



Research Paper

The study of proportionality of EFQM Business Excellence Model with Iranian Academic Libraries

Maryam parsaeian¹, Nosrat Riahi Nia^{2*}, Somayyeh Akhshik³, Mohammad Hassan Zadeh⁴

1. PhD student of Kharazmi University, Instructor, Department of Information Science and Knowledge, Taft Payam Nour University, Yazd, Iran
2. Full professor, Department of Information and Knowledge Science, Kharazmi University, Tehran, Iran
3. Assistant Professor, Department of Information and Knowledge Science, Kharazmi University, Tehran, Iran
4. Associate Professor, Department of Information and Knowledge Science, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

Article Info.

Received: 2018/08/25

Accepted: 2018/09/11

Abstract

Background and Objectives: The EFQM Business Excellence Model is a valuable management model that plays a prominent role in the excellence of the quality of services provided by various organizations and institutions. Certainly, utilizing this pattern in academic libraries can enhance the quality and service of academic libraries and ultimately cause the growth and development of scientific and research in universities. The main purpose of the present study is to provide an organizational excellence model appropriate to these types of libraries by identifying and accurately weighing the nine criteria of organizational excellence model with Iranian academic libraries. This research was conducted to answer the following questions:

1. What is the weight of the enabling criteria of the EFQM Business Excellence Model in Iranian academic libraries?
2. What is the weight of the results criteria of the EFQM Business Excellence Model in Iranian academic libraries?
3. Does the modified EFQM Business Excellence Model fit into the conditions of Iranian academic libraries?
4. What is the status of enabling and results criteria of the model adapted in Iranian academic libraries?

Methodology: This research was an applied research which used a survey method and a combined approach in gathering data (in two qualitative and quantitative stages) using a Delphi panel and a questionnaire. The research community in the qualitative section included 8 members of Delphi panel. The Results of the two-round Delphi technique was the EFQM questionnaire. Validity or credibility of the questionnaire was confirmed by Delphi technique based on experts' opinions. Also,

the Cronbach's alpha for the 9 criteria of the EFQM Business Excellence Model Obtained above. /7. The community of the quantitative part of the research were the managers of Iranian academic libraries. The questionnaire was distributed among 126 of the managers of the academic libraries, in order to comment on the importance of each of the sub criteria in assessing the quality of academic library services in a continuum 1 to 5 points. Finally, 93 questionnaires was collected as the basis for data analyzing. Factor Score Regression with Bootstrap-p method used in AMOS v. 23 to analyze the data.

Findings: The findings showed that the modified EFQM Business Excellence Model in this study is well-suited to the requirements of Iranian academic libraries and can be proposed for all Iranian academic libraries as a qualitative model. All the principles necessary to improve the quality of libraries are proportionate according to the situation and conditions of academic libraries in Iran. Also, according to the findings, the enabling criteria make up a total of 62% of the weight structure of the modified EFQM Business Excellence Model, While 38% of the weight structure of the modified model is assigned to the results criteria. Also, according to the findings, the average status of the enabling and results criteria at 95% confidence level have a significant difference with the average level (3). In other words, the criteria of the EFQM Business Excellence Model are at desirable level and can be used to measure the performance of Iranian academic libraries.

Discussion: The results of the research showed that the modified EFQM Business Excellence Model can be recommended for all academic libraries in Iran as a qualitative model because all the principles necessary for improving the quality of libraries are adapted according to to the status and conditions of the academic libraries in Iran. The results also showed that for quality excellence in academic libraries enabling criteria is more important than the results. Among the enabling criteria, provision of appropriate processes, resources and information services for users can have more value in the quality excellence of academic libraries. Also, among the results criteria, achieving and maintaining excellent results by academic libraries along with their mother organization's strategy is important for managers of these libraries and can be of great importance to the quality excellence of the library services. Finally, the correspondence between the status of enabling measures and results in the modified EFQM Business Excellence Model showed that all the enabling and results criteria are essential for achieving a level of excellence in academic libraries and can be used by managers of Iranian academic libraries. Therefore the modified EFQM Business Excellence model, which is developed by the guidance of the professors and Delphi members comment and is weighted by the managers of Iranian academic libraries, can be considered as a functional and comprehensive model for all types of academic libraries.

Keywords: *EFQM Business Excellence Model, Weighting System, Academic libraries*

*Corresponding author:

©2019 Published by Shahid Chamran
University of Ahvaz

Email: sara_purriahi@yahoo.com

How to Cite:

Parsaeian, M., Riahi Nia, N., Akhshik, S., Hassan Zadeh, M. (2019). The study of proportionality of EFQM Business Excellence Model with Iranian Academic Libraries. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 11(3): 1-22.



بررسی تناسب الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران

مریم پارسائیان^۱، نصرت ریاحی نیا^{۲*}، سمیه سادات آخشیک^۳، محمد حسن زاده^۴

۱. دانشجوی دکتری دانشگاه خوارزمی، مربی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، یزد، ایران
۲. استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
۳. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
۴. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

اطلاعات مقاله

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۶/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۶/۰۳

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی تناسب الگوی تعالی سازمانی و نظام وزن‌دهی آن با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران است. **روش‌شناسی:** پژوهش حاضر در دو مرحله کیفی و کمی انجام گرفت. در مرحله کیفی با استفاده از پنل دلفی، مهمترین معیارهای فرعی الگوی تعالی سازمانی متناسب با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران شناسایی شد. در مرحله کمی با استفاده از پرسشنامه متناسب‌سازی شده، نظرات مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در خصوص میزان اهمیت هریک از معیارهای فرعی شناسایی شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد الگوی تعالی سازمانی متناسب‌سازی شده در شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از برازش کافی برخوردار است. معیارهای توانمندساز در مجموع ۶۲ درصد و معیارهای نتایج ۳۸ درصد از ساختار وزنی الگو را به خود اختصاص داده‌اند. در بین معیارهای توانمندساز معیار فرایندها، منابع و خدمات اطلاعاتی با وزن تقریبی ۱۵ درصد و در بین معیارهای نتایج معیار نتایج کلیدی عملکرد با وزن تقریبی ۱۴ درصد بیشترین وزن را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین در سطح اطمینان ۹۵ درصد وضعیت معیارهای توانمندساز و نتایج با سطح متوسط ۳ دارای تفاوت معنی‌دار بود و بالاتر از آن قرار داشت که بیانگر این است که در الگوی تعالی سازمانی متناسب‌سازی شده، معیارهای توانمندساز و نتایج در سطحی مطلوب قرار داشته و می‌توانند در جهت سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران استفاده شوند.

نتیجه‌گیری: الگوی تعالی سازمانی متناسب‌سازی شده در این پژوهش می‌تواند به عنوان یک الگوی کیفی که در آن تمام اصول لازم برای ارتقای کیفی کتابخانه‌ها و متناسب با وضعیت و شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران بومی‌سازی شده است، برای تمام کتابخانه‌های دانشگاهی ایران پیشنهاد شود. همچنین مطابق نتایج بدست آمده در این الگو، معیارهای توانمندساز بیش از معیارهای نتایج برای تعالی خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران اهمیت دارند، به عبارتی دیگر با تقویت معیارهای توانمندساز در کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توان زمینه بهبود ارائه خدمات و رسیدن به نتایج تعالی را فراهم نمود.

کلیدواژه‌ها: الگوی تعالی سازمانی، نظام وزن‌دهی، کتابخانه‌های دانشگاهی ایران

* نویسنده مسئول:

sara_purriahi@yahoo.com

استناد به این مقاله:

پارسائیان، مریم، ریاحی نیا، نصرت، آخشیک، سمیه سادات، حسن‌زاده، محمد. (۱۳۹۸). بررسی تناسب الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۱ (۳): ۲۲-۱

مقدمه و بیان مسأله

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به منظور رویارویی مؤثر با تغییرات و برآورده ساختن نیازهای مراجعانشان، نیازمند بهره‌گیری از الگوهای کیفیتی می‌باشند تا براساس آنها بتوانند میزان موفقیت خود را در ارائه خدماتشان از لحاظ کیفی بسنجند و نتایج حاصل از این اقدامات را دستمایه بهبود کیفیت خدمات خود قرار دهند (Farajpahlou, Akhshik, Rajabali, Beglou, 2007). در این میان کتابخانه‌های دانشگاهی به دلیل ماهیت و ویژگی‌های خاص خود از جمله فعالیت به عنوان بخش مهم سازمان مادر یعنی دانشگاه، سطح بالای تعامل با کاربران، مشارکت با دیگر مراکز و شرکای اطلاعاتی و گرایش روزافزون به سمت ارائه خدمات الکترونیکی باید بتوانند تقاضاهای روزافزون کاربران خود را برآورده کنند، ارتباط مؤثری با تمام ذینفعان خود (از قبیل دانشجویان، کارکنان دانشگاه، کارکنان کتابخانه، شرکاء و جامعه) داشته باشند و افزون بر آن بتوانند در محیطی که نیازمند توسعه و بهبود مداوم است فعالیت کنند. برای دستیابی به تمامی این موارد، کتابخانه‌های دانشگاهی باید ابزارها و فرایندهای مدیریت کیفیت را بکار گیرند تا در مسیر بهبود و توسعه مداوم قرار گرفته و اهدافشان برآورده گردد (Stavirdis, 2012). نظام مدیریت کیفیت فراگیر، به عنوان روشی مناسب برای دستیابی به کارآیی و اثربخشی در اداره کتابخانه‌های دانشگاهی می‌تواند باعث افزایش کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها شود.

الگوی تعالی سازمانی به عنوان یکی از متداولترین ابزارهای خودارزیابی و بهبود که توسط بنیاد کیفیت اروپا در سال ۱۹۹۱ با هدف اشاعه مدیریت کیفیت فراگیر ابداع شده (Khaleghi & Haj Karimi, 2011) به عنوان یک چارچوب مدیریت کیفیت فراگیر بطور گسترده در اروپا و در همه انواع سازمانها استفاده می‌شود. کارآیی این روش در پژوهشهای مختلف و در انواع سازمانها مورد آزمون قرار گرفته و اثبات شده است. این الگو که هم‌اکنون به گونه‌ای موفقیت‌آمیز در بخش‌ها و انواع مختلفی از سازمانها بکار برده می‌شود، برای بخشهای غیرانتفاعی نیز مناسب بوده و با بستر کتابخانه‌ها قابلیت انطباق دارد (Liu, 2017) و اجرای آن در کتابخانه‌ها می‌تواند منجر به ارتقاء کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران شود.

با توجه به اهمیت قابل توجه کتابخانه‌های دانشگاهی در رشد و توسعه برنامه‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها، همچنین به منظور حفظ موقعیت این نهادهای علمی و تحقیقاتی و کسب برتری در دانشگاه‌ها و نیز دستیابی به رشد و توسعه واقعی، دستیابی به تعالی نیازمند بکارگیری الگویی متناسب با شرایط و ویژگی‌های کتابخانه‌های دانشگاهی است. بهره‌گیری از الگوی تعالی سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاهی این امکان را فراهم می‌آورد تا کتابخانه‌های دانشگاهی با سنجش کیفیت عملکرد خود، نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی نموده و بتوانند با برآورده نمودن تقاضاهای فزاینده کاربرانشان، نظر تمامی ذینفعان خود را برآورده سازند، همچنین به کتابخانه‌ها کمک می‌کند تا تمام مؤلفه‌هایی که می‌توانند در فرایند تعالی به عنوان سرمایه‌گذار مورد توجه قرار گیرند، شناسایی شوند. بدیهی است آشنایی و درک صحیح الگوهای مدیریتی و از آن جمله الگوی تعالی سازمانی، اهداف، نقشها و کارکردهای آنها در کتابخانه‌های دانشگاهی می‌تواند باعث توسعه و تعالی این نوع از کتابخانه‌ها و ارائه خدمات کیفی مناسب به کاربران گردد.

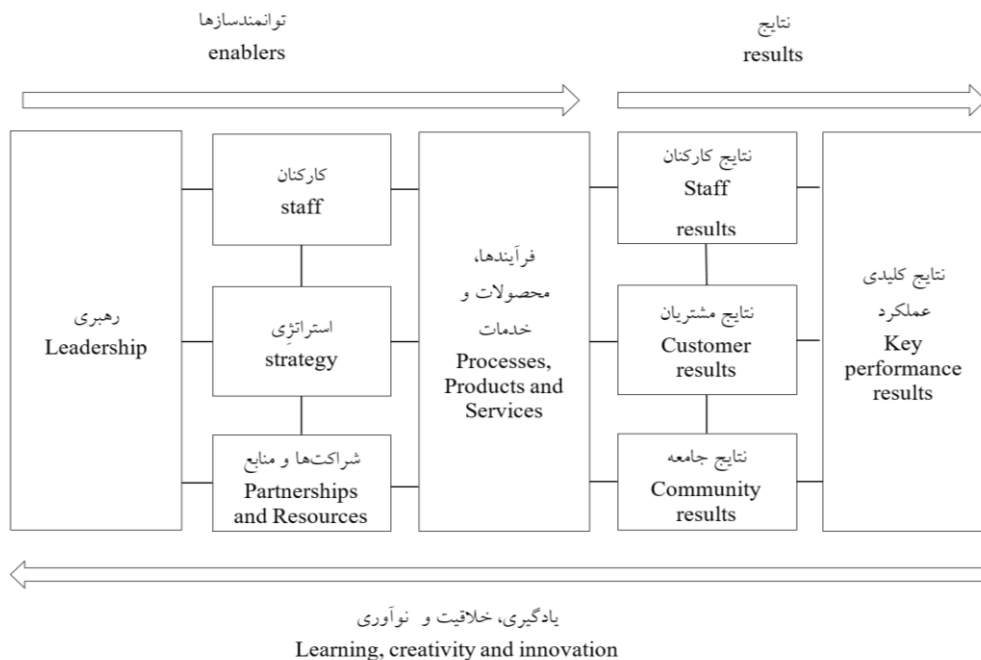
الگوی تعالی سازمانی از آغاز طراحی تاکنون سه ویرایش اساسی در سالهای ۱۹۹۹، ۲۰۰۳ و ۲۰۱۰ و یک ویرایش جزئی در سال ۲۰۱۳ داشته است. این تغییر ویرایشها با هدف در نظر گرفتن تغییر در شرایط و ویژگی‌های به وجود آمده در عصر حاضر انجام شده است. الگوی تعالی سازمانی (ویرایش ۲۰۱۳) از ۳ جزء اساسی به شرح زیر تشکیل شده است:

۱. مفاهیم بنیادین تعالی^۱

۲. معیارهای تعالی

۳. منطق رادار^۲

استفاده از این سه جزء به سازمان‌ها کمک می‌کند که خودشان را با توجه به شاخص‌ها، کیفیت‌ها و دستاوردهای سازمانهای متعالی مورد مقایسه و ارزیابی قرار دهند. آنها می‌توانند این اجزا را برای توسعه یک فرهنگ متعالی، آوردن ثبات به شیوه مدیریتی خود، دستیابی به روش‌های خوب، افزایش نوآوری و بهبود نتایج مورد استفاده قرار دهند (EFQM, 2018). مفاهیم بنیادین تعالی، پایه و اساس معیارهای الگوی تعالی سازمانی و دستیابی به تعالی در هر سازمانی می‌باشند و با یکدیگر رابطه‌ای متقابل دارند. معیارهای تعالی نیز هسته و قلب الگوی تعالی سازمانی هستند و مبنای ارزیابی یک سازمان قرار می‌گیرند که در مجموع شامل ۹ معیار توانمندساز و نتایج می‌باشند. شکل زیر رابطه بین معیارهای الگوی تعالی سازمانی و چگونگی تأثیر آنها بر یکدیگر را نشان می‌دهد.



شکل ۱. رابطه معیارهای توانمندساز و نتایج و تأثیر آنها بر یکدیگر (Safari, 2015)

Figure 1. The relationship between enabling and results criteria and their impact on each other

همانگونه که شکل ۱ نشان می‌دهد از مجموع نه معیار الگوی تعالی سازمانی پنج معیار آن توانمندساز یک سازمان محسوب می‌شوند و چهار معیار دیگر نتایج عملکرد و دستاورد فعالیت‌های سازمان می‌باشند. وزن معیارهای الگوی تعالی سازمانی بر روی هم ۱۰۰۰ امتیاز می‌باشد که ۵۰۰ امتیاز آن مربوط به معیارهای توانمندساز و ۵۰۰ امتیاز آن مربوط به معیارهای نتایج است. تقسیم بندی وزن معیارهای الگوی تعالی سازمانی به صورت زیر می‌باشد: معیارهای توانمندساز شامل ۵ معیار: رهبری (۱۰۰) امتیاز، استراتژی (۱۰۰) امتیاز، کارکنان (۱۰۰) امتیاز، شراکت‌ها و منابع (۱۰۰) امتیاز، فرآیندها، محصولات و خدمات (۱۰۰) امتیاز.

¹ fundamentals

² RADAR Logic

معیارهای نتایج شامل ۴ معیار: نتایج مشتری (۱۵۰) امتیاز، نتایج کارکنان (۱۰۰) امتیاز، نتایج جامعه (۱۰۰) امتیاز و نتایج حاصل از کسب و کار (۱۵۰) امتیاز (Farajpahlou & Akhshik, 2015).

منطق امتیازدهی الگوی تعالی سازمانی براساس منطق رادار^۱ است که از ۴ جزء به شرح زیر تشکیل شده است:

۱. نتایج موردانتظار^۲
۲. طراحی و توسعه رویکردها^۳
۳. بکارگیری رویکردها^۴
۴. ارزیابی و اصلاح رویکردها^۵

این منطق بیان می‌کند که سازمان برای رسیدن به نتایج موردنظر بایستی برنامه و رویکردی مناسب داشته باشد، این برنامه و رویکرد بایستی در ارکان سازمان تسری داده شده و به اجرا درآید، در نهایت عملکرد سازمان باید مورد ارزیابی قرار گیرد و در صورت لزوم بازنگری شود (Najmi & Hosseini, 2003). از آنجا که اساس شکل‌گیری الگوی تعالی سازمانی در بنیاد کیفیت اروپا پایه‌ریزی و معیارهای این الگو و وزن آنها در این بنیاد تنظیم شده است، بیم آن می‌رود که نتواند با فضای سازمانهای ایرانی از جمله کتابخانه‌ها همخوانی لازم و مناسبی داشته باشد. این امر در خصوص کتابخانه‌های دانشگاهی نیز صادق است چرا که الگوی تعالی سازمانی، برای بخش صنعت و خدمات تهیه شده و از ویژگیهای عمومی و جهانشمولی برای همه انواع سازمان‌ها برخوردار است. اما کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی از ویژگی‌ها، شرایط و الزامات خاص خود برخوردارند که با سایر سازمان‌ها متفاوتند. در این میان، ماهیت غیرانتفاعی این کتابخانه‌ها در بخش خدمات ضرورت متناسب-سازی و وزن‌دهی متناسب با عملکرد این سازمان‌ها را بیش از پیش توجیه می‌کند. با اینحال معلوم نیست وزن‌های کنونی معیارهای نه‌گانه الگوی تعالی سازمانی تا چه میزان با فضای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران مطابقت دارد و مشخص نیست این وزن‌ها در این شرایط چگونه باید باشند. بر همین اساس، پژوهش حاضر به دنبال تعیین امتیاز معیارهای الگوی تعالی سازمانی برای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و ارائه الگوی متناسب با این کتابخانه‌ها و نیز سنجش اعتبار الگوی طراحی شده است.

سؤال‌های پژوهش

هدف اصلی این پژوهش متناسب‌سازی الگوی تعالی سازمانی و شناسایی و تعیین دقیق وزن‌های معیارهای نه‌گانه این الگو برای ارزیابی کتابخانه‌های دانشگاهی ایران است. به منظور دستیابی به هدف فوق، این پژوهش در صدد است به پرسشهای زیر پاسخ دهد:

۱. معیارهای توانمندساز الگوی تعالی سازمانی در شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی ایران دارای چه وزنی هستند؟
۲. معیارهای نتایج الگوی تعالی سازمانی در شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی ایران دارای چه وزنی هستند؟
۳. آیا الگوی تعالی سازمانی در شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از برآش مطلوبی برخوردار است؟
۴. وضعیت موجود معیارهای توانمندساز و نتایج الگوی متناسب‌سازی شده در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران به چه صورت می‌باشد؟

¹ RADAR

² Results

³ Approach

⁴ Deployment

⁵ Assessment & Review

مرور پیشینه پژوهش

تأکید روی رویکردهای نوین مدیریت کتابخانه در دهه های ۴۰ و ۵۰ میلادی رشد پیدا کرد و مقالات و مطالعات متعددی بر روی جنبه های ارزیابی در کتابخانه ها نگاشته شد. در این راستا تکنیکها و چارچوبهای مختلفی خارج از زمینه خدمات کتابخانه ای وارد حوزه کتابداری شدند. در ابتدا بیشترین مطالعات انجام شده در راستای ارزیابی کتابخانه ها بیشتر از اینکه روی مفاهیم کیفی تأکید داشته باشند بر روی کمیتهایی از قبیل بررسی میزان استفاده از منابع، فهرستها و یا میزان رضایتمندی از خدمات و از این قبیل انجام می گرفتند. کتابخانه ها از دهه ۱۹۹۰ میلادی، مطالعات مربوط به کیفیت را آغاز نمودند. ابزارهای زیادی برای سنجش کیفیت در محیط کتابخانه ها به کار گرفته شده است، از جمله این ابزارها، الگوی تعالی سازمانی است. با توجه به اینکه الگوی تعالی سازمانی در بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت پایه ریزی شده است و با در نظر گرفتن این نکته که هر کشور و سازمانی شرایط و ویژگیهای خاص خود را دارا می باشد، استفاده از الگوی تعالی سازمانی در سازمانهای سایر کشورها نیازمند مطابقت دادن معیارها و نیز وزن های اختصاص داده شده به آنها در الگوی تعالی سازمانی است، از این رو پژوهشهایی در جهت متناسب سازی این الگو با برخی از سازمانها انجام گرفته است.

بررسی پژوهشهای انجام شده در داخل و خارج از کشور نشان می دهد که بیشترین مطالعات انجام شده با استفاده از الگوی تعالی سازمانی در راستای ارزیابی خدمات کتابخانه ها، مربوط به سالهای ۲۰۰۰ میلادی به بعد است (برای نمونه در داخل کشور بنگرید به وکیلی مفرد و همکاران (Vakili Mofrad et al, 2015)؛ علیقلی زاده و همکاران (Aligholi Zadeh et al, 2014)؛ حسن زاده و نشاط (Hassan Zadeh & Neshat, 2011)؛ محمد اسماعیل و ابراهیمی (Mohammad Ismail & Ebrahimi, 2011)؛ کشتکار (Keshtkar, 2010)؛ فرج پهلوی و آخشیک (Farajpahlou & Akhshik, 2009) و در خارج از کشور بنگرید به وانهورف (Vonhof, 2017) استاوریدیس و تی سیمپوگلو (Stavridis & Tsimpoglou, 2012)؛ بربلی (Borbely, 2011) و هرگت و هیرل (Hergert & Hierl, 2007) و تراکلو^۱ و دیگران (۲۰۰۵). در خصوص متناسب سازی الگوی تعالی سازمانی پژوهشهایی در داخل و خارج از کشور انجام گرفته است که می توان آنها را به سه دسته تقسیم نمود:

دسته اول: پژوهشهایی که ساختار اصلی الگو شامل معیارها و زیرمعیارها را اصلاح نموده و سعی کرده اند تا با مطابقت معیارها و زیرمعیارهای الگوی تعالی سازمانی با ویژگیهای خاص سازمان های مورد مطالعه، الگویی متناسب با آن سازمانها ارائه نمایند از قبیل: اسماعیل و همکاران (Ismail et al, 2016)؛ التابا (Al-Tabbaa, 2013)؛ مارکوس و همکاران (Marqus et al, 2011)؛ اسپاسوس و همکاران (Spasos et al, 2008) در خارج از کشور و سلطانی و همکاران (Soltani et al, 2014)؛ حاجیان (Hajian, 2013)؛ امیدواری و عباسی ملکی (Abbasi Maleki, 2013)؛ رازینی (Razini, 2010) در داخل کشور؛

دسته دوم: پژوهشهایی که از طریق متناسب سازی وزن معیارهای توانمندساز و نتایج، سعی در متناسب سازی الگوی تعالی سازمانی با ویژگیهای خاص سازمانهای مورد بررسی داشته اند از قبیل: لیو (Liu, 2017) در خارج از کشور و فرج پهلوی و آخشیک (Farajpahlou & Akhshik, 2015)؛ خالقی و حاج کریمی (Khaleghi & Haj Karimi, 2011) در داخل کشور؛ دسته سوم: پژوهشهایی که از طریق ادغام الگوی تعالی سازمانی با الگوهای کیفی دیگر، سعی در ارائه یک الگوی متناسب با سازمانهای مورد بررسی داشته اند از قبیل: شاهین (Shahin, 2011)؛ رجب زاده قطری و همکاران (Rajab Zadeh et al, 2015) در داخل کشور.

¹ Truccolo

با مرور پژوهشهای انجام گرفته در داخل و خارج از کشور در حوزه متناسب سازی الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه های دانشگاهی، کاستی های زیر شناسایی شد:

۱. تاکنون هیچ گونه پژوهشی در داخل یا خارج از کشور انجام نگرفته است که با این وسعت در سطح کتابخانه های دانشگاهی کشور و با در نظر گرفتن شرایط و ویژگیهای کتابخانه های دانشگاهی سعی در متناسب سازی الگوی تعالی سازمانی با این نوع از کتابخانه ها داشته باشد.

۲. وزن معیارها از مقولات بحث برانگیز الگوی تعالی سازمانی است، اما در پژوهشهای انجام گرفته روی متناسب سازی الگوی تعالی سازمانی به ساختار وزنی معیارها کمتر پرداخته شده است.

با توجه به اهمیت متناسب سازی الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه های دانشگاهی ایران، محقق سعی در پرنمودن خلاءهای موجود داشته و در این راستا قصد دارد تا تا از طریق متناسب سازی وزن معیارهای توانمندساز و نتایج با ویژگیهای کتابخانه های دانشگاهی ایران، الگویی متناسب با این نوع از کتابخانه ها را طراحی نموده و به پیاده سازی هرچه بهتر این الگو در بستر کتابخانه های دانشگاهی ایران کمک نماید.

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی است که با شیوه پیمایشی و رویکرد ترکیبی در گردآوری داده ها (در دو مرحله کیفی و کمی) با استفاده از پنل دلفی و پرسشنامه انجام گرفت. جامعه پژوهش حاضر در بخش کیفی شامل ۸ نفر از اعضای پنل دلفی بودند که تجربه یا سابقه پژوهش و مطالعاتی مناسب در حوزه مدیریت کتابخانه های دانشگاهی و نیز الگوی تعالی سازمانی داشتند و با بررسیهای انجام گرفته و طبق راهنمایی اساتید محترم راهنما و مشاور برای مشارکت در این پژوهش مناسب تشخیص داده شده و به روشی هدفمند انتخاب گردیدند تا به متناسب سازی معیارهای فرعی پرسشنامه استاندارد الگوی تعالی سازمانی مطابق با شرایط و ویژگیهای کتابخانه های دانشگاهی ایران بپردازند. در بخش کمی نیز جامعه پژوهش شامل مدیران کتابخانه های دانشگاهی ایران (شامل رؤسای کتابخانه، معاونان و سرپرستان بخش های مختلف کتابخانه) بود. با توجه به تعداد زیاد کتابخانه های دانشگاهی در ایران و عدم امکان ارسال پرسشنامه به تمامی مدیران کتابخانه های دانشگاهی در ایران، به منظور انتخاب کتابخانه های دانشگاهی از نظام رتبه بندی دانشگاههای کشور (۱۳۹۵-۱۳۹۶) براساس پایگاه استنادی علوم جهان اسلام^۱ استفاده شد. براین اساس ۱۰ دانشگاه برتر جامع، ۱۰ دانشگاه برتر صنعتی، ۱۰ دانشگاه برتر وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و نیز ۴ دانشگاه برتر هنر در ایران به عنوان دانشگاههای نمونه انتخاب شدند و پرسشنامه نظرسنجی از مدیران به کلیه مدیران (رؤسا، معاونان و سرپرستان بخش های مختلف) کتابخانه های مرکزی این دانشگاه ها ارسال گردید. برای گردآوری دیدگاه اعضای پنل دلفی در بخش اول پژوهش، در ابتدا پرسشنامه استاندارد الگوی تعالی سازمانی ویرایش ۲۰۱۳ (ترجمه از زبان اصلی) (Farajpahlu & Akhshik, 2015) که شامل ۹ معیار اصلی و ۵۲ معیار فرعی بود در اختیار اعضای پنل قرار داده شد تا مهمترین معیارها و معیارهای فرعی این الگو برای ارزیابی خدمات کتابخانه های دانشگاهی ایران از دیدگاه صاحب نظران شناسایی شود. بدین منظور از اعضای دلفی خواسته شد تا نظر خود را در مورد لزوم و اهمیت هر یک از معیارها و معیارهای فرعی این الگو برای ارزیابی کتابخانه های دانشگاهی ایران در یک پیوستار ۱ تا ۵ نمره ای بیان نمایند. معیارهای فرعی که بیش از ۷۰ درصد از آرای متخصصان را دریافت کرده بودند در لیست باقی ماندند و بقیه کنار گذاشته شدند. در پایان دور دوم پنل دلفی، ویرایش جدید ابزار پنل همراه با تغییرات اعمال شده در ویرایش اولیه برای اعضا ارسال

¹ ISC: Islamic world Science Citation Center

گردید تا دیدگاه خود را مبنی بر تأیید یا رد تغییرات به همراه نظر پیشنهادی خود در مورد هر یک از خرده معیارها بیان کنند. گزارش حاصل از اجرای دو دور تکنیک دلفی، ملاک تهیه و تدوین پرسشنامه نظرسنجی از مدیران کتابخانه های دانشگاهی ایران قرار گرفت. روایی یا اعتبار پرسشنامه از طریق تکنیک دلفی و براساس نظرات خبرگان مورد تأیید قرار گرفت، همچنین محاسبه آلفای کرونباخ برای ۹ معیار الگوی تعالی سازمانی (بالا تر از ۰/۷). نشان از تناسب سئوالات پرسشنامه، برای سنجش متغیرهای تحقیق و همچنین کاربرد آن در تحلیل های آماری داشت. پرسشنامه مذکور بین ۱۲۶ نفر از مدیران (مدیر، معاون و مسئولین بخش) کتابخانه های دانشگاهی ایران توزیع شد، ۷۶ درصد از پرسشنامه های توزیع شده جمع آوری شدند که مبنای تجزیه و تحلیل داده ها قرار گرفتند.

یافته های پژوهش

یافته های پژوهش در دو بخش کیفی و کمی به این شرح است.

در بخش کیفی:

هدف از این بخش، متناسب سازی پرسشنامه اصلی الگوی تعالی سازمانی ویرایش ۲۰۱۳ با کتابخانه های دانشگاهی ایران با استفاده از تکنیک دلفی بود. در دور اول دلفی از مجموع ۵۲ معیار فرعی پیشنهادی، ۱۵ معیار فرعی اصلاح شد و ۳ معیار فرعی اضافه گردید. در نهایت اعضای دلفی بر روی تمام ۵۲ معیار فرعی به اجماع رسیدند تا برای درج در پرسشنامه دور دوم لحاظ گردد. در دور دوم دلفی از مجموع ۵۵ معیار فرعی ۹ معیار فرعی اصلاح گردید و ۱ معیار فرعی حذف شد و بر روی ۵۴ معیار فرعی اجماع صورت گرفت. نتایج حاصل از اجرای دو دور دلفی، مبنای تهیه پرسشنامه نظرسنجی از مدیران کتابخانه های دانشگاهی به منظور اجرای بخش کمی قرار گرفت.

در بخش کمی:

در پژوهش حاضر و در ترکیب جمعیتی مدیران کتابخانه های دانشگاهی، حدود ۵۴ درصد افراد حاضر در نمونه زن و مابقی مرد می باشند. به لحاظ سنی، بیشترین نسبت افراد نمونه (حدود ۳۷ درصد) بین ۴۱ تا ۴۵ سال سن دارند. کمترین نسبت (۴ درصد) نیز در سنین بین ۳۱ تا ۳۵ سال می باشند. تحصیلات حدود ۶۴ درصد آنان کارشناسی ارشد و حدود ۳۵ درصد دکترا است. به لحاظ سابقه کاری حدود ۵۰ درصد افراد دارای سابقه کاری بین ۱۱ تا ۱۵ سال هستند که بیشترین نسبت نمونه را به خود اختصاص می دهند. کمترین نسبت نمونه (حدود ۲ درصد) نیز بیشتر از ۲۵ سال سابقه کاری دارند. تخصص حدود ۶۴ درصد پاسخگویان در حوزه علم اطلاعات و دانش شناسی و مابقی (حدود ۳۶ درصد) در حوزه ای غیرمرتبط با آن است. بر اساس نتایج مربوط به نوع دانشگاهی که پرسش شوندگان در آن به خدمت مشغول می باشند، حدود ۴۲ درصد به دانشگاه های جامع و حدود ۶ درصد به دانشگاه ها و مؤسسات تحقیقات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تعلق دارند که به ترتیب کمترین و بیشترین نسبت نمونه را تشکیل می دهند. در نهایت، سمتی که افراد در آن مشغول به خدمت هستند عبارت است از: ۴۴ درصد مسئول بخش، ۳۶ درصد مدیر و ۲۰ درصد معاون.

پرسش اول پژوهش: معیارهای توانمندساز الگوی تعالی سازمانی در شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی ایران دارای چه وزنی

هستند؟

معیارهای توانمندساز متشکل از پنج معیار رهبری، استراتژی، منابع انسانی، مشارکت‌ها و منابع و فرایندها، محصولات و خدمات هستند. برای محاسبه برآورد امتیازات عاملی در مورد معیارهای توانمندساز از رگرسیون امتیاز عاملی با پشتیبانی روش بوت استرپ-پی (صدکی) استفاده شد. به این ترتیب که توسط نرم‌افزار AMOS و به صورت آماری، تعداد ۵۰۰۰ نمونه به روش تصادفی ساده با جایگذاری و به حجم ۹۳ اخذ و برآورد امتیازات عاملی به ازای هر یک از این نمونه‌گیری‌ها محاسبه شد. برآورد نهایی امتیاز عاملی برابر با میانگین کلیه امتیازهای عاملی با استفاده از انحراف معیار کلیه امتیازهای عاملی به دست آمد. در نهایت برآوردهای امتیازهای عاملی هر کدام از معیارهای توانمندساز، از تقسیم هر یک بر مجموع امتیازهای عاملی و ضرب آن در عدد ۱۰۰۰ به بازه‌ی صفر تا ۱۰۰۰ منتقل شد. نتایج این برآورد در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. برآورد وزن معیارهای توانمندساز

Table 1. Estimating the weight of enabling criteria

امتیاز الگوی استاندارد Standard Pattern Rating	بازه اطمینان Confidence interval	امتیاز Points (0-100)	وزن نسبی Relative weight	امتیاز اصلی Main points	معیار Criterion
100	(116-124)	123	%12	0/100	رهبری Leadership
100	(113-124)	109	%11	0/088	استراتژی Strategy
100	(135-150)	143	%14	0/116	کارکنان Staff
100	(90-98)	96	%10	0/078	مشارکت‌ها و منابع Contributions and Resources
100	(148-150)	151	%15	0/122	فرآیندها، تولیدات و خدمات Processes, products and services
500	(625-630)	622	%62	0/504	توانمندسازها Enablers

با توجه به جدول ۱ وزن معیارهای توانمندساز الگوی تعالی سازمانی در شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی ایران را می‌توان چنین تفسیر نمود: در بین معیارهای توانمندساز، معیار فرایندها، تولیدات و خدمات با مقدار ۱۵ درصد دارای بزرگ‌ترین وزن نسبی است. پس از آن و با اختلافی اندک، معیار کارکنان با وزن نسبی ۱۴ درصد قرار گرفته است. پس از آن دو معیار رهبری و استراتژی به ترتیب با وزن‌های نسبی ۱۲ و ۱۱ درصد قرار دارند. آخرین جایگاه را نیز معیار مشارکت‌ها و منابع با وزن نسبی ۱۰ درصد به خود اختصاص داده است.

از طرف دیگر ملاحظه می‌شود که برای هیچ یک از معیارهای توانمندساز، بازه اطمینان محاسبه‌شده امتیاز الگوی استاندارد را در برنمی‌گیرد. به عنوان مثال برای معیار رهبری، بازه اطمینان به صورت (۱۲۴-۱۱۶) و امتیاز الگوی استاندارد برابر با ۱۰۰ است که در بازه مذکور قرار ندارد. این حالت برای سایر معیارهای توانمندساز نیز وجود دارد. نتایج بدست آمده بیانگر آن

است که وزن معیارهای توانمندساز در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران به صورتی معنادار متفاوت از نظام وزن‌دهی استاندارد الگوی تعالی سازمانی است؛ به عبارتی دیگر، امتیازدهی هر یک از معیارهای توانمندساز بر مبنای نظام وزن‌دهی استاندارد الگوی تعالی سازمانی، وزن مناسبی برای نظام متعالی مطلوب کتابخانه‌های دانشگاهی ایران ارائه نمی‌دهد و از این رو برای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران بایستی نظام وزن‌دهی متفاوتی را تدوین نمود.

پرسش دوم پژوهش: معیارهای نتایج الگوی تعالی سازمانی در شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی ایران دارای چه وزنی هستند؟

برای پاسخگویی بدین پرسش، از روشی مشابه با پرسش فرعی اول برای معیارهای نتایج (شامل نتایج مشتریان، نتایج کارمندان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد) استفاده می‌شود. نتایج این محاسبات در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. برآورد وزن معیارهای نتایج

Table 2. Estimating the weight of the results measures

معیار Criterion	امتیاز اصلی Main points	وزن نسبی Relative weight	امتیاز Points (0-100)	بازه اطمینان Confidence interval	امتیاز الگوی استاندارد Standard Pattern Rating
نتایج مشتریان Customer results	0/072	%9	89	(68-98)	150
نتایج کارمندان Staff results	0/078	%10	96	(86-98)	100
نتایج جامعه Community results	0/039	%5	48	(37-65)	100
نتایج کلیدی عملکرد Key performance results	0/117	%14	144	(134-149)	150
نتایج Results	0/306	%38	378	(625-630)	500

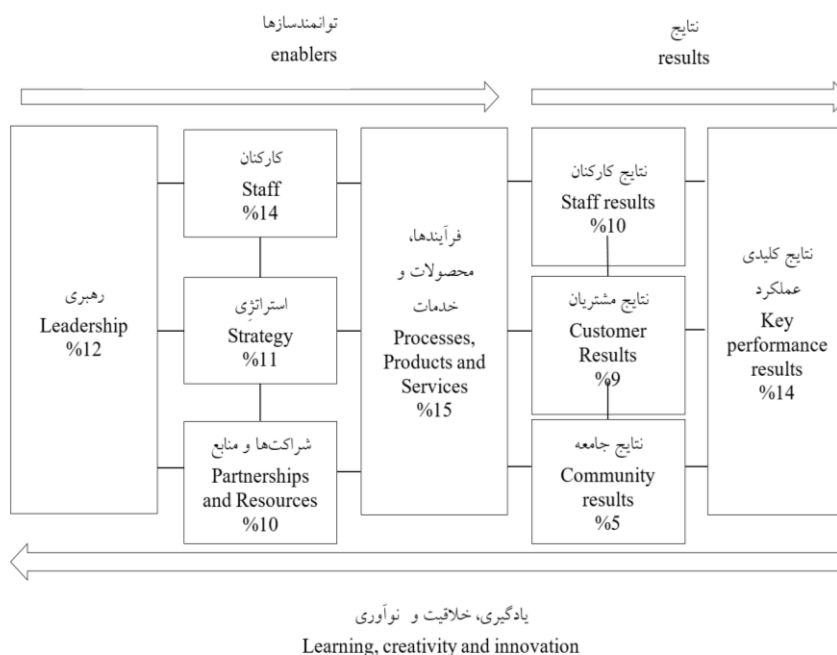
با توجه به جدول ۲ می‌توان وزن معیارهای نتایج الگوی تعالی سازمانی در شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی ایران را چنین تفسیر نمود: در بین معیارهای نتایج، نتایج کلیدی عملکرد با مقدار ۱۴ درصد دارای بزرگ‌ترین وزن نسبی است. پس از آن نتایج کارمندان با وزن نسبی ۱۰ درصد قرار گرفته است. نتایج مشتریان با اختلافی اندک از آن و با وزن نسبی ۹ درصد قرار دارد. آخرین جایگاه را نیز نتایج جامعه با وزن نسبی ۵ درصد به خود اختصاص داده است.

از طرف دیگر ملاحظه می‌شود که برای هیچ یک از معیارهای نتایج، بازه اطمینان محاسبه شده امتیاز الگوی استاندارد را در برنمی‌گیرد. به عنوان مثال برای معیار نتایج مشتریان، بازه اطمینان به صورت (۶۸-۹۸) و امتیاز الگوی استاندارد برابر با ۱۵۰ است که در بازه مذکور قرار ندارد. این حالت برای سایر معیارهای نتایج نیز وجود دارد نتایج بدست آمده بیانگر آن است که وزن معیارهای نتایج در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران به صورتی معنادار متفاوت از نظام وزن‌دهی استاندارد الگوی تعالی سازمانی است به عبارتی دیگر، امتیازدهی هر یک از معیارهای نتایج بر مبنای نظام وزن‌دهی استاندارد الگوی تعالی سازمانی،

پارسائیان و همکاران: بررسی تناسب الگوی تعالی سازمانی ...

وزن مناسبی برای نظام متعالی مطلوب کتابخانه‌های دانشگاهی ایران ارائه نمی‌دهد و از این رو برای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران بایستی نظام وزن‌دهی متفاوتی را تدوین نمود.

همانگونه که یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد امتیاز معیارهای توانمندساز و نتایج در الگوی تعالی سازمانی متناسب سازی شده با الگوی اصلی تعالی سازمانی تفاوت دارد. نتایج متناسب‌سازی نظام وزنی الگوی تعالی سازمانی برای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در شکل ۲ نشان داده شده است:

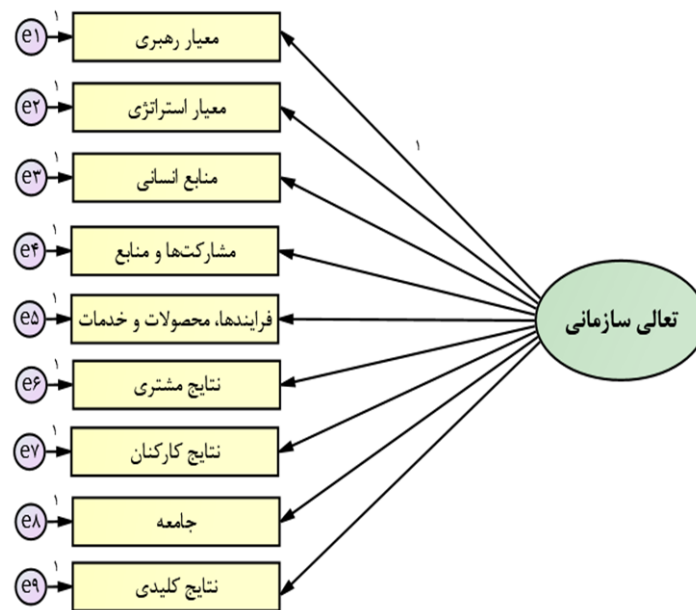


شکل ۲. نظام وزن‌دهی الگوی تعالی سازمانی متناسب‌سازی شده با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران

Figure 2. The EFQM Business Excellence Model weighting system modified to Iranian academic libraries

پرسش سوم پژوهش: آیا الگوی تعالی سازمانی در شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از برآزش مطلوبی برخوردار است؟ الگوی تعالی سازمانی برای سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در شکل ۲ نمایش یافته است. در این شکل، تعالی سازمانی به عنوان متغیر پنهان و نه معیار تحقیق به صورت متغیرهای آشکار در نظر گرفته شده‌اند. جملات خطای مدل نیز به صورت ۲۱ تا ۲۹ به نمایش درآمده‌اند.

الگوی تعالی سازمانی متناسب سازی شده که به صورت شکل ۳ است به لحاظ شاخص‌های برآزش بدست آمده از تناسب کافی برخوردار است. لذا می‌توان گفت الگوی تعالی سازمانی در شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از برآزش مطلوبی برخوردار است.



شکل ۳. الگوی تعالی سازمانی برای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران

Figure 3. The EFQM Business Excellence Model for Iranian academic libraries

در الگوی شکل ۲ ضریب کشیدگی چندمتغیره‌ی ماردیا^۱ دارای مقدار بحرانی ۱/۸۳ است که از ۱/۹۶ کوچک‌تر بوده و لذا نشان‌دهنده‌ی پیروی داده‌ها از توزیع چندمتغیره‌ی نرمال^۲ می‌باشد (Ghasemi, 2013) در ادامه نتایج حاصل از برازش مدل شکل ۲ در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج برازش الگوی تعالی متناسب سازی شده

Table 3. The results of fitting the pattern of excellence fitted

t-value	بار عاملی Factor load	شاخص indicator
-	0/80	رهبری Leadership
8/77	0/81	استراتژی Strategy
9/51	0/86	کارکنان Staff
8/33	0/78	مشارکت‌ها و منابع Contributions and Resources
9/46	0/85	فرآیندها، تولیدات و خدمات Processes, products and services
8/11	0/76	نتایج مشتری Customer Results
8/33	0/78	نتایج کارکنان staff Results
5/85	0/58	نتایج جامعه Society Results
9/25	0/84	نتایج کلیدی عملکرد Key performance results

¹ Mardia

² Multivariate Normal Distribution

مطابق با جدول ۳ همگی مقادیر t بزرگ‌تر از $1/96$ هستند و لذا تمامی شاخص‌ها در مدل در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار می‌باشند. هم‌چنین تمامی بارهای عاملی دارای مقادیر بزرگ (بیشتر از $0/7$) هستند که نشان‌دهنده‌ی تبیین‌کنندگی بالای آن‌ها در مدل است. در ادامه شاخص‌های برازش مدل مورد بررسی قرار می‌گیرد. برای این مدل شاخص‌های برازش^۱ به صورت $\chi^2/df = 2/14$ ($\chi^2 = 57/186$, $df = 27$)، $CFI = 0/95$ ، $TLI = 0/93$ و $SRMR = 0/047$ هستند. مقادیر قابل پذیرش این شاخص‌ها برای $SRMR$ کم‌تر از $0/05$ و برای هر کدام از CFI و TLI بیشتر از $0/9$ است (Byrne, 2010).

طبق نظر مارش و هاسوار (Marsh & Hocevar, 1985) به علت آن که شاخص χ^2/df به حجم نمونه بستگی دارد، مقادیر ۲ تا ۵ برای آن نشان‌دهنده برازش معقول است. لذا برای مدل مورد بررسی، شاخص‌ها در محدوده‌ی مطلوب قرار دارند. بنابراین برازش این مدل به داده‌های جمع‌آوری شده مورد پذیرش قرار می‌گیرد و از نتایج آن می‌توان جهت بررسی و پاسخگویی به پرسش‌های تحقیق استفاده کرد.

پرسش چهارم پژوهش: وضعیت موجود معیارهای توانمندساز و نتایج الگوی متناسب‌سازی شده در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران به چه صورت می‌باشد؟

برای پاسخ به سؤال حاضر به ازای هر یک از معیارهای توانمندساز و هر یک از معیارهای نتایج، یک آزمون فرضیه انجام می‌شود. در هر کدام از این آزمون‌ها، فرضیه صفر به صورت برابر بودن میانگین دیدگاه‌ها درباره وضعیت موجود معیار با سطح متوسط (مقدار ۳)، و فرضیه یک به صورت عدم برابری آن با سطح متوسط است. برای انجام این آزمون فرضیه نیز از آزمون استودنت بهره‌گیری می‌شود. نتایج این آزمون در جداول ۴ و ۵ ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج مربوط به پرسش فرعی چهارم تحقیق برای معیارهای توانمندساز

Table 4. Results of the fourth research sub-question for enabling criteria

مقدار p -value	آماره آزمون Test statistics	انحراف معیار Standard deviation	میانگین Average	معیارهای توانمندساز enabling Criteria
<0/001	21/66	0/49	4/11	رهبری Leadership
<0/001	17/05	0/59	4/05	استراتژی Strategy
<0/001	14/13	0/63	3/92	کارکنان Staff
<0/001	16/18	0/57	3/96	مشارکت‌ها و منابع Contributions and Resources
<0/001	16/33	0/58	3/99	فرآیندها، تولیدات و خدمات Processes, products and services

¹ Fit Indices

با توجه به جدول ۴ ملاحظه می‌شود که برای هر پنج معیار توانمندساز p -مقدار کوچک‌تر از ۰/۰۰۱ و لذا کوچک‌تر از ۰/۰۵ هستند. بنابراین می‌توان گفت میانگین وضعیت موجود معیارهای توانمندساز (رهبری، استراتژی، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع، و فرآیندها، تولیدات و خدمات) در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارای تفاوت معنی‌دار با سطح متوسط (۳) هستند. از طرف دیگر مقادیر میانگین هر پنج معیار از مقدار ۳ بزرگ‌تر است. لذا می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد چنین بیان کرد که وضعیت معیارهای توانمندساز شامل رهبری، استراتژی، کارکنان، مشارکت‌ها و منابع، و فرآیندها، تولیدات و خدمات با سطح متوسط ۳ دارای تفاوت معنی‌دار است و بالاتر از آن قرار دارد. به عبارتی دیگر معیارهای مذکور در سطحی مطلوب قرار دارند و از آنها می‌توان در جهت سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران استفاده نمود.

جدول ۵. نتایج مربوط به پرسش فرعی چهارم تحقیق برای معیارهای نتایج

Table 5. Results of the fourth research sub-question for the results measures

مقدار p p-value	آماره آزمون Test statistics	انحراف معیار Standard deviation	میانگین Average	معیارهای نتایج results Criteria
<0/001	17/60	0/57	4/05	نتایج مشتری Customer Results
<0/001	9/94	0/57	3/59	نتایج کارکنان Staff Results
<0/001	1/87	0/52	3/10	نتایج جامعه Society Results
<0/001	19/66	0/55	4/12	نتایج کلیدی عملکرد Key performance results

مطابق جدول ۵ برای هر چهار معیار نتایج p -مقدار کوچک‌تر از ۰/۰۰۱ و لذا کوچک‌تر از ۰/۰۵ هستند. بنابراین می‌توان گفت میانگین وضعیت موجود معیارهای نتایج (نتایج مشتری، نتایج کارکنان، جامعه و نتایج کلیدی) در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارای تفاوت معنی‌دار با سطح متوسط (۳) هستند. از طرف دیگر مقادیر میانگین هر چهار معیار از مقدار ۳ بزرگ‌تر است. لذا می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد چنین بیان کرد که وضعیت معیارهای نتایج شامل نتایج مشتری، نتایج کارکنان، جامعه و نتایج کلیدی با سطح متوسط ۳ دارای تفاوت معنی‌دار است و بالاتر از آن قرار دارد. به عبارتی دیگر معیارهای مذکور در سطحی مطلوب قرار دارند و از آنها می‌توان در جهت سنجش عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی ایران استفاده نمود.

بحث و نتیجه گیری

نتایج بدست آمده از پژوهش نشان می‌دهد که الگوی تعالی سازمانی برای سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران همانند شکل ۱ و متشکل از معیارهای رهبری، استراتژی، منابع انسانی، مشارکت‌ها و منابع، فرآیندها، محصولات و خدمات، نتایج مشتری، نتایج کارکنان، جامعه و نتایج کلیدی عملکرد است. الگوی تعالی سازمانی متناسب‌سازی شده

می‌تواند به عنوان یک الگوی کیفی که در آن تمام اصول لازم برای ارتقای کیفی کتابخانه‌ها و متناسب با وضعیت و شرایط کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران بومی سازی شده است، برای تمام کتابخانه‌های دانشگاهی ایران پیشنهاد گردد.

مطابق با نتایج جدول ۱، معیارهای توانمندساز در مجموع با ۶۲۲ امتیاز از ۱۰۰۰ امتیاز الگوی تعالی سازمانی، ۶۲ درصد از ساختار وزنی الگوی متناسب سازی شده به معیارهای نتایج اختصاص داده شده را به خود اختصاص می‌دهند، در حالی که ۳۸ درصد از ساختار وزنی الگوی متناسب سازی شده به معیارهای نتایج اختصاص داده شده است. در الگوی تعالی سازمانی (ویرایش ۲۰۱۳) هر کدام از معیارهای توانمندساز و نتایج ۵۰ درصد از ساختار وزنی را به خود اختصاص داده اند و از این نظر ساختار وزنی الگوی متناسب سازی شده با الگوی تعالی سازمانی (ویرایش ۲۰۱۳) متفاوت می‌باشد. نتایج بدست آمده در این قسمت از پژوهش بیانگر آن است که برای تعالی کیفیت در کتابخانه‌های دانشگاهی، حوزه توانمندسازها از نتایج اهمیت بیشتری دارند. نتایج بدست آمده با نتایج پژوهش فرج پهلوی و آخشیک (Farajpahlu & Akhshik, 2015) همخوانی دارد، آنها در پژوهش خود ضمن متناسب سازی الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به این نتیجه رسیدند که معیارهای توانمندساز اندکی بیش از معیارهای نتایج برای کتابخانه‌های مورد بررسی اهمیت دارند. این همخوانی را می‌توان به علت ماهیت یکسان کتابخانه‌ها دانست، از آنجایی که کتابخانه‌ها سازمانهای خدماتی و غیرانتفاعی هستند برای ارائه خدمات با کیفیت باید بتوانند زمینه‌های ارائه این خدمات را بهبود بخشند، این زمینه‌ها در واقع همان معیارهایی هستند که تحت عنوان معیارهای توانمندساز از آنها نام برده می‌شود، بدیهی است تقویت این معیارها می‌تواند زمینه بهبود ارائه خدمات و رسیدن به نتایج متعالی در تمام انواع کتابخانه‌ها را به دنبال داشته باشد. نتایج بدست آمده همچنین با نتایج یافته‌های شاهین (Shahin, 2011)، اسکیدسن (Eskildsen, 2001) و خالقی و حاج کریمی (Khaleghi & Haj Karimi, 2011) نیز از نظر اختصاص امتیاز بیشتر به معیارهای توانمندساز همخوانی دارد، اما با نتایج یافته‌های لیو (Liu, 2017) متفاوت است.

همچنین در خصوص امتیاز هر کدام از معیارهای اصلی توانمندساز معیار فرایندها، تولیدات و خدمات با کسب امتیاز ۱۵۱ از مجموع ۶۲۲ امتیاز معیارهای توانمندساز، در مجموع ۱۵ درصد از ساختار وزنی معیارهای توانمندساز را به خود اختصاص می‌دهند که نشان از اهمیت ویژه این معیار در تعالی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی از دیدگاه مدیران این کتابخانه‌ها می‌باشد. بعد از این معیار، معیار کارکنان با وزن تقریبی ۱۴ درصد در رتبه دوم اهمیت قرار دارد، معیارهای رهبری (۱۲ درصد)، استراتژی (۱۱ درصد) و مشارکت‌ها و منابع (۱۰ درصد) از نظر میزان اهمیت در الگوی تعالی سازمانی متناسب سازی شده در رتبه‌های سوم تا پنجم قرار دارند. به عبارت دیگر در بحث تعالی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی از دید مدیران و مسئولین این کتابخانه‌ها معیار فرایندها، تولیدات و خدمات در درجه اول اهمیت و معیار کارکنان در درجه دوم اهمیت قرار دارند. نتایج بدست آمده با نتایج یافته‌های فرج پهلوی و آخشیک (Farajpahlu & Akhshik, 2015) همخوانی دارد، آنها در پژوهش خود ضمن متناسب سازی نظام وزن‌دهی الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به این نتیجه رسیدند که در بین معیارهای توانمندساز معیار فرایندها، تولیدات و خدمات با ضریب وزنی ۲۸ درصد در بین سایر معیارها از اهمیت بیشتری برخوردار است. همچنین با نتایج یافته‌های خالقی و حاج کریمی (Khaleghi & Haj Karimi, 2011) نیز همخوانی دارد، در پژوهش آنها معیار فرایندها، تولیدات و خدمات با ضریب وزنی ۲۱ درصد نسبت به سایر معیارها در تعالی

کیفی از اهمیت بیشتری برخوردار بود. نتایج بدست آمده با نتایج یافته های مارکوس و همکاران (Marqus et al, 2011)، ساده (Sadeh, 2010)، تقی زاده هرات (Taghi Zadeh Herat, 2012)، نبیتز (Nabitz, 2007)، رجب زاده قطری و همکاران (Rajab Zadeh Ghatari et al, 2015)، سلطانی و همکاران (Soltani et al, 2014) و حاجیان (Hajian, 2013) مطابقت ندارد. در تمامی پژوهشهای نامبرده (به استثنای پژوهش نبیتز (Nabitz, 2007) که در آن بیشترین امتیاز به معیار مشتری داده شده بود) بیشترین میزان امتیاز در بین معیارهای توانمندساز به معیار رهبری داده شده بود که علت متفاوت بودن نتیجه پژوهش صورت گرفته با این پژوهشها را می توان در متفاوت بودن ماهیت خدمات کتابخانه های دانشگاهی با سایر سازمانها دانست.

نتایج بدست آمده از نظر اختصاص امتیاز کمتر به معیار نتایج با نتایج یافته های فرج پهلوی و آخشیک (Farajpahlou & Akhshik, 2015)، شاهین (Shahin, 2011) و خالقی و حاج کریمی (Khaleghi & Haj Karimi, 2011) و اسکیدسن (Eskildsen, 2001) مطابقت دارد در پژوهشهای نام برده، وزن معیارهای نتایج از معیارهای توانمندساز کمتر می باشد؛ اما با نتایج پژوهش لیو (Liu, 2017) مطابقت ندارد.

در تبیین احتمالی یافته های فوق می توان گفت دستیابی به نتایج تقریباً یکسان توسط این پژوهش و پژوهش فرج پهلوی و آخشیک (Farajpahlou & Akhshik, 2015) که تنها پیشینه موجود در زمینه متناسب سازی نظام وزنی الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه ها در داخل و خارج از کشور می باشد، می تواند بیانگر یکسان بودن ماهیت خدماتی کتابخانه ها باشد. کتابخانه ها و از آن جمله کتابخانه های دانشگاهی ماهیت غیرانتفاعی دارند و فرایندهای خدمت مدار در این کتابخانه ها از ارزش و جایگاه والایی برخوردار می باشد. در واقع نقطه قوت کتابخانه ها ارائه خدمات اطلاعاتی مناسب به کاربران خود است، ارائه این خدمات نیز از طریق فرایندها و منابع اطلاعاتی مناسب امکان پذیر است. در خصوص کتابخانه های دانشگاهی از آنجایی که این نوع از کتابخانه ها، نقش برجسته ای در سازمان مادر خود (دانشگاه) از نظر توسعه علم و تحقیقات و پیشبرد اهداف علمی و تحقیقاتی دانشگاه دارند، ارائه سطح بالاتری از خدمات توسط این نوع از کتابخانه ها می تواند به رضایت بیشتر مراجعان و تعالی خدمات بیانجامد. از این رو از نظر مدیران و مسئولان کتابخانه های دانشگاهی تدارک و فراهم آوردن فرایندها، منابع و خدمات اطلاعاتی مناسب برای کاربران اهمیت و ارزش بیشتری در تعالی کیفی کتابخانه ها یافته است. همچنین بعد از معیار فرایندها، محصولات و خدمات معیار کارکنان با کمی اختلاف از نظر میزان اهمیت در تعالی کتابخانه های دانشگاهی در مرتبه دوم قرار دارد. کسب این امتیاز بیانگر جایگاه والای کارکنان کتابخانه های دانشگاهی از نظر مدیران این کتابخانه ها در تعالی کیفی کتابخانه های دانشگاهی می باشد، به عبارتی دیگر مدیران کتابخانه های دانشگاهی با مشارکت کارکنان و با بهره گیری از توانمندیهای بالقوه و نیز مدیریت بهینه آنها، می توانند در جهت دستیابی به اهداف متعالی کتابخانه های خود گام بردارند.

از نظر میزان امتیاز تعلق گرفته به معیارهای نتایج در پژوهش حاضر، امتیاز معیار نتایج کلیدی عملکرد افزایش یافته و امتیاز معیارهای نتایج مشتریان و نتایج جامعه کاهش یافته است، اما امتیاز نتایج کارکنان در مقایسه با الگوی تعالی سازمانی بدون تغییر باقی مانده است. نتایج بدست آمده از این نظر با نتایج پژوهش فرج پهلوی و آخشیک (Farajpahlou & Akhshik, 2015) همخوانی ندارد، در پژوهش نامبرده امتیاز معیارهای نتایج مشتری و نتایج جامعه افزایش و امتیاز معیارهای نتایج کارکنان

و نتایج کلیدی عملکرد کاهش یافته است، این تفاوت در نتیجه بدست آمده را می‌توان اینگونه تفسیر نمود که هرچند که کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی از نظر ارائه خدمات جزء سازمانهای غیرانتفاعی و خدماتی به حساب آمده و ماهیت یکسان در ارائه خدمات دارند؛ اما دو نوع متفاوت از کتابخانه می‌باشند و بنابراین هر کدام دارای اهداف، وظایف و جامعه متفاوت و نیز استراتژی خاص خود می‌باشند. همانگونه که نتایج پژوهش فرج پهلوی و آخشیک (Farajpahlou & Akhshik, 2015) نشان می‌دهد میزان امتیاز نتایج مشتری و نتایج جامعه در هماهنگ‌سازی الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه‌های عمومی افزایش یافته است، این افزایش می‌تواند به علت عمومی بودن کتابخانه از نظر ارائه خدمات به کلیه اقشار جامعه باشد، از آنجایی که مراجعه کنندگان این کتابخانه‌ها از هر مقطع سنی و تحصیلاتی می‌باشند بدیهی است برآورده کردن نیاز مراجعان به کتابخانه‌های عمومی و دستیابی به نتایج عالی و برجسته که فراتر از نیازها و انتظارات کاربران این کتابخانه‌ها (نتایج جامعه) باشد از اهمیت زیادی برخوردار است. اما در خصوص پژوهش حاضر از آنجایی که کتابخانه‌های دانشگاهی در راستای استراتژی سازمان مادر خود یعنی دانشگاه فعالیت می‌نمایند، بدیهی است دستیابی و حفظ نتایج عالی توسط این کتابخانه‌ها که در راستای استراتژی سازمان مادر آنها باشد از نظر مدیران این کتابخانه‌ها در جایگاه اول اهمیت قرار دارد، در نتیجه امتیاز معیار نتایج کلیدی عملکرد در این کتابخانه‌ها در مقایسه با سایر معیارها افزایش یافته است که از نظر مدیران این کتابخانه‌ها می‌تواند در تعالی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها اهمیت زیادی داشته باشد. در خصوص کاهش امتیاز معیار نتایج جامعه نیز می‌توان اینگونه تحلیل نمود که ارتباط کتابخانه‌های دانشگاهی در مقایسه با کتابخانه‌های عمومی با جامعه بیرون از دانشگاه کمتر می‌باشد چرا که این نوع از کتابخانه‌ها در راستای ارائه خدمات به جامعه دانشگاهی و زیرنظر سازمان مادر خود یعنی دانشگاه فعالیت می‌نمایند و ارتباط چندانی با جامعه بیرون از دانشگاه ندارند، هرچند که ممکن است بنا به ضرورت با سایر انواع کتابخانه‌های دانشگاهی ارتباط داشته باشند.

مطابقت وضعیت معیارهای توانمندساز و نتایج در الگوی تعالی سازمانی متناسب‌سازی شده با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران نشان می‌دهد که تمامی معیارهای توانمندساز و نتایج برای رسیدن به سطحی از تعالی در کتابخانه‌های دانشگاهی کاربرد دارند و می‌توانند توسط مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی ایران استفاده گردند. از این رو الگوی تعالی سازمانی متناسب با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران که با راهنمایی اساتید محترم و صاحب‌نظران پهلوی به خوبی متناسب‌سازی شده است - می‌تواند به عنوان یک الگوی کاربردی و جامع برای تمام انواع کتابخانه‌های دانشگاهی پیشنهاد گردد، در این زمینه فرهنگ‌سازی و ایجاد زمینه مناسب برای توسعه و ارتقای کیفی کتابخانه‌های دانشگاهی نیز خود می‌تواند در اجرای هر چه بهتر این الگو در کتابخانه‌های مزبور کمک نماید، بدیهی است تلاش بیشتر در این زمینه می‌تواند باعث بالارفتن میزان مطابقت و تناسب بیشتر الگو گردد.

در این قسمت براساس نتایج آماری بدست آمده چند پیشنهاد کاربردی ارائه می‌شود:

با توجه به اینکه معیارهای توانمندساز از نظر مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی در تعالی کیفی کتابخانه‌ها از معیارهای نتایج اهمیت بیشتری دارند از این رو لازم است به زمینه‌های توانمندساز جهت تعالی در کتابخانه‌های دانشگاهی از سوی مدیران و مسئولین این کتابخانه‌ها توجه بیشتری معطوف شود، از جمله این زمینه‌های توانمندساز که در مقایسه با سایر معیارهای توانمندساز امتیاز بیشتری را کسب کرد، معیار فرایندها، منابع و خدمات و پس از آن معیار کارکنان است، بدیهی است توجه

به این معیارها می‌تواند باعث ارتقای سطح کیفی خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران گردد. در این راستا لازم است مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی به نکات زیر توجه نمایند:

- فرایندها، منابع و خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های دانشگاهی را به گونه‌ای طراحی و مدیریت کنند که باعث خلق ارزش بیشتر برای کاربران کتابخانه گردد؛
- تلاش نمایند تا برای کاربران نوآوری در خدمات و منابع اطلاعاتی داشته باشند و در موارد مقتضی و به شکلی مناسب از نظرات کاربران و سایر ذینفعان خود در توسعه خدمات و منابع اطلاعاتی استفاده نمایند؛
- با مراجعان کتابخانه ارتباطی شفاف برقرار نموده و تجارب و پیشنهادات آنها را بررسی نمایند و از وجود فرایندهایی با هدف پاسخ‌دهی مناسب به آنها اطمینان حاصل نمایند. همچنین اطمینان یابند که مراجعان از وجود منابع اطلاعاتی و نحوه استفاده و بهره‌گیری از آنها آگاه می‌باشند؛

قدردانی

از مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی کشور که برای گردآوری داده‌های مربوط به این مقاله با نویسندگان همکاری کردند سپاسگزاریم.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

References

- Abbasi, Moluk (2013). Localizing the Model of Excellence (EFQM) in the National Media. *Journal of Communication Research*, 20(2), 9-41.
- Abbasimaleki, S., Omidvari, M. (2014). Presents a conceptual model of EFQM assessment in higher education. *International Journal of Scientific Management and Development*, 6(1), 54-65.
- Al-Tabbaa, O., Gadd, K., Ankrah, S. (2013) "Excellence Models in the non-profit context: strategies for continuous improvement", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 3(5), 590 – 612.
- Aligholizadeh, Majid, Zandian, Fatemeh, Akbari, Mohammad, Masoudi, Asghar (2014). Measuring Management Performance in Public University Libraries. *Strategic Management Studies*, 17, 165-141.
- Borbely, M. (2011). Factors influencing self-assessment in a changing library environment. *Performance Measurement and Metrics*, 12, 7–22.

- Daniel, J., Yusuff, R. M., & Jassbi, J. (2011). Assessment system based on fuzzy scoring in European foundation for quality management (EFQM): Business excellence model. *African Journal of Business Management*, 5(15), 6209-6220.
- The EFQM excellence model (2018). Retrieved from <http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model-at-15/12/2017>.
- Gholamzadeh, M., & Mojahed, M. (2013). An improved TOPSIS/EFQM methodology for evaluating the performance of organizations. *Life Science Journal*, 10(1).
- Faraj Pahlou, Abdolhossein, Akhshik, Somayeh (2009). Assessing the Quality Management Performance of Libraries of Shahid Chamran University of Ahvaz Using EFQM Model. *Journal of Library and Information Science*, 12(1), (Consecutive 45), 31-48.
- Faraj Pahlou, Abdolhossein, Akhshik, Somayeh, Beglou, Reza (2015). Adaptation of Organizational Excellence Model for Iranian Public Libraries (Case Study of Khuzestan Public Libraries). *Research on Information Science and Public Libraries*, 4(21), 529-548.
- Ghasemi, Vahid (2013). *Structural Equation Modeling in Social Research Using Amos Graphics*. Tehran: Sociology Publications.
- Gholamzadeh, M., & Mojahed, M. (2013). An Improved TOPSIS/EFQM Methodology for Evaluating the Performance of Organizations. *Life Science Journal*, 10(1).
- Hajian, Amir, Ahmadvand, Ali Mohammad, Movahedi, Masoud (2011). Performance evaluation model of non-industrial research organizations. *Journal of Human Resource Management Research*, 5(2), 81-105.
- Hassanzadeh, Elaheh, Neshat, Narges (2011). The Use of Two Integrated Approaches in Assessing Organizational Performance Self-Assessment Case Study: IRAN and National Library of Iran. *National Journal of Library and Information Studies*, 89, 39-56.
- Hassanzadeh, Elaheh, Neshat, Narges, Azadeh, Fereydoon (2012). Evaluating Organizational Excellence Level Using EFQM Model: A Case Study of the National Library of Iran. *Journal of Information Processing and Management*, 28(2), 479-496.
- Herget, J., Hierl S. (2007). .Excellence in libraries: a systematic and integrated approach. *New Library World*, 108 (11/12), 526-544

- Ismail, R., Murad, M. A. A., Jabar, M. A., Nor, R. N. H., & Mustapha, N. (2016). Integration of EFQM excellence model and information systems criterion. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 94(1).
- Keshtkar, Zahra (2010). Feasibility Study of European Foundation Quality Management Model Criteria in Libraries of Tehran University of Medical Sciences. *Modern Educational Approaches*, 5(2), 158-141.
- Khaleghi, Amir Hossein; Haji Karimi, Abbas Ali (2011). Localization of the Weighting System of the Organization of European Excellence Model of Excellence in Companies Covered by the Iranian Industrial Development and Renovation Organization. *Journal of Transformation Management*, 3(5), 44-67.
- Liu, Y. L., & Ko, P. F. (2017). A modified EFQM Excellence Model for effective evaluation in the hotel industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14-1
- Marques, A. I., Rosa, M. J., Soares, P., Santos, R., Mota, J., & Carvalho, J. (2011). Evaluation of physical activity programmes for elderly people-a descriptive study using the EFQM'criteria. *BMC public health*, 11(1), 123.
- Mohammad Ismail, Sedigheh, Ebrahimi, Nair (2011). Comparison of Quality Management Performance in Central Libraries of Tabriz University and Tabriz University of Medical Sciences Based on the European Foundation for Quality Management Model of Excellence. *Journal of National Studies in Library and Information Organization*, 93, 148-137.
- Najmi, Manouchehr, Hosseini, Sirous (2003). *The EFQM Excellence Model from Idea to Action*. Tehran: Ronas.
- Rajabzadeh Qatari, Ali, Abbas Ali, Hamed, Azar, Adel, Taghavi, Allahverdi (2015). Developing a Police Excellence Model Using the AHP and DEMATEL Approaches. *Organizational Resource Management Research*, 5(4), 91-114.
- Razini, Ruhollah (2010). Designing and Explaining a Comprehensive Model of Organizational Excellence Based on Islamic Approach. (Ph.D. Thesis). Faculty of Management, Tarbiat Modarres University. Tehran.
- Safari, Hossein, Gholami, Nafiseh, Ebadi Ziaei, Ali (2015). Organizational Excellence Models (Deming, Malcolm Baldrige, EFAM). Kind Book Publishing Institute.

- Shahin, A. & Rabbanimehr, M. (2011). Prioritization of EFQM enablers by the QFD technique, *journal of strategic management studies*, 2(5), 131-148.
- Soltani, MR, Nikkar, Gholamhosein, Taban, Mohammad, Safari, Ali (2014). Adaptation of Organizational Excellence Model (EFQM) Criteria in Military Research Organizations. *Organizational Resource Management Research*, 4(1), 119-142.
- Spasos, S., Alexandris, A., Petropoulos, G., & Vaxevanidis, N. M. (2008). Implementation of EFQM model in a Greek engineering higher education institute: a framework and a case study. *International Journal for Quality Research*, 2(1), 43-49.
- Stavridis, S., & Tsimpoglou, F. (2012). EFQM in academic libraries: The application of a quality management model at the University of Cyprus library. *Liber Quarterly*, 22(1).
- Vakili Mofrad, Hossein, Hemmat, Morteza, Keshtkar, Zahra, Yousefi, Ahmad (2015). Evaluation of the quality of services of libraries of Hamadan University of Medical Sciences using European Foundation Quality Management Model. (EFQM). *Journal of Health Management*, 1(1), 1-4.
- Vonhof, C., & Bertele, M. (2017). "Excellent Library"—A Holistic Quality Model and Certificate for Libraries: Concept and Experiences from Germany. *International Information & Library Review*, 49(1), 19-30.
- Truccolo, I. et al. (2005). EFQM (European Foundation for Quality Management) and libraries: An organizational challenge for improving the provided services. In the *EAHIL Workshop: Implementation of quality systems and certification of biomedical libraries*, Palermo, Sicily.

COPYRIGHTS



© 2019 by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)