

تصویر سلامت

دوره ۴ شماره ۱ سال ۱۳۹۲ صفحه ۴۶ - ۴۲

کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های پزشکی

آمنه داداشی مهربانی: دانشجوی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی

لیلا میرزاپور: دانشجوی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی

مینا محمدی: دانشجوی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی

وحیده زارع گاوگانی: استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تبریز، مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز کشوری مدیریت سلامت

Email: Vgavgani@gmail.com

چکیده

کتابخانه یک ارگان‌نیم رو به رشد است. همگام با توسعه اجتماعی و رشد ملت‌ها و متناسب با رشد تغییرات تکنولوژیکی؛ عملکرد، مدیریت و خدمات کتابخانه‌ها تغییر می‌کند. به‌خاطر این ویژگی کتابخانه‌ها نیازمند تجدید نظرهای مستمر در روش‌های مدیریتی خود و به‌کارگیری روش‌های علمی مدیریتی نوین و مناسبی هستند که بتواند نیازها و علایق مشتری را با تکنولوژی‌های قابل‌دسترس پیوند زده و منابع دانش و اطلاعات را به شیوه‌ای اثربخش مدیریت نماید. مدیریت کیفیت فراگیر، به عنوان یکی از روش‌ها و ابزارهای مدیریتی نوین جهت پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران می‌تواند منجر به بهره‌وری مستمر کیفی در خدمات کتابخانه‌های پزشکی باشد. این مقاله به مرور و بررسی مدیریت ابعاد، مؤلفه‌ها و کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر در بخش‌های مختلف کتابخانه می‌پردازد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت کیفیت فراگیر، کتابخانه‌های پزشکی، مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌ها

مقدمه

فراگیر فرایندی است که با کاهش هزینه، افزایش بهره‌وری و ارتقای کیفیت در نهایت منجر به رضایت مشتری می‌گردد. از جمله مسائل دیگری که امروزه بسیار پیشرفت کرده است و در بسیاری از ابعاد زندگی تأثیر گذاشته است ظهور و گسترش فناوری اطلاعات است. امروزه سازمان‌ها و مؤسسات به‌طور چشم‌گیری از فناوری‌های اطلاعات در جهت اهداف و مقاصد خود استفاده می‌کنند و از دستاوردهای فناوری‌های

پیچیدگی‌های دنیای امروز و افزایش خاصیت رقابتی آن در صحنه‌های بین‌المللی، سازمان‌ها و مؤسسات و نهادها را بر آن داشته است تا برای بقا و دوام خود در بازار رقابت جهانی طرحی نو درافکنند. از جمله مسائلی که امروزه برای بقای سازمان‌ها بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد کیفیت تولیدات یا خدمات سازمان‌ها و مؤسسات است. یکی از روش‌هایی که برای ارتقای کیفیت توسط سازمان‌ها و مؤسسات به‌کار گرفته شده است مدیریت کیفیت فراگیر می‌باشد. مدیریت کیفیت

دنیای امروز دستیابی به مزیت رقابتی در یک کتابخانه، تجهیز آن به سیستم اطلاعاتی را به عنوان مهم‌ترین الزامات به همراه دارد. (5)

از سوی دیگر، پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز هر عنصر بهبود و به ویژه مفهومی به گستردگی مدیریت کیفیت فراگیر، نیازمند تعهد و حمایت در همه سطوح آن سازمان و به‌ویژه سطح مدیریت عالی سازمان است (6). کار تیمی نیز به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی در موفقیت مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه شناخته شده است (7).

"باتر ویک" (۱۹۹۳) پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه را مستلزم در نظر گرفتن نیاز مشتریان به عنوان مهمترین اصل در کتابخانه، مسئولیت تمامی افراد برای رسیدن به بالاترین کیفیت خدمات، لزوم توجه به کار تیمی، اهمیت به مشتریان داخلی به اندازه مشتریان خارجی و تأکید بر "مدیریت بر افراد" می‌داند.

در تحقیقی دیگر، به تغییر از تمرکز بر روی گردآوری مجموعه‌ها بر تمرکز بر روی کارکنان و افراد، ایجاد کیفیت به منظور استاندارد کردن فرایندها و حذف موانع که باعث جداسدن بخش‌ها می‌شود، آموزش و مشارکت تمامی کارکنان، ایجاد سیستم مدیریت کیفیت و تمرکز و مشارکت کاربران برای پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه، اشاره شده است (3).

"والدمن" (۱۹۹۴) تعهد مدیریت ارشد به در نظر گرفتن کیفیت به عنوان بالاترین اولویت، تعریف کیفیت به عنوان برآورده انتظارهای مشتریان در پایین‌ترین سطح هزینه، گرایش رهبر سازمان به دیدگاه و ارزش‌های مدیریت کیفیت فراگیر، مشارکت همه اعضای سازمان و تفویض اختیار به آنها در تلاشی همکارانه برای رسیدن به بهبود کیفیت، گرایش بر مدیریت براساس حقایق (شامل کاربرد تکنیک‌های علمی و حل مشکل همچون کنترل آماری فرایند) تعهد مستمر به بهبود ظرفیت‌های کارکنان و فرایندهای کاری به وسیله آموزش و به‌گزینی، تلاش برای کسب بیشترین تأمین‌کنندگان و مشتریان که در مدیریت کیفیت فراگیر شرکت دارند را در پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه مهم و تعیین‌کننده می‌داند. بدیهی است، اندازه‌گیری و برنامه‌ریزی در جهت بهبود آمادگی برای تغییر و نیز مدیریت کیفیت فراگیر در راستای بقا و کسب مزیت رقابتی، از مهم‌ترین الزامات علمی کسب و کار در کتابخانه‌ها به عنوان شریان‌های حیات علمی جوامع می‌باشند و بجاست که تحقیقات کاربردی و جامع در این زمینه روشنگر راه تعالی کیفی و مشتری‌مداری این سیستم‌های تولید خدمت قرار گیرند (4).

با اعمال "مدیریت کیفیت فراگیر" در مدیریت کتابخانه‌ها می‌توان علاوه بر اطلاع‌رسانی سریع و به‌موقع موجب افزایش کارایی و فراهم کردن رضایت مراجعه‌کنندگان و رشد این نهاد

اطلاعات به عنوان ابزاری برای ارتقای کیفیت و بقا و پویایی خود در بازار رقابتی جهانی بهره می‌گیرند.

امروزه کتابخانه‌ها نیز به عنوان مؤسسات خدماتی تحت-تأثیر بازار رقابتی قرار گرفته‌اند. فناوری‌های اطلاعاتی به‌طور گسترده در کتابخانه‌ها نیز نفوذ کرده‌اند و تقریباً همه بخش‌های کتابخانه‌ها از دستاوردهای فناوری‌های اطلاعات متأثرند. همچنین برای بقای کتابخانه‌ها، مدیریت این نهادها بسیار مورد توجه قرار گرفته است؛ کیفیت خدماتی که این نهادها و مؤسسات ارائه می‌کنند از جمله مؤلفه‌های بقای آنها می‌باشد. برای رسیدن به این مهم، مدیریت کیفیت فراگیر یکی از فرایندهای مورد توجه مدیریت کتابخانه‌ها است.

مفهوم مدیریت کیفیت فراگیر

TQM (Total Quality Management)

مدیریت کیفیت فراگیر اقدامی هوشمندانه، آرام و مستمر است که تأثیری نیروزا در تأمین سازمان دارد و در نهایت به رضایت مشتری، افزایش کارایی و بالا بردن رقابت در بازار منجر می‌شود (۱).

در رویکرد "مدیریت کیفیت فراگیر" که متمرکز بر کیفیت، مستمر بر مشارکت همه اعضا در رسیدن به اهداف از طریق رضایت مشتری است و تمام اعضای سازمان و جامعه از آن سود می‌برند. هدف اصلی "مدیریت کیفیت فراگیر" عبارت است از کاهش تغییر هر پروسه کاری به‌طوری که سازگاری و هماهنگی بالایی در کارها به‌وجود بیاید (2).

مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌ها

مفهوم مدیریت کیفیت فراگیر در اوایل سال ۱۹۹۰ در حوزه کتابخانه‌ها مطرح و به‌کار گرفته شد (بوتچر ۱۹۹۳؛ گاپن و دیگران ۱۹۹۳؛ ژورو و بارنارد ۱۹۹۳؛ کلاسن و دیگران ۱۹۹۹؛ لونی و بلفونتید ۱۹۹۳؛ ریگز ۱۹۹۳). به تدریج این مفهوم در کتابخانه‌های انگلستان و ایالات متحده آمریکا به‌کار گرفته شد و اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت کیفیت فراگیر و کتابخانه‌های دانشگاهی در سال ۱۹۹۴ در واشینگتن دی-سی با عنوان "مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های دانشگاهی: تلاش‌های اولیه برای استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه" برگزار گردید. در این کنفرانس، به تسهیلات لازم برای پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه‌ها در غرب پرداخته شد (3).

"وانگ" (۲۰۰۶) با مروری بر نتایج مطالعات در زمینه کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه، به نتایج پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز آن در کتابخانه‌ها اشاره می‌کند (4).

محققان عناصر متعددی را به‌منظور پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌ها مورد اشاره قرار داده‌اند. قطعاً در

چهار سؤال کلیدی در مدیریت کتابخانه‌ها بر پایه "مدیریت کیفیت فراگیر" که نیازمندی‌های مراجعه‌کنندگان را بهتر تعریف می‌کنند:

۱. چه چیزی شما نیاز دارید؟
۲. آیا آنچه که من به شما می‌دهم چه انجام می‌دهید؟
۳. آیا فاصله‌ای بین آنچه شما نیاز دارید و آنچه که من می‌دهم وجود دارد؟
۴. آیا این امکان وجود دارد که چیزی که من به شما می‌دهم، شما به آن نیاز نداشته باشید؟

این سؤالات و گفتگوها اجازه تجزیه مراحل و تمارین کلی بین گروه‌های کاری را در جهت برآورده کردن نیازهای داخلی می‌دهد (۱۱).

زمانی "مدیریت کیفیت فراگیر" به‌طور موفقیت‌آمیزی اجرا شده که به‌صورت بخشی لاینفک (یکپارچه) کلیه فرآیندهای جاری در همه بخش‌ها از سفارش گرفته تا فهرست‌نویسی و نمایه‌سازی را در بر بگیرد و به عنوان برنامه‌ای جداگانه به آن نگریسته نشود.

در مدیریت کیفیت فراگیر بر طراحی، انتخاب فناوری و فرآیندهای مناسب تولید، آموزش کیفیت، مشارکت بیشتر کارکنان، توجه به نیازهای مشتریان و لزوم اندازه‌گیری کار تأکید شده است (۱۲).

ابعاد و مؤلفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌ها

رهبری: توجه مدیر کتابخانه نسبت به کیفیت بهر ارائه خدمات، تمایل مدیر کتابخانه به مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، تعیین و پایبندی هدف‌های شفاف توسط مدیریت برای بهبود کیفیت کتابخانه.

مدیریت افراد: تسلط کتابداران به زبان‌های مختلف، اختیار کارکنان کتابخانه جهت انجام وظایف خود، توانایی کارکنان در حل مسائل کاری خود به‌صورت مبتکرانه، به‌روز بودن اطلاعات کتابداران، آموزش کارکنان در زمینه برخورد مناسب با اعضا و راهنمایی آنها، روحیه کار تیمی کارکنان، پرداخت به کارکنان براساس کیفیت و عملکرد کار آنان، برخورد مناسب کارکنان در مواجهه با توقعات بی‌جای ارباب-رجوع.

مدیریت فرآیند: طبقه‌بندی کتاب‌ها براساس معیارهای مناسب، استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی در کتابخانه، میزان مهارت‌های کارکنان در زمینه فناوری اطلاعات، دریافت فهرست آخرین کتاب‌های انتشارات مختلف، شفافیت کافی مسئولیت‌ها و اختیارات افراد در شرح شغل، ساختار مناسب سالن مطالعه برای تمرکز، در نظر گرفتن پاداش برای اعضای منظم و امانت‌دار.

سازمانی 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 می‌نماید و موجب بقا و رشد کتابخانه می‌گردد (۹).

ارکان فلسفی "مدیریت کیفیت فراگیر" در کتابخانه‌ها

فرآیندگرایی: درون‌داد (منابع)، روند (فهرست‌نویسی، چکیده‌نویسی و نمایه‌سازی) و برون‌داد (تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران) همه به‌صورت افقی در مراحل از فرآیند قرار می‌گیرند و تقسیم‌بندی عمودی و سلسله‌مراتبی وجود ندارد.

مشتری‌محوری: چه کارکنان کتابخانه و چه کاربران اطلاعات همه در واقع همکار و شریک هم هستند و سلامت جریان کار و فرآیند وابسته به رضایت کاربران و اظهارنظر آنان است.

ارتقای مستمر و فراگیر فرآیندها و سیستم‌ها: با تمرکز بر ارتقای عملکرد فرآیندها و سیستم‌ها تلاش می‌شود فرآیندها و سیستم‌ها به‌طور دائم در جهت پاسخ به نیازها و انتظارات مشتریان بهبود یابند (۱۰).

مزایای "مدیریت کیفیت فراگیر" در کتابخانه‌ها

در "مدیریت کیفیت فراگیر" کتابخانه‌ها تمایل دارند که کارکنان و وظایف در واحدهای خاصی تقسیم شوند و این امر باعث می‌شود کارهای کلی فراهم‌آوری منابع اطلاعاتی یا دسترسی به منابع برای استفاده‌کنندگان مجزا می‌شود. با کار کردن در تیم‌های حل مسئله، سؤال‌های مؤثر خاص مشخص می‌شوند لذا از طریق توسعه دانش ابزاری حل مسئله و تکنیک‌ها، کارکنان نمی‌توانند پیشرفت کنند. آنها در بخش‌های دیگر یاد می‌گیرند، تمرین می‌کنند و با اهداف سازمان بیشتر آشنا می‌شوند (۱۱).

از طریق "مدیریت کیفیت فراگیر" می‌توان به اهداف کیفیت دستیابی یافت. این مدیریت با تأکید بر کیفیت و رضایت مشتری در همه امور، فعالیت‌ها و نتایج را به سوی بهبود کیفیت سوق می‌دهد و آن را از حالت مفهومی به معنادار تبدیل می‌کند. از سوی دیگر یکی از اهداف عمده کتابخانه‌ها نیاز مراجعه‌کنندگان کتابخانه است، لذا عدم تمرکز بر نیازها اجرای مدیریت کیفیت را به حداقل می‌رساند، این امر حتی در زمانی که فرآیندها و اصول تعریف شده‌اند امکان‌پذیر است (۹).

اصطلاحنامه، کتابشناسی‌ها و ... می‌توان در مدت‌زمان کوتاه با هزینه پایین به فهرست‌نویسی منابع پرداخت.

مدیریت کیفیت فراگیر در بخش مرجع

با به‌کارگیری کتابدار علاقه‌مند به کار مرجع، دارای روابط عمومی بالا، آشنا به علم روان‌شناسی، آشنا به منابع مرجع موجود در کتابخانه، آشنا به منابع مرجع الکترونیک، ایجاد محیطی در فضای مجازی برای ارتباط با کاربر از قبیل گروه-های بحث، مرجع مجازی زنده؛ استفاده از پست الکترونیک برای دریافت سؤالات مرجع و پاسخ دادن به آنها، استفاده از منابع مرجع مناسب با اهداف کتابخانه که می‌توان به اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در بخش مرجع و در نهایت رضایت مشتری دست یافت.

مدیریت کیفیت فراگیر در بخش امانت کتابخانه

از اهداف مدیریت کیفیت فراگیر تأمین رضایت مشتری است با به‌کارگیری کتابدار متخصص، علاقه‌مند به ارائه خدمات، برخوردار از روابط عمومی بالا، استفاده از سخت-افزارها و نرم‌افزارهای مناسب بخش امانت، ایجاد امکان امانت یا رزر و و جستجوی منابع که محدود به محیط کتابخانه نباشد و افراد از محیط کار، منزل و ... بتوانند منابع کتابخانه را مورد جستجو قرار دهند، کتاب به امانت بگیرند یا رزر نمایند (که این امر از تراکم کاری در ساعات کار کتابخانه می-کاهد و مدت انتظار مراجعان را کاهش می‌دهد)، می‌توان به این مهم دست یافت.

نتیجه‌گیری

همزمان با پیشرفت علوم و تکنولوژی و توسعه فناوری-های اطلاعاتی، کتابخانه‌ها نیز از این پیشرفت‌ها بی‌بهره نمانده و از این تحولات و تکنولوژی‌های جدید تأثیر پذیرفته‌اند و برای کاربرد و توسعه این فناوری‌ها در کتابخانه سیاست-گذاری‌هایی توسط مدیران انجام می‌شود. مدیریت کیفیت فراگیر نیز که از روش‌های علمی مدیریتی می‌باشد بر مشارکت تمام کارکنان و اعضا و با تأکید بر ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌ای، سعی در جلب رضایت کاربران دارد. بهره‌گیری از مدیریت کیفیت فراگیر و کاربرد و توسعه فناوری‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌ها به بهبود عملکرد کتابخانه‌ها، و افزایش سرعت دسترسی به منابع علمی و باکیفیت، در نهایت به جلب رضایت کاربران منجر خواهد شد.

تمرکز بر مشتری: ارائه بروشورهای اطلاعاتی به اعضای که در کتابخانه قرار دارند، تلاش برای جذب بیشتر مشتری، وجود مشاوران تخصصی برای راهنمایی به اعضا، وجود تسهیلات رفاهی مناسب (سلف، نمازخانه و ...) برای مراجعه-کنندگان، بهره‌گیری کتابخانه از نظام پیشنهادها، در نظر گرفتن رضایت اعضا به عنوان هدف اصلی. نیز سیرکین (۱۹۹۳) در بررسی خود، برای اعمال هر چه بهتر مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های دانشگاهی توجه به موارد زیر را ضروری می‌داند:

- تولید بروشورهای خدمات و بسته‌های اطلاعاتی
- انجام یک پژوهش کاربرمدارانه درباره خدمات کتابخانه
- تغییر ساعت‌های کاری
- تسهیل عودت منابع امانی
- ساده کردن تورق منابع
- انعطاف‌پذیری با کارمندان
- همکاری با دولت محلی
- تبلیغ منابع با همکاری ناشران
- آموزش کارمندان جدید
- تشکیل گروه‌های مشاور در هر یک از بخش‌های کتابخانه
- بهبود چیدمان فیزیکی کتابخانه
- پیگیری شکایت‌ها
- استفاده از خدمات ماهواره‌ای
- آگاهی‌رسانی راجع به خدمات جدید یا تغییر یافته
- توسعه منابع آموزشی کارمندان و کاربران
- خدمات ویژه برای گروه‌های خاص
- ارائه خدمات تحویل مدرک الکترونیک
- پیروی از بیانیه رسالت سازمان
- خوشرویی

کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر در بخش‌های مختلف کتابخانه

مدیریت کیفیت فراگیر در بخش مجموعه‌سازی

به‌کارگیری کتابدار آشنا به مهارت‌های لازم جهت شناسایی، خرید منابع و برقراری ارتباط با کارگزاران و ناشران و ... ، استفاده از فناوری‌های جدید مانند پست الکترونیک برای مکاتبات و پیگیری سفارشات و ... می‌توان به ارتقای کیفیت در بخش مجموعه‌سازی پرداخت.

مدیریت کیفیت فراگیر در بخش فهرست‌نویسی

با توجه به اهداف مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌ها می‌توان با به‌کارگیری کتابدار ماهر در امر فهرست‌نویسی، استفاده از نرم‌افزارهای مناسب فهرست‌نویسی و رده‌بندی،

منابع

- <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=01435124&volume=27&issue=9&articleid=1580809&show=html> (Accessed December 2013).
8. Butterwick, N. Total quality management in the university library. *Library Management*, 1993, Available from: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=858686> (Accessed December 2013).
9. مکوندی، آ. میریت کیفیت فراگیر، رخنه ای در مدیریت کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی. نما:مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۸۶؛ ۷(۳). (دسترسی در <http://www.aqrfarhangi.ir/Portals/0/banke-ettelate-farhangi/banke-jame-ettelaate-farhangi/maghalat/ketabkhane/52.pdf>)
10. Tabriz University of Medical Sciences. Total Quality Management. Available from: <http://eazphcp.tbzmed.ac.ir/?PageID=127> (Accessed December 2013).
11. Jurow S, Barnard S. Introduction: TQM fundamentals and overview of contents. *Journal of Library Administration*, 1993. DOI:10.1300/J111v18n01_01.
۱۲. سلطانی، ایرج. نقش مدیریت کیفیت فراگیر در بحران ها. تدبیر، ۱۳۸۴؛ ۱۶(۱۵۵). (دسترسی در <http://www.imi.ir/tadbir/tadbir-155/article-155/6.aspx>)
۱. جعفریان، م و همکاران. ابزارهای استراتژیک و فرهنگی مدیریت کیفیت فراگیر. تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا، ۱۳۷۹.
2. Royse D, Thyer B, Padgett D and Longan T. *Program Evaluation: A Introduction*. 4th ed, Belmont, Thomson Brooks/Cole, 2006; pp: 151.
3. Zhan Ch and Zhang H. How does a dandelion seed from overseas root and thrive? The successful implementation of TQM in Hainan University Library. *Library Management*, 2006, Available from: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1563529&show=html> (Accessed December 2013).
۴. زنجیرچی م، حاتمی نسب ح، دره زرشکی ن. مسیریابی چابکی خدمات کتابخانه در بستر مدیریت کیفیت فراگیر. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۳۸۹؛ ۲(۱۳). (دسترسی در <http://www.ensani.ir/fa/content/246684/default.aspx>)
5. Sahu, A K. Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. *Library Review* 2007; 56 (3): 234-243
6. Pilling S. Putting the customer first: Total Quality and customer service at the British Library Document Supply Center. *International & Document Supply* 1996; 24 (2): 11-16.
7. Wang H. From user to customer: TQM in academic libraries?. *Library Management*, 2006, Available from