویکرد مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد پرداختند، با نتیجه حاصله همخوان می‌باشد. نتایج ایشان نشان دادند که با توجه به جایگاه قابل توجه چابکی سازمانی در سیستم مدیریتی دنیای کسب و کار رقابتی و پرتلاطم امروزی، به نظر می‌رسد کتابخانه‌ها جایگاهی مناسب برای پیاده‌سازی این دانش باشند. این امر می‌تواند در ارتقا کیفیت خدمت رسانی به کاربران کتابخانه‌ها نیز مفید فایده واقع شود. بدیهی است وجود زیرساخت‌های مکفی در این زمینه ضروری بوده و بایستی هم‌زمان با پیاده‌سازی سیستمی چابک در راستای مدیریت کیفیت فراگیر، به ارزیابی سیستم‌های موجود و مقایسه آن با دستاوردهای گذشته و اهداف آتی پرداخت و بهبود و توسعه مستمر را در پیش گرفت. خالویی (۱۳۸۶) پژوهشی را با عنوان «ارزیابی سطح مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه الزهراء و تربیت مدرس» به انجام رسانید که با نتیجه فرضیه پژوهش متناقض می‌باشد. زیرا ایشان نشان داد که نگرش مدیریت هر دو کتابخانه به دور از سبک مدیریت کیفیت بوده است و هر دو کتابخانه از نظر اجرایی مدیریت کیفیت جامع در سطح پایینی قرار دارند. زیرا جهت بهبود سطح مدیریت کیفیت در این کتابخانه‌ها باید معیارهای رهبری، خط مشی و استراتژی، منابع انسانی، شراکت‌ها، و منابع و فرایندها را تقویت نمود تا بتوان به نتایج قابل ملاحظه‌ای رسید. همچنین پژوهش دهنویه (۱۳۸۲) که به ارزیابی نیازهای اساسی اجرای مدیریت کیفیت جامع در مجتمع آموزشی درمانی حضرت رسول اکرم (ص) دانشگاه علوم پزشکی ایران پرداخت، ناهمسو با نتیجه حاصله می‌باشد. زیرا وی نشان داد که عدم تقویت هر کدام از نیازهای اساسی اجرای مدیریت کیفیت جامع به خصوص فرهنگ سازی، کار تیمی، مشارکت



- Barrionuevo, M. D. & P'erez, A. M. (2003). Evaluation of academic libraries in andalusia (Southern\*Spain): An EFQM-compliant manual, Available at: <http://www.arl.org/states/north/program.html> Retrieved at: 20 may 2013.
- Bass, A. G. (1995). Quality service indicators and their importance to student satisfaction in selected community colleges. Dissertation. Abstract International 56 (6): 2050-A
- Clegg, B. C. , Ress, R. , & Titchen, M. (2010). A study into the effectiveness of quality management training a focus on tools and critical success factors. The TQM Journal 22 (2): 188-208.
- Diaz, C. (2008). Excellence and quality in Andalusia University Library system. In 71<sup>st</sup> IFLA General Conference and Council (Norway. Olsa. 14-18 August). <http://www.ifla.org/IV/ifla71/programme.htm>
- Di Domenico, G. (2004). Self-assessment, skill, excellence: the EFQM Model in the library. Bollettino AIB, 44 (4) , 429-444 .
- Evans, M. (2000). Quality management and self-assessment tools for public libraries. In: 66 IFLA council and general conference (Jerusalem, Israel, 13-18 August) , Available at: <http://www.ifla.org/IV/ifla>. Retrieved at: 14, Sept 2013.
- Kaur, K. (2006). Quality management service at the university of Malaya. Library. Library management, 27 (4) , 249-56.
- Kokkori, V. (2009). TQM in Greece the case study of an academic library. Available at: <http://www.Biblos.PK.Edv.PI/nahotko/granty/Kokkon.HTMI>, Retrieved at: 12 Oct. 2013.
- Loney, C. (1993). TQM training the library service challenge. Journal of Library Administration, 18 (1, 2) , 85-95.
- McGregor, F. (2004). Quality management/change management: two sides of the same coin?. Academic Services Division-Papers, 28.
- Mello, L. , & Sampaio, M. (2003). Evaluation and quality libraries performance: A View from Portugal and Brazil, available at: <http://eprints.rclis.org/archive/00003633/02/PosterMeloSampaio-Northumbria-4.pdf>, Retrieved at: 11, Nov 2013.
- Sahu-Ashok, K. (2007). Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. Library review. 56 (3) , 234-43.
- Wang, H. (2006). From User to Customer: TQM in academic libraries?, Library management, 27 (9) , 606-20.
- دیدگاه مدیران و کارشناسان. مجله علوم تربیتی و روانشناسی، ۱۱ (۳-۴)، ۱۳۳-۱۵۴.
- خالویی، مرضیه (۱۳۸۶). ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های الزهرا (س) و تربیت مدرس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، تهران: دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه الزهرا (س).
- دهنویه، رضا (۱۳۸۲). ارزیابی نیازهای اساسی اجرای مدیریت کیفیت فراگیر (مدیریت کیفیت فراگیر) در مجتمع آموزشی درمانی حضرت رسول اکرم (ص) دانشگاه علوم پزشکی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، تهران: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران.
- زنجیرچی، سید محمود؛ حاتمی‌نسب، سیدحسین؛ نجاتیان قاسمیه، مجید؛ فرهنگ‌نژاد، محمدعلی (۱۳۹۰). تبیین الزامات چابکی کتابخانه‌ها بر مبنای رویکرد مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۷ (۱ (پیاپی ۶۴))، ۷۱-۹۷.
- فرنیا، محمدعلی؛ یامچی، سعید (۱۳۸۹). ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی و ارائه راهکار جهت ارتقای آنها. فصلنامه علوم تربیتی، ۳ (۱۰)، ۲۳-۳۹.
- مکوندی، آذر (۱۳۸۶). مدیریت کیفیت فراگیر، رخنه‌ای در مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. ماهنامه ارتباط علمی، ۷ (۳) ، ۹۰-۹۴.