

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

پزشکی: بررسی موردی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور*

سمیه سادات آخشیک^۱، عبدالحسین فرج پهلوی^۲

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

دریافت مقاله: ۱۷/۲/۲۶

اصلاح نهایی: ۱۸/۱/۳۱

پذیرش مقاله: ۱۸/۶/۵

ارجاع: آخشیک سیمیه 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

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