





دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده‌ی روانشناسی و علوم تربیتی
گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی

پایان‌نامه جهت اخذ درجه‌ی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

عنوان:

ارزیابی و تعیین سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سطح شهر تهران بر اساس مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی

استاد راهنما:

دکتر زهرا موسوی زاده

استاد مشاور:

دکتر علی جلالی دیزجی

پژوهشگر:

آمنه بیات

بهمن ۱۳۸۸

تقدیر و تشکر

حمد و سپاس خدایی را که اول همه هستی است، بی آنکه ابتدائی پیش از او بوده باشد و پایان همه چیز است بی آنکه بعد از او پایانی بوده باشد. سپاس خدای را بر آنچه از معرفت وجود مبارکش به ما داد و شکرش را به ما الهام نمود و به ربوبیتش درهای علم را بر ما باز کرد و بر اخلاص و توحیدش ما را راهنمایی کرد. کسی که زیبایی های خلقت را برای ما برگزید و روزهای نیکو بر ما جاری نمود و ما را به تسلط بر تمام آفریده ها فضیلت بخشید.

فرازهای از صحنه های سباحه

اینک که به لطف پروردگار توانستم با انجام این خدمت ناچیز گامی در جهت بندگی او بردارم، خود را مفتخر دانسته تا از آنانی که با کمک های بی دریغشان در پیمودن این مسیر یاریم کردند، قدردانی کنم. از سرکار خانم دکتر زهرا موسوی زاده به جهت شکیبایی و راهنمایی های دلسوزانه شان کمال تشکر را دارم. از جناب آقای دکتر علی جلالی دیزجی به خاطر مشاوره عالمانه شان سپاسگذارم.

همچنین لازم است از سرکار خانم مینا نوروزی به خاطر مساعدتهای بی شائبه شان و دوست ارجمند سرکار خانم فاطمه اصغرینیا که آشنائی با ایشان در طول تحصیل مایه مباحث بنده بوده است کمال تشکر را داشته باشم.

نام خانوادگی: بیات

نام: آمنه

عنوان پایان نامه: ارزیابی و تعیین سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه های تحت پوشش نهاد کتابخانه های عمومی کشور در سطح شهر تهران بر اساس مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی

استاد راهنما: دکتر زهرا موسوی زاده

استاد مشاور: دکتر علی جلالی دیزجی

درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد **رشته:** کتابداری و اطلاع رسانی **گرایش:** اطلاع رسانی

محل تحصیل: دانشگاه علامه طباطبائی تهران **دانشکده:** علوم تربیتی و روانشناسی

تاریخ فارغ التحصیلی: ۱۳۸۸ **تعداد صفحات:** ۱۷۰

کلیدواژه ها: مدیریت کیفیت فراگیر، کتابخانه عمومی، مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی، تهران، نهاد کتابخانه های عمومی کشور

چکیده:

مدیریت کیفیت فراگیر با فلسفه ای بسیار سودمند و منطقی، یکی از اثر بخش ترین تئوریهای مدیریتی می باشد. فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر مشتری مداری است و برای ارزیابی کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی مانند دیگر سازمانها به کار می رود. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی و تعیین سطح مدیریت کیفیت فراگیر در ۳۸ کتابخانه های تحت پوشش نهاد کتابخانه های عمومی مستقر در سطح شهر تهران بر اساس مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی انجام گرفته است. روش پژوهش پیمایشی و جامعه پژوهش ۱۴۰ نفر از کتابداران و مدیران (کل پرسنل کتابخانه ها ۳۰۸ نفر) کتابخانه های تحت پوشش نهاد کتابخانه های عمومی در شهر تهران بوده است. نتایج پژوهش حاصل از پرسشنامه و با استفاده از روش امتیاز دهی مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی نشان می دهد امتیاز کسب شده برای جامعه مورد مطالعه در معیارهای رهبری ۵۹/۰۶، خط مشی و استراتژی ۶۱، منابع انسانی ۷۴/۴۳، شراکتها و منابع ۶۷/۰۸، فرایندها ۵۴/۹۶، نتایج مربوط به کاربران ۷۶/۷، نتایج منابع انسانی ۶۶/۸۹، نتایج جامعه ۳۰/۴۶، نتایج کلیدی عملکرد ۶۷/۸۳ می باشد. مجموع این امتیازها کسب امتیاز ۵۵۸/۸۸ را برای جامعه مورد مطالعه نشان می دهد. نتایج حاکی از آن است که ۲۸/۹ درصد کتابخانه ها در سطح ۱، ۳۱/۶ درصد در سطح ۲ و ۳۹/۵ درصد کتابخانه ها در سطوح ۳، ۴، ۵ قرار دارند. بطور کلی جایگاه کتابخانه های عمومی شهر تهران در سطوح سرآمدی بر اساس امتیاز کل کسب شده در سطح ۳ می باشد. بنابراین فرضیه پژوهش که بیش از ۵۰٪ کتابخانه های عمومی را در سطح ۱ قرار داده بود، رد شد.

و	فهرست جداول
ه	فهرست نمودارها
ی	فهرست تصاویر
	فصل اول: کلیات پژوهش
۲	مقدمه
۳	بیان مساله
۶	پرسش های اساسی پژوهش
۷	اهمیت و فایده پژوهش
۹	اهداف پژوهش
۹	اهداف اصلی
۹	اهداف فرعی
۱۰	فرضیه پژوهش
۱۰	متغیرهای اساسی پژوهش
۱۱	تعاریف مفهومی و عملیاتی
۱۱	مدیریت
۱۱	کیفیت
۱۱	فراگیر
۱۲	مدیریت کیفیت
۱۲	مدیریت کیفیت فراگیر
۱۳	کتابخانه های عمومی شهر تهران
۱۳	مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی
	فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش
۱۷	مقدمه
۱۷	مبانی نظری پژوهش
۱۷	مفهوم کیفیت
۱۹	تاریخچه کیفیت و مدیریت کیفیت فراگیر
	تعریف مدیریت کیفیت فراگیر ۲۰

فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر ۲۱

۲۲	مروری بر نظریه های اندیشمندان مدیریت کیفیت فراگیر
۲۲	والتر شوهارت
۲۳	ادوارد دمینگ
۲۴	ژوزف جوران
۲۵	فیلیپ کرازبی
۲۶	ویلیام کان وی
۲۶	مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای خدماتی
۲۷	ویژگیهای خدمات
۲۸	کیفیت خدمات
۲۹	مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی
۳۲	ارکان فلسفی مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی
۳۶	ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان
۳۸	مدل ارزیابی دمینگ
۳۸	مدل مالکوم بالدریج
		مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا ۳۹
۳۹	تاریخچه
۳۹	ساختار مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی
۴۰	معرفی مفاهیم مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا
۴۶	شاخص های مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا
۵۳	خودارزیابی در مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی
۵۳	تعریف خودارزیابی
۵۳	مزایای خودارزیابی برای سازمان
۵۴	رهیافتهای خودارزیابی در مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا
۵۴	رهیافت پرسشنامه
۵۵	رهیافت نمودار ماتریسی
۵۵	رهیافت کارگاه
۵۵	رهیافت پروف فرما
۵۵	رهیافت شبیه سازی فرآیند اخذ جایزه
۵۶	مقایسه بین رهیافتهای مختلف و انتخاب مناسب ترین رهیافت
۵۶	منطق امتیاز دهی در مدل EFQM
۵۷	سطوح سرآمدی در مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی

پیشینه پژوهش ۵۸

پیشینه پژوهش در ایران ۵۸

پیشینه پژوهش در خارج ۶۲

نتیجه گیری ۶۵

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

مقدمه ۶۷

روش پژوهش ۶۷

جامعه پژوهش ۶۷

شیوه نمونه گیری ۶۸

روش و ابزار گردآوری داده های پژوهش ۶۸

روایی ابزار گردآوری داده ها ۷۰

پایایی ابزار گردآوری داده ها ۷۱

روشهای آماری به کار رفته برای تجزیه و تحلیل داده های پژوهش ۷۲

فصل چهارم: یافته های پژوهش

مقدمه ۷۵

یافته های توصیفی مربوط به ویژگی های پاسخ دهندگان ۷۶

یافته های مربوط به پرسش های پژوهش ۸۰

یافته های مربوط به پرسشهای فرعی پژوهش ۸۱

یافته های مربوط به سؤالات اساسی پژوهش ۱۰۷

بررسی فرضیه کلی ۱۱۳

یافته های تحلیلی جانبی پژوهش ۱۱۴

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

مقدمه ۱۲۷

تفسیر یافته های اصلی و جانبی پژوهش ۱۲۷

تفسیر یافته های معیار رهبری ۱۲۷

۱۲۷	تفسیر یافته های معیار خط مشی و استراتژی
۱۲۸	تفسیر یافته های معیار منابع انسانی(کارکنان)
۱۲۹	تفسیر یافته های معیار شراکتها و منابع
۱۲۹	تفسیر یافته های معیار فرایندها
۱۳۰	تفسیر یافته های معیار نتایج کاربران
۱۳۰	تفسیر یافته های معیار نتایج منابع انسانی(کارکنان)
۱۳۱	تفسیر یافته های معیار نتایج جامعه
۱۳۱	تفسیر یافته های معیار نتایج کلیدی عملکرد
۱۳۲	نتیجه گیری
۱۳۲	پیشنهادات پژوهش
۱۳۳	پیشنهادات برای پژوهش های آتی
۱۳۵	منابع و مآخذ
۱۴۲	پیوست

جدول شماره ۳-۱. شیوه امتیازدهی به معیارهای مدل.....	۶۹
جدول شماره ۳-۲. ضریب آلفای کروناخ پرشنامه.....	۷۲
جدول شماره ۴-۱. توزیع فراوانی و درصد سن پاسخگویان.....	۷۶
جدول شماره ۴-۲. توزیع فراوانی نسبی بر حسب جنسیت پاسخگویان.....	۷۷
جدول شماره ۴-۳. توزیع فراوانی نسبی بر حسب سمت پاسخگویان.....	۷۷
جدول شماره ۴-۴. توزیع فراوانی نسبی بر حسب میزان تحصیلات پاسخگویان.....	۷۸
جدول شماره ۴-۵. توزیع فراوانی نسبی بر حسب رشته تحصیلی پاسخگویان.....	۷۹
جدول شماره ۴-۶. توزیع فراوانی نسبی بر حسب نوع استخدام پاسخگویان.....	۷۹
جدول شماره ۴-۷. توزیع فراوانی بر حسب گویه های تشکیل دهنده معیار رهبری.....	۸۱
جدول شماره ۴-۸. محاسبه امتیاز معیار رهبری.....	۸۲
جدول شماره ۴-۹. توزیع فراوانی بر حسب گویه های تشکیل دهنده معیار خط مشی و استراتژی.....	۸۴
جدول شماره ۴-۱۰. محاسبه امتیاز معیار خط مشی و استراتژی.....	۸۵
جدول شماره ۴-۱۱. توزیع فراوانی بر حسب گویه های تشکیل دهنده معیار منابع انسانی.....	۸۷
جدول شماره ۴-۱۲. محاسبه امتیاز معیار منابع انسانی.....	۸۸
جدول شماره ۴-۱۳. توزیع فراوانی بر حسب گویه های تشکیل دهنده معیار شراکتها و منابع.....	۹۰
جدول شماره ۴-۱۴. محاسبه امتیاز معیار شراکتها و منابع.....	۹۱
جدول شماره ۴-۱۵. توزیع فراوانی بر حسب گویه های تشکیل دهنده معیار فرایندها.....	۹۳
جدول شماره ۴-۱۶. محاسبه امتیاز معیار فرایندها.....	۹۵
جدول شماره ۴-۱۷. توزیع فراوانی بر حسب گویه های تشکیل دهنده معیار نتایج کاربران.....	۹۶
جدول شماره ۴-۱۸. محاسبه امتیاز معیار نتایج کاربران.....	۹۸
جدول شماره ۴-۱۹. توزیع فراوانی بر حسب گویه های تشکیل دهنده معیار نتایج منابع انسانی.....	۹۹
جدول شماره ۴-۲۰. محاسبه امتیاز معیار نتایج منابع انسانی.....	۱۰۱
جدول شماره ۴-۲۱. توزیع فراوانی بر حسب گویه های تشکیل دهنده معیار نتایج جامعه.....	۱۰۲
جدول شماره ۴-۲۲. محاسبه امتیاز معیار نتایج جامعه.....	۱۰۳
جدول شماره ۴-۲۳. توزیع فراوانی بر حسب گویه های تشکیل دهنده معیار نتایج کلیدی عملکرد.....	۱۰۵

- جدول شماره ۴-۲۴. محاسبه امتیاز معیار نتایج کلیدی عملکرد ۱۰۶
- جدول شماره ۴-۲۵. امتیازات کسب شده معیارهای توانمندساز و مقایسه آنها با امتیازات مدل ۱۰۸
- جدول شماره ۴-۲۶. امتیازات کسب شده در معیارهای نتایج و مقایسه آنها با امتیازات مدل ۱۱۰
- جدول شماره ۴-۲۷. مقایسه امتیازهای کسب شده با امتیازهای مدل ۱۱۱
- جدول شماره ۴-۲۸. وضعیت کتابخانه ها از لحاظ سطوح مدیریتی، بر اساس مدل ۱۱۲
- جدول شماره ۴-۲۹. نتایج حاصل از آزمون دو جمله ای مربوط به فرضیه کلی ۱۱۳
- جدول شماره ۴-۳۰. نتایج حاصل از t-تک نمونه ای مربوط به معیار رهبری ۱۱۵
- جدول شماره ۴-۳۱. نتایج حاصل از t-تک نمونه ای مربوط به معیار خط مشی و استراتژی ۱۱۶
- جدول شماره ۴-۳۲. نتایج حاصل از t-تک نمونه ای مربوط به معیار منابع انسانی ۱۱۷
- جدول شماره ۴-۳۳. نتایج حاصل از t-تک نمونه ای مربوط به معیار شراکتها ۱۱۸
- جدول شماره ۴-۳۴. نتایج حاصل از t-تک نمونه ای مربوط به معیار فرایندها ۱۱۹
- جدول شماره ۴-۳۵. نتایج حاصل از t-تک نمونه ای مربوط به معیار نتایج کاربران ۱۲۰
- جدول شماره ۴-۳۶. نتایج حاصل از t-تک نمونه ای مربوط به معیار نتایج منابع انسانی ۱۲۲
- جدول شماره ۴-۳۷. نتایج حاصل از t-تک نمونه ای مربوط به معیار نتایج جامعه ۱۲۳
- جدول شماره ۴-۳۸. نتایج حاصل از t-تک نمونه ای مربوط به معیار نتایج کلیدی عملکرد ۱۲۴
- جدول شماره ۴-۳۹. نتایج حاصل از t-تک نمونه ای مربوط به مولفه های مدیریت کیفیت فراگیر ۱۲۵

شماره صفحه

فهرست نمودارها

- نمودار شماره ۴-۱. نمودار ستونی فراوانی پاسخ های سوالات معیار رهبری..... ۸۲
- نمودار شماره ۴-۲. نمودار ستونی فراوانی کلی پاسخهای سوالات معیار رهبری..... ۸۳
- نمودار شماره ۴-۳. نمودار ستونی فراوانی پاسخ های سوالات معیار خط مشی و استراتژی..... ۸۵
- نمودار شماره ۴-۴. نمودار ستونی فراوانی کلی پاسخهای سوالات معیار خط مشی و استراتژی..... ۸۶
- نمودار شماره ۴-۵. نمودار ستونی فراوانی پاسخ های سوالات معیار منابع انسانی..... ۸۸
- نمودار شماره ۴-۶. نمودار ستونی فراوانی کلی پاسخهای سوالات معیار منابع انسانی..... ۸۹
- نمودار شماره ۴-۷. نمودار ستونی فراوانی پاسخ های سوالات معیار شراکتها و منابع..... ۹۱
- نمودار شماره ۴-۸. نمودار ستونی فراوانی کلی پاسخ های سوالات معیار شراکتها و منابع..... ۹۲
- نمودار شماره ۴-۹. نمودار ستونی فراوانی پاسخهای سوالات معیار فرایندها..... ۹۴
- نمودار شماره ۴-۱۰. نمودار ستونی فراوانی کلی پاسخ های سوالات معیار فرایندها..... ۹۵
- نمودار شماره ۴-۱۱. نمودار ستونی فراوانی پاسخهای سوالات معیار نتایج کاربران..... ۹۷
- نمودار شماره ۴-۱۲. نمودار ستونی فراوانی کلی پاسخ های سوالات معیار نتایج کاربران..... ۹۸
- نمودار شماره ۴-۱۳. نمودار ستونی فراوانی پاسخهای سوالات معیار نتایج منابع انسانی..... ۱۰۰
- نمودار شماره ۴-۱۴. نمودار ستونی فراوانی کلی پاسخ های سوالات معیار نتایج منابع انسانی..... ۱۰۱
- نمودار شماره ۴-۱۵. نمودار ستونی فراوانی پاسخ های سوالات معیار نتایج جامعه..... ۱۰۳
- نمودار شماره ۴-۱۶. نمودار ستونی فراوانی کلی پاسخهای سوالات معیار نتایج جامعه..... ۱۰۴
- نمودار شماره ۴-۱۷. نمودار ستونی فراوانی پاسخ های سوالات معیار نتایج کلیدی عملکرد..... ۱۰۶
- نمودار شماره ۴-۱۸. نمودار ستونی فراوانی کلی پاسخهای سوالات معیار نتایج کلیدی عملکرد..... ۱۰۷
- نمودار شماره ۴-۱۸. نمودار ستونی مقایسه امتیازهای توانمندی و معیارهای مدل..... ۱۰۹
- نمودار شماره ۴-۱۹. نمودار ستونی مقایسه امتیازهای معیارهای نتایج با امتیازهای مدل..... ۱۱۱

شماره صفحه

فهرست تصاویر

- تصویر شماره ۲-۱. نحوه تعامل مفاهیم بنیادین مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی ۴۶
- تصویر شماره ۲-۲. ارتباط بین ۹ شاخص مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی ۴۷

فصل اول: کلیات پژوهش

- مقدمه

- بیان مسأله

- پرسش های اساسی

- اهمیت و فایده پژوهش

- اهداف پژوهش

- فرضیه پژوهش

- تعاریف مفهومی و عملیاتی

مقدمه

توجه به کیفیت کالا و حساسیت نسبت به خدمات مطلوب تر در زمره مهمترین نکاتی است که جامعه جهانی در عصر ما به آنها اولویت خاصی بخشیده است. کالای نامرغوب و خدمات پایین تر از حد انتظار، همواره موجب می شود که مشتریان کالاها و بهره گیران از خدمات، روز به روز اعتبار و اعتماد کمتری نسبت به عرضه کنندگان آن کالاها و ارائه دهندگان این خدمات پیدا کنند. در نهایت، عدم رضایت مشتریان و ارباب رجوع و تبلیغات منفی آنان زمینه های ضرر و نابودی سازمان مربوط را فراهم می سازد. افزایش آگاهی جامعه مصرف کننده و تلاش رقابت آمیز تولیدکنندگان کالاها و ارائه دهندگان خدمات موجب شده است که تولیدات و خدمات از حداقل استانداردهای کیفی و مورد انتظار مشتریان و ارباب رجوع برخوردار باشند. بنابراین، کیفیت عمدتاً در ارتباط با رضایت مشتری مطرح است (طیبی و دیگران، ۱۳۸۰، ص. ۱۳).

در بازار پر رقابت امروز خوب بودن کافی نیست. انتظارات مشتریان پیوسته در حال بالا رفتن است و کسب و کاری در این میان همیشه موفق خواهد بود که برای بهبود مستمر آنچه انجام می دهد، دلبستگی نشان دهد (گاتیس، ۱۳۸۳).

قرنهاست انسان برای دستیابی به رفاه بیشتر اقتصادی به دنبال سود بیشتر بوده و تلاش خستگی ناپذیری برای بهبود خدمات و ارتقای کیفیت آن کرده و موفق گردیده است. حال سکون "خوب بودن" را به حالت پویای همواره "بهبود" تغییر دهد. در هر حال آنچه محور بوده و حرف اول و آخر را می زند، خواست و نیاز "مشتری" است.

از این روست که نرم افزار و سخت افزار علم و صنعت با محوریت "مشتری مداری" شکل گرفته و به پیش می رود. مشتری کیفیت طلب می کند، و برای تضمین آن همه اجزای محیط درونی و بیرونی سازمان باید از طریق مدیریتی فراگیر ساماندهی شوند. از آنجا که کیفیت کالا و خدمات در اختیار انسانهاست، مدیریت کیفیت آن هم به شکل فراگیر اهمیت خاصی دارد. مدیریت کیفیت فراگیر^۱ ایده ای با قدمت قریب به ۷۰ سال است (گاتیس، ۱۳۸۳).

۱. Total Quality Management (TQM)

با سیری در دیدگاه های علمای مدیریت و صاحب نظران در می یابیم که اکثر آنها به اهمیت مدیریت کیفیت فراگیر در بهبود مستمر کیفیت کالا و خدمات سازمان ها اشاره نموده اند (تابنده، ۱۳۸۳، ص. ۲).

مدیریت کیفیت فراگیر به عنوان یک فلسفه مدیریتی می تواند تحولات لازم در یک سازمان به منظور دستیابی به کیفیت را ایجاد کند، ولی با این تاکید که اجرای آن محتاج درک صحیح، تدبیر، برنامه ریزی و صبر و استقامت است (لامعی، ۱۳۸۲، ص. ۳).

مدیریت کیفیت فراگیر فرایندی است که بر اساس آن مدیریت با مشارکت کارکنان، مشتریان و تامین کنندگان اعتبار در سطوح عالی شکل می گیرد و سپس در سازمان جریان می یابد. مدیریت کیفیت فراگیر، نگرشی نو به بهبود کارایی و انعطاف در سازمان است (سلیمیان، ۱۳۸۲، ص. ۲).

مدیریت کیفیت فراگیر یک سبک مهم مدیریتی است که محور اصلی توجه آن بر بهبود مستمر سطح کیفی کالا یا خدمات ارائه شده، جهت تامین نیازهای مشتریان اعم از داخلی و خارجی می باشد (رجب بیگی و سلیمی، ۱۳۷۴، ص. ۱۳).

مدیریت کیفیت فراگیر روشی برای اداره یک سازمان است که اساس آن بر کیفیت و مشارکت همه اعضای سازمان استوار است و هدف آن نیل به موفقیت دراز مدت از طریق جلب رضایت مشتری و تامین منافع همه افراد ذی نفع است. مدیریت کیفیت فراگیر، اکنون در بازرگانی، حکومت، ارتش، آموزش و پرورش و سازمانهای غیرانتفاعی همچون کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی پیاده می شود.

بیان مساله

تحولات چشمگیری که در چند دهه اخیر در محیط بیرونی و درونی سازمان ها و به موازات آن در نظریات مدیریتی به وجود آمده، ایجاد نظمی متکی بر الگوهای نوین مدیریتی را کاملاً ضروری نموده است. بطور کلی روند این تحولات را می توان از یک سو، در گرو تغییرات پرشتاب اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و تکنولوژیکی محیط بیرونی سازمان ها و الزامات نوین اجتماعی، اطلاعاتی و حرفه ای دانست، که وجود یک نوع رهبر سازمانی پیشرو، تحول ساز، مشارکت جو و تعالی بخش را اجتناب ناپذیر کرده و از سوی دیگر نتیجه تغییر نگرش به انسان به عنوان مهمترین منبع سازمان، تغییر در نگرش ها و انتظارات مشتری ها و نهضت مشتری گرایی در نظر گرفت که موج جدید کاربرد الگوهای نوین مدیریتی و خصوصاً جنبش کیفیت گرایی را مطرح کرده است (حمیدی، ۱۳۸۰، ص. ۲۶).

مدیریت کیفیت فراگیر، فراگردی است که از همه دست اندرکاران، بازخورد می پذیرد تا براساس آن سطح کیفی و مشخصات لازم برای تولیدات و خدمات را تعریف کند، از ارکان مقتدر و نیروی انسانی تعلیم دیده در یک ساختار مرکب از چند نظام استفاده می کند تا در هر مرحله از کار بر ارزش تولیدات و خدمات بیفزاید و سرانجام به عرضه تولیدات و خدمات کیفی برتری که موجب حداکثر رضامندی مشتری است، نائل گردد(علاقه بند، ۱۳۷۴، ص. ۴).

مدیریت کیفیت فراگیر متوجه بازسازی سیستم های سازمان، بهبود مستمر فرایندها و توانمندکردن سازمان است. در این تلاش فرهنگ سازمانی به عنوان بستر اصلی تحول سازمان مورد توجه قرار می گیرد(زمردیان، ۱۳۷۲، ص. ۲).

با توجه به اینکه با پیشرفت تکنولوژی، انتظارات مشتریان و مراجعه کنندگان برای دریافت تولیدات و خدمات مناسب افزایش یافته است، سازمان هایی که قادر به تامین انتظارات مشتریان یا مراجعه کنندگان خود نباشند، خود به خود از گردونه چرخشی امورات حذف می شوند(تابنده، ۱۳۸۰، ص. ۲). لذا ضرورت مدیریت کیفیت فراگیر بیشتر احساس خواهد شد.

مزایای استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در یک سازمان را چنین می توان بیان نمود:

- درک بهتر از تقاضاها و نیازهای مشتریان (داخلی و خارجی)
- کاهش چشمگیر دوباره کاری ها و اشتباهات
- افزایش کیفیت خدمات و محصولات و رضایتمندی مشتریان
- بالا رفتن تعهد و روحیه کاری کارکنان
- انجام کارهای درست و صحیح در دفعه اول و برای همیشه
- بهبود یافتن مدیریت
- جایگزین کردن فرهنگ مثبت و روحیه کاری، همکاری و اخلاق مثبت اداری
- نزدیک کردن مدیران و کارکنان در پیگیری هدف مشترک
- تشخیص نقایص در سیستم و راه حل های آن
- گسترش برخوردهای جدید با مشتریان به منظور جلب اطمینان در آن

کشورهای پیشرفته با بهره‌گیری از این الگو توانسته‌اند به نحو چشمگیری به کیفیت کالا و خدمات دست یابند و از سایر کشورها پیشی گیرند. از این رو، به جهت اهمیت اجرای نقش مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان‌ها، سازمان‌های آموزشی و فرهنگی به دلیل نوع و ماهیت کارشان، باید قبل از هر سازمان دیگری داوطلب اجرای اصول مدیریت کیفیت فراگیر باشند، چرا که این گونه سازمان‌ها در توسعه علمی، پژوهشی و فرهنگی یک کشور نقش عمده‌ای دارند.

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از نشانه‌های بارز بالندگی فرهنگ و تمدن و مایه گسترش دانش، قوام آیین و استحکام باور ملت‌ها هستند و به منزله نهادی که در عصر انفجار دانش بیشترین بار رسالت سنگین اطلاع‌رسانی را به دوش می‌کشد، نیازمند اداره خوب، کارآمد و اثربخش است (اوانز، ۱۳۸۴، ص. ۱). همگام با توسعه اجتماعی و رشد ملت‌ها عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز تغییر کرد. کتابخانه‌ها در یک سیستم منظم و مرتبط جغرافیایی و حتی جهانی قرار گرفتند و این امر مستلزم تجدید نظر در اداره کتابخانه‌ها و بکارگیری روش‌های علمی است (علمی، ۱۳۷۶، ص. ۲).

بدین ترتیب عصراطلاعات و تغییر نیاز مراجع کنندگان نهادها همراه با پیشرفت تکنولوژی، مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را بر آن داشته تا از یک روش مدیریتی صحیح استفاده نمایند. این روش باید توان مبارزه با نفوذ انسان‌زدای تکنولوژی را داشته باشد و بتواند از ابزار و وسایل پیشرفته فقط به عنوان وسیله استفاده کند، و صرف نظر از اداره امور جاری کتابخانه باید طرح مسیر آینده کتابخانه‌ها را نیز مشخص نماید.

امروزه کتابخانه‌های عمومی با عرضه خدمات فرهنگی، آموزشی و علمی به همه گروه‌های جامعه، یکی از عناصر تامین رفاه اجتماعی ملت‌ها به شمار می‌آیند، به طوری که در تحلیل معیارهای رفاه اجتماعی، وجود و میزان توسعه کتابخانه‌های عمومی در ردیف مسکن، آموزش، اشتغال، بهداشت و درمان قرار می‌گیرد و آنرا یکی از شاخص‌های توسعه یافتگی به حساب می‌آورند (کمبل، ۱۳۷۱، ص. ۱).

علاوه بر این، در عصر حاضر، اطلاعات به مثابه منبع ملی تلقی می‌شود و آنرا به اندازه انرژی یا ماده که تمام فعالیت‌های انسانی را تحت تاثیر قرار می‌دهد اساسی و بنیادی می‌دانند. اطلاعات قدرت است و لازم است که این قدرت در خدمت تمام افراد جامعه قرار گیرد. سرعت تولید اطلاعات به قدری زیاد است که برای هر رشته علمی اقیانوسی از اطلاعات پدید می‌آید و کتابخانه عمومی است که می‌تواند دسترسی به مدارک و اطلاعات را به شکل رایگان و برای تمام افراد جامعه بدون هیچگونه محدودیتی فراهم آورد.

بدین طریق است که کتابخانه عمومی می تواند به رفاه و پیشرفت جامعه ای که بدان تعلق دارد کمک کند و به عنوان یک نیروی اجتماعی مطرح شود. در نتیجه کتابخانه عمومی می تواند در اهداف منظور شده در قانون اساسی هر کشوری و در جهت عملی کردن آرزوهای مردم موثر افتد (مختاری معمار، ۱۳۷۶، ص. ۴۷).

با اعمال مدیریت کیفیت فراگیر در انواع کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی، می توان علاوه بر اطلاع رسانی سریع و به موقع، موجبات افزایش کارایی و فراهم کردن رضایت مراجعه کنندگان و رشد این نهاد اجتماعی را سبب شد. مدیریت کیفیت فراگیر با تحول سازمانی مستمر، پایداری و پویایی این نهادها را در مقابل حجم انبوه تغییرات تکنولوژی اطلاعات و تغییر ساختارهای اجتماعی، اقتصادی حفظ می نماید و موجب بقا و رشد کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی می گردد.

از آنجا که کتابخانه های عمومی ارائه دهنده خدمات به مراجعان خود بوده و در واقع، کاربران را حمایت می کنند، سازمان های ایده آلی در اجرای مدیریت کیفیت فراگیر به حساب می آیند. لذا پژوهش حاضر در صدد است به ارزیابی و تعیین سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه های تحت پوشش نهاد کتابخانه های عمومی در سطح شهر تهران بپردازد. جهت ارزیابی مدیریت کیفیت فراگیر از مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM)^۱ استفاده می شود.

مدیران کتابخانه های عمومی با استفاده از یافته های این پژوهش می توانند توجه ویژه ای به مدیریت کارآمدتر، بهبود مستمر خدمات و اهداف مبذول نمایند.

پرسش های اساسی پژوهش

پرسش های اساسی پژوهش حاضر عبارتست از:

۱. وضعیت بکارگیری مولفه های مدیریت کیفیت فراگیر مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی در جامعه مورد مطالعه چگونه است؟
۲. کتابخانه های تحت پوشش نهاد کتابخانه های عمومی در سطح شهر تهران از نظر سطوح مدیریتی، مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی در کدام سطح قرار دارند؟

۱. European Foundation for Quality Management

در ارتباط با پرسش اول، پرسش های فرعی زیر مطرح می گردد:

۱. وضعیت مولفه رهبری در جامعه مورد مطالعه مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی چگونه است؟
۲. وضعیت مولفه خط مشی و استراتژی در جامعه مورد مطالعه مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی چگونه است؟
۳. وضعیت مولفه منابع انسانی در جامعه مورد مطالعه مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی چگونه است؟
۴. وضعیت مولفه شراکتها و منابع در جامعه مورد مطالعه مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی چگونه است؟
۵. وضعیت مولفه فرایندها در جامعه مورد مطالعه مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی چگونه است؟
۶. وضعیت مولفه نتایج مربوط به کاربران در جامعه مورد مطالعه مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی چگونه است؟
۷. وضعیت مولفه نتایج منابع انسانی در جامعه مورد مطالعه مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی چگونه است؟
۸. وضعیت مولفه نتایج جامعه در جامعه مورد مطالعه مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی چگونه است؟
۹. وضعیت مولفه نتایج کلیدی عملکرد در جامعه مورد مطالعه مطابق مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپائی چگونه است؟

اهمیت و فایده پژوهش

تاکید بر کیفیت در جهان امروز، کلید دستیابی به شایستگی در عملیات و فعالیت های سازمان ها است. همگام با سپری شدن دوره صنعتی، پدیده مدیریت کیفیت به عنوان یک ابزار پر قدرت راهبردی و تعیین کننده در کلیه سطوح سازمان ها خودنمایی می کند، بطوری که باور ضرورت بکارگیری آن، جهت حفظ

و بقای سازمان ها در دنیای پر رقابت امروز به اجباری برای بقا تبدیل شده است. لیکن به رغم تلاش های زیاد در بخش صنعت، آموزش و بهداشت با هدف افزایش کیفیت، هنوز سازمان ها و مراکز آموزشی از بسیاری از جهات، از پایین بودن کیفیت رنج می برند (تورانی، ۱۳۸۳، ص. ۵۸).

تغییر نقش کتابخانه ها از حالت مجموعه محوری به سمت مشتری محوری، کتابداران را بر آن داشته است تا برای راضی نگه داشتن کاربران، کیفیت خدمات را مدنظر قرار دهند. توجه به کیفیت خدمات باعث می شود کتابخانه های عمومی بهتر و موفق تر در راستای رسالت خود گام بردارند و با توجه کردن به مراجعان و نیازهای اطلاعاتی آنان، موجب افزایش رضایت اعضا و افزایش استفاده از خدمات کتابخانه شوند. براساس گفته شدن^۱ اطلاعات یک کالای پرسود شده است و بر همین اساس بسیاری از سازمان های انتفاعی به کار تهیه خدمات و تولیدات اطلاعاتی در مقیاسی معادل آنچه توسط کتابخانه ها انجام می شود، می پردازند. این پدیده تا حدودی تعداد رقبای بازار کار را افزایش داده است. ادغام چالش های تکنولوژیکی با تغییرات جامعه بشری، تهدید بی سابقه ای را در رابطه با کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی به عنوان فراهم آورندگان با ارزش اطلاعات گوشزد می کند. در روبرویی و مواجهه با این چالش ها اکنون زمان آن فرا رسیده است که کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی نشان دهند که برای ادامه حیات و قوت بخشیدن به سازمان خود از ارزش والایی برخوردار هستند. این امر با فعالیت بیشتر کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی در زمینه بازاریابی یا فروش خدماتشان و بهره گیری از مدیریت کیفیت فراگیر محقق خواهد شد (آلمنا، ۲۰۰۱، ص. ۲۵۶).

کتابخانه عمومی مرجعی معتبر برای تجلی آموزش همگانی، پیشبرد دانش، فرهنگ عمومی، ارائه رایگان اندیشه های خلاقانه انسانها، شکوفائی استعدادها و تواناییهای جامعه استفاده کننده می باشد. مدیریت کیفیت فراگیر، با تحول سازمانی مستمر، پایداری و پویایی این نهادها را در مقابل حجم انبوه تغییرات تکنولوژیکی اطلاعات و تغییر ساختارهای اجتماعی، اقتصادی حفظ می نماید و موجب بقا و رشد کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی می شود.

از سویی بکارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در هر سازمانی نظیر کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی مزایایی دارد که از جمله آن نظامند کردن فعالیت ها، درک بهتر تقاضاها و نیازهای کاربران، کاهش چشمگیر

۱. Seddon

۲. Alemna