

# الگوی تعالی سازمانی و سنجش کیفیت مدیریت فن آوری اطلاعات در کتابخانه‌های علوم

## پزشکی: بررسی موردی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور\*

سمیه سادات آخشیک<sup>۱</sup>، عبدالحسین فرج پهلوی<sup>۲</sup>

### چکیده

**مقدمه:** کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی پزشکی در حکم سازمان‌های خدماتی، به جهت ارتقای بیشتر کیفیت خدمات خود، پاسخگویی هر چه بیشتر به مراجعان و به منظور بهبود عملکرد سازمان مادر، نیازمند روش‌های استاندارد برای سنجش و ارزیابی خدماتشان می‌باشند تا بر مبنای آن بتوانند نیازهای کاربران خود را که منتهی به عملکرد بهتر خدمات سازمان می‌شود، به طور مطلوب برآورده سازند. هدف از این تحقیق، سنجش سطح کیفیت مدیریت فن آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور به عنوان موردی از کتابخانه‌های علوم پزشکی در کشورمان بود.

**روش بررسی:** مدل تعالی سازمانی (European Foundation for Quality Management) EFQM یکی از ابزارهای استاندارد ارزیابی کیفیت عملکرد است. در این پژوهش پیمایشی، جامعه‌ی پژوهشی آن را کلیه مدیران و دست‌اندرکاران فن آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز که ۳۰ نفر بودند، تشکیل دادند. پیش از اجرای پرسش‌نامه، یک کارگاه نیز به منظور آموزش نحوه‌ی پاسخ‌دهی به پرسش‌نامه برای هر یک از این گروه‌ها برگزار شد. به منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه‌ی پژوهش از ضریب Cronbach's alpha استفاده شد. مقدار آلفا عدد ۰/۹۷۹۷ به دست آمد که نشان‌دهنده‌ی پایایی بسیار قوی است. از آمار توصیفی مانند فراوانی، درصد و میانگین، برای توصیف و به تصویر کشیدن وضعیت موجود استفاده شد، از آزمون t مستقل برای بررسی (معنی‌دار بودن) اختلاف بین معیارهای الگوی تعالی سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه مورد بررسی استفاده گردید.

**یافته‌ها:** بررسی به عمل آمده روشن ساخت که از مدل EFQM می‌توان برای بررسی کیفیت عملکرد در کتابخانه‌های علوم پزشکی استفاده کرد؛ ضمن این که کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز با کسب ۴۴۱/۴۲۰۸ امتیاز از ۱۰۰۰ امتیاز، که ۲۰۳/۰۳۰۴ امتیاز آن از ۵۰۰ نمره‌ی شاخص‌های توانمندسازها و ۲۳۸/۳۹۰۴ امتیاز آن از ۵۰۰ نمره‌ی شاخص‌های نتایج می‌باشد، از سطحی متوسط برخوردار هستند.

**نتیجه‌گیری:** مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز و مسئولان رده بالای تصمیم‌گیرنده در این دانشگاه بایستی به موارد مدیریت کیفیت فن آوری اطلاعات، وضعیت کارکنان و رضایت مشتریان توجه بیشتری کنند و در تقویت آن‌ها بکوشند.

**واژه‌های کلیدی:** مدیریت کیفیت جامع؛ تکنولوژی اطلاعات؛ کتابخانه‌های پزشکی؛ دانشگاه‌ها.

### نوع مقاله: تحقیقی

پدیرش مقاله: ۸۸/۶/۵

اصلاح نهایی: ۸۸/۱/۳۱

دریافت مقاله: ۸۷/۲/۲۶

**ارجاع:** آخشیک سمیمه سادات، فرج پهلوی عبدالحسین. الگوی تعالی سازمانی و سنجش کیفیت مدیریت فن آوری اطلاعات در کتابخانه‌های علوم پزشکی: بررسی موردی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۹؛ ۷ (۲): ۱۷۱-۱۶۱

### مقدمه

\* این مقاله برگرفته از پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد می‌باشد.  
۱. مربی، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تربیت معلم آذربایجان، تبریز، ایران.  
(نویسنده‌ی مسؤل) Email: somakhshik@gmail.com  
۲. استاد، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران.

تغییرات مداوم دنیای فن آوری و همگامی با این تغییرات و تحولات، در عصر حاضر که عصر کیفیت یا همان عصر مشتری مداری نامگذاری شده است و با توجه به این که

این فن‌آوری‌ها است (۱) و از آن جا که تصمیم سازی استراتژیک و سنجش سطح اجرای استراتژی‌ها مبتنی بر سنجش عملکرد در سازمان است (۲)، در این پژوهش سعی شده است تا با استفاده از الگوی تعالی سازمانی که یکی از معیارهای معتبر سنجش کیفیت است، عملکرد مدیران کتابخانه‌های این دانشگاه در زمینه فن‌آوری اطلاعات مورد سنجش قرار گیرد تا به این ترتیب، ضمن این که نحوه عملکرد مدیریت فن‌آوری اطلاعات در این کتابخانه‌ها مشخص می‌شود، زمینه‌ی لازم برای پرداختن به بهبود و تعالی نظام مدیریت فن‌آوری اطلاعات نیز در آن‌ها فراهم شود.

با توجه به این که مدیریت، یکی از حوزه‌های تأثیرپذیر از فن‌آوری اطلاعات است، با سنجش عملکرد مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، می‌توان وضعیت موجود مدیریت فن‌آوری اطلاعات را در این کتابخانه‌ها نشان داد و آن را با وضعیت مطلوب مقایسه کرد. نتیجه‌ی این ارزیابی می‌تواند ضمن آگاهی بخشیدن به مدیران این کتابخانه‌ها از وضعیت موجود، آگاهی‌های لازم جهت اقدامات آتی را در اختیار آن‌ها قرار دهد تا بر مبنای آن و با شناسایی نقاط قوت و ضعف مدیریت کتابخانه‌هایشان در این زمینه، برای بهبود خدمات و مدیریت مطلوب فن‌آوری‌های اطلاعات برنامه‌ریزی مناسبی به عمل آورند.

مدل تعالی سازمانی:

مدل تعالی سازمانی، یک مدل ارزیابی سازمانی است که حاصل تجربیات، نظرات اندیشمندان و سازمان‌های موفق در استفاده از سایر مدل‌های مدیریت کیفیت فراگیر از قبیل Deming و Baldrige بود. همان طور که نجمی اظهار داشته است، این مدل، ویژگی‌های یک سازمان موفق را در چارچوب هشت مفهوم بنیادین معرفی می‌نماید که عبارت از نتیجه‌گرایی، مشتری مداری، رهبری و ثبات در مقاصد، مدیریت مبتنی بر فرایندها و واقعیت‌ها، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، توسعه شراکت‌ها و مسؤولیت‌های اجتماعی شرکت می‌باشد (۳). مدل تعالی سازمانی با عنایت به معیارهای نه گانه‌ی خود قادر است یک سازمان را به طور جامع

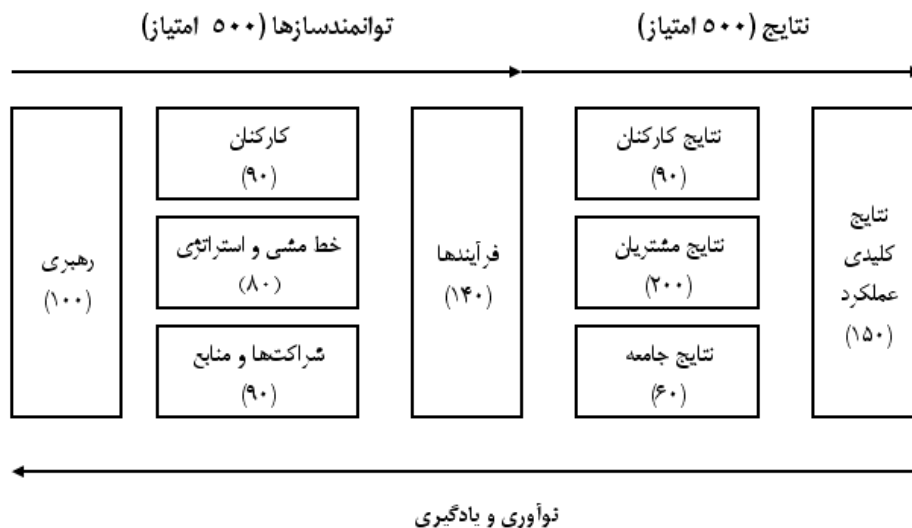
تولیدکنندگان کالاها و ارایه دهندگان خدمات در آن زندگی می‌کنند، وظایف و مسؤولیت‌های مدیران امروزی را دو چندان کرده و بر ماهیت حرفه‌ای آنان، تأثیر بارزی نهاده است. بهبود کیفیت، از علایق مشترک تمامی سازمان‌ها می‌باشد. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز به واسطه‌ی ماهیت خدمات خود، از جمله سازمان‌هایی هستند که پرداختن به مقوله‌ی کیفیت، آن‌ها را قادر می‌سازد تا نیازهای مراجعان خود را به جهت ارایه خدماتی با کیفیت بالا، برآورده سازند. مواجهه با دنیای فن‌آوری‌های اطلاعاتی و تغییرات فزاینده آن، بدون تردید سبب تغییر نیازها، ارتباطات، مشاغل و خدمات مراکز اطلاع‌رسانی شده است. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، به منظور رویارویی مؤثر با این تغییرات و برآورده ساختن نیازهای مراجعان خود، نیازمند بهره‌گیری از الگوهای کیفیتی می‌باشند تا بر اساس آن‌ها به توانند میزان توفیق و کیفیت خدماتشان را بسنجند و نتایج حاصل از این اقدامات را دست‌مایه بهبود مستمر کیفیت خدمات خود قرار دهند. با توجه به این که ظهور فن‌آوری‌های اطلاعاتی، زندگی بشر را دستخوش تحولات عظیمی کرده است و کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به مثابه شاه‌رگ حیاتی در ارایه‌ی اطلاعات به جامعه عمل می‌کنند، به کارگیری فن‌آوری‌های اطلاعاتی برای ارایه هر چه بهتر خدمات و انجام فعالیت‌های این مراکز ضروری به نظر می‌رسد. این در حالی است که بهره‌گیری، پیاده‌سازی و به کارگیری این فن‌آوری‌ها در همه مراحل، نیازمند مدیریتی صحیح و واقع‌گرا می‌باشد تا به توانند سازمان خود را در جهت نیل به اهداف آن یاری رسانند.

در چند سال اخیر سرمایه‌گذاری خوبی در راستای فراهم کردن امکانات و فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز به عمل آمده است و اکنون جا دارد که چگونگی، کیفیت استفاده از این امکانات و تداوم برنامه‌ریزی برای آن‌ها مورد سنجش قرار گرفته و بررسی شود. از آن جا که کسب شناخت از کمیت، کیفیت، وضعیت و نیز برنامه‌ریزی برای رشد و اعتلای نظام‌های اطلاعاتی، مستلزم بررسی وضعیت موجود در مدیریت و بهره برداری از

یکدیگر و جمع امتیاز هر کدام ملاحظه می‌شود:  
تاکنون فعالیت‌ها و بررسی‌های متعددی برای استفاده از الگوی تعالی سازمانی در کتابخانه‌ها صورت گرفته است. Barrionuevo و همکار به منظور ارزیابی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در اسپانیای جنوبی، دست‌نامه‌ای تدوین کردند که برای تهیه آن، رویکردهای مختلف ارزیابی را بررسی کردند و پس از پیاده سازی الگوی EFQM به منظور ارزیابی خدمات این کتابخانه‌ها، به دلیل جامع بودن این الگو، پس از اعمال تغییراتی در راستای متناسب‌سازی آن برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای، دست‌نامه را بر مبنای آن تهیه نمودند (۵).

Truccolo و همکاران که دهه‌ی ۱۹۹۰ را آغاز مباحث کیفیت در کتابخانه‌های پزشکی ایتالیا عنوان می‌دارند، معتقدند که از آن جایی که تولید و مصرف خدمات، در قیاس با بخش‌های تولیدی، به صورت هم زمان و در یک مکان واحد صورت می‌گیرد، پرداختن به کیفیت، در بخش‌های خدماتی، توجه بیشتری را می‌طلبد. این پژوهشگران، از الگوی تعالی سازمانی، برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ی تخصصی مؤسسه‌ی ملی سرطان در شمال شرق ایتالیا استفاده نمودند. در این بررسی، کمترین میزان امتیاز به دست آمده، مربوط به معیار

ارزیابی نموده و نقاط قوت، ضعف و زمینه‌های بهبود آن را مشخص سازد. از آن جا که مفاهیم بنیادین، نشان دهنده اهدافی هستند که یک سازمان متعالی، باید به آن‌ها دست یابد، سازمان‌ها به منظور تحقق آن‌ها، نیاز به معیارهایی دارند که اجرای آن‌ها در سازمان، هم بررسی و هم میسر شود. به این منظور، الگوی تعالی سازمانی، از نه معیار اصلی بهره می‌برد، که پنج معیار آن، در اصطلاح «توانمندساز»های سازمان خوانده می‌شوند و چهار معیار دیگر، «نتایج» عملکرد و دستاورد فعالیت‌های سازمان می‌باشند (۴). معیارهای توانمندساز، تمام مکانیزم‌ها، سیستم‌ها، روش‌ها، طرح‌ها و به طور کلی، بخش‌های تشکیل دهنده یک سازمان را در بر می‌گیرند و عواملی هستند که سازمان را برای رسیدن به نتایج عالی توانمند می‌سازند. و هر کدام از پنج معیار، به تعدادی زیر معیار (Criterion parts) تقسیم می‌شوند. رعایت تمامی این معیارها، در سازمان‌های مختلف، یکسان نیست و هر سازمانی می‌تواند با توجه به ماهیت و فعالیت خود، به آن‌ها توجه کند. معیارهای موسوم به «نتایج»، عبارت از نتایجی که یک سازمان به دست می‌آورد و بیان کننده دستاوردهای حاصل از اجرای مناسب توانمندسازها هستند، می‌باشد. در شکل ۱، معیارهای نه گانه‌ی الگوی تعالی سازمانی، نحوه‌ی تعامل و ارتباط آن‌ها با



شکل ۱: الگوی تعالی سازمانی

استفاده از روش‌های انگیزشی مناسب سیستم، ارتباط معنی‌داری مشاهده نمود (۹).

تابنده در پژوهشی به مقایسه‌ی وضعیت موجود و مطلوب کتابخانه‌های دانشگاه شیراز در اعمال مدیریت کیفیت فراگیر از دیدگاه مدیران و کارشناسان پرداخت و به این نتیجه دست یافت که مدیران، نگرش بالاتری نسبت به وضع موجود کتابخانه‌ها داشتند و تفاوت معنی‌داری بین نظر مدیران و کارشناسان وجود دارد. علل این تفاوت نگرش، عدم اطلاع مدیران و کارشناسان از مدیریت کیفیت فراگیر و عدم شناخت نسبت به فلسفه‌ی مدیریت کیفیت شناسایی شد. او همچنین، عدم آموزش‌های ضمن خدمت، عدم توجه به ارزش‌های انسانی توسط برخی مدیران و وجود موانع بین واحدها را از جمله عواملی دانست که می‌تواند از دلایل عمده‌ی تفاوت نگرش مدیران و کارشناسان باشد (۱۰).

حسین زاده پس از معرفی و بررسی مدل‌های تعالی به دنبال ارایه‌ی چارچوب جامعی برای خودارزیابی در قالب فرایند جامع و خودارزیابی سازمان به مطالعه پرداخت. در این فرایند جامع، جایگاه استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری گروهی و چند معیاره با هدف تقویت اعتبار نتیجه‌بخشی خودارزیابی بررسی و تعیین شد. او همچنین به منظور توسعه تعیین عملکرد، از مدل لگاریتمی خطی استفاده کرد و در نهایت، با اجرای روش توسعه یافته، توان و قدرت اجرایی این روش را سنجید (۱۱).

نوری در پژوهشی، میزان آمادگی کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی مستقر در تهران را برای پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر، مورد سنجش قرار داد. وی با استفاده از پرسش‌نامه‌ای محقق ساخته، کل مسؤولین کتابخانه‌های سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی را که مشتمل بر ۷۵ نفر بودند، مورد پرسش قرار داد. پرسش‌نامه‌ی این تحقیق، در ۹ بخش مشارکت کارکنان، وضعیت رهبری، توجه به آموزش، وضعیت پاداش و ترفیع، توجه به مشتری، احساس تعلق (مالکیت)، فرهنگ سازمانی، وضعیت ارتباطات و توجه به بهبود مستمر، به بررسی میزان آمادگی این کتابخانه‌ها برای اجرای مدیریت کیفیت فراگیر پرداخته بود. نتایج حاصل از

نتایج مشتریان (۷۴ از ۲۰۰ امتیاز)، و بیشترین امتیاز، مربوط به معیار رهبری (۶۷ از ۱۰۰ امتیاز) بود (۶).

Saarti معتقد است که وجود مشکلات سنجش کیفیت در مدیریت کیفیت، سبب بهره‌گیری از مدل تعالی سازمانی در خدمات اطلاعاتی دانشگاه کاتویپو در کشور فنلاند گردید و تفکر اصلی شکل‌گیری این ایده را ایجاد وسیله‌ای برای اندازه‌گیری می‌داند که توسط آن هر سازمانی می‌تواند موقعیت فعلی خود را ارزیابی، آن را دنبال و نیز اهدافی را برای آینده طرح‌ریزی نماید، فعالیت‌های خود را بهبود بخشد و به پیشرفت برسد. وی یکی از مهم‌ترین عوامل مدیریت کیفیت را بهبود فعالیت‌های مدیریتی و رضایت‌مندی مراجعان می‌داند (۷).

Mello و همکار، در پژوهشی با عنوان ارزیابی و کیفیت عملکرد کتابخانه‌ها، پروژه‌هایی را بررسی نمودند که در طی ده سال اخیر، در پرتغال و برزیل، به ارزیابی و کیفیت عملکرد خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته بودند. آن‌ها، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها را مفهومی می‌دانند که امروزه، نزد همه‌ی کتابداران پذیرفته شده است و نیز آن را راهی برای ارزیابی نیازها و میزان رضایت‌مندی کاربران و عملکرد بهتر کتابخانه‌ها عنوان می‌دارند. همچنین Mello و همکار ذکر می‌کنند که روش‌هایی که طی دهه‌ی اخیر در این کتابخانه‌ها برای ارزیابی کیفیت مورد استفاده قرار گرفته‌اند، عبارت از Monitor Doc، EFQM، LIBQUAL و SERVQUAL می‌باشد (۸).

بررسی متون موجود نشان می‌دهد که در ایران کارهای تحقیقاتی اندکی در رابطه با مدیریت کیفیت به ویژه در کتابخانه‌ها صورت گرفته است. آن چه که انجام شده است نیز تنها بر اساس مدیریت کیفیت جامع (TQM) بوده است و تحقیق حاضر اولین تحقیقی است که با استفاده از مدل تعالی سازمانی (EFQM) صورت گرفته است.

اسماعیل پور اشکا در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش مدیریت عالی در سیستم مدیریت کیفیت جامع»، مدیریت کیفیت را در مورد ۱۴ شرکت تحت پوشش سازمان گسترش صنایع و نوسازی ایران اجرا کرد و بین میزان سبک مشارکتی مدیریت عالی، موفقیت در اجرای مدیریت کیفیت فراگیر و

کشور است رسیدگی شود.

جامعه‌ی پژوهش عبارت از کلیه‌ی مدیران و دست‌اندرکاران فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز بودند که به علت محدودیت تعداد (در مجموع قریب به ۳۰ نفر در ادربهشت ماه سال ۱۳۷۶) همه آن‌ها شامل این تحقیق شدند و در واقع جامعه‌ی این تحقیق به روش سرشماری انتخاب شد.

در مدل تعالی سازمانی برای ارزیابی روش‌های مختلفی وجود دارد که هر کدام از آن‌ها بر حسب میزان وقت و اعتبار مالی که در اختیار محقق قرار دارد می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد. داده‌های این پژوهش، با استفاده از دو ابزار گردآوری شده است؛ پرسش‌نامه، کارگاه. در زیر به شرح هر یک از این دو ابزار پرداخته می‌شود.

ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌های این پژوهش، پرسش‌نامه‌ای بود که در اصل مورد تأیید بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت است که به عنوان الگوی تعالی سازمانی ارایه شده است. از آن جا که این پرسش‌نامه، در سازمان‌های مختلف، اعم از صنعتی، تولیدی، آموزشی و خدماتی قابل استفاده می‌باشد، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت، این اجازه را داده است که پرسش‌نامه‌ی مذکور، با توجه به مقتضیات هر یک از این سازمان‌ها و با حفظ ۹ معیار اصلی که در الگوی تعالی سازمانی ذکر شده‌اند، مورد جرح و تعدیل قرار گیرد. این پرسش‌نامه در اصل، دارای ۹ معیار است، ۵ معیار آن متعلق به توانمندسازها و ۴ معیار دیگر، جز نتایج می‌باشند که هر کدام از این ۹ معیار، خود به تعدادی زیر معیار و هر کدام از زیر معیارها، به تعدادی نکات راهنما تقسیم می‌شوند و هر سازمانی، می‌تواند با توجه به ماهیت و فعالیت خود، به آن‌ها توجه کند (۴). در این پژوهش با بهره‌گیری از پرسش‌نامه‌ی اصلی، پرسش‌نامه‌ای خاص این پژوهش ساخته شد که برخی زیر معیارهای آن با توجه به ماهیت کتابخانه‌ها تغییر نمود. روایی پرسش‌نامه‌ی اولیه‌ی پژوهش حاضر، پس از ساخت، جهت اطمینان از روایی صوری و محتوایی، در اختیار ۶ تن از متخصصان فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌ها و مدیریت کیفیت قرار گرفت. سپس نظرات این

این پژوهش، حاکی از این بود که میانگین مجموع امتیازات تمامی مفاهیم نه گانه‌ی پیش گفته در سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی به ترتیب ۷/۵، ۷/۴۷ و ۷/۱۵ از حداکثر ۱۰ امتیاز بود. ضمن این که، از میان این مفاهیم، وضعیت «احساس تعلق»، «وضعیت ارتباطات»، «فرهنگ سازمانی»، «توجه به آموزش» و «توجه به بهبود مستمر»، مناسب، «وضعیت رهبری»، «مشارکت کارکنان» و «توجه به مشتری»، متوسط و «وضعیت پاداش و ترفیع»، با توجه به امتیازات به دست آمده، ضعیف تشخیص داده شد. نوری از این تحقیق این نتیجه را می‌گیرد که برای اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مورد بررسی، در مرحله‌ی اول، بایستی در سیستم پاداش و ترفیع و سپس در مقوله‌های «توجه به مشتری»، «مشارکت کارکنان» و «وضعیت رهبری»، تحولات اساسی صورت گیرد (۱۲).

هدف از انجام پژوهش حاضر، سنجش و تعیین عملکرد مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز و ارزیابی کاربرد الگوی تعالی سازمانی در حوزه‌ی مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز به عنوان نمونه‌ای از کتابخانه‌های علوم پزشکی کشور بوده است.

### روش بررسی

این پژوهش از نوع توصیفی بود که به روش پیمایشی انجام گرفت. در این پژوهش ابتدا با توجه به متون، نظریه‌های موجود و الگوی ارایه شده توسط بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت، پرسش‌نامه‌ای خاص این تحقیق ساخته شد و تدوین گردید. سپس با استفاده از این پرسش‌نامه، وضعیت حاضر مدیریت فن‌آوری اطلاعات در جامعه مورد مطالعه، بررسی شد تا به هدف این پژوهش که سنجش و تعیین عملکرد مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز و ارزیابی کاربرد الگوی تعالی سازمانی در حوزه‌ی مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های این دانشگاه که به عنوان نمونه‌ای از کتابخانه‌های علوم پزشکی

آمد که در کارگاه آموزشی مدیریت کیفیت در کتابخانه‌ها، شرکت نمایند. در این کارگاه، پس از شرح کوتاهی از ماهیت پژوهش، مفاهیم کلی کیفیت، تاریخچه، اصول و دلایل شکل‌گیری مدیریت کیفیت، برای جامعه‌ی پژوهش شرح داده شد و الگوهای رایج سنجش عملکرد که بر مبنای اصول مدیریت کیفیت طراحی شده است، به طور خلاصه، معرفی گردید. در ادامه، از الگوی تعالی سازمانی، به عنوان یکی از الگوهای مطرح جهت سنجش عملکرد، معرفی کامل‌تری انجام گرفت و چگونگی امتیازدهی به معیارها نیز برای حاضرین توضیح داده شد. سپس پرسش‌نامه‌ها بین حاضرین توزیع شد و به آن‌ها فرصت کافی داده شد تا با دقت به موارد تعیین شده در سوالات امتیاز دهند. امتیازاتی که به این ترتیب داده شد مبنای محاسبات و تعیین میزان عملکرد مدیریت فن آوری اطلاعات در کتابخانه‌های مورد نظر قرار گرفت.

در تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از این پژوهش از روش‌های آمار توصیفی (میانگین، فراوانی، درصد و ...) و نیز آزمون‌های آماری از قبیل همبستگی و آزمون T-test بهره گرفته شد.

#### یافته‌ها

امتیازهای به دست آمده از عملکرد مدیریت فن آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور در سنجش با الگوی تعالی سازمانی در زمینه عوامل توانمندساز، حاکی از این بود که این عوامل، با کسب مجموع  $203/9565$  امتیاز از  $500$  امتیاز کل توانمندساز، تنها  $40/61$  درصد از امتیاز مطلوب را کسب نموده‌اند. جدول ۱ نشان‌دهنده امتیاز معیارهای توانمندساز در این کتابخانه‌ها و فاصله آن تا حد مطلوب است.

امتیاز کل معیارهای نتایج از عملکرد مدیریت فن آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور، همان گونه که جدول ۲ نیز نشان می‌دهد، برابر است با  $227/8125$  از  $500$  امتیاز، که بیانگر سطح به نسبت متوسط در سنجش با امتیاز کل نتایج در الگوی تعالی سازمانی است.

به این ترتیب، امتیاز کل مدیریت فن آوری اطلاعات در

متخصصان، بررسی شد و تنقیحات و تغییراتی در پرسش‌نامه اعمال گردید و نسخه نهایی، جهت تأیید روایی صوری و محتوایی، در اختیار افراد یاد شده قرار گرفت. به منظور اندازه‌گیری پایایی این پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ (Cronbach's alpha) استفاده شد که یکی از معروف‌ترین روش‌های محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری است که توسط نرم‌افزار SPSS قابل محاسبه می‌باشد. در این پرسش‌نامه مقدار آلفا با توجه به داده‌های گردآوری شده محاسبه شد و عدد  $0/9797$  به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی بسیار قوی است.

اساس کار با این پرسش‌نامه، امتیاز دهی به معیارها و زیر معیارهای مطرح شده است. همان طور که در شکل ۱ ملاحظه می‌شود، سقف مجموع امتیازات  $1000$  می‌باشد که جزئیات آن در شکل مشخص شده است. در این پرسش‌نامه، پس از مورد پرسش قرار دادن هریک از معیارهای اصلی، از پاسخگویان خواسته شد تا با توجه به زیر معیارهای ارایه شده، امتیازی بین  $0$  تا  $10$  را به آن معیار اصلی بدهند.

لازم به ذکر است که هر یک از سؤال‌های مطرح شده در پرسش‌نامه، از سهمی برابر در امتیازدهی نهایی برخوردارند و به سادگی نشان می‌دهند که کتابخانه، در کدام یک از بخش‌های مورد پرسش، بیشترین قوت یا ضعف را دارد و مدیران، باید توجه خود را بیشتر به چه مواردی معطوف دارند (گرچه باید در نظر داشت که هر سازمان، اولویت‌های خود را دارد و الزامی نیست که برنامه‌ها بر مبنای این امتیازها شکل گیرند).

در این پژوهش، علاوه بر استفاده از پرسش‌نامه جهت گردآوری اطلاعات، از کارگاه آموزشی نیز استفاده شد. تلفیق این روش با روش پرسش‌نامه، این امکان را فراهم می‌آورد که اطلاعات کافی از الگوی تعالی سازمانی و اجزای آن در اختیار پاسخ‌دهندگان قرار گیرد. در این پژوهش، پس از تهیه‌ی پرسش‌نامه، به منظور دست یافتن به امتیازات واقع بینانه‌تر در هر معیار، از جامعه‌ی پژوهش که مدیران و دست‌اندرکاران فن آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز بودند، در تاریخ  $1386/3/2$  دعوت به عمل

جدول ۱: ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های مدیریت دانش با مؤلفه‌های سبک رهبری تحولی

ردیف	معیار	امتیاز کل	امتیاز کل معیار	فاصله تا مطلوب
۱	رهبری	۵۲/۷۱۹	۱۰۰	۴۷/۲۸۱
۲	خط مشی و استراتژی	۳۰/۰۸۳۳	۸۰	۴۹/۹۱۶۷
۳	کارکنان	۳۵/۹۲۵	۹۰	۵۴/۰۷۵
۴	مشارکت‌ها و منابع	۳۲/۰۶۲۵	۹۰	۵۷/۹۳۷۵
۵	فرایندها	۵۳/۱۶۶۷	۱۴۰	۸۶/۸۳۳۳
	جمع امتیاز توانمندسازها	۲۰۳/۹۵۶۵	۵۰۰	۲۹۶/۰۴۳۵

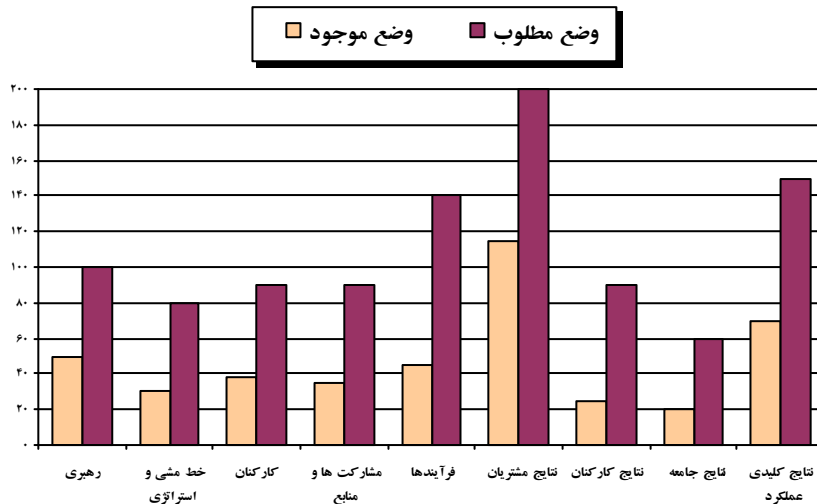
جدول ۲: امتیاز کل معیارهای نتایج از عملکرد مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور

ردیف	معیار	امتیاز کل	امتیاز کل معیار	فاصله تا مطلوب
۱	نتایج مشتریان	۲۰۰	۱۰۰	۸۶/۶۲۵
۲	نتایج کارکنان	۹۰	۸۰	۶۲/۳۱۲۵
۳	نتایج جامعه	۶۰	۹۰	۴۰/۷۵
۴	نتایج کلیدی عملکرد	۱۵۰	۹۰	۸۲/۵
	جمع امتیاز نتایج	۲۲۷/۸۱۲۵	۵۰۰	۲۷۲/۱۸۷۵

کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور در سنجش با الگوی تعالی سازمانی، همان طور که از جدول ۳ نیز بر می‌آید ۴۳۱/۷۶۹۳ از ۱۰۰۰ امتیاز است. که این وضعیت در جدول ۳ و نمودار ۱ نیز نمایش داده شده است.

جدول ۳: امتیاز کل عملکرد مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور

ردیف	معیار	امتیاز کل	امتیاز کل معیار	فاصله تا مطلوب
۱	رهبری	۵۲/۷۱۹	۱۰۰	۴۷/۲۸۱
۲	خط مشی و استراتژی	۳۰/۰۸۳۳	۸۰	۴۹/۹۱۶۷
۳	کارکنان	۳۵/۹۲۵	۹۰	۵۴/۰۷۵
۴	مشارکت‌ها و منابع	۳۲/۰۶۲۵	۹۰	۵۷/۹۳۷۵
۵	فرایندها	۵۳/۱۶۶۷	۱۴۰	۸۶/۸۳۳۳
۶	نتایج مشتریان	۱۱۳/۳۷۵	۲۰۰	۸۶/۶۲۵
۷	نتایج کارکنان	۲۷/۶۸۷۵	۹۰	۶۲/۳۱۲۵
۸	نتایج جامعه	۱۹/۲۵	۶۰	۴۰/۷۵
۹	نتایج کلیدی عملکرد	۶۷/۵	۱۵۰	۸۲/۵
	امتیاز کل	۴۳۱/۷۶۹۳	۱۰۰۰	۵۶۸/۲۳۰۷



نمودار ۱: عملکرد مدیریت فن آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور در سنجش با الگوی تعالی سازمانی

### بحث

آمده، مربوط به معیار نتایج مشتریان (۷۴ از ۲۰۰ امتیاز)، و بیشترین امتیاز، مربوط به معیار رهبری (۶۷ از ۱۰۰ امتیاز) بود. کشور اسپانیا یکی از پیشگامان استفاده از الگوی تعالی سازمانی در کتابخانه‌ها است (۶).

پرداختن به کیفیت و ارزیابی آن در سازمان‌ها به نظر می‌آید از دهه ۱۳۷۰ (۱۹۹۰ میلادی) در ایران آرام آرام رواج پیدا کرد و مطالعاتی در این راستا صورت گرفت. البته این مطالعات بیشتر بر به کارگیری الگوی مدیریت کیفیت فراگیر استوار بودند. مطالعات تابنده (۱۰)، حسین زاده (۱۱) و نوری (۱۲)، بر به کارگیری الگوی مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان‌های خدماتی از جمله کتابخانه‌ها تأکید داشت. فرج پهلوی و آخشیک در پژوهشی به بررسی عملکرد مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز با الگوی تعالی سازمانی پرداختند که نتایج حاصل از تحقیق آن‌ها نشان داد که مدیریت این کتابخانه‌ها با کسب ۴۲۱/۳۰۲۲ امتیاز از مجموع ۱۰۰۰ امتیاز الگوی تعالی سازمانی، به طور کلی در وضعیت متوسطی قرار دارند (۱۳). بررسی حاصل از نتایج پژوهش حاضر و مطالعاتی که تا زمان انجام این پژوهش (آذرماه ۱۳۸۶) در این حوزه انجام شده بود و به اجمال در این جا مورد اشاره قرار گرفتند حاکی از این است که مباحث مطرح شده و پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه‌ی مدیریت کیفیت در خدمات کتابخانه‌های ایران دامنه بسیار محدودی دارد و این

در خارج از ایران در رابطه با موضوع کیفیت و سنجش آن در کتابخانه‌ها مطالعات مختلفی انجام گرفته است. Barrionuevo و همکار (۵) و Saarti (۷) با تأکید بر ابعاد کیفیت و نقش آن در کتابخانه‌ها به این نتیجه دست یافتند که کتابخانه‌ها مکان ایده‌آلی برای پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر می‌باشند و تغییراتی مانند گرایش به تعالی خدمات، تمرکز بر سیستم‌ها و فرآیندهای مربوطه باید در کتابخانه‌ها به وجود آید. در این رابطه Mello و همکار، به روش‌ها و الگوهایی اشاره می‌کنند که طی یک دهه‌ی اخیر در این کتابخانه‌ها برای ارزیابی کیفیت مورد استفاده قرار گرفته است؛ این الگوها عبارت از Monitor Doc، EFQM، LIBQUAL و SERVQUAL می‌باشد (۸).

Truccolo و همکاران که دهه‌ی ۱۹۹۰ را آغاز مباحث کیفیت در کتابخانه‌های پزشکی ایتالیا عنوان می‌دارند، معتقدند که از آن جایی که تولید و مصرف خدمات، در قیاس با بخش‌های تولیدی، به صورت هم زمان و در یک مکان واحد صورت می‌گیرد، پرداختن به کیفیت، در بخش‌های خدماتی، توجه بیشتری را می‌طلبد. این پژوهشگران، از الگوی تعالی سازمانی، برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌ی تخصصی مؤسسه‌ی ملی سرطان در شمال شرق ایتالیا استفاده نمودند. در این بررسی، کمترین میزان امتیاز به دست



اهداف، چشم اندازها و به طور کلی، هدایت فن‌آوری اطلاعات، به نسبت خوب عمل کرده‌اند. البته نباید این نکته را دور از نظر داشت که کسب این امتیاز متوسط، نشان‌دهنده وجود برخی کاستی‌هایی در زمینه رهبری در مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های مورد مطالعه می‌باشد. الگوی تعالی سازمانی، این توانایی را می‌دهد که زمینه‌های قابل بهبود و نقاطی را که بیشتر نیازمند توجه می‌باشند به خوبی شناسایی نمود. خرده معیارهای رهبری در این کتابخانه‌ها حاکی از این حقیقت است که ضعف عمده رهبران کتابخانه‌های علوم پزشکی جندی شاپور، ناشی از کم توجهی به تدوین مأموریت، چشم انداز، ارزش‌ها و نیز اخلاقیات استفاده از فن‌آوری اطلاعات می‌باشد و این درحالی است که نقطه قوت این رهبران، درک تحولات سازمانی یا به عبارتی، تغییر مدیریت در این کتابخانه‌هاست.

اما در بین عوامل توانمندساز، کمترین امتیاز را معیار شراکت‌ها و منابع کسب نموده‌اند. به عبارت بهتر، کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور با کسب  $35/63$  درصد از امتیاز کل این معیار (۹۰)، در زمینه مدیریت فن‌آوری اطلاعات، نسبت به همکاری، روابط با سایر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در این زمینه و همچنین نسبت به استفاده از منابع بیرونی و درونی موجود در کتابخانه‌ها، عملکرد نامناسبی دارند که در بین خرده معیارهای این معیار، «عدم تلاش جهت جذب و تخصیص منابع مالی بیرون سازمان»، دارای ضعف عمده‌تر می‌باشد. همان طور که در قبل نیز اشاره شد، دسته دوم عوامل الگوی تعالی سازمانی، شامل «نتایج» می‌شوند که مطابق جدول ۲، سهم مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه مورد پژوهش، از این عوامل،  $45/56$  درصد بود، در بین این عوامل، نتایج مشتریان، با کسب  $56/69$  درصد از امتیاز کل این معیار (۲۰۰ امتیاز)، بیشترین امتیاز را به خود اختصاص داده است. به عبارت بهتر، میزان رضایت استفاده‌کنندگان و مراجعان بیرونی و درونی کتابخانه از فن‌آوری اطلاعات، در سطح متوسطی است. بررسی خرده معیارهای این عامل نشان داد که در معیار نتایج مشتریان، ضعف عمده، مربوط به «عدم تقدیر و رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مربوط به فن‌آوری اطلاعات» است و این می‌تواند بدین معنی باشد که هر چند

مسئله در مورد کتابخانه‌های علوم پزشکی با توجه به نقش تعیین‌کننده‌ای که در تأمین نیازهای مخاطبان خود دارند بیشتر دیده می‌شود. به جرأت می‌توان گفت که وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های علوم پزشکی در کشور تا پیش از این با هیچ یک از الگوهای برخاسته از مدیریت کیفیت انجام نشده است. تنها مطالعه مرتبط، پژوهش مربوط به بررسی عملکرد مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز با الگوی تعالی سازمانی است که توسط نویسندگان این مقاله انجام گرفته و بیانگر این است که وضعیت مدیریت کتابخانه‌های مورد بررسی در آن پژوهش امتیاز کمتری را نسبت به مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های علوم پزشکی جندی شاپور کسب کردند. مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز و مسؤولان رده بالای تصمیم‌گیرنده در این دانشگاه بایستی به موارد مدیریت کیفیت فن‌آوری اطلاعات، وضعیت کارکنان و رضایت مشتریان توجه بیشتری کنند، در تقویت آن‌ها کوشش نمایند.

### نتیجه‌گیری

با توجه به بحث پیش گفته، ملاحظه می‌شود که کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور در زمینه‌ی مدیریت فن‌آوری اطلاعات، در قیاس با الگوی تعالی سازمانی، با کسب مجموع  $431/7693$  از ۱۰۰۰ امتیاز، در سطحی به نسبت متوسط قرار دارند که البته این وضعیت به نسبت متوسط، در معیارهای مختلف متفاوت است. آن چه که از جدول ۱ بر می‌آید این است که کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور، در زمینه‌ی عوامل توانمندساز، با کسب  $40/61$  درصد از کل ۵۰۰ امتیاز این عوامل، عملکرد پایین‌تر از سطح متوسطی دارند. همچنین، با توجه به جدول ۱ که عوامل توانمندساز و امتیاز آن‌ها را در کتابخانه‌های مزبور نشان می‌دهد، می‌توان این گونه نتیجه گرفت که این کتابخانه‌ها در معیار رهبری با کسب  $52/72$  درصد از کل امتیاز رهبری (۱۰۰) نسبت به سایر معیارهای دیگر عوامل توانمندساز، بهتر عمل کرده‌اند. این بدان معنی است که رهبران این کتابخانه‌ها، در حرکت به سمت آرمان‌های به کارگیری فن‌آوری اطلاعات، تدوین ارزش‌ها،

امنیت شغلی، مهم‌ترین عاملی است که نتایج کارکنان را با ضعف عمده‌ای مواجه ساخته است. بنابراین، برای این که این ضعف از بین برود، لازم است که مسؤولین دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور و مسؤولین کتابخانه‌های مورد نظر تلاش کنند تا با فراهم آوردن تمهیداتی، عاملی را که موجب نارضایتی کارکنان از حقوق و مزایا و امنیت شغلی آن‌ها است از میان بردارند یا این که آن را تخفیف دهند. این امر در کل به معنی تجدید نظر در شرایط استخدامی کارکنان کتابخانه‌ها است.

میزان رضایت مراجعان از مدیریت فن‌آوری اطلاعات در حد متوسطی است اما به احتمال این رضایت‌مندی به اندازه‌ای نیست که سبب تقدیر آن‌ها از خدمات این حوزه گردد. در بین عوامل تشکیل دهنده نتایج، نتایج کارکنان با کسب ۲۹/۶۵ درصد از امتیاز کل این معیار (۹۰ امتیاز)، ضعف عمده مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور می‌باشد. بررسی خرده معیارهای این عامل نشان می‌دهد که نارضایتی کارکنان از حقوق، مزایا و

## References

1. Momeni H. Management of information technology and communications [ICT Management]. Tehran: University Publishing Center; 2001. p. 213.
2. Poll R, Boekhorst P. Measuring quality: performance measurement in libraries. Trans. Najafi A. Tehran: Samt; 2007. p. 142.
3. Najmi M. Interaction between the EFQM Excellence Model and Six Sigma Methodology. Proceedings of the First International Congress on Six Sigma; 2006 Oct 31-Nov 1; Tehran, Iran; 2006.
4. Hosseini S, Najmi M. The EFQM Excellence Model from Idea to Practice. Tehran: Ronas, 2006. p. 175.
5. Barrionuevo MD, P'erez AM. Evaluation of Academic Libraries in Andalusia (Southern Spain): An EFQM-compliant manual. [Online]. 2003 [cited 2006]; Available from: URL: <http://www.arl.org/states/north/program.html>.
6. Truccolo I, Bianchet k, Cioffi L, Michilin N, Giacomella E, Parro A, et al. EFQM (European Foundation for Quality Management) and Libraries: an organizational challenge for improving the provided services [Online]. 2005; Available from: URL: <http://www.cro.sanita.fvg.it/>
7. Saarti J. From Quality Systems to Action Systems -The Quality Work of the Information Services of Kuopio University Relies on the EFQM Model. Singnum 2003; 36(3): 42-7.
8. Mello L, Sampaio M. Evaluation and quality libraries performance: A view from Portugal and Brazil [Online]. 2003 [cited 21 Sep 2006]; Available from: URL: <http://eprints.rclis.org/3633/>.
9. Esmail Pour-Ashka R. The Study of the Role of the Top Management in the Total Quality Management System. [MSc Thesis]. Tehran: School of Management, Tarbiat Modares University; 1993.
10. Tabandeh F. Comparison of the present status of application of quality management in Shiraz University Libraries. The SCU Journal of Education and Psychology 2004; 3(3-4): 133-54.
11. Hosseinzadeh A. Presenting a framework for self-evaluation of organizations by the EFQM Excellence Model and Decision Methods. [Thesis]. Tehran: School of Industrial Engineering, University of Science and Technology; 2002.
12. Noori R. Feasibility of Application of TQM in Medical University Libraries in Tehran. Health Services Management 2005; 2(1): 54-64.
13. Farajpahlou A, Akhshik S. Assessment of quality performance management Shahid Chamran University Library using the model EFQM. Library and Information Science Quarterly 2009; 12(1): 31.

## European Foundation for Quality Management Model and Information Technology Quality Management in Medical Libraries: The Case of Jondi Shapoor University of Medical Sciences\*

*Somaye Sadat Akhshik<sup>1</sup>; Abdolhossein Farajpahlou, PhD<sup>2</sup>*

### Abstract

**Introduction:** Medical libraries and information centers, as service organizations, need standard tools and methods to be able to measure and increase quality of their services, so as to be able to meet the needs of their users in support of the improvement of the performance of their parent institutions.

**Methods:** One of the available standard tools of quality measurement is the European Foundation for Quality Management (EFQM) model. This model which is developed and introduced by the European Foundation of Quality Management, considers the organization from both, internal (Staff) and external (Customers) perspectives in terms of two criteria: Enablers and Results. A questionnaire was devised in the form of a survey on the basis of EFQM model so as to be applicable in medical libraries. To administer the questionnaire, a workshop was arranged in which target librarians participated. After some training on how to complete the survey and scoring the items, the questionnaire was handed to the participants and was collected as soon as they completed the survey.

**Results:** Firstly, the EFQM model is applicable in medical libraries; secondly, acquiring 441.4208 points out of 1000 of which 203.0304 points are gained from Enablers and 238.3904 points from Results, shows that the Jondi Shapoor University of Medical Sciences libraries are in a medium level of quality in terms of IT management.

**Conclusion:** This study revealed that from all criteria, Jondi Shapoor University of Medical Sciences libraries are in a better position in terms of leadership, while are not in a good position in terms of the results of staff and customers. Therefore, decision makers in this university should pay more attention to the latter factors and try to strengthen them.

**Keywords:** Total Quality Management; Information Technology; Libraries, Medical; Universities.

**Type of article:** Original Article

*Received: 16 May, 2008*

*Accepted: 27 Aug, 2009*

**Citation:** Akhshik S, Farajpahlou A. **EFQM Model and IT Quality Management in Medical Libraries: The Case of JUMS.** *Health Information Management* 2010; 7(2): 171.

---

\* This article was extracted from MSc Thesis.

1. Lecturer, Library and Information Science, Azarbaijan University of Teacher Training, Tabriz, Iran. (Corresponding Author) Email: somakhshik@gmail.com

2. Professor, Library and Information Science, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran.