

ارزیابی شایستگی کتابخانه‌ها و ارائه الگویی برای شایستگی کتابخانه‌های ایران

دکتر فروزان طبیبیان
دکتر فهیمه باب الحوائجی



سرشناسه	طیبیان، فروزان، ۱۳۵۵ -
عنوان و نام پدیدآور	ارزیابی شایستگی کتابخانه‌ها و ارائه الگوی برای شایستگی کتابخانه‌های ایران / فروزان طیبیان، فهیمه باب‌الحوائجی.
مشخصات نشر	تهران: چاپار: اساطیر پارس، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	۲۷۶ ص.: جدول.
شابک	978-600-276-086-9
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	کتابخانه‌ها -- ارزیابی
موضوع	Libraries -- Evaluation
موضوع	کتابخانه‌ها -- ایران -- ارزیابی
موضوع	Libraries -- Iran -- Evaluation
شناسه زوده	باب‌الحوائجی، فهیمه، ۱۳۳۵ -
رده بندی کتره	۱۳۹۵ الف ۲/۵/۸۵/۴۶۷۸ Z
رده بندی دیویی	۲۰۱۱
شماره کتابشناسی ملی	۴۴۶،۲۰۱۱



تهران: ۱۳۸۹۹۶۸۰ - ۰۹۱۲۱۹۶۰۱۴

تهران - خیابان ولی عصر (عج) - پلاک ۴۰ - روبروی بازار از زرتشت

کوچه نوربخش - پلاک ۴۰ - روبروی بازار

ارزیابی شایستگی کتابخانه‌ها

و ارائه الگوی برای شایستگی کتابخانه‌های ایران

دکتر فروزان طیبیان

دکتر فهیمه باب‌الحوائجی

صفحه‌آرا و طراح جلد: رحیم کبیرصابر

ناظر فنی چاپ: مریم تقضلی

چاپ اول ۱۳۹۵

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

شابک: ۹-۰۸۶-۲۷۶-۶۰۰-۹۷۸-978-600-276-086-9 ISBN

حق هرگونه چاپ و انتشار محفوظ است.

قیمت: ۱۸۰۰۰ تومان

پیشگفتار

امروزه سرمایه واقعی سازمان‌ها، دانایی، هوشمندی و شایستگی است. دیگر، سازمان‌ها به انبوهی تولید، ذخایر مالی و فزونی منابع انسانی خود نمی‌بالند، بلکه بالندگی سازمان‌ها در نیرو سرمایه هوشمند، دانش و شایستگی آنهاست. شایستگی نوعی سرمایه فکری است و یک عامل کلیدی در توسعه محسوب می‌شود. که اگر به درستی استفاده شود، سازمان‌ها را قادر به ملاحظه‌ای داشته باشد. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز به عنوان یک دستگاه تأثیرگذار بر جامعه، از رویکرد مبتنی بر شایستگی بهره می‌گیرند. بررسی و ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ها اقدامی ضروری برای آگاهی از نقاط قوت و ضعف خدمات و نیز گامی مهم در جهت بهبود خدمات و رفع کاستی‌های مالی است. در عصر انفجار اطلاعات و ارتباطات، رقابت عنصر مهم در پیشرفت سازمان‌ها محسوب می‌شود. امروزه سازمان‌ها با رقابت مواجه بوده و برای کاهش هزینه‌ها و بهبود مستمر عملکرد خود تحت فشار قرار دارند، لذا لازم است تلاش‌های جدید و مؤثر برای ایجاد، حفظ و ارتقاء قابلیت‌ها و مزیت‌های رقابتی خود به عمل آورند. رقابت شدید و تغییرات فناوری، فشار روزافزونی بر سازمان‌ها و شیوه‌های متنوع آنها در افزایش بهره‌وری وارد می‌سازد. اکنون از سازمان‌ها انتظار می‌رود تأثیر بیشتری در تولیدات و خدماتی که ارائه می‌دهند داشته باشند. این درست همان چیزی است که موجب شده در محیط رقابت، شایستگی اهمیت یابد. تغییرات سیاسی، جغرافیایی و اقتصادی تأثیرات چشمگیری نیز بر سازمان‌ها و از جمله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به

عنوان سازمان‌های مهم خدماتی داشته است. سرعت این تغییرات همگام با افزایش رقابت جهانی، آنها را مجبور کرده تا با بازاندیشی در شیوه‌های انجام کار فعالیت‌های خود را مجدداً سازماندهی کنند. لذا در چنین شرایطی شناسایی و ارتقاء مهارت، دانش، توانایی و در یک کلام شایستگی‌ها برای کسب موفقیت و ارتقای کتابخانه‌ها امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز به عنوان سازمان‌های خدماتی جهت مواجه شدن با تغییرات فناوری نیز به رویکرد شایستگی و ارزیابی مبتنی بر شایستگی روی آورده و برای ایجاد و تقویت شایستگی‌های خود جهت وفای دادن و کامل کردن دانسته‌ها و مهارت‌های خود برای ادامه بقا در چنین محیطی در تلاش هستند. در راستای این امر تدوین و طراحی الگوی شایستگی در کتابخانه‌ها جهت ارزیابی عملکرد بسیار حائز اهمیت است. در همین راستا، کتاب حاضر تلاش دارد تا ضمن شرح اهداف و کاربرد شایستگی در ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، به ارائه چارچوب‌ها و الگوهای ارزیابی شایستگی در کتابخانه‌های ایران بپردازد. امید است این کتاب مورد استفاده کتابداران و متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی در جهت ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها و بهبود کیفیت خدمات آنها قرارگیرد.

این اثر برگرفته از رساله دکتری تحت عنوان «ارزیابی شایستگی کتابخانه‌های ایران است که سعی شد تا در قالب یک کتاب به جامعه کتابداران و پژوهشگران علم اطلاعات و دانش‌شناسی و هم چنین سایر علاقه‌مندان در حوزه‌های میان رشته‌ای ارائه شود. در این راستا از همه کسانی که در انجام پژوهش و تالیف این کتاب ما را یاری کردند سپاسگزاریم.

فروزان طبیبیان، فهیمه باب الحوانجی

بهار ۹۵

فهرست مطالب

پیشگفتا.....	۵
مقدمه.....	۱۱
فصل ۱: درآمدی بر ارزیابی کتابخانه‌ها.....	۱۵
۱-۱. ارزیابی.....	۱۵
۱-۱-۱. ارزیابی کتابخانه.....	۱۶
۲-۱-۱. دیدگاه ابتدایی ارزیابی عملکرد در کتابخانه‌ها.....	۱۶
۳-۱-۱. ارزیابی عملکرد در کتابخانه.....	۱۹
۴-۱-۱. نتایج ارزیابی عملکرد.....	۱۹
۵-۱-۱. انواع ارزیابی در کتابخانه‌ها.....	۲۱
۶-۱-۱. ارزیابی کیفی در کتابخانه‌ها.....	۲۱
۷-۱-۱. کیفیت در کتابخانه‌ها.....	۲۲
فصل ۲: شایستگی، مفاهیم و ابعاد.....	۲۵
۲-۱. شایستگی.....	۲۵
۱-۱-۲. تاریخچه و تعریف.....	۲۵
۲-۱-۲. سطوح شایستگی.....	۲۵
۳-۱-۲. اهمیت، فواید و نتایج ارزیابی شایستگی.....	۲۶
۴-۱-۲. نشانه‌های رفتاری شایستگی.....	۲۷
۵-۱-۲. ارزیابی شایستگی.....	۲۸
۶-۱-۲. شایستگی‌های کتابخانه (تحلیل و ارزیابی).....	۲۸

- ۷-۱-۲. انواع شایستگی ۴۲
- ۱-۷-۱-۲. شایستگی‌های کتابخانه در سطح اساسی ۴۴
- ۲-۷-۱-۲. شایستگی کتابخانه در سطح گسترده ۴۹
- ۳-۷-۱-۲. شایستگی کتابخانه در سطح حداکثر عملکرد ۵۶
- ۸-۱-۲. انواع شایستگی با رویکرد سازمانی ۶۵
- ۹-۱-۲. شایستگی‌های هسته ۶۵
- ۱-۹-۱-۲. شایستگی‌های هسته کتابداری و اطلاع‌رسانی ۶۵
- ۲-۹-۱-۲. تشخیص نیازهای شایستگی هسته برای کارکنان کتابخانه ۶۹
- ۳-۹-۱-۲. شایستگی مهارت‌های فنی در کتابخانه ۷۳
- ۴-۹-۱-۲. شایستگی مهارت‌های فنی ۷۵
- ۱۰-۱-۲. شایستگی مدیریتی و رهبری ۸۷
- ۱-۱۰-۱-۲. رهبری ۹۲
- ۲-۱۰-۱-۲. مدیریت منابع مالی ۹۹
- ۳-۱۰-۱-۲. مدیریت سازمان ۹۹
- ۴-۱۰-۱-۲. شایستگی‌های مدیریتی و رهبری در متون علمی کتابداری ۱۰۳
- ۱۱-۱-۲. مدل شایستگی هسته‌ای رهبری ۱۱۰
- ۱-۱۱-۱-۲. کارایی مدیریت ۱۱۶
- ۲-۱۱-۱-۲. مشخصات فردی ۱۱۸
- ۱۲-۱-۲. شایستگی‌های هسته‌ای مدیریتی و رهبری در کتابخانه ۱۲۵
- ۱-۱۲-۱-۲. شایستگی‌های هسته‌ای مدیریتی و رهبری کتابداران ۱۲۷
- ۲-۱۲-۱-۲. تأثیر فناوری‌ها در شایستگی‌های کتابداران ۱۳۵
- ۳-۱۲-۱-۲. شایستگی کتابداران در بخش مرجع ۱۴۱
- ۱-۱۲-۱-۳. مهارت‌های بین فردی در بخش مرجع ۱۵۰
- ۲-۱۲-۱-۳. شایستگی‌های رفتاری مرجع ۱۵۰
- ۳-۱۲-۱-۳. شایستگی‌ها در عملکرد بخش مرجع ۱۵۲
- ۴-۱۲-۱-۳. شایستگی‌های هسته برای کتابداران مرجع ۱۵۴
- ۴-۱۳-۱-۲. شایستگی کتابداران در خدمات عمومی ۱۵۸

۱۶۵..... ۵-۱۳-۱-۲ شایستگی میان فردی و تیمی

۱۷۴..... ۱-۵-۱۳-۱-۲ نقش مدیریتی در مقابل نقش فردی

۱۷۵..... ۲-۵-۱۳-۱-۲ شایستگی‌های فردی

۱۸۱..... ۶-۱۳-۱-۲ شایستگی‌های هسته در زمینه منابع انسانی کتابخانه‌ها

فصل ۳: الگوهای شایستگی..... ۱۸۹

۱۸۹..... ۱-۳ الگوی بومی

۱۹۰..... ۲-۳ الگوهای شایستگی

۱۹۶..... ۳-۱ سیوهای ایجاد یک الگو یا چارچوب شایستگی

۱۹۸..... ۴-۱ شایستگی در انواع کتابخانه‌ها

۱۹۸..... ۱-۱-۳ شایستگی در کتابخانه تخصصی

۲۰۲..... ۱-۴-۳ شایستگی کتابخانه‌های عمومی

۲۰۵..... ۳-۴-۳ شایستگی‌های هسته در محل کار

فصل ۴: الگوی بومی ارزیابی شایستگی کتابخانه‌های ایران..... ۲۳۱

۲۳۱..... ۱-۴ الگوی بومی ارزیابی شایستگی کتابخانه‌های ایران

۲۶۵..... الف) فهرست منابع فارسی

۲۶۹..... ب) فهرست منابع انگلیسی

مقدمه

دنایای اطلاعات در حال تغییر و تحولات سریع بوده و نقطه عطف بزرگی در تاریخ تمدن محسوب می‌گردد. کتابخانه‌ها به عنوان منابع اصلی اطلاعات، نیاز به آگاهی از پیامدهای این تغییرات و توسعه مهارت‌های مدیریتی و فناوری دارند چرا که این آگاهی آنها را قادر می‌سازد به استفاده موثر از اطلاعات پرداخته و در نهایت خدمات مطلوبی به کاربران ارائه کنند. این تغییرات در مهارت‌ها و ویژگی‌های متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز ناگزیر داشته است (هالیزا^۱، ۲۰۱۲). از سوی دیگر در محیط فناوری جدید، انتظارات کاربران از کتابخانه‌ها و کتابداران در زمینه تامین نیازهای اطلاعاتی آنها چند برابر شده است (ساندرز^۲، ۲۰۱۲).

امروزه افراد در محیطی زندگی می‌کنند که به‌طور روز افزون به سوی اقتصاد مبتنی بر خدمات پیش می‌رود. دیگر خدمات، بخش‌های کوچکتری از اقتصاد محسوب نمی‌شود بلکه به عنوان قلب ارزش آفرینی در اقتصاد مطرح است (سیدجوادی‌ن، کیماسی، ۱۳۸۹). با توجه به اهمیت خدمات، تعالی کیفیت خدمات، نیز در این بخش اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند به نحوی که ارائه خدمات با کیفیت در سال‌های مهم قرن حاضر در سازمان‌های خدماتی به شمار می‌رود. از سوی دیگر مدیران سازمان‌ها می‌کوشند تا فرهنگ مشتری محوری را در سازمان‌های خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان زمینه‌های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند (میرغفوری، ۱۳۸۵).

کتابخانه‌ها نیز به عنوان سازمان‌های خدماتی در فرایند توسعه پایدار کشورها نقش حیاتی و اساسی ایفا می‌کنند به نحوی که می‌توان ادعا نمود بدون وجود کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی معتبر دستیابی به چنین توسعه‌ای امکان‌پذیر نخواهد بود. هدف اصلی هر کتابخانه‌ای برآوردن نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان است و ارزیابی در این مراکز جهت سنجش عملکرد آنها ضرورت دارد. (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶).

بررسی و ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ها اقدامی ضروری برای آگهی از نقاط قوت و ضعف خدمات و نیز گامی مهم در جهت بهبود خدمات و رفع کاستی‌های احتمالی است. از دهه ۱۹۶۰ به بعد ارزیابی کتابخانه‌ها موضوع مهمی در مطالعه علم اطلاعات در غرب بوده و انواع کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه‌های عمومی، تخصصی و آموزشی و آموزشگاهی از جنبه‌های مختلفی مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. تاکنون بیش از ۱۰۰۰ گونه‌گون جهت ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها مطرح گردیده‌اند از جمله وب‌سایت^۱، لایب کوآل^۲، سروکوآل^۳، دیجی کوآل^۴، سروپرف^۵ و سروایمپرف^۶ (انواری رستم، ۱۳۸۴).

در عصر انفجار اطلاعات و ارتباطات، رقابت عنصر مهم در پیشرفت سازمان‌ها محسوب می‌شود. امروزه سازمان‌ها با رقابت مواجه شده و برای کاهش هزینه‌ها و بهبود مستمر عملکرد خود تحت فشار قرار دارند، بنابراین است تلاش‌های جدید و مؤثری برای ایجاد، حفظ و ارتقاء قابلیت‌ها و مزیت‌های رقابتی خود به عمل آورند. رقابت شدید و تغییرات فناوری، فشار روزافزونی بر سازمان‌ها و بیهوده‌های متنوع آنها در افزایش بهره‌وری وارد می‌سازد. اکنون از سازمان‌ها انتظار می‌رود تا بیشتری در تولیدات و خدماتی که ارائه می‌دهند داشته باشند. این درست همان چیزی است که موجب شده در محیط رقابت، شایستگی اهمیت یابد.

تغییرات سیاسی، جغرافیایی و اقتصادی تأثیرات چشمگیری نیز بر سازمان‌ها و از جمله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به عنوان سازمان‌های مهم خدماتی داشته

1. webqual

2. Libqual

3. Servqual

4. Digiqual

5. Serperf

6. Servimperf

است. سرعت این تغییرات همگام با افزایش رقابت جهانی، آنها را مجبور کرده تا با بازاندیشی در شیوه‌های انجام کار فعالیت‌های خود را مجدداً سازماندهی کنند. لذا در چنین شرایطی شناسایی و ارتقاء مهارت، دانش، توانایی و در یک کلام شایستگی‌ها برای کسب موفقیت و ارتقای کتابخانه‌ها امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز به عنوان سازمان‌های خدماتی جهت مواجه شدن با تغییرات فناوری نیز به رویکرد شایستگی و ارزیابی مبتنی بر شایستگی روی آورده و برای ایجاد تقویت شایستگی‌های خود جهت وفق دادن و کامل کردن دانسته‌ها و مهارت‌های خود برای ادامه بقا در چنین محیطی در تلاش هستند. در راستای این امر تدوین و طراحی سیستم شایستگی در کتابخانه‌ها جهت ارزیابی عملکرد بسیار حائز اهمیت است.

هر سازمان به‌منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌های خود به خصوص در محیط‌های پیچیده، پویا نیاز مبرم به ارزیابی دارد. بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد، توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی، زمانی شود. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدین شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخورد و اطلاع از میزان اجرا سیستم‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. کتابخانه‌ها نیز همانند سایر سازمان‌ها در سراسر دنیا به مرحله‌ای از بلوغ رستیده‌اند که ابزارهای ارزیابی را به کار گیرند. ارزیابی بسبب شناخت جایگاه کتابخانه و مشتریان بالقوه آن می‌شود. به‌طور خلاصه هدف ارزیابی این است که خدمات و منابع به جهتی معطوف شود که مستقیماً مرتبط با نیازهای جامعه باشد. ارزیابی عملکرد، کتابخانه را مطمئن می‌کند که اهداف و مأموریت آن تا چه حد در راستای نیازهای جامعه و توقعات سرمایه‌گذاران است و نیز سبب هم تراز شدن کتابخانه با

اهداف راهبردی و فرهنگ سازمان خواهد شد. یکی از روش‌های ارزیابی در سازمان‌ها و از جمله کتابخانه‌ها به عنوان یک سازمان خدمات‌رسانی، رویکرد مبتنی بر شایستگی بوده که سبب تعیین حدود شایستگی‌ها در کتابخانه‌ها، سطح رشد به گونه‌ای که کارکنان کتابخانه در رشد و گسترش خود متعادل عمل کنند و پیشنهاد بهبود و ترقی کارکنان کتابخانه برای رشد و توسعه خواهد گردید (رحیمی، ۱۳۸۵).

www.ketab.ir