نام مقاله: اجرا و پياده سازي مدل sears: ابزاري نوين جهت ارزيابي عملكرد كتابخانه هاي دانشگاهي

نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)

شماره نشريه: 47 \_ شماره سوم،جلد 12

پديدآور: حسين منصوري،مهران نجاتي آجي بيشه

اجرا و پياده­سازي مدل Sears :

ابزاري نوين جهت ارزيابي عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي

حسين منصوري[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ")

مهران نجاتي آجي بيشه[[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ")

چكيده

امروزه مدلهاي متعددي براي سنجش عملكرد سازمانها مورد استفاده قرار مي­گيرد. يكي از مدلهايي كه با استقبال گسترده­اي مواجه شده، مدل كارت امتيازي متوازن است. اين مدل در طي ساليان گذشته بسط و توسعه فراواني يافته و در قالب مدلهاي توسعه يافته­اي نظير مدل Sears معرفي گرديده است. هدف اين پژوهش معرفي، اجرا و پياده­سازي مدل Sears در بافت كتابخانه‌هاي دانشگاهي است. بدين منظور پژوهش حاضر سعي دارد با استفاده از اين مدل، عملكرد كتابخانه مركزي دانشگاه يزد را ارزيابي كند. روش انجام اين تحقيق، توصيفي- پيمايشي و روش جمع­آوري   داده­ها، كتابخانه­اي- ميداني است. جامعه آماري اين تحقيق مشتمل بر كلية كتابداران كتابخانه مركزي دانشگاه يزد و نيز دانشجويان اين دانشگاه مي­باشد. همچنين، به منظور تجزيه و تحليل داده­ها، از آماري توصيفي و آمار استنباطي استفاده گرديد. يافته­هاي حاصل از به كارگيري اين مدل حاكي از آن است كه توجه به مؤلفه­ها و شاخصهاي مدل مذكور تأثير بسزايي در بهبود عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي دارد. همچنين، نتايج حاصل از پياده­سازي اين مدل در كتابخانه مركزي دانشگاه يزد نشان مي­دهد ميانگين عملكردي نسبتاً پايين كاركنان (با ميانگين 73/2) كه نشأت گرفته از رضايت شغلي و تعهد سازماني نسبتاً كم (به­ترتيب با ميانگين 6/2 و 8/2) مي­باشد، به كيفيت خدمات دريافتي نسبتاً پايين (با ميانگين 5/2) منجر گرديده است. اين به ­نوبة خود به رضايت نسبتاً پايين دانشجويان استفاده­كننده از خدمات كتابخانه (با ميانگين 4/2) انجاميده و در نتيجه باعث شده است ميزان استفاده از منابع اطلاعاتي كتابخانه مركزي اين دانشگاه در حد مطلوب نبوده و پايين­تر از ميزان متوسط مي­باشد. در پايان پيشنهادهايي به منظور بهبود عملكرد و اثربخشي كتابخانه­هاي دانشگاه بخصوص كتابخانه مركزي به مسئولان ذي ربط ارائه مي­گردد.

كليدواژه ها: ارزيابي عملكرد، مدل Sears، كتابخانه­هاي دانشگاهي، كتابخانه مركزي دانشگاه يزد.

1. مقدمه

امروزه، دانشگاه­ها به سازمانهاي پيچيده­اي تبديل شده­اند كه وظيفه تربيت متخصصان جامعه را در رشته‌هاي گوناگون برعهده دارند. اين مراكز با در اختيار داشتن امكانات وسيع، انبوه دانشجويان و پژوهشگران و ابزارهاي تحقيقاتي، در موقعيتي قرار دارند كه مي‌توانند در زمينه‌هاي مختلف به تحقيق پرداخته و به پيشرفت و پيشبرد تمدن بشري كمك نمايند. يكي از رسالتهاي دانشگاه،‌ تحقيق و يكي از ابزارهاي تحقيق، كتابخانه است. هيچ دانشگاهي بدون داشتن كتابخانه‌اي كارا و مفيد نمي‌تواند به رسالت خود دست يابد (ميرغفوري و شفيعي، 1386). از سوي ديگر، كتابخانه­ها و مراكز اطلاع رساني به عنوان گنجينه دانش بشري و اطلاعات اهميت خاصي دارند. آن دسته از كتابخانه­ها و مراكز اطلاع­رساني در رسالت خود موفقند كه بتوانند نيازهاي مراجعان را بشناسند و در راستاي رفع نياز آنها گام بردارند (گروليه، 1371). نيازهاي اطلاعاتي روزافزون جامعه دانشگاهي و لزوم دستيابي به اطلاعات مناسب در زمان مناسب، بويژه در عصر انفجار اطلاعات، ضرورت بررسي وضعيت كتابخانه‌هاي دانشگاهي را ايجاب مي‌نمايد، به­طوري­كه امروزه ارزيابي عملكرد كتابخانه­ها، يكي از وجوه مديريت كتابخانه‌ها و مراكز اطلاع‌رساني به‌شمار مي‌آيد (رئيسي و ابراهيمي، 1386).

علاوه بر اين، ارزيابي تنها ابزاري است كه قادر است عملكرد سيستم و افزايش توانايي آن را مورد سنجش قرار دهد و نسبت به استفاده بهينه از آن اطمينان حاصل نمايد. چنين كاري، هم براي مديران سازمانها و هم براي استفاده‌كنندگان از خدمات، حايز اهميت است. دليل اصلي ارزيابي عملكرد كتابخانه، نزديك شدن به هدفهاي غايي يعني تأمين رضايت كاربران و افزايش كارايي و اثر بخشي عمليات كتابخانه است (علومي، 1376). بسياري از كتابخانه­ها و مراكز اطلاع­رساني به شيوة سنتي به انجام وظايف معمول در برآورده ساختن نيازهاي اطلاعاتي كاربران مي­پردازند و براي بررسي فعاليتها و در صورت لزوم تغيير روشهاي قديمي و به­كارگيري روشهاي نوين، تلاش نمي كنند. در حالي كه نظام اطلاع­رساني موفق ­بايد پيوسته خود را بررسي و ارزيابي كند و در ارتقاي خود بكوشد. هر نظام اطلاع­رساني با هدف راضي كردن استفاده­كنندگان خود به­وجود مي­آيد و تمامي فعاليتها، اعم از خدمات، دستاوردها و مجموعه عملكردها در جهت رسيدن به اين هدف قرار دارند (محمد اسماعيل، 1379).

 محصول كتابخانه‌ها، برنامه‌ها و خدماتي است كه بهترين پاسخگويي به نيازهاي جامعه استفاده­كننده را ميسر مي­سازد. پاسخگويي به نيازها، به ارزيابي مداوم عملكرد كتابخانه نيازمند است، تا افزون بر تهيه و سازماندهي محصولات با كيفيت، ارتباط صحيح با كاربران و ارائه اين محصولات با بهره‌گيري از مناسب‌ترين شيوه‌هاي ارتباطي را ميسر سازد (Galvin, 1978).

از آنجا كه در عصر حاضر دو خطر از جمله محيط ديجيتالي جهاني و محيط رقابتي، كتابخانه‌هاي دانشگاهي را تهديد مي‌كند، كتابخانه‌ها براي مقابله با اين تهديدها و كسب فرصت براي عرض اندام در عرصة اجتماع، بايد كيفيت خدمات خود را افزايش دهند و عملكردشان را ارزيابي كنند (Cullen, 2001). از جمله دلايل اهميت ارزيابي، تمايل به ايجاد فرهنگ كيفيت بالا در كتابخانه­هاي دانشگاهي است. بدين ترتيب، كتابخانه مي­تواند نظرهاي كاربران را جمع­آوري كند و كيفيت خدمات خود را افزايش دهد (Town, 2005).

كتابخانه­هاي دانشگاهي جزئي مهم از نظام آموزشي و شريانهاي حياتي كانونهاي آموزشي و پژوهشي جوامع به شمار مي­روند و از جنبه­هاي علمي و فرهنگي اهميت ويژه­اي دارند. كاركرد بهينه و بهره­وري هر چه بيشتر اين نهادها، دستيابي به هدفهاي علمي و فرهنگي جوامع را تسهيل مي­كند (صيادي، منصوري و جمالي، 1387). بنابراين، سنجش و آگاهي از وضعيت عملكرد كتابخانه­ها و مراكز اطلاع­رساني، اهميت بسزايي دارد. براي آگاهي از كاركرد اثربخش نهادها، به منظور رفع نيازهاي علمي محققان، ارزيابي عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي امري ضروري و اجتناب­ناپذير است.

در اين راستا، امروزه مدلهاي متعدد و مختلفي به منظور سنجش و ارزيابي عملكرد واحدها و سازمانها مورد استفاده قرار مي­گيرد. يكي از مدلهايي كه با استقبال گسترده­اي مواجه شده، مدل كارت امتيازي متوازن است. اين مدل در طي ساليان گذشته بسط و توسعه فراواني يافته و در قالب مدلهاي توسعه يافته­اي نويني نظير مدل Sesrs معرفي گرديده است (Makover, 2003).

لذا، اين پژوهش سعي دارد به معرفي، اجرا و پياده­سازي مدل Sears براي ارزيابي عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي بپردازد و در نهايت با به­كارگيري مدل مذكور در بافت كتابخانه مركزي دانشگاه يزد، از وضعيت فعلي كاركرد اين كتابخانه آگاه گردد. يافته­ها و نتايج اين تحقيق رهيافت روشني از عملكرد كتابخانه مذكور به كتابداران و مسئولان ارائه مي­دهد و در پايان، با شناسايي نقاط قوت و ضعف عملكرد كتابخانه مركزي اين دانشگاه، راه­كارهايي براي بهبود عملكرد اين بخش ارائه مي نمايد.

2. چارچوب نظري تحقيق

2ـ1. ارزيابي عملكرد كتابخانه­ها

هدف كتابخانه­ها، توانا ساختن مراجعان در بهره­وري هر چه بيشتر و مؤثرتر از خدمات و منابع آنهاست. كتابخانه­ها و مراكز اطلاع­رساني در توسعة اجتماعي، اقتصادي، فرهنگي، و سياسي جامعه نقش برجسته اي دارند و همواره در صدد گردآوري منابع اطلاعاتي و ارائه اطلاعات به مراجعان خود بوده­اند. به طور كلي، كتابخانه­اي موفق است كه هدفهاي خود را بر رفع نيازهاي اطلاعاتي استفاده كنندگانش متمركز سازد (قرباني، 1379). كتابخانه‌هاي دانشگاهي اهميت روزافزون مي‌يابند و به عنوان مركز گردآوري و اشاعه اطلاعات علمي و نيز تأمين امكانات تحقيق براي پژوهشگران، بسيار مورد توجهند. از نظر پژوهشگران، استادان و دانشجويان، كتابخانة دانشگاه، پايگاهي تقويت‌كننده و مـــهم در فرايند پژوهش و تدريس است (اسدي، 1379). از طرف ديگر، كتابخانه به­عنوان يك سيستم عمل مي­كند و هر سيستم براي بقا بايد مرتب خود را مشاهده و ارزيابي كند و پيوسته در ارتقاي خود بكوشد. تلاش براي يافتن ديدگاه‌هاي مراجعان به كتابخانه مي‌تواند راهي براي ارزيابي و در نهايت توسعة كتابخانه‌ها باشد (Lancaster, 1997).

با توجه به نقش و اهميت مجموعه كتابخانه­هاي دانشگاهي به عنوان مهمترين منبع آموزشي، پژوهشي و اطلاعاتي و با اعتقاد به اينكه رشد كيفي آموزشي يك دانشگاه ارتباط مستقيمي با ميزان رشد مجموعه كتابخانه آن دارد، ضرورت و اهميت ارزيابي مجموعه كتابخانه­هاي دانشگاهي احساس مي­گردد (پور حمزه، 1379). همگام با توسعة اجتماعي و رشد ملتها، عملكرد كتابخانه­ها نيز تغيير كرد. كتابخانه­ها در يك سيستم منظم و مرتبط جغرافيايي و حتي جهاني قرار گرفتند و اين امر مستلزم تجديد نظر در اداره كتابخانه‌ها و به كارگيري روشهاي علمي است (علومي، 1376).

سنجش عملكرد مي‌تواند معيار مناسبي براي ارزيابي ميزان موفقيت كتابخانه­ها باشد. نظام كتابخانه­ها همانند يك موجود زنده نيازمند مراقبت، توجه و فراهم نمودن شرايط رشد است. پس بايد كتابخانه‌ها به عنوان عضو پوياي جامعه، همواره مورد مشاهده و ارزيابي قرار گيرند تا نقاط قوّت و ضعف آنها شناخته و خدمات رساني مطلوب ارائه گردد. در اين ميان، كتابخانه­هاي دانشگاهي نقش مهمي در تربيت جوانان و مديران آينده دارند و بستري مناسب براي گسترش و فرهنگ­سازي فرهنگ مطالعه و پژوهش به شمار مي روند. با وجود اين، به دليل محدوديت منابع و ظرفيت سرمايه­گذاري، توجه به كارايي و اثربخشي كتابخانه­هاي دانشگاهي اهميت بسياري دارد.

اكثر تحقيقات و پژوهشهاي صورت‌گرفته به منظور ارزيابي كتابخانه­هاي دانشگاهي، در حوزة رضايت مراجعان (دانشجويان و استادان) و مدلهاي كيفيت خدمات (نظير ServQual و LibQual) بوده و از مقولة ارزيابي عملكرد كلي كتابخانه­ها در سطح كلان خارج است. در ادامه به برخي از اين تحقيقات اشاره مي­شود.

پژوهشي با هدف تعيين ميزان رضايت استفاده‌كنندگان از خدمات مرجع كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي تربيت مدرس، صنعتي شريف و صنعتي اميركبير انجام گرفت. يافته‌هاي اين پژوهش نشان داد 1/56% از جامعة استفاده‌كننده، از خدمات مرجع كتابخانه‌هاي مورد بررسي راضي و بسيار راضي بوده‌اند (فيضي، 1376).

مطالعة «طبسي» (1377) دربارة نگرش اعضاي هيئت علمي دانشگاه علوم پزشكي و خدمات بهداشتي درماني زاهدان در خصوص عملكرد كتابخانه‌هاي وابسته به دانشگاه، نشان داد 84%  افراد، حجم منابع كتابخانه محل خدمت خود را در حد متوسط تا خوب ارزيابي نمودند و بيش از 90% آنان از كيفيت خدمات ارائه شده از سوي اين كتابخانه‌ها راضي بودند. بيش از90% پاسخگويان نيز كمك كتابداران كتابخانه محل خدمت خود را در دستيابي به اطلاعات مورد نياز مؤثر مي دانستندوبيش از 80% اين افراد كيفيت نظافت، صندلي و نور كتابخانه را در حد متوسط ارزيابي كردند.

در پژوهشي نيز به ارزيابي مجموعه كتابخانه­هاي دانشگاه شيراز بر اساس استانداردهاي كتابخانه­هاي دانشگاهي ايران پرداخته شد. نتايج به دست آمده از اين تحقيق حاكي از آن است كه به جز نشريه هاي ادواري، مجموعه تمامي كتابخانه­هاي اين دانشگاه زير سطح استاندارد هستند. همچنين، يافته­ها نشان مي­دهد در اكثر كتابخانه­هاي اين دانشگاه به رشد مجموعه مواد غير چاپي به اندازه مواد چاپي توجه نشده است (پور حمزه، 1379).

«مهدي­زاده قلعه­جوق» (1383) به منظور بررسي رضايتمندي دانشجويان از خدمات كتابخانه­هاي دانشگاه‌هاي دولتي تبريز، پژوهشي را انجام داده است. روش پژوهش توصيفي و ابزار جمع­آوري اطلاعات پرسشنامه بوده است. جامعة آماري اين تحقيق      582 نفر از دانشجويان عضو كتابخانه­هاي دولتي تبريز بوده­اند كه با روش نمونه­گيري تصادفي از نوع درصدي انتخاب شده­اند. نتايج اين تحقيق حاكي از آن است كه بالاترين ميزان رضايت از خدمات را دانشجويان كارداني داشته­اند و از دانشگاه­هاي مورد بررسي بالاترين رضايت به دانشگاه­هاي علوم پزشكي تبريز اختصاص داشت.

مطالعه‌اي به منظور بررسي كيفيت خدمات انجام شده در كتابخانه­هاي دانشگاه سيستان و بلوچستان انجام گرفت. نتايج اين تحقيق دلالت بر آن داشت كه كتابخانه­هاي مورد مطالعه در هيچ يك از ابعاد مدل سروكوآل نتوانسته­اند انتظارهاي مراجعه­كنندگان را بر آورده كنند، امّا در ابعاد فيزيكي و محيط، خدمات كيفي قابل قبولي داشته­اند. مؤلفه­هاي «مسئوليت­پذيري» و «ضمانت و تضمين» به ترتيب پر مسئله­ترين مؤلفه­هاي كيفي خدمات بودند (حكيمي و صمدزاده، 1384).

پژوهش ديگري نيز به منظور ارزيابي ميزان رضايت استفاده­كنندگان از منابع و خدمات ارائه شده در كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران، انجام گرفت. يافته­هاي تحقيق حاكي از آن است كه منابع موجود در اين كتابخانه جوابگوي نيازهاي اطلاعاتي مراجعان نيست و به روز نبودن اين منابع بيش از تعداد آنها موجب نارضايتي افراد مورد پژوهش مي­باشد. ضمناً از منابع موجود نيز به دليل ناتواني برخي از اعضاي هيئت علمي و دانشجويان در انجام جستجوهاي رايانه­اي و يا دسترسي به منابع الكترونيك و احتمالاً دريافت نكردن كمك كافي، استفادة بهينه نمي­شود (رئيسي و ابراهيمي، 1386).

در خارج از كشور نيز مطالعات زيادي با هدف بررسي كيفيت خدمات و رضايت دانشجويان كتابخانه­هاي دانشگاهي صورت گرفته است (Reeves & Bednar, 1994; Banwet & Datta, 2002; Hernon, 2002; Franklin & Niteci, 2005; Filiz, 2007).

به منظور بررسي رضايت استفاده‌كننده‌ها از رفتار كتابداران در حين ارائه خدمات در بخش مرجع نيز مطالعه اي انجام و مشخص شد استفاده‌كنندگان زماني كتابخانه‌ را خوب ارزيابي مي‌كنند كه از رفتار كتابداران رضايت داشته باشند (Nichols, 1993).

تحقيقي به منظور بررسي كيفيت خدمات كتابخانه­اي دانشگاه­­هاي واسا[[3] از ديدگاه كاربران انجام گرفت.](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ") يافته­هاي اين مطالعه نشان داد سيستم امانتدهي و دريافت كتابها مؤثرترين عامل در كيفيت خدمات كتابخانه­هاست (Tuomi, 2001).

در پژوهش ديگر، براي سنجش كيفيت خدمت در كتابخانه‌هاي چين و نيوزيلند، از مدل سروكوآل استفاده و نتيجه گرفته شد كه استفاده‌كنندگان از خدمات كتابخانه‌هاي دانشگاهي، انتظارهاي شبيه به هم دارند. او مي‌افزايد سه مؤلفة اين ابزار، يعني «محيط كتابخانه»، «مسئوليت‌پذيري» و «ضمانت و تضمين» براي مشتريان اهميت بيشتري دارند (Barnes, 2007).

از طرف ديگر، از آنجا كه ارزيابي عملكرد يك تكنيك مديريتي، جهت ارزيابي كارايي و اثربخشي سيستم و پروژه مي­باشد (Akalu, 2003) بنابراين، در سه دهه اخير سيستمهاي ارزيابي عملكرد بسيار مورد توجه قرار گرفته­اند و سازمانهاي زيادي از آنها براي مقاصد خود استفاده كرده­اند، اما تمركز اصلي اين سيستمها بر معيارهاي مالي سنتي، امكان كنترل بر كل سازمان را سلب مي­كند (Kellen, 2003). همچنين، شواهد نشان مي­دهد سيستمهاي ارزيابي عملكرد سنتي كه بر معيارهاي مالي مبتني بودند، در تشخيص عواملي كه به برتري سازماني منجر مي­شوند، ناتوان بوده و لزوم تغيير نگرش در تدوين و اجراي اين سيستمها بديهي مي­نمايد (Fisher, 1992).

در دو دهة اخير، راهكارهاي متعددي براي كمك به طراحي و اجراي سيستمهاي ارزيابي عملكرد ارائه شده است كه برخي از آنها عبارتند از: كارت امتيازي متوازن[[4]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ")، منشور عملكرد و ماتريس ارزيابي عملكرد. مشهورترين اين روشها كه بسيار مورد استفاده قرار گرفته، كارت امتيازي متوازن است (مشبكي و داوطلب، 1386).

كارت امتيازي متوازن يكي از كامل­ترين ابزارهاي اندازه­گيري عملكرد است كه تقريباً تمامي عوامل دخيل در عملكرد را در مدل خود در نظر مي­گيرد. بنا به گفتة «كاپلان»، اين شيوه مأموريت و راهبرد سازمان را به مجموعه­اي جامع از اندازه­گيري عملكردها تبديل مي­كند كه خود باعث فراهم آمدن چارچوبي براي يك سنجش استراتژيك و سيستم مديريت مي­شود. در واقع، كارت امتيازي متوازن شيوه­اي براي تبديل راهبرد به برنامة عملياتي روزانة سازمان است. پس از ارائه تكنيك كارت امتيازي متوازن، اين متد به دليل جامع­نگري در اندازه­گيري و تأثير قابل ملاحظه در هدايت، راهبري و موفقيت سازمان، با استقبال گسترده شركتها و مجامع علمي روبرو شد (شيداني، 1380).

اكثر محققان بر اين باورند كه عملكرد بنگاه در سازمانهاي خدماتي، تابعي از متغيرهاي كاركنان و مشتريان است. در محيط رقابتي كنوني كه گسترش روزافزون دارد، سازمانها بايد نسبت به تحويل خدمات با كيفيت به مشتريان و ارتقاي تجربه و رضايت مشتريان متعهد باشند (Schneider & Bowen, 1999; Sivadas & Baket-Prewitt, 2000). وفاداري مشتري، عامل تعيين­كننده كليدي در عملكرد مالي بلند مدت بوده و در نهايت به افزايش سود منجر مي­گردد (McDougall & Levesque, 2000). از سوي ديگر، كاركنان، به عنوان ارزشمندترين منبع هر سازمان خدماتي تصور شده و نگرش (شامل رضايت و تعهد) و رفتارشان (شامل بقا، غيبت و بهره­وري) تعيين­كننده موفقيت سازمانها و بقاي نهايي آنهاست (Chelladurai, 1999; Mowday, 1999). در حالي كه كسب و كارها با چالش روز افزون شرايط رقابتي مواجهند، استراتژي توسعة كاركناني متعهد، وفادار و راضي، تضمين­كنندة موفقيت و بازگشتهاي چشمگير مالي است (Huselid, 1995).

بر اين اساس، مدلكارت امتيازي متوازن توسعه يافت و مدل جديدي با عنوان Sears ارائه گرديد كه كاركنان، مشتريان و سهامداران را در يك چرخه علت و معلولي به يكديگر پيوند مي­دهد. در ادامه به معرفي اين مدل نوين مي­پردازيم.

2ـ2. معرفي مدل Sear و كاربرد آن در ارزيابي عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي

پيشينة پژوهشهاي انجام گرفته در خصوص كسب و كار، از مدلهاي مديريتي متنوع و گوناگوني نظير مديريت كيفيت جامع، مهندسي مجدد و ... كه به وسيلة سازمانهاي موفق اجرا گرديده­اند، اشباع شده است. يكي از اين مدلها، كارت امتيازي متوازن است كه توسط «كاپلان و نورتون»[[5]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn5" \o ") (1996, 2000) مطرح گرديده و به وسيلة شركتها و سازمانهاي گوناگوني در حوزه­هاي مختلف مورد استفاده قرار گرفته است. در راستاي اجراي اين مدل، هر يك از اين سازمانها ابزار متناسب با ساختار خود را طراحي نمودند، به گونه­اي كه به طور همزمان به ارزيابي عملكرد ذي­نفعان سه­گانه شامل كاركنان، مشتريان و سهامداران بپردازد. دو اصل، موفقيت سازمانهاي غير انتفاعي را تضمين مي­كند؛ نخست آنكه براي بقا در بلند مدت، انتظارهاي سهامداران، مشتريان و كاركنان بايد برآورده گردد. اصل دوم اينكه بايد توجه نمود تمامي ذي­نفعان سه­گانه با يكديگر مرتبط مي­باشند. رفتار و برخورد كاركنان بر ميزان رضايت و حفظ مشتريان تأثيرگذار است. از سوي ديگر، رفتار و برخورد مشتريان بر رضايت سهامداران و حفظ آنان تأثير مي­گذارد. در نهايت اينكه، رضايت سهامداران بر رضايت كاركنان اثر دارد (Yeung & Berman, 1997).

يكي از جديدترين مدلهاي مورد استفاده در سنجش عملكرد، مدل Sears است كه در سه بخش به ارزيابي عملكرد سازمانها مي­پردازد. اين مدل كه توسعه­اي از مدل كارت امتيازي متوازن است، در شكل 1 نشان داده شده است. مدل مذكور توسط شركت Sears براي سنجش عملكرد سازمانها توسعه داده شده و كاركنان، مشتريان و سهامداران را در يك چرخة علت و معلولي به يكديگر پيوند مي­دهد. اعتبار اين مدل پس از جمع­آوري داده­هاي فراوان، تحليلهاي اقتصادي و پياده­سازي تأييد گرديده است (Rucci, Kirn, & Quinn, 1998; Yeung & Berman, 1997). بخشهاي سه­گانه اين مدل به شرح زير مي­باشد: (Makover, 2003)

بخش كاركنان: در اين بخش، رضايت كاركنان و نحوة برخورد آنان در قبال كار و سازمان سنجيده مي­شود. بدين منظور، مؤلفه­هاي بقاي كاركنان و برخورد در خصوص كار و سازمان مورد بررسي قرار مي­گيرد. براي سنجش عملكرد اين بخش، متغيرهايي از قبيل رضايت شغلي[[6]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn6" \o ")، تعهد سازماني[[7]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn7" \o ")، خودباوري[[8]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn8" \o ")، رفتار شهروندي سازماني[[9]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn9" \o ") در دو سطح فردي و سازماني و عملكرد در حين شغل[[10]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn10" \o ") اندازه­گيري مي­شود.

بخش مشتريان: رفتار كاركنان به­ نوبة خود، بر روي رفتار و حفظ مشتريان تأثير مي­گذارد. رضايت مشتري به­ وسيلة سطح كيفيت خدمات و ارزش خريد دريافت شده، تعيين مي­گردد كه در نهايت به ايجاد احساس در وي منجر مي­شوند. اين احساس كه در قالب متغيرهاي رضايت مشتريان و سطح كيفيت خدمات سنجيده مي­شود، تعيين­كننده بقاي مشتري و توصية خدمات دريافتي به متقاضيان جديد است.

بخش سهامداران (سرمايه­گذاران): رضايت سهامداران از طريق سه نسبت مالي شامل بازگشت سرمايه، حاشيه عملياتي و رشد درآمد تعيين مي­گردد. اين بخش در ارتباط مستقيم با استراتژي و مأموريت سازماني قرار دارد.

در اين پژوهش، منظور از سهامداران همان «سرمايه­گذاران و تأمين­كنندگان منابع اطلاعاتي كتابخانه­ها» هستند كه زمينه رسيدن كتابخانه به هدفهاي خود و اشاعه اطلاعات در بين جامعه استفاده­­ را فراهم مي­نمايند، به­طوري­كه استفاده بهينه از منابع اطلاعاتي توسط كاربران و استفاده­كنندگان در واقع رضايت اين بخش را به دنبال خواهد داشت.

به منظور درك بهتر روابط بين بخشهاي اين مدل، اشاره به نتايج حاصل از تحقيقي كه در شركت Sears انجام گرفته، ضروري است:

در پژوهشي، ارتباط منطقي ميان اجزاي مختلف مدل بدين صورت تعريف شده است كه: «.... به ازاي هر 5% بهبود در رفتار كاركنان، جذب مشتري به ميزان 3/1%، درآمد به ميزان 04/1% و سود به ميزان 4/0% افزايش مي يابد. اما اين چه مفهومي براي شركت Sears دارد؟ اين بدين معناست كه چنانچه شركت موفق به بهبود رفتار كاركنان خود به ميزان 5% شود (مثلاً از 50% به 55%)، آنگاه سود شركت به ميزان 300 ميليون دلار افزايش خواهد داشت" (Yeung & Berman, 1997, p. 326).

  

  شكل1. شماي كلي مدل Sears

شكل 2، ارتباط ميان مؤلفه­هاي گوناگون مدل Sears را نشان مي­دهد. همان­طور كه مشاهده مي­شود، خودباوري، تعهد سازماني و رضايت شغلي بر عملكرد كاركنان (شامل عملكرد حين كار و رفتار شهروندي سازماني) تأثير مي­گذارد. اين عملكرد نيز به نوبة خود كيفيت خدمات دريافتي از سوي مشتريان را تعيين مي كند و بر رضايت مشتري اثر مي­گذارد كه در نهايت به تعيين وفاداري مشتري منجر مي­گردد.

 

 از آنجا كه مدل مذكور براي شركتها و مؤسسه هاي انتفاعي كه به دنبال كسب درآمد بالاتر مي­باشند، توسعه يافته است، هدفهاي مالي به عنوان هدف نهايي مدل در نظر گرفته شده­اند. بنابراين، به منظور پياده­سازي مدل در سازمانها و نهادهاي غيرانتفاعي، بخصوص كتابخانه­ها و مراكز اطلاع­رساني، بخش سوم بايد مدل متناسب با نوع سازمان تغيير يابد. در تحقيق حاضر، به منظور تبيين بخش سوم مدل، به شناسايي راهبرد و هدفهاي كتابخانه­هاي دانشگاه پرداخته شد. بر اين اساس، با استفاده از نظر خبرگان و متخصصان مربوط و همچنين بهره­گيري از برنامه استراتژيك و وظايف تعريف شده كتابخانه­هاي دانشگاه يزد[[11]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn11" \o ")، هدف آنها در قالب ارتقاي اطلاع­رساني و اشاعة اطلاعات به دانشجويان و مراجعه­كنندگان براي مطالعه و تحقيق و تأمين منابع اطلاعاتي بوده است، به طوري­كه اشاعة اطلاعات و تأمين منابع اطلاعاتي مورد نياز جامعة استفاده­كننده، هدف اصلي كتابخانه مركزي دانشگاه يزد مي­باشد. بر اين اساس، مدل Sears مربوط براي سنجش عملكرد كتابخانه مركزي دانشگاه يزد به صورت شكل 3 توسعه داده شده است.

 

  شكل 3. مدل Sears جهت ارزيابي عملكرد كتابخانه­هاي دانشگاهي

در ادامه، مؤلفه­هاي مربوط به سنجش عملكرد بخش كاركنان شامل تعهد سازماني، رضايت شغلي، خودباوري و عملكرد كاركنان (رفتار شهروندي سازماني از ديدگاه فردي و سازماني) تشريح مي­شوند. سپس مؤلفه­هاي مربوط به سنجش عملكرد مشتريان مشتمل بر رضايت مشتريان و كيفيت خدمات، توضيح داده مي­شوند.

تعهد سازماني

«سالانسيك» (1997) تعهد را حالتي مي­داند كه فرد نسبت به رفتار و اقدامهاي خود احساس مسئوليت و وابستگي كند (برهاني، 1381). همچنين صاحب نظران براي تعهد انواع مختلفي قايل شده­ و پنج نوع تعهد را بر شمرده­اند: 1- تعهد نسبت به سازمان 2- تعهد نسبت به مردم 3- تعهد نسبت به شغل 4- تعهد نسبت به خود 5- تعهد نسبت به مراجعه كنندگان (هرسي و بلانچارد، 1373). محققان نيز تقسيم­بندي ديگري از تعهد را ارائه نموده­اند. آنان تعهد مرتبط با كار را به پنج دسته تقسيم كرده­اند كه عبارتند از: 1- تعهد به شغل 2- تعهد به سازمان 3- تعهد به گروه كاري 4- تعهد به حرفه و 5- تعهد به ارزشهاي كاري (Somes & Brinbaum, 1998). صاحب­نظران تعاريف زيادي از تعهد سازماني ارائه نموده­اند كه مهم‌ترين آنها عبارتند از:

ـ دري و ايورسون (1998): تعهد سازماني را مي­توان درجة وفاداري فرد به سازمان تعريف نمود (Derry & Iverson, 1998).

ـ رابينز (1991): تعهد سازماني حالتي است كه فرد سازمان را معرف خود مي­داند و آرزوي باقي ماندن در سازمان را دارد (Robbins, 1991).

رضايت شغلي

رضايت شغلي عبارت است از: نوع احساس و نگرشهاي مثبت افراد نسبت به شغل خود (Chandan, 1997). به عبارت ديگر، مقصود از رضايت شغلي، نگرش كلي فرد دربارة كارش است. كسي كه رضايت شغلي او در سطح بالاست نسبت به شغل يا كار خود نگرشي مثبت دارد (زينالي صومعه، 1383). شغل فرد ايجاب مي­كند كه او با همكاران، سرپرستان و رؤسا رابطه متقابل داشته باشند، مقررات و سياستهاي سازمان را رعايت و اجرا نمايد، عملكردش طبق استانداردهاي تعيين شده باشد، در شرايط كاري كار بكند و ... اين بدان معناست كه ارزيابي خود دربارة كارش و ابزار رضايت يا نارضايتي از آن كار، يك نتيجة كلي از مجموعه­اي از اركان متفاوتي است كه در مجموع شغل وي را تشكيل مي‌دهند (رابينز، 1378).

خودباوري

ازعناصرخودپندارةهرشخص،مجموعةباورهاوانتظارهايشدرمورد توانايي‌هايخوددرارتباطباانجاممؤثرتكاليفوبرآوردهشدنآن چيزي است كه بايد برآوردهشود. اينمؤلفه «خودباوري» تلقي مي­شود. همچنين، خودباوريباموفقيتهاي گذشتةفردرابطةمثبتيدارد. نظريةخودباوريبيان مي­كندوقتيمهارتهايضروريو محركهايكافيموجودباشد،خودباورياجراي طبيعيراپيش­بينيخواهدكرد (Bandura, 1997).

رفتار شهروندي سازماني

مطالعات انجام گرفته در خصوص رضايت و عملكرد، اغلب به دنبال يافتن شرايطي بوده اند كه اين تصور ذهني مديران را كه كاركنان راضي­تر، عملكرد بهتري دارند، برآورده سازند. مثالي در اين خصوص، پژوهش انجام شده توسط «اورگان و همكاران» (Organ & Konovsky, 1989) است كه به بررسي رابطة ميان رضايت شغلي و رفتار شهروندي سازماني پرداختند. در يكي از اين پژوهشها، سهم نسبي اجزاي مؤثر و شناختي رضايت با يكديگر مقايسه شد تا عملكرد رفتار شهروندي سازماني پيش­بيني گردد. داده‌هاي مربوط به شرايط كاري و وضعيت پرداخت در قالب نمونه­اي 369 نفري از كاركنان دو بيمارستان، جمع­آوري گرديد. نتايج پژوهش از طريق آناليز رگرسيون نشان داد وضعيت پرداخت، به طور معناداري پيش­بيني­كنندة ابعاد نوعدوستانه و تابعيت رفتار شهروندي است كه از طريق ارزيابي مديران مافوق اندازه­گيري شدند. در پژوهش مشابه ديگري، 127 نفر از كاركنان سازمانهاي مختلف كه در كلاسهاي شبانه مديريت اجرايي شركت داشتند، بررسي شدند. نتايج بررسيهاي حاصل از خود ارزيابيها و گزارشهاي مديران مافوق نشان داد انگيختگي مثبت (تأثير مثبت اندازه­گيري شده) و شناخت شغلي ذاتي و بيروني، به طور معناداري با رفتار شهروندي سازماني در سطح فردي و در سطح سازماني همبسته بودند (Williams & Anderson, 1991).

رضايت مشتري

در محيط كسب و كاري كه دائماً پيچيده­تر و رقابتي مي­شود، داشتن يك محصول يا خدمت فوق­العاده به تنهايي براي موفقيت كافي نيست. در اين شرايط، كسب رضايت مشتري در حال تبديل شدن به هدف حاكم بر تعداد زيادي از شركتهاست. رضايتمندي مشتري، امري فراتر از يك تأثير مثبت بر روي تلاشهاي به عمل آمده در شركت است. به عبارت ديگر، تنها كاركنان را وادار به ادامه فعاليت نمي­كند، بلكه منبع سودآوري يك مؤسسه نيز هست (آرائي­پور، 1380).

يكي از دلايل رشد جايگاه رضايت مشتري اين است كه مشتريان راضي مي‌توانند به يك مزيت رقابتي قدرتمند تبديل شوند كه به موجب آن سهم بازار و سود آوري افزايش مي‌يابد. سازمانهايي كه در ارائه ارزش به مشتريان خود فعال ترند، سطح رضايت مشتريان آنها بالاتر است و احتمال بيشتري وجود دارد تا اين امر براي آنها به يك موقعيت رقابتي تبديل شود. بنابراين، سنجش ميزان رضايت مشتري يكي از متداول‌ترين روشها براي تعيين ميزان ارضاي نيازها و خواسته‌‌ها از طريق كالاها وخدمات ارائه شده توسط سازمانهاست (ميري، 1385).

كيفيت خدمات

يكي از بخشهاي به وجود آورندة ارزش براي مشتريان، كيفيت است. در گذشته، كيفيت چيزي بود كه به عنوان مزيت ويژه به فرآورده­اي افزوده مي­شود. امروزه كيفيت بخشي از هر فرآورده است. تنها كيفيتهاي برتر مي­توانند جواز ورود به بازارهاي پر رقابت باشند، بدون آن حتي در حاشيه هم جايي نيست. در گذشته، با افزودن جزئي مختصر به كالا، آن را بهسازي شده مي­ناميدند. امروزه بيشتر مردم از افزايش كيفيت، چيزي نو و چهره تازه­اي را انتظار دارند (آرائي­پور، 1380).

هنگام دريافت يك خدمت، انتظار مشتري اين است كه از دريافت خدمات، ارزشي را نيز دريافت كند. در اين مقوله، ارزش به عنوان پيوندي بين آنچه مشتريان به دست مي‌آورند در مقابل آنچه مي دهند، تعريف شده است. بنابراين، در مقولة كيفيت خدمات مي‌توان چنين اظهار داشت كه خدمات با كيفيت آنهايي هستند كه مشتري را قادر مي‌سازند تا احساس كند در معامله انجام شده، ارزشي را دريافت داشته است. بنابراين، در نظريه‌هاي جديد مديريتي، كيفيت متناسب با نيازهاي مشتري تعريف مي شود و مشتري داراي يك نقش محوري در هدايت فعاليتهاي سازمان است (Mcnealy, 1994).

3ـ روش تحقيق

روش انجام اين تحقيق، توصيفي ـ پيمايشي و روش جمع­آوري داده­ها          كتابخانه­اي ـ ميداني است. بدين منظور، اطلاعات مورد نياز براي اين پژوهش طي دو مرحله جمع­آوري گرديد: مرحله اول شامل اطلاعات كتابخانه­اي و مرحله دوم مطالعات ميداني.

3ـ1. جامعه و نمونة آماري پژوهش

جامعة آماري اين پژوهش را تمامي كتابداران كتابخانه­هاي مجتمعهاي آموزشي دانشگاه يزد و نيز دانشجويان دانشگاه يزد تشكيل مي­دهند. طبق آمار موجود در زمان پژوهش، تعداد كاركنان بخشهاي مختلف كتابخانه مركزي دانشگاه يزد 14 نفر است و تعداد دانشجويان در زمان پژوهش برابر با 7779 نفر است. با توجه به محدود بودن جامعه مربوط به كاركنان، پرسشنامه­هاي مربوط به كاركنان ميان تمامي افرادي كه تمايل به همكاري داشتند، توزيع و از اين ميان 11 پرسشنامه برگشت داده شد (با نرخ بازگشتي 79%). همچنين، براي تعيين حجم نمونة آماري دانشجويان، با توجه به فرمول زير، حجم نمونه دانشجويان در سطح خطاي 05/0 با دقت برآورد 05% و انحراف معيار 305/0 به دست آمده است (مقدار اين انحراف معيار بر اساس يك نمونه مقدماتي 50 نفري از دانشجويان مربوط به دست آمد). محاسبات زير، بيانگر تعيين تعداد حجم نمونه است:



بدين ترتيب، حجم نمونه آماري دانشجويان 141 نفر به دست آمد، لذا تعداد  141 پرسشنامه بين دانشجويان دانشگاه يزد به روش نمونه­گيري تصادفي، توزيع و          116 پرسشنامه (با نرخ بازگشتي82%) جمع­آوري گرديد.

3ـ3. ابزار گردآوري داده­ها

با توجه به هدفهاي پژوهش و ماهيت تحقيق، مناسب­ترين روش براي گردآوري داده­هاي مورد نياز، با استفاده از پرسشنامه بود كه بدين منظور با توجه به مدل Sears، از    6 پرسشنامه ذيل استفاده گرديد:

1. پرسشنامه رضايت شغلي كاركنان: در اين تحقيق از پرسشنامه OJS[[12]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn12" \o ") مشتمل بر پنج آيتم استفاده گرديد (Brayfield & Rothe, 1951).

2. خودباوري كاركنان: به منظور سنجش ميزان خودباوري، از پرسشنامه PEBS[[13]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn13" \o ") كه شامل 10 آيتم مي باشد، استفاده گرديد (Riggs & Knight, 1994).

3. پرسشنامه تعهد سازماني: در اين پژوهش از پرسشنامه استاندارد تعهد سازماني ACNC[[14]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn14" \o ") استفاده گرديد. اين پرسشنامه مشتمل بر 18 آيتم در 3 بُعد تعهد عاطفي، مستمر و تعهد تكليفي بوده و هر بُعد آن حاوي 6 سؤال است (Meyer & Allen, 1997).

4. پرسشنامه عملكرد كاركنان: در اين تحقيق براي سنجش عملكرد كاركنان، از پرسشنامه EP[[15]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn15" \o ") مشتمل بر 20 آيتم استفاده گرديد كه در سه بعد عملكرد شغلي حين كار   (7 آيتم)، رفتار شهروندي سازماني از ديدگاه فردي (6 آيتم) و رفتار شهروندي سازماني از ديدگاه سازماني (6 آيتم) به سنجش عملكرد كاركنان مي­پردازد (Williams & Anderson, 1991).

5. پرسشنامه رضايت مشتريان و كيفيت خدمات: بدين منظور، از پرسشنامه­اي مشتمل بر 20 آيتم استفاده گرديد كه در دو بخش جداگانه به سنجش رضايت مشتريان و كيفيت خدمات (هر كدام 10 آيتم) مي پردازد (Brady et al., 2002).

6. پرسشنامه ميزان استفاده از منابع اطلاعاتي كتابخانه­ها: اين پرسشنامه بر اساس سه شاخص 1) ميزان مراجعات دانشجويان به كتابخانه 2) ميزان امانت گرفتن كتاب از كتابخانه مركزي 3) ميزان استفاده از نشريه ها و مجله هاي كتابخانه مركزي طراحي شده است.

شايان ذكر است، مقياس اندازه­گيري در پرسشنامه­هاي مذكور، طيف ليكرت پنج گزينه­اي است.

3ـ 4. روايي و پايايي ابزار گردآوري داده­ها

از آنجا ­كه پرسشنامه­هاي مورد استفاده در اين پژوهش در مطالعات گوناگون بارها مورد استفاده پژوهشگران قرار گرفته است، روايي پرسشنامه فوق خود به خود تأييد مي‌گردد (Brayfield & Rothe, 1951; Riggs & Knight, 1994; Meyer & Allen, 1997; Williams & Anderson, 1991; Brady et al., 2002). براي تعيين پايايي پرسشنامه­ها نيز از آزمون آلفاي كرونباخ به كمك نرم افزار SPSS استفاده شد. بنابراين، ضرايب آلفاي كرونباخ پرسشنامه­­هاي رضايت شغلي، خودباوري كاركنان، تعهد سازماني، عملكرد كاركنان، رضايت مشتريان و كيفيت خدمات به ترتيب برابر با 823/0، 876/0، 778/0، 845/0 و 829/0، 894/0به دست آمد كه نشان­دهندة پايايي اين پرسشنامه­هاست.

3ـ 5. روشهاي آماري مورد استفاده

پس از گردآوري داده­هاي خام به كمك پرسشنامه­ها و استخراج آنها، ابتدا از آمار توصيفي براي تنظيم داده­ها و تعيين شاخصهاي ميانگين و انحراف استاندارد و در نهايت، از آمار استنباطي (آزمون فرض) براي تجزيه و تحليل فرضيه­هاي پژوهش استفاده گرديد.

4ـ نتايج و يافته هاي تحقيق

4ـ 1. آمار توصيفي

از آنجا كه در جمع­آوري داده­هاي مرتبط با كاركنان از روش سرشماري استفاده شده، در تحليل نتايج اين بخش از آمار توصيفي (ميانگين و انحراف استاندارد) استفاده مي­شود. يافته­هاي مربوط به كاركنان در جدول 1 نشان داده شده است. ­چنانكه مشاهده مي­شود، در بُعد رضايت شغلي، ميانگين رضايت شغلي كاركنان كتابخانه كتابخانه مركزي دانشگاه يزد برابر با 6/2 به دست آمده است. از سوي ديگر، ميانگين خودباوري و تعهد كاركنان به ترتيب معادل 3/3 و 8/2 به دست آمده است. در بخش ديگري از اين پژوهش، عملكرد كاركنان در قالب پرسشنامه EP مورد سنجش قرار گرفت كه بر اساس نتايج به دست آمده، ميانگين عملكرد كاركنان در بُعد عملكرد شغلي حين كار برابر با 5/3، در بعد رفتار شهروندي سازماني از ديدگاه فردي برابر با 4/2 و در بعد رفتار شهروندي سازماني از ديدگاه سازماني برابر با 3/2 مي­باشد.

     از سوي ديگر، نتايج حاصل از نمونه­گيري نشان مي­دهد ميانگين كيفيت خدمات دريافتي از سوي دانشجويان برابر با 5/2 و ميانگين رضايت دانشجويان از كتابخانه‌هاي دانشگاه يزد برابر با 4/2 بوده است (جدول 1).

جدول1. ميانگين و انحراف معيار استاندارد مؤلفه­هاي مدل Sears در كتابخانه­ مركزي دانشگاه يزد

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|    |                                شاخصهاي آماريمؤلفه­هاي مدل Sears | ميانگين | انحراف معياراستاندارد |
| بخش كاركنان | - رضايت شغلي | 6/2 | 41/0 |
| - خودباوري | 3/3 | 63/0 |
| - تعهد سازماني | 8/2 | 32/0 |
| - عملكرد شغلي حين كار | 5/3 | 54/0 |
| - رفتار شهروندي سازماني از ديدگاه فردي | 4/2 | 26/0 |
| - رفتار شهروندي سازماني از ديدگاه سازماني | 3/2 | 37/0 |
| بخش مشتريان(دانشجويان) | - كيفيت خدمات دريافتي | 5/2 | 28/0 |
| - رضايت دانشجويان | 4/2 | 35/0 |

4ـ2. آمار استنباطي

از آنجا كه براي سنجش رضايت و كيفيت خدمات دانشجويان دانشگاه يزد از كتابخانه تحت بررسي، از روش نمونه­گيري استفاده شد، براي تحليل نتايج و بررسي وضعيت اين بخش، بايد از آمار استنباطي استفاده كرد. بدين منظور، آزمون فرض يك طرفه مورد استفاده قرار گرفت كه نتايج آن در ادامه آورده شده است. بنابراين، براي بررسي ميزان رضايت دانشجويان از كتابخانه مذكور و نيز بررسي وضعيت كيفيت خدمات كتابخانه­اي، به آزمون فرضيه 1 و 2 مي­پردازيم:

فرضيه1. ميزان رضايت دانشجويان از كتابخانه­هاي دانشگاه يزد از ميزان متوسط كمتر است.

براي آزمودن اين فرضيه، از آزمون فرض استفاده مي­شود. بنابراين داريم:

H0: ميزان رضايت دانشجويان از كتابخانه­هاي دانشگاه يزد، از ميزان متوسط بيشتر و مساوي است.

H1: ميزان رضايت دانشجويان از كتابخانه­هاي دانشگاه يزد، از ميزان متوسط كمتر است.

از آنجا كه ميزان متوسط رضايت دانشجويان از كتابخانه­هاي مجتمعهاي آموزشي برابر با 3 (بر اساس طيف 5 گزينه­اي ليكرت) مي­باشد، بنابراين داريم:

H0:µ ≥ 3

H1: µ>  3

پس از مقايسه آماره آزمون با مقدار بحراني مشخص مي­شود كه آماره آزمون در ناحيه H0 قرار نمي­گيرد؛ بنابراين فرض H0 رد و فرض H1 تأييد مي­شود؛ يعني در سطح اطمينان 95% مي­توان گفت كه ميزان رضايت دانشجويان از كتابخانه­هاي دانشگاه يزد كمتر از ميزان متوسط است. لذا فرضيه 1 تأييد مي­شود (جدول2).

فرضيه2. ميزان كيفيت خدمات كتابخانه­هاي دانشگاه يزد از ميزان متوسط كمتر است.

براي آزمودن اين فرضيه از آزمون فرض استفاده مي­شود. بنابراين داريم:

H0: ميزان كيفيت خدمات كتابخانه­هاي دانشگاه يزد، از ميزان متوسط بيشتر و مساوي است.

H1: ميزان كيفيت خدمات كتابخانه­هاي دانشگاه يزد، از ميزان متوسط كمتر است.

از آنجا كه ميزان كيفيت خدمات كتابخانه­هاي دانشگاه برابر با 3 (بر اساس طيف 5 گزينه­اي ليكرت) مي­باشد؛ بنابراين داريم:

H0:µ ≥ 3

H1: µ>  3

جدول2. آزمون فرض مربوط به فرضيه 1 و 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| آزمون فرض | آماره آزمون | سطح معناداري | تصميم­گيري |
| فرضيه (1) | 021/5- | 000/0 | رد H0 |
| فرضيه (2) | 305/4- | 025/0 | رد H0 |

پس از مقايسه آماره آزمون با مقدار بحراني مشخص مي­شود كه آماره آزمون در ناحيه H0 قرار نمي­گيرد؛ بنابراين فرض H0 رد شده و فرض H1 تأييد مي­شود؛ يعني در سطح اطمينان 95% مي­توان گفت كه ميزان كيفيت خدمات كتابخانه­هاي دانشگاه يزد كمتر از ميزان متوسط است. لذا فرضيه 2 تأييد مي­شود (جدول 2).

در راستاي هدفهاي پژوهش و به منظور بررسي بخش سوم مدل Sears در كتابخانه مركزي دانشگاه يزد، از سه شاخص ذيل استفاده گرديد:

1) ميزان مراجعات دانشجويان به كتابخانه مركزي

2) ميزان امانت گرفتن كتاب از كتابخانه مركزي

3) ميزان استفاده از نشريه ها و مجله هاي كتابخانة مركزي

لذا براي بررسي ميزان استفاده دانشجويان دانشگاه يزد از منابع اطلاعاتي كتابخانه مركزي اين دانشگاه با توجه به سه شاخص فوق فرضية ذيل ­بايد مورد آزمون قرار گيرد:

فرضيه3. ميزان استفادة دانشجويان دانشگاه يزد از منابع اطلاعاتي كتابخانه مركزي، از ميزان متوسط كمتر است.

براي آزمودن اين فرضيه، از آزمون فرض استفاده مي­شود. بنابراين داريم:

ميزان استفاده دانشجويان دانشگاه يزد از منابع اطلاعاتي كتابخانه مركزي از ميزان متوسط بيشتر و مساوي است:  H0

ميزان استفاده دانشجويان دانشگاه يزد از منابع اطلاعاتي كتابخانه مركزي از ميزان متوسط كمتر است: H1

از آنجا كه ميزان متوسط استفاده دانشجويان دانشگاه يزد از منابع اطلاعاتي كتابخانه مركزي برابر با 3 (بر اساس طيف 5 گزينه­اي ليكرت) مي­باشد، بنابراين داريم:

H0:µ ≥ 3

H1: µ>  3

جدول 3. آزمون فرض مربوط به فرضية 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| آزمون فرض | آمارة آزمون | سطح معناداري | تصميم­گيري |
| فرضيه (3) | 021/6- | 000/0 | رد H0 |

 يافته­هاي حاصل از نظرسنجي از دانشجويان دانشگاه يزد در زمينة ميزان استفاده از منابع اطلاعاتي كتابخانة مركزي، در جدول 3 آمده است. نتايج مذكور بيانگر آن است كه فرض H0 رد و فرض H1 پذيرفته مي­شود. به عبارت ديگر، اين يافته­هاي حاكي از آن است كه ميزان استفاده دانشجويان دانشگاه يزد از كتابخانه مركزي اين دانشگاه از ميزان متوسط كمتر است. بنابراين، ميزان استفاده از منابع اطلاعاتي كتابخانه مركزي دانشگاه يزد در حد مطلوب نيست.

5. بحث و نتيجه گيري

امروزه دانشگاه­ها با امكانات و تسهيلات بسيار زياد، دانشجويان متعدد و متنوع، به سازمانهايي بزرگ و پيچيده‌ تبديل شده‌اند و درصددند از منابع مادي و معنوي در جهت خدمت به جوامع حداكثر استفاده را ببرند. يكي از عواملي كه دانشگاه را در رسيدن به اين هدف ياري مي‌كند، كتابخانه دانشگاه است (ميرغفوري و شفيعي، 1386) به­طور­ي­كه يكي از مهم‌ترين وظايف كتابخانه­هاي دانشگاهي حفظ ارتباط با جامعة استفاده كننده و رفع نيازهاي آنان است. اهميت دادن به نظرهاي جامعة استفاده كننده عاملي مهم در يك نظام اطلاعاتي است (زماني و اله­داديان، 1386). از سوي ديگر، كتابخانه­هاو مراكز اطلاع‌رساني به عنوان بازوي آموزشي و پژوهشي در مراكز دانشگاهي، با فراهم نمودن منابع اطلاعاتي و به گردش انداختن آن، موجب غناي فكري جامعة دانشگاهي مي‌گردند (ابرامي، 1379). بنابراين، كتابخانه­ها به عنوان يك نهاد آموزشي، پژوهشي و اجتماعيبه ارزيابي خود مي پردازند، تا با شناخت نقاط قوّت و ضعف خويش، در جهت تقويت و اصلاح امور گام بردارند (بازرگان، 1374).

متأسفانه در كشورهاي در حال توسعه از جمله ايران، رويكردي سنتي در خصوص كتابخانه­ها وجود دارد و با وجود سرمايه­گذاريهاي هنگفت، توجه ناچيزي به سنجش عملكرد و اثربخشي كتابخانه­ها و مراكز اطلاع­رساني صورت مي­گيرد. استفادة مطلوب از تمامي منابع اطلاعاتي كتابخانه­هاي دانشگاهي، ارائه و تأمين منابع اطلاعاتي متناسب با نيازهاي جامعة استفاده­كننده و بهبود شيوه­هاي جريان كار در كتابخانه­ها، نه تنها موجبات رضايتمندي دانشجويان را فراهم مي­سازد، بلكه زمينه را براي تحقق هدفهاي پرورشي و آموزشي دانشگاه­ها و مراكز آموزش عالي، مهيّا مي­سازد. بنابراين، توجه به مقولة بهبود و ارتقاي عملكرد كتابخانه­ها و ايجاد زمينه­هاي استفادة بهينه و اثربخش از منابع اطلاعاتي كتابخانه­ها، تضمين­كنندة جامعه­اي علمي و پژوهشگراست. بنابراين، توجه به كارايي و اثربخشي كتابخانه­هاي دانشگاهي اهميت بسزايي دارد و ­بايد جزء رئوس برنامه­هاي هر كتابخانه­اي قرار گيرد. لذا ضرورت دارد مسئولان، دست­اندركاران و پژوهشگران توجه ويژه­اي به بهبود عملكرد اين مراكز داشته باشد. در اين راستا، پژوهش حاضر سعي دارد به سنجش و بررسي عملكرد كتابخانه مركزي دانشگاه يزد با استفاده از مدل Sears بپردازد، به­طوري­كه آگاهي از عملكرد كتابخانه مذكور اين امكان را فراهم مي‌آورد تا راهبردهاي كم‍ّي و كيفي مشخصي براي ارتقاي خدمات و منابع اطلاعاتي كتابخانه‌اي پيش روي مديران دانشگاه و مسئولان كتابخانه‌هاي دانشگاه قرار داده ‌شود. اميد است با برنامه­ريزيهاي اصولي از منابع علمي، انساني، مواد و تجهيزات موجود در كتابخانه­ها به بهره­وري و اثربخشي بالاتري دست يافت.

با توجه به يافته­هاي پژوهش، در بخش كاركنان، وضعيت مؤلفه­هاي رضايت شغلي، تعهد سازماني و رفتار شهروندي سازماني از ديدگاه فردي و سازماني از ميزان متوسط كمتر بوده است. از سوي ديگر، مؤلفه­هاي خودباوري و عملكرد شغلي حين كار كاركنان كتابخانه مركزي دانشگاه يزد، از وضعيتي بيشتر از متوسط برخوردار بودند.

همچنين، در بخش مشتريان (دانشجويان) مدل Sears، دو مؤلفه رضايت دانشجويان و كيفيت دريافتي از خدمات كتابخانه مركزي مورد ارزيابي قرار گرفت كه هر دو مؤلفة مذكور به ترتيب با ميانگين 4/2 و 5/2 در وضعيت نامناسبي قرار داشتند. همچنين، نتايج حاصل از آزمون فرض حاكي از آن است كه ميزان رضايت دانشجويان از كتابخانه و نيز وضعيت كيفيت نتايج پياده­سازي مدل Sears در كتابخانه مركزي دانشگاه يزد نشان مي­دهد ميانگين عملكردي نسبتاً ضعيف كاركنان (با ميانگين 73/2) كه نشأت گرفته از رضايت شغلي و تعهد سازماني نسبتاً پايين (به ترتيب با ميانگين 6/2 و 8/2) مي­باشد، به كيفيت خدمات دريافتي نسبتاً پايين (با ميانگين 5/2) منجر گرديده است. اين به نوبة خود به رضايت نسبتاً پايين دانشجويان استفاده­كننده از خدمات كتابخانه مركزي (با ميانگين 2.4) انجاميده و در نتيجه باعث شده ميزان استفاده از منابع اطلاعاتي دانشگاه يزد در سطحي كمتر از ميزان متوسط قرار گيرد.

در اين راستا، پيشنهاد مي­شود بر اساس نتايج به دست آمده، مطالعه­اي درخصوص مؤلفه­هاي كيفيت خدمات كتابخانه­­اي مد نظر دانشجويان و جامعه استفاده­كننده در دانشگاه يزد صورت گيرد و بر اساس آن پژوهش، برنامه­اي جهت ارتقاي عملكرد فعلي كتابخانه‌هاي مجتمعهاي آموزشي دانشگاه يزد بخصوص كتابخانه مركزي اين دانشگاه انجام پذيرد. با توجه به سرمايه­گذاريهاي كلان صورت گرفته در راستاي توسعه كتابخانه‌هاي دانشگاه­، ضرورت دارد مسئولان ذي ربط توجه بيشتري به سنجش و شاخصهاي عملكرد و اثربخشي كتابخانه­ها نموده و با به­كارگيري روشهاي علمي و برنامه‌ريزي دقيق، مقدمات و زمينه­هاي استفاده بيشتر دانشجويان از خدمات كتابخانه­هاي دانشگاه را فراهم آورند و ضمن ارتقاي كيفيت خدمات كتابخانه­­اي ارائه شده، رضايت دانشجويان را افزايش داده، بستري مناسب و محيطي متعالي براي انجام پژوهش و تحقيق در فضاي دانشگاه فراهم نمايند.

منابع

- آرائي­پور، مهدي محمد (1380). بررسي و شناخت عوامل مؤثر بر رضايت مشتركين مصارف صنعتي و تعيين اولويت آنها در شركت برق منطقه­اي يزد. پايان­نامه كارشناسي ارشد، مؤسسه تحقيقات و آموزش مديريت، وابسته به وزارت نيرو، تهران.

- ابرامي، هوشنگ (1379). شناختي از دانش­شناسي. چاپ سوم، تهران: نشر كتابدار.

- اسدي، اصغر (1379). ساختار سازماني كتابخانه‌هاي دانشگاهي. بازيابي 9 تيرماه 1387، از سايت مركز اطلاعات و مدارك ايران:

http://www.irandoc.ac.ir/ETELA-ART/15/15-3-4-7.htm

- بازرگان، عباس (1374). ارزيابي دروني دانشگاه و كاربرد آن در بهبود مستمر كيفيت آموزش­عالي. فصلنامه پژوهش و برنامه­ريزي در آموزش­عالي، شماره 3و 4، سال سوم، 70-49.

- پور حمزه، افسانه (1379). ارزيابي مجموعه كتابخانه­هاي دانشگاه شيراز. علوم اجتماعي و انساني دانشگاه شيراز، دوره 15 و 16، شماره 1 و 2، 220-203.

- حكيمي، رضا و غلامرضا صمدزاده (1384). بررسي كيفي‍ت خدمات ارائه‌شده در كتابخانه‌هاي دانشگاه سيستان و بلوچستان. فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني، سال هشتم، شماره 1 (پياپي 29)، 100-89.

- رئيسي، پوران و عزت ابراهيمي (1386). ميزان رضايت استفاده­كنندگان از كتابخانه مركزي دانشگاه علوم پزشكي ايران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال 1383. فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني، شماره 1 (پياپي 37)، 140-123.

- رابينز، استيفن (1378). مباني رفتار سازماني. ترجمه: علي پارسيان و محمد اعرابي، چاپ دوم، دفتر پژوهشهاي فرهنگي، تهران.

- زماني، عشرت و طاهره اله­داديان (1386). ميزان رضايت دانشجويان از خدمات رايانه­اي كتابخانه­هاي علوم تربيتي و مركزي دانشگاه اصفهان. فصلنامه كتاب، شماره          1 (69)، 166-153.

- زينالي صومعه، پروانه (1383). بررسي تأثير رعايت عدالت سازماني در اثر بخشي سازمان­هاي خدماتي براي جلب رضايت مشتريان. پايان­نامه كارشناسي ارشد، دانشگاه تربيت مدرس، تهران.

- شيداني، كيوان (1380). معيارهاي ارزيابي عملكرد زنجيره عرضه و پياده­سازي آن. پايان­نامه كارشناسي ارشد، دانشگاه علم و صنعت، تهران.

- صيادي تورانلو، حسين؛ حسين منصوري و رضا جمالي (1387). شناسايي و رتبه‌بندي ابعاد كيفيت خدمات كتابخانه­اي با رويكرد فازي (مطالعه موردي: كتابخانه­هاي دانشگاه يزد). فصلنامه كتابداري و اطلاع­رساني، شماره 44، جلد 11، زير چاپ.

- طبسي، محمد‌علي (1376). بررسي نگرش اعضا هيئت علمي دانشگاه علوم پزشكي و خدمات بهداشتي و درماني زاهدان نسبت به عملكرد كتابخانه‌هاي وابسته. پايان­نامه كارشناسي­ارشد، دانشگاه علوم پزشكي ايران، تهران.

- علومي، طاهره (1376). ادارة كتابخانه. چاپ اول، تهران: سازمان مطالعه و تدوين كتب علوم انساني، انتشارات سمت.

- فيضي، عليرضا (1376). ميزان رضايت استفاده كنندگان از خدمات مرجع كتابخانه­هاي مركزي دانشگاه­هاي تربيت مدرس، صنعتي شريف و اميركبير، پايان­نامه كارشناسي­ارشد، دانشگاه تربيت مدرس، تهران.

- قرباني، نسرين (1379). بررسي ميزان رضايت مراجعه­كنندگان از خدمات كتابخانه مؤسسه ژئوفيزيك دانشگاه تهران، فصلنامه كتاب، شماره 41، 75-65.

- گروليه، اربك دو (1371). دورنماي كتابخانه­ها و مراكز اطلاع­رساني و ميراث رانگاناتان. ترجمه پوري­سلطاني، فصلنامه كتاب، دوره سوم، 293-273.

- محمد اسماعيل، صديقه (1379). بررسي ميزان رضايت كاربران خدمات      اطلاع­رساني اينترنت مركز تحقيقات فيزيك نظري و رياضيات. فصلنامه كتاب، شماره     41، 21-7.

- مشبكي، اصغر و ديگران (1386). تعيين معيارهاي ارزيابي عملكرد از طريق كارت امتيازي متوازن. اولين كنفرانس ملي ارزيابي كارت امتيازي متوازن، تهران: شهريور ماه 1386.

- مهدي­زاده قلعه جوق، ليدا (1383). ميزان رضايتمندي دانشجويان از خدمات كتابخانه­هاي دانشگاههاي دولتي تبريز. فصلنامه كتاب، شماره 1 (57)، 134-123.

- ميرغفوري، سيد حبيب الله و ميثم شفيعي رود پشتي (1386). رتبه­بندي كتابخانه‌هاي دانشگاهي بر اساس سطح عملكرد با استفاده از تكنيك هاي تحليل پوششي داده ها و بردا. فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني، شماره 3 (پياپي 39)، جلد 10، 56-35.

- ميري، مهدي (1385). مفهوم رضايت مشتري در بازارهاي صنعتي. ماهنامه علمي ـ  آموزشي تدبير، شماره 170. تيرماه 1385.

- هرسي، پاول و كنت اچ بلانچارد (1373). مديريت رفتار سازماني، استفاده از منابع انساني. ترجمه قاسم كبيري، تهران: مؤسسه جهاد دانشگاهي.

- Akalu, M. M. (2003). The Process of Investment Appraisal: The Experience of 10 Large British and Dutch Companies. International Journal of Project Management, 21 (5), 355-362.

- Bandura, A. (1997). Self – efficacy toward unifying theory of behavioral change. Psychological review, 84, 191-215.

- Banwet, D., Datta, B. (2002). Effect of service quality on post visit intentions over time: the case of library. Total Quality Management, 13(4), 537-554.

- Barnes, B. R. (2007). Analysing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students, Total Quality Management & Business Excellence, 18(3), 313-331.

- Brady, M. K., Cronin, J. J., Brand, R. R. (2002). Performance-only measurement of service quality: A replication and extension. Journal of Business Research, 55, 17-31.

- Brayfield A. H., Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 35, 307-311.

- Chandan, S. J. (1997). Organizational Behavior. Vikas Publishing House Pvt. Ltd, New Dehli.

- Chelladurai, P. (1999). Human resource management in sport and recreation. Champaign, IL: Human Kinetics.

- Cullen, Rowena. (2001). Perspectives on User Satisfaction Surveys. Library Trends. 4(4), 662-686.

- Derry. J.P., Iverson, R.D. (1998). Antecedents and Consequences of dual and Unilateral Commitment: A Longitualinal Study. University of Melbourne. Working Paper in HRM & IR, 1, 11-20.

- Filiz, z. (2007). Service quality of university library: A study amongst students at Osmanazi University and Anadolu University. Ekonometri ve İstatistik Sayı:5

- Fisher, j. (1992). Use of non-financial Performance Measures. Journal of Cost Management, 6(1), 8-31.

- Franklin, B., Niteci, D. (1999). ARL New Measures user satisfaction. Retrieved 29 Sep, 2005, form Web site: http://www.arl.org/libqual/geninfo/ user satisfaction.pdf

- Galvin, Thomas. (1978). Encyclopedia of library and information science, New York: Marcle Dekker. 25 : 211

- Hernon, Peter. (2002). Quality: New directions in the research. The Journal of Academic librarianship, 28(4), 224-231.

- Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. Academy of Management Journal, 38, 635-672.

- Kaplan, R. S., Norton, D. P. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. Harvard Business Review, 75-87.

- Kaplan, R. S., Norton, D. P. (2000). Having trouble with your strategy? Then map it. Harvard Business Review, 167-176.

- Kellen, V. (2003). Business Performance Management: at the Crossroads of Strategy, Decision- Making, Learning and Information Visualization. Retrieved 25 sep, 2007, Web site: www.kellen.net/bpm.htm

- Lancaster, F. W (1977). The Measurement and Evaluation of Library Services. Second Edition, New York: Information Service Press.

- Makover, B. (2003). Examining the employee-customer chain in fitness industry. Department of Sport Management, Recreation Management, and Physical Education in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy.

- McDougall, G. H. G., Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services: Putting perceived value into the equation. Journal of Services Marketing, 14, 392-410.

- Mcnealy, R.M. (1994). Making customer satisfaction Happen, 1st edition, New Jersey, Chapman & Hall.

- Meyer J. P., Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.

- Mowday, R. T. (1999). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. Human Resource Management Review, 8, 387-401.

- Nichols, Mary-Ellen (1993). Patron survey of user satisfaction with library service: Relationship between librarian Behaviors during the reference interview and user satisfaction. M.L.S. Research paper, Kent State University, 1-59.

- Organ, D. W., Konovsky, M. A. (1989). Cognitive versus affective determinants of organization citizenship behavior. Journal of Applied Psychology, 74, 157-164.

- Reeves, C. A.; Bednar, D. A. (1994). Defining quality: alternatives and implications. Academy of Management Review, 19(3), 419-445.

- Riggs, M. L., Knight, P. A. (1994). The impact of perceived group success-failure on motivational beliefs and attitudes: A causal model. Journal of Applied Psychology, 79, 755-766.

- Robbins, Stephen P. (1991). Organizational Behavior, Fifth Edition, New Jersey: Prentice Hall.

- Rucci, A. J., Kirn, S. P., Quinn, R. T. (1998). The employee- customer profit chain at Sears. Harvard Business Review, 83-97.

- Schneider, B., Bowen, D. E. (1999). Understanding customer delight and outrage. Sloan Management Review, 41, 35-46.

- Sivadas, E., Baket-Prewitt, J. L. (2000). An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty. International Journal of Retail & Distribution Management, 28, 73-82.

- Somes, M. J., Brinbaum, D. (1998). Work-related Commitment and Job Performance: It’s also the Nature of the Performance that Counts. Journal of Organizational Behavior, (19), 621-634.

- Town, Stephen. (2005). Academic library performance, quality and evaluation in UK and Europe. Paper presented at the Symposium on International developments in library assessment and opportunities for Greek libraries, Thessalonica, Greece. Retrieved June 14, 2007, form Web site: www.libqual.org

- Tuomi V. (2001). Quality of academic library services: A customer’s point of view. University of Vaasa, Department of Public Management. Retrieved Auguest 12, 2007, form Yazd University. Web site: [http://soc.kuleuven.be/pol/io/egpa/qual/vaasa/paper\_ vaasa\_tuomi.pdf](http://soc.kuleuven.be/pol/io/egpa/qual/vaasa/paper_) vaasa\_tuomi.pdf

- Williams, L. J., Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship behaviors. Journal of Management, 17, 601-617.

- Yeung, A. K, Berman, B. (1997). Adding value through human resources: Reorienting human resource measurement to drive business performance. Human Resource Management, 36, 321-335.

1. دانشجوي كارشناسي ارشد مديريت دانشگاه يزد Mansoori.hossein@gmail.com

2. دانشجوي دكتري مديريت، دانشگاه USM مالزي mehran.nejati@gmail.com

1. Vassa.

1. balanced scorecard (BSC).

1. Kaplan& Norton.

1. Job Satisfaction.

2. Organizational Commitment.

3. Self-Efficacy.

4. Organizational Citizenship Behavior.

5. In-Role Performance.

1. راهنمايي دانشگاه يزد، سال تحصيلي 87-1386

1. Overall Job Satisfaction (OJS).

2. Personal Efficacy Beliefs Scale (PEBS).

3. Affective, Continuance, and Normative Commitment (ACNC).

4. Employee Performance (EP).