



NASTINFO

## ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی به روش ۳۶۰ درجه (نمونه پژوهشی: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز)

شهناز خادمی زاده | صادق یاری | فرزانه قنادی نژاد

### چکیده

**هدف:** ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز به روش ۳۶۰ درجه.

**روش‌شناسی:** این پیمایش از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت توصیفی - تحلیلی است. مدیر، کتابداران، همکاران، و کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز جامعه آماری پژوهش بودند. هر کتابدار توسط مدیر، خود کتابدار، همکاران، و ۳۷۵ نفر از کاربران کتابخانه براساس پرسشنامه ارزیابی شدند و سپس دیدگاه‌های آنها با هم مقایسه شد.

**یافته‌ها:** میانگین وضعیت عملکرد کتابداران در شاخص مهارت‌های «دانش و معلومات حرفه‌ای» (۴/۳۱)، «اخلاقی - ارزشی» (۴/۰۲)، «شخصیتی» (۳/۹۴)، «عملکردی» (۳/۸۷)، و «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 ارتقای کتابخانه می‌انجامد. ارزیابی کتابداران به روش ۳۶۰ درجه یا ارزیابی گروهی می‌تواند روشی نوین برای ارزیابی کتابداران باشد.

### کلیدواژه‌ها

کتابداران، کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشگاه شهید چمران اهواز، بازخورد ۳۶۰ درجه، روش‌های ارزیابی

## ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی به روش ۳۶۰ درجه (نمونه پژوهی: 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

### مقدمه

ارزیابی عملکرد به دلیل ارتباط آن با انتخاب کارکنان، جبران خدمات، آموزش پرسنل، و سایر موضوعات حوزه منابع انسانی، از کلیدی‌ترین رویه‌های سازمان است (فریس، مانیان، بسیک، و باکلی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). در راستای اهمیت نقش نظام ارزیابی عملکرد، برخی صاحب‌نظران، این نظام را به ستون فقرات انسان تشبیه کرده‌اند. دانشور (۱۳۸۵) معتقد است در یک سازمان هر فرد برای پیشرفت و نیل به اهداف تعیین شده شغلی، نیاز به آگاهی از موقعیت خود دارد این آگاهی سبب می‌شود که وی از نقاط قوت و ضعف عملکرد خود مطلع شود 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. ارزیابی خوب همواره، مستلزم مشارکت فعال و همه‌جانبه کارکنان در تمام سطوح است و وجود دیدگاه‌های متفاوت، یکی از بنیان‌های فرهنگ خوب ارزیابی است (متیوز<sup>۵</sup>، ۱۳۸۷). ارزیابی، جریانی از بازخورد فعالیت‌ها و مقایسه 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 درباره نتایج به دست آمده مطلع می‌شوند (کاپلان، ۱۳۹۰). در واقع، سازمان‌ها به عنوان موجودی اجتماعی بنا به ضرورت، نیازمند قاعده‌ای برای ارزیابی شایستگی‌های کارکنان خود هستند تا در تصمیم‌گیری‌های اجرایی، رشد، بالندگی کارکنان و بازخورد به آنان، و نیز

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران (نویسنده مسئول)  
sh\_khademizadeh@yahoo.com
۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی  
sadegh.yari70@gmail.com
۳. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران  
farzaneh.gh.1991@gmail.com
4. Ferris, Munyon, Basik, & Buckley
5. Matthews

پژوهش‌های سازمانی از آن استفاده کنند (خوش‌بخت، میرکاظمی، و پورسلطانی زرنندی، ۱۳۹۲). هدف از ارزیابی عملکرد، شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان و نیروی انسانی به منظور بهبود کارکرد است تا سازمان بتواند در راستای دستیابی به هدف و رسالت خود عملکرد بهتری داشته باشد.

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. به همین دلیل، روشی واحد معرفی نشده است که همه سازمان‌ها و نهادها بر آن اتفاق نظر داشته باشند. نکته مهمی که در اینجا می‌توان بیان کرد این است که هر سازمان برای ارزیابی کارکنان از روشی باید استفاده کند که اطلاعات دقیق‌تری را در اختیارش قرار دهد. ارزیابی‌هایی که به روش سنتی و از بُعد یک منبع به ارزیابی توجه می‌کنند، به دلیل خطاهای رایج در ارزیابی‌ها از جمله خطای هاله‌ای<sup>۱</sup>، خطای تعمیم<sup>۲</sup>، و خطای تأخر (تازگی)<sup>۳</sup> نمی‌توانند به طور کامل اعتمادپذیر باشند؛ اما ارزیابی به روش ۳۶۰ درجه از جمله روش‌های نوین ارزیابی کارکنان در سازمان‌هاست که در صدد است با جمع‌آوری نظرات از منابع و اشخاص مختلف، شناخت واقعی‌تری را 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).

ارزیابی عملکرد به روش ۳۶۰ درجه برخلاف ارزیابی‌های سنتی که از بالا به پایین انجام می‌شود، ابتدا فهرستی از شاخص‌های مدنظر تهیه می‌شود سپس مافوق، همکار، مشتری، و خود فرد ارزیابی را انجام می‌دهند که نسبت به سایر روش‌ها دقت بیشتری دارد. نتایج ارزیابی‌ها، جمع‌بندی و به شکل گزارشی به فرد بازخورد داده می‌شود که شامل امتیازات کسب‌شده در هر نگاه و نقاط قوت و ضعف فرد است.

بر اساس استاندارد ۳ نیروی انسانی استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی، برای اینکه کتابخانه بتواند رسالت آموزشی و پژوهشی خود را به مطلوب‌ترین شکل ممکن به انجام رساند و خدماتی متناسب با برنامه‌ها و اهداف سازمان مادر ارائه دهد لازم است از خدمات کتابداران متخصص، ورزیده، و علاقه‌مند بهره‌مند شود (تعاونی، ۱۳۹۰). با توجه به نقش محوری کتابخانه‌های دانشگاهی در تأمین نیازهای اطلاعاتی اعضای هیئت علمی و دانشجویان و نقش کتابداران متخصص در راهنمایی و ارائه اطلاعات باکیفیت به استفاده‌کنندگان، ضرورت دارد که به سنجش و ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی توجه ویژه‌ای شود. کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز یکی از کتابخانه‌های مهم منطقه جنوب غرب کشور و از جمله کتابخانه‌هایی است که چشم‌اندازهای آن در راستای

۱. خصوصیتی در فرد که بر ادراک فرد ارزیابی‌کننده تأثیر می‌گذارد. در واقع، یک صفت پوشاننده صفات دیگر می‌شود.
۲. نسبت دادن صفات خود به شخص ارزیابی‌شونده
۳. امتیازدهی به افراد بر اساس آخرین ذهنیتی انجام شود که از شخص در نظر ارزیاب موجود است.

توسعه علمی بوده است و تلاش می‌کند در راستای چشم‌انداز تعریف‌شده در برنامه راهبردی دانشگاه حرکت کند 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 میان دانشگاه‌های برتر کشور برخوردار شود. در همین راستا، مأموریت کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز تقویت آموزش، پژوهش و فعالیت‌های پژوهشی، و حمایت از تلاش‌های دانشگاه برای ارتقای رتبه در سطح ملی و بین‌المللی است که از طریق تهیه، توسعه، و تسهیل دسترسی به منابع و اطلاعات علمی ضروری دانشگاه و مدیریت بهره‌برداری از این منابع انجام می‌شود. کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه برای اینکه بتواند نقش مهمی در آموزش، پژوهش، بالابردن سطح سواد اطلاعاتی اعضای هیئت علمی و دانشجویان، و شکوفایی استعداد های جامعه دانشگاهی داشته باشد و زمینه پیشرفت و ارتقای رتبه علمی دانشگاه را فراهم کند نیازمند خدمات باکیفیتی است که از طریق کتابداران خود ارائه می‌دهد. اهمیت دانش و نقش کتابداران به‌عنوان مهم‌ترین افرادی که می‌توانند در آموزش سواد اطلاعاتی و ارائه 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 کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز در فرایند تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران دارد، کتابداران این کتابخانه باید از جنبه‌های مختلف، عملکرد مطلوبی داشته باشند و کاربران را در دستیابی به نیازهای اطلاعاتی خود یاری کنند.

بنابراین، پژوهش حاضر درصدد است کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز را به روش ۳۶۰ درجه از چهار دیدگاه مدیر، همکار، کاربر، و خود کتابدار ارزیابی کند تا نقاط قوت و ضعف کتابداران مشخص شود. همچنین نتایج برگرفته از پژوهش می‌تواند مبنای تصمیم‌گیری‌های شغلی و آموزشی برای کتابداران و گامی باشد برای هدف اصلی کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز که ارائه خدمات بهتر به مراجعه‌کنندگان است. در ادامه به تعدادی از پژوهش‌های مربوط به ارزیابی عملکرد به روش ۳۶۰ درجه داخل و خارج از کشور اشاره می‌شود:

بازدار (۱۳۸۷) با ارزیابی عملکرد مدیران سازمان امور مالیاتی کشور با استفاده از رویکرد بازخورد ۳۶۰ درجه نشان داد تفاوت معناداری میان ارزیابی مدیران با زیردستان، مشتریان، و همکاران وجود ندارد؛ در حالی که میان ارزیابی مدیران میانی و رؤسای آنها اختلاف معناداری وجود دارد. آذر و سپهری‌راد (۱۳۹۰) نیز با ارائه مدل ریاضی ارزیابی عملکرد ۳۶۰ درجه در سازمان ملی بهره‌وری بیان کردند مدل ۳۶۰ درجه از نوع برنامه‌ریزی خطی بوده و معیارهای سنجش عملکرد به‌دلیل داشتن اوزان مختلف برای هر یک از سطوح سلسله‌مراتب سازمان

متفاوت هستند. همچنین فرم‌های خودارزیابی کارکنان کمترین میزان انحراف را در میان سایر منابع ارزیابی داشته است. فرج‌پهلوی، نوشین‌فرد، و حسن‌زاده (۱۳۹۱) با نگاهی دیگر، عملکرد کتابداران را به‌روش ۳۶۰ درجه در کتابخانه‌های عمومی استان گیلان ارزیابی کردند. پس از اتمام ارزیابی عملکرد کتابداران و مقایسه نتایج حاصل از دیدگاه چهار گروه ارزیابی‌کننده مشاهده شد اختلاف معناداری در شاخص‌های «اخلاقی-ارزشی»، میان خودارزیابی کتابداران با ارزیابی سه گروه دیگر وجود داشت. در شاخص «فرایندی» نیز بین دیدگاه مراجعه‌کنندگان و دیگر گروه‌های ارزیابی‌کننده اختلاف معناداری مشاهده شد. در شاخص «عملکردی» و نیز در ارزیابی کلی کتابداران بین دیدگاه چهار گروه ارزیابی‌کننده اختلاف معناداری مشاهده نشده بود. در پژوهشی دیگر، موسوی‌راد، روزبهانی، و روه (۱۳۹۳) با ارزیابی عملکرد معلمان تربیت بدنی شهرستان پارسیان با بازخورد ۳۶۰ درجه نشان دادند معلمان در مهارت‌های «علمی» و «پژوهشی» پایین‌تر از حد متوسط و در مهارت‌های «رفتاری» و «رفتاری و اخلاقی» وضعیت مطلوبی داشتند و در مهارت‌های «آموزشی»، «یاددهی»، و «اجتماعی» و همچنین عملکرد کلی در سطح متوسط بودند. موسوی‌فر، طهماسبی‌لیمونی، و دائی (۱۳۹۵) نیز در پژوهشی با ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران با استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه و ارائه الگو اذعان داشتند وضعیت عملکرد کتابداران در شاخص مهارت‌های «اخلاقی-ارزشی»، «عملکردی»، و «فرایندی» بالاتر از حد متوسط بوده است. همچنین میان نتایج چهار گروه ارزیابی‌کننده به‌طور کلی و در تمامی شاخص‌ها به‌جز شاخص «اخلاقی-ارزشی» تفاوت معنادار بود.

خارج از ایران نیز ویلکرسون، مانیت، روجرز، و موان<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) در پژوهشی عملکرد دانش‌آموزان را درباره خواندن معیارهای مرجع، هنرهای زبان، و ریاضیات و نیز ارتباط بین این نتایج با اقدامات معلم توسط مدرسان، دانش‌آموزان، و خودارزیابی معلمان با رویکرد بازخورد ۳۶۰ درجه بررسی کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد رتبه‌بندی دانش‌آموزان از معلمان، بهترین پیش‌بینی‌کننده موفقیت دانش‌آموزان در این مطالعه بوده است. نتایج پژوهش رای و سینق<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) در ارزیابی متغیرهای میانجی از طریق رابطه بین بازخورد ۳۶۰ درجه و عملکرد کارکنان نشان داد پشتیبانی از مافوق و مسئولان در سازمان‌ها و ارتقای زندگی کاری آنها باعث رشد خودکارآمدی افراد در سازمان و نیز سبب می‌شود شخص فکر کند در تعهد و تصمیمات زمینه‌های مدیریتی سطح بالا دخالت دارد که این امر باعث انگیزش در رفتارهای فردی و ارتباطات بین‌فردی می‌شود. همچنین هارنج و لین<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) با بررسی نیازسنجی آموزشی در هتل با استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه به‌منظور توسعه برنامه‌های آموزشی مبتنی بر شایستگی اذعان می‌دارند نمرات خودارزیابی کارآموزان کمی بالاتر از

1. Wilkerson, Manatt, Rogers, & Maughan
2. Rai & Singh
3. Horng & Lin

ارزیابی افراد دیگر است. یکی از دلایل این امر این است که کارآموزان تمایل داشتند در ارزیابی از رقیبان خود بهتر باشند یا اینکه معتقد بودند این ارزیابی ممکن است برای بهبود رده آنها مؤثر باشد. در پژوهشی دیگر، مسینگام، نگیون، و مسینگام<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) از روش ۳۶۰ درجه برای بررسی دقیق و اندازه‌گیری اعتبار سرمایه انسانی نیروی دریایی استرالیا استفاده کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد برخلاف نتایج پژوهش‌های دیگر، امتیازاتی که دیگران به ارزیابی شونده دادند از امتیاز خود ارزیابی شونده بیشتر بود. برگمن، لورنالد، اسجورگ، و وان تیلهی شووارز<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) نیز در پژوهشی ارتباط میان شخصیت و بازخورد چند منبع را با استفاده از آزمون شخصیت بالقوه شناختی بررسی کردند و دریافتند پنج متغیر بزرگ به‌طور چشمگیری با رفتار مدیران در تمام ابعاد تغییر ۳۶۰ درجه، تولید، و کارمند مرتبط است. همچنین قدرت رابطه میان شخصیت و رفتار و نیز تنظیم‌کننده پیش‌بینی‌های مختلف به این امر وابسته است که چه کسی رتبه‌بندی کرده و چه جهت‌گیری رهبری، بررسی شده است. همان‌طور که بررسی پیشینه‌ها نشان می‌دهد از بازخورد ۳۶۰ درجه در حیطه‌های مختلف استفاده شده است؛ اما در حوزه ارزیابی کتابداران کمتر از این روش استفاده شده است. از آنجا که ارزیابی عملکرد کتابداران و بهره‌وری و بهبود عملکرد آنها اهمیت خاصی دارد این پژوهش در صدد است تا عملکرد کتابداران کتابخانه 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:

- وضعیت مهارت‌های «اخلاقی-ارزشی»، «شخصیتی»، «عملکردی»، «ارتباطی»، و «دانش و معلومات حرفه‌ای» کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز بر اساس مدل ۳۶۰ درجه چگونه است؟
- آیا میان دیدگاه چهار گروه ارزیابی‌کننده (مدیر، همکاران، کاربران، و خود کتابداران) در ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز اختلاف معناداری وجود دارد؟

### روش شناسی

این پژوهش کمی از نوع کاربردی و به‌لحاظ ماهیت توصیفی - تحلیلی است. مدیر کتابخانه، کتابداران، همکاران، و کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز (۱۵ هزار نفر) جامعه آماری پژوهش بودند که با روش نمونه‌گیری و با استفاده از جدول مورگان ۳۷۵ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. به‌طور کلی، ۱۳ نفر از کتابدارانی ارزیابی شدند که در بخش‌هایی مثل امانت کار می‌کردند که با کاربر در ارتباط بودند. در نهایت، هر کتابدار را مدیر

1. Massingham, Nguyen, & Massingham
2. Bergman, Lornudd, Sjöberg, & Von Thiele Schwarz

کتابخانه، خود کتابدار، همکاران، و ۳۷۵ نفر از کاربران کتابخانه ارزیابی کردند. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه پژوهشگر ساخته استفاده شد که برای حصول اطمینان از روایی محتوایی آن، به ۸ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی داده شد که پس از دریافت نظرات آنان و اعمال تغییرات ضروری، نسخه نهایی پرسشنامه تدوین شد. به منظور سنجش پایایی ابزار پژوهش نیز ابتدا پرسشنامه بین ۳۰ نفر از حجم نمونه توزیع و جمع‌آوری شد و سپس برای برآورد پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که در نهایت، در همه شاخصها میزان این ضریب بالای ۰/۹ بود. برای 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.

### یافته‌ها

در راستای پاسخ به پرسش اول پژوهش، از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شده است (جدول ۱). با توجه به اینکه برای تجزیه و تحلیل پرسشنامه از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است، نمره ۳ به‌عنوان نقطه برش تعیین شد.

### • میزان مهارت‌های کتابداران

جدول ۱. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای مهارت‌ها

متغیر (مهارت‌ها)	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری	t-test
اخلاقی-ارزشی	۴/۰۲	۰/۸	۱۰/۸۷	۴۷۲	۰/۰۰۰	۳
شخصیتی	۳/۹۴	۰/۸	۱۳/۲۸	۴۷۳	۰/۰۰۰	۳
عملکردی	۳/۸۷	۰/۸۴	۷/۱	۴۷۲	۰/۰۰۰	۳
ارتباطی	۳/۸۵	۰/۹۰	۱۱/۵۸	۴۷۲	۰/۰۰۰	۳
دانش و معلومات حرفه‌ای	۴/۳۱	۱/۲۹	۹/۰۵	۴۷۳	۰/۰۰۰	۳

مطابق جدول ۱، نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای نشان می‌دهد با توجه به سطح معناداری (۰/۰۰۰) که کمتر از ۰/۰۵ است میانگین تمامی مهارت‌های «اخلاقی-ارزشی»، «شخصیتی»،

«عملکردی»، «ارتباطی»، و «دانش و معلومات حرفه‌ای» کتابداران بیشتر از حد متوسط (۳) بوده و در سطح مطلوب ارزیابی شده است که از این میان «دانش و معلومات حرفه‌ای» و «ارتباطی» به ترتیب بالاترین و پایین‌ترین میانگین را داشتند.

#### • وضعیت چهار گروه ارزیابی‌کننده در ارزیابی عملکرد کتابداران

برای پاسخ به این پرسش از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه

مقیاس	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
اخلاقی- ارزشی	۴۲۲۱/۲۴	۳	۱۴۰۷/۰۸	۲۴/۹۷	۰/۰۰۰
شخصیتی	۴۰۵۸/۹۲	۳	۱۳۶۲/۹۷	۴۰/۸۵	۰/۰۰۰
عملکردی	۱۶۲۵۸/۱۳	۳	۵۴۱۹/۳۷	۵۰/۵۳	۰/۰۰۰
ارتباطی	۵۶۸۹/۱۳	۳	۱۸۹۶/۳۷	۴۶/۶۶	۰/۰۰۰
دانش و معلومات حرفه‌ای	۲۹۳۰۶/۹۲	۳	۹۷۶۸/۹۷	۲۱۴/۲۴	۰/۰۰۰

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه در جدول ۲ نشان می‌دهد میان دیدگاه مدیران، همکاران، کاربران، و خود کتابداران در ارزیابی تمام مهارت‌های کتابداران (اخلاقی- ارزشی، شخصیتی، عملکردی، ارتباطی، و دانش و معلومات حرفه‌ای) اختلاف معناداری وجود داشت. برای اینکه به‌طور دقیق مشخص شود این اختلاف معناداری مربوط به کدام یک از گروه‌های ارزیابی‌کننده است از آزمون تعقیبی توکی استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. نتایج آزمون توکی

مهارت‌ها	شاخص‌های آماری		تفاوت میانگین‌ها	خطای استاندارد	سطح معناداری
	گروه‌های مقایسه	خودارزیابان			
اخلاقی- ارزشی	کاربران	خودارزیابان	۶/۶۵	۲/۱۲	۰/۰۱
		همکاران	۶/۱۸	۰/۷۳	۰/۰۰۰
شخصیتی	کاربران	خودارزیابان	۵/۸۲	۱/۶۳	۰/۰۲
		همکاران	۶/۱۳	۰/۵۶	۰/۰۰۰



مهارت‌ها	شاخص‌های آماری		گروه‌های مقایسه	تفاوت میانگین‌ها	خطای استاندارد	سطح معناداری
	کاربران	مدیران				
عملکردی	کاربران	مدیران	خودارزیابان	۱۱/۸۸	۲/۹۳	۰/۰۰۰
	کاربران	مدیران	همکاران	۱۲/۲۳	۱/۰۱	۰/۰۰۰
	کاربران	مدیران	همکاران	۸/۵۹	۲/۸۸	۰/۰۱
ارتباطی	کاربران	مدیران	خودارزیابان	۸/۱۵	۱/۸	۰/۰۰۰
	کاربران	مدیران	همکاران	۷/۱۳	۰/۶۲	۰/۰۰۰
	کاربران	مدیران	همکاران	۵	۱/۷۷	۰/۰۲
دانش و معلومات فردی	کاربران	مدیران	مدیران	۱۰/۸۶	۱/۸۴	۰/۰۰۰
	کاربران	مدیران	خودارزیابان	۱۶/۸۵	۱/۹۱	۰/۰۰۰
	کاربران	مدیران	همکاران	۱۶/۲۷	۰/۶۶	۰/۰۰۰
	کاربران	مدیران	همکاران	۵/۴۱	۱/۸۷	۰/۰۲

مطابق جدول ۳، نتایج آزمون توکی نشان می‌دهد که میان دیدگاه کاربران با دیدگاه خودارزیابان و همکاران در ارزیابی مهارت‌های «اخلاقی - ارزشی» و «شخصیتی» کتابداران اختلاف معناداری وجود دارد. همچنین میان دیدگاه کاربران با خودارزیابان و همکاران و نیز مدیران و همکاران در ارزیابی مهارت‌های «عملکردی»، «ارتباطی»، و «مهارت‌های دانش و معلومات حرفه‌ای» کتابداران اختلاف معناداری وجود داشت.

### نتیجه‌گیری

مرور متون و منابع مرتبط با علم اطلاعات و دانش‌شناسی، به منظور تعیین شاخص‌هایی برای ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز نشان داد نوشته‌های مدون و منظمی وجود ندارد که در آن شرح وظایف کتابداران مشخص باشد. از این رو، شاخص‌ها و مهارت‌های ضروری با مطالعه متون مختلف و منابع مرتبط و غیرمرتبط و با در نظر گرفتن ویژگی‌ها و مهارت‌هایی شناخته شد که از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی انتظار می‌رفت. شایان ذکر است نداشتن شرح وظایف و نبود فهرستی از شاخص‌ها، ویژگی‌ها، و مهارت‌های مورد انتظار کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، ارزیابی عملکرد را با مشکل مواجه می‌کند و سبب می‌شود کتابداران از وظایف و مسئولیت‌های خود، شناخت و آگاهی درستی نداشته باشند و شاخصی که براساس 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.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر مهارت‌های «اخلاقی-ارزشی» کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در سطح مطلوب ارزیابی شده است که با یافته‌های پژوهش فرج‌پهلوی و همکاران (۱۳۹۱)، موسوی‌راد و همکاران (۱۳۹۳)، موسوی‌فر و همکاران (۱۳۹۵)، و برگمن و همکاران (۲۰۱۴) همسوست. این بدان معناست که کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز سعی می‌کنند در راستای خدماتی که ارائه می‌دهند اصول اخلاقی-ارزشی خود را در محیط کار رعایت کنند و به آن احترام بگذارند. کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی به این دلیل که در محیطی فرهنگی و علمی مشغول به کارند و با قشری فرهیخته و تحصیل کرده در ارتباط هستند خود را ملزم می‌دانند بشناس و گشاده‌رو باشند و در برخورد با کاربران ادب و احترام را رعایت کنند. از آنجاکه 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 فضایی مملو از اعتماد ایجاد کنند؛ رفتاری همراه با تواضع، احترام، و حسن خلق داشته باشند؛ و در ارائه خدمات به کاربران عدالت را رعایت کنند در میان کاربران محبوبیت بیشتری پیدا می‌کنند که خود این امر باعث می‌شود کاربران با کتابدار احساس خوبی داشته باشند و راحت‌تر نیازها و خواسته‌های خود را بیان کنند.

یافته‌های پژوهش همچنین نشان می‌دهد مهارت‌های «عملکردی» کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در سطح مطلوب ارزیابی شده است که با یافته‌های پژوهش‌های فرج‌پهلوی و همکاران (۱۳۹۱)، خوش‌بخت و همکاران (۱۳۹۲)، موسوی‌فر و همکاران (۱۳۹۵)، ویلکرسون و همکاران (۲۰۰۰)، رای و سینق (۲۰۱۳) هم‌خوانی دارد. با توجه به کمبود نیروی انسانی کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز، کتابداران بایستی در ارائه خدمات به کاربران به‌ویژه در اوج شلوغی، سرعت بالا همراه با دقت داشته باشند. کتابدارانی که در انجام کارهای خود مدیریت زمان داشته باشند، مؤفق‌تر هستند و وقت کافی برای انجام همه امور خود را دارند. با توجه به اینکه کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشجویان و اعضای هیئت علمی هستند و زمان برای آنها مهم است کتابداران باید در کمترین زمان ممکن به کاربران خدمات ارائه دهند. کتابدارانی که با اینترنت و فناوری‌های جدید آشنا هستند و در استفاده از نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای مهارت بالاتری دارند، می‌توانند عملکرد بهتری از خود نشان دهند.

نتایج پژوهش همچنین مؤید این مطلب است که مهارت‌های «ارتباطی» کتابداران

کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در سطح مطلوب ارزیابی شده است. یکی از مهم‌ترین عواملی که در سرنوشت کتابخانه‌ها - به‌عنوان 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 نقش اساسی دارد و کارکنان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز با همکاران، مدیران، و کاربران خود در ارتباط هستند. به این ترتیب، داشتن مهارت‌های ارتباطی برای هر کتابدار ضروری است. ارتباط کتابداران به‌عنوان سرمایه 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 به‌طور مثال، داشتن روحیه کار تیمی، کمک به کاربران در حل مشکلات، توانایی برقراری ارتباط کلامی و غیرکلامی، و اطلاع‌رسانی مناسب برای ارائه خدمات به کاربران برخوردار باشند؛ زیرا مهارت‌های این چنینی باعث می‌شود کتابداران در جذب مراجعان به کتابخانه، آشنا کردن کاربران با خدمات کتابخانه، و خدمات‌رسانی به کاربران موفق عمل کنند. اگر کتابداران از مهارت‌های ارتباطی لازم برخوردار باشند، با ایجاد ارتباط سالم با کاربران می‌توانند جوّ دوستانه‌ای به‌وجود آورند و در راستای ترغیب کاربران به کتابخانه گام بردارند. از سویی، در جامعه دانشگاهی به‌علت تعامل بالای میان کتابداران با جامعه فرهیخته، لازم است کتابدارانی توانمند با مهارت‌های ارتباطی بالا، رسالت ارائه خدمات به کاربران را برعهده بگیرند.

نتایج پژوهش همچنین حاکی از آن است که مهارت‌های «دانش و معلومات حرفه‌ای» کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران اهواز در سطح مطلوب ارزیابی شده است. یکی از مهم‌ترین عواملی که سبب می‌شود کتابخانه‌ها و کتابداران در جامعه رو به پیشرفت امروز جایگاه خود را حفظ کنند، آموزش مستمر روزآمدی دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران است. مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها باید به‌طور جدی به آموزش کتابداران در کتابخانه‌ها توجه کنند و بدیهی است که افزایش دانش و معلومات حرفه‌ای کتابداران به افزایش انگیزه، خلاقیت، و رضایت شغلی منجر می‌شود که نتیجه آن ارائه خدمات اطلاعاتی دقیق‌تر و رضایت‌مندی بیشتر کاربران خواهد شد. امروزه در کتابخانه‌ها دو گروه از کتابداران فعالیت می‌کنند: گروهی متخصص کتابداری و دیگری بدون تخصص کتابداری هستند؛ اما این موضوع باعث نمی‌شود که فارغ‌التحصیلان کتابداری نیاز به آموزش نداشته باشند. دانش کتابداری به‌سرعت در حال پیشرفت است و هر دو گروه باید تلاش کنند دانش خود را به‌روز نگه دارند. بدیهی است که هرچه کتابداران در این امر بیشتر تلاش کنند بصیرت، آگاهی، و شناخت آنها از مشکلات کتابخانه بیشتر می‌شود و

مسائل را راحت‌تر حل می‌کنند. همچنین، هرچه کتابداران به‌روزتر باشند، کاربران بیشتری را می‌توانند به کتابخانه جذب کنند.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد میان دیدگاه کاربران با خودارزیابان و همکاران در ارزیابی مهارت‌های «اخلاقی-ارزشی» کتابداران اختلاف معناداری وجود دارد. یافته‌های این بخش با نتایج پژوهش موسوی‌فر و همکاران (۱۳۹۵) غیرهمسو و با فرج‌پهلوی و همکاران (۱۳۹۱) همسوست. همچنین نتایج این بخش از پژوهش که نشان‌دهنده اختلاف معنادار میان دیدگاه کاربران با خودارزیابان و همکاران و نیز مدیر با همکاران در ارزیابی مهارت‌های «ارتباطی» و «دانش و معلومات حرفه‌ای» کتابداران است با بخشی از نتایج پژوهش موسوی‌فر و همکاران (۱۳۹۵) همسو و با فرج‌پهلوی و همکاران (۱۳۹۱) غیرهمسوست.

به‌طور کلی یافته‌های پژوهش نشان داد میان دیدگاه چهار گروه ارزیابی‌کننده در ارزیابی مهارت‌های مختلف کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران تفاوت‌هایی وجود دارد. شاید این تفاوت دیدگاه‌ها به این دلیل باشد که ادراک هر فرد درباره هر یک از مهارت‌های کتابداران متفاوت است و احتمال دارد هر یک از ارزیابی‌کننده‌ها براساس ذهنیات خود و بدون استاندارد و معیاری مشخص، کتابداران را ارزیابی کرده باشند. از سوی دیگر، کتابداران به‌طور معمول تلاش می‌کنند مهارت‌های خود را بالاتر ارزیابی کنند و از سوی دیگر، همان‌طور که پیش‌تر نیز گفته شد با توجه به انواع خطاها در ارزیابی عملکرد کارکنان، در ارزیابی به‌شیوه خوداظهاری نیز احتمال این خطا وجود دارد که افراد از عملکرد خود، تصویری بالاتر از حد واقعی داشته باشند و این امر شاید باعث شود باور آنها با سایر گروه‌ها تفاوت داشته باشد.

## مآخذ

- آذر، عادل؛ سپهری‌راد، رامین (۱۳۹۰). ارائه مدل ریاضی ارزیابی عملکرد ۳۶۰ درجه (پیمایشی در سازمان ملی بهره‌وری). *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۱۸ (۶۶)، ۱-۲۳.
- بازدار، روح‌الله (۱۳۸۷). *ارزیابی عملکرد مدیران سازمان امور مالیاتی کشور با استفاده از رویکرد بازخورد ۳۶۰ درجه*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، شیراز.
- تعاونی، شیرین (۱۳۹۰). *استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران*. تهران: کتابدار؛ سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- خوش‌بخت، اکرم؛ میرکاظمی، سیده‌عندرا؛ و پورسلطانی زرنندی، حسین (۱۳۹۲، ۱۴ شهریور). ارزیابی اساتید تربیت بدنی دانشگاه بیرجند به‌روش بازخورد ۳۶۰ درجه. ارائه‌شده در دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان.

- کاپلان، رابرت (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد: راه‌حل‌های حرفه‌ای برای چالش‌های روزانه (ایرج سلطانی، مترجم). تهران: آریانا قلم (نشر اثر اصلی ۲۰۰۹).
- دانشور، مریم (۱۳۸۵). طراحی و تبیین مدل ارزیابی عملکرد شعب بیمه دانا با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- فرج‌پهلوی، عبدالحسین؛ نوشین‌فرد، فاطمه؛ و حسن‌زاده، مریم (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد کتابداران به روش ۳۶۰ درجه: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان گیلان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸ (۴)، ۴۲۱-۴۴۲.
- قرائی‌پور، رضا (۱۳۸۲). ارزشیابی شایستگی‌های مدیران شرکت ساپکو به روش بازخورد ۳۶۰ درجه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران.
- متیوز، جوزف آر. (۱۳۸۷). برنامه‌ریزی و مدیریت راهبردی در کتابخانه‌ها (عبدالحسین فرج‌پهلوی، مترجم). اهواز: دانشگاه شهید چمران (نشر اثر اصلی ۲۰۰۵).
- موسوی‌راد، سیده‌طاهره؛ روزبھانی، محبوبه؛ و روه، ماهنوش (۱۳۹۳). ارزیابی عملکرد معلمان تربیت بدنی با بازخورد ۳۶۰ درجه: مطالعه موردی معلمان شهرستان پارس‌پان. مطالعات مبانی مدیریت در ورزش، ۱ (۳)، ۶۱-۷۰.
- موسوی‌فر، سیدسعید؛ طهماسبی‌لیمونی، صفیه؛ و دائی، عذرا (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران با استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه و ارائه الگو. مطالعات دانش‌شناسی، ۲ (۶)، ۱۳۱-۱۵۵.
- Bergman, D., Lornudd, C., Sjöberg, L., & Von Thiele Schwarz, U. (2014). Leader personal-ity and 360-degree assessments of leader behavior. *Scandinavian Journal of Psychology*, 55 (4), 389-397.
- 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 (3), 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\* for teacher evaluation. *Journal of Personnel Evaluation in Education*, 14 (2), 179-192.

### استناد به این مقاله:

خادمی زاده، شهناز؛ یاری، صادق؛ و قنادی نژاد، فرزانه (۱۳۹۷). ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی به روش ۳۶۰ درجه (نمونه پژوهی: کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه شهید چمران اهواز). *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۹ (۴)، ۱۵۷-۱۷۰.