

میزان آمادگی کتابخانه های دانشگاهی علوم پزشکی تهران برای پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)

رسول نوری^۱

چکیده

مقدمه: مدیریت کیفیت فراگیر یک فلسفه رهبری و اصول هدایتگری است که بر بهبود مستمر از طریق مشارکت کارکنان و استفاده از روشهای کمی تأکید می کند و بر رضایت همه جانبه ی مشتری متمرکز است. از آنجا که کتابخانه های دانشگاهی علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی، مراکز مهم تهیه و گردآوری، سازماندهی و ارائه اطلاعات پزشکی در سطح کشور می باشند، توجه به مقوله مدیریت کیفیت فراگیر در این کتابخانه ها امری اساسی است، بنابراین این پژوهش با هدف تعیین میزان آمادگی کتابخانه های دانشگاهی علوم پزشکی تهران برای پیاده سازی TQM انجام گرفت.

روش بررسی: این پژوهش از دسته مطالعات توصیفی - مقطعی بود. جامعه آماری این تحقیق، مسؤلین بخشهای کتابخانه های سه دانشگاه علوم پزشکی مستقر در تهران (شامل ۷۵ نفر) و ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسشنامه محقق ساخته بود که اعتبار آن با ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۲۵ و روایی محتوایی و درونی آن نیز تأیید شد. داده های استخراج شده از پرسشنامه ها با استفاده از آمار توصیفی و انجام آزمون آنالیز واریانس به وسیله نرم افزار SPSS، مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: نتایج نشان می دهد ضمن اینکه بیشترین امتیاز کسب شده در زمینه مفاهیم اساسی TQM در سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی مربوط به احساس تعلق (۸/۵۸، ۸/۴۹ و ۸/۲۶) و کمترین امتیاز به وضعیت پاداش و ترفیع (۵/۲۶، ۵/۷۴ و ۵/۴۵) اختصاص داشت، در هیچ یک از مفاهیم ۹ گانه بین سه دانشگاه تفاوت معنی داری مشاهده نگردید.

نتیجه گیری: با توجه به یافته های این پژوهش به طور کلی برای اجرای TQM در کتابخانه های مورد مطالعه باید نظام پاداش و ترفیع در آنها دچار تحول اساسی گردد و سپس مقوله های توجه به مشتری، مشارکت کارکنان و وضعیت رهبری نیز تقویت شوند.

واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت جامع - کتابخانه های پزشکی - سازمان و مدیریت (بهداشت و درمان)

پذیرش مقاله: ۸۴/۹/۶

اصلاح نهایی: ۸۴/۹/۱

وصول مقاله: ۸۴/۱/۱۶

هستند که همراه سایر سازمانهای خدماتی از قبیل شرکتهای هواپیمایی، بانکها، شرکت های بیمه و ارائه دهندگان خدمات بهداشتی، شیوه مدیریت کیفیت فراگیر را اتخاذ می کنند. برای مدتها کتابداران خود را به عنوان نگهدارندگان دانش قلمداد می کردند نه عاملان گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات و با وجود اینکه

مقدمه

مدیریت کیفیت فراگیر، فلسفه رهبری و اصول هدایتگری است که بر بهبود مستمر از طریق مشارکت کارکنان و استفاده از روشهای کمی تأکید دارد و بر رضایت همه جانبه مشتری متمرکز است (۱). پرداختن به کیفیت کالا و خدمات در کلیه زمینه ها در زمره اولویت های اساسی هر سازمان پیشرو می باشد (۲). کتابخانه ها آخرین مراکزی

۱- مری گروه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم

پزشکی اصفهان

E-mail: nouri@mng.mui.ac.ir