

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی

پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع رسانی

بررسی امکان سنجی معیارهای مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه های

دانشگاه های علوم پزشکی تهران

استاد راهنما:

دکتر احمد شعبانی

استاد مشاور:

دکتر سید علی سیادت

پژوهشگر:

زهرا کشتکار

آبان ماه ۱۳۸۹

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات
و نوآوری‌های ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه
متعلق به دانشگاه اصفهان است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی

پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع رسانی

خانم زهرا کشتکار تحت عنوان

بررسی امکان سنجی معیارهای مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌های

دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران

در تاریخ ۸۹/۸/۳ توسط هیئت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

امضا
دکتر شعبانی

۱. استاد راهنمای پایان نامه دکتر احمد شعبانی با مرتبه علمی دانشیار

امضا

۲. استاد مشاور پایان نامه دکتر سید علی سیادت با مرتبه علمی دانشیار

امضا

۳. استاد داور داخل گروه دکتر عاصفه عاصمی با مرتبه علمی استادیار

امضا

۴. استاد داور خارج گروه دکتر رضا هویدا با مرتبه علمی استادیار

امضای مدیر گروه

بر خود لازم می‌دانم تشکر و سپاس خود را نشان دهم به کسانی که منم که مرشد تعلیم در کام نشانند به ویژه:

استاد کرامی، جناب آقای دکتر احمد شعبانی که از حمایت و راهنمایی های ارزنده شان در طول مسیر پایان نامه بهره

جستم.

استاد کراتقدر، جناب آقای دکتر سید علی سیادت به پاس مشاورت های آموزنده شان و

استاد محترم، جناب آقای دکتر محمد رضا علبدی که از هیچ کجی به بنده دریغ نکردند.

تقدیم به آنهایی که رنج آموختنم بردوششان بود

پدرم

مادرم و

همسرم

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، تعیین امکان استقرار معیارهای مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران، و شهیدبهشتی است. روش پژوهش با توجه به ماهیت پژوهش "توصیفی-پیمایشی" بود. جامعه آماری شامل ۱۳۵ نفر از مدیران و کتابداران کتابخانه‌های این سه دانشگاه می باشد که به دلیل کوچک بودن حجم جامعه از روش سرشماری بهره‌جویی شد و کل جامعه پژوهش مورد مطالعه قرار گرفت. ابزارهای گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد با ۴۰ سؤال و نه بخش است که ضریب پایایی با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ۰/۹۷ بدست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که امکان استقرار معیار (رهبری، خصمشی و استراتژی، کارکنان، شراکت‌ها و منابع، فرایندها، نتایج مراجعین، 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 نظرات کارکنان کتابخانه‌های این سه دانشگاه در مورد امکان استقرار معیارهای این مدل بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سمت، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی، سنوات خدمت، و دانشگاه) مورد بررسی قرار گرفت، نتایج نشان داد که بین نظرات کارکنان در مورد امکان استقرار مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی بر اساس جنسیت، سمت، رشته تحصیلی، و مدرک تحصیلی تفاوت معناداری وجود داشت به طوری که در دو معیار شراکت‌ها و منابع، و فرایندها بر حسب جنسیت زنان بیشتر از مردان به استقرار این دو معیار معتقدند. در معیار نتایج کارکنان بر حسب سمت، کتابداران بیشتر از مدیران به استقرار این معیار معتقدند. در معیار فرایندها بر حسب رشته تحصیلی کارکنان با رشته تحصیلی کتابداری بیشتر از کارکنان با رشته تحصیلی غیر کتابداری به استقرار این معیار معتقدند. در دو معیار شراکت‌ها و منابع، و فرایندها بر حسب مدرک تحصیلی بین نظرات کارکنان با مدرک تحصیلی دیپلم، فوق دیپلم، کارشناسی، کارشناسی ارشد و بالاتر تفاوت معنادار وجود دارد و بین نظرات کارکنان مورد مطالعه در مورد امکان استقرار این مدل بر اساس سنوات خدمت و دانشگاه تفاوت معناداری وجود ندارد.

کلید واژه‌ها: دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشگاه علوم پزشکی تهران، دانشگاه علوم پزشکی شهیدبهشتی، مدل مدیریت

کیفیت بنیاد اروپایی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات تحقیق
۱	مقدمه
۳	۱-۱- بیان مسئله
۶	۲-۱- اهمیت و ارزش تحقیق
۸	۳-۱- اهداف پژوهش
۸	۴-۱- سوال‌های پژوهش
۹	۵-۱- کلید واژه‌ها
۹	۶-۱- تعریف متغیرها
	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۵	مقدمه
۱۸	۱-۲- مفهوم کیفیت
۱۶	۲-۲- ابعاد کیفیت
۲۰	۳-۲- مفهوم و شاخص های کیفیت در کتابخانه ها
۲۲	۴-۲- تاریخچه کیفیت و مدیریت کیفیت فراگیر
۲۶	۵-۲- پیشگامان مدیریت کیفیت فراگیر
۲۶	۱-۵-۲- ویلیام ادوارد دمینگ
۲۷	۲-۵-۲- فیلیپ ب- کروزبی
۲۸	۳-۵-۲- جوزف م- جوران
۲۹	۴-۵-۲- کائورو ایشی کاوا
۲۹	۵-۵-۲- آرماند و- فیگنهام
۳۰	۶-۲- تعریف مدیریت کیفیت فراگیر
۳۲	۷-۲- اصول مدیریت کیفیت فراگیر
۳۶	۸-۲- مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه

عنوان

صفحه

۳۸	۹-۲- تفاوت های بکارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه ها و محیط های تولیدی
۳۸	۱۰-۲- مدل های مدیریت کیفیت فراگیر
۳۹	۱-۱۰-۲- مدل دمینگ
۴۰	۱-۱-۱۰-۲- چهارده اصل مدل دمینگ
۴۳	۲-۱۰-۲- مدل مالکوم بالدريج
۴۴	۱-۲-۱۰-۲- معیارهای مدل مالکوم بالدريج
۴۶	۲-۲-۱۰-۲- فواید جایزه مالکوم بالدريج
۴۶	۳-۱۰-۲- مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی
۴۸	۱-۳-۱۰-۲- اجزای مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در یک نگاه
۴۹	۲-۳-۱۰-۲- مفاهیم بنیادین مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی
۵۰	۳-۳-۱۰-۲- معرفی مفاهیم بنیادین
۵۰	۱-۳-۳-۱۰-۲- نتیجه گرایی
۵۰	۱-۱-۳-۳-۱۰-۲- نتیجه گرایی در کتابخانه
۵۱	۲-۳-۳-۱۰-۲- مشتری مداری
۵۱	۱-۲-۳-۳-۱۰-۲- مشتری مداری در کتابخانه
۵۲	۳-۳-۳-۱۰-۲- رهبری و ثبات در مقاصد
۵۲	۱-۳-۳-۳-۱۰-۲- رهبری و ثبات در اهداف کتابخانه
۵۳	۴-۳-۳-۱۰-۲- مدیریت بر مبنای واقعیت ها و فرایندها
۵۳	۱-۴-۳-۳-۱۰-۲- مدیریت بر مبنای فرایندها و واقعیت ها در کتابخانه
۵۳	۵-۳-۳-۱۰-۲- مشارکت و توسعه کارکنان
۵۴	۱-۵-۳-۳-۱۰-۲- توسعه و مشارکت کارکنان در کتابخانه
۵۴	۶-۳-۳-۱۰-۲- یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر
۵۴	۱-۶-۳-۳-۱۰-۲- یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر در کتابخانه
۵۵	۷-۳-۳-۱۰-۲- توسعه شراکت ها
۵۵	۱-۷-۳-۳-۱۰-۲- توسعه شراکت ها در کتابخانه

عنوان

صفحه

۵۶	۲-۱۰-۳-۳-۸- مسئولیت اجتماعی سازمان
۵۶	۲-۱۰-۳-۳-۱-۸- مسئولیت اجتماعی سازمان در کتابخانه
۵۶	۲-۱۰-۳-۴- معیارهای مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی
۵۸	۲-۱۰-۳-۵- ساختار مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی
۶۰	۲-۱۰-۳-۶- معرفی معیارهای مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی
۶۰	۲-۱۰-۳-۱- رهبری
۶۰	۲-۱۰-۳-۲- خط مشی و استراتژی
۶۱	۲-۱۰-۳-۳- منابع انسانی
۶۱	۲-۱۰-۳-۴- شراکت ها و منابع
۶۲	۲-۱۰-۳-۵- فرایندها
۶۲	۲-۱۰-۳-۶- نتایج مشتریان
۶۵	۲-۱۰-۳-۷- نتایج منابع انسانی
۶۶	۲-۱۰-۳-۸- نتایج جامعه
۷۰	۲-۱۰-۳-۹- نتایج کلیدی عملکرد
۷۱	۲-۱۰-۳-۷- معیارهای مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی در کتابخانه
۷۱	۲-۱۰-۳-۱- رهبری
۷۲	۲-۱۰-۳-۲- خط مشی و استراتژی
۷۲	۲-۱۰-۳-۳- کارکنان
۷۲	۲-۱۰-۳-۴- شراکت ها و منابع
۷۳	۲-۱۰-۳-۵- فرایندها
۷۳	۲-۱۰-۳-۶- نتایج مراجعین
۷۳	۲-۱۰-۳-۷- نتایج کارکنان
۷۴	۲-۱۰-۳-۸- نتایج جامعه
۷۴	۲-۱۰-۳-۹- نتایج کلیدی عملکرد
۷۵	۲-۱۰-۳-۸- کاربرد مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی

صفحه **عنوان**

۷۶	۲-۱۰-۳-۹- تعریف خودارزیابی و مزایای آن برای سازمان
۷۸	۲-۱۰-۳-۱۰- فرایند خودارزیابی
۸۲	۲-۱۰-۳-۱۱- روش های خودارزیابی در مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی
۸۳	۲-۱۰-۳-۱۱-۱- رهیافت پرسشنامه
۸۳	۲-۱۰-۳-۱۱-۲- رهیافت ماتریسی
۸۳	۲-۱۰-۳-۱۱-۳- رهیافت کارگاهی
۸۴	۲-۱۰-۳-۱۱-۴- رهیافت پروفورما
۸۴	۲-۱۰-۳-۱۱-۵- رهیافت شبیه سازی
۸۵	۲-۱۰-۳-۱۲- مقایسه رهیافت های خودارزیابی
۸۶	۲-۱۰-۳-۱۳- امتیازدهی در مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی
۸۶	۲-۱۰-۳-۱۴- منطق رادار
۸۸	۲-۱۰-۳-۱۵- سطوح سرآمدی در مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی
۹۰	۲-۱۰-۴- پیشینه تحقیق

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۹۷	مقدمه
۹۷	۳-۱- روش پژوهش
۹۸	۳-۲- جامعه پژوهش
۹۹	۳-۳- نمونه پژوهش
۱۰۳	۳-۴- ابزار گردآوری داده ها
۱۰۵	۳-۵- روایی و پایایی ابزار گردآوری داده ها
۱۰۶	۳-۶- روش تحلیل داده ها
۱۰۷	۳-۷- شیوه اجرای پژوهش

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته ها

۱۱۰	مقدمه
۱۱۰	۴-۱- بررسی سؤال های پژوهش

عنوان	صفحه
۴-۱-۱- سؤال کلی	۱۱۰
۴-۱-۲- سؤالات فرعی	۱۱۱
فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری	
مقدمه	۱۴۲
۵-۱- خلاصه طرح و نتایج پژوهش	۱۴۲
۵-۲- بحث در نتایج و نتیجه گیری	۱۴۵
۵-۳- محدودیت ها	۱۵۳
۵-۴- پیشنهادات	۱۵۳
۵-۴-۱- پیشنهادات پژوهشی	۱۵۳
۵-۴-۲- پیشنهادات کاربردی	۱۵۳
پیوست ۱	۱۵۴
منابع و مأخذ	۱۶۱

فهرست شکل ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲- سه پارامتر کیفیت	۱۸
شکل ۲-۲- اجزاء مدل مدیریت کیفیت اروپایی و ارتباط آن ها با یکدیگر	۴۸
شکل ۳-۲- نحوه تعامل مفاهیم بنیادین سرآمدی در مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی	۵۰
شکل ۴-۲- ساختار محتوایی مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی	۵۸
شکل ۵-۲- ساختار معیارهای توانمند ساز	۵۹
شکل ۶-۲- درک ساده ارزیابی	۷۵
شکل ۷-۲- منطق رادار	۸۷
شکل ۸-۲- امتیازات نه معیار مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی	۸۸
شکل ۱-۴- میانگین نظرات کارکنان مربوط به استقرار معیار شراکت ها و منابع بر اساس جنسیت	۱۱۸
شکل ۲-۴- میانگین نظرات کارکنان مربوط به استقرار معیار فرایندها بر اساس جنسیت	۱۱۹
شکل ۳-۴- میانگین نظرات کارکنان مربوط به استقرار معیار نتایج کارکنان بر اساس سمت	۱۲۱
شکل ۴-۴- میانگین نظرات کارکنان مربوط به استقرار معیار نتایج کارکنان بر اساس رشته تحصیلی	۱۲۳
شکل ۵-۴- میانگین نظرات کارکنان مربوط به استقرار معیار شراکت ها و منابع بر اساس مدرک تحصیلی	۱۲۷
شکل ۶-۴- میانگین نظرات کارکنان مربوط به استقرار معیار فرایندها بر اساس مدرک تحصیلی	۱۲۷
شکل ۷-۴- میانگین نظرات کارکنان مربوط به استقرار معیار نتایج کارکنان بر اساس مدرک تحصیلی	۱۲۸
شکل ۸-۴- میانگین نظرات کارکنان مربوط به استقرار نه معیار مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی بر اساس دانشگاه	۱۳۹

فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- پیشینه مدیریت کیفیت فراگیر- پروفیسور کاروین	۲۵
جدول ۲-۲- تکامل سیستم های کیفیت - دکتر چارلز کوب	۲۵
جدول ۳-۲- مقایسه عمومی بین رهیافت های مختلف	۸۵
جدول ۱-۳- تعداد کتابداران و مدیران کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی تهران	۹۹
جدول ۲-۳- توزیع آزمودنی ها به تفکیک جنسیت	۱۰۲
جدول ۳-۳- توزیع آزمودنی ها به تفکیک سمت	۱۰۰
جدول ۴-۳- توزیع آزمودنی ها به تفکیک رشته تحصیلی	۱۰۱
جدول ۵-۳- توزیع آزمودنی ها به تفکیک مدرک تحصیلی	۱۰۱
جدول ۶-۳- توزیع آزمودنی ها به تفکیک سنوات خدمت	۱۰۲
جدول ۷-۳- توزیع بخش ها و سؤالات پرسشنامه	۱۰۳
جدول ۸-۳- پایایی بخش های پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ	۱۰۶
جدول ۱-۴- میانگین، انحراف معیار و t یک نمونه ای مربوط به استقرار نه معیار مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی	۱۱۱
جدول ۲-۴- میانگین، انحراف معیار و t یک نمونه ای مربوط به استقرار معیار رهبری	۱۱۲
جدول ۳-۴- میانگین، انحراف معیار و t یک نمونه ای مربوط به استقرار معیار خط مشی و رهبری	۱۱۳
جدول ۴-۴- میانگین، انحراف معیار و t یک نمونه ای مربوط به استقرار معیار کارکنان	۱۱۳
جدول ۵-۴- میانگین، انحراف معیار و t یک نمونه ای مربوط به استقرار معیار شراکت ها و منابع	۱۱۳
جدول ۶-۴- میانگین، انحراف معیار و t یک نمونه ای مربوط به استقرار معیار فرایندها	۱۱۴
جدول ۷-۴- میانگین، انحراف معیار و t یک نمونه ای مربوط به استقرار معیار نتایج مراجعین	۱۱۵
جدول ۸-۴- میانگین، انحراف معیار و t یک نمونه ای مربوط به استقرار معیار نتایج کارکنان	۱۱۵
جدول ۹-۴- میانگین، انحراف معیار و t یک نمونه ای مربوط به استقرار معیار نتایج جامعه	۱۱۶
جدول ۱۰-۴- میانگین، انحراف معیار و t یک نمونه ای مربوط به استقرار معیار نتایج کلیدی عملکرد	۱۱۶
جدول ۱۱-۴- میانگین، انحراف معیار و نمرات t مستقل نظرات کارکنان بر اساس جنسیت	۱۱۷
جدول ۱۲-۴- میانگین، انحراف معیار و نمرات t مستقل نظرات کارکنان بر اساس سمت	۱۱۹

عنوان

صفحه

- جدول ۴-۱۳- میانگین، انحراف معیار و نمرات t مستقل نظرات کارکنان بر اساس رشته تحصیلی ۱۲۱
- جدول ۴-۱۴- میانگین، انحراف معیار و نمرات t مستقل نظرات کارکنان بر اساس مدرک تحصیلی ۱۲۳
- جدول ۴-۱۵- خلاصه تحصیل واریانس یک طرفه نظرات کارکنان بر اساس مدرک تحصیلی ۱۲۵
- جدول ۴-۱۶- مقایسه های زوجی تفاوت نظرات کارکنان مربوط به استقرار معیار شراکت ها و منابع ۱۲۸
- جدول ۴-۱۷- مقایسه های زوجی تفاوت نظرات کارکنان مربوط به استقرار معیار فرایندها ۱۳۰
- جدول ۴-۱۸- مقایسه های زوجی تفاوت نظرات افراد مربوط به استقرار معیار نتایج کارکنان ۱۳۱
- جدول ۴-۱۹- مقایسه میانگین و انحراف معیار نظرات کارکنان براساس سنوات خدمت ۱۳۲
- جدول ۴-۲۰- خلاصه تحلیل واریانس یک طرفه نظرات کارکنان بر اساس سنوات خدمت ۱۳۴
- جدول ۴-۲۱- مقایسه میانگین و انحراف معیار نظرات کارکنان براساس دانشگاه ۱۳۶
- جدول ۴-۲۲- خلاصه تحلیل واریانس یک طرفه نظرات کارکنان بر اساس دانشگاه ۱۳۸

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

امروزه توجه به رضایت مشتری، امری است که به سازمان های تجاری و تولیدی که صرفاً با منابع اقتصادی به پیروزی بر رقیبان تجاری و بقا در بازار جهانی می اندیشند محدود نمی شود، بلکه در مراکز غیر تجاری نظیر کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی نیز موضوعی مطرح و مورد تأمل و تدبیر است (اسدی کیا، ۱۳۸۳، ص ۱۲۴).

کتابخانه ها از نشانه های بارز بالندگی فرهنگی و تمدن، مایه گسترش دانش، قوام آیین ها و استحکام باور ملت ها است و به منزله نهادی که در عصر بی کران اطلاعات بیشترین بار رسالت سنگین اطلاع رسانی را به دوش می کشد، نیازمند اداره مطلوب، کارا و اثر بخش است. کتابخانه از نظر وظیفه اطلاع رسانی، آموزش و پژوهش باید در جامعه مطرح باشد و ادامه زندگی بالنده کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی جز از راه مدیریت صحیح میسر نیست.

مدیریت کتابخانه نیز مانند مدیریت سایر مراکز و سازمان ها به خلاقیت، ابتکار، مهارت ها و فنون اساسی نیاز دارد. چنانچه نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان از خدمات به هر نحوی برآورده نشود، یا به درستی پاسخگویی صورت نگیرد و آنچه می خواهد دریافت نکرده 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 می ماند (اسدی کیا، ۱۳۸۳، ص ۱۲۶).

کتابخانه‌ها در هر نوع و اندازه ای که باشند به منظور دستیابی به سرآمدی نیاز به مدیریت و رهبری 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 داده و یا حتی این انتظارات را ارتقا می‌بخشد (هرگت و هیرل^۱، ۲۰۰۷، ص ۲۲۷). همگام با توسعه اجتماعی و رشد سازمان‌ها عملکرد کتابخانه‌ها نیز تغییر کرده، کتابخانه‌ها در یک سیستم مرتبط جغرافیایی و حتی جهانی قرار گرفته، این امر مستلزم تجدید نظر در اداره کتابخانه‌ها و به کارگیری روش‌های علمی است. عصر اطلاعات و تغییر نیاز مراجعه کنندگان این نهادها با پیشرفت تکنولوژی میدان کتابخانه‌ها را بر آن داشت تا از یک روش مدیریتی صحیح استفاده نمایند (علوی ۱۳۷۶، به نقل از مکوندی، ۱۳۸۶). بنابراین رویکرد نوین مدیریت کیفیت فراگیر^۲ در اداره کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی جهت افزایش کیفیت خدمات ارائه شد.

نظام مدیریت کیفیت فراگیر روشی مناسب جهت دستیابی به کارآیی و اثر بخشی است که به موجب آن دستاورد هایی نظیر موفقیت در بلند مدت، رفع نیاز کارکنان، مشتریان و سایر ذینفعان جامعه به طور نسبی حاصل می شود. آنچه به عنوان ابزاری کلیدی و کارآمد می تواند، وجهه ای کاربردی به مدیریت کیفیت فراگیر بخشد و آن را از جنبه صرفاً تئوریک خارج سازد، به کارگیری مدل های تعالی سازمانی (نظیر مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی^۳، مدل دمنگ^۴، و مدل مالکوم بالدريج^۵) و برقراری مکانیزم های ارتباطی قوی و هم راستا، بین این مدل ها و سیستم مدیریت کیفیت است (حسن زاده و نجفقلی نژاد، ۱۳۸۷، ص ۸۶).

تا کنون انواع مختلفی از مدل های تعالی سازمانی معرفی و استفاده شده اند که در میان این مدل ها، مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی از شناخته ترین مدل های تعالی سازمانی است که بیشترین کاربرد را در ارزیابی عملکرد سازمان ها دارد.

^۱. Herget and Hierl

^۲. Total Quality Management (TQM)

^۳. European Foundation Quality Management (EFQM)

^۴. Deming Model

^۵. Malkolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)

در این فصل بعد از بیان مسئله و ذکر دلایل اهمیت انجام این پژوهش، اهداف پژوهش (شامل هدف اصلی و اهداف فرعی) و سؤالات پژوهشی، توضیح داده خواهد شد، و در نهایت تعاریف نظری و عملی مفاهیم و واژه های مورد استفاده در این پژوهش ارائه می شود.

۱-۱- بیان مسئله

مدل های تعالی سازمانی، پاسخی به این سؤال ها هستند که سازمان برتر چگونه سازمانی است، چه اهدافی را دنبال می کند و معیارهایی که در رفتارهای آن حاکم هستند، کدامند. با به کارگیری این مدل ها می توان میزان موفقیت سازمان را در اجرای برنامه های بهبود در مقاطع مختلف زمانی مورد ارزیابی قرار داد و عملکرد سازمان را با سایر سازمان ها بویژه بهترین آنها مقایسه کرد. امروزه اکثر کشورهای دنیا، با تکیه بر این مدل ها جوایزی در سطح ملی و منطقه ای ایجاد کرده اند که محرک سازمان ها و کسب و کار در تعالی، رشد و ثروت آفرینی است.

با توجه به اهداف الگوی مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی که شامل خودارزیابی نظام مند، جلوگیری از دوباره کاری ها، هماهنگ کردن برنامه های بهبود در یک چارچوب تعریف شده، تشویق به تبادل اطلاعات، ترویج آگاهی از الزامات دستیابی در زمینه کیفیت و تشویق سازمان ها در بکارگیری فرایند بهبود مدیریت کیفیت است، لذا آگاهی از اهمیت استفاده از چنین مدلی سازمان ها را در رسیدن به اهداف فوق و تحقق رسالتشان هدایت می کند (اقبال، ۱۳۸۶، ص ۲).

مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی تصویری کلان از نقشه ای است که هر سازمان می تواند از آن بهره گیرد تا ابعاد مختلف مدیریتی و عملیاتی خود را در چارچوبی یکپارچه و جامع بهبود و تعالی بخشد. مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی، نقش اساسی به منظور ترغیب و کمک به شرکت های اروپایی برای توسعه مدیریت کیفیت در اروپا داشته است. سازمان های اروپایی پذیرفته اند که مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی برای فعالیت ها در جهت دستیابی به کارآیی، مؤثر بودن و مزیت های رقابتی است که تضمین کننده موفقیت در دراز مدت بوده و این مسیر هموار نمی گردد مگر با تأمین نیازهای مشتریان، کارکنان و دیگر ذینفعان سازمان.

مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی چارچوبی منسجم برای عملکرد سازمان ها در دو حوزه توانمند سازها و نتایج حاصل از آن می باشد. این مدل از نه معیار تشکیل شده است. این معیار ها، هسته و قلب مدل هستند و مبنای ارزیابی یک سازمان قرار می گیرند. برای اینکه سازمان ها بدانند که برای رسیدن به اهداف، باید چگونه در عمل،

فعالیت کنند، نیاز به معیارهایی دارند که اجرای آنها در سازمان، موجب رسیدن به اهداف شوند، این معیارها عبارتند از:

الف. توانمند سازها^۱

پنج معیار اول این مدل بوده و عواملی هستند که سازمان را برای رسیدن به نتایج عالی، توانمند می نماید و اطلاعاتی در مورد آنچه که سازمان انجام می دهد بدست می آورد. این پنج معیار عبارت است از:

۱. رهبری^۲؛

۲. خط مشی و استراتژی^۳؛

۳. منابع انسانی^۴؛

۴. شراکت ها و منابع^۵؛

۵. فرایندها^۶.

ب. نتایج

نتایجی هستند که سازمان سرآمد در حوزه های مختلف به آنها دست پیدا کرده و بیانگر دستاوردهای حاصل در اجرای مناسب توانمندسازها هستند، چهار معیار این فرایند عبارتند از:

۱. نتایج مشتریان^۷؛

۲. نتایج منابع انسانی^۸؛

۳. نتایج جامعه^۹؛

۴. نتایج کلیدی عملکرد^{۱۰}.

¹ . Enablers

² . Leadership

³ . Policy and Strategy

⁴ . Human Resources

⁵ . Partnership and resources

⁶ . Processes

⁷ . Customer Results

⁸ . Human Results

⁹ . Society Results

¹⁰ . key performance results

این الگو بر مبنای مفاهیم بنیادین هشت گانه ای که پایه های اصلی برنامه ریزی و استقرار سیستم ها را تشکیل می دهند، بنا شده است:

۱. نتیجه گرایی^۱؛
۲. تأکید بر مشتری^۲؛
۳. رهبری؛
۴. مدیریت بر مبنای فرایندها و واقعیت ها^۳؛
۵. توسعه و مشارکت کارکنان^۴؛
۶. یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر^۵؛
۷. توسعه همکاریهای تجاری^۶؛
۸. مسئولیت اجتماعی سازمان^۷.

مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی معیارها روی هم ۱۰۰۰ امتیاز دارند (۵۰۰ امتیاز برای توانمندسازها و ۵۰۰ امتیاز برای نتایج)، به عبارتی اگر سازمانی موفق شود که این مدل را کاملاً در سازمان خود پیاده کند، می تواند ۱۰۰۰ امتیاز اخذ کند.

بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت اروپایی معتقد است که مدل مدل مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی پیشرفت متعالی و پایدار سازمانی در تمام جوانب که مربوط به عملکرد می باشد را در خود جای داده است و می تواند نتایج تعالی سازمانی قابل احترامی در زمینه عملکرد، مشتریان، کارکنان و جامعه از طریق رهبری مناسب بر اساس سیاست ها، راهبردها، کارکنان، شرکا، منابع و فرآیندها را بوجود آورد (خالویی، ۱۳۸۶، ص ۵).

با توجه به اینکه سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، و شهید بهشتی مهمترین و بزرگترین دانشگاه های علوم پزشکی سطح کشور هستند و از قدمت قابل توجهی در پایتخت برخوردار بوده، و از آنجا که ساختار علمی و

1. Results Orientation

2. Customer Focus

3. Development and Staff Partnership

4. Management Based Processes and The Facts

5. Continuous Learning Innovation and Improvement

6. Business Cooperation Development

7. Corporate Social Responsibility