

Performance of Kerman Province Public Libraries Based on the EFQM Excellence Model

Adel Soleimani Nezhad¹, Fariborz Doroudi², Akram Abbaspour³

Received: October, 26, 2024; Revised: February, 18, 2025

Accepted: February, 21, 2025; Published: August, 23, 2025

Abstract

Purpose: The aim of this survey is to study the level of excellence and identify the strengths and weaknesses of performance in public libraries in Kerman, focusing on organizational excellence criteria.

Methodology: The research is descriptive with a measurement approach, and the data collection tool is a standardized questionnaire based on the EFQM Excellence Model. The questionnaire has been standardized and approved by European Quality. The population under study includes librarians and individuals in charge of public libraries in Kerman, with a statistical sample comprising the entire population, totaling 54 individuals.

Findings: Descriptive statistics indicate that the average self-assessment score of Kerman public libraries are as follows: leadership, 62.69/100; policy and strategy, 47.61/80; people, 47.81/90; partnership and resource, 50.02/90; processes, 69.67/140; customer/user results, 116/200; people results, 46.91/90; society results, 37.56/60; and key performance results, 76.6/150. The total score for the nine main EFQM excellence criteria is 554.87/1000 for public libraries in Kerman.

Conclusion: The survey findings indicate that leadership, strategy and policy, processes, and customer/user results are strengths, while people, partnership and resources, people results, society results, and key performance require improvement in Kerman public libraries.

Value: Given the importance of evaluating public library management, the results of this research can be utilized for planning and improving of public libraries in Iran.

Key Words: *Organizational Evaluation, EFQM Excellence Model, Performance Evaluation, Organizational Excellence, Public Libraries.*

How to Cite:

Soleimani Nezhad, A. , Doroudi, F., & Abbaspour, A. (2025). Performance of Kerman Province Public Libraries Based on the EFQM Excellence Model. *Journal of Knowledge-Research Studies*, 4 (2): 12-28

Doi: [10.22034/jkrs.2025.64200.1118](https://doi.org/10.22034/jkrs.2025.64200.1118)

URL: https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_19472.html?lang=en

Article Type: Original Article

©The Author(s)

Publisher: University of Tabriz

E-ISSN: [2821-045X](https://doi.org/10.22034/jkrs.2025.64200.1118)

The paper is an open access and licensed under the Creative Commons CC BY NC license.



1. Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman, Iran.

2. Assistant Professor; Iranian Research Institute for Information Science & Technology (IranDoc) ; Tehran, Iran (Corresponding Author) doroudi@irandoc.ac.ir

3. M.S. in Knowledge and Information Science, Kerman, Iran.

Extended Abstract

Introduction: Public libraries exist in many countries and are often considered an essential part of an educated and literate population. The activities of public libraries are vital to society. They serve as centers of social education, support for leisure, and places for citizen interaction. Public libraries are cultural institutions that rely heavily on public funding and, consequently, on positive social conventions. They must lead in demonstrating the role and value they provide to communities. Library services can be evaluated at different stages of the library's planning and implementation cycle. Libraries must assess their services to find ways to serve patrons better and demonstrate their value to their communities. Measuring library services helps managers enhance service quality. For analysis, it is beneficial to use a variety of evaluation models. This approach provides managers in all types of libraries with complete and up-to-date guidelines on how to evaluate and improve library services. Most library managers are continually seeking ways to enhance their services and demonstrate their value. The EFQM model is one of the effective tools for analyzing library services, providing librarians with appropriate measurement tools.



Journal of
Knowledge-Research
Studies (JKRS)

Vol 4

Issue 2

Serial Number 12

Purpose: The EFQM Excellence Model is a widely used organizational framework in Europe and service as a practical tool to help organizations measure their progress on the path to excellence, identify gaps, and develop solutions. This model incorporates fundamental concepts such as leadership, strategy, people management, partnerships and resources, and results. The EFQM Excellence Model provides a comprehensive and holistic framework for assessing and enhancing organizational performance. This study focuses on evaluating the function and performance of public libraries in Kerman City based on the organizational excellence model of the European Foundation for Quality Management (EFQM). The aim of this survey is to examine the level of excellence and to identify the strengths and weaknesses of performance in Kerman public libraries with respect to organizational excellence criteria.

Methodology: The research is descriptive in nature with a measurement approach, and the data collection tool is a standard EFQM model questionnaire. The questionnaire, approved by the European Foundation for Quality Management, consists of fifty closed, equally weighted questions with four options, classified into nine criteria (five enabler criteria and four result criteria). The criteria include: leadership (5 questions), policy and strategy (4 questions), human resources (5 questions), partnerships and resources (5 questions), processes (7 questions), user-related results (9 questions), employee results (5 questions), society results (3 questions), and key performance results (7 questions). The study population consists of librarians and individuals responsible for public libraries in Kerman. The statistical sample includes the entire population, totaling 54 individuals.

Findings: The results obtained from descriptive statistics of the survey indicate that the average self-assessment score of the performance of Kerman public libraries was as follows: leadership, 62.69 out of 100; policy and strategy, 47.61 out of 80; people, 47.81 out of 90; partnerships and resources, 50.02 out of 90; processes, 69.67 out of 140; customer/user results, 116 out of 200; people results, 46.91 out of 90; society results, 37.56 out of 60; and key performance

results, 76.6 out of 150. In total, the nine main excellence model criteria yielded a score of 554.87 out of 1000 for the public libraries of Kerman. Of the 500 points allocated to enablers criteria, the libraries obtained 277.8 points, and of the 500 points for results criteria, 277.07 points. Therefore, the scores for enabler and result criteria are relatively close, with enablers slightly higher. Furthermore, the findings indicate that the performance quality level of Kerman's public libraries, based on the nine EFQM criteria, shows that within the enabler field; the policy and strategy criterion (47.61 percent) had the greatest gap, while the processes criterion (69.67 percent) had the smallest gap from the expected standard.



Journal of
Knowledge-Research
Studies (JKRS)

Vol 4

Issue 2

Serial Number 12

Table 1. Performance Evaluation of public libraries in Kerman City

Row	Criteria	Average Score (%)	Weight Factor	Weighted Score (%)	Pattern Score
1	Leadership	62.69	1.0	62.69	100
2	Policy and Strategy	59.52	0.8	47.61	80
3	Employees (Human Resources)	53.13	0.9	47.81	90
4	Partners and Resources	55.58	0.9	50.02	90
5	Processes	49.77	1.4	69.67	140
6	Total enabler criteria			277.80	500
7	Customer Results (User)	58.00	2.0	116	200
8	Employee Results	52.13	0.9	46.91	90
9	Community Results	63.60	0.6	37.56	60
10	Key Performance Results	51.07	1.5	46.60	150
	Total Result criteria			277.07	500
	Overall Score (Kerman Public Libraries)			554.87	1000

In this context, it should be noted that library management, which plays an important role in the development and improvement of services, is in a relatively strong position. Specialized activities and work processes are also in good condition, indicating that public libraries have an acceptable capacity to progress and carry out their professional function. These strengths can significantly contribute to the advancement of other components. Accordingly, planning to enhance the professional capacity of staff and develop appropriate policies is considered one of the key goals in this regard. As public libraries expand their support activities in developing services and strengthening staff, it is expected that better conditions will emerge in the future, enabling librarians to succeed in achieving their strategic objectives.

Conclusion: Analyzing of the findings indicates that the criteria of leadership, strategy and policy, processes, and customer/user results represent strengths, while the criteria of people, partnership and resource, people results, society results, and key performance are identified as areas requiring improvement in public libraries of Kerman City. Accordingly, attention to the structure of public libraries- including their role, status, human resources, programs, work processes, and other factors- should be a key focus for senior managers. These libraries stand at the forefront of the cultural and social movement of society, serving numerous groups within the community. Furthermore, paying attention to future programs and their development is of great importance, as public libraries function as the public universities of society. public libraries hold considerable value in terms of efficiency in providing information resources, professional services, specialized processes, innovation, development, and maintaining social status. Result orientation and

achieving customer satisfaction are particularly significant for these institutions. Providing diverse information services and utilizing multiple resources to meet users' information needs are essential for the continued growth of these cultural centers. Recommendations of this research include employee training programs, implementation of self-evaluation, improvement of work processes, enhancing staff awareness of model indicators, increasing user satisfaction, conducting specialized surveys, and comprehensive planning.

Value: Considering the importance of evaluating the management of public libraries, the findings of this research can be applied to the planning and improvement of public libraries in Iran. They can also be utilized to enhance user satisfaction and deliver higher-quality services. Furthermore, it should be emphasized that any systematic evaluation of library services contributes to the development and expansion of the effective activities of public libraries.

References

- Akbarnezhad, R., & Dayyani, M. H. (2018). Evaluation of the performance excellence of Iran Public Libraries based on the Malcolm Baldrige Model. *Research on information science and public libraries*, 24(3), 363-386. [In Persian]
- Ali, H. K., & Makintami, A. I. (2021). Assessment of public Library Srevices in THE SIX North Eastern State of Nigeria. *BW Academic Journal*, 8(2), 12-19. <https://www.bwjjournal.org/index.php/bsjournal/article/view/312>
- Asgher, U., Leba, M., Ionică, A., Moraru, R. I., & Ahmad, R. (2015). Human factors in the context of excellence models: European Foundation for Quality Management (EFQM) excellence software model and cross-cultural analysis. *Procedia Manufacturing*, 3, 1758-1764. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.479>
- Bris, P., & Urbanek, T. (2024). Monitoring the Connection Between the Application of EFQM Model Principles and the Results of Organisations. *Quality Innovation Prosperity/Kvalita Inovácia Prosperita*, 28(1), 107-126. <https://doi.org/10.12776/qip.v28i1.1939>
- Cavalcanti, C. O. P., Dutra, A., Soares, S. V., & Ensslin, L. (2023). Structuring of an evaluation model of informational services in a library of an educational institution. *Contextus–Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 21, 1-15. <https://doi.org/10.19094/contextus.2023.83570>
- Ceccato, V., Ercin, E., Sampaio, A., Hazanov, J., & Elfström, S. (2023). Crime at micro-places in public libraries. *Security Journal*, 1-26. <https://doi.org/10.1057/s41284-023-00390-5>
- Dahuya, R., Cadeliña, E., de Jesus, H., & Briones, J. (2023). Client's Assessment on the Accessibility, User-friendliness, and Relevance of E-Resources of a Public Library in the Philippines. In: *User-friendliness, and Relevance of E-Resources of a Public Library in the Philippines (November, 26)*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4644740>
- Esfandyari Moghadam, A., Zarei, E., & Famil Rohani, S. A. A. (2011). Evaluation of the Performance of the Library and Archives Administration of the I.R. Iran Broadcasting Organization Based on the EFQM Excellence Model. *Ganjine-ye Asnad*, 21(1), 88-105. https://ganjineh.nlai.ir/article_476.html [In Persian]
- Farajpahlou, A., Akhshik, S. S., & Rajabali Beglou, R. (2016). Modification of EFQM business excellence model for public libraries in Iran (Case study of Khuzestan Province). *Research on Information Science and Public Libraries*, 21(4), 529-547. dor: 20.1001.1.26455730.1394.21.4.8.8 [In Persian]



- Gómez, J. G., Martínez Costa, M., & Martínez Lorente, A. R. (2015). An in-depth review of the internal relationships of the EFQM model. *The TQM Journal*, 27(5), 486-502. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2013-0056>
- Hands, A. S., & Candela, R. (2023). The Role of Public Libraries in Facilitating College Literacy: A Preliminary Analysis. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 60(1), 968-970. <https://doi.org/10.1002/pra2.914>
- Hasanzadeh, E. & Neshat, N. (2012). Using Two Integrated Approaches for the Evaluation of Organizational Performance Excellence Case Study: the National Library and Archives of Iran. *Librarianship and Information Organization Studies*, 23(1), 38-56. https://nastinfo.nlai.ir/article_127.html [In Persian]
- Hazarika, P. (2021). An Assessment of Reading Habits and Use of Public Library Resources by Rural Women of Sivasagar District: A Survey. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 6884. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6884>
- Herget, J., & Hierl, S. (2007). Excellence in libraries: a systematic and integrated approach. *New Library World*, 108(11/12), 526-544. <https://doi.org/10.1108/03074800710838263>
- Igarashi, T., Koizumi, M., & Wake, N. (2022). The impact and concept of public libraries in the twenty-first century. *Information Research*, 27(Special Issue), colis2225. <https://doi.org/10.47989/colis2225>
- Karimi, S., Atashpour, B., Papi, A., Nouri, R., & Hasanzade, A. (2014). Performance of the libraries in Isfahan University of Medical Sciences based on the EFQM model. *Journal of education and health promotion*, 3(1), 122. 10.4103/2277-9531.145934
- Kwanya, T., Stilwell, C., & Underwood, P. G. (2012). Library 2.0 versus other library service models: A critical analysis. *Librarianship and Information Science*, 44(3), 145-162. <https://doi.org/10.1177/0961000611426443>
- Laurett, R., & Mendes, L. (2019). EFQM model's application in the context of higher education: A systematic review of the literature and agenda for future research. *Quality & Reliability Management*, 36(2), 257-285. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2017-0282>
- Linhartová, V., & Stejskal, J. (2017). Public libraries services and their economic evaluation. *Scientific Papers of the University of Pardubice, Series D*, 24(41), 90-101.
- Lux, C. (2015). Supporting Breakpoints in Life—A New Concept for Public Libraries. *Bibliothek Forschung und Praxis*, 39(1), 55-60. <https://doi.org/10.1515/bfp-2015-0012>
- Martusewicz, J., Szewczyk, K., & Wierzbic, A. (2022). The Environmental Protection and Effective Energy Consumption in the Light of the EFQM Model 2020—Case Study. *Energies*, 15(19), 7260. <https://doi.org/10.3390/en15197260>
- Mohapatra, N., Dash, A., & Chandrabati, B. (2020). Social Responsibility of Public Libraries and Information Centres in Odisha: A Statistical Analysis. In *Public Library and Digital Divide: Opportunities & Challenges* (pp. 61-72). Odisha State Open University Sambalpur. https://www.researchgate.net/publication/342068532_Social_Responsibility_of_Public_Libraries_and_Information_Centres_in_Odisha_A_Statistical_Analysis
- Obolewicz, J., Baryłka, A., Szota, M., & Borkowski, S. (2023). Improving activities in the processes of ensuring the quality of education in higher education schools and scientific institutes. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 120(2 extended), 92-104. 10.5604/01.3001.0054.0110



**Journal of
Knowledge-Research
Studies (JKRS)**

Vol 4

Issue 2

Serial Number 12



- Oh, D. G. (2020). Beyond providing information: An analysis on the perceived service quality, satisfaction, and loyalty of public library customers. *Libri*, 70(4), 345-359. <https://doi.org/10.1515/libri-2020-0006>
- Center for Organizational Excellence. (2021). *Organizational Excellence Model*. Industrial Management Organization. [InPersian]
- Parsaeian, M. , Riahi nia, N. , Akhshik, S. S., & Hasanzadeh, M. (2019). The study of proportionality of EFQM Business Excellence Model with Iranian Academic Libraries. *Studies in Library and Information Science*, 11(3), 1-22. 10.22055/slis.2018.26872.1519[InPersian]
- Patin, B. (2020). What is essential?: Understanding community resilience and public libraries in the United States during disasters. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 57(1), e269. <https://doi.org/10.1002/pra2.269>
- Riahinia, N., & Navehebrahim, A. (2012). An Assessment of the Performance of Library Managers of the Tehran State Universities. *Studies in Library and Information Science*, 4(10), 1-18. https://slis.scu.ac.ir/article_11103.html [In Persian]
- Sheppard, B., Flinner, K., Norlander, R., & Fournier, M. D. (2019). National impact of library public programs assessment: Phase 1. *American Library Association & New Knowledge Organization Ltd.* <https://apo.org.au/node/247646>
- Shin, G. D., Jeon, K., & Lee, H. E. (2022). Public library needs assessment to build a community-based library: Triangulation method with a social media data analysis. *Library & Information Science Research*, 44(1), 101142. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2022.101142>
- Siddique, S., Ali, I., & Mahmood, J. A. (2022). An Assessment and Comparative Study of the Natural daylight in the Central Public Library and Sir Sadeq Library of the Islamic University of Bahawalpur, Bahawalpur, Pakistan. *Journal of ISOSS*, 8(4), 33-60.
- Singh, G., & Shrivastava, D. K. (2020). Assessment and Infrastructure of District public library System in Kota Region (Rajasthan). *International Journal of eResearch-GRANTHAALAYAH*, 8(5), 38-50. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v8.i5.2020.52>
- Soheili, F., Mirahmadi, F., & Esfandyari Moghadam, A. R. (2016). Evaluation of Management Performance Quality in Kermanshah Public Libraries Using Organizational Excellence Model of European Foundation for Quality Management (EFQM). *Digital and Smart Libraries Researches*, 2(1), 45-60. [InPersian]
- Sütőová, A., Teplická, K., & Straka, M. (2022). Application of the EFQM model in the education institution for driving improvement of processes towards sustainability. *Sustainability*, 14(13), 7711. <https://doi.org/10.3390/su14137711>
- Tarí, J. J., Portela Maquieira, S., & Molina-Azorín, J. F. (2023). The link between transformational leadership and the EFQM model elements. *Business Process Management Journal*, 29(2), 447-464. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-10-2022-0498>
- Ylipulli, J., Pouke, M., Ehrenberg, N., & Keinonen, T. (2023). Public libraries as a partner in digital innovation project: Designing a virtual reality experience to support digital literacy. *Future Generation Computer Systems*, 149, 594-605. <https://doi.org/10.1016/j.future.2023.08.001>

عملکرد کتابخانه‌های عمومی استان کرمان بر اساس الگوی تعالی سازمانی

عادل سلیمانی نژاد،^۱ فریبرز درودی^۲، اکرم عباسپور^۳

۱. دانشیار، بخش علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان، ایران

۲. استادیار، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تهران، ایران (نویسنده مسئول) doroudi@irandoc.ac.ir

۳. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کرمان، ایران

تاریخ بازنگری: ۳۰ بهمن ۱۴۰۳

تاریخ دریافت: ۵ آبان ۱۴۰۳

تاریخ انتشار: ۱ شهریور ۱۴۰۴

تاریخ پذیرش: ۳ اسفند ۱۴۰۳

چکیده

هدف: هدف این پژوهش بررسی سطح تعالی و تعیین نقاط قوت و ضعف عملکرد کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان با توجه به معیارهای تعالی سازمانی است.

روش‌شناسی: پژوهش از نوع توصیفی با رویکرد پیمایشی است. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه الگوی تعالی سازمانی است. پرسش‌نامه مورد استفاده، استاندارد و مورد تأیید بنیاد مدیریت کیفیت اروپا است. جامعه مورد پژوهش مسئولان و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان بوده و نمونه آماری آن، کل جامعه مورد مطالعه است، که شامل ۵۴ نفر می‌شود.

یافته‌ها: نتایج حاصل از آمارهای توصیفی پژوهش نشان می‌دهد که میانگین امتیاز خودارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان، در بُعد رهبری، ۶۲/۶۹ امتیاز از مجموع ۱۰۰ امتیاز؛ در بُعد خدمت‌رسانی و راهبرد، ۴۷/۶۱ از مجموع ۸۰ امتیاز؛ در بُعد کارکنان، ۴۷/۸۱ از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بُعد شراکت‌ها و منابع، ۵۰/۰۲ از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بُعد فرایندها، ۶۹/۶۷ از مجموع ۱۴۰ امتیاز؛ در بُعد نتایج مشتری/کاربر، ۱۱۶ از مجموع ۲۰۰ امتیاز؛ در بُعد نتایج کارکنان، ۴۶/۹۱ از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بُعد نتایج جامعه ۳۷/۵۶ از مجموع ۶۰ امتیاز؛ و در بُعد نتایج کلیدی عملکرد، ۷۵/۴۹ از مجموع ۱۵۰ امتیاز بود. سرانجام با توجه به سرجمع امتیازهای داده شده به ۹ معیار اصلی الگوی سرآمدی، امتیاز کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان ۵۵۴/۸۷ از ۱۰۰۰ امتیاز به دست آمد.

نتایج: براینده یافته‌های حاصل از پژوهش، مشخص می‌کند که معیارهای رهبری، خدمت‌رسانی و راهبردها و نتایج مشتری/کاربر به ترتیب از نقاط قوت و معیارهای کارکنان، شراکت‌ها و منابع، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد نیز به ترتیب از حوزه‌های نیازمند بهبود عملکرد کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان به شمار می‌روند.

اصالت و ارزش: با توجه به اهمیت سنجش مدیریت کتابخانه‌های عمومی، نتایج این پژوهش می‌تواند برای برنامه‌ریزی کتابخانه‌های عمومی ایران مورد استفاده قرار گیرد. همچنین می‌تواند برای جلب رضایت کاربران و ارائه خدمات بهتر استفاده شود.

کلیدواژه‌ها: ارزشیابی سازمانی، ارزیابی عملکرد، الگوی تعالی سازمانی بنیاد اروپایی کیفیت، تعالی سازمانی، کتابخانه‌های عمومی

چگونه به این مقاله استناد کنیم؟

سلیمانی نژاد، عادل؛ درودی، فریبرز؛ عباسپور، اکرم (۱۴۰۴). عملکرد کتابخانه‌های عمومی استان کرمان بر اساس الگوی تعالی سازمانی. نشریه مطالعات دانش پژوهی، ۴ (۲): ۱۲-۲۸.

Doi: [10.22034/jkrs.2025.64200.1118](https://doi.org/10.22034/jkrs.2025.64200.1118)

URL: https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_19472.html

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

© نویسندگان

ناشر: دانشگاه تبریز

شاپا الکترونیکی: 2821-045X



این مقاله به صورت دسترسی باز و با لایسنس CC BY NC کربتیو کامانز قابل استفاده است.



کتابخانه‌ها سنگ بنای مهم یک جامعه سالم هستند. آن‌ها به عنوان دروازه‌های دانش و فرهنگ، نقش بسیار مهمی در ارتقای پیشرفت دانش دارند (موهاپاترا، داش و چاندرابات‌ی^۱، ۲۰۲۰) و نیز تأثیری اساسی در جامعه برای امکان بخشیدن به آموزش و به اشتراک گذاری دانش از طریق استفاده خوانندگان از این فضاها ایفا می‌کنند (صدیق، علی و محمود^۲، ۲۰۲۲). کتابخانه‌ها به طور عام و کتابخانه‌های عمومی به طور خاص، جایگاه برجسته‌ای در همه ابعاد توسعه اجتماعی دارند (علی و مکتیمی^۳، ۲۰۲۱). باید اظهار کرد که کتابخانه عمومی، مرکز اطلاعاتی محلی است که انواع دانش و اطلاعات را به صورت رایگان در اختیار کاربران خود قرار می‌دهد (هزاریکا^۴، ۲۰۲۱) و مکانی برای ارائه اطلاعات و دانش است و کتابداران از مردم برای یاری به ایشان حمایت می‌کنند (لوکس^۵، ۲۰۱۵). آن‌ها مکان‌های چندمنظوره‌ای هستند که مراجعین برای امانت گرفتن کتاب، استفاده از رایانه و تعامل اجتماعی به آنجا می‌آیند (اکاتو و دیگران^۶، ۲۰۲۳) و در بسیاری از کشورهای جهان، نقش کتابخانه‌ها از ارائه‌دهندگان کتاب‌های سنتی به فراهم‌کنندگان فناوری اطلاعات و اشکال جدید سوادآموزی در حال گسترش است (یلیولی و دیگران^۷، ۲۰۲۳). همان‌طور که می‌دانیم کتابداران در کتابخانه‌های عمومی برای ارائه خدمات متنوع اطلاعاتی و تأمین اوقات فراغت اعضا تمامی تلاش خود را صرف می‌کنند تا بتوانند خدماتی درخور و مناسب به جامعه هدف خود ارائه دهند. از این رو، تلاش برای سنجش وضعیت این نهادهای اجتماعی و ارزیابی آن‌ها امری مهم تلقی می‌شود. همان‌طور که لینهارتوفا و سستیسکال^۸ (۲۰۱۷) بیان کرده‌اند، هدف کتابخانه‌های عمومی پاسخگویی به تقاضا و خواسته‌های فرهنگی، آموزشی و اجتماعی جامعه محلی از طریق ارائه خدمات اطلاعاتی به ساکنان آن است و بنا بر اظهار شین، یون و لی^۹ (۲۰۲۲) این مراکز باید به نیازهای جوامعی که به آن‌ها خدمت می‌کنند پاسخ دهند تا با مأموریت خود مرتبط باشند.

لذا توجه به نقش مؤثر این نهادهای فرهنگی، با عنایت به سرعت تحول اجتماعی و نیز فناوری‌های نوین، نیاز به برنامه‌ریزی برای تطبیق فعالیت‌های حرفه‌ای کتابخانه‌های عمومی با نیاز جامعه، بیش‌ازپیش احساس می‌شود و ضرورت دارد تا مدیران و برنامه‌ریزان ارشد، برای رشد و شکوفایی آن‌ها اقدام‌های سودمند و کارآمد انجام دهند. به منظور تقویت توان علمی و

۱. Mohapatra, Dash & Chandrabati

۲. Siddique, Ali & Mahmood

۳. Ali & Makintami

۴. Hazarika

۵. Lux

۶. Eccato et al.

۷. Ylipulli et al.

۸. Linhartová & Stejskal

۹. Shin, Yeon, & Lee



فرهنگی کتابخانه‌های عمومی، توجه به موقعیت و نیز سنجش خدمات آن‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است. به همین منظور، مطالعه درباره شرایط آن‌ها و ارزیابی خدمات و منابع ارائه شده یکی از کارهای مهم مدیران و نیز پژوهشگران به حساب می‌آید. بر این مبنا، مطالعه در خصوص روش مناسب سنجش و ارزشیابی کتابخانه‌های عمومی یکی از اولویت‌های حرفه‌ای در این حوزه به شمار می‌آید. ایگاراشیا، کویزومیب و ویک^۱ (۲۰۲۲) تأکید می‌کنند، اگرچه ارزیابی نقش کتابخانه‌های عمومی مورد نیاز بوده، اما به ندرت در این کتابخانه‌ها در ارتباط با این زمینه اقدام شده است شیپارد و دیگران^۲ (۲۰۱۹) نیز بیان می‌کنند، در دنیایی که به سرعت در حال تغییر است، برنامه‌ریزی کتابخانه به طور فزاینده‌ای برای افزایش پاسخگویی و سازگاری آن ضروری است. از طریق برنامه‌ریزی، کتابخانه‌ها نیازهای جامعه را شناسایی، رسیدگی و منعکس کرده و ظرفیت سازمانی و خدمات خود را افزایش می‌دهند. همان‌طور که سینق و شریواستاوا، (۲۰۲۰) توضیح می‌دهند، کتابخانه‌های عمومی به طور کلی نقش بسیار مهمی در پرورش فکری جامعه ایفا می‌کنند. آن‌ها از نظام‌های آموزش رسمی و غیررسمی جامعه حمایت کرده و به عنوان دانشگاه مردمی در نظر گرفته می‌شوند. همچنین در نقش مرکزی برای خودآموزی و یادگیری در سراسر عمر عمل می‌کنند.

الگوهای تعالی سازمانی به عنوان چارچوب‌هایی به منظور ارزیابی سازمان‌ها برای واجد شرایط بودن دریافت جوایز و شناسایی سازمان‌هایی که به سطوح بالایی از عملکرد دست می‌یابند، طراحی شده‌اند (اصغر و دیگران^۳، ۲۰۱۵). به همین دلیل، رهبری تحول‌آفرین برای تسهیل توانمندسازهای الگوی تعالی سازمانی (راهبرد، افراد، مشارکت و فرایندها) و بهبود نتایج کاربران، کارکنان، مسائل اجتماعی و عملکرد سازمانی، امری کلیدی است (تاری، پورتلا ماکیرا و مولینا آزورین^۴، ۲۰۲۳). الگوی تعالی سازمانی به طور گسترده‌ای به عنوان ابزار مدیریتی در سازمان‌ها استفاده می‌شود (گومز، مارتینز کاستا و مارتینز لورنته^۵، ۲۰۱۵) و در حال حاضر در سطح وسیع توسط مؤسسات آموزش عالی نیز استفاده شده است (لورت و مندس^۶، ۲۰۱۹). درواقع، مدیریت اثربخش فرایند، پیش‌نیاز اساسی برای افزایش کیفیت و عملکرد سازمان‌های آموزشی است (شوتووا، تپلیکا و استراکا^۷، ۲۰۲۲) و استفاده از الگوی تعالی سازمانی به عنوان ابزاری برای بهبود کیفیت آموزش در دانشگاه‌ها و مؤسسات تحقیقاتی معرفی شده است (اوبولویچ و دیگران^۸، ۲۰۲۳). در کنار موسسه‌های آموزشی، در نهاد کتابخانه‌ها و مراکز

۱. Igarashia, Koizumib & Wakec

۲. Sheppard

3. Asgher et al.

۴. Tarí, Portela Maquieira & Molina-Azorín

5. Gómez, Martínez Costa & Martínez Lorente

6. Laurett & Mendes

7. Sütőová, Teplická & Straka

8. Obolewicz et al.



اطلاع‌رسانی، که وظیفه پشتیبانی از فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی را بر عهده دارند نیز از این الگو برای ارتقاء جایگاه حرفه‌ای بهره گرفته‌اند. در این پژوهش برای سنجش وضعیت کتابخانه‌های عمومی از الگوی تعالی سازمانی ویرایش (۱۴۰۰) مرکز تعالی سازمانی؛ سازمان مدیریت صنعتی استفاده شده است؛ لذا در این منبع، الگو روزآمد شده و در آن تلاش شده تا نیازها و انتظارات سازمان‌های مرتبط در کشور را برآورده سازد. البته مدل‌های دیگری نیز برای بررسی کتابخانه‌ها وجود دارد که از آن‌ها نیز می‌توان بهره گرفت، ولی پژوهشگران با عنایت به نقاط مثبت، از این مدل که دارای مؤلفه‌های مطلوب برای سنجش عملکرد سازمانی است استفاده کردند.

صفحه ۱۵ |

عملکرد کتابخانه‌های
عمومی استان کرمان

بر اساس الگوی...

الگوی تعالی سازمانی در ارائه نه مؤلفه اصلی: نتیجه‌گرایی، مشتری‌مداری، رهبری و ثبات در مقاصد، مدیریت مبتنی بر فرایندها و واقعیت‌ها، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، توسعه شراکت‌ها و مسئولیت‌های اجتماعی، قادر است سازمان را به‌طور جامع ارزیابی کرده و زمینه‌های بهبود آن را مشخص سازد. با عنایت به آنکه کتابخانه‌های عمومی نقش مهمی در تأمین فضای فرهنگی و اجتماعی کشور دارند و خدمات آنان در این عرصه قابل توجه است؛ لذا، در این پژوهش که در سال ۱۴۰۲ انجام شده است، تلاش شده است تا فعالیت کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان بر اساس الگوی تعالی سازمانی موردبررسی قرار گیرد و نقاط قوت و ضعف آن‌ها شناسایی شده؛ و در نتیجه، شرایط مطلوب برای برنامه‌ریزی بهتر در سایه تحلیل داده‌های گردآوری شده، با پیشنهادها و راهکارهای لازم فراهم شود. پرسش اساسی پژوهش نیز عبارت است از: کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان در حوزه ارزیابی عملکرد، با توجه به شاخص‌های الگوی تعالی سازمانی، در چه سطحی از پیشرفت قرار دارد؟

۲- پیشینه پژوهش

در این بخش از مقاله، پیشینه مطالعات انجام‌شده در چند بخش اصلی مورد ارزیابی و تحلیل قرار می‌گیرد.

پژوهش اسفندیاری‌مقدم؛ زارعی و فامیل روحانی (۱۳۹۰) در ارزیابی عملکرد اداره کل آرشیوها و کتابخانه‌های سازمان صداوسیما ج.ا. ایران بر اساس الگوی تعالی سازمانی حاکی از آن بود که امتیاز به‌دست‌آمده در سطح پایینی قرار داشت (امتیاز ۲۹۵/۸۳). تحلیل یافته‌های پژوهش نشان داد که میان زیرمجموعه‌های معیار رهبری، منابع انسانی، نتایج کاربران، و نتایج جامعه، تفاوت معناداری وجود داشته و در معیارهای خط‌مشی و راهبرد، شراکت‌ها و منابع، فرایندها، و نتایج اساسی (کلیدی) عملکرد، تفاوت معناداری وجود نداشته است. لذا شایسته است تا در زمینه فعالیت مدیریتی و تقویت نیروی انسانی فعالیت مناسبی انجام گیرد تا توانمندی‌های ساختاری در این سازمان تقویت شده و بتواند با توجه به امکانات مطلوب خود، خدمات مناسب و قابل توجهی به جامعه کاربران خود ارائه دهد. پژوهش فرج‌پهلوی، آخشیک و

رجعلی بگلو (۱۳۹۴) در تحلیل الگوی تعالی سازمانی برای کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بیانگر آن بود که امتیاز معیارهای فرایندها، تولیدات و خدمات، نتایج مشتری و نتایج جامعه افزایش پیدا کرده است؛ اما امتیاز معیارهای رهبری، مشارکت‌ها و منابع، راهبرد، نتایج کارکنان و نتایج کسب و کار کاهش یافته و امتیاز عیار منابع انسانی بدون تغییر باقی مانده است. تحلیل این مطالعه نشان می‌دهد که هرچند شرایط کارکنان در نحوه ارائه خدمات به مراجعین تأثیر دارد، اما نمی‌تواند به‌طور کامل بر شیوه فعالیت و خدمت‌رسانی کتابخانه‌ها مؤثر باشد. لذا ضرورت دارد تا خدمات کتابخانه‌ای با روش‌های مؤثر به مراجعین معرفی شود و برای شناسایی نیازهای تمامی کاربران تلاش بیشتری انجام گیرد. پژوهش اکبرنژاد، نوکاریزی و دیانی (۱۳۹۷) در بررسی تعالی عملکرد کتابخانه‌های عمومی ایران با استفاده از الگو مالکوم بالدريج نشان داد که از دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های عمومی بزرگ کشور، تعالی عملکرد سازمانی در این کتابخانه‌ها در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار داشت. علاوه بر آن مشخص شد که نظام‌های کاری و کارکنان دارای وضعیت مطلوب استقرار راهبرد دارای کمترین امتیاز بود. این یافته نشان داد که کتابخانه‌های عمومی نیازمند برنامه‌ریزی دقیق و جامع برای رسیدن به اهداف سازمانی خود است. لذا لازم است تا فرایندها بازنگری شده و فعالیت‌های تکراری شناسایی شود و نیز در مسائل سازمان و تصمیم‌گیری‌های مشارکت داده شوند. همچنین به‌طور مستمر ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها را سرلوحه کار خود قرار داده و در برنامه‌های آتی از نتایج عملیاتی و کاربردی آن بهره گیرند. پارسائیان و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش خود به بررسی تناسب الگوی تعالی سازمانی و نظام وزن‌دهی آن با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران پرداختند. یافته‌ها نشان داد که 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 می‌دهند. همچنین مشخص شد که معیارهای توانمندساز بیش از معیارهای نتایج برای تعالی خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران اهمیت دارند. مطابقت وضعیت معیارهای توانمندسازی و نتایج در الگوی تعالی سازمانی متناسب‌شده 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 این کتابخانه‌ها استفاده شوند.

یافته‌های پژوهش کریمی و دیگران^۱ (۲۰۱۴) در ارتباط با بررسی عملکرد کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس الگوی تعالی سازمانی نشان داد که میانگین نمره سنجش عملکرد در میان ۹ بعد اصلی برای کتابخانه‌های این جامعه آماری، شامل ۶۵/۳ درصد برای بعد رهبری است که بالاترین شاخص را حائز شده است. همچنین کمترین امتیاز برای کارکنان با ۵۵/۱ درصد مشخص شد. در مقایسه با دیگر یافته‌ها، نتایج معیار افراد و جامعه ضعیف بود. نتایج نشان

1. Karimi et al.



داد که ایجاد کمیته تخصصی برای سنجش نتایج معیار افراد و جامعه و برگزاری دوره‌های آموزشی مختلف، برای بهبود ابعاد الگو ضرورت دارد. همچنین توجه به نیاز کاربران برای توسعه خدمات اطلاعاتی حائز اهمیت است. پژوهش کاوالکانتی و دیگران^۱ (۲۰۲۳) باهدف تحلیل و ارزیابی ساختار الگو ارزیابی خدمات اطلاعاتی در کتابخانه موسسه آموزشی به انجام رسید. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که در زمینه معیار «شناسایی»، ۴۱ عنصر اولیه ارزیابی و نیز ۷۵ مفهوم برای تحلیل اطلاعات ارائه شده در کتابخانه شناسایی شد که این عناصر و مفاهیم نقش مهمی در ساختار کتابخانه برای ارائه خدمات اطلاعاتی و کاربرد منابع اصلی آن ایفا می‌کنند. پنج شاخص عملکردی در «خدمات اساسی» نیازمند بهبود تشخیص داده شد. در این مطالعه توصیفگری با مفهوم «تعالی» شکل گرفت که نقش مهمی در تحلیل فعالیت‌های کتابخانه برای ارتقاء جایگاه آن داشت. توجه به نیاز کاربران، ارتقاء خدمات اطلاعاتی و توسعه منابع و مجموعه از جمله اقدام‌های اساسی تشخیص داده شد.

نتایج پژوهش ریاحی‌نیا و نوه ابراهیم (۱۳۹۱) درباره ارزیابی عملکرد مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از دیدگاه کارکنان حاکی از آن بود که مدیران کتابخانه‌هایی که تخصص کتابداری و علم اطلاعات داشته یا معاون و سرپرستان کتابدار متخصص بوده‌اند در مقایسه با کتابخانه‌های فاقد مدیر یا معاون کتابدار از عملکرد بهتری برخوردار بوده‌اند. این امر حاکی از آن است که کتابخانه‌های عمومی نیازمند مدیرانی هستند که علاوه بر تخصص علم اطلاعات از پیشرفت‌های فناوری نیز آگاهی داشته باشند و دارای دانش مدیریت تخصصی باشند. توجه به برنامه مدون و گسترش فعالیت‌ها و خدمات اطلاعاتی در این کتابخانه‌ها حائز اهمیت تشخیص داده شد. پژوهش سهیلی، میراحمدی و اسفندیاری مقدم (۱۳۹۵) درباره بررسی وضعیت عملکرد مدیریت در کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه بر اساس الگوی تعالی سازمانی نشان داد که جمع امتیاز عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه از ۱۰۰۰ امتیاز الگوی تعالی سازمانی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی، ۴۸۹/۸۲ امتیاز است. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که کیفیت عملکرد مدیریت کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه تا سطح مطلوب فاصله قابل ملاحظه‌ای دارد و نیازمند بهبود سطح مدیریت کیفیت است تا بتواند خدمات مطلوب ارائه دهد. بازپروری کارکنان، توسعه مجموعه و ارزیابی دقیق برای رفع مشکلات در این کتابخانه‌ها نقش مهمی برای ارتقاء جایگاه آن‌ها دارد.

پژوهش حسن‌زاده دیزجی و نشاط (۱۳۹۱) در خصوص خودارزیابی عملکرد سازمان اسناد و کتابخانه ملی با الگوی تعالی سازمانی نشان داد که سرجمع امتیازهای داده شده به ۹ معیار اصلی الگو سرآمدی ۴۹۲ از ۱۰۰۰ امتیاز است. لذا مشخص شد که معیارهای خط‌مشی و راهبرد، شراکت‌ها و منابع، منابع انسانی و رهبری به ترتیب از نقاط قوت سازمان به‌شمار می‌آیند. تحلیل انجام گرفته نشان داد که فرایندها، نتایج مشتری/کاربر، نتایج منابع انسانی، نتایج جامعه، و نتایج

1. Cavalcanti et al.

کلیدی نیازمند بهبود هستند و ضرورت دارد تا این سازمان در این زمینه‌ها برنامه‌ریزی مدون و کارآمد داشته باشد. لذا توجه به توانمندی نیروی انسانی و توجه به نیاز کاربران حائز اهمیت است. پژوهش کوانیا و همکاران^۱ (۲۰۱۲) نیز درباره تحلیل بهره‌گیری از الگوهای تحلیل خدمات کتابخانه‌ای بود. یافته‌های مطالعه آنان نشان داد که اگرچه الگوهای خدمات کتابخانه‌ای زیادی وجود دارد، اما نمی‌توان یک الگوی واضح که در عمل برتر از دیگر الگوها باشد، به دست آورد. آن‌ها بیان کردند که الگوها به‌طور مداوم در امتداد الگوهای عمومی توسعه اجتماعی-اقتصادی و فناوری در جامعه در حال تحول هستند. لذا مشخص شد که هیچ‌یک از الگوها نمی‌توانند با تمام زمینه‌های ارائه خدمات کتابخانه مطابقت داشته باشند. با عنایت به نقش مهم الگوی کارآمد پیشنهاد شد که در تصمیم‌گیری برای انتخاب الگوی مناسب، شایسته است تا کتابخانه‌ها توصیفات غالب جوامع کاربر و زمینه‌هایشان را در نظر بگیرند.

نتایج پژوهش اصغر و دیگران (۲۰۱۵) در باره تحلیل عوامل انسانی ارتباط با نقش الگوهای تعالی در تحلیل بین فرهنگی نشان داد که طرح‌های منطقه‌ای مبتنی بر الگو تعالی سازمانی، همه ویژگی‌های عملکرد سازمانی را پوشش می‌دهند. مشخص شد که الگوی دمینک، الگوی کیفیت اروپا و الگوی ملی کیفیت مالکوم بالدريج نقش مهمی در امور فرهنگی و سازمانی دارند. عامل مشترک اصلی این الگوها منابع انسانی است. پژوهشگران ابزار نرم‌افزاری خودارزیابی طراحی شده بر روی الگوی تعالی سازمانی را به‌منظور تعیین یک شاخص کلی با در نظر گرفتن سطح تحقق هر معیار و تأثیرات مؤلفه‌های «مرئی» و «نامرئی» بین عوامل تعیین‌کننده و عوامل فرعی الگو معرفی کردند. مشخص شد که تقویت مهارت نیروی انسانی و افزایش آگاهی‌های تخصصی آنان در این میان اهمیت بالایی دارد. مطالعه او^۲ (۲۰۲۰) نیز درباره بررسی ادراک کاربران در خصوص کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در کره جنوبی بود. نتایج نشان داد که عموم کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی راضی بوده و می‌خواهند دوباره از خدمات این کتابخانه‌ها استفاده کنند. مشخص شد که هر یک از سه بعد کیفیت خدمات ادراک شده (کارکنان کتابخانه؛ منابع کتابخانه و خدمات کاربران؛ و نیز امکانات و تجهیزات)، از نظر آماری تأثیر مثبت و معناداری هم بر رضایت و هم بر وفاداری کاربران داشتند. پژوهش داهوا و دیگران^۳ (۲۰۲۳) به ارزیابی وضعیت کاربران کتابخانه عمومی در فلیپین مبادرت ورزیدند. نتایج پژوهش در تحلیل انجام گرفته نشان داد که بهره‌گیری از منابع الکترونیکی کتابخانه عمومی از نظر دسترسی، کاربرپسندی و مرتبط بودن شرایط مناسبی دارد. در مطالعه پیشرو که با بهره‌گیری از شاخص‌های ارزیابی استاندارد به انجام رسید، مشخص شد که مراجعین به کیفیت منابع الکترونیکی کتابخانه عمومی امتیاز عالی دادند. همچنین در این تحلیل قابلیت دسترسی مطلوب و عالی دریافت کرد. علاوه بر آن در شاخص‌های تحلیل برای

¹. Kwanya & et al.

². Oh

³. Dahuya et al.



دسترسی به تعالی کتابخانه، کاربرپسندی منابع الکترونیکی در شرایط مناسبی ارزیابی شد. ارائه دسترسی غیر برخط و انتشار الکترونیکی منابع، به‌روزرسانی و ارائه منابع الکترونیکی مرتبط به کاربران، از زمره فعالیت‌های مهم این کتابخانه‌ها به شمار آمده است.

در جمع‌بندی پیشینه پژوهش می‌توان اظهار کرد که پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه بررسی الگوی تعالی سازمانی در ارتباط با ابعاد مختلفی چون تحلیل خدمات، عملکرد مدیریتی، عوامل انسانی و ادراک کاربران به ارزیابی پرداخته‌اند. همچنین برخی از پژوهش‌ها به مقایسه الگوها مبادرت کرده‌اند. در حوزه فعالیت تخصصی این الگو، ابزار مناسبی برای تحلیل بوده است. ابعاد مختلفی از فعالیت‌های سازمانی در سطوح کتابخانه‌ای شامل نیروی انسانی، خدمات، ابزارها، فناوری، تجهیزات، ارتباطات و دیگر مؤلفه‌ها با بررسی توسط این الگو، مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند که جایگاه هر یک از عوامل قابل تحلیل است. همچنین می‌توان بیان کرد که با بررسی الگوی تعالی سازمانی می‌توان به ارتقاء فعالیت‌های تخصصی و حرفه‌ای در کتابخانه‌ها کمک کرد. همچنین برای برنامه‌ریزی مدیریتی به‌منظور بهره‌گیری مناسب‌تر از امکانات کتابخانه، می‌توان از الگوی تعالی سازمانی استفاده کرده و با آگاهی از وضعیت موجود، و به‌کارگیری مؤلفه‌های تأثیرگذار، به پیشرفت حرفه‌ای رهنمون شد. با عنایت به آنکه پژوهش‌های انجام‌شده درباره‌ی کتابخانه عمومی در ایران با تکیه بر الگوی تعالی سازمانی محدود بوده و نقش این نوع کتابخانه در گسترش فرهنگ اجتماعی قابل‌ملاحظه است، لذا این پژوهش برای تقویت بنیه کتابخانه‌های عمومی مبتنی بر الگوی تعالی سازمانی به‌منظور خودارزیابی به انجام رسیده است.

۳- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی و پیمایشی است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه است. پرسش‌نامه به‌کاررفته استاندارد و مورد تأیید مدیریت کیفیت اروپا ست و دارای پنجاه پرسش بسته و هم‌وزن و چهارگزینه‌ای است که در نه معیار (پنج معیار توانمندساز و چهار معیار نتایج) طبقه‌بندی شده است. معیارها شامل معیار رهبری (۵ پرسش)، خط‌مشی و راهبرد (۴ پرسش)، منابع انسانی (۵ پرسش)، شراکت‌ها و منابع (۵ پرسش)، فرایندها (۷ پرسش)، نتایج مربوط به کاربران (۹ پرسش)، نتایج کارکنان (۵ پرسش)، نتایج جامعه (۳ پرسش)، و نتایج اساسی عملکرد (۷ پرسش) می‌شوند. خصوصیت اصلی و یگانه پرسش‌نامه فوق این است که هریک از ۵۰ پرسش، اثری یکسان بر امتیاز سازمان دارند. براین اساس، بخش‌های «نتایج کاربران»، «نتایج اساسی عملکرد» و «فرایندها» هریک دارای تعداد پرسش‌های بیشتری نسبت به «نتایج جامعه» هستند و این نحوه توزیع تعداد پرسش‌ها، سعی در بازتاب تعادل موجود در امتیازات الگوی تعالی سازمانی دارد. این پرسش‌نامه چهارگزینه‌ای و با پاسخ‌های A: پیشرفت کامل B: پیشرفت قابل‌ملاحظه C: پیشرفت جزئی و D: عدم اقدام، تهیه شده است. پرسش‌نامه استاندارد ۵۰ پرسشی مورد تأیید بنیاد مدیریت کیفیت اروپا ست؛ همچنین مورد تأیید مؤسسه



مطالعات و بهره‌وری منابع انسانی ایران (متولی جایزه ملی بهره‌وری و تعالی سازمانی ایران نیز هست. این مؤسسه به‌منظور خودارزیابی سازمان‌ها از این ابزار استفاده می‌کند؛ بر این اساس، پرسش‌نامه مذکور از پایایی لازم برخوردار است. از نظر روایی نیز، به‌صورت روایی صوری توسط تعدادی از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی موردبررسی قرار گرفته و برخی نکات جزئی مطرح شده در این پرسش‌نامه لحاظ شد. جامعه آماری این پژوهش را، مسئولان و کتابداران در ۹ کتابخانه عمومی شهر کرمان تشکیل می‌دهد. کتابخانه‌های مشارکت‌کننده در این پژوهش عبارت‌اند از: کتابخانه عمومی شهید بهشتی، کتابخانه عمومی شهید مطهری، کتابخانه عمومی شهید مفتاح، کتابخانه عمومی علوم قرآنی، کتابخانه عمومی مرحوم یزدانی‌فرد، کتابخانه عمومی مروه، کتابخانه عمومی مسجدالنبی، کتابخانه عمومی مسجد جامع و کتابخانه عمومی مرکزی کرمان. ابتدا پیش از پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه، برای مدیران و کتابداران ساختار الگو و مباحث مرتبط با آن توضیح داده شد و سپس از آن‌ها درخواست شد که به پرسش‌نامه پاسخ دهند. برای تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از انواع شاخص‌های آماری از جمله: فراوانی، انواع جداول و نمودارها استفاده شد. بعد از گردآوری پاسخ‌ها از جامعه آماری، داده‌ها در نرم‌افزار Excel وارد شد. جهت محاسبه امتیازها از روش امتیازدهی خاص الگو EFQM استفاده شد. به این ترتیب که برای تعیین امتیاز یک معیار اصلی باید فراوانی هر یک از امتیازات در ضریب هر یک از فراوانی‌ها ضرب شود که این ضرایب به شرح زیر است: منطق موجود در برگه امتیازدهی این است که هر علامت در ستون الف) ۱۰۰ امتیاز، ستون ب) ۶۷ امتیاز، ستون ج) ۳۳ امتیاز، و ستون د) صفر امتیاز دربرداشته باشد. پس از ضرب فراوانی هر ستون در ضریب ذکر شده، حاصل جمع چهار ستون ذکر شده بر تعداد پرسش‌های آن تقسیم می‌شود. به عبارت دیگر، امتیازات داده شده به هر قسمت یا کل پرسش‌نامه، با جمع درصدهای علامت خورده در هر ستون به دست می‌آید و تقسیم نتیجه حاصل بر تعداد پرسش‌های پاسخ داده شده، امتیاز میانگین را به دنبال خواهد داشت. این روش برای هر معیار جداگانه و در نهایت، برای به دست آوردن امتیاز کل سازمان، با جمع مقادیر حاصل از هر معیار، محاسبه شد. لازم به ذکر است که هر یک از ۵۰ پرسش مطرح شده در پرسش‌نامه، از سهمی برابر در امتیازدهی نهایی برخوردارند و برای هر پرسش تنها چهار گزینه جواب در نظر گرفته شده است.

۴- یافته‌ها

پرسش‌های اساسی پژوهش: کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان در حوزه ارزیابی عملکرد، با توجه به شاخص‌های الگوی تعالی سازمانی، در چه سطحی از تعالی قرار دارد؟

جدول ۱. کارنامه ارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان

ردیف	معیارها	نمره (%)	ضریب وزنی	امتیاز	امتیاز الگو
۱	رهبری	۶۲/۶۹	۱	۶۲/۶۹	۱۰۰
۲	خطمشی و راهبرد	۵۹/۵۲	۰/۸	۴۷/۶۱	۸۰
۳	کارکنان (منابع انسانی)	۵۳/۱۳	۰/۹	۴۷/۸۱	۹۰
۴	شرکا و منابع	۵۵/۵۸	۰/۹	۵۰/۰۲	۹۰
۵	فرایندها	۴۹/۷۷	۱/۴	۶۹/۶۷	۱۴۰
	جمع امتیاز به دست آمده از معیارهای توانمندسازها				۵۰۰
۷	نتایج مشتری (کاربر)	۵۸	۲	۱۱۶	۲۰۰
۸	نتایج کارکنان (منابع انسانی)	۵۲/۱۳	۰/۹	۴۶/۹۱	۹۰
۹	نتایج جامعه	۶۲/۶	۰/۶	۳۷/۵۶	۶۰
۱۰	نتایج کلیدی عملکرد	۵۱/۰۷	۱/۵	۷۶/۶	۱۵۰
	جمع امتیاز به دست آمده از معیارهای نتایج				۵۰۰
	امتیاز کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان				۱۰۰۰
				۵۵۴/۸۷	



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۲۱۱

عملکرد کتابخانه‌های
عمومی استان کرمان

بر اساس الگوی...

به منظور تعیین هر یک از امتیازهای کسب شده توسط کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان، نمره هر یک برحسب درصد مشخص شده و این نمره‌ها در ضریب وزنی معیار مربوط ضرب شده‌اند و امتیاز هر یک از معیارها آورده شده است. در نهایت، امتیاز معیارهای توانمندسازها و نتایج و همچنین، امتیاز نهایی کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان بیان شده است.

یافته‌های جدول ۱ نشان می‌دهد که میانگین امتیاز خودارزیابی عملکرد کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان، در بعد رهبری، ۶۲/۶۹ امتیاز از مجموع ۱۰۰ امتیاز؛ در بعد خطمشی و راهبرد، ۴۷/۶۱ از مجموع ۸۰ امتیاز؛ در بعد کارکنان، ۴۷/۸۱ از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بعد شراکت‌ها و منابع، ۵۰/۰۲ از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بعد فرایندها، ۶۹/۶۷ از مجموع ۱۴۰ امتیاز؛ در بعد نتایج مشتری/کاربر، ۱۱۶ از مجموع ۲۰۰ امتیاز؛ در بعد نتایج کارکنان، ۴۶/۹۱ از مجموع ۹۰ امتیاز؛ در بعد نتایج جامعه ۳۷/۵۶ از مجموع ۶۰ امتیاز؛ و در بعد نتایج کلیدی عملکرد، ۷۶/۶ از مجموع ۱۵۰ امتیاز بود. سرانجام با توجه به سرجمع امتیازهای داده شده به ۹ معیار اصلی الگوی سرآمدی، امتیاز کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان ۵۵۴/۸۷ از ۱۰۰۰ امتیاز به دست آمد.

همچنین از ۵۰۰ امتیاز کل معیارهای توانمندسازها، کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان ۲۷۷/۸ و از ۵۰۰ امتیاز کل معیارهای نتایج، ۲۷۷/۰۷ امتیاز به دست آورده است؛ بنابراین، امتیاز این کتابخانه‌ها از نظر معیار توانمندسازها و نتایج، در وضعیت نزدیک به هم قرار دارند و معیار توانمندسازها با جزئی تفاوت در مرتبه بالاتری است. همچنین یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که سطح کیفیت عملکرد کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان با توجه به معیارهای نه گانه الگوی تعالی سازمانی، براساس سطوح چهارگانه (انجام فعالیت‌ها به صورت کامل، پیشرفت قابل توجه فعالیت‌ها، پیشرفت نسبتاً کم آنان و عدم اجرای این فعالیت‌ها)، در حوزه

توانمندسازها؛ معیار خط‌مشی و راهبرد با ۴۷/۶۱ درصد بیشترین فاصله، و معیار فرایندها با ۶۹/۶۷ درصد کمترین فاصله را با آنچه که باید باشد، دارد. در حوزه نتایج؛ معیار نتایج جامعه با ۳۷/۵۶ درصد بیشترین فاصله و معیار نتایج مشتری/کاربر با ۱۱۶ درصد کل، کمترین فاصله را با آنچه که باید باشد، دارد.

بر اساس اطلاعات به دست آمده، می‌توان بیان کرد که نقاط قوت در معیارهای توانمند ساز در کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان، به این شرح است: در میان معیارهای توانمندساز، امتیاز حاصل از فرایندها (۶۹/۶۷ درصد)، رهبری (۶۲/۶۹ درصد) در حد متوسط و بالاتر قرار دارند. بنابراین، می‌توان گفت که این معیارها به ترتیب از نقاط قوت سازمان به شمار می‌روند. همچنین در خصوص نقاط قوت در معیارهای نتایج با توجه به یافته‌های حاصل از پژوهش می‌توان اظهار کرد که امتیازهای حاصل از معیارهای نتایج مشتری/کاربر (۱۱۶) در حد بالا و نتایج کلیدی عملکرد (۷۶/۶ درصد) در حد متوسط رو به بالا قرار گرفته‌اند؛ بنابراین، نتیجه می‌گیریم که این معیارها به ترتیب از نقاط قوت سازمان به شمار می‌آیند. در این زمینه باید بیان کرد که مدیریت کتابخانه که نقش مهمی در توسعه و بهبود خدمات آن دارد در وضعیت مناسبی قرار گرفته است. فعالیت‌های تخصصی و نیز فرایندهای کاری نیز دارای شرایط مطلوبی است و از این منظر، کتابخانه‌های عمومی توان قابل قبولی برای پیشرفت و انجام فعالیت‌های حرفه‌ای خود دارند. این نقاط قوت می‌تواند تا حد زیادی برای حرکت روبه‌جلوی دیگر مؤلفه‌ها سودمند باشد.

اما در ارتباط با حوزه‌های نیازمند بهبود، در معیارهای توانمندساز نیز نتایج حاکی از آن است که کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان در ارتباط با امتیاز حاصل از معیارهای خط‌مشی و راهبرد (۴۷/۶۱ درصد) و کارکنان (۴۷/۸۱ درصد) در حد متوسط رو به پایین است و به ترتیب از حوزه‌های نیازمند بهبود به حساب می‌آید. علاوه بر آن، در خصوص حوزه‌های نیازمند بهبود در معیارهای نتایج، بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش، امتیازهای حاصل از معیارهای نتایج جامعه (۳۷/۵۶ درصد) و نتایج کارکنان (۴۶/۹۱ درصد) به ترتیب از حوزه‌های نیازمند بهبود سازمان به شمار می‌روند. لذا با توجه به نتایج حاصل‌شده، و کسب امتیاز ۵۵۴/۸۷ از ۱۰۰۰ امتیاز مربوط به الگوی تعالی سازمانی، می‌توان بیان کرد که کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان، در حوزه ارزیابی عملکرد، با توجه به شاخص‌ها و معیارهای الگوی تعالی سازمانی، در حد متوسط رو به بالا قرار دارد. براین اساس، برنامه‌ریزی برای بهبود توان تخصصی کارکنان و نیز تدوین خط‌مشی مناسب، یکی از اهداف مهم در این زمینه محسوب می‌شود. به هر میزان که کتابخانه‌های عمومی بتوانند در زمینه توسعه خدمات خود و بازپروری کارکنان، فعالیت‌های پشتیبانی انجام دهند، می‌توان انتظار داشت که شرایط بهتری در آینده برای کتابخانه‌ها رقم بخورد و آن‌ها بتوانند در رسیدن به اهداف راهبردی خود موفق عمل کنند.

۵- بحث و نتیجه گیری

با عنایت به معدل تحلیل‌های انجام‌شده و باوجود توزیع راهنما و حضور پژوهشگران در هنگام تکمیل پرسش‌نامه، مشخص شد که امتیازی را که کارکنان کتابخانه‌ها به سؤالات معیارها داده‌اند تا حدودی با شواهد ارائه‌شده توسط آن‌ها تناسب ندارد؛ اما، می‌توان گفت شکاف‌های به‌دست‌آمده از امتیازهای کسب‌شده با شواهد ارائه‌شده آنان تناسب زیادی دارد. در برخی از پژوهش‌های انجام‌شده نیز امتیاز به‌دست‌آمده از نتایج خودارزیابی کتابخانه کانتون (ایالت کنفدراسیون سوئیس) که یک‌بار توسط ارزیاب و بار دیگر توسط کتابداران صورت گرفته بود، تفاوت معناداری را نشان داد و نتایج حاصل از خودارزیابی کتابداران بالاتر از نتایج ارزیابان بوده است (هرگت و هیرل^۱، ۲۰۰۷). در این زمینه باید بیان کرد که سنجش و ارزیابی خدمات کتابخانه پس از تطبیق نظر کارکنان با نتایج حاصل‌شده و بررسی شکاف، شرایط مناسبی برای ارائه راهکار مهیا می‌سازد که می‌توان از آن برای توسعه جایگاه کتابخانه‌های عمومی بهره گرفت. نتایج حاصل از پژوهش، در بحث افزایش وضعیت مؤلفه فرایندها، تولیدات و خدمات، نتایج بیشتری و نتایج جامعه با نتایج تحقیقات فرج پهلوی و همکاران (۱۳۹۴)، تقریباً همخوانی دارد. این مؤلفه‌ها برای مدیریت کتابخانه حائز اهمیت است و طراحی فرایند مناسب در بهره‌گیری از خدمات مطلوب تأثیرگذار است. لذا شایسته است تا مدیران کتابخانه‌ها، به‌منظور بهبود کیفیت خدمات خود، بحث فرایندهای مختلف کاری را جدی گرفته و تا حد امکان یکی از استانداردهای مدیریت کیفیت را برای کنترل فعالیت‌ها و انجام خدمات به کارگیرند. همچنین در پژوهش دیگری که اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۳۹۰) انجام دادند، و به بررسی سطح تعالی و تعیین نقاط قوت و ضعف در عملکرد اداره کل آرشیو و کتابخانه‌های صداوسیما پرداختند، نتایج نشان داد که اداره کل آرشیوها و کتابخانه‌های صداوسیما، با امتیاز ۲۹۵/۸۳، پایین‌ترین سطح تعالی را کسب نموده و در میان هیچ‌یک از سطوح تقدیرنامه برای تعالی قرار ندارد. از این منظر اشتراکی میان یافته‌های پژوهش حاضر و تحقیق نامبرده وجود ندارد. لذا، توجه به ساختار کتابخانه‌های عمومی با توجه به نقش، جایگاه، نیروی انسانی، برنامه، فرایندهای کاری و دیگر عوامل باید محور توجه مدیران ارشد قرار گرفته و توجه شود که این کتابخانه‌ها در خط مقدم حرکت فرهنگی و اجتماعی جامعه قرار دارند و گروه‌های متعددی از خدمات آن‌ها برخوردار هستند. از همین رو، توجه به برنامه‌های آتی و توسعه آن حائز اهمیت بالایی است، زیرا که کتابخانه‌های عمومی در نقش دانشگاه‌های عمومی اجتماع ظاهر می‌شوند. لذا، پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها، با بررسی دقیق معیارهای به‌کاررفته در این پژوهش به نتایج حاصل، جنبه‌هایی از مدیریت را که به بهبود نیاز دارند، شناسایی و برای آن‌ها برنامه‌ریزی کنند.



^۱ . Herget & Hierl

باید عنایت کرد که کتابخانه‌های عمومی از منظر کارایی در تأمین منابع اطلاعاتی، خدمات حرفه‌ای، فرایندهای تخصصی، نوآوری، توسعه و حفظ جایگاه اجتماعی دارای ارزش قابل ملاحظه‌ای است. از این رو، نتیجه‌گرایی و رسیدن به حفظ نتایج مشتری برای این کتابخانه‌ها حائز اهمیت است. خدمات اطلاعاتی متنوع و بهره‌گیری از منابع متعدد که می‌تواند نیاز اطلاعاتی کاربران را برآورده سازد، برای توسعه این مراکز فرهنگی ضروری است. همان‌طور که ملاحظه شد، نتایج پژوهش حسن‌زاده دیزجی و نشاط (۱۳۹۱) نشان داد که امتیاز سازمان اسناد و کتابخانه ملی ۴۹۲ از ۱۰۰۰ امتیاز است. نتایج پژوهش مذکور، با در نظر گرفتن تفاوت ماهوی کتابخانه‌های عمومی و سازمان اسناد و کتابخانه ملی، که مقایسه قابل تأملی از منظر وظایف سازمانی نوع هر دو کتابخانه است، در مقایسه با نتایج پژوهش حاضر، تقریباً نزدیک بوده و همخوانی دارد. ولی پژوهش سهیلی و همکاران (۱۳۹۵) که در کتابخانه عمومی انجام شده، با نتایج این پژوهش از نظر اختصاص سطح امتیاز تقریباً دارای هم‌سویی است. در بحث فعالیت سازمانی کتابخانه، معیار مهم «خدمات اساسی» نقش مهمی در بهبود کیفیت فعالیت‌های اطلاع‌رسانی دارد. خدمت تخصصی کتابخانه بر اساس کارکرد مؤثر آن شکل می‌گیرد. پژوهش کوالکانتی و دیگران (۲۰۲۳) نیز در این حوزه با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد. اگر به شاخص دیگر در این زمینه، یعنی معیارهای توانمندسازها توجه کنیم، به‌ویژه در بررسی مؤلفه نتایج کاربران، مشخص می‌شود که این مؤلفه دارای نقش مؤثری و مهمی است؛ زیرا تأمین نیازهای اطلاعاتی و مطالعاتی کاربران سبب بهبود چرخه فعالیت کتابخانه‌های عمومی می‌شود. از همین رو باید تأکید کرد که دسترس‌پذیر ساختن منابع، آموزش بهره‌گیری و پشتیبانی از فرمت‌های گوناگون اطلاعاتی یکی از موارد مثبت در شاخص موردنظر است. نتایج تحقیق داهوا و دیگران (۲۰۲۳) از منظر دسترس‌پذیری با نتایج پژوهش حاضر دارای هم‌سویی است. از همین رو، پیشنهاد می‌شود تا مدیران کتابخانه‌های عمومی، به‌منظور بهبود تصورات و استنباط‌های جامعه نسبت به سازمان خود، مطالعات نظام‌مند و دقیقی را با انجام نظر سنجی‌های منظم و مستمر انجام دهند، تا بستر مناسبی برای جلب رضایت و بهبود حسن شهرت سازمان مربوطه شود.

در ارتباط با نقش عوامل انسانی نتایج نشان می‌دهد که اهمیت آن در سطح بالایی است. از همین رو، توجه به مهارت‌های انسانی و آموزش یکی از ارکان اساسی در تقویت نیروی انسانی به‌شمار می‌آید. عنایت به فعالیت‌های حرفه‌ای در کنار برگزاری کارگاه‌ها، دوره‌های تخصصی استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی و منابع دیجیتال نقش مهمی در ارتقای جایگاه کتابخانه‌ها دارد. نتایج پژوهش اصغر و دیگران (۲۰۱۵) و اوه (۲۰۲۰) در ارتباط با نقش شاخص نیروی انسانی با یافته‌های پژوهش حاضر دارای هم‌سویی است. ولی پژوهش کریمی



و دیگران^۱ (۲۰۱۴) از این منظر اشتراکی با یافته پیش گفته ندارد. علاوه بر آن، پژوهش ریاحی‌نیا و نوه ابراهیم (۱۳۹۱) نیز حاکی از آن است که تخصص علم اطلاعات و دانش مدیریت در بهبود کیفیت فعالیت نیروی انسانی و خدمات نقش مؤثری دارد. پژوهش اکبرنژاد و همکاران (۱۳۹۷) نیز نشان داد که شاخص «نتایج نظام‌های کاری و کارکنان» دارای امتیاز بالایی است. لذا، شایسته است تا آموزش نیروی انسانی به‌طور مستمر به‌منظور بهبود کیفیت فعالیت‌ها انجام گیرد.

در بررسی انجام گرفته در پژوهش حاضر می‌توان اظهار کرد که الگوی تعالی سازمانی، ابزاری مناسب برای سنجش و وضعیت و بیان راهکارهای عملیاتی برای دستیابی کتابخانه‌ها به اهداف سازمانی خود است. همچنین توجه به این نکته اهمیت دارد که ابعادی که در این الگو مطرح می‌شود طیف گسترده‌ای از تحلیل‌ها را پوشش می‌دهد. جایگاه نیروی انسانی متخصص و کارآمد، مدیریت توانمند، خدمات اطلاعاتی سودمند، برآورده ساختن نیاز و خواسته کاربران کتابخانه، فرایندهای حرفه‌ای، برنامه‌ریزی و تدوین خط‌مشی در کنار بهره‌گیری از راهبردهای مؤثر و سودمند، همگی حائز اهمیت بالایی در سنجش جایگاه کتابخانه‌های عمومی هستند. در خصوص کارکرد الگوهای تعالی نیز پژوهش کوانیا و همکاران (۲۰۱۲) اظهار می‌کند که الگوهای تعالی سازمانی همگی دارای سودمندی و بهره‌گیری مناسب در تسریع ارتقاء جایگاه سازمانی است و هر یک با توجه به ساختار خود می‌تواند مدیریت سازمان‌ها را در مسیر رسیدن به پیشرفت حرفه‌ای یاری رساند.

۶- سپاسگزاری

نویسندگان از کارکنان و مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان به دلیل همکاری در گردآوری اطلاعات این پژوهش سپاسگزاری می‌کنند.

۷- منابع و مآخذ

- اسفندیاری‌مقدم، علیرضا؛ زارعی، عیسی؛ و فامیل روحانی، سید علی اکبر. (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد اداره کل آرشیوها و کتابخانه‌های سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران بر اساس الگوی تعالی سازمانی ای.اف.کیو.ام.. گنجینه اسناد، ۲۱(۱)، ۸۸-۱۰۵.
https://ganjineh.nlai.ir/article_476.html
اکبرنژاد، رضا؛ نوکریزی، محسن؛ و دیانی، محمدحسین. (۱۳۹۷). ارزیابی تعالی عملکرد کتابخانه‌های عمومی ایران بر اساس الگوی مالکوم بالدريج. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۴(۳)، ۳۸۶-۳۶۳.
dor: 20.1001.1.26455730.1397.24.3.6.5.۳۶۳-۳۸۶
مرکز تعالی سازمانی. (۱۴۰۰). الگوی تعالی سازمانی. سازمان مدیریت صنعتی.
پارسائیان، مریم؛ ریاحی‌نیا، نصرت؛ آخشیک، سمیه؛ و حسن زاده، محمد. (۱۳۹۸). بررسی تناسب الگوی تعالی سازمانی با کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۱(۳)، ۱-۲۲.
<https://doi.org/10.22055/sl.2018.26872.1519>



- حسن‌زاده دیزجی، الهه؛ و نشاط، نرگس. (۱۳۹۱). استفاده از دو رویکرد تلفیقی در سنجش سرآمدی عملکرد سازمانی. مطالعه موردی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران. *مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۳(۱)، ۵۶-۳۸. https://nastinfo.nlai.ir/article_127.html
- ریاحی‌نیا، نصرت؛ و نوه ابراهیم، عبدالرحیم. (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۴(۱۰)، ۱۸-۱. https://slis.scu.ac.ir/article_11103.html
- سهیلی، فرامرز؛ میراحمدی، فاطمه؛ و اسفندیاری‌مقدم، علیرضا. (۱۳۹۵). سنجش کیفیت عملکرد مدیریت در کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه با استفاده از الگوی تعالی سازمانی مدیریت کیفیت بنیاد اروپائی. *پژوهش‌های کتابخانه‌های دیجیتال و هوشمند*، ۲(۱)، ۶۰-۴۵. https://lib.journals.pnu.ac.ir/article_3122.html
- فرج پهلوی، عبدالحسین؛ آخشیک، سمیه‌سادات؛ و رجبعلی‌بگلو، رضا. (۱۳۹۴). متناسب‌سازی الگوی تعالی سازمانی برای کتابخانه‌های عمومی ایران (مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی خوزستان). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۱(۴)، ۵۲۹-۵۴۷. [dor:20.1001.1.26455730.1394.21.4.8.8](https://doi.org/10.26455/2168-2645.2021.4.8.8)
- Ali, H. K., & Makintami, A. I. (2021). Assesment of Evaluation of public library services in six northeastern states of Nigeria.. *BW Academic Journal*, 8(2), 12-19.
- Asgher, U., Leba, M., Ionică, A., Moraru, R. I., & Ahmad, R. (2015). Human factors in the context of excellence models: European Foundation for Quality Management (EFQM) excellence software model and cross-cultural analysis. *Procedia Manufacturing*, 3, 1758-1764. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.479>
- Bris, P., & Urbanek, T. (2024). Monitoring the Connection Between the Application of EFQM Model Principles and the Results of Organisations. *Quality Innovation Prosperity/Kvalita Inovácia Prosperita*, 28(1), 107-126. <https://doi.org/10.12776/qip.v28i1.1939>
- Cavalcanti, C. O. P., Dutra, A., Soares, S. V., & Ensslin, L. (2023). Structuring of an evaluation model of informational services in a library of an educational institution. *Contextus-Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 21, 1-15. <https://doi.org/10.19094/contextus.2023.83570>
- Ceccato, V., Ercin, E., Sampaio, A., Hazanov, J., & Elfström, S. (2023). Crime at micro-places in public libraries. *Security Journal*, 1-26. <https://doi.org/10.1057/s41284-023-00390-5>
- Dahuya, R., Cadelina, E., de Jesus, H., & Briones, J. (2023). Client's Assessment on the Accessibility, User-friendliness, and Relevance of E-Resources of a Public Library in the Philippines. In: *User-friendliness, and Relevance of E-Resources of a Public Library in the Philippines (November, 26)*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4644740>
- Gómez, J. G., Martínez Costa, M., & Martínez Lorente, A. R. (2015). An in-depth review of the internal relationships of the EFQM model. *The TQM Journal*, 27(5), 486-502. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2013-0056>
- Hands, A. S., & Candela, R. (2023). The Role of Public Libraries in Facilitating College Literacy: A Preliminary Analysis. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 60(1), 968-970. <https://doi.org/10.1002/pr2.914>
- Hazarika, P. (2021). An Assessment of Reading Habits and Use of Public Library Resources by Rural Women of Sivasagar District: A Survey. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 6884 . <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6884>



- Herget, J., & Hierl, S. (2007). Excellence in libraries: a systematic and integrated approach. *New Library World*, 108(11/12), 526-544. <https://doi.org/10.1108/03074800710838263>
- Igarashi, T., Koizumi, M., & Wake, N. (2022). The impact and concept of public libraries in the twenty-first century. *Information Research*, 27(Special Issue), colis2225. <https://doi.org/10.47989/colis2225>
- Karimi, S., Atashpour, B., Papi, A., Nouri, R., & Hasanzade, A. (2014). Performance of the libraries in Isfahan University of Medical Sciences based on the EFQM model. *Journal of education and health promotion*, 3(1), 122. 10.4103/2277-9531.145934
- Kwanya, T., Stilwell, C., & Underwood, P. G. (2012). Library 2.0 versus other library service models: A critical analysis. *Librarianship and Information Science*, 44(3), 145-162. <https://doi.org/10.1177/0961000611426443>
- Laurett, R., & Mendes, L. (2019). EFQM model's application in the context of higher education: A systematic review of the literature and agenda for future research. *Quality & Reliability Management*, 36(2), 257-285. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2017-0282>
- Linhartová, V., & Stejskal, J. (2017). Public libraries services and their economic evaluation. *Scientific Papers of the University of Pardubice*, 24(41), 90-101.
- Lux, C. (2015). Supporting Breakpoints in Life—A New Concept for Public Libraries. *Bibliothek Forschung und Praxis*, 39(1), 55-60. <https://doi.org/10.1515/bfp-2015-0012>
- Martusewicz, J., Szewczyk, K., & Wierzbic, A. (2022). The Environmental Protection and Effective Energy Consumption in the Light of the EFQM Model 2020—Case Study. *Energies*, 15(19), 7260. <https://doi.org/10.3390/en15197260>
- Mohapatra, N., Dash, A., & Chandrabati, B. (2020). Social Responsibility of Public Libraries and Information Centres in Odisha: A Statistical Analysis. In *Public Library and Digital Divide: Opportunities & Challenges* (pp. 61-72). Odisha State Open University Sambalpur. https://www.researchgate.net/publication/342068532_Social_Responsibility_of_Public_Libraries_and_Information_Centres_in_Odisha_A_Statistical_Analysis
- Obolewicz, J., Baryłka, A., Szota, M., & Borkowski, S. (2023). Improving activities in the processes of ensuring the quality of education in higher education schools and scientific institutes. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 120(2 extended), 92-104. 10.5604/01.3001.0054.0110
- Oh, D. G. (2020). Beyond providing information: An analysis on the perceived service quality, satisfaction, and loyalty of public library customers. *Libri*, 70(4), 345-359. <https://doi.org/10.1515/libri-2020-0006>
- Patin, B. (2020). What is essential?: Understanding community resilience and public libraries in the United States during disasters. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 57(1), e269. <https://doi.org/10.1002/pra2.269>
- Sheppard, B., Flinner, K., Norlander, R., & Fournier, M. D. (2019). National impact of library public programs assessment: Phase 1. *American Library Association & New Knowledge Organization Ltd.*
- Shin, G. D., Jeon, K., & Lee, H. E. (2022). Public library needs assessment to build a community-based library: Triangulation method with a social media data analysis. *Library & Information Science Research*, 44(1), 101142. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2022.101142>
- Siddique, S., Ali, I., & Mahmood, J. A. (2022). an Assessment and Comparative Study of the Natural daylight in the Central Public Library and Sir Sadeq Library of the Islamic University of Bahawalpur, Bahawalpur, Pakistan. *Journal of ISOSS*, 8(4), 33-60.

<https://www.researchgate.net/publication/366634814> AN ASSESSMENT AND COMPARATIVE STUDY OF THE NATURAL DAYLIGHTING IN PUBLIC CENTRAL LIBRARY SIR SADIQ LIBRARY OF ISLAMIA UNIVERSITY

Singh, G., & Shrivastava, D. K. (2020). Assessment and infrastructure of district public library system in Kota Region (Rajasthan). *International Journal of eSearch-GRANTHAALAYAH*, 8(5), 38-50. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v8.i5.2020.52>

Sütőová, A., Teplická, K., & Straka, M. (2022). Application of the EFQM model in the education institution for driving improvement of processes towards sustainability. *Sustainability*, 14(13), 7711. <https://doi.org/10.3390/su14137711>

Tarí, J. J., Portela Maquieira, S., & Molina-Azorín, J. F. (2023). The link between transformational leadership and the EFQM model elements. *Business Process Management Journal*, 29(2), 447-464. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-10-2022-0498>

Ylipulli, J., Pouke, M., Ehrenberg, N., & Keinonen, T. (2023). Public libraries as a partner in digital innovation project: Designing a virtual reality experience to support digital literacy. *Future Generation Computer Systems*, 149, 594-605. <https://doi.org/10.1016/j.future.2023.08.001>



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه | ۲۸

دوره ۴، شماره ۲

پیاپی ۱۲