



Performance Indicators of Librarians of the Public Library of Iran

Hajar Zarei

*Corresponding author: Associate Professor Department of Knowledge and Information Science, Tonekabon Branch, Islamic Azad University, Tonekabon, Iran.
E-Mail: hajar_zarei@toniau.ac.ir

Roya Same Siahkalroodihreh

MSc, Department of Knowledge and Information Science, ,Tonekabon Branch, Tonekabon,Iran.

Abstract

Purpose: The purpose of this study is to present the performance indicators of public libraries in Iran.

Methodology: The research method is descriptive-survey and data collection tool is a researcher-made questionnaire with 6 performance criteria (job criteria, professional development, professional commitment, human relationships, flexibility and ethical criteria). The content validity of the questionnaire by the professors and Confirmation elites and its reliability, using the Cronbach's alpha coefficient, is 0.87. The statistical population of the study includes librarians of public libraries of grade 1 to 3 countries, including 248 librarians. Independent T test was used to analyze the data.

Results: Findings show that the highest average is related to job benchmark with an average of 4.00. Then, professional commitment with an average of 3.99, as well as a resilience index with an average of 3.96, an average of human relationships of 3.89, a professional development of 3.86, a moral criterion, and a supramental program of 3.79.

Conclusion: The results show that the six indicators include the job criteria, professional commitment, human relationships, flexibility and ethical criteria are considered by librarians. The indicators can be used to evaluate the performance of public librarians.

Keywords: librarians' performance Criteria, Public libraries, Performance Evaluation, Librarians.

Citation: Zarei, H. & Same Siahkalroodihreh, R. (2019). Performance Indicators of Librarians of the Public Library of Iran. *Knowledge and Information Management*, 5(4), 65-74. (in Persian)

(DOI): 10.30473/MRS.2019.48282.1399

Received: (24-08-2019)

Accepted: (22-10-2019)



شاخص‌های عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور

هاجر زارعی

*نویسنده مسئول، استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد تنکابن، دانشگاه آزاد اسلامی، تنکابن، ایران.
E-Mali: hajar_zarei@toniau.ac.ir

سامع سیاه‌کلرودی

دانش‌آموخته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد تنکابن، دانشگاه آزاد اسلامی، تنکابن، ایران.

چکیده

هدف: هدف اصلی این تحقیق، ارائه شاخص‌هایی برای ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور است.

روش‌شناسی تحقیق: روش تحقیق، توصیفی پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته با ۶ معیار عملکردی (معیارهای شغلی، توسعه حرفه‌ای، تعهد حرفه‌ای، روابط انسانی، انعطاف‌پذیری و معیارهای اخلاقی) است. روایی محتوایی پرسشنامه توسط استادان و نخبگان تأیید و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۸۷ به دست آمده است. جامعه آماری تحقیق کتابداران کتابخانه‌های عمومی درجه ۱ تا ۳ کشور، شامل ۲۴۸ کتابدار هستند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون t مستقل استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد بالاترین میانگین مربوط معیارهای شغلی با میانگین ۴/۰۰ است. سپس تعهد حرفه‌ای با میانگین ۳/۹۹، همچنین شاخص انعطاف‌پذیری با میانگین ۳/۹۶، میانگین شاخص روابط انسانی ۳/۸۹، توسعه حرفه‌ای ۳/۸۶، معیارهای اخلاقی و فوق‌برنامه ۳/۷۹ است.

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج نشان‌دهنده آن است که معیارهای عملکرد شش‌گانه شغلی، توسعه حرفه‌ای، تعهد حرفه‌ای، روابط انسانی، انعطاف‌پذیری و معیارهای اخلاقی مورد توجه کتابداران است و می‌توان از آن‌ها در ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استفاده کرد.

واژه‌های کلیدی: معیارهای عملکردی کتابداران، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ارزیابی عملکرد، کتابداران کتابخانه‌های عمومی.

استناد: زارعی، هاجر و سامع سیاه‌کلرودی، رؤیا (۱۳۹۷). شاخص‌های عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور. مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۵(۴)، ۶۵-۷۴. (DOI): 10.30473/MRS.2019.48282.1399.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۸/۰۶/۰۲)
تاریخ پذیرش: (۱۳۹۸/۰۷/۳۰)

مقدمه

در سال‌های اخیر مدیران در تلاش هستند تا با گسترش اندیشه مشتری‌محوری در سازمان‌های خود، بر نیازهای مشتریان تمرکز کرده و ضمن ایجاد برتری رقابتی، کارایی و اثربخشی خود را افزایش دهند. کتابخانه‌ها به واسطه داشتن نقش محوری در فرایند توسعه پایدار از این امر مستثنی نیستند و باید در جهت بهبود مستمر و مداوم خدمات خود گام بردارند (میرغفوری، ۱۳۸۵). کتابخانه‌های عمومی یکی از نهادهای فرهنگی جامعه هستند که نقش مهمی را در ایجاد عادت به مطالعه و فرهنگ کتاب‌خوانی ایفا می‌کنند و با توجه به این که طیف وسیعی از مراجعان را در برمی‌گیرند ارتباط گسترده‌تری را با جامعه برقرار کرده و سهم عمده‌ای را در ارتقای فرهنگ، آگاهی جامعه و پیشرفت روزافزون جوامع بر عهده خواهند داشت (تحریری، ۱۳۸۶). منشور مشترک ایفلا^۱ و یونسکو^۲ اعلام می‌دارد که کتابخانه‌های عمومی مانند نیروی جاودان برای آموزش، فرهنگ و اطلاعات و عامل اصلی پرورش صلح و سلامت روح از طریق اندیشه مردان و زنان و دروازه‌ای به سوی دانش که شرایط اساسی را برای یادگیری مداوم، تصمیم‌گیری مستقل و توسعه فرهنگی افراد و گروه‌های اجتماعی فراهم می‌آورد، است (پارسازاده و شقاقی، ۱۳۸۸). لذا، حفظ جایگاه و منزلت کتابخانه عمومی و اهمیت آن ایجاب می‌کند، عملکرد کتابداران این نهاد به صورت منظم مورد ارزیابی قرار گیرد. ارزیابی عملکرد، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است و تصور سازمانی که مشمول ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد نباشد مشکل است.

ارزیابی عملکرد سه هدف اساسی را دنبال می‌کند. الف) اهداف استراتژیک: شامل مدیریت استراتژیک، تجدیدنظر در استراتژی‌ها (ب) اهداف ارتباطی: کنترل موقعیت فعلی، نشان دادن مسیر آینده، ارائه بازخورد (ج) اهداف انگیزشی، سیستم پاداش، تشویق بهبود (کریمی، ۱۳۸۵). بنابراین ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد نه تنها موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می‌شود بلکه بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است (تولایی، ۱۳۸۶). تعیین عملکرد علاوه بر این که می‌تواند به‌عنوان یک سیستم کنترل در هر شرکتی تعریف شود که عملیات روزانه‌اش را بررسی می‌کند و اینکه شرکت چقدر به اهدافش رسیده است را ارزیابی نماید (محمودی، پوررضا و تربتی، ۱۳۹۱) همچنین می‌تواند جهت نیل به اهداف تعیین شده شغلی و بهبود وضعیت نیروی انسانی و آگاهی از نارسایی‌ها و رفع

کاستی‌ها گام مؤثری را بردارد. (سید جوادیم و مشفق، ۱۳۸۷) روش ارزیابی عملکرد در بین انواع روش‌های مدیریت با دارا بودن ویژگی‌های خاص همواره به‌طور چشمگیری مطرح بوده است. در واقع، اعمال مدیریت صحیح بدون تجزیه و تحلیل، ارزیابی وظایف و مسئولیت‌ها و شرایط احراز شغل در یک سازمان امکان‌پذیری نیست (همان، ۱۳۸۷). بنابراین، ارزشیابی عملکرد را می‌تواند به‌عنوان فرایند مداوم ارزیابی و مدیریت رفتار و برودادهای انسانی در محل کار مدنظر قرار داد (کارل^۳ و همکاران، ۱۹۹۲). عملکرد ناشی از ویژگی‌های شخصی، مهارت‌ها و نظیر آن است که به نتایج عینی تبدیل می‌شوند (نو^۴ و همکاران، ۲۰۰۸) و ارتباط متقابل بین تلاش، توانایی‌ها و ادراکات نقش تلقی می‌گردند (بایرز و رو^۵، ۲۰۰۸). بنابراین، یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های مدیران منابع انسانی و وظایف سازمان شناخته می‌شود (ساسول، بودرا^۶، ۲۰۰۲). اطلاعات حاصل از اندازه‌گیری عملکرد به‌طور گسترده‌ای برای جبران خدمت، بهبود عملکرد و مستندسازی به کار می‌رود. همچنین می‌توان از آن در تصمیمات مربوط به کارکنان کتابدار (نظیر: ارتقا، انتقال، اخراج و انفصال از خدمت)، تجزیه و تحلیل نیازهای آموزشی، توسعه کارکنان، تحقیق و ارزشیابی برنامه، استفاده کرد (برناردین^۷، ۲۰۰۳).

فرایند ارزیابی عملکرد شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و اقدامات با توالی و ترتیب خاص منطقی و هدف‌دار است. اولین مرحله در فرایند ارزیابی عملکرد در هر مدل و الگویی که انتخاب شود تدوین شاخص‌ها است. شاخص‌ها مسیر حرکت سازمان‌ها را برای رسیدن به اهداف مشخص می‌کنند. شاخص‌ها در سازمان‌های دولتی براساس قوانین و مصوبات مجلس و هیئت دولت و برنامه‌های توسعه اقتصادی اجتماعی فرهنگی و سند چشم‌انداز کشور و در سازمان‌های غیردولتی بر اساس اهداف سازمان شکل می‌گیرد (تولایی، ۱۳۸۶). بنابراین، با توجه به اهداف سازمان‌ها و از دیدگاه‌های مختلف ممکن است شاخص‌های گوناگونی برای ارزیابی سازمان‌ها در نظر گرفته شود. شاخص‌ها به هر شکلی که انتخاب شوند تعیین وزن آن‌ها دارای اهمیت است. تعیین وزن می‌تواند با روش‌های متفاوت از جمله روش لیکرت، گروه غیرواقعی^۸، روش بودرا^۹، روش انتخاب کارشناسان و روش فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی و براساس مدل‌ها و الگوهای سیستم

5. Carell
3. Noe
4. Byars & Rue
6. Boswell, Boudrea
7. Bernardin
8. NGT
9. Borda

1. IFLA
2. UNESCO

همچنین در بخش مطالعات خارجی نیز، تیتانگز^۳ (۲۰۱۱)، با بررسی عملکرد کارکنان کتابخانه‌های عمومی سانتا کروز، پاسخ‌هایی برای مجموعه‌ای از سؤالات فراهم آورد: چه موضوعاتی می‌تواند هم برای خواننده و هم برای نویسنده جذاب باشد؟ چه طور می‌توان به‌طور مداوم و موفقیت‌آمیز آن را توسعه داد؟ نیروهای محرک فراسوی این پدیده‌ها چیست؟ در مجموع این پژوهش به کتابداران کتابخانه‌های عمومی کمک می‌کند تا از طریق انتشار نشریات محلی، ملی و بین‌المللی در راستای حرفه‌ای شدن فعالیت بیشتری داشته باشند. بارنز^۴ (۲۰۰۷)، برای سنجش کیفیت خدمت در کتابخانه‌های چین و نیوزیلند، با استفاده از مدل سروکوآل به این نتیجه رسید که استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، انتظاراتی شبیه به هم دارند. او می‌افزاید سه مؤلفه این ابزار، یعنی «محیط کتابخانه»، «مسئولیت‌پذیری» و «ضمانت و تضمین» برای مخاطبان اهمیت بیشتری دارند. در پژوهشی دیگر، نات^۵ (۲۰۰۶)، عملکرد کتابخانه‌های استونی را مورد ارزیابی قرار داد. نتایج نشان داد که تحقیق در زمینه عملکرد کتابخانه‌ها نیازمند بهبود، تکامل و توسعه در سطح ملی در این زمینه‌ها است: اجرای روش‌های پژوهشی مورد تأیید در سطح بین‌المللی؛ انتخاب روش‌شناسی و ابزارهای مناسب برای انواع مختلف کتابخانه‌ها؛ ادامه استاندارسازی با توجه به ارزیابی الکترونیکی کتابخانه‌ها؛ آماده‌سازی خطوط راهنما برای شاخص‌های مفید و تفسیر آن‌ها در سطح ملی؛ توسعه پردازش داده‌ها برای نیازهای پژوهشی.

لذا، با توجه به مطالب مذکور و نظر به این که حفظ جایگاه و منزلت کتابخانه و اهمیت آن ایجاب می‌کند که این نهاد به‌صورت منظم مورد ارزیابی قرار گیرد، هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی عملکرد کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و ارائه پیشنهاد در این زمینه است که بر این اساس، چگونگی عملکرد کتابداران، نقاط مثبت و بهینه عملکردی و همچنین نقاط ضعف و کاستی‌های عملکرد آن‌ها مورد تعیین، سنجش و شناسایی قرار می‌گیرد. تا ضمن شناسایی نقاط ضعف و قوت موجود و ارائه الگویی منظم؛ عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی در مسیری هدفمند و تعالی هدایت شود. براساس موارد فوق‌الذکر سؤال اصلی این پژوهش این است که عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور بر اساس شاخص‌های ارزیابی عملکرد چگونه است؟

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نوع کاربردی بوده و به روش تحلیلی—

ارزیابی عملکرد نظیر مدل کارت امتیاز متوازن^۱، تحلیل پوششی داده‌ها، مدل ۳۶۰ درجه، مدل تعالی سازمانی، مدل منشور عملکرد، مدل فرایند کسب‌وکار^۲، مدل هرم عملکرد صورت گیرد. پیشینه‌های مرتبط با این پژوهش با روش‌های مختلفی به ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها پرداخته است.

فرج پهلوی و همکاران (۱۳۹۱)، در مقاله خود با ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان گیلان به روش ۳۶۰ درجه مشاهده کردند که در شاخص «اخلاقی—ارزشی» بین خودارزیابی کتابداران با ارزیابی سه گروه دیگر اختلاف معنی‌دار وجود دارد. در شاخص «فرایندی» نیز بین دیدگاه مراجعه‌کنندگان و دیدگاه دیگر گروه‌های ارزیابی‌کننده اختلاف معنی‌دار وجود دارد. در شاخص «عملکردی» و در ارزیابی کلی کتابداران بین دیدگاه چهار گروه ارزیابی‌کننده اختلاف معنی‌داری مشاهده نشد. کتابی و همکاران (۱۳۹۰)، با ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی استان‌ها از طریق تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها در سال ۱۳۸۷ به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌های ۱۵ استان از ۳۰ استان کارا و مابقی ناکارا هستند. همچنین مشخص شد که از بین استان‌های کارا، استان‌های ایلام، خراسان جنوبی و سمنان دارای بیش‌ترین امتیاز ابر کارایی بوده و از بین استان‌های ناکارا، استان‌های بوشهر، قم و کردستان کم‌ترین امتیاز ابر کارایی را به خود اختصاص دادند. حریری و فیاضی (۱۳۹۱)، در سنجش تطبیقی عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه در شهر اصفهان براساس الگوی تعالی سازمانی به‌صورت پیمایشی تحلیلی به این نتیجه رسیدند که با در نظر گرفتن ۱۰۰۰ امتیاز الگوی تعالی سازمانی، کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، کتابخانه‌های عمومی اداره کل اوقاف و امور خیریه و کتابخانه‌های عمومی اداره کل کتابخانه‌های عمومی در سطح متوسط این الگو قرار دارند. موسوی فر و همکاران (۱۳۹۵)، در ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران با استفاده از روش بازخورد ۳۶۰ درجه و ارائه الگو به صورت پیمایشی تحلیلی به این نتیجه رسیدند ارزیابی کارمندان و کارکنان سازمان‌ها از عوامل اصلی رشد مجموعه یک سازمان به شمار می‌رود. بنابراین، ارزیابی کتابداران و شناخت آن‌ها از خود به ارتقای کتابخانه‌ها خواهد انجامید. ارزیابی کارکنان و تجزیه و تحلیل آن‌ها به روش ۳۶۰ درجه یا ارزیابی گروهی می‌تواند روشی نو و تعیین‌کننده برای مجموعه مورد بررسی باشد.

۳. Titangos
2. Barnes
3. Nuut

1. Balanced Scorecard
۲. Business Pricess

بخش توصیفی (شامل بررسی اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان و وضعیت متغیرهای مورد آزمون با توجه به جداول و نمودارهای آماری) و استنباطی (شامل آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف، t تک نمونه‌ای) مورد بررسی قرار گرفتند.

یافته‌های تحقیق

با توجه به پرسشنامه توزیع شده در بین شرکت‌کنندگان در این پژوهش، تعداد ۶ شاخص (مؤلفه) شامل: «شاخص معیارهای شغلی، شاخص توسعه حرفه‌ای، شاخص تعهد حرفه‌ای، شاخص روابط انسانی، شاخص انعطاف‌پذیری و معیارهای اخلاقی و فوق‌برنامه»، در قالب ۳۵ گویه و پرسش، طبقه‌بندی شد. برای آزمون نرمال بودن، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده و نتایج ذیل به دست آمده است:

پیمایشی صورت پذیرفته است. جامعه آماری، شامل کتابداران کتابخانه‌های ممتاز (درجه ۱ تا ۳) کشور است که به روش نمونه‌گیری تصادفی با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۵۴ وارد پژوهش شدند. با توزیع پرسشنامه بین این تعداد افراد و تعداد بازگشتی آن‌ها، در نهایت داده‌های ۲۴۸ نفر از پرسش‌شوندگان تحلیل شد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه محقق ساخته از ۳۵ سؤال بر مبنای طیف ۵ وجهی لیکرت برای سنجش در معیارهای شغلی، توسعه حرفه‌ای، تعهد حرفه‌ای، روابط انسانی، انعطاف‌پذیری و معیارهای اخلاقی و فوق‌برنامه) بوده است. به منظور تأیید صوری و محتوایی، چند نسخه از این پرسشنامه، مورد ارزیابی و بررسی دقیق تعدادی از استادان دانشگاهی و متخصصان مربوطه قرار گرفته و با لحاظ نظرات اصلاحی ایشان، مورد تأیید محتوایی واقع شده و بدین ترتیب، روایی آن تأیید شد. به منظور تعیین پایایی نیز با استفاده از نرم‌افزار Spss، ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۸۷۴ اعلام شد. به منظور تجزیه و تحلیل آماری نیز داده‌ها در دو

جدول ۱. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت نرمال بودن توزیع داده‌ها

شاخص	سطح معناداری	مقدار خطا	نتیجه
شغلی	۰/۵۶۲	۰/۰۵	نرمال
توسعه حرفه‌ای	۰/۳۵۴	۰/۰۵	نرمال
تعهد حرفه‌ای	۰/۳۴۲	۰/۰۵	نرمال
روابط انسانی	۰/۲۲۶	۰/۰۵	نرمال
انعطاف‌پذیری	۰/۲۳۶	۰/۰۵	نرمال
اخلاقی و فوق‌برنامه	۰/۵۷۸	۰/۰۵	نرمال

و تحلیل داده‌های پژوهش، از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده می‌شود که در ادامه، این آزمون برای تمام ۶ شاخص عملکردی در جدول ۲ اشاره و با استناد به آن به بررسی هریک از سؤال‌های پژوهش پرداخته می‌شود.

با توجه به جدول ۱، چون سطح معنی‌داری مؤلفه‌ها، از مقدار (۰/۰۵) بزرگ‌تر است، نتیجه گرفته می‌شود که تمام مؤلفه‌ها، دارای توزیع نرمال است. با اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها با اجرای آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، جهت تجزیه

جدول ۲. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای شاخص معیارهای شغلی

شاخص‌ها	درجه آزادی	میانگین	انحراف استاندارد	آماره T
۱	۲۴۷	۴	۰/۷۶	۳۱/۰۶
۲	۲۴۷	۳/۸۶	۰/۷۴	۲۸/۶۹
۳	۲۴۷	۳/۹۹	۰/۶۸	۳۵/۵۷
۴	۲۴۷	۳/۸۹	۰/۷۱	۳۰
۵	۲۴۷	۳/۹۶	۰/۶۷	۳۴
۶	۲۴۷	۳/۷۹	۰/۶۸	۲۹

جدول ۲، نشان می‌دهد که در سطح معنی‌داری ($\alpha = 0/05$)، میانگین کل شاخص محاسبه شده (معیارهای شغلی) $4/00$ است که

شاخص‌های پیشنهادی برای ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی در جامعه آماری پژوهش قرار می‌گیرند. در ادامه از روش آمار چند متغیره (تحلیلی عاملی) برای ارزیابی عملکرد کتابداران استفاده شده است. هدف از این روش، شناسایی متغیرها و نقش و جایگاه آن‌ها در طراحی شاخص‌های پیشنهادی است. در ادامه، جداول مرتبط با سیستم تحلیلی پژوهش، ترسیم و ذکر شده‌اند:

بالاترین میانگین، همچنین میانگین کل شاخص محاسبه شده انعطاف‌پذیری ۳/۹۶، میانگین کل شاخص محاسبه شده تعهد حرفه‌ای ۳/۹۹، میانگین کل شاخص محاسبه شده روابط انسانی ۳/۸۹، میانگین کل شاخص محاسبه شده توسعه حرفه‌ای معادل ۳/۸۶، میانگین کل شاخص محاسبه شده معیارهای اخلاقی و فوق‌برنامه ۳/۷۹ است. بنابراین، براساس این یافته‌ها، شاخص‌های معیارهای شغلی، توسعه حرفه‌ای، تعهد حرفه‌ای، روابط انسانی، انعطاف‌پذیری و معیارهای اخلاقی و فوق‌برنامه، در زمره

جدول ۳. درصد واریانس بیان شده در تحلیل عاملی مفروض پژوهش برای رده‌بندی عوامل

شاخص	مقادیر ویژه		مجموع		یا چرخش	
	واریانس اختصاصی	درصد واریانس هر عامل	واریانس تراکمی	واریانس اختصاصی	درصد واریانس هر عامل	واریانس تراکمی
۱	۱۲/۰۲	۴۰/۰۶	۴۰/۰۶	۴/۷۲	۱۵/۷۴	۱۵/۷۴
۲	۲/۶۸	۸/۹۴	۴۹/۰۱	۴/۲۹	۴۲/۳۰	۳۰/۰۴
۳	۱/۹۰	۶/۳۴	۵۵/۳۵	۳/۲۷	۱۲/۴۳	۴۲/۴۸
۴	۱/۸۳	۶/۱۱	۶۱/۴۶	۳/۰۵	۱۰/۱۷	۵۲/۶۶
۵	۱/۷۲	۵/۷۵	۶۷/۲۲	۲/۸۳	۹/۴۶	۶۲/۱۲
۶	۱/۳۰	۴/۳۳	۷۱/۵۵	۲/۸۲	۹/۴۳	۷۱/۵۵

جدول ۳، نشانگر این است که عامل اول با واریانس اختصاصی (۱۲/۰۲) و با درصد واریانس ۴۰/۰۶ و نیز با واریانس تراکمی

۷۱/۵۵، ساختار و سازمان کلی شاخص‌ها را برای طراحی و ارائه شاخص بیان می‌کند.

جدول ۴. ضریب همبستگی پرسش‌ها و عوامل فرضی

شاخص و معیار	عامل ۱	عامل ۲	عامل ۳	عامل ۴	عامل ۵	عامل ۶
تکریم و ارج نهادن به ارباب‌رجوع	۰/۷۷	۰/۲۷	۰/۱۳	۰/۰۸	۰/۱۸	۰/۳۰
احترام متقابل با دیگران	۰/۷۱	۰/۵۰	۰/۰۴	۰/۱۳	۰/۰۸	۰/۱
داشتن روابط مناسب با همکاران	۰/۷۰	۰/۰۸	۰/۳۶	۰/۲۸	۰/۲۵	۰/۰۳
صمیمیت در محیط کار و کتابخانه	۰/۶۸	۰/۵۱	۰/۰۳	۰/۱۳	۰/۰۴	۰/۰۵
پذیرش پیشنهادهای سازنده	۰/۶۵	۰/۰۷	۰/۱۴	۰/۲۲	۰/۱۲	۰/۳۸
پذیرش اشتباهات خود	۰/۶۰	۰/۰۳	۰/۳۸	۰/۵۰	۰/۱۷	۰/۰۸
کوشش در رفع اشتباهات	۰/۶۰	۰/۲۰	۰/۱۷	۰/۳۷	۰/۰۵	۰/۲۷
دلسوزی و احساس مسئولیت	۰/۴۷	۰/۲۳	۰/۳۸	۰/۳۰	۰/۴۱	۰/۲۰
اشتیاق به فعالیت‌های گروهی	۰/۶۲	۰/۲۱	۰/۱۸	۰/۳۶	۰/۰۵	۰/۲۶
ایجاد انگیزه مثبت در همکاران	۰/۶۸	۰/۵۲	۰/۰۴	۰/۱۲	۰/۰۵	۰/۰۵

در جدول ۴، ضریب همبستگی پرسش‌ها و عوامل فرضی ۶ پژوهش، پس از چرخش واریماکس آورده شده است. براساس داده‌های این جدول، شاخص‌های مذکور با عامل فرضی ۱،

همبستگی بیشتری دارند. عامل فرضی اول در الگوی پیشنهادی، روابط و ارتباطات انسانی نام گرفت.

جدول ۵. ماتریس همبستگی معیارهای پژوهش پس از چرخش واریماکس

شاخص و معیار	عامل ۱	عامل ۲	عامل ۳	عامل ۴	عامل ۵	عامل ۶
داشتن پوشش مناسب	۰/۱۷	۰/۷۷	۰/۰۹	۰/۱۴	۰/۱۳	۰/۰۵
الگو بودن برای دیگران	۰/۱۵	۰/۷۴	۰/۱۳	۰/۱۳	۰/۰۹	۰/۰۷
صداقت در گفتار	۰/۱۸	۰/۷۱	۰/۰۲	۰/۱۵	۰/۲۵	۰/۱۵
تکریم حریم شخصی افراد	۰/۲۷	۰/۶۸	۰/۱۰	۰/۰۹	۰/۲۶	۰/۱۲
مراعات اسرار و اطلاعات محرمانه	۰/۱۷	۰/۷۵	۰/۰۹	۰/۱۳	۰/۱۳	۰/۰۵
رعایت سلسله مراتب اداری	۰/۱۳	۰/۶۱	۰/۲۷	۰/۲۱	۰/۰۸	۰/۲۰
پیگیری امور تا حصول نتیجه	۰/۰۴	۰/۵۸	۰/۴۱	۰/۱۶	۰/۲۶	۰/۲۸

براساس جدول ۵، ضریب همبستگی پرسش‌ها و عوامل فرضی ۶ گانه تحقیق، پس از چرخش واریماکس آورده شده است. براساس داده‌های این جدول، شاخص‌های مذکور با معیارها و شاخص‌های اخلاقی، همبستگی بیشتری دارند. عامل دوم در شاخص‌های پیشنهادی، شاخص‌های اخلاقی نام گرفت.

جدول ۶. ماتریس همبستگی معیارهای پژوهش پس از چرخش واریماکس

شاخص و معیار	عامل ۱	عامل ۲	عامل ۳	عامل ۴	عامل ۵	عامل ۶
حضور به موقع در محل کار	۰/۱۶	۰/۱۲	۰/۸۲	۰/۲۱	۰/۰۹	۰/۰۴
پایبندی به مقررات	۰/۱۷	۰/۱۲	۰/۷۸	۰/۰۴	۰/۲۰	۰/۱۰
انجام به موقع وظایف	۰/۱۳	۰/۳۲	۰/۷۳	۰/۲۱	۰/۰۷	۰/۰۹
افزایش مهارت‌های شغلی	۰/۱۳	۰/۰۵	۰/۵۵	۰/۰۷	۰/۳۲	۰/۳۷
ارائه راهکارهای خلاقانه	۰/۱۶	۰/۱۳	۰/۸۰	۰/۲۲	۰/۰۹	۰/۰۵

بر اساس جدول ۶، ضریب همبستگی پرسش‌ها و عوامل فرضی ۶ گانه تحقیق، پس از چرخش واریماکس آورده شده است. بر اساس داده‌های این جدول، شاخص‌های مذکور با معیارهای شغلی، همبستگی بیشتری دارند. عامل سوم در شاخص معیارهای شغلی نام گرفت.

جدول ۷. ماتریس همبستگی معیارهای پژوهش پس از چرخش واریماکس

شاخص و معیار	عامل ۱	عامل ۲	عامل ۳	عامل ۴	عامل ۵	عامل ۶
تسلط و تخصص در کار	۰/۲۴	۰/۱۸	۰/۱۹	۰/۷۳	۰/۱۶	۰/۲۳
پذیرش مسئولیت‌های مختلف	۰/۱۷	۰/۰۵	۰/۴۵	۰/۶۳	۰/۱۳	۰/۱۶
نوآوری در کارها	۰/۴۲	۰/۲۱	۰/۱۳	۰/۶۰	۰/۰۹	۰/۲۴
استفاده بهینه از امکانات موجود	۰/۲۲	۰/۱۸	۰/۱۸	۰/۷۲	۰/۱۶	۰/۲۲

در جدول ۷، ضریب همبستگی پس از چرخش واریماکس آورده شده است. بر اساس داده‌های این جدول، شاخص‌های مذکور با معیارهای حرفه‌ای نام گرفت.

جدول ۸. ماتریس همبستگی معیارهای پژوهش پس از چرخش واریماکس

شاخص و معیار	عامل ۱	عامل ۲	عامل ۳	عامل ۴	عامل ۵	عامل ۶
کوشش در رفع اشتباهات	۰/۱۸	۰/۰۳	۰/۲۴	۰/۲۳	۰/۷۶	۰/۱۹
سازگاری با شرایط جدید	۰/۰۵	۰/۲۷	۰/۱۳	۰/۰۷	۰/۷۰	۰/۳۶

۰/۰۶	۰/۵۷	۰/۱۱	۰/۴۷	۰/۰۲	۰/۴۷	نوآوری در کارها
۰/۰۴	۰/۵۳	۰/۴۱	۰/۲۲	۰/۳۷	۰/۱۲	ریسک‌پذیری در امور
۰/۰۸	۰/۵۳	۰/۴۵	۰/۲۲	۰/۲۷	۰/۳۱	همکاری در فوق‌برنامه‌ها

اساس داده‌های این جدول، شاخص‌های مذکور با معیارها و شاخص
عامل پنجم، همبستگی بیشتری دارند. عامل پنجم، شاخص‌های
انعطاف‌پذیری نامیده شد

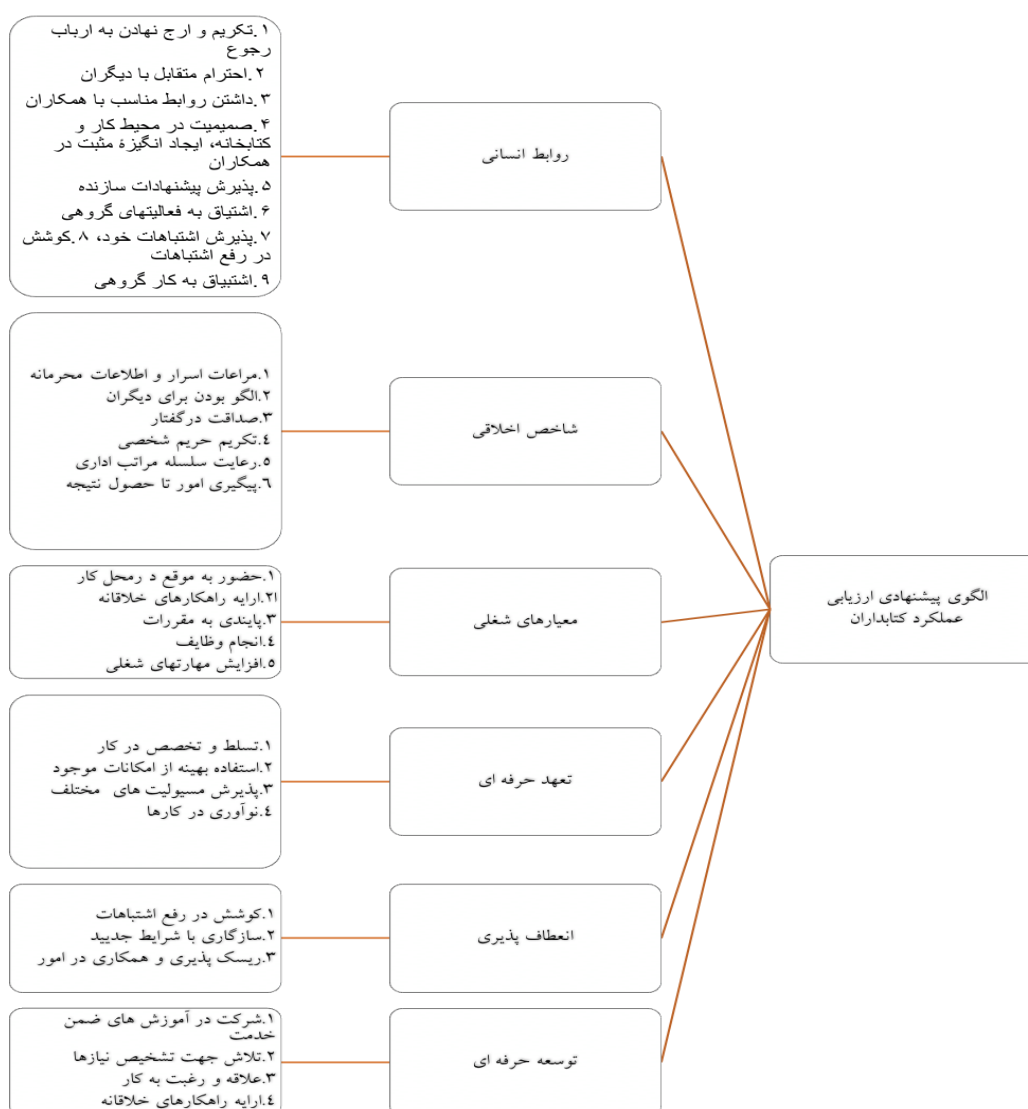
جدول ۸، ضریب همبستگی پرسش‌ها، پس از چرخش است. بر

جدول ۹. ماتریس همبستگی معیارهای پژوهش پس از چرخش

شاخص و معیار	عامل ۱	عامل ۲	عامل ۳	عامل ۴	عامل ۵	عامل ۶
شرکت در آموزش‌های ضمن خدمت	۰/۲۲	۰/۰۷	۰/۱۰	۰/۰۶	۰/۲۱	۰/۸۰
تلاش جهت تشخیص نیازها	۰/۰۷	۰/۲۴	۰/۲۷	۰/۱۱	۰/۰۱	۰/۶۵
ارائه راهکارهای خلاقانه	۰/۱۱	۰/۲۸	۰/۱۳	۰/۵۲	۰/۰۴	۰/۰۶
علاقه و رغبت به کار	۰/۵۲	۰/۲۱	۰/۰۸	۰/۱۷	۰/۰۶	۰/۵۳

با توجه به نتایج به دست آمده، برای ارائه شاخص‌های ارزیابی
عملکرد پیشنهادی کتابداران، دو مسئله باید مورد توجه قرار گیرد:
اولاً، نتایج به دست آمده از این تحقیق و دوماً، شرح وظایف مصوب
برای کتابداران کتابخانه‌ها.

در جدول ۹، ضریب همبستگی پرسش‌ها و عوامل فرضی، پس از
چرخش واریماکس آورده شده است. براساس داده‌های این جدول،
شاخص‌های مذکور با عامل فرضی ششم، همبستگی بیشتری دارند.
عامل فرضی ششم معیار توسعه حرفه‌ای نام گرفت.



تصویر ۱. شاخص‌های ارزیابی عملکرد پیشنهادی برای کتابداران کتابخانه‌ای عمومی

باشد که بتواند به بهبود شاخص‌هایی نظیر شاخص‌های اخلاقی و حرفه‌ای، شاخص توسعه حرفه‌ای، شاخص روابط انسانی و نظایر آن‌ها کمک کند. در شرح وظایف کتابدار، نکات و موارد بسیاری بیان شده که در اینجا، نمونه‌هایی از مهم‌ترین وظایف را براساس فصل مشترکی از وظایف کتابداران در نظریه‌های مختلف بیان شده در رابطه با وظایف کتابداران و نیز، تجارب شخصی و عملی، در قالب الگویی برای شاخص‌ها پیشنهاد می‌شود.

یکی از اساسی‌ترین چالش‌های پیشرو در نظام مدیریتی کشور در بسیاری از موارد و به‌طور عام، عدم وجود یک الگوی منسجم در سنجش ارزیابی عملکرد کارکنان و نهادینه شدن این ارزیابی در سازمان‌ها است. بنابراین وجود یک الگوی مناسب و تعیین شاخص‌ها برای اجرای نظام ارزیابی عملکرد مناسب ضروری است. بر اساس تجزیه و تحلیل یافته‌ها در این

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر، رده‌بندی نحوه عملکرد کتابداران براساس شاخص‌های ارائه شده در تحقیق، بدین ترتیب است: (۱) معیارهای شغلی (۲) شاخص تعهد حرفه‌ای (۳) شاخص انعطاف‌پذیری (۴) شاخص روابط انسانی (۵) شاخص توسعه حرفه‌ای (۶) معیارهای اخلاقی و فوق‌برنامه.

در حقیقت، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که در حال حاضر، بهترین عملکرد و بالاترین ارزیابی در زمینه کارکردها و عملکرد کتابداران در زمینه معیارهای شغلی بوده است و کمترین بهره و امتیاز را کتابداران در زمینه معیارهای اخلاقی و فوق‌برنامه کسب کرده‌اند. الگو یا شاخص پیشنهادی، باید بتواند ضعیف‌ترین معیارها را در تحقیق، تقویت نموده و آن‌ها را در سطح دیگر معیارها به نمرات بالاتر رهنمون شود. بر این اساس، در شاخص پیشنهادی، اولویت‌ها به ترتیب باید مواردی

پژوهش، هر ۶ معیار و مؤلفه مورد پژوهش، به همراه مجموع ۳۵ گویه (متغیر) آن، مورد تأیید قرار گرفت. شاخص‌های پیشنهاد داده شده با ضریب پایایی ۰/۹۴، میانگین ۳/۹۴ و با توافقی بیش از ۰/۹۴ مورد تأیید و پذیرش واقع شد. براساس یافته‌های به دست آمده، نخستین عامل و در عین حال، مهم‌ترین معیار، شاخص روابط انسانی است چرا که دارای بالاترین بار عاملی و اهمیت بالاتر است و گرایش مبدل شدن به عاملی عمومی را دارا است، زیرا وزن عاملی بیشتر و معنی‌داری با هریک از عوامل دیگر دارد. این نتیجه را البته می‌توان به خصوصیات و اخلاق سنتی و عرفی افراد جامعه نیز منتسب کرد، چرا که طبع شرقی مردم کشورمان، ارتباط شایسته و گرم بین هموعان و هموطنان را باعث می‌شود و این مسأله خود را در مؤلفه ذکر شده و نهایتاً در عملکرد عینی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور نشان می‌دهد. براساس یافته‌های فوق، کم‌اهمیت‌ترین معیار، شاخص توسعه حرفه‌ای بوده است. این مؤلفه، یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌هایی است که می‌توان از آن به‌عنوان معیار و ملاکی برای توسعه‌یافتگی و مدرن بودن سیستم کتابخانه‌ها به آن استناد کرد. با توجه به این‌که این مؤلفه، دارای کمترین میانگین و نمره در بین مؤلفه‌های مورد بررسی بوده است، ضرورت دارد که کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور، تلاش و درخوری را برای ارتقای کارکرد و خدمات و افزایش توانمندی‌های حرفه‌ای نشان دهند. این مؤلفه، برخلاف مؤلفه معیارهای انسانی که تا حد زیادی به خصوصیات افراد بستگی دارد، معطوف و منوط به نوع تصمیم‌سازی، هدایت و مدیریت مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی و نهاد کتابخانه‌های عمومی است. نتایج به دست آمده، با نتایج پژوهش‌های فرج پهلوی و همکاران (۱۳۹۱)، تیتانگر (۲۰۱۱)، بارنز (۲۰۰۷)، حداقل هم‌خوانی را داشته است.

در رابطه با دیگر مؤلفه‌های مورد سنجش در پژوهش، می‌توان با توجه به بارهای عاملی ذکر شده در پژوهش به ترتیب، شاخص معیارهای اخلاقی را به‌عنوان دومین عامل، معیار شغلی را به‌عنوان سومین شاخص، معیار تعهد اخلاقی را به‌عنوان چهارمین معیار، شاخص انعطاف‌پذیری را به‌عنوان پنجمین معیار و سرانجام، شاخص توسعه حرفه‌ای را به‌عنوان ششمین شاخص در ارزیابی کتابداران کتابخانه‌های عمومی در نظر گرفت که این متغیرها، دارای نمرات و میانگین تقریباً نزدیک به یکدیگر بوده و از حد متوسط و استاندارد تا حدودی بالاتر می‌باشند که نشان‌دهنده عملکرد نسبتاً مناسب کتابداران

کتابخانه‌های عمومی کشور است.

- پیشنهاد می‌شود، معیارهای به دست آمده در این شاخص (هر شش معیار به دست آمده)، در ارزیابی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور، به‌طور کاربردی و اجرایی، پیاده‌سازی و به کار گرفته شود.

- در اعمال و پیاده‌سازی الگو، به شاخص‌ها به‌طور سیستمی نگاه شود.

- شاخص‌های عملکردی، به‌طور روشن و ملموسی، در منظر کارکنان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی قرار داده شود و به کتابداران مذکور، ابلاغ شود.

- با توجه به اقتضای مربوطه، مستمراً دوره‌های آموزشی و ضمن خدمت (به‌عنوان یکی از معیارهای شاخص توسعه حرفه‌ای) برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور، طراحی و تدوین شود.

- متغیرهایی نظیر ریسک‌پذیری مسئولانه، نوآوری و خلاقیت و نیز، سازگاری‌های کارکنان کتابخانه‌های عمومی (به‌عنوان متغیرهای شاخص انعطاف‌پذیری)، تشویق شده و مورد تقدیر قرار گیرد.

- موارد و مصادیق دیگری از متغیرهای مورد بررسی، از قبیل صداقت (به‌عنوان متغیری از شاخص معیارهای اخلاقی)، رعایت احترام، ارج نهادن و تکریم مخاطب و ارباب‌رجوع، صمیمیت بین کارکنان (به‌عنوان متغیرهایی برای شاخص روابط انسانی)، توسعه مهارت‌های شغلی (به‌عنوان متغیری برای شاخص توسعه حرفه‌ای) و استفاده مطلوب و بهینه از امکانات در سازمان (به‌عنوان متغیر شاخص تعهد حرفه‌ای)، مهم شمرده شده و ملاکی برای اولویت‌بندی و پیشرفت و ارتقای کارکنان باشد.

همچنین با توجه به نتایج و یافته‌های این پژوهش، برای تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود:

- اولویت‌بندی عناصر شاخص‌های پیشنهادی به‌منظور ارزشیابی عملکرد کارکنان و کتابداران با استفاده از دیگر تکنیک‌ها برای تعیین؛

اهمیت و تأیید معیارها و شاخص‌های ارزیابی؛

- طراحی الگوی ارزشیابی عملکرد کتابداران و دیگر کارکنان کتابخانه‌های عمومی با استفاده از دیگر الگوهای مدیریت عملکرد سازمانی و مقایسه آن با الگوی این پژوهش برای انتخاب بهترین الگو به‌منظور اجرا و کاربردی کردن آن در سازمان‌ها.

- پارسازاده، احمد و شقاقی، مهدی (۱۳۸۸). کتابخانه‌های عمومی و ساخت واقعیت اجتماعی. *فصلنامه علمی پژوهشی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور*، ۱۵(۴)، ۲۹-۶۰.
- تحریری، شهره (۱۳۸۶). بررسی تطبیقی کارایی نرم‌افزارهای نوسا و پارس آدرخش از جنبه جستجو و بازیابی اطلاعات. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- تولایی، روح‌اله (۱۳۸۶). رویکردهای نوین به ارزیابی عملکرد سازمان‌ها. *توسعه انسانی پلیس*، ۴(۱۲)، ۹-۳۰.
- حریری، نجلا و فیاضی، اعظم (۱۳۹۱). سنجش تطبیقی عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه در شهر اصفهان. *مجله تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸(۲)، ۳۱۳-۳۳۰.
- سید جوادید، رضا و مشفق، مهدی (۱۳۸۷). بررسی تأثیر عملکرد کارکنان بر بهبود عملکرد در دانشگاه مورد مطالعه: دانشگاه امام صادق (ع). *اندیشه مدیریت*، ۲(۲)، ۹۵-۱۲۲.
- فرج پهلوی، عبدالحسین؛ نوشین فرد، فاطمه و حسن‌زاده، مریم (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد کتابداران به روش ۳۶۰ درجه: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان گیلان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پیام کتابخانه)*، ۱۸(۴)، ۷۱-۴۱۹-۴۴۰.
- کتابی، سعیده؛ میر احمدی، محمدرضا و کریم پور آذر، آسیه (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی استان‌ها توسط تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها. *مجله تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷(۱)، ۹-۲۸.
- کریمی، توج (۱۳۸۵). مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی تدبیر، ۱۷۱، ۲۲-۲۷.
- محمودی، جعفر؛ پوررضا، ناصر و تربتی، امیر (۱۳۹۱). الگویی براساس شناسایی شاخص‌های کلیدی عملکرد با استفاده از کارت امتیازی متوازن و پویایی‌های سیستم، توسعه سازمانی پلیس، ۴۲، ۲۹-۴۸.
- موسوی‌فر، سعید؛ طهماسبی لیمونی، صفیه و دائی، عذرا (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی استان مازندران با استفاده از روش بازخورد ۳۶۰ درجه و ارائه الگو، *فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی*، ۲(۶)، ۱۲۰-۱۴۰.
- میرغفوری، حبیب‌الله (۱۳۸۵). شناسایی و رتبه‌بندی عامل‌های مؤثر در گماشته نشدن زنان به پست‌های مدیریتی در سازمان‌های دولتی استان یزد. *مجله مطالعات زنان*، ۴(۱)، ۱۰۱-۱۲۲.
- Barnes, B. R. (2007). Analysing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3).
- Bernardin, H. J. (2003). *Human Resource Management: an experiential approach*. 3th Edition. New York: Mc GrawHill.
- Boswell, W. R. & Boudreau, J. W. (2002). Separating the developmental and evaluative performance appraisal uses. *Journal of Business and Psychology*, 16, 391-412.
- Byars, L. I & Rue, L.W (2008). *Human Resource Management: 9 th Edition*. New York: Mc GrawHill.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (1991). *Personnel/human resource management*. Minneapolis, MN: West Publishing Company.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhurt, B. & Wright, P. M. (2008). *Human Resource Management: gaining Competitive advantage*. New York: Mc GrawHill.
- Nuut, A. (2006). Evaluation of library performance: current developments in Estonia. *Performance measurement and metrics*, 7(3), 163-172.
- Titangos, H. L. H (2011). Promote staff publications: library performance evaluation at Santa Cruz Public Libraries. *Library Management*, 32(4/5), 290-301.