

ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه های دانشگاهی به روش ۳۶۰ درجه: مطالعه موردی کتابخانه مرکزی  
و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز

شهناز خادمی زاده<sup>۱</sup>

صادق یاری<sup>۲</sup>

فرزانه قنادی نژاد<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۷/۲۸

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۸/۱۵

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز به روش ۳۶۰ درجه بود.

**روش‌شناسی:** این پژوهش که با روش پیمایشی انجام شده، به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی و تحلیلی است. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل مدیر، کتابداران، همکاران و کاربران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز بود. روش کار بدین صورت بود که هر کتابدار توسط مدیر، خود کتابدار، همکاران و ۲۸ نفر از کاربران بر اساس پرسشنامه ارزیابی می‌شدند و دیدگاه‌های آن‌ها با هم مقایسه شد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که وضعیت عملکرد کتابداران در شاخص مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای (۴/۳۱)، مهارت‌های اخلاقی-ارزشی (۴/۰۲)، مهارت‌های شخصیتی (۳/۹۴)، مهارت‌های عملکردی (۳/۸۷) و مهارت‌های ارتباطی (۳/۸۵) بالاتر از حد متوسط بوده و مطلوب ارزیابی شده است.

**نتیجه‌گیری:** ارزیابی عملکرد کتابداران می‌تواند از عوامل اصلی پیشرفت کتابخانه‌ها باشد. بنابراین ارزیابی کتابداران و شناخت آن‌ها از خود به ارتقاء کتابخانه می‌انجامد. ارزیابی کتابداران به روش ۳۶۰ درجه یا ارزیابی گروهی می‌تواند روشی نوین برای ارزیابی کتابداران باشد.

**کلیدواژه‌ها:** کتابداران، کتابخانه های دانشگاهی، دانشگاه شهید چمران اهواز، بازخورد ۳۶۰ درجه، روش های ارزیابی.

<sup>۱</sup> استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ رئیس کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)

sh\_khademizadeh@yahoo.com

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی sadegh.yari70@gmail.com

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز farzaneh.gh.1991@gmail.com

ارزیابی عملکرد به دلیل ارتباطش با انتخاب کارکنان، جبران خدمات، آموزش پرسنل و سایر موضوعات حوزه‌ی منابع انسانی، یکی از کلیدی‌ترین رویه‌های سازمان به شمار می‌آید (فریس و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). در راستای اهمیت نقش سیستم ارزیابی عملکرد، برخی صاحب نظران، این سیستم را به ستون فقرات انسان تشبیه نموده‌اند. از طرفی دانشور (۱۳۸۵) اظهار می‌کند که در یک سازمان هر فرد برای پیشرفت و نیل به اهداف تعیین شده‌ی شغلی، نیاز به آگاهی از موقعیت خود دارد، این آگاهی موجب می‌شود که او از نقاط قوت و ضعف عملکرد خود مطلع گردد و تمهیدات لازم را برای اثربخشی بیش‌تر کوشش‌هایش به کار بندد. فرهنگ ارزیابی عملکرد در سازمان‌هایی وجود دارد که آگاهی از نتایج کار و میزان سازگاری این نتایج با خواسته‌های مشتریان و کاربران از اهمیت بالایی برخوردار است. همواره ارزیابی خوب مستلزم مشارکت فعال و همه‌جانبه‌ی کارکنان در تمام سطوح است و وجود دیدگاه‌های متفاوت، یکی از بنیان‌های فرهنگ خوب ارزیابی را تشکیل می‌دهد (متیوز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). ارزیابی یک جریان بازخورد فعالیت‌ها و مقایسه‌ی آن‌ها با معیارهای تعیین شده است که طی آن واحدها و عوامل انسانی از چگونگی عملکرد خود و تأثیر آن در کارایی سازمان و نظرات مسئولان در مورد نتایج به دست آمده اطلاع کسب کنند (سلطانی، ۱۳۹۰). هدف ارزیابی شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان و نیروی انسانی به منظور بهبود عملکرد است تا در راستای دستیابی به هدف و رسالت خود عملکرد بهتری داشته باشند.

برای ارزیابی افراد روش‌های گوناگونی وجود دارد. هر سازمان با توجه به اهداف و رسالتی که دارد، نیازمند روش خاصی برای ارزیابی عملکرد کارکنان خود است و به همین جهت یک روش واحد که همه‌ی سازمان‌ها و نهادها بر آن اتفاق نظر داشته باشند، معرفی نشده است. نکته‌ی مهمی که در این‌جا قابل بیان است این است که برای ارزیابی کارکنان هر سازمان باید از روشی استفاده کرد که اطلاعات دقیق‌تری را در اختیار سازمان قرار دهد. ارزیابی‌هایی که به روش سنتی و از دیدگاه یک منبع به ارزیابی می‌پردازند، به دلیل خطاهای رایج در ارزیابی‌ها از جمله خطای هاله‌ای<sup>۳</sup>، خطای تعمیم<sup>۴</sup> و خطای تأخر (تاژگی)<sup>۵</sup> نمی‌توانند به طور کامل قابل اعتماد باشند. اما ارزیابی به روش ۳۶۰ درجه از جمله روش‌های نوین ارزیابی کارکنان در سازمان‌ها است که در پی آن است که با جمع‌آوری نظرات از منابع و افراد متفاوت شناخت واقعی‌تری از افراد ارائه دهد. علاوه بر آن، ارزیابی‌های سنتی که مبتنی بر یک منبع هستند، نمی‌توانند پاسخ‌گوی نیازهای پیچیده و متنوع محیط‌های سازمانی عصر حاضر باشند (قرائی‌پور، ۱۳۸۲).

<sup>۱</sup>. Ferris et al.

<sup>۲</sup>. Matthews

<sup>۳</sup> یک خصوصیت در فرد که ادراک فرد ارزیابی‌کننده را تحت تأثیر قرار دهد و در واقع یک صفت پوشاننده صفات دیگر می‌شود.

<sup>۴</sup> نسبت دادن صفات خود به شخص ارزیابی شونده

<sup>۵</sup> امتیازدهی به افراد براساس آخرین ذهنیتی صورت بگیرد که که از شخص در نظر ارزیاب موجود است.

ارزیابی عملکرد به روش ۳۶۰ درجه بر خلاف ارزیابی‌های سنتی که در آن‌ها ارزیابی از بالا به پایین صورت می‌گیرد در این روش ابتدا فهرستی از شاخص‌های مورد نظر تهیه می‌شود سپس ارزیابی توسط مافوق، همکار، مشتری و خود فرد انجام می‌شود که نسبت به سایر روش‌ها دقت بیشتری دارد. نتایج حاصل از ارزیابی‌ها جمع‌بندی و به صورت گزارشی به فرد بازخورد داده می‌شود که شامل امتیازات کسب شده در هر منظر و نقاط قوت و ضعف فرد است.

بر اساس استاندارد ۳ نیروی انسانی در استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی برای آنکه کتابخانه بتواند رسالت آموزشی و پژوهشی خود را به مطلوبترین وجه ممکن به انجام رساند و خدماتی متناسب با برنامه‌ها و اهداف سازمان ارائه دهد لازم است از خدمات کتابداران متخصص، ورزیده و علاقه‌مند بهره‌مند گردد. با توجه به نقش محوری کتابخانه‌های دانشگاهی در تأمین نیازهای اطلاعاتی اعضای هیات علمی و دانشجویان و نقش کتابداران متخصص در راهنمایی و ارائه اطلاعات با کیفیت به استفاده‌کنندگان، ضرورت دارد که به سنجش و ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی توجه ویژه‌ای بشود.

کتابخانه‌ی مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز به‌عنوان یکی از کتابخانه‌های مهم منطقه جنوب غرب کشور، از جمله کتابخانه‌هایی است که چشم‌اندازهای آن در راستای توسعه علمی بوده و تلاش می‌کند در راستای چشم‌انداز تعریف شده در برنامه راهبردی دانشگاه که در نظر دارد جایگاه خود را در سطح دانشگاه‌های برتر جامع کشور در تولید علم و توسعه فناوری ارتقا دهد و از جایگاه معتبری در بین دانشگاه‌های برتر کشور برخوردار شود، حرکت کند. در همین راستا مأموریت مرکز کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز تقویت آموزش، پژوهش و فعالیتهای پژوهشی دانشگاه و حمایت از تلاش‌های دانشگاه در جهت ارتقای رتبه در سطح ملی و بین‌المللی، از طریق تهیه، توسعه و تسهیل دسترسی به منابع و اطلاعات علمی مورد نیاز دانشگاه و مدیریت بهره‌برداری از این منابع است.

برای اینکه کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه بتواند نقش مهمی در آموزش، پژوهش و بالا بردن سطح سواد اطلاعاتی اعضای هیات علمی، دانشجویان و شکوفایی استعدادهای جامعه‌ی دانشگاهی داشته باشد و زمینه‌ی پیشرفت و ارتقاء رتبه‌ی علمی دانشگاه را فراهم کند نیاز است بتواند خدماتی با کیفیت از طریق کتابداران خود ارائه بدهد. اهمیت دانش و نقش کتابداران به‌عنوان مهم‌ترین افرادی که می‌توانند در آموزش سواد اطلاعاتی و ارائه‌ی خدمات اطلاعاتی به کاربران ایفای نقش کنند، لزوم استفاده از ابزارهای کارآمدی چون بازخورد ۳۶۰ درجه را ایجاب می‌کند. با توجه به نقش و اهمیتی که کتابخانه‌ی مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز در فرآیند تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران دارد، کتابداران این کتابخانه بایستی از جنبه‌های مختلف عملکرد خوبی از خود نشان دهند و کاربران را در فرآیند دستیابی به نیازهای اطلاعاتی خود یاری نمایند.

بنابراین پژوهش حاضر در صدد بود که کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز را به روش ۳۶۰ درجه از ۴ دیدگاه مدیر، همکار، کاربر و خود کتابدار ارزیابی کند تا نقاط قوت و ضعف کتابداران مشخص شود. همچنین اطلاعات به دست آمده از این پژوهش می‌تواند مبنای تصمیم‌گیری‌های شغلی و آموزشی برای کتابداران باشد تا نتیجه‌ی کار گامی باشد در جهت هدف اصلی کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز که ارائه‌ی خدمات بهتر به مراجعه‌کنندگان است. در ادامه به تعدادی از پژوهش‌های مربوط به ارزیابی عملکرد به روش ۳۶۰ درجه در خارج و داخل ایران اشاره شده است:

در خارج از ایران، مسینگام، نگیون و مسینگام<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی از روش ۳۶۰ درجه برای بررسی دقیق و اندازه‌گیری اعتبار سرمایه‌ی انسانی نیروی دریایی استرالیا استفاده کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد که بر خلاف نتایج پژوهش‌های دیگر، امتیازی که دیگران به ارزیابی‌شونده دادند از امتیاز خود ارزیابی‌شونده بیش‌تر است. در پژوهشی دیگر، رای و سینق<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) به ارزیابی متغیرهای میانجی از طریق رابطه‌ی بین بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد کارکنان پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که پشتیبانی از مافوق و دیگران در سازمان‌ها و ارتقاء زندگی کاری آن‌ها باعث رشد خودکارآمدی افراد در سازمان می‌شود و همچنین موجب می‌شود که فرد فکر کند در تعهد و تصمیمات زمینه‌های مدیریتی سطح بالا دخالت دارد که این امر باعث انگیزش در رفتارهای فردی و ارتباطات بین فردی می‌شود. هارنج و لین<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) در پژوهش خود به "نیازسنجی آموزشی در هتل با استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه به منظور توسعه‌ی برنامه‌های آموزشی مبتنی بر شایستگی" پرداختند. در این پژوهش، به نظر می‌رسد که نمرات خودارزیابی کارآموزان کمی بالاتر از ارزیابی افراد دیگر است. یکی از دلایل این پدیده می‌تواند این باشد که کارآموزان خواسته‌اند در ارزیابی از رقیبان خود بهتر باشند و یا این‌که معتقد بودند که این ارزیابی ممکن است برای بهبود رده‌ی آن‌ها مؤثر باشد.

بازدار (۱۳۸۷) پژوهشی با عنوان "ارزیابی عملکرد مدیران سازمان امور مالیاتی کشور با استفاده از رویکرد بازخورد ۳۶۰ درجه" انجام داد. یافته‌های پژوهش نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین ارزیابی خود مدیران با ارزیابی زیردستان، مشتریان و همکاران وجود ندارد. از سوی دیگر، میان ارزیابی خود مدیران میانی و رؤسای آن‌ها اختلاف معنی‌داری وجود داشت. آذر و سپهری راد (۱۳۹۰) پژوهشی تحت عنوان "ارائه‌ی مدل ریاضی ارزیابی عملکرد ۳۶۰ درجه" انجام دادند. نتایج حاکی از آن است که مدل ۳۶۰ درجه از نوع برنامه‌ریزی خطی بوده و معیارهای سنجش عملکرد به دلیل داشتن اوزان مختلف برای هر یک از سطوح سلسله‌مراتب سازمان متفاوت هستند. فرم‌های خودارزیابی کارکنان کم‌ترین میزان انحراف را در میان سایر منابع ارزیابی داشته است. فرج‌پهلوی، نوشین‌فرد و حسن‌زاده (۱۳۹۱) در پژوهش خود به ارزیابی عملکرد

<sup>۱</sup> Massingham, Nguyen & Massingham

<sup>۲</sup> Rai & Singh

<sup>۳</sup> Horng & Lin

کتابداران به روش ۳۶۰ درجه در کتابخانه‌های عمومی استان گیلان پرداختند. پس از انجام ارزیابی عملکرد کتابداران و مقایسه‌ی نتایج حاصل از دیدگاه چهار گروه ارزیابی‌کننده مشاهده گردید که در شاخص‌های «اخلاقی-ارزشی»، بین خودارزیابی کتابداران با ارزیابی سه گروه دیگر اختلاف معنی‌دار وجود دارد. در شاخص «فرآیندی» نیز بین دیدگاه مراجعه‌کنندگان و دیدگاه دیگر گروه‌های ارزیابی‌کننده اختلاف معنی‌دار وجود دارد. در شاخص «عملکردی» و در ارزیابی کلی کتابداران بین دیدگاه چهار گروه ارزیابی‌کننده اختلاف معنی‌دار مشاهده نشده است. در پژوهشی دیگر، موسوی‌راد، روزبھانی و روه (۱۳۹۳) به ارزیابی عملکرد معلمان تربیت بدنی شهرستان پارسیان با بازخورد ۳۶۰ درجه پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که عملکرد معلمان تربیت بدنی شهرستان پارسیان از نظر «مهارت‌های علمی» و «مهارت‌های پژوهشی» پایین‌تر از حد متوسط و در «مهارت‌های رفتاری» و «مهارت‌های رفتاری و اخلاقی» در وضعیت مطلوب به سر می‌برند و در زمینه‌ی «مهارت‌های آموزشی»، «یاددهی» و «اجتماعی» و همچنین عملکرد کلی در سطح متوسط هستند. موسوی‌فر، طهماسبی و دائی (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان "ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران با استفاده از روش بازخورد ۳۶۰ درجه و ارائه‌ی الگو" انجام دادند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که وضعیت عملکرد کتابداران در شاخص مهارت‌های «اخلاقی-ارزشی»، «عملکردی» و «فرآیندی» بالاتر از حد متوسط بوده؛ همچنین بین نتایج ارزیابی چهارگروه به طور کلی و در تمامی شاخص‌ها بخ جز شاخص «اخلاقی-ارزشی» تفاوت معنی‌دار وجود دارد.

همان‌طور که بررسی پیشینه‌ها نشان می‌دهد از بازخورد ۳۶۰ درجه در حوزه‌های مختلف استفاده شده است اما در حوزه‌ی ارزیابی کتابداران از این روش کمتر استفاده شده است. از آن جا که ارزیابی عملکرد کتابداران و بهبود عملکرد آن‌ها و بهره‌وری کتابداران از اهمیت خاصی برخوردار است این پژوهش در صدد است تا عملکرد کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز را به روش ۳۶۰ درجه ارزیابی کند و با استفاده از روش بازخورد ۳۶۰ درجه به پرسشهای زیر پاسخ دهد:

۱. وضعیت مهارت‌های اخلاقی-ارزشی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟
۲. وضعیت مهارت‌های شخصیتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟
۳. وضعیت مهارت‌های عملکردی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟
۴. وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟

۵. وضعیت مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟

۶. آیا میان دیدگاه ۴ گروه ارزیاب در خصوص ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز اختلاف معنی‌داری وجود دارد؟

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش که با روش کمی صورت گرفته، به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی و تحلیلی است. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل مدیر کتابخانه، کتابداران، همکاران و کاربران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز به تعداد ۱۵ هزار نفر که با روش نمونه‌گیری و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۳۷۵ نفر به عنوان جامعه‌ی پژوهش انتخاب شدند. به طور کلی کتابدارانی که مشغول فعالیت در بخش‌های امانت و سایر بخش‌هایی که با کاربر در ارتباط بودند، مورد ارزیابی قرار گرفتند که تعدادشان ۱۳ نفر بود. در نهایت هر کتابدار توسط ۲۸ نفر کاربر، مدیر کتابخانه، خود کتابدار و همکارانش مورد ارزیابی قرار گرفت.

روش گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته بود که به منظور حصول اطمینان از روایی محتوایی آن، به ۸ نفر از متخصصان حوزه‌ی علم اطلاعات و دانش‌شناسی داده شد. پس از دریافت نظر آن‌ها و اعمال تغییرات مورد نیاز، نسخه‌ی نهایی پرسش‌نامه تدوین شد. در این پژوهش به منظور حصول اطمینان از پایایی ابزار پژوهش، پرسش‌نامه‌ی مورد نظر میان ۳۰ نفر از افراد جامعه‌ی مورد بررسی توزیع و جمع‌آوری شد و برای برآورد پایایی آن از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که در نهایت در همه‌ی شاخص‌ها ضریب آلفای کرونباخ بالای ۰/۹۰ بود.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در آمار توصیفی از شاخص‌های فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار و در آمار استنباطی از آزمون‌های تی تک‌نمونه‌ای، تی مستقل، تحلیل واریانس تک‌متغیری، و آزمون تعقیبی توکی استفاده شد.

از بین ۱۳ کتابدار مورد ارزیابی، ۴۶/۲ درصد مرد و ۵۳/۸ درصد زن بودند. از این تعداد، ۱۵/۴ درصد از کتابداران دارای مدرک کاردانی، ۶۱/۵ درصد دارای مدرک کارشناسی و ۲۳/۱ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. همچنین از این تعداد، ۶۹/۲ درصد از جامعه‌ی مورد ارزیابی دارای مدرک کتابداری و ۳۰/۸ درصد دارای مدرک غیر کتابداری بودند.

### یافته‌های پژوهش

در راستای پاسخ به سؤالات پژوهش، برای سؤالات ۱ تا ۵ از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است که یافته‌های مربوط به آزمون تی تک نمونه‌ای برای هر پنج سوال در جدول ۱ آمده است. با

توجه به این که برای تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ی مورد استفاده در این پژوهش از مقیاس لیکرت استفاده شده است، نمره‌ی ۳ به عنوان نقطه‌ی برش تعیین شد.

۱. وضعیت مهارت‌های اخلاقی - ارزشی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟

نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای نشان می‌دهد میانگین مهارت‌های اخلاقی - ارزشی کتابداران (۴/۰۲) بیش‌تر از حد متوسط (۳) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰) کم‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین مهارت‌های اخلاقی - ارزشی کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز مطلوب ارزیابی شده است (جدول ۱).

۲. وضعیت مهارت‌های شخصیتی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای نشان می‌دهد میانگین مهارت‌های شخصیتی کتابداران (۳/۹۴) بیش‌تر از حد متوسط (۳) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰) کم‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین مهارت‌های شخصیتی کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز مطلوب ارزیابی شده است.

۳. وضعیت مهارت‌های عملکردی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟

نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای نشان می‌دهد میانگین مهارت‌های عملکردی کتابداران (۳/۸۷) بیش‌تر از حد متوسط (۳) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰) کم‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین مهارت‌های عملکردی کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز مطلوب ارزیابی شده است.

۴. وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟

طبق نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای، میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران (۳/۸۵) بیش‌تر از حد متوسط (۳) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰) کم‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز مطلوب ارزیابی شده است.

۵. وضعیت مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟

طبق نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای در جدول ۱، میانگین مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران (۴/۳۱) بیش‌تر از حد متوسط (۳) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰) کم‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز مطلوب ارزیابی شده است.

### جدول ۱. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای

T-test	سطح معنی داری	درجه آزادی	مقدار t	انحراف معیار	میانگین	متغیر
۳	۰/۰۰	۴۷۲	۱۰/۸۷	۰/۸	۴/۰۲	مهارت‌های اخلاقی-ارزشی
۳	۰/۰۰	۴۷۳	۱۳/۲۸	۰/۸	۳/۹۴	مهارت‌های شخصیتی
۳	۰/۰۰	۴۷۲	۷/۱	۰/۸۴	۳/۸۷	مهارت‌های عملکردی
۳	۰/۰۰	۴۷۲	۱۱/۵۸	۰/۹۰	۳/۸۵	مهارت‌های ارتباطی
۳	۰/۰۰	۴۷۳	۹/۰۵	۱/۲۹	۴/۳۱	مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای

۶. آیا میان دیدگاه ۴ گروه ارزیاب در خصوص ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز اختلاف معنی داری وجود دارد؟  
در راستای پاسخ به این پرسش از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است که نتایج مربوط به آن در جدول ۲ آمده است.

### جدول ۲. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه

سطح معنی داری	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	مقیاس
۰/۰۰	۲۴/۹۷	۱۴۰۷/۰۸	۳	۴۲۲۱/۲۴	شاخص‌های اخلاقی-ارزشی
۰/۰۰	۴۰/۸۵	۱۳۶۲/۹۷	۳	۴۰۵۸/۹۲	شاخص‌های شخصیتی
۰/۰۰	۵۰/۵۳	۵۴۱۹/۳۷	۳	۱۶۲۵۸/۱۳	شاخص‌های عملکردی
۰/۰۰	۴۶/۶۶	۱۸۹۶/۳۷	۳	۵۶۸۹/۱۳	شاخص‌های ارتباطی
۰/۰۰	۲۱۴/۲۴	۹۷۶۸/۹۷	۳	۲۹۳۰۶/۹۲	شاخص‌های دانش و معلومات حرفه‌ای

نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان می‌دهد که میان دیدگاه مدیران، همکاران، کاربران و خود کتابداران در خصوص ارزیابی تمام مهارت‌های کتابداران (اخلاقی-ارزشی، شخصیتی، عملکردی، ارتباطی و دانش و معلومات حرفه‌ای) اختلاف معنی داری وجود دارد. برای این که دقیقاً مشخص شود اختلاف معنی دار میان دیدگاه کدام یک از گروه‌های ارزیابی کننده است از آزمون تعقیبی توکی استفاده شد که نتایج مربوط به آن در جدول ۳ آمده است:

### جدول ۳. نتایج آزمون توکی

نام مهارت‌ها	شاخص‌های آماری	تفاوت میانگین‌ها	خطای استاندارد	سطح معنی داری
	گروه‌های مقایسه			



۰/۰۱	۲/۱۲	۶/۶۵	خودارزیابی	کاربران	اخلاقی - ارزشی
۰/۰۰	۰/۷۳	۶/۱۸	همکاران		
۰/۰۰۲	۱/۶۳	۵/۸۲	خودارزیابی	کاربران	شخصیتی
۰/۰۰	۰/۵۶	۶/۱۳	همکاران		
۰/۰۰	۲/۹۳	۱۱/۸۸	خودارزیابی	کاربران	عملکردی
۰/۰۰	۱/۰۱	۱۲/۲۳	همکاران		
۰/۰۱	۲/۸۸	۸/۵۹	همکاران	مدیران	
۰/۰۰	۱/۸۰	۸/۱۵	خودارزیابی	کاربران	ارتباطی
۰/۰۰	۰/۶۲	۷/۱۳	همکاران		
۰/۰۲	۱/۷۷	۵	همکاران	مدیران	
۰/۰۰	۱/۸۴	۱۰/۸۶	مدیران		
۰/۰۰	۱/۹۱	۱۶/۸۵	خودارزیابی	کاربران	دانش و معلومات فردی
۰/۰۰	۰/۶۶	۱۶/۲۷	همکاران		
۰/۰۲	۱/۸۷	۵/۴۱	همکاران	مدیران	

نتایج حاصل از آزمون توکی نشان می‌دهد که میان دیدگاه کاربران با دیدگاه خودارزیابان و همکاران در خصوص ارزیابی مهارت‌های اخلاقی - ارزشی و مهارت‌های شخصیتی کتابداران اختلاف معنی‌داری وجود دارد. همچنین طبق داده‌های جدول ۳، میان دیدگاه کاربران با دیدگاه خودارزیابان و همکاران و همچنین میان دیدگاه مدیران و دیدگاه همکاران در خصوص ارزیابی مهارت‌های عملکردی، مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

### نتیجه‌گیری

مرور متون و منابع مرتبط با رشته‌ی علم اطلاعات و دانش‌شناسی، جهت تعیین شاخص‌ها و گویه‌هایی برای ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز نشان داد که مطالب مدون و منظم که در آن شرح وظایف کتابداران مشخص باشد، وجود ندارد. بنابراین، شاخص‌ها و مهارت‌های مورد نیاز با مطالعه‌ی متون مختلف و منابع مرتبط و غیرمرتبط و با در نظر گرفتن ویژگی‌ها و مهارت‌هایی که از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی انتظار می‌رود شناخته شد. گفتنی است که نداشتن شرح وظایف و نبود لیستی از شاخص‌ها، ویژگی‌ها و مهارت‌های مورد انتظار از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، ارزیابی عملکرد را با مشکل مواجه می‌کند و باعث می‌شود که کتابداران به درستی از وظایف و مسئولیت‌های خود آگاهی و شناخت نداشته باشند و شاخصی که بر اساس آن بتوانند عملکرد خود را ارزیابی کنند وجود

نداشته باشد. طبیعی است که وقتی معیاری برای ارزیابی عملکرد کتابداران وجود نداشته باشد و شرح وظایف نیز مشخص نباشد، کیفیت خدمات ارائه شده به کاربران پایین می‌آید.

یافته‌های پژوهش نشان داد که مهارت‌های اخلاقی - ارزشی کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در سطح مطلوب ارزیابی شده است که با یافته‌های پژوهش حقیقی و سماواتیان (۱۳۹۰)، فرج‌پهلوی، نوشین‌فرد و حسن‌زاده (۱۳۹۱)، موسوی‌راد، روزبهرانی و روه (۱۳۹۳)، موسوی‌فر، طهماسبی‌لیمونی و دائی (۱۳۹۵)، برگمن<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۴) هم‌سو است. این بدان معنا است که کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در راستای خدماتی که ارائه می‌دهند سعی می‌کنند که اصول اخلاقی - ارزشی خود را در محیط کار رعایت کنند و به این اصول احترام بگذارند. کتابداران دانشگاهی شاید به دلیل این‌که در یک محیط فرهنگی و علمی مشغول کار هستند و با یک قشر فرهیخته و تحصیل کرده در ارتباط هستند، خود را ملزم می‌بینند که بشاش و گشاده رو باشند و در برخورد با کاربران ادب و احترام را رعایت کنند. از آن جا که کتابخانه باید محیطی آرام برای کاربران خود باشد، کتابداران باید در ساعات اوج کار دقت داشته باشند که به حقوق کاربران احترام بگذارند تا تنش ایجاد نشود. کتابدارانی که سعی می‌کنند در کتابخانه فضای اعتماد ایجاد کنند، رفتاری همراه با تواضع، احترام و حسن خلق داشته باشند و در ارائه‌ی خدمات به کاربران عدالت را رعایت کنند، در بین کاربران محبوبیت پیدا می‌کنند و باعث می‌شود که کاربران با کتابدار احساس راحتی داشته باشند و راحت‌تر نیازها و خواسته‌های خود را بیان کنند.

همچنین، یافته‌های پژوهش بیانگر این است که مهارت‌های عملکردی کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در سطح مطلوب ارزیابی شده است و نتایج این بخش از پژوهش با پژوهش‌های فرج-پهلوی، نوشین‌فرد و حسن‌زاده (۱۳۹۱)، خوش‌بخت، میرکاظمی و پورسلطانی زرنندی (۱۳۹۲)، موسوی‌فر، طهماسبی‌لیمونی و دائی (۱۳۹۵)، ویلکرسون<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۰)، چندلر<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۰)، رای و سینق (۲۰۱۳) هم‌خوانی دارد. با توجه به کمبود نیرویی که کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز دارد، کتابداران بایستی در ارائه‌ی خدمات به کاربران به خصوص زمانی که کتابخانه شلوغ است سرعت بالایی داشته باشند و باید این سرعت همراه با دقت باشد. کتابدارانی که در انجام کارهای خود مدیریت زمان داشته باشند، در انجام کارهای خود موفق‌تر هستند و وقت کافی برای انجام همه‌ی کارهای خود دارند. با توجه به این‌که کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی دانشجویان و اعضای هیأت علمی هستند و زمان برای آن‌ها مهم است کتابداران بایستی در حداقل زمان به کاربران خدمات بدهند. کتابدارانی که با اینترنت و فناوری‌های جدید آشنا هستند و در استفاده از نرم‌افزار کتابخانه مهارت بالاتری دارند، می‌توانند عملکرد بهتری از خود نشان دهند.

<sup>1</sup>. Bergman

<sup>2</sup>. Wilkerson

<sup>3</sup>. Chandler

یافته‌های پژوهش نشان داد که مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در سطح مطلوب ارزیابی شده است. یکی از مهم‌ترین عواملی که در سرنوشت کتابخانه به عنوان یک سازمان و کتابداران ارزش و اهمیت اساسی دارد و آن‌ها را به هدف نهایی خود نزدیک می‌کند، کیفیت ارتباط آن‌ها با کاربران است. امروزه ارتباطات در زندگی همه نقش اساسی دارد و کارکنان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز با همکاران، مدیر و کاربران خود در ارتباط هستند. به این ترتیب داشتن مهارت‌های ارتباطی برای هر کتابدار ضروری است. ارتباط کتابداران به عنوان سرمایه‌ی انسانی کتابخانه با کاربرانی با ویژگی‌های متفاوت، اهمیت برخورداری از مهارت‌های ارتباطی را برای کتابداران دوچندان کرده است. بنابراین، کتابداران بایستی از مهارت‌های ارتباطی مناسب مثل داشتن روحیه‌ی کار تیمی، کمک به کاربران در حل مشکلات، توانایی برقراری ارتباط کلامی و غیرکلامی و اطلاع‌رسانی مناسب جهت ارائه‌ی خدمات به کاربران برخوردار باشند، چرا که داشتن این مهارت‌ها برای کتابداران باعث می‌شود که کتابداران در جذب مراجعین به کتابخانه، آشنا کردن کاربران با خدمات کتابخانه و خدمات‌رسانی به کاربران موفق عمل کنند. چنانچه کتابداران از مهارت‌های ارتباطی لازم برخوردار باشند، می‌توانند با ایجاد ارتباط سالم با کاربران، جو دوستانه‌ای به وجود آورند و در راستای ترغیب کاربران به کتابخانه گام بردارند. از طرفی، در جامعه‌ی دانشگاهی به علت سطح بالای تعامل بین کتابداران با جامعه‌ی فرهیخته، لازم است کتابدارانی توانمند با مهارت‌های ارتباطی بالا رسالت ارائه‌ی خدمات به کاربران را به عهده بگیرند.

نتایج پژوهش نشان داد که مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در سطح مطلوب ارزیابی شده است. یکی از مهم‌ترین عواملی که باعث می‌شود کتابخانه‌ها و کتابداران در جامعه‌ی رو به پیشرفت امروز جایگاه خود را حفظ کنند، آموزش مستمر جهت روزآمد نگه داشتن دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران است. مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها بایستی به طور جدی توجه خود را به بحث آموزش کتابداران در کتابخانه‌ها معطوف کنند و بدیهی است که افزایش دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران منجر به افزایش انگیزه، خلاقیت و رضایت شغلی می‌شود که نتیجه‌ی آن ارائه‌ی خدمات اطلاعاتی دقیق‌تر و رضایت‌مندی بیشتر کاربران خواهد شد. امروزه در کتابخانه‌ها دو گروه از کتابداران فعالیت می‌کنند. یک گروه دارای تخصص کتابداری و یک گروه هم فاقد تخصص کتابداری هستند. اما این موضوع دلیل نمی‌شود که فارغ‌التحصیلان کتابداری نیاز به آموزش نداشته باشند، چرا که دانش کتابداری به سرعت در حال پیشرفت است و هر دو گروه بایستی تلاش کنند دانش خود را به روز نگه دارند. بدیهی است که هر چه کتابداران بیش‌تر سعی کنند که دانش خود را روزآمد کنند، بصیرت، آگاهی و شناخت آن‌ها از مسائل و مشکلات کتابخانه بیش‌تر می‌شود و مسائل و مشکلات را راحت‌تر حل می‌کنند. همچنین، هر چه کتابداران به روز تر باشند، کاربران بیش‌تری را می‌توانند به کتابخانه جذب کنند.

نتایج نشان داد که میان دیدگاه کاربران با دیدگاه خودارزیابان و همکاران در خصوص ارزیابی مهارت‌های اخلاقی- ارزشی کتابداران اختلاف معنی‌داری وجود دارد. یافته‌های این بخش از پژوهش با پژوهش موسوی‌فر، طهماسبی لیمونی و دائی (۱۳۹۵) غیر هم‌سو و با پژوهش فرج‌پهلوی، نوشین‌فرد و حسن‌زاده (۱۳۹۱) هم‌سو و با پژوهش است.

نتایج این بخش از پژوهش که بیانگر اختلاف معنادار میان دیدگاه کاربران با دیدگاه خودارزیابان و همکاران و همچنین میان دیدگاه مدیر و دیدگاه همکاران در خصوص ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران و ارزیابی مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران است با بخشی از نتایج پژوهش موسوی‌فر، طهماسبی لیمونی و دائی (۱۳۹۵) هم‌سو و با پژوهش فرج‌پهلوی، نوشین‌فرد و حسن‌زاده (۱۳۹۱) غیر هم‌سو است.

به طور کلی یافته‌های پژوهش نشان داد که بین دیدگاه ۴ گروه ارزیاب‌کننده در مورد مهارت‌های مختلف کتابداران کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه شهید چمران تفاوت‌هایی وجود دارد. شاید دلیل این تفاوت دیدگاه‌ها این باشد که ادراک هر فرد در مورد هر یک از مهارت‌های کتابداران متفاوت باشد و احتمال دارد هر یک از ارزیابی‌کننده‌ها بر اساس ذهنیات خود و بدون استاندارد و معیاری مشخص به ارزیابی کتابداران پرداخته است. از سوی دیگر، کتابداران معمولاً سعی دارند که مهارت‌های خود را بالاتر ارزیابی کنند و از طرف دیگر همانطور که پیشتر گفته شد با توجه به انواع خطاها در ارزیابی عملکرد کارکنان، در ارزیابی به شیوه خود اظهاری نیز احتمال این خطا است که افراد تصویری بالاتر از حد واقعی از عملکرد خود داشته باشند و این شاید باعث شود که دیدگاه آن‌ها را با سایر گروه‌ها متفاوت نشان دهد.

## فهرست منابع

- آذر، عادل؛ سپهری‌راد، رامین (۱۳۹۰). ارائه‌ی مدل ریاضی ارزیابی عملکرد ۳۶۰ درجه (پیمایشی در سازمان بهره‌وری). *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۱ (۶۶)، ۲۳-۱.
- بازدار، روح‌الله (۱۳۸۷). *ارزیابی عملکرد مدیران سازمان امور مالیاتی کشور با استفاده از رویکرد بازخورد ۳۶۰ درجه*. پایان-نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، شیراز.
- تعاونی، شیرین (۱۳۹۰). *استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران*. تهران: نشر کتابدار، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- حقیقی، عالیبه؛ سماواتیان، حسین (۱۳۹۰). رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی همکاران و زیردستان با نحوه‌ی ارزیابی آنان از عملکرد سرپرستان و مدیران. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۸۲، ۹۰-۴۶.
- خوش‌بخت، اکرم؛ میرکاظمی، سیده‌عذرا؛ پورسلطانی زرنندی، حسین (۱۳۹۲). *ارزیابی اساتید تربیت بدنی دانشگاه بیرجند به روش بازخورد ۳۶۰ درجه*. دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، شهریور ۱۴، گرگان (۱۲-۱).

- دانشور، م (۱۳۸۵). طراحی و تبیین مدل ارزیابی عملکرد شعب بیمه‌ی دانا با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها، پایان-نامه‌ی کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- فرج‌پهلوی، عبدالحسین؛ نوشین‌فرد، فاطمه؛ حسن‌زاده، مریم (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد کتابداران به روش ۳۶۰ درجه: مطالعه‌ی موردی کتابخانه‌های عمومی استان گیلان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۸ (۴)، ۴۴۰-۴۱۹.
- قرائی‌پور، رضا (۱۳۸۲). *ارزشیابی شایستگی‌های مدیران شرکت سایکو به روش بازخورد ۳۶۰ درجه*، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده‌ی معارف اسلامی و مدیریت دانشگاه امام صادق (ع)، تهران.
- موسوی‌راد، طاهره؛ روزبهنی، محبوبه؛ روه، ماهنوش (۱۳۹۳). ارزیابی عملکرد معلمان تربیت بدنی با بازخورد ۳۶۰ درجه: مطالعه‌ی موردی معلمان شهرستان پارس‌سیان. *مبانی مدیریت در ورزش*، ۱ (۳)، ۷۰-۶۱.
- موسوی‌فر، سیدسعید؛ طهماسبی لیمونی، صفیه؛ دائی، عدرا (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران با استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه و ارائه‌ی الگو. *مطالعات دانش‌شناسی*، ۲ (۶)، ۱۵۵-۱۳۲.
- Bergman, D., Lornudd, C., Sjöberg, L. & VonThieleSchwarz, U. (2014). Leader personality and 360-degree assessments of leaderbehavior. *Scandinavian Journal of Psychology*, 55: 389-397
- Chandler, N., Henderson, G., Park, B., Byerley, M., Brown, W. & Steiner, M. (2010) Use of a 360-Degree Evaluation in the Outpatient Setting: The Usefulness of Nurse, Faculty, Patient/Family, and Resident Self-Evaluation. *Journal of Graduate Medical Education*, 2(3), 430-434.
- Ferris, G. R., Munyon, T. P., Basik, K., & Buckley, M. R. (2008). The performance evaluation context: Social, emotional, cognitive, political, and relationship components. *Human Resource Management Review*, 18, 146-163.
- Hornig, J. S., & Lin, L. (2013). Training needs assessment in a hotel using 360 degree feedback to develop competency-based training programs. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 20 (1), 61-67.
- Massingham, P., Nguyen, T.N., Massingham, R. (2011). Using 360 degree peer review to validate self-reporting in human capital measurement. *Journal of Intellectual Capital*, 12(1), 43 – 74.
- Rai, H. & Singh, M. (2013). A study of mediating variables of the relationship between 360° feedback and employee performance. *Human Resource Development International*, 16(1), 56-73.
- Wilkerson, D. J. , Manatt, R. P., Rogers, M. A. & Maughan, R. (2000) Validation of Student, Principal, and Self-Ratings in 360 Degree Feedback (registered) for Teacher Evaluation. *Journal of Personnel Evaluation in Education*, 14(2), 179-192.

#### استناد به این مقاله:

خادمی‌زاده، شهناز؛ یاری، صادق؛ و فنادی‌نژاد، فرزانه (زودآیند). ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی به روش ۳۶۰ درجه: مطالعه‌ی موردی کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*،