

سنجش تطبیقی عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه در شهر اصفهان

نجلا حریری (نویسنده مسئول)

دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
nadjlahariri@hotmail.com

اعظم کیانی

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
a_kiani.1380@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۱/۱۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۰۳/۲۹

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش سنجش عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه در شهر اصفهان براساس الگوی تعالی سازمانی به منظور مشخص نمودن نقاط قوت و ضعف مدیریت کتابخانه‌های عمومی برای بهبود کیفیت مدیریت در این کتابخانه‌ها می‌باشد.

روش: روش پژوهش پیمایشی - تحلیلی و جامعه پژوهش شامل کلیه مسئولان کتابخانه‌ها و کتابداران شاغل در بخش‌های مختلف کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان به تعداد ۱۴۰ نفر است که از این تعداد ۱۲۵ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاکی از این است که با در نظر گرفتن ۱۰۰۰ امتیاز الگوی تعالی سازمانی، کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری با کسب ۵۷۴/۰۵ امتیاز، کتابخانه‌های عمومی اداره کل اوقاف و امور خیریه با کسب ۵۵۷/۶۱ امتیاز و کتابخانه‌های عمومی اداره کل کتابخانه‌های عمومی با کسب ۵۴۶/۸۶ امتیاز در سطح متوسط این الگو قرار دارند. آزمون فرضیه پژوهش مبنی بر وجود تفاوت معنی‌دار بین عملکرد کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی به لحاظ رعایت معیارهای مطرح شده در الگوی تعالی سازمانی نشان داد که بین عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

اصالت/ارزش: از آنجایی که کتابخانه‌های عمومی نقش کلیدی در رسیدن به اهداف فرهنگی جوامع ایفا می‌کنند، مدیریت صحیح این کتابخانه‌ها نیز در جوامع پیشرفته امروز اهمیتی ویژه یافته است. پژوهش حاضر، با ترسیم تصویر روشنی از کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی در شهر اصفهان، مبنای پژوهشی مستندی برای اقدامات لازم در جهت ارتقای نظام مدیریتی این کتابخانه‌ها فراهم می‌آورد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، اصفهان، عملکرد مدیریت، الگوی تعالی سازمانی.

مقدمه

کتابخانه‌های عمومی نهادهایی اجتماعی هستند که امکان بهره‌مندی اقشار مختلف جامعه را از انواع منابع و خدمات اطلاعاتی فراهم می‌آورند و از همین رو جایگاه ممتازی در میان نهادهای فرهنگی و اجتماعی جوامع امروز دارند. این کتابخانه‌ها در عین حال که یکی از مؤثرترین اهرم‌های توسعه فرهنگی و اجتماعی جوامع هستند، به سبب نقش برجسته‌ای که در دسترسی همگانی به اطلاعات دارند، از جمله مهم‌ترین مظاهر تجلی عدالت اجتماعی نیز به حساب می‌آیند. چنان که فیسک^۱ (۲۰۰۹) اشاره می‌کند، کتابخانه‌های عمومی در جوامع امروز نقش‌های جدیدی به عهده گرفته‌اند و علاوه بر دارا بودن مجموعه کتاب‌ها و منابع دیجیتالی خود، به صورت مراکزی اجتماعی در آمده‌اند که آموزش مستمر را برای کاربران خود فراهم می‌کنند. براساس بیانیه یونسکو، کتابخانه عمومی مرجع معتبری برای تجلی آموزش پی‌گیر و بی‌پایان همگانی، پیشبرد دانش و فرهنگ عمومی، ارائه رایگان حاصل اندیشه‌های خلاق انسان‌ها و شکوفایی استعدادها و توانایی‌های جامعه استفاده‌کنندگان است. وظیفه اساسی کتابخانه‌های عمومی فراهم کردن هرگونه اطلاعات برای رفع نیازهای افراد و گروه‌های مختلف اجتماع است تا با مطالعه آن‌ها آموزش، کسب اطلاعات، لذت و سرگرمی افراد جامعه تأمین و در نتیجه به پیشرفت و رشد فرهنگی جامعه کمک شود. از این لحاظ کتابخانه‌های عمومی را دانشگاه مردم خوانده‌اند (عماد خراسانی، ۱۳۸۲). از آنجایی که کتابخانه‌های عمومی نقش کلیدی در رسیدن به اهداف فرهنگی جوامع ایفا می‌کنند، مدیریت صحیح این کتابخانه‌ها نیز در جوامع پیشرفته امروز اهمیتی ویژه یافته است. امروزه با افزایش تولید اطلاعات و ورود فن‌آوری‌های اطلاعات به کتابخانه‌ها، انتظارات جامعه از کتابخانه‌های عمومی رو به افزایش است. رشد مجموعه‌های کتابخانه‌ها و تنوع خدماتی که از سوی این کتابخانه‌ها به اقشار مختلف جامعه ارائه می‌شود، گردش امور کتابخانه‌های عمومی را نسبت به گذشته پیچیده‌تر کرده و اداره این کتابخانه‌ها نیز به تبع این پیچیدگی‌ها با چالش‌های جدیدی روبه‌رو شده است. در همین راستا برای همگامی با تحولات سریع و روزافزون جهان کنونی، و نیز با توجه به رشد چشمگیر نهادها و سازمان‌های مختلف و تعداد و تنوع وظایف و مسئولیت‌ها ضرورت

1. Fisk

هماهنگ کردن منابع مالی و انسانی به منظور نیل به اهداف مورد نظر با حداکثر کارایی، و توجه بیش از پیش به علم یا هنر مدیریت ضروری به نظر می‌رسد (اوانز^۱، ۱۳۷۷). مشکلات و چالش‌های موجود در کتابخانه‌های امروز، مدیریت این سازمان‌ها را به وظیفه پیچیده‌ای تبدیل کرده است و مدیریت تغییر و تحول در کتابخانه‌ها را امری اجتناب‌ناپذیر نموده است (مهدی زاده، ۱۳۸۶). در مدیریت کتابخانه، صرف نظر از اداره امور جاری، باید طرح مسیر آینده نیز مشخص شود و مدیریت باید قادر به دیدن افقی فراتر از موانع کوتاه مدت یا مسائلی باشد که موقتاً سازمان را از پیشرفت باز می‌دارند (علمی، ۱۳۸۵). در دهه ۱۹۹۰ با آغاز بررسی‌هایی که بر مبنای مدیریت کیفیت فراگیر و سنجش میزان رضایت‌مندی مراجعان انجام گرفت، فرهنگ سازمانی کیفیت به کتابخانه‌ها وارد شد. پژوهش‌های مختلفی که در مورد شیوه‌های مختلف ارزیابی کیفیت انجام شده است، کارآمد بودن برخی استانداردها و مدل‌ها را در ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها نشان داده‌اند. از جمله کائور^۲ و دیگران^۳ (۲۰۰۶) استفاده از استانداردهای مدیریت کیفیت ایزو را در چهار کتابخانه دانشگاهی مالزی مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌توانند با استفاده از الگوی مدیریت کیفیت، خدمات و رضایت کاربران خود را ارتقاء دهند. یکی از مدل‌های ارزیابی کیفیت، الگوی تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت^۴ است که می‌تواند به کتابخانه‌ها کمک نماید تا میزان پیشرفت خود در زمینه تعالی را به‌طور نظام‌مند و در سطح جهانی مورد سنجش قرار دهند، نواقص خود را شناسایی و راه‌حل‌های بهبود فعالیت‌هایشان را پیدا کنند (دومنیکو^۵، ۲۰۰۴). کارآمدی این الگو در ارزیابی انواع کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه‌های عمومی در برخی پژوهش‌ها تأیید شده است. هرگت و هیرل^۶ (۲۰۰۷) به کارگیری الگوی تعالی سازمانی در کتابخانه ایالتی کانتون و یک کتابخانه عمومی در سوئیس را گزارش نموده و اظهار داشته‌اند که الگوی یاد شده می‌تواند به‌عنوان مبنای مناسبی برای بهبود خدمات کتابخانه‌ها در آینده محسوب شود و به کارگیری این الگو در دو کتابخانه یاد شده موفقیت‌آمیز بوده است. الگوی تعالی سازمانی امروزه در بسیاری از سازمان‌ها به‌عنوان مبنای مناسبی برای ارزیابی عملکرد مدیریت به کار می‌رود. دایز و دیگران^۶ (۲۰۰۵) دلیل به کارگیری این الگو را تأثیر فزاینده و

1. Evanz

4. Domennico

2. Kaur

5. Herget and Hierl

3. European Federation for Quality Management (EFQM)

6. Diaz et al.

قابل توجه آن در بهبود کیفیت مدیریت در بسیاری از واحدهای خدماتی و غیرانتفاعی در سطح اروپا ذکر نموده‌اند.

کتابخانه‌های عمومی نیز سازمان‌هایی تأثیرگذار در فرهنگ اجتماعی هستند. این کتابخانه‌ها که در کشور ما تحت نظارت نهادهای مختلفی فعالیت می‌کنند تاکنون در شهر اصفهان از نظر عملکرد مدیریتی مورد بررسی قرار نگرفته‌اند. با توجه به این که تعالی و ارتقای عملکرد غایت اهداف کلیه سازمان‌های خدماتی است، کتابخانه‌ها نیز نیازمند ارزیابی عملکرد و آگاهی از کاستی‌ها و نارسایی‌های موجود در خدمات خود می‌باشند. این کتابخانه‌ها در صورت آگاهی از نقاط قوت و ضعف مدیریتی و خدماتی خود می‌توانند با برنامه‌ریزی‌های آگاهانه‌تر، گام‌های مؤثرتری در مسیر تعالی سازمانی برداشته و با اتخاذ تدابیر لازم بهره‌وری بیش‌تری در جهت خدمت به جامعه استفاده‌کنندگان خود داشته باشند. مهم‌ترین مدل‌هایی که با رویکرد تعالی سازمانی ارائه شده است، مدل جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج^۱ در امریکا و مدل تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM) است. در ایران دو مدل یاد شده از سوی وزارت صنایع و معادن و موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی جهت انتخاب مدل مناسب، مورد بررسی‌های کارشناسی قرار گرفته است. فرایند انتخاب با تشکیل گروه‌های کارشناسی و جمع‌آوری اطلاعات و انجام ارتباطات با موسساتی که این مدل‌ها را دنبال می‌کردند و تهیه پیش‌نویس‌های لازم صورت گرفت و در نهایت مدل تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت در تاریخ ۸۲/۳/۱۰ به تصویب رسید. با تصویب مدل EFQM از سال ۱۳۸۲ این مدل در زیرمجموعه‌های وزارت صنایع و معادن به اجرا در می‌آید (دل قوی، ۱۳۸۶). با توجه به پذیرش مدل EFQM در ایران، در این پژوهش نیز عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه در شهر اصفهان با استفاده از مدل تعالی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت و با مناسب‌سازی گویه‌های پرسشنامه مربوطه با شرایط کاری کتابخانه‌ها مورد بررسی قرار گرفت. لزوم اجرای پژوهش حاضر و نوآوری آن از این جنبه است که تا کنون پژوهشی در زمینه مقایسه عملکرد کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش سازمان‌های مختلف یعنی شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان

1. Malcolm Baldrige National Quality Award

اوقاف و امور خیریه در شهر اصفهان انجام نگرفته بود و این پژوهش علاوه بر روشن نمودن وضعیت مدیریت کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان، امکان مقایسه کیفیت مدیریت کتابخانه‌های تحت پوشش نهادهای فوق‌الذکر را نیز فراهم می‌سازد. در این پژوهش از مدل تعالی سازمانی به سبب پذیرش بین‌المللی و ملی این مدل برای ارزیابی عملکرد مدیریت کتابخانه‌ها استفاده شده است. به کارگیری مدل تعالی سازمانی در بررسی عملکرد کتابخانه‌های مختلف در سطح ملی و بین‌المللی موجب حصول داده‌هایی می‌شود که به دلیل یکدستی ابزار ارزیابی، از ظرفیت لازم برای مقایسه‌های بین کتابخانه‌ای برخوردار هستند.

پرسش‌های اساسی

۱. کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه در شهر اصفهان در هر یک از معیارهای الگوی تعالی سازمانی چگونه است؟
۲. برای بهبود عملکرد مدیریت در کتابخانه‌های عمومی جامعه مورد بررسی به کدام معیارها باید توجه بیش‌تری نمود؟

فرضیه پژوهش

بین کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه در شهر اصفهان تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

روش پژوهش

روش پژوهش پیمایشی - تحلیلی است. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌ای گردآوری شده است که بر مبنای الگوی تعالی سازمانی مورد تأیید بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت طراحی شده است. جامعه پژوهش حاضر را کتابداران کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه در شهر اصفهان تشکیل می‌دهند. تعداد کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری ۱۸ باب، کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی ۱۵ باب و کتابخانه‌های عمومی سازمان اوقاف و امور خیریه ۴ باب است. تعداد کتابداران

کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری ۹۰ نفر، تعداد کتابداران کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی ۴۲ نفر و تعداد کتابداران کتابخانه‌های سازمان اوقاف و امور خیریه ۸ نفر می‌باشند. با توجه به تعداد محدود جامعه پژوهش (۱۴۰ نفر) کل جامعه مورد مطالعه قرار گرفت و نمونه‌گیری انجام نشد. از بین ۱۴۰ نفر کل کتابداران مورد بررسی، ۱۲۵ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند و به این ترتیب نرخ پاسخگویی ۸۹/۲۸ درصد است.

در این پژوهش با استفاده از سؤالات پرسشنامه مدل تعالی سازمانی، نه معیار مورد ارزیابی قرار گرفته است. پنج معیار توانمندسازها عبارتند از رهبری، خط‌مشی و استراتژی، کارکنان، مشارکت‌ها، فرآیندها و چهار معیار نتایج عبارتند از نتایج کاربران، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد که نه معیار مذکور را تشکیل می‌دهند. در این پژوهش معیارهای توانمندساز، عواملی هستند که کتابخانه را برای رسیدن به نتایج عالی توانمند می‌سازند و معیارهای نتایج، نتایجی هستند که کتابخانه به دست می‌آورد و بیان‌کننده دستاوردهای حاصل از اجرای مناسب توانمندسازها هستند. پرسشنامه مورد استفاده شامل ۶۲ سؤال است و برای اندازه‌گیری هر معیار سؤالات مشخصی در آن منظور شده است. سؤالات پرسشنامه با حفظ مفهوم اصلی پرسشنامه مدل تعالی سازمانی، براساس مفاهیم مدیریت کتابخانه مناسب‌سازی شده‌اند. از پاسخ‌دهندگان خواسته شده است که به هر سؤال امتیازی از صفر تا ۱۰ بدهند. ابتدا جهت تمام سؤالات یکسان‌سازی شده و سپس پاسخ‌ها در هر معیار با هم جمع شده است تا نمره کلی برای معیار مربوطه به دست آید.

یکسان‌سازی جهت سؤالات، به این معناست که در همه سؤالات پاسخ ۱۰ حاکی از قوت عملکرد و پاسخ صفر نشان‌دهنده ضعف عملکرد است. مثلاً اگر در سؤال مربوط به "تعداد شکایات و نارضایتی‌ها نسبت به کتابخانه"، نمره ۷ داده شده باشد، این امتیاز به نمره ۳ تبدیل می‌شود. در واقع پاسخ سؤالات معکوس، از ۱۰ کم می‌شود تا با بقیه سؤالات هم‌سو شوند. پس از محاسبه نمره کلی هر معیار براساس الگوی وزن‌دهی مدل EFQM، درصد اثر هر معیار در نمره کلی آن معیار ضرب می‌شود تا امتیاز واقعی هر معیار مشخص شود. مجموع امتیاز در مدل تعالی ۱۰۰۰ است که معیارهای توانمندسازها ۵۰ درصد، معادل ۵۰۰ امتیاز را به خود اختصاص می‌دهند. وزن ۵ معیار زیرمجموعه توانمندسازها بدین صورت است که فرآیندها ۱۴ درصد،

رهبری ۱۰ درصد، مشارکت و منابع ۹ درصد، کارکنان ۹ درصد و خط‌مشی و استراتژی ۸ درصد را به خود اختصاص داده‌اند. ۵۰۰ امتیاز از جمع ۱۰۰۰ امتیاز نیز به معیارهای نتایج اختصاص دارد که وزن زیرمجموعه‌های آن عبارتند از: نتایج مشتریان ۲۰ درصد، نتایج کارکنان ۹ درصد، نتایج جامعه ۶ درصد و نتایج کلیدی عملکرد ۱۵ درصد. لازم به توضیح است که از طریق وزن‌های تعیین شده در مدل تعالی سازمانی، از کل ۱۰۰۰ امتیاز مدل، امتیاز مرجع برای هر یک از معیارها به دست می‌آید. امتیاز مرجع برای هر یک از معیارها بدین صورت است که امتیاز فرآیندها ۱۴۰، رهبری ۱۰۰، مشارکت و منابع ۹۰، کارکنان ۹۰، خط‌مشی و استراتژی ۸۰، نتایج مشتریان ۲۰۰، نتایج کارکنان ۹۰، نتایج جامعه ۶۰ و نتایج کلیدی عملکرد ۱۵۰ می‌باشد. این مقادیر مرجع بالاترین مقدار قابل کسب در آن معیار را نشان می‌دهد.

پرسشنامه‌ها به صورت حضوری در بین کتابداران توزیع و گردآوری شد. نرم‌افزار آماری مورد استفاده در تحلیل داده‌ها و ویرایش ۱۶ نرم‌افزار SPSS، و آزمون‌های آماری اجرا شده برای تحلیل داده‌ها آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف و تحلیل واریانس می‌باشد.

یافته‌ها

از بین ۱۲۵ نفر پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه‌های پژوهش ۸۲ نفر (۶۵/۶ درصد) کارکنان کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری، ۳۵ نفر (۲۸ درصد) کارکنان کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی و ۸ نفر (۶/۴ درصد) کارکنان کتابخانه‌های سازمان اوقاف و امور خیریه بودند. از کل کارکنان کتابخانه‌ها ۱۰۰ نفر زن (۸۰ درصد) و ۲۵ نفر مرد (۲۰ درصد) و اکثر کارکنان (۷۰/۴ درصد) دارای تحصیلات کارشناسی بودند. افراد مورد بررسی دارای میانگین سنی ۳۴/۵۱ سال با انحراف معیار ۰/۶۴ بودند و به طور متوسط ۸/۹۷ سال سابقه فعالیت در کتابخانه‌ها را داشته‌اند.

جدول ۱ به پرسش اساسی اول پژوهش مبنی بر این که "کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه شهر اصفهان در هر یک از معیارهای الگوی تعالی سازمانی چگونه است؟" پاسخ می‌دهد. میانگین و انحراف معیار عملکرد مدیریت سه گروه از کتابخانه‌های مورد بررسی و

همچنین میانگین و انحراف معیار کل کتابخانه‌ها در هر یک از معیارها در جدول نشان داده شده است. علاوه بر آن، جهت مقایسه آماری مقادیر به دست آمده در سه گروه کتابخانه‌های مورد بررسی، در مورد هر یک از معیارها، آزمون تحلیل واریانس نیز انجام گرفت که نتایج آن در جدول ۱ منعکس شده است. لازم به ذکر است که جهت آزمون نرمال بودن داده‌ها در مورد هر یک از معیارها ابتدا آزمون کولموگروف اسمیرنوف اجرا گردید و پس از این که براساس نتایج آزمون، نرمال بودن داده‌ها تأیید شد، آزمون‌های تحلیل واریانس به اجرا درآمد.

جدول ۱. کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی در هر یک از معیارهای الگوی تعالی سازمانی

نتایج تحلیل واریانس برای مقایسه سه گروه از کتابخانه‌ها	کل کتابخانه‌ها		کتابخانه‌های تحت پوشش سازمان اوقاف و امور خیریه		کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی		کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری		معیارهای الگوی تعالی سازمانی	
	انحراف میانگین	انحراف معیار	انحراف میانگین	انحراف معیار	انحراف میانگین	انحراف معیار	انحراف میانگین	انحراف معیار		
p-value	آماره آزمون									
۰/۵۰۲	۰/۶۹۳	۲۹/۷۷	۵۵/۴۶	۲۷/۲۳	۶۷	۲۵/۵۲	۵۶/۰۶	۳۱/۶۹	۵۴/۰۷	رهبری
۰/۹۹۸	۰/۰۰۲	۲۲/۹۷	۴۲/۹۲	۱۸/۵۴	۴۲/۵	۱۹/۷۴	۴۲/۸۳	۲۴/۷۹	۴۳	خط‌مشی و استراتژی
۰/۹۱۹	۰/۰۸۴	۲۶/۸۵	۴۶/۲۱	۲۳/۸۲	۴۹/۰۵	۲۶/۴۳	۴۷/۰۶	۲۷/۵۸	۴۵/۵۷	کارکنان
۰/۰۰۶	۵/۳۸*	۲۲/۴۱	۴۲/۵۱	۲۵/۰۸	۵۳/۴۴	۲۰/۰۵	۳۲/۷۹	۲۱/۹۸	۴۵/۵۹	مشارکت‌ها و منابع
۰/۵۴۵	۰/۶۱	۴۱/۱	۷۲/۹۷	۳۳	۶۱	۳۸/۱۴	۶۹/۷۲	۴۳/۱۵	۷۵/۶۳	فرآیندها
۰/۱۸	۱/۷۴	۳۱/۰۹	۱۴۰/۹۹	۳۳/۷۹	۱۲۹/۵	۳۴/۱۴	۱۳۵/۱۴	۲۹/۱۸	۱۴۴/۶۰	نتایج مشتریان
۰/۳۸۱	۰/۹۷۲	۲۲/۴۱	۴۲/۲۵	۱۸/۶۶	۳۵/۱	۲۱/۷۹	۴۶/۰۳	۲۲/۹۶	۴۱/۳۴	نتایج کارکنان
۰/۰۲۶	۳/۷۶*	۱۰/۷۲	۲۷/۴۸	۸/۱۹	۲۸/۲۵	۱۰/۸۵	۲۳/۳۷	۱۰/۵۱	۲۹/۱۶	نتایج جامعه
۰/۵۴۶	۰/۶۰۹	۲۶/۸۲	۹۷/۰۸	۱۷/۹۳	۹۱/۷۷	۲۶/۵۱	۹۳/۸۶	۲۷/۷۱	۹۸/۹۷	نتایج کلیدی عملکرد

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار است

داده‌های مندرج در جدول ۱ نشان می‌دهد که کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری در ۵ معیار خط‌مشی و استراتژی با میانگین ۴۳، فرآیندها با میانگین ۷۵/۶۳، نتایج مشتریان با میانگین ۱۴۴/۶۰، نتایج جامعه با میانگین ۲۹/۱۶، و نتایج کلید عملکرد با میانگین ۹۸/۹۷ بالاترین میانگین را در سه گروه کتابخانه‌ها به دست آورده‌اند. در کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی تنها معیار نتایج کارکنان، بالاترین میانگین (۴۶/۰۳) را نسبت به سایر کتابخانه‌ها کسب نموده است. کتابخانه‌های تحت پوشش سازمان اوقاف و امور خیریه در سه معیار رهبری، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع به ترتیب به کسب میانگین ۶۷، ۴۹/۰۵ و ۵۳/۴۴ بالاترین میانگین‌ها را در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها به دست آورده‌اند. مقایسه سه گروه کتابخانه‌ها بر حسب مقادیر به دست آمده در هر یک از معیارها با استفاده از آزمون تحلیل واریانس که به طور جداگانه در مورد هر یک از معیارها انجام گردید، چنان که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، تنها در دو معیار مشارکت‌ها و منابع و نتایج جامعه نشان‌دهنده تفاوت معنی‌دار بود.

نتایج آزمون تحلیل واریانس در مقایسه معیار مشارکت‌ها و منابع در سه گروه از کتابخانه‌ها حاکی از این بود که مقدار P-Value کم‌تر از ۰/۰۵ است. این یافته‌ها فرض تساوی میانگین‌ها در گروه‌ها را در سطح ۰/۰۵ رد می‌کند. به این معنی که بین سه گروه کتابخانه‌ها در معیار مشارکت‌ها و منابع تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با توجه به مقدار میانگین‌ها در هر گروه مشاهده می‌شود که میانگین نمره مشارکت‌ها و منابع در کتابخانه سازمان اوقاف و امور خیریه بیش‌ترین و در نهاد کتابخانه‌های عمومی کم‌ترین است. با توجه به مشاهده تفاوت معنی‌دار، آزمون توکی در سطح $\alpha = 0/05$ برای مقایسه میانگین‌های معیار مشارکت‌ها و منابع به عمل آمد که نتایج آن در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. نتایج آزمون توکی (Tukey HSD) در مورد مقایسه میانگین‌های معیار مشارکت‌ها و منابع در سه گروه کتابخانه‌ها

P-Value	خطای معیار	اختلاف میانگین‌ها	مشارکت‌ها و منابع (J)	مشارکت‌ها و منابع (I)
۰/۰۱	۴/۴۵	۱۲/۸۰*	نهاد کتابخانه‌های عمومی	شهرداری
۰/۵۹۰	۸/۰۲	-۷/۸۵	سازمان اوقاف و امور خیریه	شهرداری
۰/۰۱	۴/۴۵	۱۲/۸۰*	شهرداری	نهاد کتابخانه‌های عمومی
۰/۰۴	۸/۴۸	-۲۰/۶۵*	سازمان اوقاف و امور خیریه	نهاد کتابخانه‌های عمومی
۰/۵۹۰	۸/۰۲	-۷/۸۵	شهرداری	سازمان اوقاف و امور خیریه
۰/۰۴	۸/۴۸	-۲۰/۶۵*	نهاد کتابخانه‌های عمومی	سازمان اوقاف و امور خیریه

* در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار است

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، میانگین عملکرد مدیریتی کتابخانه‌های تحت پوشش سازمان اوقاف و امور خیریه در معیار مشارکت‌ها و منابع با میانگین ۵۳/۴۴ به‌نحو معنی‌داری بیش از میانگین کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی با میانگین ۳۲/۷۹ است ($p=۰/۰۴$). همچنین میانگین عملکرد مدیریتی کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری با میانگین ۴۵/۵۹ به‌نحو معنی‌داری بیش از کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی با میانگین ۳۲/۷۹ است ($p=۰/۰۱$). براساس نتایج آزمون، بین میانگین عملکرد مدیریتی کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری و کتابخانه‌های تحت پوشش سازمان اوقاف و امور خیریه در معیار مشارکت‌ها و منابع تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

در مورد معیار نتایج جامعه نیز با توجه به مشاهده تفاوت معنی‌دار، آزمون توکی در سطح $\alpha=۰/۰۵$ برای مقایسه میانگین‌های سه گروه کتابخانه‌های مورد بررسی به‌عمل آمد که نتایج آن در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون توکی (Tukey HSD) در مورد مقایسه میانگین‌های معیار نتایج جامعه در سه گروه کتابخانه‌ها

P-Value	خطای معیار	اختلاف میانگین‌ها	نتایج جامعه (J)	نتایج جامعه (I)
۰/۰۱۷	۲/۱۰	۵/۷۹*	نهاد کتابخانه‌های عمومی	شهرداری
۰/۹۷۰	۳/۸۶	۰/۹۱	سازمان اوقاف و امور خیریه	شهرداری
۰/۰۱۷	۲/۱۰	۵/۷۹*	شهرداری	نهاد کتابخانه‌های عمومی
۰/۴۶۱	۴/۱۱	-۴/۸۸	سازمان اوقاف و امور خیریه	نهاد کتابخانه‌های عمومی
۰/۹۷۰	۳/۸۶	۰/۹۱	شهرداری	سازمان اوقاف و امور خیریه
۰/۴۶۱	۴/۱۱	-۴/۸۸	نهاد کتابخانه‌های عمومی	سازمان اوقاف و امور خیریه

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار است

چنان که جدول ۳ نشان می‌دهد، میانگین عملکرد مدیریتی کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری با میانگین ۲۹/۱۶ به‌نحو معنی‌داری بیش از میانگین کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی با میانگین ۲۳/۳۷ است ($p = ۰/۰۱۷$). مقایسه سایر گروه‌های کتابخانه‌ها در معیار نتایج جامعه تفاوت معنی‌داری نشان نداد.

در پاسخ به پرسش اساسی دوم پژوهش مبنی بر این که "برای بهبود عملکرد مدیریت در کتابخانه‌های عمومی جامعه مورد بررسی به کدام معیارها باید توجه بیش‌تری نمود؟" داده‌های حاصل در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۴. میانگین هر یک از معیارهای الگوی تعالی سازمانی به تفکیک هر گروه از کتابخانه‌ها

معیارها و ابعاد کتابخانه‌ها	رهبری	استراتژی	خط مشی و	کارکنان	مشارکت‌ها و منابع	فرآیندها	بعد نوآیندسازی	نتایج مشتریان	نتایج کارکنان	نتایج جامعه	عملکرد	نتایج کلیدی	بعد نتایج
شهرداری	۵۴/۰۸	۴۳	۴۵/۵۷	۴۵/۵۷	۴۵/۵۹	۷۵/۶۳	۲۵۹/۹۷	۱۴۴/۶	۴۱/۳۴	۲۹/۱۶	۹۸/۹۷	۳۱۴/۰۸	
نهاد کتابخانه‌های عمومی	۵۶/۰۶	۴۲/۸۳	۴۷/۰۶	۳۲/۷۹	۶۹/۷۲	۲۴۸/۴۵	۱۳۵/۱۴	۴۶/۰۳	۲۳/۳۷	۲۳/۳۷	۹۳/۸۶	۲۹۸/۴۱	
سازمان کل اوقاف و امور خیریه	۶۷	۴۲/۵	۴۹/۰۵	۵۳/۴۴	۶۱	۲۷۲/۹۹	۱۲۹/۵	۳۵/۱	۲۸/۲۵	۲۸/۲۵	۹۱/۷۷	۲۸۴/۶۲	
مرجع	۱۰۰	۸۰	۹۰	۹۰	۹۰	۱۴۰	۵۰۰	۲۰۰	۹۰	۶۰	۱۵۰	۵۰۰	

جدول ۴ نشان می‌دهد که کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری در زمینه عملکرد مدیریت به طور کلی از ۵۰۰ امتیاز عوامل توانمندسازها ۲۵۹/۹۷ امتیاز، کتابخانه‌های عمومی سازمان اوقاف و امور خیریه ۲۷۲/۹۹ امتیاز و کتابخانه‌های عمومی نهاد کتابخانه‌های عمومی ۲۴۸/۴۶ امتیاز کسب نموده‌اند. این امتیازها نشانگر این است که از نظر بعد توانمندسازها دو گروه اول از کتابخانه‌ها اندکی بالاتر از حد متوسط و گروه سوم نزدیک به حد متوسط قرار دارد. در بُعد نتایج، کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری با کسب ۳۱۴/۰۸ امتیاز از ۵۰۰ امتیاز و نهاد کتابخانه‌های عمومی با کسب ۲۹۸/۳۰ امتیاز و سازمان اوقاف و امور خیریه نیز با کسب ۲۸۴/۶۲ امتیاز در مجموع در سطحی بالاتر از حد متوسط قرار دارند.

داده‌های جدول ۴ همچنین حاکی از این است که در کتابخانه‌های شهرداری دو معیار نتایج کارکنان و نتایج جامعه، در کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی معیارهای مشارکت‌ها و منابع، فرآیندها و نتایج جامعه، و در کتابخانه‌های سازمان اوقاف و امور خیریه معیارهای فرآیندها، نتایج کارکنان و نتایج جامعه امتیاز کم‌تری نسبت به حد متوسط کسب کرده‌اند. در پاسخ به پرسش اساسی دوم پژوهش و در رابطه با لزوم توجه کتابخانه‌ها به معیارهایی که در مورد آن‌ها ضعف عملکرد وجود دارد، هر سه گروه کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه لازم است به معیار نتایج جامعه که در هر سه گروه میانگین کم‌تر از متوسط داشته است، توجه ویژه‌ای مبذول نمایند. معیار نتایج کارکنان نیز توجه ویژه در دو گروه از کتابخانه‌ها یعنی کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری و سازمان اوقاف و امور خیریه را طلب می‌کند. معیار فرآیندها نیز با توجه به میانگین کم‌تر از متوسط در دو گروه کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه مستلزم توجه ویژه مسئولان است. همچنین معیار مشارکت‌ها و منابع در کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی نیاز به توجه ویژه دارد.

آزمون فرضیه

جهت آزمون فرضیه پژوهش مبنی بر این که «بین کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه در

شهر اصفهان تفاوت معنی‌داری وجود دارد»، پس از انجام آزمون کولموگروف اسمیرنوف و تأیید نرمال بودن داده‌ها، از آزمون تحلیل واریانس استفاده شد. جدول ۵ شاخص‌های میانگین و انحراف معیار و نتایج آزمون تحلیل واریانس را نشان می‌دهد.

جدول ۵. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار و نتایج آزمون تحلیل واریانس جهت مقایسه کیفیت عملکرد مدیریت سه گروه کتابخانه‌های عمومی در کل ۹ معیار الگوی تعالی سازمانی

کتابخانه‌ها	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری	۸۲	۵۷۴/۰۵	۲۰۲/۴۵	۲۰۹/۷۱	۸۸۴/۸۰
اداره کل کتابخانه‌های عمومی	۳۵	۵۴۶/۸۶	۱۹۴/۷۱	۲۴۱/۲۰	۸۴۳/۴۱
اداره کل اوقاف و امور خیریه	۸	۵۵۷/۶۱	۱۹۱/۴۸	۲۵۰/۲۶	۶۹۲/۳۹
کل	۱۲۵	۵۶۲/۸۹	۱۹۸/۲۶	۲۰۹/۷۱	۸۸۴/۸۰
P-value	آماره آزمون				
	۰/۸۴۱	۰/۱۷۳			

جدول ۵ نتایج مقایسه کیفیت عملکرد مدیریت در هر سه گروه از کتابخانه‌ها را نشان می‌دهد. با توجه به این که مقدار P-Value در آزمون تحلیل واریانس بیش‌تر از ۰/۰۵ است، فرض تساوی میانگین‌ها در گروه‌ها در سطح ۰/۰۵ پذیرفته می‌شود. به این ترتیب مشاهده می‌شود که بین سه گروه کتابخانه‌ها در کیفیت عملکرد مدیریت تفاوت معنی‌داری وجود ندارد و فرضیه پژوهش مورد پذیرش قرار نمی‌گیرد.

نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری با کسب ۵۷۴/۰۵ امتیاز در مقایسه با دو گروه دیگر در وضعیت مطلوب‌تری قرار دارند. پس از آن، کتابخانه‌های سازمان اوقاف و امور خیریه و کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی قرار داشتند که به ترتیب ۵۴۶/۸۶ و ۵۵۷/۶۱ امتیاز کسب نمودند. با توجه به این که حداکثر امتیاز ممکن در الگوی تعالی سازمانی ۱۰۰۰ است، هر سه گروه کتابخانه‌ها در سطح بالاتر از متوسط قرار گرفتند. بررسی

سایر پژوهش‌های انجام شده با الگوی تعالی سازمانی نشان می‌دهد که در مجموع، کیفیت مدیریت عملکرد در هر سه گروه از کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان در مقایسه با برخی پژوهش‌ها وضعیت بهتری دارد. در این رابطه به‌عنوان مثال، می‌توان به پژوهش زارعی (۱۳۸۹) اشاره کرد که یافته‌های آن حاکی از این بود که اداره کل آرشیوها و کتابخانه‌های سازمان صدا و سیما با کسب امتیاز ۲۹۵/۸۳، پایین‌ترین سطح تعالی را کسب نموده و در میان هیچ یک از سطوح تقدیرنامه برای تعالی قرار نداشت. پژوهش فرج پهلوی و آخشیک (۱۳۸۸) نیز نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران با توجه به کسب ۴۲۱/۳ امتیاز از ۱۰۰۰ امتیاز الگوی تعالی سازمانی، از سطحی پایین‌تر از متوسط برخوردار بوده است. همچنین در بررسی کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور نیز امتیاز حاصل (۴۴۱/۴۲۰۸) در حد پایین‌تر از حد متوسط بود (آخشیک و فرج پهلوی، ۱۳۸۹). خالویی (۱۳۸۶) نیز به این نتیجه رسید که کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) و تربیت مدرس فاصله زیادی با معیارهای EFQM دارند. در بخشی از پژوهش ابراهیمی (۱۳۸۸) نیز مشخص گردید که کیفیت مدیریت در کتابخانه مرکزی علوم پزشکی تبریز با کسب ۴۴۶/۰۶ از ۱۰۰۰ امتیاز در سطحی پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد. البته یافته‌های بخش دیگر پژوهش ابراهیمی (۱۳۸۸) در ارزیابی عملکرد مدیریت در کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز نشان داد که این کتابخانه با کسب ۵۴۵/۴۲ امتیاز از ۱۰۰۰ امتیاز الگوی تعالی سازمانی، از نظر کیفیت مدیریت در سطح بالاتر از حد متوسط قرار دارد.

با توجه به سایر یافته‌های پژوهش حاضر، در کتابخانه‌های شهرداری دو معیار نتایج کارکنان و نتایج جامعه، در کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی معیارهای مشارکت‌ها و منابع، فرآیندها و نتایج جامعه، و در کتابخانه‌های سازمان اوقاف و امور خیریه معیارهای فرآیندها، نتایج کارکنان و نتایج جامعه امتیاز کم‌تری نسبت به حد متوسط کسب کرده‌اند. معیار نتایج مشتریان از وضعیت مطلوب‌تری نسبت به سایر معیارها برخوردار است و در هر سه گروه از کتابخانه‌ها بیش‌ترین امتیاز از این معیار حاصل شده است. یافته‌های اخیر با نتایج پژوهش آخشیک (۱۳۸۶) نیز همخوانی دارد. در آن پژوهش نیز از بین ملاک‌های ۹ گانه مدل، بیش‌ترین امتیاز را نتایج مشتریان و کم‌ترین امتیاز را نتایج کارکنان و نتایج جامعه کسب نموده بود.

در بررسی ابعاد دو گانه توانمندسازها و نتایج، یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری در زمینه عملکرد مدیریت در کل از ۵۰۰ امتیاز توانمندسازها

۲۵۹/۹۷ امتیاز کسب نموده‌اند. این امتیاز بیانگر این واقعیت است که کیفیت فعالیت‌های مربوط به عملکرد مدیریت در کتابخانه‌های تحت پوشش شهرداری در سطحی متوسط قرار دارد و بخش‌ها، روش‌ها و سازوکارهای طراحی شده مربوط به حوزه‌های رهبری، خط‌مشی و استراتژی، کارکنان، منابع و مشارکت‌ها و فرآیندها در حوزه عملکرد مدیریت توانسته‌اند وضعیت نسبتاً مطلوب را به دست آورند. در بُعد نتایج، کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری با کسب ۳۱۴/۰۸ امتیاز از ۵۰۰ امتیاز وضعیت بالاتر از متوسط دارند.

کتابخانه‌های عمومی سازمان اوقاف و امور خیریه روی هم از ۵۰۰ امتیاز عوامل توانمندسازها ۲۷۲/۹۹ امتیاز کسب نموده‌اند. این کتابخانه‌ها همچنین با کسب ۲۸۴/۶۲ امتیاز از ۵۰۰ امتیاز عوامل نتایج در مجموع در سطحی بالاتر از حد متوسط قرار دارند. امتیاز کسب شده بیانگر این است که کیفیت فعالیت‌های مربوط به عملکرد مدیریت در کتابخانه‌های سازمان اوقاف و امور خیریه به‌طور کلی از نظر روش‌ها و سازوکارهای طراحی شده مربوط به حوزه‌های رهبری، خط‌مشی و استراتژی، کارکنان، منابع و مشارکت‌ها و فرآیندها و نیز معیارهای مربوط به بُعد نتایج وضعیت نسبتاً مطلوبی دارند.

کتابخانه‌های عمومی نهاد کتابخانه‌های عمومی در کل از ۵۰۰ امتیاز عوامل توانمندسازها ۲۴۸/۴۶ امتیاز کسب نموده‌اند. این امتیاز بیانگر این واقعیت است که کیفیت فعالیت‌های مربوط به عملکرد مدیریت در کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی در سطحی نزدیک به حد متوسط قرار دارد. در رابطه با عوامل مربوط به بُعد نتایج، این کتابخانه‌ها با کسب ۲۹۸/۳۰ امتیاز از ۵۰۰ امتیاز از نظر کیفیت عملکرد بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

یافته‌های فوق حاکی از این است که کتابخانه‌های مورد بررسی در این پژوهش از نظر ابعاد توانمندسازها و نتایج، وضعیت بالاتر از متوسط داشته‌اند و تنها کتابخانه‌های عمومی نهاد کتابخانه‌های عمومی با کسب ۲۴۸/۴۶ امتیاز از ۵۰۰ امتیاز از توانمندسازها نزدیک به حد متوسط بوده است. این در حالی است که یافته‌های فرج‌پهلوی و آخشیک (۱۳۸۶) در کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز حاکی از کیفیت پایین مدیریت در بعد توانمندسازها بود و در بعد نتایج نیز سطح عملکرد نسبتاً متوسط بوده است. بُعد توانمندسازها چنان‌که نتایج

پژوهش بوربلی^۱ (۲۰۱۱) نشان داد کاملاً تحت تأثیر شیوه‌های مدیریتی قرار دارد. این پژوهشگر دو ارزیابی مسلسل از کتابخانه ملیوز در مجارستان با استفاده از مدل EFQM را که در سال‌های ۲۰۰۷ و ۲۰۰۸ به اجرا درآمد، مقایسه کرده است. ارزیابی اول در شرایطی انجام گرفت که کتابخانه در ساختمان‌های پراکنده و در شرایط کاری نامناسبی به ارائه خدمات می‌پرداخت. ارزیابی دوم پس از انتقال کتابخانه به ساختمان جدید و نوسازی محیط کار به اجرا درآمد. برخلاف تصور پژوهشگر مبنی بر اثرات مطلوب نوسازی ساختمان و محیط کار کتابخانه، مقایسه یافته‌های دو تحقیق، نتایج غیرمنتظره‌ای حاصل نمود، به این ترتیب که کارکنان، معیارهای توانمندساز را در سال ۲۰۰۷ در سطح بسیار بالاتری از سال ۲۰۰۸ ارزیابی کردند. بررسی علل و عوامل این نتایج، نشان داد که تغییر مدیریت در کتابخانه ریشه اصلی این تفاوت بوده است.

در مجموع، مقایسه یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش‌های انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاهی نشان از وضعیت نسبتاً مطلوب کتابخانه‌های عمومی در شهر اصفهان دارد. فرج‌پهلوی و آخشیک (۱۳۸۸) در سنجش کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز نتیجه گرفتند که عملکرد مدیریت کتابخانه‌های این دانشگاه در زمینه عوامل توانمندساز، با کسب مجموع ۱۷۴/۷۲ امتیاز از ۵۰۰ امتیاز عوامل توانمندساز، با وضعیت مطلوب فاصله نسبتاً زیادی دارد. جمع امتیاز معیارهای نتایج نیز در پژوهش فوق، ۲۴۶/۵۸ از ۵۰۰ امتیاز بود که در مقایسه آن با بعد نتایج در پژوهش حاضر وضعیت مطلوب‌تر کیفیت مدیریت را در کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان نشان می‌دهد.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر و با در نظر گرفتن اهمیت اساسی کتابخانه‌های عمومی در توسعه فرهنگی جامعه، پیشنهادهای زیر در جهت ارتقای کیفیت عملکرد کتابخانه‌های عمومی اصفهان ارائه می‌شود.

۱. از آنجایی که امتیاز هر سه گروه کتابخانه‌ها در اکثر معیارهای کیفیت عملکرد، اندکی بالاتر از متوسط یا نزدیک به متوسط بود، توجه ویژه مسئولان و مدیریت کلان کتابخانه‌های عمومی به ارتقای کیفیت عملکرد در کلیه معیارهای مورد بررسی در این

1. Borbely

پژوهش توصیه می‌شود.

۲. برای بهبود عملکرد کتابخانه‌ها در بُعد توانمندسازها لازم است کتابخانه‌های مورد بررسی با برنامه‌ریزی اهداف مناسب و مستندسازی این اهداف در قالب خط‌مشی‌های دقیق و لازم‌الاجرا و ایجاد زمینه همکاری با سایر مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها شرایط لازم را برای توانمندسازی کتابخانه‌های عمومی و در نهایت کسب نتایج لازم فراهم آورند.
۳. تلاش در جهت جلب مشارکت کارکنان در اجرای هر چه بهتر امور کتابخانه اقدامی ضروری برای کتابخانه‌های عمومی در مسیر ارتقای کیفیت عملکرد است. در این راستا، لازم است کتابخانه‌ها برای بهره‌گیری کامل از توانایی‌های بالقوه کتابداران و ایجاد فرهنگ تعلق و اعتماد و رسالت خدمت‌رسانی به جامعه، تمهیدات لازم را اتخاذ نمایند.
۴. از آنجایی که آرمان غایی کتابخانه‌های عمومی دستیابی به بالاترین استانداردهای خدمت‌رسانی به جامعه مخاطبان و ذی‌نفعان کتابخانه است، کسب امتیاز کم‌تر از متوسط در معیار نتایج جامعه در هر سه گروه کتابخانه‌ها، توجه جدی به بهبود کیفیت در رابطه با این معیار را طلب می‌کند. به‌طور کلی برای دستیابی به کیفیت مطلوب در معیارهای نتایج در کتابخانه‌های عمومی، این کتابخانه‌ها باید با توجه بیش‌تر به معیارهای توانمندساز، زمینه لازم برای کسب نتایج مطلوب را فراهم نمایند.

منابع

- آخشیک، سمیه سادات (۱۳۸۶). بررسی مقایسه‌ای سنجش عملکرد مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران اهواز و علوم پزشکی جندی شاپور با استفاده از الگوی تعالی سازمانی (EFQM). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران، اهواز.
- آخشیک، سمیه سادات و فرج‌پهلوی، عبدالحسین (۱۳۸۹). الگوی تعالی سازمانی و سنجش کیفیت مدیریت فن‌آوری اطلاعات در کتابخانه‌های علوم پزشکی: بررسی موردی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور. فصلنامه مدیریت اطلاعات سلامت، ۷(۲)، ص ۱۶۱-۱۷۲.
- ابراهیمی، نیر (۱۳۸۸). ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه تبریز و علوم پزشکی تبریز براساس الگوی تعالی سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
- خالویی، مریم (۱۳۸۶). ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های الزهرا (س) و تربیت مدرس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا (س)، تهران.

دل قوی، علی (۱۳۸۶). اصول و مبانی مدل تعالی (سرامدی) سازمانی EFQM. بازیابی ۲۵ اردیبهشت ۱۳۸۹ از: <http://www.mgtsolution.com/olib/973316016.aspx>

زارعی، عیسی (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد اداره کل آرشیوها و کتابخانه‌های سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران براساس الگوی تعالی سازمانی EFQM. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان.

علمی، طاهره (۱۳۸۵). اداره کتابخانه. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).
عماد خراسانی، نسرين دخت (۱۳۸۲). خدمات عمومی کتابخانه و شیوه‌های آن. تهران: کتابدار.
فرح‌پهلوی، عبدالحسین؛ آخشیک، سمیه سادات (۱۳۸۸). سنجش کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز با استفاده از مدل EFQM. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۴۵ (۱)، ص ۳۱-۴۸.

مهدی‌زاده، لیدا (۱۳۸۶). بررسی مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در مراکز استان‌های کشور و ارائه الگویی مناسب. پایان‌نامه دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.

References

- Borbely, Maria (2011). Factors influencing self-assessment in a changing library environment. *Performance Measurement and Metrics*, 12 (1), 7-22.
- Diaz, C. B.; Barrionuevo, M. D.; Martínez, J. J. M.; Reche, G. G. and Pérez, A. M. (2005). *Excellence and Quality in Andalusia university library System*, In: 71 IFIA General conference and council (Norway, Oslo, 14-18 Agust). Retrieved October 21, 2010, from: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/programme.htm>
- Domenico, Giovanni (2004). *self-Assessment, Skill, Excellence: The EFQM Model in the libraries*. Retrieved September 30, 2010, from: <http://www.aib.boll/2004/0404443.html>
- Evans, Margaret (2000). *Quality Management and self Assessment Tools for Public libraries*. In: 66 IFLA Council and General Conference (Israel, Jerusalem, 13-18 August). Retrieved September 11, 2010, from: <http://www.IFLA.org/IV/ifla66/papers/112-126.html>
- Fisk, J. (2009). The public Library 2.0. *Kansas Government Journal*. Retrieved Jan 11, 2010, from: <http://statelibrary.mykansalibrary.org/wp-content/uploads/The-Public-Library-2.0.pdf>
- Herget, J. and Hierl, S. (2007). Excellence in libraries: a systematic and integrated approach, *New Library World*, 108 (11/12), 526-544.
- Kaur, K.; Mohamad, P. and George, S. (2006). Quality management service at the university of Malaya library, *Library Management*, 27 (4), 249-256.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

حریری، نجلا و کیانی، اعظم (۱۳۹۱). سنجش تطبیقی عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش شهرداری، نهاد کتابخانه‌های عمومی و سازمان اوقاف و امور خیریه در شهر اصفهان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۲)، ۳۱۳-۳۳۰.