



عادت خواندن همچنین مقدار زیاد به آثار و تأثیرات مختلف اجتماعی که شخص از دوران کودکی در برابر آنها قرار می‌گیرد متکی می‌باشد» (۶).

### منابع

- ۱- فریور، میرعمادالدین. «کتابخوانی در کشور ما فراگیر نیست...» نشاط، ۵ خرداد ۱۳۷۸.
- ۲- خرمشاهی، بهاءالدین. «همچنان هنر نزد ایرانیان است و بس...» بخارا، ۳ (آذر و دی ۱۳۷۷) ۲۱۳ - ۲۲۰.
- ۳- «عادت به مطالعه را از خانه آغاز کنیم». همشهری، سوم اردیبهشت ۱۳۷۸.
- ۴- «خانه‌دهی بی‌کتاب، کتاب‌های بی‌خانه». دنیای سخن، ۵۵.
- ۵- آذرنگ، عبدالحسین. «مآبیم و کتاب و بس». جمهوری اسلامی، ۱ شهریور ۱۳۷۸.
- ۶- رامایا، ال. اس. «اصلاح و بهتر کردن عادت مطالعه و مردم مطالعه‌گر: نقش کتابخانه‌ها» ترجمه علی شکویی. پیام‌کتابخانه، ۳۱ (زمستان ۱۳۷۷)، ۱۰-۶.

آموزش و راهنمایی قرار گیرند و با منافع فراگیری و مطالعه و معایب بی‌علاقگی و دوری از مطالعه آشنا شوند.

«کتاب ساده‌ترین و کارآمدترین رسانه ارتباطی و اطلاعاتی میان جهان دانش و معرفت و عالم بشریت است و مطالعه نیز باعث ایجاد مهارت‌های تازه، آشنایی با حقایق تازه و افزایش معلومات و قدرت بالای فکر و احساس انسان می‌شود. اما ایجاد عادت مطالعه و گرایش مردم به مطالعه بستگی به عوامل متعدد دارد که اهم آنها عبارتند از:

۱. سطح سواد و آموزش
۲. توسعه اقتصادی و اجتماعی
۳. آداب و سنن خانوادگی و فرهنگی
۴. ادراک و دید سیاسی
۵. نظام آموزشی
۶. نظام کتابخانه‌ها
۷. نوع و الگوی انتشارات.



## بهره‌وری و خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها

نوشته: دکتر احمد شعبانی - شهناز خدیوی

اعضاء هیأت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان

مقدمه

تولید خود را می‌سنجید، لیکن سنجش بازده کارگران کارخانه‌ها و به مفهومی دقیقتر استفاده از اصطلاح «بهره‌وری» کاملاً جدید و در دوره صنعتی رواج یافته است. بهره‌جویی از

از دوره‌های پیشین تاریخ، انسان به بازده محصولات زمین و کشاورزی خویش علاقه‌مند بود به نحوی که سال به سال



این واژه در شکل کمی آن به دهه ۱۸۸۰ به بعد در اقتصاد ایالات متحده آمریکا مرتبط می‌شود (Kendrick & Grossman 1980). یعنی پس از جنگ جهانی دوم توجه جدی و واقعی به جنبه‌هایی مختلف از بهره‌وری به جهت علاقه به بازارهای جهانی و توسعه اقتصاد جهانی به مرور فراهم شد. کندریک و گروسمان در اثر خود تحت عنوان *بهره‌وری در ایالات متحده آمریکا* توضیح می‌دهند که یکی از نتایج رقابت جهانی و علاقه روزافزون به بهره‌وری ایجاد مراکز ملی در بهره‌وری در طول دهه ۱۹۵۰ میلادی است، لیکن تنش‌های اقتصاد جهانی و گرانی قیمت نفت در دهه ۱۹۷۰ علایق جدی را در بین متخصصین اقتصاد به این موضوع جدید در دهه‌های پایانی قرن بیستم تشدید کرد، به قسمی که در سال ۱۹۸۳ نخستین کنفرانس بین‌المللی ژاپن در این خصوص به منظور ارتقاء رشد مباحث بهره‌وری تشکیل شد.

پیش درآمد بهره‌وری و مباحث آن در میهن ما به صورت نهادی و اداری مرتبط به تصمیم دولت جمهوری اسلامی ایران در ارائه قانون "برنامه دوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و آیین‌نامه اجرایی آن می‌باشد، چنانچه در تبصره ۳۵ قانون این برنامه ذکر شده:

"جهت افزایش بهره‌وری نظام اداری، بهبود سیستم‌ها و روش‌های کار، استفاده از فن‌آوری‌های پیشرفته و افزایش مهارت‌های مدیران کشور دستگاه‌های اجرایی باید بخشی از اعتبارات خود را به توسعه و بهبود مدیریت و افزایش بهره‌وری اختصاص دهند. میزان این اعتبارات همه ساله توسط دولت در لایحه بودجه پیش‌بینی خواهد شد." ضمانت اجرایی این تبصره توسط ماده ۱ در آیین‌نامه اجرایی دولت شکل گرفته و متذکر می‌شود: "کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند... حداقل ۵٪ از اعتبارات جاری را به امر بهبود و افزایش بهره‌وری در زمینه‌های ماده ۳۵ اختصاص دهند.

(مصوب هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۷۴/۱۲/۲۷ به نقل از: اوجاقتی، ۱۳۷۶، ص ۳۱)

آنچه از بررسی این پیش‌درآمد در بررسی این مقاله به منظور گزارشی از مدل‌های بهره‌وری در سیستم مدیریت، روانشناسی و اطلاع‌رسانی مشهور است، عملکرد دولت جمهوری اسلامی به منظور تبیین امر بهره‌وری در دستگاه‌های

اجرائی است، در حالی که مفهوم و استفاده از بهره‌وری در ممالک توسعه یافته و صنعتی با پشتوانه شخصیت‌های حقوقی و شرکت‌ها و مؤسسات بازرگانی روند علمی خود را به دست آورد.

### تعریف و مفهوم بهره‌وری

هر مجموعه بانظامی شامل سه عنصر مواد فیزیکی و اطلاعات قابل پردازش (ورودی‌ها)، فعالیت‌های پردازش (فرآیندهای تبدیل) و کالاهای خدماتی (خروجی‌ها) است که از این سیستم بیرون می‌آیند و بهره‌وری عملکرد این نظام را با مقایسه خروجی و ورودی اندازه‌گیری می‌کند. مفهوم بهره‌وری در واقع به این موضوع اشاره دارد که کیفیت و کمیت ستاده‌ها به کیفیت و کمیت داده‌ها و فرآیندهای پردازش وابسته است. این مفهوم برای تمامی نظام‌ها معتبر است، بنابراین بهبود بهره‌وری (بهبود کمیت و کیفیت ستاده‌ها) برای تمامی انواع نظام‌های مدیریتی قابل کاربرد است. (اوجاقتی، ۱۳۷۶، ص ۳) در معنایی ساده‌تر از تعریف و توصیف فوق می‌توان افزود که، بهره‌وری نتایجی را به عنوان کارکردی از تلاش منعکس می‌کند.

یعنی داده یک تلاش (کار) بر نهاده‌های (کار، انرژی و غیره) لازم برای تولید آن داده تقسیم می‌شود (برینکر هوف و درس‌لر، ۱۳۷۷، ص ۱۷). شاید مهمترین معنای مستفاد از بهره‌وری، مفهوم اندازه‌گیری آن است. مثلاً پیمانانه و کیسه‌های برنج را می‌توان به عنوان یک داده کلیدی از عملکرد یک شالیزار تلقی کرد و زمان و کار شالیکار را می‌توان نهاد محسوب نمود. و با تعداد قطعانی را که کارگران خط تولید می‌سازند می‌توان داده فرض کرد. و نهاد می‌تواند مدت زمانی باشد که یک کارگر در خط تولید تعدادی قطعه تولید می‌کند.

آنچه از مفهوم و توصیف مثال برای بهره‌وری مشهود است، حوزه گسترده فعالیت‌ها و عملکرد این رشته در چارچوب‌های متنوع است. مثلاً بهره‌وری در زمینه مدیریت، زیربنای سازمانی، و بهبود عملی در حوزه روانشناسی منابع انسانی فعال بوده و قابلیت استفاده دارد.

### چارچوب مقاله و هدف آن



۱. محیط کاری تمیزتر و سامان یافته‌تر خواهد بود.
۲. عملیات روزانه افراد ساده‌تر و ایمن‌تر انجام خواهد پذیرفت.
۳. نتایج قابل رؤیت بوده، بنابراین امکان ارائه ایده‌های جدید در امر بهبود حاصل می‌شود.
۴. افراد به محیط کاری تمیز و سامان یافته افتخار خواهند کرد.
۵. وضعیت شرکت با ایجاد فرصت‌های بیشتر بهبود خواهد یافت.

فعالیت‌های ۵S، یک رویکرد اساسی برای ایجاد فرهنگ مثبت و منضبط کاری در سازمان می‌باشد و مزایای محسوسی همانند مشارکت بیشتر افراد، افزایش تعداد پیشنهادات، استفاده بهتر از فضا، کار در جریان و موجودی‌های کمتر، جریان بهتر و روان‌تر عملیات، نرخ‌های پایین حوادث و خرابی‌ها و دوباره‌کاری‌ها را به همراه دارد. پیاده سازی موفق ۵S نیازمند مشارکت مدیریت و تمامی کارکنان و ایجاد انگیزش پیوسته است (اوجاقی، ۱۳۷۶، ص ۱۸-۱۹).

### نظریه چند عاملی بهره‌وری و مدل متاباناس (حوزه روانشناسی)

آن چنانکه از مفهوم مدل آشکار می‌شود، مدل نمونه‌ای است از میزان، فکر، یا اندیشه آرمانی که از دیدگاه کاربردی دارای ارزش است و بر اساس آن می‌توان به پیش‌بینی نتایج و محصول کار در یک زمینه خاص پرداخت. در تعریف نظریه چند عاملی بهره‌وری ذکر شده بهره‌وری هر بخش از سازمان یا کل آن هنگامی به حد بهینه خواهد رسید که همه عوامل و اجزای مؤثر در بهره‌وری فردی کارکنان در سازمان و خارج از آن همانند اجزای یک نظام جاندار، اثربخش عمل کنند و این عوامل یا اجزاء، اثر متقابل بر هم دارند (ساعتچی، ۱۳۷۶، ص ۶).

آن چنانکه از تعریف و مصادیق این مدل مشخص است منبع نیروی انسانی فعال در وجوه این نظام حائز اهمیت بوده، و عدم کارایی اقتصاد، مقررات ناکارآمد دولتی، نیروی انسانی ناکارآمد، سازمان‌ها و مدیریت ناکارآمد موجب نیاز به مدل‌هایی در زمینه بهره‌وری نیروی انسانی در سطح کشور

آنچه در این مقاله به منزله چارچوب مورد بررسی قرار می‌گیرد، مبتنی بر بررسی سه دیدگاه از نظام‌های بهره‌وری در شعبه‌های مدیریت، روانشناسی منابع انسانی و اطلاع‌رسانی است. بدیهی است تأکید اصلی مقاله بر نظریه واپسین یعنی بهره‌وری و خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها بوده، لیکن از دریافت اندیشه‌های نخستین در حوزه مدیریت و روانشناسی می‌توان به وجوه رشد و توسعه بهره‌وری در کتابخانه‌ها و قوف یافت، به قسمی که روند فهم و ادراک بهره‌وری را در رشته‌های دیگر با بداعت گسترش داد.

### برنامه ساختاری بهبود بهره‌وری و کیفیت (حوزه مدیریت)

از مباحث جدی و شایان توجه در زمینه‌های مدیریت، بهبود بهره‌وری و ارتقاء سطح کیفی کار است که از طریق مشارکت کامل مدیریت و کارکنان و نگرش مثبت آنها به فعالیت‌های بهبود و فن‌آوری‌ها قابل حصول است. عبارت کیفیت در این بحث به کیفیت تمامی عناصر دخیل در بهره‌وری یک سیستم شامل ورودی‌ها، خروجی‌ها، و فرآیندهای تبدیل بین آنها مربوط می‌گردد. بر این قرار در این بحث، فعالیت‌های بهبود بهره‌وری در گسترده شرکت به عنوان بهبود بهره‌وری و کیفیت نامیده شده، و فرهنگ مثبت کاری با زیربنای بهبود بهره‌وری و کیفیت شامل کارکنان گروهی به صورت مشارکتی، کارکنان انفرادی، تشویق و انگیزش کارکنان و آموزش متصدیان دستگاه‌ها مورد عنایت قرار می‌گیرند.

بر اساس "برنامه ساختاری بهبود بهره‌وری و کیفیت" زمینه‌های لازم و تکنیک‌های اساسی و ساده‌ای به قرار ذیل نیاز دارد: فعالیت‌های ۵S، مفاهیم و تکنیک‌های کایزن و حذف ضایعات. در این بخش به مقوله نخستین بین فعالیت‌های ۵S در حوزه بهبود بهره‌وری و کیفیت و ارائه مدل آن اشاره می‌شود.

فعالیت‌های ۵S، یک رویکرد قدم به قدم برای تمیزکردن و ساماندهی محیط کار است و نقطه شروع بهبود بهره‌وری و کیفیت به خصوص در صنایع ساخت و تولید به شمار می‌رود. با فعالیت‌های ۵S، نتایج زیر در مؤسسات صنعتی حاصل شده:



توضیح تعریف ارزیابی عملکرد کارکنان باید اشاره کرد: ثبت نتایج حاصل از کارکرد، یا فعالیت متصدی یک شغل خاص در طی یک دوره زمانی معین می‌باشد.

۴. در صورتی که مدیران یک سازمان در دوره‌های آموزشی مفید، اثربخش، مؤثر و مبتنی بر مفاهیم و راهبردهای بزرگسال آموزشی شرکت نکنند و طی آن مهارت‌های شناختی، هیجانی و رفتاری خاص مدیران موفق را کسب نکنند، امکان افزایش بهره‌وری خود و در نتیجه، امکان افزایش بهره‌وری واحد یا سازمان تحت نظارت خود را نیز نخواهد داشت. در مدل مناباناس، تعریف مورد پذیرش برای فرآیند آموزش عبارت است از: هر گونه کوشش و تلاش در جهت رشد و بهبود عملکرد کارکنان یک سازمان در شغل کنونی خود یا در شغلی که در آینده به عهده آنان گذاشته خواهد شد.

۵. در صورتی شرکت کنندگان در یک دوره آموزشی می‌توانند بهترین بهره را از شرکت در چنین دوره‌ای بگیرند که انتخاب آنان برای تصدی شغلی که به عهده خواهند گرفت، بر اساس برنامه‌های از قبل تعیین شده و روش‌های علمی آزمایش و انتخاب صورت گرفته باشد. در انتخاب کارکنان یک سازمان جهت تصدی مشاغل گوناگون باید به نکات ذیل توجه کرد: طبقه‌بندی سازمانی به درستی انجام گرفته باشد و دیگر اینکه از نظر روانی هر شغل به مناسب‌ترین شخصیت از نظر رفتاری و شناختی سپرده شود.

۶. تا وقتی یک یک مشاغل هر سازمان تجزیه و تحلیل نشده باشند و طی آن وظایف گوناگون شاغل هر شغل و ویژگی‌های شخصیت (رفتاری و شناختی) لازم برای انجام موفقیت‌آمیز آن وظایف مشخص نشده باشند، انتخاب و استخدام کارکنان سازمان به درستی و صحت انجام نخواهد گرفت.

۷. برای اینکه مدیر اثربخش بتواند نقش خود را به خوبی ایفا کند، لازم است کارکنان تحت نظارت او نیز برای انجام دادن وظایف شغلی خود انگیزه شده باشند، نگرش آنان در جهت ارزش‌گذاری برای افزایش بهره‌وری تغییر یافته باشد، خود را به عنوان عضوی از سازمان بدانند، فشار روانی در سازمان به حداقل ممکن رسیده باشد، شبکه‌های ارتباطی سازمان در سلامت کامل باشد، محیط و فرهنگ سازمانی

شده است. بر این مبنا طراح این دیدگاه در سطح سازمان‌های اداری دولتی به معرفی "نظریه چندعاملی بهره‌وری (Multiple Factor of Productivity)" و "مدل نظام‌دار انتخاب و بکارگیری اثربخش نیروی انسانی در سازمان‌های کشور" (مناباناس) مبادرت کرده که کار با این نظام به ویژه در کشور هندوستان از توفیق قابل توجهی برخوردار بوده است. اصول موجود در این نظریه و مدل از سوی طراح به قرار ذیل معرفی شده است:

۱. تا هنگامی که بهره‌وری در همه سازمان‌های فعال در کشور به حد بهینه یا به عبارت دیگر به سطح ممکن نرسد، امکانات موجود برای رشد، ترقی و پیشرفت کشور در ابعاد مختلف اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و... فراهم نخواهد آمد.

در توضیح این اصل باید گفت که از دیدگاه مناباناس، همه نهادها و سازمان‌های فعال در کشور همانند سلول‌های بدن یک موجود زنده دارای روابط متقابل با یکدیگر هستند و رشد، تحول و پیشرفت هر نهاد یا سازمان، در نهادها یا سازمان‌های دیگر اثر می‌گذارد و متقابلاً از آن نهادها یا سازمان‌ها اثر می‌پذیرد.

۲. هر چند عوامل متعدد و درهم بافته‌ای باعث می‌شوند تا بهره‌وری یک سازمان افزایش یابد و در سطح دلخواه نیز ثابت باقی بماند، اما اهمیت رهبری و مدیریت اثربخش و وجود یا حضور فعال مدیران موفق، شایسته و کارآمد در سازمان، از اهمیت عوامل دیگر در همین زمینه بیشتر است. در توضیح این نظریه باید به تعریف رهبری و تأکید بر اثربخشی رهبری مدیران اشاره جست. دومین تعریفی که از رهبری ارائه کرده تا حدی به درک مطلب کمک می‌کند، رهبری فرآیندی است که طی آن یک فرد بر اعضای دیگر گروه اثر می‌گذارد و آنان را در جهت دستیابی به اهداف مشخص گروهی یا سازمان سوق می‌دهد (Dumaine, 1990, P130) به نقل از ساعتچی، (۱۳۷۶، ص. ۱).

۳. برای تحقق اصول دوگانه قبلی، لازم است آنچه‌ان ابزار سنجش و ارزیابی را بکارگیریم که طی آن مدیران موفق از مدیران ناموفق، کارشناسان و کارمندان کارآمد، از آنان که در شرایط یکسان در کار خود موفق نیستند تمیز داده شوند. در



مناسبی را فراهم آورند (ساعتچی، ۱۳۷۶، ص ۹-۱۹).

## دستورالعمل کاربردی اندازه‌گیری عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی (حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی)

آنچه از بهره‌وری در زمینه کتابداری و اطلاع‌رسانی چونان دیگر رشته‌های مشابه دریافت می‌شود عبارت است از آنکه گردش کار در یک نظام اطلاع‌رسانی چنانچه بخواهد واحدی مفید برای استفاده‌کنندگان باشد باید سنجیده و ارزیابی شود. معنای واقعی سنجش یا ارزیابی، تصمیم‌گیری نسبت به ارزش، اهمیت، نتایج یا اجرای یک فعالیت نسبت به اهداف یا مقاصد است که در آن فعالیت یا نظام برقرار است به طوری که بتواند نیازهای اطلاعاتی آنها را اشباع کند (سینق، ۱۳۷۳، ص ۱۶۳). در متون کلاسیک اطلاع‌رسانی بهره‌وری از سه صورت مورد توجه واقع شده:

۱. ارزشیابی اثربخشی: که در آن تلاش می‌شود تا رضایت همه جانبه استفاده‌کنندگان را در رابطه با نظام اطلاع‌رسانی ارزیابی کند.
۲. ارزشیابی هزینه - اثربخشی: که در آن سعی می‌شود بین سطح اثربخشی (یعنی اجرا) و هزینه‌ای که برای رسیدن به آن انجام می‌شود ارتباط برقرار کند.
۳. ارزشیابی هزینه - فایده: که سعی می‌کند بین فواید یک خدمت معین و هزینه‌ای که برای آن می‌شود ارتباط برقرار کند (سینق، ۱۳۷۳، ص ۱۶۵-۱۶۶).

در طول دهه نود میلادی پیتر بروفی و کیت کالینگ در اثر خویش موسوم به مدیریت کمی برای مدیران کتابخانه و اطلاع‌رسانی به استنتاج جدیدی از شیوه ارزشیابی عملکرد کتابخانه اشاره کردند. آنها ضمن توجه بر سنجش کارایی عملکرد کتابخانه و خدمات اطلاع‌رسانی، بر این مطلب تأکید کردند که بخش مهمی از فعالیت‌های پژوهشگران و دست‌اندرکاران این حرفه به بررسی اینگونه سنجش و عملکرد کتابخانه می‌پردازند.

از دیدگاه تئوریک واژه‌های "اندازه‌گیری عملکرد" (Performance measures) و "شاخص‌های عملکرد" (Performance Indicators) را می‌توان دو واژه متمایز دانست،

هر چند بسیاری از پژوهشگران به گفته مک‌داگل (Mac Dougall, 1992) چنین تمایزی را قائل نشده‌اند. "اندازه‌گیری عملکرد" به صورت کمی و مستقیم به تشریح پدیده‌ها می‌پردازد، مثلاً تعداد کتاب‌های امانت داده شده به گروه خاصی از مراجعین سنجیده می‌شود، متقابلاً "شاخص عملکرد" در عین حالی که به گونه کمی بیان می‌شود از این کمیت جنبه‌ای از عملکرد و یا عملکرد نسبی سازمان و یا عملیات آن را تفسیر کیفی می‌نماید. بر این مبنا تعداد مقالات داوری شده که به توسط یک دانشمند یا پژوهشگر امکان چاپ پیدا می‌کند، را می‌توان اندازه‌گیری نمود ولی بعداً به عنوان "شاخص عملکرد" کیفی از آن برداشت نمود. فراتر از آن، می‌توان ادعا کرد که "شاخص عملکرد برای اندازه‌گیری عملکرد به کار گرفته می‌شود." (به نقل از: کمیسیون سنجش در بریتانیا در ۱۹۹۳). مثلاً مسائلی مانند تعداد نسخ نسبت به کل افراد جامعه (سرانه) به زعم کمیسیون سنجش در بریتانیا "شاخص عملکرد" است ولی به زعم انجمن کتابداران آمریکا "اندازه‌گیری عملکرد" (Brophy & Coulling, 1996, P145). در سال ۱۹۸۹ هستی (Henty) "شاخص عملکرد" کتابخانه‌ها در استرالیا، بریتانیا و آمریکا را مقایسه نمود و در مورد "شاخص عملکرد" کتابخانه‌های بریتانیا اظهار نظر نمود که این شاخص فاقد کیفیت شاخص است و برای بررسی اینکه مثلاً "آیا سؤالات مرجع به درستی پاسخ داده شده" و یا "مواد مورد اکتساب مربوط به بخش پژوهش یا آموزش مؤسسه است" هیچ کوششی صورت نگرفته است. مشکلات علمی اندازه‌گیری عملکرد، به ویژه در مورد اندازه‌گیری‌های عوامل کیفی، مورد تأیید بسیاری از ناظران و به خصوص دست‌اندرکاران این رشته می‌باشد.

یکی از مؤثرترین اندیشه‌های جدید در زمینه عملکرد کتابخانه‌ها و اندازه‌گیری آن در سال ۱۹۹۰ به صورت یک متن طبع شده است. این اثر موسوم به "دستورالعمل کاربردی سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی توسط نسانسون‌هاوس، ویل، و مک کلور (Van House, Well, & McClure) تهیه شده و موسوم به مبدع آن ون‌هاوس است.

این دستورالعمل حاوی چهار هدف به منظور بهبود



بهره‌وری در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است. این اهداف عبارتند از:

۱. تدوین معیارهایی برای اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری عملیات کتابخانه‌ای.
۲. آماده‌سازی خدمات کتابخانه‌ای به نحوی که برای مدیران دانشگاه قابل تشریح و توضیح باشد.
۳. فراهم‌آوری زمینه جمع‌آوری اطلاعات مفید برای برنامه‌ریزی کتابخانه‌ها.
- اصول موجود در این نظریه و مدل از سوی طراح به منظور معیارهای سنجش بهره‌وری در پانزده زمینه مورد معرفی قرار گرفته است:
  ۱. رضایت عمومی مراجعین: در زمینه استفاده موفق از کتابخانه، بر این مبنا که رضایت مراجعه‌کننده در طول زمان مراجعه سنجیده شود.
  ۲. تعداد کتب امانت داده شده: بر اساس آمارهای موجود توسط نظام‌های توزیع ارزیابی شود.
  ۳. فراهم‌آوری معیارهای سنجش به منظور آنکه مدیران واحدها با استفاده از آن، سطح عملکرد کتابخانه را دریابند.
  ۴. تعداد کتب مورد استفاده در کتابخانه که به امانت ترفته بر اساس آمار موادی که بایستی به قفسه‌ها برگردد. بر این مبنا، از مراجعه‌کننده درخواست می‌شود، بعد از استفاده، کتاب را درون قفسه جای ندهند.
  ۵. مجموع کتب امانت داده شده و کتب مورد استفاده: در بندهای ۲ و ۳.
  ۶. دسترس پذیری به مواد کتابخانه و میزان توفیق مراجعین در یافتن کتب مورد نظر
  ۷. تأخیر در تهیه مواد درخواستی: طول زمانی که مراجعین بایستی در انتظار مواد درخواستی که در دسترس نیست، بمانند. اعم از موادی که در مجموعه وجود ندارد و یا موادی که به امانت داده شده است.
  ۸. تعداد مراجعین: مبتنی بر تعداد کمی مراجعین به کتابخانه.
  ۹. مراجعین از راه دور: هر نوع کاربری کتابخانه که در آن استفاده‌کننده به کتابخانه مراجعه نمی‌کند، شامل خدمات توزیع مدارک، استفاده از فهرست یا بانک اطلاعاتی، خدمات

- تلفن و نیز استفاده از نامبر و پست الکترونیک.
۱۰. مجموع تعداد مراجعین حضوری و مراجعین از راه دور: در بندهای ۷ و ۸.
  ۱۱. میزان استفاده از تسهیلات: نسبت زمانی که تسهیلات (به عنوان مثال محل نشستن مراجعین، دستگاه‌های تکثیر، تالار سمینار) مورد بهره‌جویی قرار می‌گیرد.
  ۱۲. میزان مراجعه به یک خدمات ویژه: تعداد متوسط مراجعینی که به هر یک از خدمات ویژه یا خاص مراجعه می‌نماید.
  ۱۳. میزان استفاده از فضا: تعداد متوسط افرادی که از فضای ساختمان کتابخانه استفاده می‌کنند.
  ۱۴. میزان تبادل منابع مرجع: به معنای اینکه کارمندان کتابخانه در امر تبادل اطلاعات مشتمل بر دانش، کاربری، پیشنهادات، تفسیر و یا آموزش شیوه استفاده از یک یا چند منبع اطلاعات شرکت می‌کنند.
  ۱۵. میزان رضایت از بخش مرجع: ارزیابی از نتیجه مراجعه به مراجع یا استفاده از یک پرسشنامه حاوی پنج سؤال کلیدی راجع به تناسب، میزان اطلاعات، میزان ارتباط پاسخ، میزان همکاری کارمندان و میزان رضایت کلی از خدمات.
  ۱۶. میزان رضایت از خدمات پیوسته (on-line): ارزیابی مراجعه‌کننده از خدمات ارائه شده در زمینه پیوسته. شیوه پیشنهادی مشتمل بر هفت سؤال که تحت چهار عنوان دسته‌بندی شده‌اند: رضایت مراجعه‌کننده از کارمندان در زمینه درک مطلب مورد نظر، انتخاب بانک اطلاعاتی و تعیین سؤال مورد بررسی با رضایت حاصل از جستجو، شامل تناسب یافته‌ها و روزآمد بودن آنها با رضایت مراجعه‌کننده از زمانی که صرف یافتن پاسخ می‌شود، و ارزیابی کلی از جستجویی که به طور کلی با خدمات پیوسته انجام می‌شود.
  - آنچه در مدل ون‌هاوس به خوبی مشهود است تقسیم بندی دقیقی است که از مجموعه، فضا، خدمات و منابع انسانی در زمینه سنجش "اندازه‌گیری عملکرد" و "شاخص عملکرد" به عمل آورده و در حقیقت به مفاد متغیرهای کمی و کیفی در باب چارچوب ساختاری و خدماتی کتابخانه اشاره و مدلی همگون ارائه نموده‌اند.

(Brophy & Coulling, 1996. P145-148)



## نتیجه گیری و پیشنهادات

آنچه از مقدمه و مفاد این مقاله آشکار می شود، اهمیتی است که دولت جمهوری اسلامی ایران در قانون برنامه دوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و آیین نامه اجرایی آن مصوب ۱۳۷۴ برای بهره‌وری قائل شده، به نحوی که جنبه علمی آن با ضمانت اجرایی مالی حمایت گردیده و این بعد عملی با تشکیل "کمیته‌های بهره‌وری" در هر دستگاه تضمین می شود.

همچنین از بررسی سه بعد و مدل موجود در زمینه بهره‌وری مشخص می شود که این دیدگاه جنبه‌های اصلاحی و بهبود ستاده‌ها به داده‌ها را در حوزه‌های مدیریتی، روانشناسی و کتابداری و اطلاع‌رسانی داشته و به بهبود کمی و کیفی سازمان‌های مزبور کمک می کند. این مورد در زمینه کتابداری به ویژه یادآور اصل پنجم رانگاناتان است که تذکر می دهد: "کتابخانه اندام واره‌ای است زنده و بالنده"، بر این قرار که عنصر رشد و بالندگی کتابخانه و نتایج حاصله از آن مبتنی بر برنامه‌ریزی و سازماندهی کتابخانه است تا ورودی‌های موجود در آن به نوعی هماهنگی دسترسی یابد تا خروجی مناسب را تولید کند. این هماهنگی از طریق فرآیندهای مناسب در عملکرد کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی حاصل می شود.

با توجه به متن و مفاد مقاله حاضر می توان پیشنهاداتی را به قرار ذیل برای بهبود وضعیت بهره‌وری در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی تبیین کرد:

۱. تشکیل کمیته‌های بهره‌وری کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: با توجه به اصول قانونی موجود و تجویز و تأکید آیین نامه اجرایی قانون برنامه دوم توسعه در تبصره ماده ۲ که می آورد: "به منظور استمرار فعالیت‌های ارتقای بهره‌وری... کمیته‌ای تحت عنوان «کمیته بهره‌وری» مرکب از مدیران عالی و صاحب نظران... آن دستگاه تشکیل می شود." بر این قرار مناسب است در وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فن آوری بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و فرهنگ و ارشاد اسلامی کمیته‌هایی به منظور تهیه و تنظیم نظریات، اندیشه‌ها و مدل‌های عملی بهره‌وری تشکیل شده، و ضمن بهره‌جویی از دیدگاه‌های سازمان بهره‌وری ایران از تجارب کمیته‌های

مختلف این سازمان چونان سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران، جهاد سازندگی و وزارت صنایع بهره‌مند شود.

۲. بخش‌های آموزشی و به ویژه گروه‌های کتابداری و اطلاع رسانی و کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی: به مرور در دروسی چونان "اداره کتابخانه"، "خدمات عمومی"، و... سعی نمایند دانشجویان دوره‌های کارشناسی و دوره‌های تحصیلات تکمیلی را از دیدگاه مقدماتی و متوسط به مفاهیم بهره‌وری و اثربخشی در چارچوب کتابخانه‌ها، مراکز اطلاع‌رسانی و مدیریت آشنا نموده و از دیدگاه کمی و اندازه‌گیری و سنجش بهره‌وری در درس آمار کارشناسی ارشد مباحث مزبور برای دانشجویان توضیح داده شده و تشریح گردد.

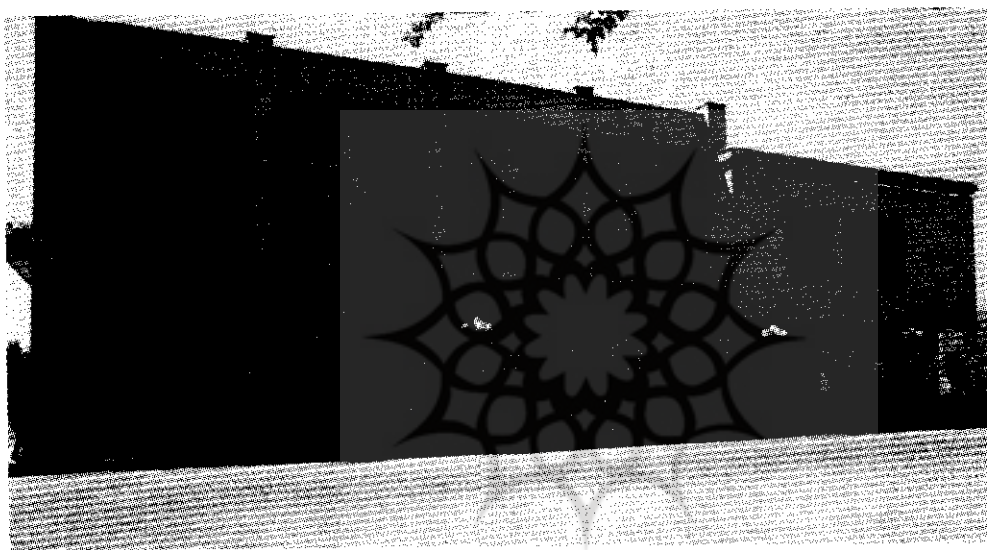
۳. بخش‌های پژوهشی و به ویژه گروه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی و کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی: که در سطح تحصیلات تکمیلی فعال بوده، علایق دانشجویان را در انتخاب پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد به مباحث و موضوعات بهره‌وری به ویژه با توجه به مدل‌های متنوع موجود در کتابخانه‌های مختلف جلب نماید. از اینگونه ابواب است دیدگاه زویزیگ و راجرز (Zweizig & Rodger, 1982) که برای کتابخانه‌های عمومی تدوین شده و یا مدل "اندازه‌گیری عملکرد" که از سوی SCONUL در کنفرانس لندن در سال ۱۹۹۴ ابراز شده (Brophy and coulling, 1996, P146) که در زمینه کتابخانه‌های دانشگاهی است.



## منابع

5. Brophy, Peter; Coulling, Kate. *Quality Management for information and Library Managers*. Hampshire: Aslib and Gower, 1996.
6. Kendrick, D.W., Grossman, E.S. *Productivity in the United States*. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1980.
7. Van House, N.A.; Weil, B.T. and McClure, C.R. *Measuring academic library performance: a practical approach*. London: ALA, 1990.

۱. اوچاقی، میردآورد. سازماندهی فعالیت‌های بهبود بهره‌وری (راهنمای مقدماتی برای کمیته‌های بهره‌وری). تهران: سازمان بهره‌وری ایران، ۱۳۷۶.
۲. برینکر هوف، روبرت. ا؛ دوسنر، دنیس. ای. اندازه‌گیری بهره‌وری: راهنمایی برای مدیران و متخصصان بهره‌وری. ترجمه محمود عبدالله‌زاده. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۷۷.
۳. ساعتچی، محمود. روانشناسی بهره‌وری. تهران: نشر ویرایش، ۱۳۷۶.
۴. سینق، موهر. مدیریت کتابخانه و نظام اطلاع‌رسانی (نظریه و عمل). ترجمه غلامرضا فدایی عراقی. تهران: دبیرخانه هیأت امراء کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۷۳.



## کتاب و ساختمان کتابخانه (۱)

نوشته: جان اولی، گاه‌علوم‌ان‌ف‌و مطالعات فرهنگی  
ترجمه: محمدرحیم شربت‌ملکی  
دانشجوی کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

یک ماده بی‌روح تنزل داده است. تولید انبوه کتابها، نظام‌های رده‌بندی و سازماندهی مکانی را بهم ریخته، طومار رویه‌های دستیابی و بازیابی به آنها را در هم پیچیده و مسئله امنیت و حفاظت از آنها را به اختلال و هرج و مرج کشانیده است. کتابخانه‌ها روز به روز متحجر شده و به صورت آرامگاه کتابها و مجلدات در می‌آیند.

نتیجه اینکه، لذت خواندن در برخی از حوزه‌های ادبیات روز به روز تضعیف شده و به خاموشی می‌گراید. کجاست آن خاصیت حیات‌بخش خواندن و کجا رفته اهمیت کتاب در

ویکتور هوگو در کتاب گوژپشت نتردام از قول یکی از مقامات کلیسای انگلستان اظهار می‌دارد که: "کتاب، ساختمان کتابخانه را از میان برخواهد داشت و بناهای عظیم کتابخانه را نابود خواهد کرد" و در ادامه می‌افزاید: "... چاپ، سبک معماری را به نابودی خواهد کشانید" (۲).

در این اواخر، به علت تأثیراتی که ماشین چاپ در تولید انبوه مواد و منابع چاپی داشته، توجه به سبک معماری کتابخانه کاهش یافته است. الگوی ساختمان نیز به نوبه خود در مقام تلافی، کتاب را مورد هجوم قرار داده و آن را به مقام