

چکیده

مقدمه: مدیریت کیفیت فراگیر یک فلسفه رهبری و اصول هدایتگری است که تأکیدش بر بهبود مستمر از طریق مشارکت کارکنان و استفاده از روشهای کمی بوده و متمرکز بر رضایت همه جانبه مشتری است (Aksu, 2003, P.592). از آنجا که کتابخانه های دانشگاههای 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 حیاتی است. هدف اصلی این پژوهش بررسی مفاهیم اساسی TQM از دیدگاه مسئولان بخشهای کتابخانه های مذکور جهت ارزیابی میزان آمادگی آنها برای اجرای TQM می باشد.

روش پژوهش: در یک مطالعه مقطعی دیدگاه مسئولین بخشهای کتابخانه های سه دانشگاه علوم پزشکی مستقر در تهران (شامل ۷۵ نفر) در رابطه با مفاهیم اساسی TQM از طریق پرسشنامه مورد ارزیابی قرار گرفت. این مفاهیم عبارتند از: مشارکت کارکنان، وضعیت رهبری، توجه به آموزش، توجه به مشتری، وضعیت پاداش و ترفیع، احساس تعلق به کتابخانه، وضعیت فرهنگ سازمانی و توجه به بهبود مستمر در خدمات. داده های حاصل از جمع آوری این پرسشنامه ها نیز ضمن استفاده از آمار توصیفی با کمک نرم افزار spss و انجام آزمون آنالیز واریانس، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

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

بحث و نتیجه گیری: با توجه به یافته های این پژوهش به طور کلی برای اجرای TQM در کتابخانه های مورد مطالعه بایستی سیستم 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 فراگیر، کتابخانه های دانشگاهی، مدیریت کتابخانه