

استفاده از روش بازخورد ۳۶۰ درجه برای ارزیابی عملکرد کتابداران دانشگاهی

*اورانوس تاج‌الدینی^۱، سپیده ایرانمنش^۲، علی سادات موسوی^۳

۱. عضو هیئت‌علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان، ایران.

۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی.

۳. دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۶/۰۷/۰۳) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۶/۱۰/۰۳)

Use the 360-Degree Feedback Technique to Evaluate the Performance of Academic Librarians

*Oranus Tajedini¹, Sepide Iranmanesh², Ali Sadat Moosavi³

1. Faculty Member of Knowledge and Information Science, Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman, Iran.

2. Master of information science and universology

3. Ph.D of information science and universology, Medicin University of Kerman Kerman, Iran.

Received: (2017/09/25) Accepted: (2017/12/25)

Abstract

Purpose: This study aimed to evaluate the performance of Kerman university librarians have been carried out by 360 degrees.

Methodology: The present study was conducted using analytical survey method and 360 degree feedback was used to evaluate the performance of the community. Information related to the evaluation of their performance was compiled by questionnaires that considered their assessors' self-assessment views, manager's evaluation and evaluation of colleagues and evaluation of library users. The research community of all librarians of Kerman University libraries. The data gathering tool was Faraj Pahloo et al. (2012), which consists of 4 questionnaires to examine the person from the perspective of the head, colleague, referral and person.

Findings: After evaluating the performance of the subjects and comparing the results from the viewpoint of the four evaluation groups, there was a significant difference between the views of the evaluated person and the head of view in the ethical index. There is no significant difference in the performance index between librarians' assessment from the viewpoint of different groups. In the process index, there is only a significant difference between the evaluated point and the point of view.

Conclusion: The results of this study showed that in order to obtain more accurate results, one could establish a common language among their assessors and evaluators in terms of their indices and their terms, so that prior to any assessment, On how to evaluate others and rating evaluators so that people are more careful in evaluating their colleagues or other groups and ultimately improving the credibility of the evaluations.

Keywords

360 Degree Feedback, Performance Evaluation, Kerman University Libraries.

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمان با روش ۳۶۰ درجه انجام شده است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر به روش پیمایشی تحلیلی انجام شده و برای ارزیابی عملکرد جامعه پژوهش روش بازخورد ۳۶۰ درجه استفاده شده است. اطلاعات مرتبط با ارزیابی عملکرد ایشان از طریق پرسشنامه‌هایی گردآوری شده است که دیدگاه‌های خودارزیابی فرد ارزیابی‌شونده، ارزیابی مدیر مافوق و ارزیابی همکاران و ارزیابی مراجعان کتابخانه را مدنظر قرار داده است. جامعه موردنظر در این پژوهش کلیه کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمان است. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه‌های فرج‌پهلوی و همکاران، (۱۳۹۱) که شامل ۴ پرسشنامه جهت بررسی فرد از دیدگاه رئیس، همکار، مراجعه‌کننده و خود فرد می‌باشد.

یافته‌ها: پس از انجام ارزیابی عملکرد افراد موردنظر و مقایسه نتایج حاصل از دیدگاه چهار گروه ارزیابی‌کننده مشاهده شد که در شاخص اخلاقی بین دیدگاه خود فرد ارزیابی‌شونده و دیدگاه رئیس تفاوت معنی‌داری وجود دارد. در شاخص عملکردی بین ارزیابی کتابداران از دیدگاه گروه‌های مختلف، تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. در شاخص فرایندی تنها اختلاف معنی‌دار بین دیدگاه ارزیابی‌شونده و دیدگاه مراجعه‌کننده است. نتیجه‌گیری: نتایج حاصله از این پژوهش نشان داد که برای دستیابی به نتایج دقیق‌تر می‌توان در خصوص شاخص‌ها و گویه‌های آنها، در بین ارزیابی‌کنندگان و ارزیابی‌شوندگان، زبان مشترکی ایجاد کرد به این ترتیب که قبل از هر گونه ارزیابی، آموزش‌های لازم را در خصوص شیوه ارزیابی دیگران و امتیازدهی به ارزیابی‌کنندگان بدهد تا افراد در ارزیابی همکاران خود و یا دیگر گروه‌ها، دقت بیشتری داشته باشند و نهایتاً اعتبار ارزیابی‌ها ارتقا یابد.

واژه‌های کلیدی

بازخورد ۳۶۰ درجه، ارزیابی عملکرد، کتابخانه‌های دانشگاهی کرمان.

*Corresponding Author: Oranus Tajedini

E-mail: Tajedini.o@gmail.com

* نویسنده مسئول: اورانوس تاج‌الدینی

مقدمه

لایب‌کوال، ای. اف. کیو. ام و... اشاره کرد که هرکدام از آنها دارای نقاط قوت و ضعف منحصر به فرد هستند. از جمله نقاط ضعف آنها می‌توان به تک‌بعدی بودن و ارزیابی فرد آزمودنی از یک بعد مشخص و غفلت از سایر ابعاد مهم اشاره کرد.

بازخورد ۳۶۰ درجه را می‌توان از جمله نظام‌های نوین ارزشیابی افراد در سازمان‌ها دانست که با گردآوری نظرات از منابع و افراد متفاوت در پی آن است تا شناخت واقعی‌تری از افراد ارائه دهد. علاوه بر آن، ارزیابی‌های سنتی مبتنی بر یک منبع، نمی‌توانند پاسخگوی نیازهای پیچیده و متنوع محیط‌های سازمانی عصر حاضر باشند. (قرائی‌پور، ۱۳۸۲ نقل در فرج‌پهلوی و همکاران، ۱۳۹۱)؛ ارزیابی عملکرد با روش ۳۶۰ ارزیابی گروهی است و با توجه به فهرستی از شاخص‌های فردی، رفتاری و عملکردی مورد نظر تنظیم می‌شود که برای هر یک از آنها ضریب اهمیت تعیین می‌شود و از افراد مرتبط مستقیم و غیرمستقیم با فرد مورد نظر، اعم از مافوق، همکاران، زیردستان و مشتریان تقاضا می‌شود تا او را براساس شاخص‌های مشخص شده ارزیابی کنند (حسنوی، ۱۳۸۵). فرد ارزیابی‌شونده نیز به‌عنوان خودارزیابی، در فرایند ارزیابی مشارکت می‌کند. نتایج حاصل از کل ارزیابی‌های صورت گرفته جمع‌بندی و به‌صورت گزارشی به فرد بازخورد داده می‌شود که شامل امتیازات کسب‌شده در هر منظر، نقاط قوت و قابل‌بهبود می‌باشد (مرکز آموزش ایران‌خودرو، ۱۳۸۵). روش بازخورد ۳۶۰ درجه از روش‌های توسعه یافته فرایندهای ارزیابی عملکرد، بررسی‌های سازمانی و بازخورد مشتری (بخشی از مدیریت کیفیت جامع) استخراج شده است. بعد همه‌جانبه نگر موجود در روش ارزیابی ۳۶۰ درجه خصوصیتی است که می‌توان گفت در هیچ‌یک از روش‌های دیگر ارزیابی وجود ندارد (متیس و جکسن، ۲۰۰۷).

با استفاده از این روش در کتابخانه‌های دانشگاهی، می‌توان امیدوار بود که عملکرد کارکنان اطلاعاتی این کتابخانه‌ها به نحو دقیق‌تری مورد ارزیابی قرار گرفته و نقاط قوت و ضعف آنان به شکل روشنی مشخص گردد. بدیهی است که شناسایی نقاط قوت و ضعف کتابداران زمینه لازم را برای بهبود و ارتقای خدمات آنان به مراجعان فراهم می‌سازد. پژوهش حاضر، بر آن است که به ارزیابی عملکرد کارکنان خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های شهر کرمان با روش بازخورد ۳۶۰ درجه بپردازد. در راستای تحقق این مهم لازم است شاخص‌ها و مؤلفه‌های لازم جهت ارزیابی جامعه مورد پژوهش تعیین شده و سپس با به‌کارگیری شاخص‌ها و مؤلفه‌های مورد نظر، عملاً به این ارزیابی دست زد. امید است نتایج حاصله از این پژوهش

آموختن جزء جدایی‌ناپذیر زندگی انسان‌هاست. آموزه‌های جدید زندگی انسان‌ها را تحت‌الشعاع قرار داده و بنیان‌های رفتاری آنها را می‌سازد. در شرایط مختلف زندگی با توجه به ماهیت اجتماعی از زندگی، انسان‌ها نیاز به تغییر نگرش و رفتار برای بهبود اعمال و برقراری ارتباط اجتماعی مؤثرتر دارند. چنانکه باید بینش خود را نسبت به شرایط واقعی‌تر و عمیق‌تر نمایند؛ و این مهم هنگامی رخ می‌دهد که رفتارهای قبلی را بررسی و ارزیابی کرده و براساس این نقد و بررسی، زمینه رفتارهای عالی‌تر را فراهم نمایند. در سازمان‌ها هم امروزه ارزیابی‌ها بدون تردید به علت ماهیت و عملکرد خاص خود، در هرگونه نظام مدیریتی یکی از گسترده‌ترین و جنجال‌برانگیزترین مباحث مدیریت منابع انسانی است. شاید یکی از دلایل عمده این امر، تغییرات اساسی است که در نظام‌های کاری و مدیریتی پدید آمده است (گودرزی، ۱۳۸۲).

ارزیابی عملی است هدفمند که جهت رسیدن به نتیجه‌ای درست برای تصمیم‌گیری خاصی انجام می‌شود. در سازمان‌های دولتی و غیردولتی از جمله راهکارهایی که برای مدیریت مناسب منابع انسانی می‌توان استفاده کرد تا براساس آن نقاط ضعف و قوت کارکنان را سنجید ارزیابی عملکرد کارکنان است؛ و آن، وسیله و ابزاری است که با استفاده از نتایج آن می‌توان در جهت بهبود وضعیت موجود کوشید؛ و این، هم به‌نفع کارکنان است و هم در کارایی سازمان و حرکت در راستای اهداف سازمان تأثیر مستقیم دارد (سجاد، ۲۰۱۶). هر سازمانی با توجه به اهدافی که دنبال می‌کند، نیازمند روش خاصی برای ارزیابی عملکرد کارکنان خود است (فیشر، ۲۰۰۴).

جهت ارزیابی نیروی انسانی امکان استفاده از الگوها و روش‌های متنوعی وجود دارد. نکته اساسی در انتخاب روش مناسب جهت ارزیابی، هماهنگی آن با هدف مورد نظر است تا نتایجی مناسب و درست در اختیار پژوهشگران قرار دهد. ارزیابی‌ها از یک زاویه خاص و به روش‌های سنتی، در معرض خطاهای گوناگون مانند خطاهای هاله‌ای، خطای تعمیم، خطای وقایع اخیر و... قرار دارند و بدیهی است که نتایج پژوهش‌ها را با چالش مواجه خواهند ساخت (باسو، ۲۰۱۵). بررسی نتایج پژوهش‌های انجام شده در این حوزه نشان‌دهنده کاربرد شیوه‌های مختلف و متنوع ارزیابی عملکرد و کیفیت در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی است. از جمله شیوه‌های به‌کار گرفته‌شده در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی می‌توان به

1. Sajjad
2. Fisher
3. Basu

مافوق در ارزیابی خود به دلیل ارتباط کم و شناخت محدود ناشی از آن نمرات کمتری نسبت به دیگر ارزیاب‌ها به مدیران میانی داده‌اند.

از آنجا که ارزیابی ۳۶۰ فرایند کامل است که خلاصه بازخوردی از همه افراد (سرپرستان، زیردستان، همکاران، مشتریان و سایر افراد مرتبط) در مورد جنبه‌های مختلف سبک و عملکرد کارکنان مرکز موردنظر را ارائه می‌کند و با آنها کمک می‌نماید تا ادراک خود را درخصوص محیط کارشان با ادراک ارزیابی‌کنندگان مقایسه کنند. انجام پژوهش حاضر باعث خواهد شد تا مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر کرمان و نیز مدیران دیگر کتابخانه‌های دانشگاهی دید کلی در مورد عملکرد کارکنان خدمات اطلاعاتی شاغل در این کتابخانه‌ها پیدا کنند که در قضاوت و هدایت آنها بسیار مهم و مؤثر است. با توجه به این موارد پژوهش حاضر درصدد پاسخ به این سؤالات است:

۱- وضعیت شاخص‌های ارزیابی عملکرد کتابداران به روش ۳۶۰ درجه (اخلاقی، عملکردی و فرایندی) در کتابخانه‌های دانشگاهی کرمان چگونه است؟

۲- چه ارتباطی میان «نتایج خودارزیابی» و «نتایج ارزیابی مدیر مافوق» و «نتایج ارزیابی مراجعین» و «نتایج ارزیابی همکاران» ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی کرمان وجود دارد؟

روش تحقیق

پژوهش حاضر به صورت پیمایشی تحلیلی و به روش ۳۶۰ درجه انجام شده است. اطلاعات مرتبط با ارزیابی عملکرد جامعه پژوهش از طریق پرسشنامه‌هایی گردآوری شده است که دیدگاه‌های خود فرد ارزیابی‌شونده، ارزیابی مدیر مافوق و ارزیابی همکاران و ارزیابی مراجعان کتابخانه را مدنظر قرار داده است.

جامعه پژوهش حاضر به کتابداران (افراد دارای حکم کتابدار) در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی شهر کرمان در سال ۱۳۹۶ محدود می‌شود. در پژوهش حاضر آن دسته از کتابداران مورد ارزیابی قرار گرفتند که در هنگام انجام این پژوهش، در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی دانشگاه‌های سطح شهر کرمان مشغول به کار بوده‌اند، در انتخاب جامعه این پژوهش به رشته و تخصص افراد توجه نشد. به دلیل نیاز این نوع ارزیابی به افراد ارزیابی‌کننده در سطوح سازمانی مختلف؛ کتابخانه‌هایی که کمتر از ۳ نیروی انسانی (اعم از یک رئیس کتابخانه و ۲ کتابدار) داشتند از جامعه پژوهش حذف شدند. براساس آمار موجود و شرط لازم فوق جامعه این پژوهش را ۶۲

تواند سندی در اختیار مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی کرمان جهت تصمیم‌گیری آموزشی یا شغلی برای کارکنان بوده و در نتیجه گامی در راستای تحقق آرمان ارائه خدمات بهتر به مراجعه‌کنندگان این کتابخانه‌ها باشد.

بررسی پژوهش‌های انجام شده در این حیطه نشان می‌دهد که تستا^۱ (۲۰۰۲) در پژوهشی توصیفی پیمایشی با عنوان «مدلی برای ارزیابی رهبری مبتنی بر ۳۶۰ درجه با استفاده از شاخص‌های اعتماد، اخلاق، کارایی، کیفیت خدمات، کیفیت رهبری، مشتری‌مداری، مساعدت»، به بررسی دیدگاه‌های ذی‌نفعان داخلی و خارجی و تفاوت‌های دیدگاه‌های آنها در رابطه با رهبری سازمانی پرداخته و در نتیجه‌گیری خود بر اهمیت آگاهی از دیدگاه‌های ذی‌نفعان داخلی و خارجی می‌پردازد.

بورتوس^۲ و همکاران (۱۹۹۹) نیز در پژوهشی با عنوان «نقش ۳۶۰ درجه در برنامه‌ریزی توسعه کارراه» به بررسی رابطه بازخورد ۳۶۰ درجه به مدیر و انتخاب اهداف توسعه‌ای بعدی مدیر پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بازخورد ۳۶۰ درجه از عملکرد به انتخاب اهداف توسعه‌ای مدیر کمک می‌کند. در صورتی که ابتدا تصور بر آن بود که ارزیابی بالادستان و همکاران بر انتخاب اهداف توسعه‌ای اثر بگذارد؛ ولی نتیجه عکس آن را نشان داد به این معنی که ارزیابی زیردستان تأثیر بیشتری بر انتخاب اهداف داشته است.

فرج‌پهلوی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود به ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی گیلان با روش ۳۶۰ درجه پرداختند. به این نتیجه رسیدند که در شاخص اخلاقی-ارزشی بین خودارزیابی کتابداران و سایر گروه‌های ارزیاب تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

علی‌زاده جدیدی (۱۳۹۰) در پژوهشی پیمایشی توصیفی به بررسی سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران پرداخته است. نتایج پژوهش وی نشان می‌دهد میزان سواد اطلاعاتی در بین کتابداران در حد رضایت‌بخشی نیست ولی هرچا که برای ارتقای سواد اطلاعاتی کتابداران کلاس‌های آموزشی و کارگاه‌های مختلف برگزار شد نتایج مطلوبی به‌دست آمده است.

بازدار (۱۳۸۷) در پژوهشی کمی از رویکرد ۳۶۰ درجه برای ارزیابی عملکرد کلیه مدیران سازمان امور مالیاتی تهران استفاده کرده است. نتایج پژوهش او نشان می‌دهد که مدیران

کتابخانه، تعداد ۲۴ سؤال برای همکار و تعداد ۷ سؤال مربوط به ارزیابی کارکنان خدمات اطلاعاتی توسط مراجعان به کتابخانه تنظیم شده است.

در پژوهش حاضر از روش‌های آمار توصیفی و تحلیلی جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. آمار توصیفی شامل جداول توزیع فراوانی، درصد فراوانی و میانگین بود؛ و در بعد آمار استنباطی، برای تعیین همبستگی بین شاخص‌ها لازم بود از ضریب همبستگی استفاده شود که به دلیل رتبه‌ای بودن داده‌ها از ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن استفاده گردید. همچنین، برای مقایسه نتایج حاصل از ارزیابی توسط گروه‌های مختلف از تحلیل واریانس یک‌طرفه آنوا و آزمون پیگیری توکی استفاده شد.

برای تعیین نقاط قوت و فرصت‌های بهبود خدمات کارکنان خدمات اطلاعاتی ابتدا از نمرات هر فرد در هر گویه از دیدگاه ۴ گروه ارزیاب مختلف میانگین گرفته شد؛ و به دلیل اهمیت بیشتر نظر رئیس در ارزیابی کارمندان و همچنین به دلیل ارتباط مستقیم مراجعه‌کننده با جامعه مورد پژوهش و به دلیل اینکه رضایت او هدف اصلی خدمات کتابخانه‌ها است و با توجه به اهمیتی که نظر مراجعه‌کننده دارد، برای نظر رئیس در هر گویه ضریب اهمیت ۲، برای نظر مراجعه‌کننده در هر گویه ضریب اهمیت ۳ و برای نظر همکار و خود فرد ارزیابی‌شونده ضریب اهمیت یک، در نظر گرفته شد و سپس میانگین نمرات حاصل از گویه‌ها جهت ارزیابی هریک از کارکنان خدمات اطلاعاتی محاسبه شد. شایان ذکر است که برای تخصیص ضریب اهمیت به هر گروه ارزیابی‌کننده، از نظریه اساتید صاحب‌نظر استفاده شد. در نهایت برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری‌شده از نرم‌افزار SPSS-21 استفاده شد.

یافته‌های تحقیق

در ابتدا در این قسمت جهت تعیین میزان همبستگی بین شاخص‌ها به دلیل رتبه‌ای بودن داده‌ها، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده که نتایج حاصل در جدول ۱ ارائه شده است.

نفر از کتابداران دانشگاهی کرمان تشکیل می‌دهند. شایان ذکر است با توجه به محدودیت‌های موجود ۵۶ پرسشنامه صحیح جهت تجزیه و تحلیل در دسترس قرار گرفت. بدیهی است که در این پژوهش نیازی به نمونه‌گیری نبود و از روش سرشماری استفاده شد.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه‌های استاندارد است که در پژوهش فرج‌پهلوی و همکاران (۱۳۹۱) مورد استفاده قرار گرفته است. با توجه به روش این پژوهش برای هریک از افراد جامعه این پژوهش ۴ پرسشنامه جهت ارزیابی عملکرد کتابدار از دیدگاه رئیس، همکار، مراجعه‌کننده و خود فرد توزیع شد. پرسشنامه‌ها برای ۴ گروه ارزیاب، به صورت جداگانه تهیه و تنظیم گردید چون در اینجا مهم این است که چه چیز را ارزیابی کنیم و چه ویژگی‌ها و خصوصیات مورد ارزیابی قرار گیرند. قدر مسلم این است که شاخص‌های لازم برای ارزیابی شاخص‌های رایج ارزیابی در دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های دانشگاهی با توجه به اهداف سازمان و وظایف محوله به کارکنان خدمات اطلاعاتی موردنظر تنظیم شد تا براساس آنها بتوان عملکرد کتابداران را به صورت مؤثر و واقع‌بینانه مورد ارزیابی قرارداد. بر این اساس، سه شاخص کلی مشتمل بر شاخص اخلاقی-ارزشی، شاخص عملکردی و شاخص فرایندی مدنظر قرار گرفتند. پرسشنامه‌ها برای هر گروه ارزیاب دارای تعداد متفاوتی سؤال در ۳ گروه شاخص اخلاقی، عملکردی و فرایندی می‌باشند. به این ترتیب که در شاخص اخلاقی-ارزشی برای گروه رئیس، همکار و خودارزیابی کارکنان خدمات اطلاعاتی تعداد ۸ سؤال به صورت گویه‌هایی مربوط به این شاخص به صورت مشترک و تعداد ۶ سؤال برای گروه مراجعان که کارکنان خدمات اطلاعاتی را در این شاخص با این تعداد گویه مورد ارزیابی قرار می‌دهند، در شاخص عملکردی تعداد ۱۳ سؤال برای گروه رئیس و همکار و خودارزیابی مشترک هستند و تعداد ۷ سؤال برای گروه مراجعان. در شاخص فرایندی نیز تعداد ۲۶ سؤال مخصوص خودارزیابی کارکنان خدمات اطلاعاتی، تعداد ۲۵ سؤال مخصوص ارزیابی کارکنان خدمات اطلاعاتی توسط رئیس

جدول ۱. نتایج حاصل از انجام آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین شاخص‌ها

شاخص فرایندی	شاخص اخلاقی-ارزشی	شاخص عملکردی	تعداد	ضریب همبستگی	شاخص عملکردی	ضریب همبستگی
۰/۷۱*	۰/۶۵*	۱	۵۶	ضریب همبستگی	شاخص اخلاقی ارزشی	ضریب همبستگی
...	۵۶	تعداد	Sig.(2-tailed)	ضریب همبستگی
۰/۶۸*	۱	۰/۶۵*	۵۶	ضریب همبستگی	شاخص عملکردی	ضریب همبستگی
...	۵۶	تعداد	Sig. (2-tailed)	ضریب همبستگی

۵۶	۵۶	۵۶	تعداد	
۱	*۰/۶۸	*۰/۷۱	ضریب همبستگی	شاخص فرایندی
.		Sig.(2-tailed)
۵۶	۵۶	۵۶	تعداد	

نسبتاً بالایی را نشان می‌دهد. این محاسبات نشان می‌دهد که از نظر آماری بین شاخص‌های موردنظر رابطه معنی‌داری برقرار است. برای پاسخ به پرسش اول پژوهش جدول‌های ۲-۵ شاخص-های موردنظر برای ارزیابی عملکرد جامعه موردنظر را نشان می‌دهند. شایان ذکر است که این شاخص‌ها برگرفته از پژوهش فرج-پهلوی و همکاران (۱۳۹۱) می‌باشند.

جدول ۲ مبین گویه‌ها و مؤلفه‌های مربوط به شاخص اخلاقی جامعه موردنظر است که شامل ۸ گویه می‌باشد.

همان‌طور که داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد، ضریب همبستگی بالایی بین شاخص‌های اخلاقی، عملکردی و فرایندی وجود دارد. به این ترتیب که بین شاخص اخلاقی و شاخص عملکردی ضریب همبستگی ۰/۶۵ وجود دارد و بین شاخص اخلاقی و شاخص فرایندی، همبستگی ۰/۷۱ است که به این معنی است که همبستگی نسبتاً بالایی بین این دو شاخص وجود دارد.

همچنین در مقایسه شاخص عملکردی و شاخص فرایندی هم نتایج نشان می‌دهد که همبستگی ۰/۶۸ وجود دارد که همبستگی

جدول ۲. گویه‌های مربوط به شاخص اخلاقی

گویه‌های مربوط به هر شماره در جداول ارزیابی	گویه‌های مربوط به هر شماره در جداول ارزیابی
رعایت احترام و ادب در برخورد با دیگران	مثبت‌گرایی و داشتن نگرش مثبت در کارها
رازداری و حفظ اسرار دیگران	رعایت احترام به دیگران در زمانه‌ای پرتنش
داشتن پوشش مناسب محل کار	داشتن تواضع و فروتنی
داشتن روی گشاده و بشاش و خوش برخورد بودن	پرهیز از غیبت

جدول ۳ مبین گویه‌ها و مؤلفه‌های مربوط به شاخص عملکردی جامعه موردنظر است که شامل ۱۳ گویه می‌باشد

جدول ۳. گویه‌های مربوط به شاخص عملکردی

گویه‌های مربوط به هر شماره در جداول ارزیابی	گویه‌های مربوط به هر شماره در جداول ارزیابی
داشتن سرعت عمل در انجام کارهای کتابخانه	میزان آشنایی با فناوری‌های جدید اطلاعاتی
دقت در انجام کار	انجام به‌موقع اقدامات جبرانی (در صورت لزوم)
رعایت کامل قوانین محیط کار	تلاش برای جذب افراد جدید جهت عضویت در کتابخانه
انجام دادن کار به‌موقع	مدیریت زمان در انجام کارها
انجام کار مؤثر بدون نظارت یا با حداقل نظارت مافوق	مهارت در استفاده از نرم‌افزارهای کتابداری
داشتن مهارت شغلی در پیشبرد امور کتابخانه	رغبت در گوش فرادادن به دیگران
پیگیری کارهای محوله تا رسیدن به نتیجه مطلوب	

جدول ۴ مبین گویه‌ها و مؤلفه‌های مربوط به شاخص فرایندی جامعه موردنظر است که شامل ۲۶ گویه می‌باشد.

جدول ۴. گویه‌های مربوط به شاخص فرایندی

گویه‌های مربوط به هر شماره در جداول ارزیابی	گویه‌های مربوط به هر شماره در جداول ارزیابی
رعایت سلسله‌مراتب اداری	در انتقال دانش و اطلاعات کاری به دیگران
مصرف درست وسایل کتابخانه	میزان اعتقاد به کار تیمی
تلاش برای روزآمدسازی معلومات شغلی	ارتباط مؤثر جهت یاری دیگران برای پذیرش تغییرات
داوطلب شدن برای قبول مسئولیت‌های کاری بیشتر	برقراری ارتباط مناسب با افرادی که طرز تفکر متفاوتی دارند

ارائه پیشنهادات جدید برای بهبود امور در زمینه کاری	انجام فعالیت‌های خودآموزی در زمینه شغلی
انعطاف‌پذیری در مورد نظرها و پیشنهادهای دیگران	رعایت عدالت در ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان
داشتن روحیه انجام کار تیمی	علاقه‌مند بودن و اشتیاق به شغل
توجه به احساسات و موقعیت‌های دیگران	مهارت در استفاده از اینترنت
کوشش و پیگیری در جهت رفع مسائل و مشکلات دیگران	به اشتراک‌گذاری اطلاعات با دیگران
داشتن قدرت استدلال	به کار بردن نظم و انضباط در محیط کاری
برقراری ارتباط مناسب با دیگران	کمک به توانمند نمودن دیگران در حل مشکلات با حداقل دخالت اجرایی
انتقال نظر و عقیده به شکل مؤثر	رعایت انضباط اداری در ورود و خروج
دادن راهنمایی و مشاوره	علاقه‌مند بودن و اشتیاق به شغل

بیانگر آن خواهد بود که بین نتایج حاصل از بررسی جوامع مورد مقایسه اختلاف معنی‌دار وجود ندارد.

با توجه به اینکه در مقایسه نتایج بین گروه‌های ارزیابی‌کننده، باید شرایط مقایسه یکسان باشد. بنابراین، داده‌های خام حاصل از ارزیابی از هر گروه، بدون در نظر گرفتن ضریب‌های اهمیت برای گروه خاصی، بررسی شد. از بین سؤالات پرسشنامه‌هایی که برای دریافت نظرات هر گروه تنظیم شده بود، تعداد ۲۰ سؤال مشترک مورد بررسی قرار گرفت که نتایج حاصل در جدول ۵ ارائه می‌شود.

براساس این مؤلفه‌ها پرسشنامه‌های موردنظر در اختیار گروه‌های پاسخگو قرار گرفت و سپس به‌منظور بررسی ارتباط بین نتایج خودارزیابی، ارزیابی مدیران، همکاران و مراجعان در ارزیابی عملکرد کتابداران در ابعاد اخلاقی، عملکردی و فرایندی، به‌دلیل استقلال جوامع آماری از آزمون ناپارامتری تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شد. در طی بررسی نتایج با توجه به سطح معنی‌داری ۹۵٪، اگر مقدار سطح معنی‌داری به‌دست آمده، کمتر از ۰/۰۵ باشد، مشخص می‌شود که اختلاف معنی‌دار بین جوامع مورد مقایسه وجود خواهد داشت و اگر این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ باشد،

جدول ۵. وضعیت شاخص‌های ارزیابی عملکرد کتابداران

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معنی‌داری
اخلاقی	بین گروهی	۳	۱/۲۹۹	۳/۹۴۰	۰/۰۰۹
	درون گروهی	۱۱۶	۰/۳۳۰		
	کل	۱۱۹			
عملکردی	بین گروهی	۳	۰/۴۲۴	۱/۱۳۴	۰/۳۳۶
	درون گروهی	۱۱۶	۰/۳۷۴		
	کل	۱۱۹			
فرایندی	بین گروهی	۳	۱/۱۱۰	۳/۳۸۹	۰/۰۱۹
	درون گروهی	۱۱۶	۰/۳۲۸		
	کل	۱۱۹			
کلی	بین گروهی	۳	۰/۸۴۳	۸۴۰۲	۰/۰۳۸
	درون گروهی	۱۱۶	۰/۲۹۷		
	کل	۱۱۹			

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، نتایج حاصل از ارزیابی کتابداران براساس ۲۰ سؤال مشترک بین ۴ گروه ارزیابی‌کننده نشان داد که در ارزیابی کلی در هر سه شاخص، در سطح ۰/۰۵ تفاوت معنی‌دار وجود دارد به داده‌های این جدول باوجود این که تفاوت جزئی بین میانگین

در ابعاد فرایندی در مقایسه بین گروه‌ها، $(F_{(۰/۲۷۶,۳۰,۰۵)}=۳/۳۸۹, P=۰/۰۱۹<۰/۰۵)$ ، در ابعاد عملکردی با توجه به داده‌های این جدول باوجود این که تفاوت جزئی بین میانگین

برای پاسخ به پرسش دوم پژوهش جهت تبیین رابطه نظرات گروه‌های چهارگانه ارزیاب و پیگیری تفاوت‌های حاصل از تحلیل واریانس یک‌راهه از آزمون توکی و جدول مقایسه چندگانه و آزمون تعقیبی HSD استفاده شد.

مجذورات در گروه‌ها، دیده می‌شود اما این تفاوت‌ها به لحاظ آماری در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار نیست و در نتیجه در شاخص عملکردی بین گروه‌های ارزیابی‌کننده تفاوت معنی‌داری وجود ندارد (F(۰/۲۷۶,۳۰,۵)=۱/۱۳۴, P=۰/۳۳۶ > ۰/۰۵)، همچنین در بعد اخلاقی - ارزشی در مقایسه بین گروه‌های ارزیابی‌کننده تفاوت معنی‌داری ملاحظه شد (F(۰/۲۷۶,۳۰,۵)=۳/۹۴۰, P=۰/۰۰۹ < ۰/۰۵).

شاخص اخلاقی

جدول ۶. مقایسه چندگانه گروه‌های ارزیاب در شاخص اخلاقی

فاصله اطمینان از ۹۵٪		سطح معنی‌داری	std.error	اختلاف میانگین	گروه ب	گروه الف	متغیر وابسته
حد پایین	حد پایین						
۰/۱۶۹۹	-۰/۳۳۱۸	۰/۸۳۸	۰/۰۹۷۰۵	-۰/۰۸۰۹۵	همکار		شاخص اخلاقی
-۰/۰۰۱۵	-۰/۵۰۳۲	۰/۰۴۸	۰/۰۹۷۰۵	-۰/۲۵۲۳۸*	خودارزیاب	رئیس	
۰/۳۱۲۸	-۰/۱۸۹۰	۰/۹۲۰	۰/۰۹۷۰۵	۰/۰۶۱۹۰	مراجع		
۰/۳۳۱۸	-۰/۱۶۹۹	۰/۸۳۸	۰/۰۹۷۰۵	۰/۰۸۰۹۵	رئیس		
۰/۰۷۹۴	-۰/۴۲۲۳	۰/۲۹۲	۰/۰۹۷۰۵	-۰/۱۷۱۴۳	خودارزیاب	همکار	
۰/۳۹۳۷	-۰/۱۰۸۰	۰/۴۵۶	۰/۰۹۷۰۵	۰/۱۴۲۸۶	مراجع		
۰/۵۰۳۲	۰/۰۰۱۵	۰/۰۴۸	۰/۰۹۷۰۵	۰/۲۵۲۳۸*	رئیس		
۰/۴۲۲۳	۰/۰۷۹۴	۰/۲۹۲	۰/۰۹۷۰۵	۰/۱۷۱۴۳	همکار	خودارزیاب	
۰/۵۶۵۱	۰/۰۶۳۴	۰/۰۰۷	۰/۰۹۷۰۵	۰/۳۱۴۲۹*	مراجع		
۰/۱۸۹۰	-۰/۳۱۲۸	۰/۹۲۰	۰/۰۹۷۰۵	-۰/۰۶۱۹۰	رئیس	مراجعه-کننده	
۰/۱۰۸۰	-۰/۳۹۳۷	۰/۴۵۶	۰/۰۹۷۰۵	-۰/۱۴۲۸۶	همکار		
-۰/۰۶۳۴	-۰/۵۶۵۱	۰/۰۰۷	۰/۰۹۷۰۵	-۰/۳۱۴۲۹*	خودارزیاب		

تعقیبی توکی استفاده شد که نتایج زیر حاصل شد:

برای نشان‌دادن اینکه میانگین نتایج ارزیابی گروه‌ها در این شاخص، در کدام جهت همگن و معنی‌دار هستند، از آزمون

جدول ۷. نتایج آزمون تعقیبی Tukey HSDa در شاخص اخلاقی

SUBSET FOR ALPHA=0/05		تعداد	گروه ارزیاب
۲	۱		
	۴/۳۹۰۵	۵۵	مراجعه‌کننده
	۴/۴۵۲۴	۵۶	رئیس
۴/۵۳۳۳	۴/۵۳۳۳	۵۵	همکار
۴/۷۰۴۸		۵۶	خودارزیاب
-۰/۲۹۲			Sig

خودارزیابان خود را بهتر از دو گروه رئیس و مراجعه‌کننده، ارزیابی کرده‌اند اما بین خودارزیابی و ارزیابی همکار، اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

نتایج آزمون‌های تعقیبی نشان داد که بین خودارزیابی و ارزیابی رئیس و مراجعه‌کننده تفاوت وجود دارد و در مقایسه گروه‌های مراجعه‌کننده و رئیس و همکار اختلاف معنی‌داری وجود ندارد (HSD=۰/۴۵۶). همچنین، میانگین‌ها نشان می‌دهند که گروه

شاخص عملکرد

آزمون تعقیبی HSD توکی استفاده شد، که نتایج زیر حاصل شد:

برای نشان دادن اینکه میانگین نتایج ارزیابی گروه‌ها در این شاخص، در کدام جهت همگن و معنی‌دار هستند، از

جدول ۸. مقایسه چندگانه گروه‌های ارزیابی در شاخص عملکردی

متغیر وابسته	گروه الف	گروه ب	اختلاف میانگین	std.error	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان از ۹۵٪	
						حد پایین	حد پایین
شاخص عملکردی	رئیس	همکار	-۰/۱۳۰۶۱	۰/۱۰۳۳۳	۰/۵۸۷	-۰/۳۹۷۷	-۰/۱۳۶۵
		خودارزیاب	-۰/۱۸۱۶۳	۰/۱۰۳۳۳	۰/۲۹۶	-۰/۴۴۸۷	-۰/۰۸۵۴
		مراجع	-۰/۰۷۵۵۱	۰/۱۰۳۳۳	۰/۸۸۵	-۰/۳۴۲۶	-۰/۱۹۱۶
	همکار	رئیس	۰/۱۳۰۶۱	۰/۱۰۳۳۳	۰/۵۸۷	-۰/۱۳۶۵	-۰/۳۹۷۷
		خودارزیاب	۰/۰۵۱۰۲	۰/۱۰۳۳۳	۰/۹۶۰	-۰/۳۱۸۱	-۰/۲۱۶۱
		مراجع	۰/۰۵۵۱۰	۰/۱۰۳۳۳	۰/۹۵۱	-۰/۲۱۲۰	-۰/۳۲۲۲
	خودارزیاب	رئیس	۰/۱۸۱۶۳	۰/۱۰۳۳۳	۰/۲۹۶	-۰/۰۸۵۴	-۰/۴۴۸۷
		همکار	۰/۰۵۱۰۲	۰/۱۰۳۳۳	۰/۹۶۰	-۰/۲۱۶۱	-۰/۳۱۸۱
		مراجع	۰/۱۰۶۱۲	۰/۱۰۳۳۳	۰/۷۳۴	-۰/۱۶۱۰	-۰/۳۷۳۲
	مراجعه کننده	رئیس	۰/۰۷۵۵۱	۰/۱۰۳۳۳	۰/۸۸۵	۰/۱۹۱۶	-۰/۳۴۲۶
		همکار	۰/۰۵۵۱۰	۰/۱۰۳۳۳	۰/۹۵۱	-۰/۳۲۲۲	-۰/۲۱۲۰
		خودارزیاب	۰/۱۰۶۱۲	۰/۱۰۳۳۳	۰/۷۳۴	-۰/۳۷۳۲	-۰/۱۶۱۰

جدول ۹. نتایج آزمون تعقیبی Tukey HSDa در شاخص عملکردی

گروه ارزیابی	تعداد	alpha=0/05 Subset for ۱
مراجعه کننده	۵۴	۴/۳۲۸۶
رئیس	۵۶	۴/۴۰۴۱
همکار	۵۳	۴/۴۵۹۲
خودارزیاب	۵۶	۴/۵۱۰۲
Sig		۰/۲۹۶

معنی‌داری ۰/۰۵ دارای اختلاف معنی‌دار نیستند. بنابراین، در نتایج میانگین‌ها اختلاف معنی‌داری وجود ندارند.

جدول ۹ نیز نتایج حاصل از آزمون تعقیبی را نشان می‌دهد، تمام گروه‌ها در یک زیرمجموعه قرار گرفته‌اند و در سطح

شاخص فرایندی

جدول ۱۰. مقایسه چندگانه گروه‌های ارزیابی در شاخص فرایندی

متغیر وابسته	گروه الف	گروه ب	اختلاف میانگین	std.error	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان از ۹۵٪	
						حد پایین	حد پایین
شاخص فرایندی	همکار	همکار	-۰/۱۰۹۵۹	۰/۰۹۶۷۵	۰/۶۷۰	-۰/۳۵۹۷	-۰/۱۴۰۵
		خودارزیاب	-۰/۲۴۸۹۸	۰/۰۹۶۷۵	۰/۰۵۲	-۰/۴۹۹۱	-۰/۰۰۱۱
		مراجع	۰/۰۲۸۵۷	۰/۰۹۶۷۵	۰/۹۹۱	-۰/۲۲۱۵	-۰/۲۷۸۷
	رئیس	رئیس	۰/۱۰۹۵۹	۰/۰۹۶۷۵	۰/۶۷۰	-۰/۱۴۰۵	-۰/۳۵۹۸
		خودارزیاب	-۰/۱۳۹۳۹	۰/۰۹۶۷۵	۰/۴۷۵	-۰/۳۸۹۵	-۰/۱۱۰۷
		مراجع	۰/۱۳۸۱۶	۰/۰۹۶۷۵	۰/۴۸۳	-۰/۱۱۱۹	-۰/۳۸۸۲
	همکار	رئیس	۰/۲۴۸۹۸	۰/۰۹۶۷۵	۰/۰۵۲	-۰/۰۰۱۱	-۰/۴۹۹۱
		همکار	۰/۱۳۹۳۹	۰/۰۹۶۷۵	۰/۴۷۵	-۰/۱۱۰۷	-۰/۳۸۹۵
		خودارزیاب	۰/۲۷۷۵۵*	۰/۰۹۶۷۵	۰/۰۲۳	۰/۰۲۷۵	-۰/۵۲۷۶
		مراجع					

رئیس	۰/۰۲۸۵۷	۰/۰۹۶۷۵	۰/۹۹۱	۰/۲۷۸۷	۰/۲۲۱۵
همکار	۰/۱۳۸۱۶	۰/۰۹۶۷۵	۰/۴۸۳	۰/۳۸۸۲	۰/۱۱۱۹
خودارزیاب	۰/۳۷۷۵۵*	۰/۰۹۶۷۵	۰/۰۲۳	۰/۵۲۷۶	۰/۰۲۷۵

مراجعه‌کننده به کتابخانه وجود دارد. اما در مقایسه دیدگاه ارزیابی‌شونده با دیدگاه‌ها، اختلاف معنی‌داری مشاهده نشده است. همچنین، در مقایسه دیگر دیدگاه‌ها باهم نیز، اختلاف معنی‌داری در این شاخص مشاهده شد.

نتایج آزمون توکی نشان می‌دهد که در شاخص فرایندی تنها اختلاف معنی‌دار بین دیدگاه ارزیابی‌شونده و دیدگاه مراجعه‌کننده وجود دارد. با توجه به جدول ۱۰ و مقدار سطح معنی‌داری به‌دست آمده ($F=Sig/0.023$)، حاکی از آن است که در سطح اطمینان ۹۵٪، اختلاف معنی‌داری بین دیدگاه ارزیابی‌شونده و دیدگاه

جدول ۱۱. نتایج آزمون تعقیبی Tukey HSDa در شاخص فرایندی

SUBSET FOR ALPHA=0/05		تعداد	گروه ارزیاب
۲	۱		
	۴/۳۷۳۵	۵۲	مراجعه‌کننده
۴/۴۰۲۰	۴/۴۰۲۰	۵۶	رئیس
۴/۵۱۱۶	۴/۵۱۱۶	۵۵	همکار
۴/۶۵۱۰		۵۵	خودارزیاب
۰/۰۵۲			Sig

این گروه مراجعه‌کنندگان مشاهده می‌شود و همچنین بین ارزیابی مراجعه‌کننده و ارزیابی رئیس و همکار در شاخص فرایندی، اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

این معنا در جدول ۱۱ نیز به طریق دیگری نشان داده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، تمام گروه‌ها همگن بوده و در یک زیرگروه مجتمع شده‌اند. در نتایج آزمون تعقیبی توکی با توجه به میانگین‌ها، اختلاف معنی‌دار تنها بین ارزیابی گروه خودارزیابان و

جدول ۱۲. مقایسه چندگانه گروه‌های ارزیاب در ارزیابی کلی کتابداران

متغیر وابسته	گروه الف	گروه ب	اختلاف میانگین	std.error	سطح معنی‌داری	فاصله اطمینان از ۹۵٪	
						حد پایین	حد پایین
ارزیابی کلی	همکار		۰/۱۰۷۰۵	۰/۰۹۲۱۰	۰/۶۵۱	۰/۱۳۱۰	۰/۳۴۵۱
	رئیس	خودارزیاب	۰/۲۲۷۶۶	۰/۰۹۲۱۰	۰/۰۶۷	۰/۰۱۰۴	۰/۴۶۵۷
	مراجع		۰/۰۰۴۹۹	۰/۰۹۲۱۰	۱	۰/۲۴۳۱	۰/۲۳۳۱
	رئیس		۰/۱۰۷۰۵	۰/۰۹۲۱۰	۰/۶۵۱	۰/۳۴۵۱	۰/۱۳۱۰
	همکار	خودارزیاب	۰/۱۲۰۶۱	۰/۰۹۲۱۰	۰/۵۵۸	۰/۱۱۷۵	۰/۳۵۸۷
	مراجع		۰/۱۱۲۰۴	۰/۰۹۲۱۰	۰/۶۱۷	۰/۳۵۰۱	۰/۱۲۶۰
	رئیس		۰/۲۲۷۶۶	۰/۰۹۲۱۰	۰/۰۶۷	۰/۴۶۵۷	۰/۰۱۰۴
	همکار	خودارزیاب	۰/۱۲۰۶۱	۰/۰۹۲۱۰	۰/۵۵۸	۰/۳۵۸۷	۰/۱۱۷۵
	مراجع		۰/۲۳۲۶۵	۰/۰۹۲۱۰	۰/۰۵۸	۰/۴۷۰۷	۰/۰۰۵۴
	رئیس		۰/۰۰۴۹۹	۰/۰۹۲۱۰	۱	۰/۲۳۳۱	۰/۲۴۳۱
	همکار	مراجعه‌کننده	۰/۱۱۲۰۴	۰/۰۹۲۱۰	۰/۶۱۷	۰/۱۲۶۰	۰/۳۵۰۱
	خودارزیاب		۰/۲۳۲۶۵	۰/۰۹۲۱۰	۰/۰۵۸	۰/۰۰۵۴	۰/۴۷۰۴

مراجعه-کننده) با توجه به داده‌ها در ستون سطح معنی‌داری و اینکه sig یا p-value در تمام موارد بزرگ‌تر از ۰/۰۵

که در جدول ۱۲ مشاهده می‌شود، در ارزیابی کلی کتابداران در مقایسه ارزیابی گروه‌های مختلف (رئیس، همکار، خودارزیاب و

اینکه sig یا p-value در تمام موارد بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، به‌طور کلی نتیجه می‌گیریم که این ارزیابی‌ها از دیدگاه گروه‌های مختلف ارزیاب، تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

مقایسه ارزیابی گروه‌های مختلف (رئیس، همکار، خودارزیاب و مراجعه‌کننده) با توجه به داده‌ها در ستون سطح معنی‌داری و

جدول ۱۳. نتایج آزمون تعقیبی Tukey HSDa در ارزیابی کلی کتابداران

SUBSET FOR ALPHA=0/05		تعداد	گروه ارزیاب
۱			
۴/۳۸۹۳	۵۶	مراجعه‌کننده	
۴/۳۹۴۳	۵۶	رئیس	
۴/۵۰۱۴	۵۴	همکار	
۴/۶۲۲۰	۵۵	خودارزیاب	
۰/۰۵۸		Sig	

خود را در مورد محیط کاری‌شان، با ادراک ارزیابی‌کنندگان مهم مقایسه کنند. این ارزیابی‌کنندگان می‌تواند شامل همکاران، زیردستان، مدیران و حتی مشتریان، عرضه‌کنندگان و اعضای اتحادیه باشند. تعاریف مختلفی از این فرایند ارائه شده است اما به‌طور کلی بازخورد ۳۶۰ درجه یا بازخورد چند منبعی، یک رویکرد ارزیابی عملکرد است که بر داده‌های جمع‌آوری شده از سرپرستان، همکاران، زیردستان، مشتریان و عرضه‌کنندگان تکیه دارد.

یکی از مباحث اساسی در کشور ما، فقدان سیستم ارزیابی عملکرد در سازمان‌هاست که باعث ایجاد مشکلاتی برای کارکنان، مدیریت و سازمان‌ها شده است. عمده توانایی بازخورد ۳۶۰ درجه در سازمان‌ها، به‌کارگیری کارکنان، مدیران و در پارهای موارد کارکنان زیردست در فرایند ارزیابی است که در نتیجه آن، سازمان‌ها می‌توانند سیستم جامع ارزیابی عملکرد مؤثری را به‌کار گیرند و ضمن ارزیابی صحیح از عملکرد کارکنان، مسیر ترقی مناسب برای افراد را برنامه‌ریزی کنند. تحول در کتابخانه‌ها و خدمات اطلاع‌رسانی، مستلزم تحول در عناصر دیگری است که یکی از مهم‌ترین این عناصر، نیروی انسانی می‌باشد. نیروی انسانی، عنصری جدایی‌ناپذیر در سازمان‌ها، به‌خصوص مراکز اطلاع‌رسانی می‌باشد که توجه یا عدم توجه به این عنصر می‌تواند رکود یا پویایی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را به همراه داشته باشد.

نکته قابل‌توجه در این پژوهش این است که در پژوهش حاضر، در نتایج حاصل از ارزیابی‌ها اختلاف معنی‌داری میان نتایج خودارزیابی کتابداران و نتایج ارزیابی همکاران در هر سه شاخص وجود ندارد. اما احتمال این را نیز باید در نظر گرفت که

همان‌طور که در جدول ۱۳ نیز نتایج حاصل از آزمون تعقیبی نشان می‌دهد، تمام گروه‌ها در یک زیرمجموعه قرار گرفته‌اند و در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ دارای اختلاف معنی‌دار نیستند. بنابراین، نتایج میانگین‌ها در ارزیابی کلی کتابداران نیز اختلاف معنی‌داری ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

توسعه روزافزون و سریع فناوری‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌ها، فرایند اطلاع‌رسانی را با تغییرات شگرفی مواجه کرده است. کتابداران و اطلاع‌رسانان، همواره تلاش داشته‌اند تا خود را با توجه به تحولات و تغییرات پیوسته‌ای که در جامعه رخ می‌دهد، تطبیق دهند. کتابداری و اطلاع‌رسانی همواره به لحاظ نظری و کاربردی در حال تغییر و تحول پیوسته بوده و خواهد بود و این تحول را شرط ماندگاری خود و نیز ضرورتی برای مؤثر واقع‌شدن در فرایند توسعه جامعه بشری می‌داند. از طرف دیگر تحول در کتابخانه‌ها و خدمات اطلاع‌رسانی مستلزم تحول در عناصر دیگری است که یکی از مهم‌ترین این عناصر، نیروی انسانی می‌باشد. نیروی انسانی عنصری جدایی‌ناپذیر و مهم در سازمان‌ها است که توجه یا عدم توجه به آن می‌تواند رکود یا پویایی سازمان‌های مختلف از جمله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را به همراه داشته باشد.

بازخورد ۳۶۰ درجه روشی مناسبی در زمینه توسعه کیفیت رهبری و مدیریت توسعه است. این فرایند، شامل یک دوره کامل است که خلاصه بازخوردی از همه افراد (سرپرستان، زیردستان و همکاران) در مورد جنبه‌های مختلف سبک عملکرد ارائه می‌کند. این روش ارزیابی به افراد کمک می‌کند تا ادراک

اخلاقی با توجه به داده‌های جدول ۶ نیز نتیجه می‌گیریم که بین دیدگاه‌های رئیس و مراجعه‌کننده، اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

نتایج آزمون‌های تعقیبی هم همان‌طور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، نشان داد که بین خودارزیابی و ارزیابی رئیس و مراجعه‌کننده تفاوت وجود دارد و در مقایسه گروه‌های مراجعه‌کننده و رئیس و همکار اختلاف معنی‌داری وجود ندارد ($HSD=0/456$). همچنین، میانگین‌ها نشان می‌دهند که گروه خودارزیابان خود را بهتر از دو گروه رئیس و مراجعه‌کننده ارزیابی کرده‌اند اما بین خودارزیابی و ارزیابی همکار، اختلاف معنی‌داری وجود ندارد. این نتایج با نتایج حاصله از پژوهش فرج‌پهلوی و همکاران (۱۳۹۱) هم‌سو است.

در شاخص عملکردی در مقایسه ارزیابی گروه‌های مختلف (رئیس، همکار، خودارزیاب و مراجعه‌کننده) با توجه به داده‌ها در جدول ۸ نتیجه می‌گیریم که در شاخص عملکردی بین ارزیابی کتابداران از دیدگاه گروه‌های مختلف، تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

پس از بررسی شاخص عملکردی در جامعه مورد پژوهش می‌توان گفت بهترین عملکرد توسط نیروهای باسابقه و فعال، کسانی که کارشان را همواره توأم با خواندن جلو برده‌اند، کسانی که مخاطبان کتابخانه‌ها را می‌شناسند، کسانی که توانسته‌اند با اعضای خود رابطه خوبی برقرار کنند و از هر کتاب ارتباط‌شناسی و مخاطب‌شناسی به‌روزتر هستند؛ انجام می‌گیرد. آموزش‌های گروهی این افراد و استفاده از این نیروها در آموزش سایر کتابداران یک‌راه مؤثر و مفید برای پیشرفت عملکردی کتابخانه‌ها و رسیدن به اهداف موردنظر کتابخانه‌ها است. آموزش مهارت‌های انتقال تجربه و روش‌های تدریس در کارگاه‌های حرفه‌ای نیز مورد مناسبی جهت تحقق این مهم است. نتایج این بخش از پژوهش با نتایج حاصله از پژوهش باسو (۲۰۱۵) و فیشر (۲۰۰۴) هم‌سو می‌باشد.

نتایج آزمون توکی نشان می‌دهد که در شاخص فرایندی تنها اختلاف معنی‌دار بین دیدگاه ارزیابی‌شونده و دیدگاه مراجعه‌کننده وجود دارد. با توجه به جدول ۱۱ و مقدار سطح معنی‌داری به‌دست آمده ($Sig=0/052$)، می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۵٪، اختلاف معنی‌داری بین دیدگاه ارزیابی‌شونده و دیدگاه مراجعه‌کننده به کتابخانه وجود دارد. اما در مقایسه دیدگاه ارزیابی‌شونده با سایر دیدگاه‌ها، اختلاف معنی‌داری مشاهده نشده است. همچنین، در مقایسه سایر دیدگاه‌ها باهم نیز، اختلاف معنی‌داری در این شاخص مشاهده نگردید. با توجه به اختلاف‌نظر مراجعه‌کنندگان با سایر گروه‌های ارزیاب

نوعی مصلحت‌اندیشی و احتیاط از طرف همکاران ممکن است که وجود داشته باشد. یکی از نکات قوت ارزیابی به روش ۳۶۰ درجه این است که کتابداران و کارکنان خدمات اطلاعاتی خودشان نیز در ارزیابی عملکرد خود شرکت دارند و همین امر باعث تقویت حس مشارکت، جدی گرفتن خدمات حیطة اطلاعات و بهبود فعالیت‌های تیمی در کتابخانه‌ها به‌خصوص کتابخانه‌های دانشگاهی می‌شود. همچنین باعث می‌شود تا کتابداران با دید بهتر و مثبت‌تری به فرایند ارزیابی بنگرند و آن را وسیله‌ای برای بهبود عملکرد خود و کتابخانه و تقویت نقاط قوت خود بدانند. در ارزیابی عملکرد به روش ۳۶۰ درجه به دلیل اینکه مسئولیت رئیس کتابخانه در ارزیابی و ارائه نتیجه ارزیابی به کارمندان کمتر می‌شود، تمایل مدیران به ارائه بازخورد به کارمندان بیشتر می‌شود. در نتیجه کتابداران با این شیوه با رفتار، توانایی‌ها و مهارت‌های خود در محیط کار مواجه می‌شوند. بنابراین، با کسب شناخت بیشتر از خود و توانمندی‌های خود؛ شناخت بیشتر سازمان و اهداف آن، در جهت بهبود وضعیت خود در موارد ذکر شده اقدام نمایند.

در این پژوهش بررسی شاخص اخلاقی (جدول ۶) نشان می‌دهد دیدگاه ارزیابی‌شونده با دیدگاه رئیس کتابخانه و دیدگاه مراجعه‌کننده در شاخص اخلاقی را با اختلاف معنی‌داری نشان می‌دهد. از آنجایی که شاخص‌های اخلاقی شاخص‌هایی هستند که بر رعایت اصول اخلاقی و ارزشی حاکم بر جامعه تأکید دارند و جزء امور فردی و شخصی محسوب می‌گردند که شخص خود نمی‌تواند تماماً صادقانه و بدون تعصب نظر دهد؛ نظر خود شخص با نظر دیگران درباره خود بسیار متفاوت می‌شود. این در حالی است که مقایسه دیدگاه ارزیابی‌شونده با دیدگاه همکار در شاخص اخلاقی با توجه به جدول ۷ اختلاف معنی‌داری را نشان نمی‌دهد که البته همکارها همان‌طور که قبل‌تر هم گفته شد احتمال یک سری سوگیری‌ها و اظهار نظرات دوستانه را دارد که صحت و سلامت پاسخ‌ها را زیر سؤال می‌برد.

مقایسه دیدگاه ارزیابی‌شونده با دیدگاه همکار در شاخص اخلاقی نشان می‌دهد که اختلاف معنی‌داری بین دیدگاه ارزیابی‌شونده و همکار وی وجود ندارد. مقایسه دیدگاه ارزیابی‌شونده با دیدگاه مراجعه‌کننده در شاخص اخلاقی حاکی از آن است که بین دیدگاه ارزیابی‌شونده و دیدگاه مراجعه‌کننده به کتابخانه وجود دارد. مقایسه دیدگاه رئیس و دیدگاه همکار فرد ارزیابی‌شونده نتیجه می‌گیریم که بین دیدگاه این دو گروه، در این شاخص اختلاف معنی‌داری وجود ندارد. مقایسه دیدگاه رئیس و دیدگاه مراجعه‌کننده در ارزیابی کتابداران در شاخص

کتابداران و کارکنان خدمات اطلاعاتی خودشان نیز در ارزیابی عملکرد خود شرکت دارند و همین امر باعث تقویت حس مشارکت، جدی گرفتن خدمات حیطة اطلاعات و بهبود فعالیت‌های تیمی در کتابخانه‌ها به‌خصوص کتابخانه‌های دانشگاهی می‌شود؛ همچنین باعث می‌شود تا کتابداران با دید بهتر و مثبت‌تری به فرایند ارزیابی نگریسته و آن را وسیله‌ای برای بهبود عملکرد خود و کتابخانه و تقویت نقاط قوت خود بدانند. در ارزیابی عملکرد به روش ۳۶۰ درجه به دلیل این‌که مسئولیت رئیس کتابخانه در ارزیابی و ارائه نتیجه ارزیابی به کارمندان کمتر می‌شود، تمایل مدیران به ارائه بازخورد به کارمندان بیشتر می‌شود. در نتیجه کتابداران با این شیوه با رفتار، توانایی‌ها و مهارت‌های خود در محیط کار مواجه می‌شوند. در این ارزیابی با کسب شناخت بیشتر از خود و توانمندی‌های خود، شناخت بیشتر سازمان و اهداف آن، در جهت بهبود وضعیت خود در موارد ذکر شده اقدام نمایند.

در مورد این شاخص می‌توان گفت مراجعه‌کنندگان به‌عنوان جامعه هدف خدمات کتابخانه‌ای در یک دیدگاه فرایندی ارزیابی عملکرد کتابداران مواردی را مدنظر قرار می‌دهند که انتظار برآورده شدن آنها را داشته‌اند و دیدگاه منفی آنها زنگ خطری برای ایجاد دلسردی در جامعه مخاطب و در نتیجه عدم خدمات‌خواهی آنها رکود عملکردی آینده کتابخانه‌ها باشد. این بخش از پژوهش با نتایج پژوهش هم‌راستا سجاد (۲۰۱۶) نیست زیرا در آن پژوهش در شاخص فرایندی بین گروه‌های مختلف ارزیاب تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

در پژوهش حاضر، در نتایج حاصل از ارزیابی‌ها اختلاف معنی‌داری میان نتایج خودارزیابی کتابداران و نتایج ارزیابی همکاران آنها در هر سه شاخص وجود ندارد اما احتمال این را نیز باید در نظر گرفت که نوعی مصلحت‌اندیشی و احتیاط از طرف همکاران ممکن است که وجود داشته باشد. یکی از نکات قوت ارزیابی به روش بازخورد ۳۶۰ درجه این است که

منابع

درجه: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان گیلان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. (۱۸)، ۴، ۴۲۶-۴۰۷.

علی‌زاده جدیدی، مرضیه و قاضی‌زاده، سید یوسف. (۱۳۹۰). بررسی سواد اطلاعاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران و تأثیر آن بر برون‌دادهای علمی آنان. ماهنامه ارتباط علمی، ۱۹ (۱)، ۴۱-۴۹.

گودرزی، ناصر (۱۳۸۲). ارزشیابی عملکرد کارکنان. تهران: آن، آن، مرکز برنامه ریزی و آموزش نیروی انسانی.

Basu, T. (2015). Integrating 360-degree feedback in to performance appraisal tool and development process. *IOSR Journal of Business and Management*, 17(1), 50-61.

Brutus, S., London, M. & Martineau, J. (1999). The impact of 360-degree feedback on planning for career development. *Journal of Management Development*, 18(8), 676-693.

Fisher, B. A. (2004). Listen to what's really going on. *Supervision*, 9-11.

بازدار، روح‌الله (۱۳۸۷). *ارزیابی عملکرد مدیران سازمان امور مالیاتی کشور با استفاده از رویکرد بازخورد ۳۶۰ درجه*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (منابع انسانی)، دانشگاه پیام نور شیراز.

حسنوی، رضا (۱۳۸۵). بررسی نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان، طراحی و ارائه سیستم مناسب برای مجتمع صنعتی و پژوهشی زرهی. تهران: چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.

فرج‌پهلوی، عبدالحسین؛ نوشین‌فرد، فاطمه؛ حسن‌زاده، مریم (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد کتابداران به روش ۳۶۰ Robert, L. Mathis, J. & Jackson, H. (2007). Human Resource Management. *Forbes*, 162(7), 152-176.

Sajjad, Hossain. 360 Degree Feedback as a Technique of Performance Appraisal: Does it Really Work?. *Asian Business Review*, 6(1).

Testa, M. R. (2002). A Model for organization based 360-degree leadership assessment. *leadership and organizational development journal*, 23 (4), 260-268.