



دانشگاه علوم پزشکی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی

پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی

عنوان:

ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های دانشکده‌های داروسازی کشور بر اساس مدل تعالی

سازمانی و ارائه راهکار

توسط: فرهاد زمانی بابگه‌ری

استاد راهنما: دکتر مریم اخوتی

اساتید مشاور: دکتر لیلا والی

علی طالبیان

دکتر محمدرضا بانوشی

سال تحصیلی: ۱۳۹۵ - ۱۳۹۶

چکیده

مقدمه: در سازمان‌های مختلف به‌منظور ارزیابی عملکرد و اعمال کیفیت رویکردهای متفاوتی استفاده می‌شود. برای ارزیابی کیفیت عملکرد می‌توان از مدل‌های مدیریت کیفیت استفاده نمود. مدل تعالی سازمانی مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM) برای ارزیابی کتابخانه‌ها، مناسب و راهگشای بسیاری از معضلات عملکردی در کتابخانه‌های دانشگاهی است. کتابخانه‌های دانشکده‌های داروسازی کشور با توجه به نقش و اهداف سازمانی خود علاوه بر خدمت در حوزه سلامت و بهداشت جامعه، ارتباط کاملی با بازار و صنعت دارند. پس این کتابخانه‌ها باید با ارزیابی عملکرد مسیر تعالی سازمانی را پیموده و پاسخگوی کاربران سازمان خود باشند.

روش: پژوهش حاضر به روش ترکیبی که در بازه زمانی مهرماه 1395 تا فروردین‌ماه 1396 انجام شد. جامعه پژوهش شامل 50 مدیر و کتابدار، از 20 دانشکده داروسازی کشور بودند که به‌صورت سرشماری مورد بررسی قرار گرفتند. پرسشنامه مورد استفاده، پرسشنامه استاندارد مدل تعالی سازمانی مدیریت کیفیت اروپایی شامل 45 سؤال در دو حیطه توانمندسازها و نتایج مشتمل بر نه معیار بود. امتیازبندی گزینه‌ها با استفاده از مقیاس پنج‌تایی لیکرت انجام شد. در بخش کیفی، با 3 نفر از صاحب‌نظران و 7 نفر از جامعه پژوهش مصاحبه شد و تحلیل داده‌ها با استفاده از جمع‌بندی محتوا انجام شد. تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش در نرم‌افزار spss ویرایش 24 با استفاده از روش‌های آمار توصیفی نظیر درصد و میانگین و انحراف معیار و آزمون‌های آماری تحلیلی کروسکال‌والیس و من‌ویتنی انجام شد.

یافته‌ها: معیار خطمشی بالاترین امتیاز (58/9) و معیار مدیریت کارکنان پایین‌ترین امتیاز (46/7) در حیطه توانمندسازها را کسب کردند. معیار نتایج مشتری، بالاترین امتیاز (71/55) و معیار نتایج مدیریت کارکنان پایین‌ترین امتیاز (35/4) را در حیطه نتایج کسب کردند. در کل حیطه توانمندسازها بالاترین امتیاز یعنی (261/2 از 500) امتیاز کسب کرد حیطه نتایج پایین‌ترین امتیاز (253/3 امتیاز از 500) امتیاز را کسب کرد و جمع امتیازات این کتابخانه‌ها از 1000 امتیاز معیارهای مدل تعالی سازمانی اروپایی (496/55) بود. در بخش کیفی یافته‌ها حاکی از آن بود که مدیران اکثر کتابخانه‌ها نتوانسته بودند با تمامی ذینفعان کتابخانه تعامل مناسب داشته باشند و در برخی کتابخانه‌ها احتمالاً خطمشی وجود نداشته و یا خوب اجرا نشده بودند. همچنین جهت بهبود و کسب رضایتمندی مشتریان، کارکنان و جامعه لازم است علاوه بر

تطابق اهداف کتابخانه با نیازهای کاربران، شاخص‌های جهت ارزیابی رضایتمندی آنها وجود داشته باشد و ارزیابی به صورت مستمر انجام شود.

بحث و نتیجه‌گیری: در کل عملکرد کتابخانه‌های داروسازی کشور متوسط ارزیابی گردید. یافته‌های کمی و کیفی پژوهش حاکی از این است که به دلایل مختلف مانند عدم توجه مدیران ارشد و کمبود منابع مالی این کتابخانه‌ها در معیار مدیریت کارکنان و نتایج کارکنان امتیاز ضعیفی را کسب نمودند بنابراین در بخش مدیریت کارکنان کتابخانه‌های دانشکده‌های داروسازی کشور نیاز به توجه ویژه دارند و در بخش خطمشی و نتایج مشتری تقریباً عملکرد کتابخانه‌های مورد بررسی مناسب ارزیابی شد ولی ایده آل نبود. در بخش‌های دیگر (رهبری، شراکت‌ها و منابع، فرآیندها، نتایج جامعه، نتایج کلیدی عملکرد) این کتابخانه‌ها باید عملکردشان را بهبود بدهند.

کلمات کلیدی: مدل تعالی سازمانی اروپایی، ارزیابی کیفیت خدمات، کتابخانه‌های دانشکده‌های داروسازی کشور، ارزیابی عملکرد