

بررسی عوامل موثر بر عملکرد مدیران کتابخانه‌های عمومی سطح شهر تهران



دکتر طاهر روشندل اربطانی
المیرا جنوی

از صفحه: ۱۰۱ تا ۱۱۷
تاریخ ارائه: ۸۸/۱۰/۲۲
تاریخ پذیرش: ۸۸/۱۱/۲۵

چکیده

تحقیق حاضر به دنبال بررسی عوامل موثر بر عملکرد مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران است. جامعه آماری تحقیق را کلیه مدیران و سرپرستان کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و نیز کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تهران تشکیل می‌دهند که تعداد آنها ۱۶۰ نفر بوده و نمونه‌ای ۸۴ نفری از آنها برای این تحقیق انتخاب شده‌اند. روش تحقیق پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه با مقیاس لیکرت می‌باشد. طی چندین مصاحبه اکتشافی با مدیران یاد شده و نیز بررسی ادبیات موضوع مهم‌ترین عوامل موثر بر عملکرد آنها به دست آمد؛ که با بهره‌گیری از مدل سه شاخگی در سه محور عوامل محتوایی، ساختاری و زمینه‌ای، دسته‌بندی شدند. نتایج آزمون دوجمله‌ای نشان می‌دهد که مدیران مورد مطالعه از تعلق شغلی مناسبی برخوردارند، لکن نگرش مشتری‌مدارانه در آنها ضعیف است. از سویی میزان بودجه آنها ناکافی بوده و از آموزش‌های ضمن خدمت مناسبی نیز برخوردار نیستند، ولی از سویی عملکردشان در سطح قابل قبولی به دست آمد. نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین وجود نگرش مشتری‌مدار در مدیران کتابخانه‌های مورد مطالعه، میزان تعلق شغلی آنها، میزان آموزش‌های ضمن خدمت مدیران و سرانه بالای مطالعه در جامعه و عملکرد مدیران کتابخانه‌ها رابطه معنادار مستقیم وجود دارد. در حالی که بین میزان بودجه اختصاصی و جایگاه اجتماعی کتابداران در جامعه و عملکرد مدیران مزبور رابطه معناداری مشاهده نمی‌شود. نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس نشان داد که بعد «محتوایی» مهم‌ترین بعد از ابعاد سه گانه عوامل موثر بر عملکرد مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران است.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

مقدمه

بی تردید عملکرد و بهره‌وری هر سیستم سازمانی در گرو عملکرد منابع انسانی آن و به ویژه مدیران سازمان است. در این میان کتابخانه‌ها به دلیل برخورداری از ساختاری ساده و متمرکز، بیشتر تحت تاثیر عملکرد مدیران هستند. بررسی‌ها و شواهد حکایت از آن دارند که عملکرد کتابخانه‌های عمومی در مجموع عملکرد مطلوبی نیست. هر چند این مساله می‌تواند علل و ریشه‌های مختلف و متعددی داشته باشد، اما بخش قابل توجهی از آنها نظیر ضعف فرهنگ مطالعه از اراده کتابخانه‌ها خارج است؛ لکن عملکرد مدیریتی نیز در این میان دارای اهمیت فراوان است، به نحوی که امروزه در صحبت از موفقیت یا عدم موفقیت یک سازمان، در نگاه اول، توجه‌ها به نحوه مدیریت و عملکرد مدیران آن سازمان جلب می‌شود.

تحقیق حاضر نیز که یک بررسی میدانی است، به بررسی موضوع عملکرد مدیران و سرپرستان کتابخانه‌های عمومی سطح شهر تهران می‌پردازد. کتابخانه‌های عمومی یکی از شاخص‌های توسعه فرهنگی جوامع و شهرها محسوب می‌شوند. بنابراین بررسی عملکرد آنها از اهمیت به‌سزایی برخوردار است و گام اول در بررسی عملکرد و بهره‌وری کتابخانه‌های عمومی، همانا بررسی عملکرد مدیریت در این مجموعه‌های فرهنگی می‌باشد.

کتابخانه‌های موضوع بحث به دو دسته کتابخانه‌های وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و به عبارت روشن‌تر کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و همچنین کتابخانه‌های وابسته به شهرداری تقسیم می‌شوند. به منظور مطالعه عوامل موثر و مرتبط با عملکرد مدیران این کتابخانه‌ها، نیاز به انجام مصاحبه‌های اکتشافی با تعدادی از مدیران مزبور و همچنین متخصصین حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی بود که پس از انجام این مصاحبه‌ها و نیز بررسی ادبیات موضوع، فهرستی از عوامل موثر و مرتبط شناسایی شدند. با بهره‌گیری از الگوی سه شاخگی که عمدتاً در آسیب‌شناسی‌های سازمانی به کار می‌رود، عوامل شناسایی شده در سه شاخه عوامل محتوایی، ساختاری و زمینه‌ای دسته‌بندی شدند و در نهایت با توجه به محدودیت‌های تحقیق، خصوصاً محدودیت زمانی، تعدادی از این عوامل در هر شاخه مورد بررسی و مطالعه قرار گرفتند.

مروری بر ادبیات تحقیق

از عملکرد شغلی تعاریف مختلفی شده است. آنچه که در تمامی تعاریف مشترک است، نحوه انجام وظایف و مسوولیت‌های محوله می‌باشد. اکنون در این مبحث به طور فشرده پاره‌ای از نظرات و تعاریف عملکرد ارایه می‌گردد:

«عملکرد عبارتست از فراتر رفتن یا دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی و انجام مسئولیت‌هایی که بر عهده فرد می‌باشد» (Alan, 1984, 45-46). «عملکرد عبارتست از معیار پیش‌بینی شده یا معیار وابسته کلیدی در چارچوبی که ارایه می‌دهیم. این چارچوب به عنوان وسیله‌ای برای قضاوت در مورد افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها عمل می‌کند» (Anderew, 1988, 996). «عملکرد عبارتست از به نتیجه رسانیدن وظایف که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است» (Cascio, 1989, 304). «عملکرد عبارتست از حاصل فعالیت‌های یک فرد از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین» (Armstrong, 1991, 59). «عملکرد رفتاری است که جهت رسیدن به اهداف سازمانی، اندازه‌گیری یا ارزش‌گذاری شده است» (Curtis, 2004, 231).

از نظر رایینز عملکرد عبارتست از آنچه که افراد در یک سازمان انجام می‌دهند و شیوه‌ای که آن افراد، بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارند (رایینز، ۱۳۷۷، ۴۰۰).

روم^۱ سال‌ها پیش عملکرد را تابعی از دو متغیر توانایی و انگیزش معرفی نمود. سپس پورتر^۲، لاولر^۳، کمبل^۴ و بریچارد^۵ عملکرد را تابعی از میزان استعداد، میزان مهارت، درک وظیفه، کوشش، انتخاب، پایداری، آسان کردن و جلوگیری از اوضاعی که تحت کنترل قرار ندارد، تعریف کرده‌اند (رستمی تبار، ۱۳۷۹، ۵۰).

در مورد عوامل موثر بر عملکرد، نظرات مختلفی بیان شده است که در این بخش به بررسی برخی از آنها می‌پردازیم.

دسلر^۶ (۱۹۸۰) عوامل موثر بر بهره‌وری فرد (عملکرد شغلی) را در چهار گروه طبقه‌بندی کرده است:

۱- عوامل فردی؛

۲- عوامل شغلی؛

۳- عوامل سازمانی؛

۴- عوامل تغییرات سازمانی.

وی عوامل فردی را به زیرمجموعه‌های ادراکات، توانایی و شخصیت و انگیزش؛ عوامل پاداشی را به تقویت مثبت در سازمان، پاداش به عملکرد مؤثر، غنی‌سازی و طراحی شغل، تعیین هدف، مشارکت، مدیریت توأم با هدف و روحیه (رضایت شغلی)؛ عوامل سازمانی را به رهبری سازمان، گروه و تاثیرات

1- Vroom
2- Porter
3- Lowler
4- Compbell
5- Brichard
6- Dessler

آن، رابطه درون گروهی و بین گروهی، ساختار سازمانی و ارتباطات و عوامل تغییرات سازمانی را به ارتباطات بین فردی، ارزشیابی عملکرد، یادگیری، کارآموزی، تغییر و توسعه سازمانی تقسیم می‌کند. مارچانت^۱ (۱۹۸۸) دو عامل توانایی و انگیزش را در عملکرد شغلی موثر می‌داند. وی بیان می‌کند که جهت توانمند کردن افراد، بایستی آنها، را آموزش داد و برای برانگیختن آنها باید از عوامل انگیزشی استفاده کرد. در واقع دو عامل انگیزشی و آموزشی در عملکرد شغلی افراد از دید وی نقش تعیین کننده دارند. عملکرد شغلی افراد را می‌توان تابعی از سه عامل توانایی، انگیزش و فرصت برای عملکرد^۲ دانست. آرمسترانگ عوامل زیر را در بهبود عملکرد موثر می‌داند:

- مدیران و شیوه رهبری آنها؛
 - ساختار سازمانی؛
 - شرایط فیزیکی حاکم بر کار؛
 - اثرات گروه و روابط با همکاران؛
 - تفاوت‌های فردی و نیازهای فرد.
- لوتانز معتقد است که سه دسته عوامل در رفتار و عملکرد افراد تاثیرگذارند:
- ویژگی‌های فردی (شخصیتی)
 - توانایی‌ها، نگرش‌ها و شخصیت افراد شامل نحوه بلوغ یا رشد آنها در رسیدن به موفقیت؛
 - نیازها، هدف‌ها و انگیزه‌های فرد در محیط کار؛
 - تعهد آنها نسبت به سازمان و ارزش‌های آن.
- موقعیت یا محیط
- محیط یا سازمان، تکنولوژی، فرهنگ، ارزش‌ها، هنجارها، جو سازمانی، ساختار و رهبری؛
 - تاثیر گروه در رفتار فردی؛
 - چگونگی انطباق فرد با کارش
- آرمسترانگ معتقد است عوامل زیر بر چگونگی رفتار در محیط کار، رضایت شغلی، انگیزش و تعهد وی تاثیر دارند:
- تفاوت‌های فردی شامل توانایی و مهارت، هوش و استعداد و شخصیت افراد؛
 - ماهیت عملکرد تخصصی و شایستگی در کار؛
 - گذشت زمان، رشد و بلوغ فکری و جسمی افراد؛
 - منابع اجتماعی موثر در افراد شامل خانواده، زمینه‌های اجتماعی و گروه‌های کاری؛

1- Marchant

2- Opportunity to performance

- چگونگی قضاوت و ارزیابی عملکرد افراد؛
 - رفتار سازمانی (کار) شامل عواملی که بر روی رفتار یا مشخصه‌های آن بر نگرش‌ها، تهاجم، تخریب استرس یا مقاومت در مقابل تغییر اثر می‌گذارند؛
 - نگرش و دیدگاه‌هایی که مردم نسبت به کار خود پیدا کرده‌اند؛
 - نقش‌هایی که افراد در کار بازی می‌کنند (خاک تاریک، ۱۳۸۳، ۳۸).
 - رابینز (۲۰۰۰) عوامل موثر در عملکرد را شامل موارد ذیل می‌داند:
 - معیارها و مبنایی که مدیر برای انجام ارزیابی عملکرد کارکنان انتخاب می‌کند؛
 - بازخورد مداوم: کارکنان دوست دارند که بدانند چگونه کار می‌کنند؛
 - هر چه قدر تعداد ارزیابان افزایش یابد (ارزیابی گروهی) احتمال دستیابی به اطلاعات دقیق بیشتر است؛
 - اگر ارزیابان باتجربه باشند احتمال خطای ارزشیابی کمتر است.
- اگر اهداف یا معیارهای اندازه‌گیری نیل به هدف مبهم باشد و اگر کارکنان مطمئن نباشند که تلاش آنها منجر به ارزشیابی رضایت‌بخش می‌شود، پایین‌تر از سطح مطلوب کار خواهند کرد.
- ایلیس^۱ (۲۰۰۳) عملکرد شغلی اشخاص را به عنوان رفتار شخص در سازمان محسوب می‌کند. او معتقد است که بر روی این رفتارها دو دسته عوامل تاثیرگذار هستند. این دو دسته عامل عبارتند از: پیشگویی‌کننده‌ها و عوامل فرآیند میانی.

چارچوب نظری تحقیق

تمام مطالعات تحقیقی بر یک چارچوب مفهومی^۲ استوار است که متغیرهای مورد نظر و رابطه بین آنها را مشخص می‌کند. این چارچوب مفهومی که با عناوین دیگری از جمله چارچوب نظری و ابزار تحلیلی شناخته می‌شود، الگویی است که پژوهش‌گر بر اساس آن درباره روابط بین عواملی که در ایجاد مساله مهم تشخیص داده شده‌اند، نظریه‌پردازی می‌کند.

چارچوب نظری این پژوهش بر اساس مدل سه‌شاخگی^۳ (شکل شماره ۱) که برای شناخت مسایل سازمانی طراحی شده، به‌عنوان مدل مفهومی استفاده شده است که دارای سه بعد اصلی است. تئوری‌های مدیریت در سه قلمرو یا در سه سطح شکل گرفته و مورد استفاده قرار می‌گیرد:

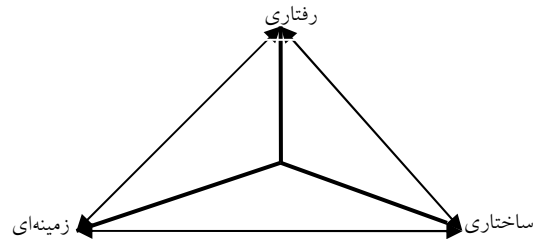
1- Illies

2- Conceptual Model

3- Three- Dimension Model

قلمرو ساختاری، قلمرو رفتاری (محتوایی) و قلمرو محیطی (زمینه‌ای). مدل سه‌شاخگی بیشتر در آسیب‌شناسی‌های سازمانی کاربرد دارد بر این اساس، عوامل ایجادکننده یک مساله در قالب سه دسته از عوامل محتوایی^۱، ساختاری^۲ و زمینه‌ای (محیطی)^۳ مورد بررسی قرار می‌گیرند. عوامل مطرح‌شده، خود در تعامل باهم بوده و بر یکدیگر تاثیرگذار هستند.

شکل شماره ۱: مدل سه‌شاخگی تحقیق (اقتباس از میرزایی اهرنجان)



براساس مدل مذکور، در بررسی عوامل موثر بر متغیرهای مهم سازمانی نظیر عملکرد، بایستی آن را از سه جنبه عوامل رفتاری (محتوایی)، ساختاری و زمینه‌ای (محیطی) مورد توجه قرار داد. به عبارتی بر اساس الگوی سه‌شاخگی نه تنها عوامل فردی و رفتاری در میزان و نحوه یک متغیر مهم سازمانی، نظیر عملکرد اهمیت ندارند، بلکه از نقش عوامل ساختاری و زمینه‌ای نیز نباید غافل شد.

الف) شاخه عوامل محتوایی

شامل عوامل انسانی و روابط انسانی در سازمان هستند که نرُم‌های رفتاری، ارتباط غیررسمی، الگوهای خاص به‌هم پیوسته و محتوای اصلی سازمان را تشکیل می‌دهند. این عوامل محتوایی در واقع عوامل پویایی‌دهنده و زنده سازمانی تلقی می‌شوند و هرگونه عوامل و متغیرهایی که به‌طور مستقیم مربوط به نیروی انسانی است، در این شاخه قرار دارند. نگرش‌ها، ادراکات و رفتارهای مختلف در زمره عوامل محتوایی‌اند. به‌طور کلی در این تحقیق منظور از عوامل محتوایی، عواملی هستند که ریشه در خود فرد مدیر دارند.

ب) شاخه عوامل ساختاری

عوامل ساختاری دربرگیرنده تمام عناصر، عوامل و شرایط فیزیکی و غیرانسانی سازمان هستند

- 1 - Content (Behavioral)
- 2 - Structural
- 3- Context

که با نظم و ترتیب خاص و به هم پیوسته، چارچوب و قالب فیزیکی و مادی سازمان را می‌سازند. بنابراین، تمام منابع مادی، مالی، اطلاعاتی و فنی که با ترکیب خاصی در بدنه کلی سازمان جاری می‌شوند (عوامل غیرزنده)، در زمره شاخه ساختاری قرار می‌گیرند. عوامل ساختاری به سازمان و ترتیبات ساختاری آن بر می‌گردند. نظام‌ها و فرایندهای مختلف حاکم در سازمان، نظیر نظام آموزش، نظام منابع انسانی، نظام ارتباطی، نظام منابع مالی و خرده نظام‌های آنها در زمره عوامل ساختاری مورد بحث در این شاخه هستند.

ج) شاخه عوامل زمینه‌ای

عوامل زمینه‌ای یا محیطی، دربرگیرنده همه شرایط و عوامل برون سازمانی است که بر سازمان محیط بوده و بر آن بیش‌تر اثرگذار هستند تا تاثیرپذیر و سازمان بر روی آنها کنترلی نداشته یا حداقل کنترل را دارد. این عوامل در بافت و یا زمینه سازمان قرار می‌گیرند و می‌توانند سازمان و متغیرهای سازمانی و مدیریتی نظیر عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار دهند. به عنوان مثال فرهنگ حاکم بر جامعه، اوضاع سیاسی- اجتماعی و مخاطبان از مهم‌ترین عوامل اثرگذار در این دسته از عوامل‌اند.

فرضیه‌های تحقیق براساس الگوی سه شاخگی و مصاحبه‌های اکتشافی صورت گرفته با تعدادی از مدیران و همچنین متخصصین حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر صورت‌بندی می‌شوند. لازم به توضیح است براساس الگوی یاد شده دو فرضیه اول مربوط به عوامل محتوایی، فرضیه‌های سوم و چهارم مربوط به عوامل ساختاری و در نهایت دو فرضیه آخر به عوامل زمینه‌ای موثر بر عملکرد مدیران کتابخانه‌های مورد مطالعه مربوط می‌شوند:

- ۱- بین وجود نگرش مشتری محور در میان مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران و عملکرد آنها رابطه معنادار مستقیم وجود دارد؛
- ۲- بین میزان تعلق شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران و عملکرد آنها رابطه معنادار مستقیم وجود دارد؛
- ۳- بین میزان بودجه کتابخانه‌های عمومی شهر تهران و عملکرد مدیران آنها رابطه معنادار مستقیم وجود دارد؛
- ۴- بین میزان آموزش‌های ضمن خدمت مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران و عملکرد آنها رابطه معنادار مستقیم وجود دارد؛
- ۵- بین جایگاه اجتماعی کتابداران در جامعه و عملکرد مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران رابطه معنادار مستقیم وجود دارد؛
- ۶- بین سرانه مطالعه جامعه و عملکرد مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران رابطه معنادار

مستقیم وجود دارد.

روش‌شناسی تحقیق

با توجه به ماهیت تحقیق، روش پیمایشی برای بررسی موضوع تحقیق انتخاب شده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه مدیران و سرپرستان کتابخانه‌های عمومی سطح شهر تهران اعم از کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و شهرداری تشکیل می‌دهند، که تعداد آنها حدود ۱۶۰ نفر می‌باشد. با توجه به محدود بودن حجم جامعه، فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود به منظور محاسبه حجم نمونه مورد استفاده قرار گرفته است. بر این اساس حجم نمونه ۸۴ نفر به دست آمد. روش نمونه‌گیری خوشه‌ای بوده، و در درون هر خوشه به منظور انتخاب نمونه معرف، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بهره‌گیری شده و اطلاعات مورد نیاز به منظور تدوین چارچوب نظری و پیشینه تحقیق به روش کتابخانه‌ای جمع‌آوری شده است. داده‌های اصلی مورد نیاز تحقیق به روش میدانی و با استفاده از ابزار پرسش‌نامه گردآوری شده است. ابزار این تحقیق پرسش‌نامه بسته با مقیاس لیکرت بوده است.

روایی پرسش‌نامه به روش صوری و براساس نظر متخصصین تعیین شده است. به منظور آزمون پایایی پرسش‌نامه پس از مطالعه مقدماتی و بازگشت پرسش‌نامه‌ها، داده‌های جمع‌آوری شده در نرم‌افزار SPSS وارد و مشخص شد که پرسش‌نامه تحقیق از پایایی قابل قبول با ضریب آلفای ۷۹ درصد برخوردار است، ضریب آلفای بالای ۷۰٪ بیانگر پایایی مناسب و قابل قبول یک ابزار تحقیق است. با این حال در تعدادی از سوالات تجدید نظر شده، برخی حذف و برخی دیگر تصحیح شدند به طوری که بعد از تغییر و توزیع آن در تحقیق اصلی ضریب آلفای کروباخ پرسش‌نامه ۸۲ درصد به دست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از هر دو روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. به این معنا که به منظور توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن، جنس، میزان تحصیلات و...) و همچنین آماره‌های مهم مربوط به تحقیق (میانگین، انحراف معیار و واریانس متغیرهای اصلی) از آمار توصیفی بهره‌گیری شده است و اما به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های آمار استنباطی استفاده شده است. در این راستا از آزمون دوجمله‌ای به منظور بررسی وجود یا عدم وجود متغیرهای تحقیق و میزان تناسب آنها در جامعه مورد بررسی استفاده شده است. از آزمون همبستگی اسپیرمن به منظور بررسی ارتباط یا عدم ارتباط بین متغیرهای تحقیق و ابعاد آنها و همچنین میزان این ارتباط استفاده شده و در نهایت از آزمون تحلیل واریانس فریدمن به منظور رتبه‌بندی ابعاد متغیرهای تحقیق بهره‌گیری شده است.

یافته‌های تحقیق

الف) بررسی نتایج آزمون دو جمله‌ای

به منظور بررسی وجود یا عدم وجود متغیرهای تحقیق و نیز میزان تناسب آنها در جامعه مورد

بررسی از آزمون دوجمله‌ای استفاده می‌شود. متغیر مستقل (پیش‌بین) در تحقیق حاضر عوامل موثر بر عملکرد شامل نگرش مشتری محور، تعلق شغلی، میزان بودجه، آموزش‌های ضمن خدمت، جایگاه اجتماعی کتابداران در جامعه و سرانه مطالعه جامعه بوده و متغیر وابسته (ملاک) عملکرد مدیران کتابخانه‌های عمومی می‌باشد.

لازم به توضیح است که در آزمون دوجمله‌ای، زمانی که احتمال مشاهده شده بزرگتر یا مساوی احتمال آزمون بوده و از طرفی سطح معناداری کوچکتر از میزان خطا باشد، فرض H_0 تایید و در غیر این صورت رد می‌گردد.

در جدول شماره یک نتایج آزمون دوجمله‌ای آورده شده است:

جدول شماره ۱: نتایج آزمون دوجمله‌ای

نتیجه آزمون	میزان خطا	سطح معناداری	احتمال آزمون	احتمال مشاهده شده	H_1	H_0	χ^2
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۱۲۱	۰/۶	۰/۴	مدیران مورد مطالعه از نگرش مشتری مدار برخوردار نیستند.	مدیران مورد مطالعه از نگرش مشتری مدار برخوردار هستند.	۱
H_0 قبول	۰/۰۵	۰/۰۱	۰/۶	۰/۸	مدیران مورد مطالعه از تعلق شغلی مطلوبی برخوردار نیستند.	مدیران مورد مطالعه از تعلق شغلی مطلوبی برخوردارند.	۲
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۶	۰/۵	میزان بودجه کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه مناسب نیست.	میزان بودجه کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه مناسب است.	۳
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۰/۶	۰/۴	آموزش‌های ضمن خدمت مدیران مورد مطالعه در سطح مناسبی نیست.	آموزش‌های ضمن خدمت مدیران مورد مطالعه در سطح مناسبی است.	۴
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۸۱	۰/۶	۰/۶	کتابداران از جایگاه اجتماعی مناسبی در جامعه برخوردار نیستند.	کتابداران از جایگاه اجتماعی مناسبی در جامعه برخوردارند.	۵
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۶	۰/۳	سرانه مطالعه در جامعه در سطح مناسبی قرار ندارد.	سرانه مطالعه در جامعه در سطح مناسبی قرار دارد.	۶
H_0 قبول	۰/۰۵	۰/۰۰	۰/۶	۰/۷	مدیران مورد مطالعه از عملکرد مناسبی	مدیران مورد مطالعه از عملکرد مناسبی	۷

					برخوردار نیستند.	برخوردارند.	
--	--	--	--	--	------------------	-------------	--

طبق جدول شماره ۱، از آنجایی که در مورد متغیر تعلق شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی و متغیر عملکرد آنها، سطح معناداری کوچکتر از میزان خطای آزمون بوده، و احتمال مشاهده شده بزرگتر از احتمال آزمون است، لذا H_0 در این دو مورد تایید شده و بیانگر این مطلب است که مدیران یاد شده از تعلق شغلی و سطح عملکرد مناسبی برخوردارند. در بقیه موارد از آنجایی که احتمال مشاهده شده کوچکتر از احتمال آزمون بوده و یا سطح معناداری بزرگتر از میزان خطای آزمون است، لذا فرض H_0 رد شده است.

ب) بررسی نتایج آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن

آزمون همبستگی اسپیرمن یک آزمون معروف نا پارامتریک برای بررسی همبستگی بین دو یا چند متغیر و میزان آن است. این آزمون زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که متغیرهای تحقیق کیفی بوده و متغیرها آزاد از توزیع باشند. فرض صفر در این آزمون نقطه مقابل H_1 که فرضیه پژوهشی است، قرار دارد. H_1 زمانی تایید می‌شود که سطح معناداری کوچکتر از میزان خطا باشد و گرنه فرض H_0 تایید می‌شود.

در اینجا با لحاظ کردن میزان خطای ۰/۰۵ و سطح اطمینان ۹۵ درصد به بررسی همبستگی بین متغیرهای اصلی تحقیق می‌پردازیم:

جدول شماره ۲: نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای اصلی تحقیق

عملکرد	سرانه مطالعه	جایگاه اجتماعی	آموزش‌های ضمن خدمت	میزان بودجه	تعلق شغلی	نگرش مشتری محور	
۰/۴۱۱	۰/۴۷۱	۰/۵۲۱	۰/۱۲۶	۰/۳۳۱	۰/۴۰۲	۱/۰۰	نگرش مشتری محور
۰/۶۲۵	۰/۴۹۸	۰/۳۷۶	۰/۱۸۹	۰/۱۶۷	۱/۰۰		تعلق شغلی
۰/۲۳۳	۰/۳۱۹	۰/۲۵۴	۰/۱۸۸	۱/۰۰			میزان بودجه
۰/۴۲۵	۰/۳۳۳	۰/۲۴۸	۱/۰۰				آموزش‌های ضمن خدمت
۰/۳۶۱	۰/۵۲۳	۱/۰۰					جایگاه اجتماعی
۰/۵۰۱	۱/۰۰						سرانه مطالعه
۱/۰۰							عملکرد

نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی حاکی از این است که بین نگرش مشتری‌مدارانه مدیران کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه؛ و عملکرد آنها رابطه معنادار مستقیم وجود دارد و میزان

این همبستگی برابر ۰/۴۱ است. همچنین بین تعلق شغلی مدیران مورد مطالعه و عملکرد آنها رابطه معنادار مستقیم وجود دارد که میزان این رابطه برابر ۰/۶۲ است. یافته‌ها نشانگر این است که بین آموزش‌های ضمن خدمت مدیران کتابخانه‌ها و عملکرد آنها رابطه معنادار مستقیم وجود دارد و میزان این رابطه برابر با ۰/۴۲ است. همین‌طور مشاهده می‌شود که بین سرانه مطالعه در جامعه و عملکرد مدیران کتابخانه‌ها رابطه معنادار مستقیم وجود دارد و میزان آن برابر با ۰/۵۰ است. از سویی بین میزان بودجه کتابخانه‌های عمومی و همچنین جایگاه اجتماعی کتابداران از یک سو و عملکرد مدیران کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود ندارد و رابطه مشاهده شده، رابطه‌ای تصادفی است. چرا که در مورد این دو متغیر سطح معناداری آزمون، بزرگتر از میزان خطا است.

ج) نتایج آزمون تحلیل واریانس فریدمن

به منظور رتبه‌بندی ابعاد هر یک از متغیرهای اصلی تحقیق، از آزمون تحلیل واریانس فریدمن استفاده می‌شود. در اینجا به بررسی آزمون یاد شده در مورد عوامل موثر بر عملکرد به عنوان متغیر مستقل (پیش بین) تحقیق می‌پردازیم:

- رتبه‌بندی ابعاد متغیر مستقل تحقیق

در تحقیق حاضر، متغیرهای مستقل تحقیق (عوامل موثر بر عملکرد) را از سه بعد محتوایی (تعلق شغلی و نگرش مشتری محور)، ساختاری (میزان بودجه و آموزش‌های ضمن خدمت) و زمینه‌ای (جایگاه اجتماعی کتابداران در جامعه و سرانه مطالعه جامعه) مدنظر قرار داده‌ایم؛ که برای رتبه‌بندی آنها فرضیه آماری ذیل مورد بررسی قرار می‌گیرد. لازم به ذکر است که این آزمون ابتدا در مورد اجزای هر یک از ابعاد مورد بررسی به کار گرفته و در نهایت آزمون برای رتبه‌بندی ابعاد محتوایی، ساختاری و زمینه‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد.

H_0 : رتبه میانگین هر یک از اجزای بعد محتوایی با هم برابر هستند.

H_1 : حداقل یک زوج از رتبه میانگین هر یک از اجزای بعد محتوایی تفاوت معناداری با هم دارند.

با به کارگیری آزمون تحلیل واریانس فریدمن نتیجه زیر حاصل می‌شود:

جدول شماره ۳: نتیجه آزمون فریدمن در مورد اجزای بعد محتوایی

کای دو محاسبه شده	درجه آزادی (df)	سطح معناداری	میزان خطا	نتیجه آزمون
۴۵/۶۵۴	۱	۰/۰۰۰	۰/۰۵	رد H_0

با توجه به نتیجه آزمون فریدمن، از آنجایی که سطح معناداری آزمون از میزان خطا کمتر است، بنابراین

H_0 رد می‌شود. به عبارت دیگر حداقل یک زوج از رتبه میانگین هر یک از اجزای متغیر مستقل، تفاوت معناداری با هم دارند. جدول شماره ۴ رتبه‌بندی اجزای بعد محتوایی تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۴: رتبه‌بندی اجزای بعد محتوایی

رتبه	رتبه میانگین	ابعاد
اول	۴/۴۲	تعلق شغلی
دوم	۳/۹۳	نگرش مشتری محور

H_0 : رتبه میانگین هر یک از اجزای بعد ساختاری با هم برابر هستند.
 H_1 : حداقل یک زوج از رتبه میانگین هر یک از اجزای بعد ساختاری تفاوت معناداری با هم دارند.
 با به کارگیری آزمون تحلیل واریانس فریدمن نتیجه زیر حاصل می‌شود:

جدول شماره ۵: نتیجه آزمون فریدمن در مورد اجزای بعد ساختاری

کای دو محاسبه شده	درجه آزادی (df)	سطح معناداری	میزان خطا	نتیجه آزمون
۷۴/۱۷۸	۱	۰/۰۱	۰/۰۵	رد H_0

با توجه به نتیجه آزمون فریدمن، از آنجایی که سطح معناداری آزمون از میزان خطا کمتر است، بنابراین H_0 رد می‌شود. به عبارت دیگر حداقل یک زوج از رتبه میانگین هر یک از اجزای متغیر مستقل تفاوت معناداری با هم دارند. جدول شماره ۶ رتبه‌بندی اجزای بعد ساختاری تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۶: رتبه‌بندی اجزای بعد ساختاری

رتبه	رتبه میانگین	ابعاد
دوم	۳/۸۱	آموزش‌های ضمن خدمت
اول	۳/۵۳	میزان بودجه

H_0 : رتبه میانگین هر یک از اجزای بعد زمینه‌ای با هم برابر هستند.
 H_1 : حداقل یک زوج از رتبه میانگین هر یک از اجزای بعد زمینه‌ای تفاوت معناداری با هم دارند.
 با به کارگیری آزمون تحلیل واریانس فریدمن نتیجه زیر حاصل می‌شود:

جدول شماره ۷: نتیجه آزمون فریدمن در مورد اجزای بعد زمینه‌ای

کای دو محاسبه شده	درجه آزادی (df)	سطح معناداری	میزان خطا	نتیجه آزمون
۵۲/۶۰۸	۱	۰/۰۰۰	۰/۰۵	رد H_0

با توجه به نتیجه آزمون فریدمن، از آنجایی که سطح معناداری آزمون از میزان خطا کمتر است، بنابراین H_0 رد می‌شود. به عبارت دیگر حداقل یک زوج از رتبه میانگین هر یک از اجزای متغیر مستقل تفاوت معناداری با هم دارند. جدول شماره ۸ رتبه‌بندی اجزای بعد زمینه‌ای تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۸: رتبه‌بندی اجزای بعد زمینه‌ای

رتبه	رتبه میانگین	ابعاد
اول	۳/۶۳	جایگاه اجتماعی در جامعه
دوم	۳/۴۸	سرانه مطالعه جامعه

H_0 : رتبه میانگین هر یک از ابعاد عملکرد با هم برابر هستند.
 H_1 : حداقل یک زوج از رتبه میانگین هر یک از ابعاد عملکرد تفاوت معناداری با هم دارند.
 با به کارگیری آزمون تحلیل واریانس فریدمن نتیجه زیر حاصل می‌شود:

جدول شماره ۹: نتیجه آزمون فریدمن در مورد ابعاد متغیر مستقل

کای دو محاسبه شده	درجه آزادی (df)	سطح معناداری	میزان خطا	نتیجه آزمون
۶۳/۶۷۲	۲	۰/۰۰۰	۰/۰۵	رد H_0

با توجه به نتیجه آزمون فریدمن، از آنجایی که سطح معناداری آزمون از میزان خطا کمتر است، لذا H_0 رد می‌شود. به عبارت دیگر حداقل یک زوج از رتبه میانگین هر یک از ابعاد متغیر مستقل تفاوت معناداری با هم دارند. جدول شماره ۱۰ رتبه‌بندی ابعاد پنج‌گانه متغیر مستقل تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱۰: رتبه‌بندی ابعاد متغیر مستقل

رتبه	رتبه میانگین	ابعاد
اول	۳/۸۳	محتوایی
دوم	۳/۴۹	ساختاری
سوم	۳/۲۳	زمینه‌ای

ملاحظه می‌شود که بعد محتوایی مهم‌ترین بعد از بین ابعاد سه‌گانه عوامل موثر بر عملکرد مدیران

کتابخانه‌های عمومی شهر تهران است. پس از آن بعد ساختاری قرار دارد و بعد زمینه‌ای در رتبه سوم جای دارد. این نشان‌دهنده اهمیت بعد محتوایی در نحوه عملکرد مدیران کتابخانه‌های مورد بررسی است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این تحقیق به دنبال بررسی عوامل موثر بر عملکرد مدیران کتابخانه‌های عمومی در سطح شهر تهران براساس الگوی سه‌شاخگی بود. براساس نتایج آزمون دوجمله‌ای چنین مشخص می‌شود؛ که از بین دو متغیر مورد بررسی در شاخه محتوایی، مناسب بودن میزان تعلق شغلی مدیران کتابخانه‌ها تایید می‌شود. لکن وجود نگرش مشتری‌مدارانه در آنها رد می‌گردد. به عبارتی مدیران مورد مطالعه، شغل خود را معرف خود دانسته و بدان علاقه دارند. بالا بودن سطح تعلق شغلی میان پرسنل و خصوصا مدیران، متغیر بسیار مهم و کلیدی در تعیین عملکرد آنها به شمار می‌رود؛ زیرا در فردی که نسبت به شغل خود نگرش مثبتی ندارد، نمی‌توان انتظار عملکرد و بهره‌وری مناسب داشت.

با طرح مدیریت کیفیت جامع در اواخر قرن بیستم، سازمان‌ها خود را در مشتری خلاصه می‌کنند و معتقدند رضایت مشتری ضامن بقای سازمان است. متأسفانه در سازمان‌های دولتی، از جمله کتابخانه‌های مورد بررسی ما کمتر چنین نگاهی وجود دارد و بیشتر کاربران به مثابه ارباب رجوعی تلقی می‌شوند که رضایت آنها مطرح نبوده، لذا در ارایه خدمات بهتر و نوآورانه به آنها تلاش چندانی صورت نمی‌گیرد.

در شاخه عوامل ساختاری که مربوط به سازمان و روابط ساختاری حاکم در آن می‌شود، مشاهده گردید که دو عامل مورد بررسی یعنی نظام بودجه و نظام آموزش‌های ضمن خدمت، از سطح مطلوب و مناسبی برخوردار نیستند. به این معنی که مدیران کتابخانه‌های مورد بررسی، بودجه اختصاص داده شده را کافی ندانسته و از سویی کمترین حد آموزش‌های ضمن خدمت در مورد آنها ارایه می‌شود؛ که این مهم بسیار قابل تأمل است.

در نهایت با بررسی دو متغیر زمینه‌ای، مشاهده می‌شود که از دید پاسخ‌دهندگان، کتابداران از جایگاه اجتماعی مناسب و شایسته‌ای برخوردار نیستند. از سویی فرهنگ کتاب و کتاب‌خوانی نیز در کشور ضعیف بوده و سرانه مطالعه جامعه پایین است.

از سویی براساس نتایج همین آزمون دوجمله‌ای، مشخص می‌شود که عملکرد مدیران کتابخانه‌های مورد مطالعه در حد قابل قبول و مناسب است. این موضوع بیانگر این است که، علی‌رغم وجود مشکلات ساختاری و زمینه‌ای بر سر راه مدیران کتابخانه‌های عمومی، آنها تحت تاثیر عوامل شخصی و محتوایی نظیر تعلق شغلی بالا، انگیزش و تعهد سازمانی، از عملکرد مناسبی برخوردارند.

براساس آزمون همبستگی مشخص می‌شود که بین تعلق شغلی مدیران و نگرش مشتری‌مدارانه

آنها از یک سو، و میزان آموزش‌های ضمن خدمت آنها و سرانه مطالعه در جامعه از سوی دیگر، با عملکرد مدیران کتابخانه‌ها رابطه معنادار مستقیمی وجود دارد؛ به این معنا که هر چه بر میزان این متغیرها افزوده شود، عملکرد مدیران مورد مطالعه هم بهتر می‌شود. از سویی آزمون همبستگی نشانگر این است که بین میزان بودجه کتابخانه‌های عمومی و جایگاه اجتماعی کتابداران از یک سو و عملکرد مدیران کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود ندارد. شاید این به ماهیت شغل کتابداری به مثابه یک شغل اجتماعی مربوط می‌شود؛ که مانند مشاغلی چون مددکاری اجتماعی با انگیزه‌های بیشتر غیرمادی صورت می‌گیرد تا با انگیزه‌های مادی؛ و به این علت می‌توان ادعا کرد که، تعلق شغلی مهم‌ترین عامل از بین عوامل مورد بررسی براساس نتایج آزمون تحلیل واریانس است. در اینجا براساس یافته‌های تحقیق پیشنهادهایی ارائه می‌گردد:

- ۱- در جهت بالا نگه‌داشتن تعلق شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی، بایستی تمهیدات و اقدامات لازم از سوی سازمان‌های مسوول به ویژه نهاد کتابخانه‌های عمومی و شهرداری صورت گیرد. تحقیقات نشان داده که بین میزان تعلق شغلی افراد با متغیرهایی چون رضایت شغلی، انگیزش و... رابطه معنادار مثبتی وجود دارد، لذا ضرورت دارد در بالا نگه‌داشتن این متغیرها تلاش کرد؛
- ۲- مدیران کتابخانه‌های عمومی بایستی نگرش خود را به کاربران این کتابخانه‌ها از نگرش ارباب رجوعی، به نگرش مشتری‌مداری تغییر دهند. در این صورت می‌توان انتظار داشت که در ارائه خدمات بیشتر و بهتر به مشتریان و جلب رضایت آنان کوشش نمایند؛
- ۳- در انتخاب و انتصاب مدیران کتابخانه‌های عمومی، به ویژگی مردم‌داری و مهارت‌های ارتباطی آنها توجه ویژه‌ای شود؛
- ۴- بودجه کتابخانه‌های عمومی خصوصاً در مورد کتابخانه‌های وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بایستی مناسب باشد. و براساس مولفه‌هایی چون میزان مراجعه مردم، خلاقیت و ابتکار عمل به کار رفته از سوی مدیریت و پرسنل آنها در جهت جذب کاربران بیشتر و خدمت‌رسانی به افراد جامعه تعیین گردد؛
- ۵- پاداش‌های متناسب با عملکرد مدیران کتابخانه‌ها بایستی تعریف شده و به طور متناوب مورد تقویت قرار گیرند؛
- ۶- برای هر یک از مدیران کتابخانه‌های عمومی از بدو انتصاب گرفته تا زمان بازنشستگی مسیر آموزشی و متناسب با آن، بودجه آموزشی لحاظ شود. آنها بایستی از دوره‌های آموزش ضمن خدمت مناسب و متناسبی برخوردار شوند؛
- ۷- مدیران کتابخانه‌های عمومی بایستی آموزش‌های جدید و با کیفیت را به منظور انطباق با استانداردهای

روز دنیا طی کنند؛

- ۸- دوره‌های آموزشی ویژه‌ای با هدف تقویت مهارت‌های انسانی و ارتباطی برای مدیران و کارکنان کتابخانه‌های مورد بررسی طراحی و اجرا گردند؛
- ۹- مدیران کتابخانه‌های عمومی از حیث داشتن دانش روز، اطلاعات عمومی، تاریخ معاصر و سایر اطلاعاتی که در بهبود عملکردشان موثر است، در مقاطع مشخص زمانی مورد ارزیابی قرار گیرند؛
- ۱۰- در جهت افزایش بودجه مطالعه در کشور، نهادهای فرهنگی و رسانه‌های جمعی به فرهنگ‌سازی بپردازند. همچنین یارانه‌های مناسبی به این منظور پیش‌بینی شود؛
- ۱۱- در جهت ترغیب شهروندان به مطالعه و استفاده از کتابخانه‌های عمومی ضمن تجهیز و تقویت منابع کتابخانه‌ای، از فناوری‌های اطلاعاتی نوین، بهره‌گیری شود؛
- ۱۲- در جهت ارتقای جایگاه حرفه‌ای و منزلت اجتماعی کتابداران در جامعه، از طریق ارایه برنامه‌های مختلف نظیر سربال‌ها و مجموعه‌های تلویزیونی می‌توان به طور غیرمستقیم به تصویرسازی مثبت از شغل کتابداران پرداخته و آن را به عنوان یک شغل مهم در عصر اطلاعات و جامعه اطلاعاتی مطرح کرد.



فهرست منابع

۱. اسکات، ریچارد، (۱۳۷۴)، سازمان‌ها: سیستم‌های عقلایی، طبیعی و باز، ترجمه حسن میرزایی اهرنجانی و فلورا تیرانی، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۲. رایبیز، استیفن، (۱۳۷۷)، مدیریت رفتار سازمانی، ۳ جلد، (سیدمحمد اعرابی و علی پارسایان، مترجمان) تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۳. رستمی تبار، طاهره، (۱۳۷۹)، بررسی عوامل موجد فشارهای عصبی و نقش آن بر عملکرد کارکنان دانشگاه تربیت مدرس، «پایان‌نامه کارشناسی ارشد»، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
4. Alan, A., 1984, Management Review, New York.
5. Anderew, D., 1988, Management and Performance, U.S.A.
6. Cascio, W., 1989, Productivity, Quality of Work Life Profits, Human Resources: Second Edition. Mc grow- Hill, International Edition.
7. Courtis, W. & et al., 2004, Management & Organizational behavior, U.S.A, Mc grow- Hill.
8. Dessler, C., 1980, Human Behavior Improving Performance at work. Prentice-Hall, INC, Englewood Cliffs.
9. Illies, R., 2003, Organizational Behavior, Available at: www.Stufies-online.org
10. Marchant, T., 1988, Strategies for improving individual performance and job satisfaction at Meadowvale health. Journal of Management Practice, 2(3)



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی