

الله أكبر

به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش شناسی اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه کارشناسی ارشد آقای مجید علیقلی زاده تحت عنوان: «سنجش عملکرد مدیریت در کتابخانه های دانشگاه های دولتی شهر تهران با استفاده از مدل تعالی EFQM» از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کند.

امضا	رتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اعضای هیات داوران
	استادیار	دکتر فاطمه زندیان	استاد راهنما
	استادیار	دکتر محمد حسن زاده	استاد مشاور
	استادیار	دکتر حمزه علی نور محمدی	استاد ناظر
	استادیار	دکتر حمید دلیلی	استاد ناظر
	استادیار	دکتر محمد حسن زاده	نماینده تحصیلات تکمیلی

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

«اینجانب (محمد علی زاده) دانشجوی رشته (علم اطلاعات و کتابداری) و ورودی سال تحصیلی ۱۳۸۹ مقطع کارشناسی، دانشکده (معهد می شوم کلیه نکات مندرج در آئین نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش های علمی دانشگاه تربیت مدرس را در انتشار یافته های علمی مستخرج از پایان نامه / رساله تحصیلی خود رعایت نمایم. در صورت تخلف از مفاد آئین نامه فوق الاشعار به دانشگاه وکالت و نمایندگی می دهم که از طرف اینجانب نسبت به لغو امتیاز اختراع بنام بنده و یا هر گونه امتیاز دیگر و تغییر آن به نام دانشگاه اقدام نماید. ضمناً نسبت به جبران فوری ضرر و زیان حاصله بر اساس برآورد دانشگاه اقدام خواهم نمود و بدینوسیله حق هر گونه اعتراض را از خود سلب نمودم»

امضا:
تاریخ: ۹۲/۲/۲۸

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد/ رساله دکتری نگارنده در رشته علم اطلاعات و دانش شناسی است که در سال

۱۳۹۱ در دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار

خانم/جناب آقای دکتر فاطمه زینیان، مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر محمد حسن زاده

و مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر _____ از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مزاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب محمد علیقلی زاده دانشجوی رشته علم اطلاعات و دانش شناسی مقطع کارشناسی ارشد

تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: محمد علیقلی زاده

تاریخ و امضا:



۹۲/۲/۲۵



دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد
رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی

سنجش عملکرد مدیریت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر
تهران با استفاده از مدل تعالی سازمانی (EFQM)

مجید علی‌قلی‌زاده فیروزجایی

استاد راهنما:

دکتر فاطمه زندیان

استاد مشاور:

دکتر محمد حسن‌زاده

بهمن ۱۳۹۱

تقدیم به:

خانوادہ عزیزم

تقدیر و تشکر

سپاس و ستایش به درگاه خداوند متعال که این بنده را توفیق ارزانی فرمود تا در مسیر دانش قدم بردارم. از استاد راهنمای عزیزم، سرکار خانم دکتر فاطمه زندیان که با هدایت و راهنمایی‌های ارزنده‌شان مرا در انجام این پژوهش یاری نمودند بی‌نهایت ممنونم. از استاد فرزانه جناب آقای دکتر محمد حسن‌زاده که زحمت مشاوره این تحقیق را بر عهده داشتند، کمال تشکر و قدردانی را دارم، همچنین از تمامی عزیزانی که در طول انجام این پژوهش به من یاری رساندند سپاسگزاری می‌نمایم.

چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین و تحلیل وضعیت عملکرد مدیریت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بر اساس مدل تعالی سازمانی (EFQM) است که به منظور شناسایی نقاط ضعف و قوت مدیریت، برنامه‌ریزی جهت تقویت نقاط قوت و رفع نقاط ضعف برای دستیابی به مدیریتی کارا تر و نزدیک به شرایط مطلوب در جامعه می‌باشد تا از این طریق کیفیت خدمات خود را ارتقاء بخشند و باعث رضایت هر چه بیشتر کاربران و مراجعان در این سازمان‌ها شوند.

روش به کار رفته در این پژوهش پیمایشی می‌باشد و برای گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه ۷۲ سوالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM) ویرایش ۲۰۱۰ با تغییراتی در بین جامعه پژوهش توزیع گردیده است. جامعه مورد نظر آن، تمامی مدیران رده میانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری (۷۰ نفر) هستند که به عنوان سرپرست بخش‌های مختلف کتابخانه، مشغول به خدمت می‌باشند.

نتایج این بررسی نشان می‌دهد که جمع امتیاز عملکرد مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از ۱۰۰۰ امتیاز EFQM، ۴۳۴/۱۷ امتیاز (۴۳/۴۲ درصد) می‌باشد که در بخش توانمندسازها از ۵۰۰ امتیاز ۲۳۸/۳۷ امتیاز و در بخش نتایج از ۵۰۰ امتیاز ۱۹۵/۷۹ امتیاز کسب شد. به طور کلی این امتیاز نشان دهنده وضعیت نسبتاً متوسط عملکرد مدیریت در این کتابخانه‌ها می‌باشد. در بین معیارهای نه گانه‌ی الگوی تعالی سازمانی، "فرایندها و خدمات" و "رهبری" به ترتیب با کسب ۵۲/۴۵ امتیاز (۵۲/۴۵ درصد) و ۴۹/۹۵ امتیاز (۴۹/۹۵ درصد) وضعیت مطلوب، بیشترین امتیاز را به خود اختصاص دادند و معیارهای "نتایج کارکنان" و "نتایج جامعه" به ترتیب با کسب ۳۵/۹۴ امتیاز (۳۵/۹۴ درصد مطلوب) و ۳۶/۹۱ امتیاز (۳۶/۹۱ درصد مطلوب)، کمترین امتیاز را در بین این عوامل کسب نمودند. همچنین، انجام آزمون تحلیل واریانس بیانگر این بود که در بین کتابخانه‌های مختلف دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از نظر رعایت معیارهای مدل تعالی سازمانی (EFQM) تفاوت معناداری وجود ندارد.

در پایان پژوهش با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهادهایی برای بهبود نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها: مدل تعالی سازمانی، EFQM، مدیریت کیفیت، سنجش عملکرد، کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران.

فهرست مطالب

فصل ۱- مقدمه و کلیات طرح پژوهش	۱
۱-۱- مقدمه	۲
۲-۱- بیان مسئله	۵
۳-۱- اهداف پژوهش	۷
۱-۳-۱- اهداف فرعی	۷
۴-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش	۷
۵-۱- سوالات پژوهش	۸
۶-۱- فرضیه‌های پژوهش	۹
۷-۱- جامعه آماری و روش پژوهش	۱۰
۸-۱- تعاریف مفهومی و عملیاتی	۱۰
۹-۱- جنبه جدید بودن و نوآوری	۱۱
فصل ۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش.....	۱۲
۱-۲- مقدمه	۱۳
۲-۲- کتابخانه‌های دانشگاهی	۱۴
۱-۲-۲- تاریخچه شکل‌گیری کتابخانه‌های دانشگاهی در جهان	۱۶
۲-۲-۲- تاریخچه شکل‌گیری کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران	۱۷
۳-۲-۲- کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها در ایران	۱۷
۴-۲-۲- اهداف و وظایف کتابخانه دانشگاهی	۱۸
۵-۲-۲- مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی	۱۹
۳-۲- سنجش عملکرد	۲۲
۱-۳-۲- شاخص‌های عملکرد	۲۵
۲-۳-۲- سنجش عملکرد در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی	۲۷
۴-۲- کیفیت	۲۹
۱-۴-۲- مفهوم کیفیت	۳۰
۲-۴-۲- کیفیت خدمات	۳۲
۳-۴-۲- کیفیت در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی	۳۴
۵-۲- مدیریت کیفیت (QM)	۳۶
۱-۵-۲- مدل دمینگ	۳۹
۲-۵-۲- مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)	۴۱
۱-۲-۵-۲- مفهوم مدیریت کیفیت فراگیر	۴۳

۴۵	۲-۲-۵-۲	اصول اساسی مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)
۴۶	۲-۲-۳-۲	مزایای استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان‌ها
۴۷	۲-۵-۳	مدل مدیریت کیفیت مالکوم بالدريج
۵۱	۲-۵-۴	الگوی مدیریتی شش سیگما (6 sigma)
۵۴	۲-۵-۵	الگوی مدیریت کیفیت ایزو
۵۷	۲-۵-۶	الگوی مدیریتی کارت امتیازی متوازن (BSC)
۶۰	۲-۵-۷	الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی (EFQM) یا تعالی سازمانی
۶۱	۲-۵-۷-۱	مدل تعالی سازمانی
۶۳	۲-۵-۷-۲	مزایای مدل تعالی سازمانی (EFQM)
۶۳	۲-۵-۷-۳	تاریخچه بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM)
۶۶	۲-۵-۷-۴	اجزای مدل تعالی EFQM
۶۷	۲-۵-۷-۴-۱	مفاهیم و اصول بنیادین مدل تعالی EFQM
۷۹	۲-۵-۷-۴-۲	معیارها و زیر معیارهای مدل تعالی EFQM
۹۱	۲-۵-۷-۴-۳	نحوه امتیازدهی در مدل تعالی EFQM
۹۲	۲-۵-۷-۴-۴	ارزیابی و امتیازدهی بر اساس منطق RADAR
۹۸	۲-۵-۷-۴-۵	خودارزیابی در مدل تعالی EFQM
۱۰۵	۲-۶-۶	خلاصه و نتیجه‌گیری از مباحث نظری
۱۰۶	۲-۷-۷	پیشینه پژوهش
۱۰۷	۲-۷-۱	پیشینه پژوهش در ایران
۱۱۳	۲-۷-۲	پیشینه پژوهش در خارج از ایران
۱۱۹	۲-۸-۸	خلاصه و نتیجه‌گیری از پیشینه پژوهش
۱۲۱	۳-۳	فصل ۳ - روش پژوهش
۱۲۲	۳-۱-۱	مقدمه
۱۲۲	۳-۲-۲	روش پژوهش
۱۲۲	۳-۳-۳	جامعه پژوهش
۱۲۳	۳-۴-۴	ابزار گردآوری داده‌ها
۱۲۳	۳-۴-۱	پرسش‌نامه مدل تعالی سازمانی
۱۲۶	۳-۵-۵	نحوه امتیازدهی به سوالات پرسش‌نامه
۱۳۱	۳-۶-۶	سنجش روایی و پایایی پرسش‌نامه
۱۳۱	۳-۶-۱	روایی
۱۳۲	۳-۶-۲	پایایی
۱۳۳	۳-۷-۷	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۳۴	۴-۴	فصل ۴ - تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش (یافته‌های پژوهش)

۱۳۵	۱-۴ - مقدمه
۱۳۵	۲-۴ - ویژگی‌های کلی جامعه پژوهش
۱۳۵	۱-۲-۴ - اطلاعات مربوط به توزیع جنسی جامعه پژوهش
۱۳۷	۲-۲-۴ - اطلاعات مربوط به سابقه کار جامعه پژوهش
۱۳۸	۳-۲-۴ - اطلاعات مربوط به میزان تحصیلات جامعه پژوهش
۱۳۹	۴-۲-۴ - اطلاعات مربوط به دانشگاه محل خدمت جامعه پژوهش
۱۴۰	۵-۲-۴ - اطلاعات مربوط به رشته تحصیلی جامعه پژوهش
۱۴۰	۳-۴ - بررسی سوال‌های پژوهش
۱۴۱	۱-۳-۴ - سوال ۱
۱۵۶	۲-۳-۴ - سوال ۲
۱۵۹	۳-۳-۴ - سوال ۳
۱۶۲	۴-۳-۴ - سوال ۴
۱۶۹	۵-۳-۴ - سوال ۵
۱۷۲	۴-۴ - تحلیل فرضیه‌های پژوهش
۱۷۲	۱-۴-۴ - فرضیه ۱
۱۷۳	۲-۴-۴ - فرضیه ۲
۱۷۴	۳-۴-۴ - فرضیه ۳
۱۷۴	۴-۴-۴ - فرضیه ۴
۱۷۵	۵-۴-۴ - فرضیه ۵
۱۷۶	۶-۴-۴ - فرضیه ۶
۱۷۷	۷-۴-۴ - فرضیه ۷
۱۷۸	۸-۴-۴ - فرضیه ۸
۱۷۹	۹-۴-۴ - فرضیه ۹
۱۸۱	فصل ۵ - بحث و نتیجه‌گیری
۱۸۲	۱-۵ - مقدمه
۱۸۲	۲-۵ - تحلیل یافته‌ها
۱۸۳	۱-۲-۵ - تحلیل یافته‌های جمعیت‌شناختی پژوهش
۱۸۴	۲-۲-۵ - تحلیل یافته‌های مربوط به معیارهای مدل تعالی سازمانی
۱۸۶	۱-۲-۲-۵ - تحلیل یافته‌های مربوط به توانمندسازها
۱۹۲	۲-۲-۲-۵ - تحلیل یافته‌های مربوط به نتایج
۱۹۷	۳-۵ - پیشنهادهای اجرایی
۱۹۸	۴-۵ - پیشنهادهایی برای انجام پژوهش‌های آینده
۱۹۹	فهرست مراجع

۲۰۸

پیوست‌ها

فهرست جدول‌ها

۱۲۳	جدول ۳-۱- شرح معیار رهبری
۱۲۴	جدول ۳-۲- شرح معیار استراتژی (راهبرد)
۱۲۴	جدول ۳-۳- شرح معیار کارکنان
۱۲۴	جدول ۳-۴- شرح معیار شراکت‌ها و منابع
۱۲۵	جدول ۳-۵- شرح معیار فرایندها، محصولات و خدمات
۱۲۵	جدول ۳-۶- شرح معیار نتایج مشتریان
۱۲۵	جدول ۳-۷- شرح معیار نتایج کارکنان
۱۲۶	جدول ۳-۸- شرح معیار نتایج جامعه
۱۲۶	جدول ۳-۹- شرح معیار نتایج کلیدی
۱۲۷	جدول ۳-۱۰- شرح امتیازات توانمندسازهای EFQM
۱۲۸	جدول ۳-۱۱- شرح امتیازات نتایج EFQM
۱۲۹	جدول ۳-۱۲- نحوه امتیازدهی به سوالات هر یک از معیارهای مدل تعالی سازمانی
۱۳۰	جدول ۳-۱۳- شرط تخصیص امتیاز و ضریب آن
۱۳۰	جدول ۳-۱۴- ضریب هر یک از معیارها
۱۳۲	جدول ۳-۱۵- ضریب پایایی معیارهای توانمندساز
۱۳۳	جدول ۳-۱۶- ضریب پایایی معیارهای نتایج
۱۳۶	جدول ۴-۱- فراوانی و درصد فراوانی کارکنان برحسب جنسیت
۱۳۷	جدول ۴-۲- فراوانی و درصد فراوانی کارکنان برحسب سابقه کار
۱۳۸	جدول ۴-۳- فراوانی و درصد فراوانی کارکنان بر حسب میزان تحصیلات
۱۳۹	جدول ۴-۴- فراوانی کارکنان برحسب دانشگاه
۱۴۲	جدول ۴-۵- فراوانی و میانگین امتیازات به دست آمده از معیار رهبری
۱۴۳	جدول ۴-۶- فراوانی و میانگین امتیازات به دست آمده از معیار استراتژی (راهبرد)
۱۴۴	جدول ۴-۷- فراوانی و میانگین امتیازات به دست آمده از معیار کارکنان
۱۴۵	جدول ۴-۸- فراوانی و میانگین امتیازات به دست آمده از معیار مشارکت و منابع
۱۴۶	جدول ۴-۹- فراوانی و میانگین امتیازات به دست آمده از معیار فرایندها و خدمات
۱۴۷	جدول ۴-۱۰- مقایسه امتیازات به دست آمده از کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران با امتیازات معیار توانمندسازهای مدل تعالی سازمانی EFQM
۱۴۹	جدول ۴-۱۱- فراوانی و میانگین امتیازات به دست آمده از معیار نتایج مشتریان
۱۵۰	جدول ۴-۱۲- فراوانی و میانگین امتیازات به دست آمده از معیار نتایج کارکنان (منابع انسانی)
۱۵۱	جدول ۴-۱۳- فراوانی و میانگین امتیازات به دست آمده از معیار نتایج جامعه

جدول ۴-۱۴- فراوانی و میانگین امتیازات به دست آمده از معیار نتایج کلیدی.....	۱۵۲
جدول ۴-۱۵- مقایسه امتیازات به دست آمده از کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران با امتیازات معیار نتایج مدل تعالی سازمانی EFQM.....	۱۵۳
جدول ۴-۱۶- امتیازات کلی معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM برای کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران.....	۱۵۴
جدول ۴-۱۷- نتایج تحلیل واریانس یک طرفه برای بررسی تفاوت در تعالی سازمانی میان کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران.....	۱۶۹
جدول ۴-۱۸- امتیاز معیارهای مدل تعالی سازمانی EFQM در کتابخانه‌های مختلف دانشگاه‌های دولتی شهر تهران.....	۱۷۰
جدول ۴-۱۹- مجموع امتیاز مدل تعالی سازمانی EFQM برای هر یک از کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران.....	۱۷۱
جدول ۴-۲۰- آزمون فرضیه ۱.....	۱۷۲
جدول ۴-۲۱- آزمون فرضیه ۲.....	۱۷۳
جدول ۴-۲۲- آزمون فرضیه ۳.....	۱۷۴
جدول ۴-۲۳- آزمون فرضیه ۴.....	۱۷۵
جدول ۴-۲۴- آزمون فرضیه ۵.....	۱۷۶
جدول ۴-۲۵- آزمون فرضیه ۶.....	۱۷۷
جدول ۴-۲۶- آزمون فرضیه ۷.....	۱۷۸
جدول ۴-۲۷- آزمون فرضیه ۸.....	۱۷۹
جدول ۴-۲۸- آزمون فرضیه ۹.....	۱۸۰

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۱ - چارچوب مدل EFQM ۵
- نمودار ۱-۲ - رابطه مدیریت کیفیت فراگیر و مدل‌های تعالی سازمانی ۳۸
- نمودار ۲-۲ - مدل مدیریت کیفیت مالکوم بالدريج ۵۰
- نمودار ۲-۳ - الگوی مدیریت کیفیت شش سیگما ۵۴
- نمودار ۲-۴ - الگوی مدیریتی کارت امتیازی متوازن ۶۰
- نمودار ۲-۵ - اجزاء مدل EFQM و ارتباط آنها با یکدیگر ۶۷
- نمودار ۲-۶ - مفاهیم و اصول بنیادین مدل تعالی EFQM و نحوه تعامل بین آنها بر اساس ویرایش ۲۰۱۰ ۶۸
- نمودار ۲-۷ - معیارهای مدل تعالی EFQM و نحوه تعامل بین آنها ۸۰
- نمودار ۲-۸ - امتیاز معیارهای مدل تعالی EFQM ۹۲
- نمودار ۲-۹ - عناصر و مشخصه‌های منطق RADAR در مدل تعالی EFQM ۹۳
- نمودار ۴-۱ - توزیع جنسی کارکنان در جامعه مورد مطالعه ۱۳۶
- نمودار ۴-۲ - تعداد کارکنان بر حسب سابقه کار ۱۳۸
- نمودار ۴-۳ - تعداد کارکنان بر حسب مدرک تحصیلی ۱۳۹
- نمودار ۴-۴ - تعداد کارکنان بر حسب رشته تحصیلی ۱۴۰
- نمودار ۴-۵ - امتیازات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در معیار توانمندسازهای مدل تعالی سازمانی EFQM ۱۴۸
- نمودار ۴-۶ - امتیازات کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در معیار نتایج مدل تعالی سازمانی EFQM ۱۵۳
- نمودار ۴-۷ - مقایسه امتیازات کسب شده کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران با مدل تعالی سازمانی EFQM ۱۵۵
- نمودار ۴-۸ - مقایسه امتیازات به دست آمده از مدل تعالی سازمانی EFQM برای کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران ۱۷۱

فصل ۱- مقدمه و کلیات طرح پژوهش

۱-۱- مقدمه

دنیا در آغاز هزاره سوم میلادی، دچار تحولات انفجارگونه‌ای شده است. شتاب و سرعت تغییرات و تحولات آن چنان است که درک مسیر آنها به سادگی امکان‌پذیر نیست و این در حالی است که مدیران باید سازمان‌های خود را در پیچ و خم زمان متناسب با این تحولات هدایت و رهبری کنند. مدیریت چون خون در شریان‌های هر سازمانی اعم از کلان و خرد، دولتی و خصوصی، تولیدی و خدماتی جاری است و مسئول هر گونه بازتاب حاصل از عملکرد آن سازمان است (فلمینگ، ۱۳۷۹). مدیریت، برجسته‌ترین و ویژه‌ترین نهاد در همه سازمان‌ها می‌باشد. بی‌تردید، مدیریت در سازمان‌های گوناگون متفاوت است (دراکر، ۱۳۷۸). مدیریت به معنای عام آن پدیده‌ای نو نیست، همیشه و همه جا مطرح بوده است (سینق، ۱۳۷۳). در واقع مدیریت فرایند به کارگیری موثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت، کنترل، رهبری و هماهنگی است که برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت می‌گیرد (خالوئی، ۱۳۸۶).

اگر چه مدیریت به علوم کتابداری و دانش‌شناسی اختصاص ندارد، اما آن را از پایه‌های اساسی این علوم دانسته‌اند، زیرا که پیوند دهنده پاره‌ها و تحرک بخش کتابخانه یا مرکز دانش است. اما مدیریت کتابخانه دشواری‌های خاص خود را دارد؛ چون کتابخانه از هدف مالی و انتفاعی به دور است و ارزیابی خدمات آن کاری ساده نیست و در بیشتر موارد سازمان آن درون سازمانی بزرگتر جای دارد (ابرامی، ۱۳۸۳).

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 می‌کشند، نیازمند اداره خوب، کارآمد و اثربخش می‌باشند (اوانز، ۱۳۸۴). همگام با توسعه اجتماعی و رشد ملت‌ها عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز تغییر کرد. کتابخانه‌ها در یک نظام منظم و مرتبط جغرافیایی و حتی جهانی قرار

گرفتند و این امر مستلزم تجدید نظر در اداره کتابخانه‌ها و به کارگیری روش‌های علمی است (علمی، ۱۳۷۶).

مدیریت به شیوه کهنه، دیگر قادر به هدایت و رهبری سازمان‌ها نیست این موضوعی است که طی دو دهه اخیر کاملاً شناخته شده است و فناوری جدید مدیریت تحت عنوان "مدیریت کیفیت" در مقابل مدیریت کلاسیک با اصول کهنه آن عرضه شده است. تنها راه برای تداوم حضور در دنیای آینده تغییر شیوه‌های کهنه مدیریت به مدیریت کیفیت است (فلمینگ، ۱۳۷۹). مدیریت کیفیت بر ارائه خدمات بهتر به کاربران، ارزیابی دقیق، توسعه مداوم، روابط کاری بر اساس اطمینان و کار گروهی و ارائه خدمات با کیفیت مبتنی است (خالویی، ۱۳۸۶). تاکید بر کیفیت در جهان امروز، کلید دستیابی به شایستگی در عملیات و فعالیت‌های سازمان‌ها است. همگام با سپری شدن دوره صنعتی، پدیده مدیریت کیفیت به عنوان یک ابزار پر قدرت راهبردی و تعیین کننده در کلیه سطوح سازمان‌ها خودنمایی می‌کند (بیات، ۱۳۸۸).

در هر جامعه‌ای توجه به مسائل آموزشی، فرهنگی و کیفیت آن نقش حیاتی در بقای آن جامعه و حرکت آن در جهت رشد و توسعه دارد و بهبود کیفیت از علائق مشترک تمامی سازمان‌ها می‌باشد. در همین راستا کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز به واسطه‌ی ماهیت خدماتشان از جمله سازمان‌هایی هستند که پرداختن به مقوله کیفیت، آن‌ها را قادر می‌سازد تا نیازهای مراجعان را با ارائه‌ی خدمات با کیفیت بالا، برآورده سازند. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، به منظور رویارویی موثر با تغییرات و بر آورده ساختن نیازهای مراجعانشان، نیازمند بهره‌گیری از الگوهای کیفیتی می‌باشند تا بر اساس آنها بتوانند میزان توفیق و کیفیت خدماتشان را بسنجند و نتایج حاصل از این اقدامات را دستمایه‌ی بهبود کیفیت خدمات خود قرار دهند (آخشیک، ۱۳۸۶).

در سال‌های اخیر کیفیت یکی از معیارهای اصلی سنجش عملکرد در سازمان‌ها شده است. برای این منظور هم تا کنون چندین مدل و استاندارد از سوی موسسات ملی و منطقه‌ای طراحی شده

است که از این میان می‌توان به مدل کیفیت فراگیر^۱ (TQM)، مدل جایزه کیفیت مالکوم بالدريج^۲، جایزه دمینگ^۳ و ... اشاره کرد. یکی از مدل‌هایی که اخیراً توسط سازمان‌های سرآمد و پیشرفته مورد استفاده قرار گرفته است، مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا^۴ (EFQM) است. این مدل در سال ۱۹۸۸ توسط ۱۴ شرکت معتبر اروپایی^۵ به وجود آمد که پایه آن در واقع همان مدیریت کیفیت جامع (TQM) است (تراکولو، ۲۰۰۵).

مدل تعالی EFQM ابزاری برای سنجش و ارزیابی سازمان از میزان موفقیت خود و راهنمایی است که مسیر فعالیت مدیران را برای بهبود عملکرد شناسایی و تعیین می‌کند (کرباسیان، ۱۳۸۹). این الگو دارای ۸ مفهوم اصلی است که عبارتند از: ۱. دسترسی به نتایج متعادل و متوازن ۲. ایجاد ارزش افزوده برای مشتریان ۳. رهبری با چشم‌انداز، مشارکت و یکپارچگی ۴. مدیریت از طریق فرایندها ۵. کسب موفقیت با کمک کارکنان ۶. پرورش خلاقیت و نوآوری ۷. ایجاد مشارکت ۸. احساس مسئولیت برای آینده پایدار. از آنجا که این مفاهیم انتزاعی هستند و به راحتی قابل سنجش و ارزیابی نیستند، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت آنها را در قالب ۹ معیار ارائه کرده است که پنج معیار آن، توانمندسازها و چهار معیار دیگر نتایج هستند. معیارهای توانمندساز عبارتند از: رهبری، خطومشی و استراتژی، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع، فرایندها و معیارهای نتایج نیز شامل نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه، نتایج کلیدی عملکرد می‌شوند (جلوداری ممقانی، ۱۳۸۹). معیارهای توانمندساز، آنچه را که یک سازمان انجام می‌دهد پوشش می‌دهند و معیارهای نتایج، آنچه را که یک سازمان بدست می‌آورد (اوکلند، ۱۳۸۴). شکل زیر چارجوب مدل EFQM را نشان می‌دهد:

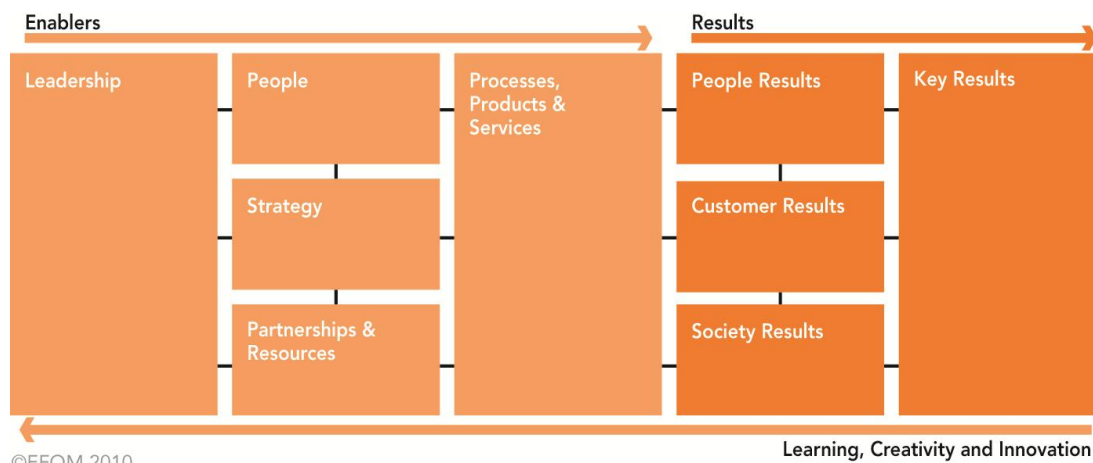
1. Total Quality Management

2. Malcolm Baldrige National Quality Award

3. W. Edwards Deming

4. European Foundation For Quality Management

۵. چهارده شرکت مذکور عبارت بودند از: بوش، رنو، فیات، بی تی، بول، الکترولوکس، ک ال ام، نستله، اولیوتی، فیلیپس، سولزر، فولکس واگن، رازالت، سیبا.



©EFQM 2010

Learning, Creativity and Innovation

نمودار ۱-۱ - چارچوب مدل EFQM (بازیابی شده در تاریخ ۳.۴.۱۳۹۰ از سایت: <http://www.efqm.org/en>).^۱

از آنجا که مدل تعالی سازمانی (EFQM) رایج‌ترین و جدیدترین مدل ارزیابی مدیریت کیفیت است، در این پژوهش عملکرد مدیریت کیفیت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بر اساس این مدل مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

۱-۲- بیان مسئله

با توجه به افزایش اهمیت اطلاعات در عصر حاضر، کتابخانه‌ها نیز به عنوان مکانی برای ذخیره و اشاعه اطلاعات، از اهمیتی بیش از پیش برخوردار شده‌اند و لازم است در سطحی پیشرفته‌تر از گذشته به ارائه خدمات بپردازند. این امر جز از طریق مدیریت صحیح و اثر بخش میسر نیست (کشاورز، ۱۳۸۷).

از آنجایی که کتابخانه‌های دانشگاهی از مهم‌ترین پایه‌های اطلاع‌رسانی علمی، آموزشی و پژوهشی کشور محسوب می‌شوند و نقش خاصی در پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی اساتید، دانشجویان و پژوهشگران دارد باید به مدیریت این عظیم‌ترین کانون اطلاعات توجه کرد و مدیریت در

۱. سایت بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM): www.efqm.org