بحث: هدف مقاله حاضر، بررسی و تعبیر زون می‌باشد. هدف مقاله کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، انجام آزمایش آن در مجموعه کتابخانه‌های عمومی ایران است. نتایج

روش: این پژوهش از نوع کاربردی است که به روش تحقیقی در گروه‌آوری داده‌ها از دو مدل، گروه توزیع و جمعه پژوهش را دو گروه تشکیل دادند:

اعضای یک دلیل (۶۹ نفر) از صاحبان‌نظران حویله کتابخانه‌های عمومی و مدل توالی سازمانی با مدل توالی سازمانی برای کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان (۹۳ نفر). در این پژوهش از یک دلیل برای توجیه و استحکام مولفه‌ها از پرسشنامه که حاصل دست دیده برای ارزیابی دیده‌گاه مینی‌سیستم، ارزیابی ارزیابی و تحلیل داده‌ها از

گروه‌سازن مطالعه عامل و با روش استوپ‌بی‌پی (صدکی) در پر انتظار AMOS نسخه ۲۱ استفاده شد.

یافته‌ها: ساخت کلی مدل توالی سازمانی برای کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان همانند و برای

۱۳/۰۰۰ مدل توالی سازمانی بود اما تغییرات قابل توجه در انتی‌تی واریه‌های به جوگ آمد. این‌ها

این پژوهش نشان داد که انتی‌تی واریه‌های فراگیر، توسعه و خدمات، تحلیل مشاوره و انتی‌تی واریه‌های

کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان افزایش یافت که این انتی‌تی واریه‌های ویری، مشارکت و مانع،

استراتژی، نتایج کارگزاری کاهش یافته و انتی‌تی واریه‌های این انتی‌تی واریه‌های بود تغییر باشد. انتی‌تی واریه‌های

اصالت/ازرق: در این پژوهش، به بازارآموزی و مدل توالی سازمانی برای کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان ارتقاء کرد.

کلیدواژه‌ها: مدل توالی سازمانی، کتابخانه‌های عمومی خوزستان، مدل توالی سازمانی، کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان کرد.

-----------------

Research on Information Science and Public Libraries
The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation
Vol. 21, No.4, Successive No. 83 winter 2015
Pp. 529-547
Indexed in ISC, SIC & Magiran

الگوریتمات اطلاعاتی، کتابخانه‌های عمومی
دکتر نصرالله شریفی، مهندس
دسته بندی، مدل‌سازی، مدل گزارش
شناسه کتاب: ۳۵۵۶
سال ۱۳۹۳
صفحه ۲۲-۲۷
مقدمه
هدف کتابخانه‌های عمومی، ارائه خدمات به قشرهای مختلف جامعه و تأمین نیازهای اطلاعاتی آنها است. کتابخانه‌های عمومی همان‌گونه که بخشی از باب‌های جامعه‌ای محسوس و نیازمند ساخته شده‌اند (1375)، تأیید می‌کند، دروازه‌هایی به‌سوی داشت هستند که در جامعه مطالب خود، شرایط اساسی را برای یادگیری مداوم، تصمیم‌گیری مستقل و توسعت فرهنگی افراد و گروه‌های اجتماعی فراهم می‌آورند و از این رو نشان دهنده این کتابخانه‌ها و اثرگذار در پیشرفت و توسعه زیرساخت فرهنگی و اجتماعی در کشور دارند. کتابخانه‌های عمومی این فرصت را برای تمامی افراد جامعه فراهم می‌کند که به شکل فعال در امور فرهنگی و اجتماعی جامعه دخالت داشته باشند و در فرایندهای فرهنگی جامعه نقش مؤثری ایفا کنند (مهرود و حری، 1380 در ابراهیمی، 1390). بر همین اساس، ضرورت توسعه و رشد این کتابخانه‌ها به‌عنوان یکی از مهم‌ترین پایه‌های رشد فرهنگی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. یکی از جنبه‌های توسعه و بالا‌گرفتن این کتابخانه‌ها، استفاده کیفی است و از این رو لازم است به ارتقای کیفی خدمات کتابخانه‌های عمومی توجه شود.

سنجه کیفی خدمات کتابخانه‌های عمومی به‌NEL که به‌نامه راهکاری برای تبعیض وضعیت، شناسایی و ارائه خدمات است که مسئولی توجه بیشتری هستند تا بر اساس آنها بتوان ضعف‌ها را رفع کرد و در جهت نهایی آنها به نظر قوت و گم‌برداری صورت گیرد. مدل تعلیق سازمانی به‌عنوان یکی از سازمان‌های ویژه‌ای در سال 1394 در دبیرستان مدل تعلیق سازمانی انجام شد نشان داد که اغلب شرکت‌ها (60 درصد) از این مدل برای ارزیابی استفاده می‌کنند (عبدی و کرباسی پژوئلی، 1388). بررسی می‌توان نشان دهد که کتابخانه‌های سراسر دنیا نیز همگام با سایر سازمان‌ها از این مدل در ارزیابی خدمات خود بهره برده‌اند.

استفاده از مدل تعلیق سازمانی، از دهه 1990 برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای در پیش‌ر به کشورهای اروپایی رواج یافته (برای نمونه بیرکین می‌توان به تراکلو و همکاران، 1995، سازمان، 1).


1394 تحقیقات اطلاعاتی و
بهبود سازمان‌ها و
سانتری، شماره 42
بایان شرکت‌های تحت پوشش سازمان گسترده و نویسی‌های صنعت‌های ایران انجام داده.

پرستی متوک و پژوهش‌ها نشان می‌دهد که اگلب مطالعات و پژوهش‌های مربوط به مدل تعالی سازمانی در کتابخانه‌ها (ایران و ژاپن) به حوزه «ارزیابی خدمات» توجه داشتند. و می‌تواند این مدل برای کتابخانه‌ها تأثیر می‌دهد. مدل توجه نیز به تحقیقات صنعتی وزارت صنایع بر مبنای مدل تعالی سازمانی هسته، اما این جایزه تلاش بررسی از مدل تعالی انتقاد و مناسب با شرایط سازمانی داخل کشور کاربرد نیافت است. از این رو پژوهش حاضر سعی دارد با توجه به این خلاصه پژوهش، با تمرکز بر کتابخانه‌های عمومی که جزئی از نهادهای خدماتی کشور محسوب می‌شوند، مبنی برای سنجش عملکرد این کتابخانه‌ها فراهم آورده چرا که ما به‌پارامترهای سازمانی و وزنه‌های متغیرهای کتابخانه‌های فعال و نیز به‌پارامترهای سازمانی و وزنه‌های متغیرهای کتابخانه‌های فعال و نیز به‌پارامترهای سازمانی و وزنة می‌پスポーテ و نزدیکی متغیرهای مبتنی بر بایان این کتابخانه‌ها است.

همان‌گونه که پیشتر اشاره شد، این تحقیق به اینکه هر سازمانی اهداف،‌ آموزش‌ها و رسانه‌های ویژه‌زد و رادیو در این مقاله مفتاون برای دستیابی به این اهداف بهره می‌گیرد،

1. Barrionuevo and Perez
2. Borbely
3. Eskildsen, Kristensen & Juhl
4. Bassioni, Hassan & Price
5. European Foundation for Quality Management (EFQM)
بهره‌گیری از ابزار مناسب برای ستیز فعالیت و عملکرد آن سازمان ضروری به‌نظر می‌رسد. به‌اهمیت است ایزور مورد استفاده در صنعت را نمی‌توان برای یک‌خانه‌ای خدمات به کار گرفت. در سازمان‌های خدماتی نیز انواع سازمان‌ها با توجه به حوزه فعالیت خود به ابزاری مستقل می‌توانند دارند. هم‌هم‌سازمان‌های خدماتی با اهداف و رسانه‌های مشابهی به جامعه خدمات‌رسانی نیم کنند و سازمان‌های غیرانتفاعی همچون کتابخانه‌های عمومی نیز در این میان اهداف مختلفی در پیش گرفته‌اند. از این رو، ضرورت دارد که این کتابخانه‌ها، از مدلی استاندارد استفاده کنند که در عین حال، می‌تواند آن با بستر و فضای فعالیت کتابخانه‌های عمومی مناسب باشد. از آنجا که کتابخانه‌های عمومی با جامعه ارائه کتاب‌ها و محتوای ارتباط نگاشته‌گی دارند و اهداف خود را در رفع نیازهای کاربران خود جستجو می‌کنند، بنابراین ضروری است از دیدگاه صاحب‌نظران و مدیران این کتابخانه‌ها به منظور مناسب‌سازی این ابزارهای ثابت ایجاد شود. بر پایه این ضرورت، هدف اصلی پژوهش حاضر شناسایی نمادهای می‌باشد. 

معیارهای نه‌گانه مدل تعالی سازمانی با واقعیت‌های کتابخانه‌های عمومی خوزستان و مناسب‌سازی این مدل وزن‌دهی برای ارزیابی خدمات این کتابخانه‌ها بدون تا مدلی بومی شده‌باید ارزیابی واقع‌گیران خدمات در این کتابخانه‌ها ارائه شود.

مدل تعالی سازمانی

در اوخر دهه ۱۹۸۰ که اقتصاد اروپا در معرض تهدید بازارهای خارجی دور (بودجه زاین) قرار داشت، انجمنی از مدیران عامل ۱۴ سازمان در اروپا گرد هم آمدند تا راهکاری به سلامت جستن از مخاطرات موجود و سرمایه‌داری آن‌ها را یابند. مشترک‌ترین گروه و عزم گروهی آن‌ها به تأسیس بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت انگاجیمانت (گرامی و توریلیدرد، ۱۳۸۴ ص، ۱۶۴) با این ترتیب در سال ۱۹۸۸ این بنیاد تأسیس شد و اتحادیه اروپا آن را تایید تمویل (دارودی، ۱۳۸۰ ص، ۷۸). مدال بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM) یا مدل تعالی سازمانی، به عنوان یکی از ارزیابی‌های به‌روز سازمان‌ها معرفی شده است. کار طراحی این مدل همان‌طور که در سال ۱۹۸۹ آغاز و در سال

Bosch, BT, Bull, Ciba-Geigy, Dassault, Electroux, Fiat, KLM, Nestle, Olivetti, Philips, Renault, Sulzer, VolksVagon

1. این سازمان‌ها عبارتند از: نمایشگاه‌های اصولی و (نمونه‌های حساس، ۱۳۸۲ ص، ۱۴).
2. Edward
تحقیقات اطلاعاتی سازمانی و مناسب‌سازی مدل تعالی سازمانی برای کتابخانه‌های عمومی ایران (طراحی موردی)

1991 معرفی شد (نجیمی و حسینی، ۱۳۸۲، ص. ۱۴). این مدل به‌طور دائم مورد بازیت قرار گرفته است و در سال‌های ۱۳۸۲، ۱۳۹۳ و ۱۴۰۱ به‌طور مکرر استفاده شده است.

ای‌اف‌کیوام بر اساس سازمانی، متمرکز است و هم‌جهت‌گیری مدیریت یک سازمان را شامل می‌شود و سازمان را اندوزه و نوعی که داشته باشد، می‌تواند از این مدل استفاده کند. تعالی سازمانی را می‌تواند رشد و ارتقاء یک سازمان، در تمامی ابعاد دانست. همان‌طور که نجیمی و حسینی (۱۳۸۲، ص. ۱۴) بیان می‌دارند، سازمانی متغیر مدل تعالی است که به‌ویژه درصد رضایت تمامی ذینفعان (کارکنان، مشتریان، جامعه، سهامداران) شرکا در تجارت و استقلال و سازمان‌هایی که از سود سازمان متوجه و از ضرر آن منصرف می‌گردند، را با آورده کند.

مدل تعالی سازمانی بر اساس هش مفهوم اصلی با شد است. این مقایسه در مایع هم‌بینایی اروپایی مدیریت کیفیت در صفحه‌ی با عنوان مقایسه‌های نباید تقلیل یابد، به این شرح است: نتیجه‌گیری، مشتری‌می‌داری، رهبری و نتایج در میان‌بسته مدیریت بین‌آیده‌ها و واقعیت‌ها، توسه و مشترکت کارکنان، یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، توسه و شراکت‌های، و مستندنویسی اجتماعی سازمان. همان‌گونه که شکل ۱ نشان می‌دهد، مدل تعالی سازمانی نه معیار دارد. معیارها و گونه که توسه آن‌ها می‌توان منابع تحقیق هش مفهوم بپنداید و منابع موقتیت سازمان در دستیابی به نتایج را اثبات گیری کرد.

[شکل ۱. ساختار مدل تعالی سازمانی (برگرفته از www.efqm.org)]]

از این نه معیار مدل تعلیمی سازمانی، پنج معیار توانمندسازی یک سازمان محاسبه می‌شوند و چهار معیار دیگر، تتبع یک کسب و کار و دستاوردهای فعالیت‌های سازمان هستند. در مدل تعلیم سازمانی ممکن است روی هم ۵۰۰ امتیاز دارند که ۵۰۰ امتیاز مربوط به توانمندسازی و ۵۰۰ امتیاز مربوط به توانمندی است. جنبات این معیارها به این ترتیب است:

- توانمندسازی (5 معیار و 500 امتیاز): کارکنان (100 امتیاز)، مشتری و امکانات
- نتایج (6 معیار و 500 امتیاز): نتایج مشتری (150 امتیاز)، نتایج کارکنان (100 امتیاز)، تجربه جامعه (100 امتیاز) و تجربه کسب و کار (150 امتیاز).

منطق انتخابدهی یک سازمان بر بنیان مدل تعلیمی سازمانی، منطق انتخابدهی رادار (Modeling) است که از حروف RADAR (Approach, Results, Deployment) و (Deployment, Approach, Results) ترکیب شده و گسترش (ریکتاپسی و ریکتاپسی)، ساختمان شده است. این منطق بیان می‌کند که سازمان برای رسیدن به نتایج مورد نظر با پیشنهاد ویژگی‌های ویژگی‌های مناسب داشته باشد: این برنامه و روش‌های باور در آرکان سازمانی تهیه داده شده و به اجرا درآید و در نهایت، عملکرد سازمان با حضور ارزیابی قرار گیرد و در صورت لزوم بررسی شود (نجمی و حسینی، 1382، ص. 21).

پرسشنامه پژوهش

با توجه به واقعیت‌های جامعه مورد بررسی و تفاوت‌های بارز و نزدیکی‌های این جامعه با جوامع دیگری که مدل تعلیمی سازمانی در آنها شکل گرفته است و همچنین با درنظر داشتن نتایج پژوهش‌های اسکله‌سی، کریستنسن و زول (2011) و (با یونیو، حسن و پرایس 2007)، بستگی بر پژوهش‌ها و آلاوان (2007) و (خالق و حاج کریمی) که پیامگر تفاوت‌های معیارهای مدل تعلیمی سازمانی برای سازمان‌های مختلف هستند، این پرسشنامه در ذهن پژوهشگران ایجاد شد که تفاوت ونی می‌باشد در مورد کتابخانه‌های عمومی چگونه است؟ پر این مبنا، پرسشنامه اصلی پژوهش حاضر این است: مدل مناسب برای سنجش کیفیت در کتابخانه‌های عمومی امتیاز خوزستان کدام است؟ در همین راستا، پرسش‌های فرعی اول و دوم این پژوهش به این ترتیب بود که می‌بایست توانمند‌سازی (شامل رهبری، کارکنان) استراتژی، مشاوره، نمایان

1. Enablers 2. Results 3. Beskese, Bozbura & Avlanmaz
طرح و روش اجرای پژوهش
این پژوهش از نوع کاربردی است که با شیوه پیامدهای و جاردکوب تکمیلی در گردآوری
داده‌ها (در دو مرحله کمی و کیفی) با استفاده از پنل دلی و پرسشنامه به اجرا رسد. اعضای
پنل دلی ضریب تنگی، انا و تجزیه و تحلیلی با پژوهش و مطالعات مماثل در حوزه کتابخانه‌های
ارمنی و مدل‌های داخلی پژوهش‌های برخوردار بودند. جامعه پژوهش، تمام مدیران کتابخانه‌های
ارمنی استان خوزستان بودند (۹۳ نفر) که همگی این افراد به پرسشنامه پاسخ داده‌اند.

پژوهش حاضر به این ترتیب اجرا شد که ابتدا پرسشنامه استاندارد مدل تعاملی سازمانی
ویرایش ۲۰۱۳ برای بررسی در انتخاب اعضای پنل قرار داده شد. در این مرحله، کتابخانه‌های
عمومی ایران از دیدگاه‌هایی کتابخانه‌های عمومی ایران از دیدگاه صاحب‌نظران؛ شناسایی شدند.
در این مرحله، این پرسشنامه استاندارد در انتخاب اعضای پنل قرار گرفت و از آنها خواسته شد تا
نظر خود را در مورد از لری و اهمیت هر یک از خریدات برای ارزیابی کتابخانه‌های عمومی
ایران بیان کنند. در ترتیب ۱۱ خرید میان برای سه‌گروه شدن، در دور دوم پنل دلفی،
ویولیتی و رایانش از ارزیابی نمره با تغییرات اعمال شده در ویولیت اولیه برای اعضای ارسال شد.

بکار گرفت و نظر پژوهش‌های خود در مورد هر یک از

خدای کتابخانه‌های ایران، در این مرحله، کتابخانه‌های عمومی ایران از دیدگاه کتابخانه‌های عمومی
ارمنی‌ها در مورد استفاده قرار گرفت. پرسشنامه مدیران یا هدف بررسی دیدگاه‌های
کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در مورد اهمیت خرید لوازم کتابخانه‌های پنل برای
اوریزیابی خدمات کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان اجرا شد. روابط این ابزار
گردآوری داده‌های پژوهش با بررسی کارشناسان و متخصصین (از طريق فن دلفی) مورد تأیید
قرار گرفت و پایگاه آن با استفاده از محاسبه آلفای کرونایی، ۰/۹۷ به دست آمد. آنچه در ادامه

می‌آید، یافته‌های حاصل از پرسشنامه‌ها است.
یافته‌ها
برای محاسبه برآورد امتیازات عاملی در مورد معیارهای مدل تئوری سازمانی از رگرسیون
امتحان عامل با پشته‌ای روش بوت استرپ-بي (صدفی) استفاده شد. به این منظور، نرم‌افزار
اموس (AMOS) نسخه 21 مورد استفاده قرار گرفت. نحوه محاسبه امتیاز هر معیار به این ترتیب بود که تعداد 1000 نمونه از پاسخ‌های مربوط به هر مرحله معیار، به روش تصادفی ساده با یک‌گذاری و به حجم 93 (جامعه پژوهش) انتخاب شدند. پس از آن، امتیاز عاملی هر یک از این نمونه‌ها محاسبه شد. برآورد نهایی امتیاز عاملی با استفاده از میانگین کلیه امتیازهای عاملی و با در نظر
گرفتن بازه اطمینان 95 درصد (و استفاده از احراز معیار کلیه امتیازهای عاملی) به دست آمد.
در نهایت، برآورد امتیاز عاملی هر کدام از معیارهای توانمندسازی و نتایج، از تفسیر هر
یک بر مجموع امتیازهای عاملی و ضریب آن در عدد 1000 به بازه صفر تا 1000 حاصل شد.
جدول ۱: برآورد امتیاز توانمندسازی و بازه اطمینان آن (95%)
همان‌گونه که جدول ۱ نشان می‌دهد، وزن نسبی توان‌سانس‌ها از دیدگاه جامعه پژوهش ۵۴ درصد است. از آنجا که امتیاز معیارهای توان‌سانس‌ها در مدل تعلیق سازمانی برابر است با ۱۰۰ و وزن این امتیاز در بازه اطمنان محاسبه شده (یعنی ۱۳۷ تا ۱۷۱) قرار دارد، با توجه بین می‌توان گفت که بین وزن توان‌سانس‌ها در جامعه مورد بررسی و وزن این معیار در مدل تعلیق سازمانی تفاوت وجود ندارد (در سطح ۵ درصد). به‌همین ترتیب می‌توان در مورد امتیاز معیارهای توان‌سانس‌ها فضایت کرد.

وزن نسبی معیار رهبری از دیدگاه جامعه پژوهش ۵ درصد است. برای پرسی و جوید تفاوت معنادار بین وزن معیار رهبری در مدل تعلیق سازمانی و وزن این معیار از دیدگاه جامعه مورد بررسی می‌توان از بانگاه‌های اطمنان محاسبه شد. از آنجا که امتیاز معیار رهبری در مدل تعلیق سازمانی (یعنی ۱۰۰) در بانگاه اطمنان محاسبه شده (یعنی ۷۳ تا ۱۳۳) قرار ندارد، با تناسبی می‌توان گفت وزن معیار رهبری در جامعه پژوهش تفاوت وجود دارد (در سطح ۵ درصد).

هرچند کران بالایی بانگاه اطمنان به‌دست آمده (۹۹) نشان می‌دهد در مورد اظهارنظر برای امتیاز این معیار باید با احیاط عمل کرد.

معیار استانداردی از دیدگاه جامعه پژوهش درای وزن نسبی ۸ درصد است. امتیاز معیار استانداردی در مدل تعلیق سازمانی برابر است با ۱۰۰ و این امتیاز در بانگاه اطمنان محاسبه شده برای این معیار (۲۱-۹) قرار ندارد، با تناسبی می‌توان گفت که بین وزن معیار استانداردی در مدل تعلیق سازمانی و وزن این معیار در جامعه پژوهش تفاوت وجود دارد (در سطح ۵ درصد).

هرچند کران بالایی بانگاه اطمنان به‌دست آمده (۹۹) نشان می‌دهد در مورد اظهارنظر برای امتیاز این معیار باید با احیاط عمل کرد.

معیار منابع انسانی از دیدگاه جامعه پژوهش دارای وزن نسبی ۹ درصد است. امتیاز این معیار در مدل تعلیق سازمانی برابر است با ۱۰۰ و این امتیاز در بانگاه اطمنان محاسبه شده برای این معیار (۱۱۹-۲۷) قرار دارد. با تناسبی می‌توان گفت که بین وزن معیار منابع انسانی در مدل تعلیق سازمانی و وزن این معیار در جامعه پژوهش تفاوت وجود ندارد (در سطح ۵ درصد).

معیار مشارکت ها و منابع از دیدگاه جامعه پژوهش دارای وزن نسبی ۵ درصد است. امتیاز این معیار در مدل تعلیق سازمانی برابر است با ۱۰۰ و از آنجا که این امتیاز در بانگاه اطمنان محاسبه شده برای این معیار (۲۲-۳۸) قرار ندارد، با تناسبی می‌توان گفت که بین وزن معیار مشارکت ها و منابع در مدل تعلیق سازمانی و وزن این معیار در جامعه پژوهش تفاوت وجود دارد (در سطح ۵ درصد).
وزن نسبی معیار فرایندها، تولیدات و خدمات از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان برای است. امتیاز این معیار در مدل تعالی سازمانی، 100 است و از آن‌جا که این امتیاز در بناه اطلاعات محاسبه شده برای این معیار (457-89) قرار ندارد، بنابراین می‌توان گفت که بین وزن معیار فرایندها، تولیدات و خدمات در مدل تعالی سازمانی و وزن این معیار در جامعه پژوهش تفاوت وجود دارد (در سطح 5 درصد). امتیازات عمیق در مورد معیارهای نتایج، همانند معیارهای توانمندی‌ساز برآورد شد. جدول 4 حاصل این برآورد را نشان می‌دهد:

<table>
<thead>
<tr>
<th>جدول 2 برآورد امتیاز نتایج و بناه اطلاعات آن (N=93)</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>امتیاز</td>
<td>EFQM</td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td>---</td>
</tr>
<tr>
<td>500</td>
<td>50</td>
</tr>
<tr>
<td>150</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>100</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>100</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>150</td>
<td>15</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بر اساس اطلاعات ارائه شده در جدول 2، وزن نسبی نتایج از دیدگاه جامعه پژوهش درصد است. از آن‌جا که مجموع معیارهای نتایج در مدل تعالی سازمانی، 500 امتیاز است و بین عدد در بناه اطلاعات محاسبه شده (516 تا 89) قرار می‌گیرد، بنابراین می‌توان گفت که وزن معیارهای نتایج در جامعه مورد بررسی با وزن این معیارها در مدل تعالی سازمانی تفاوت ندارد (در سطح 5 درصد).

از دیدگاه جامعه پژوهش، معیار نتایج مشتری دارای وزن نسبی 19 درصد است. این معیار در مدل تعالی سازمانی 150 امتیاز دارد و این امتیاز در بناه اطلاعات محاسبه شده مربوط به آن (13-120) می‌گردد. بنابراین می‌توان گفت بین وزن معیار نتایج مشتری در مدل تعالی سازمانی و وزن این معیار در جامعه پژوهش تفاوت وجود ندارد (در سطح 5 درصد).

معیار نتایج کارکنان از دیدگاه جامعه پژوهش دارای وزن نسبی 6 درصد است. امتیاز این
معیار در مدل تحلیل سازمانی برای است. این امتیاز در بازه اطمنان محاسبه شده برای این معیار (77-100) قرار دارد. لذا می‌توان گفت که وزن معیار تناлогی کارکنان در مدل تعالی سازمانی با وزن این معیار در جامعه پژوهش تفاوت دارد (در سطح 5 درصد).

وزن نسبی معیار تناлогی جامعه از دیدگاه پاسخ دهنده‌گان به پرسشنامه برای با 10 درصد است. امتیاز این معیار در مدل تعالی سازمانی برای است. این امتیاز در بازه اطمنان محاسبه شده برای این معیار (76-131) نمی‌گنجد. بنابراین می‌توان گفت که وزن معیار تناлогی کسب و کار در مدل تعالی سازمانی و وزن این معیار در جامعه پژوهش تفاوت و وجود دارد (در سطح 5 درصد).

همان‌گونه که یافته‌های پژوهش نشان داد، امتیاز برخی میزان‌های اصلی تعالی سازمانی برای کارکنان‌های مورد بررسی، با مدل اصلی تعالی سازمانی تفاوت دارد. از آنجایی که نشان دهنده می‌توان برای پاسخ به پرسشنامه و پرسشنامه فرعی پژوهش استفاده کرد. پرسشنامه اصلی پژوهش حاضر چنین بود که مدل مناسب برای سنجش کیفیت در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان گدام است؟

<table>
<thead>
<tr>
<th>پایه‌سازما</th>
<th>تناлогی کارکنان</th>
<th>96</th>
<th>84</th>
<th>77</th>
<th>65</th>
<th>102</th>
<th>106</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>رمزی</td>
<td>تناalogی کارکنان</td>
<td>65</td>
<td>57</td>
<td>68</td>
<td>72</td>
<td>88</td>
<td>86</td>
</tr>
<tr>
<td>لازمی</td>
<td>تناalogی کارکنان</td>
<td>88</td>
<td>77</td>
<td>86</td>
<td>98</td>
<td>102</td>
<td>108</td>
</tr>
<tr>
<td>نتایج کارکنان</td>
<td>96</td>
<td>84</td>
<td>77</td>
<td>65</td>
<td>102</td>
<td>106</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نتایج بیشترین</td>
<td>96</td>
<td>84</td>
<td>77</td>
<td>65</td>
<td>102</td>
<td>106</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>نتایج جامعه</td>
<td>96</td>
<td>84</td>
<td>77</td>
<td>65</td>
<td>102</td>
<td>106</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

شکل 2: نمودار وزن‌دهی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بر اساس مدل تعالی سازمانی (EFQM)

(539)
همانگونه که شکل ۲ نشان می‌دهد، مدل معامله‌های مالی این سازمانی را دارد:

**توانمندسازی‌ها:**
- رهبری = ۴۶ امتیاز
- کارکنان = ۸۶ امتیاز
- استراتژی = ۷۷ امتیاز
- مشتری‌ها و منابع = ۴۸ امتیاز
- فرآیندها، تولیدات و خدمات = ۲۸۵ امتیاز

**نتایج:**
- رهبری = ۴۶ امتیاز
- کارکنان = ۸۶ امتیاز
- استراتژی = ۷۷ امتیاز
- مشتری‌ها و منابع = ۴۸ امتیاز
- کسب و کار = ۱۰۶ امتیاز

پرسش‌های فرعی پژوهش در مورد وزن معیارهای توانمندسازی و نتایج در شرایط کتابخانه‌های عمومی خوزستان بودند. با توجه به یافته‌های پژوهش که پیچش ای از این در جدول‌های ۱ و ۲ آوردند، ضرایب وزنی معیارهای مدل عالی سازمانی مانند شکل ۳ است:

[شکل ۳: ضرایب وزنی معیارهای مدل عالی سازمانی برای میزان کیفیت کتابخانه‌های عمومی ایستگاه خوزستان]
نتیجه‌گیری
همگانه‌ی که پیش‌های پژوهش حاضر نشان داد، گرچه ساختار کلی مدل تعلیم سازمانی برای این کتابخانه‌های عمومی ایران (طراحی موردن)...
مجموع معیارهای توانمندی‌سازی و نقش‌های، با مدل اصلی تعاونی سازمانی تفاوت ندارد اما امتیاز‌های معیارهای نه‌گاه تغییر کرده است. بنابراین پس از انجام این پژوهش، همین محفظان بررسی نظرات مدیران شرکت‌های دانمارک که بین سال‌های 1998 تا 2001 این مدل را در سازمان خود اجرا کرده بودند، به طور میلیونه، نتایج مشابهی رسیدند. وجود تفاوت در امتیاز معیارهای مدل تعاونی سازمانی توسط پژوهش‌های پیشین، حسن و پرآیس (2007) نیز تأیید شد. افزون بر آنکه نتایج متناسبی سازمانی برای شرکت‌های تحت پوشش سازمان‌های گسترش و توسازی صنایع ایران که توسط خلاقیت و حاجت کریمی (1990) به انجام رسید، تأیید می‌کند که دلیل ماهیت سازمانی صنعتی با خدمتی، امتیاز‌های معیارهای مدل تعاونی سازمانی برای این سازمان‌ها متفاوت است. چرا که امتیاز معیارهای مدل تعاونی سازمانی که به پژوهش‌های پیشین بستگی دارد، امتیاز معیارهای مدل تعاونی سازمانی برای این سازمان‌ها صنعتی به این شرح است: رهبری=55، کارگاه=131، خط مشی و استراتژی=159، مشاوره‌ها و منابع=188، فاقده‌ها=111، نتایج مشتریان=27، نتایج کارگاه=119، نتایج جامعه=47 و نتایج کلیدی عملکرد=79.

برخی دلایل احتمالی تغییر امتیاز معیارهای مدل تعاونی سازمانی برای کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان را می‌توان بیان کرد: کاهش امتیاز معیار رهبری (از 100 امتیاز به 64 امتیاز) می‌تواند به این دلیل باشد که رهبری و متغیر کتابخانه‌های عمومی در شهرستان‌ها و استان‌ها، تحت نظرات یک سازمان وابسته به دولت به‌عنوان نهاد کتابخانه‌های عمومی کل کشور است. بنابراین تصمیم‌گیری که کلی در مورد کتابخانه‌های عمومی به صورت متغیر انجام می‌شود. بنابراین می‌توان گفت که این کتابخانه‌ها به صورت مستقل و با یک صورت استانی مدیریت شوند و مدیران آزادی عمل و تصمیم‌گیری باشند. در شرایط کنونی که کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و در نظرات دولت هستند، نمی‌توان از ارزیابی ‹رهبری› را به‌طور کامل به‌عنوان پذیرش از فاقده‌ها ارتباطی این کتابخانه‌ها داشته.

معیار ‹استراتژی› ارتباط تنگاتنگی با معیار ‹رهبری› دارد که در بالا در مورد آن بحث شد. به نظر می‌رسد کاهش اهمیت این معیار از نظر مدیران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان (از
کتابخوانی‌های انتشاراتی در مورد مطالعه و ساختار سازمانی نهایتاً به سکوت و غافل‌گری منجر می‌شود. این موضوع باعث شده که مطالعات علمی در این زمینه محدود شود.

در اینجا، ما به سه جرمی که به گونه‌ای کار می‌کنند که بتوانند مطالعات علمی را در این زمینه به عنوان یک روش قوی و موثر برای خلق چگونگی‌های جدید و ابتکارهای جدید را بررسی کنند، اشاره کردیم.

1. نوبت‌گیری: در این کتابخوانی، ما به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوبت‌گیری، به نوبت‌گیری مبتلا به مطالعات علمی و جوامع علمی‌های اصلی و منطقی در این زمینه تاکید کرده‌ایم. نوب‌
مدل تولید سازمانی به آن اختصاص داده شده است. این افتراق امتیاز (از 100 به 285 که میزان آن نسبت به امتیاز میانه‌گردیده‌ها و خدمات در مدل تولید سازمانی قابل توجه است، می‌تواند به خویی نشان‌دهنده ماهیت غیراتمامی‌کننده در خدمات می‌باشد. این مطالعه برای ایوگ مراکز بالا مشتری (کاربر) در مرکز توجه کتابخانه‌های عمومی است و تأثیر مهمی نیزها و سایر نیازهای شکل‌گیری این کتابخانه‌ها است. اظهارنظر مدیران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، نشان می‌دهد ارزیابی کتابخانه‌های عمومی بیش از هر جزء به این میزان وابسته است. اهمیت بالایی ایمیار بخشاسته از اهمیت خرددهبازها در این است. این کتابخانه‌ها مؤثر بر می‌تواند کتابخانه‌های عمومی فناوری شونده، خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی براساس این فعالیت‌ها نوسه داده شود، این خدمات و فعالیت‌ها با روش‌های مؤثر به مراجعین معرف شوند و در شناسایی نیازهای تمام جامعه کاربری کتابخانه‌های عمومی تلاش شود.

از نظر 4 میزان ابزار، نهایی بهبود میزان امتیاز متفاوت (معنادار) با اصل مدل تولید سازمانی است: «نتایج کارگاه»، امتیاز تبلیغ کارکنان کل بهبود یافته است (از 100 به 63 امتیاز). به بین دیگر، از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، نظر کارکنان برای ارزیابی کتابخانه‌های عمومی از اهمیت کمتری برخوردار است. خرده میزان امتیاز کتابخانه‌های کتابخانه‌های عمومی است خرده کتابخانه‌های کتابخانه‌های استودنتی، آموخته، مشترک و رضایت کارکنان از ارتباطات درون‌سازمانی و شرایط کاری و ارزیابی مستندات کتابخانه‌ها از برنامه‌ها توجه دارد. این خرده میزان امتیاز کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در آنها در مورد این وضعیت، نشان می‌دهد کتابخانه‌های و فعالیت‌های رشته کتابخانه‌ها دارد. به بین دیگر، مهم‌ترین شرایط کتابخانه در نحوه ارائه خدمات مها مراجعین تأثیر دارد اما نمی‌تواند به طور کامل بر نحوه فعالیت و خدمات رسانی کتابخانه‌ها مؤثر باشد.

پیشنهادها

آنچه در ادامه می‌آید، پیشنهادهای کاربردی و پژوهشی است که من توانایی مورد استفاده مدیران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان و سایر پژوهشگران این حوزه‌های کتابخانه‌ها دارد.

1. استفاده از نسخه ویرایش شده مدل تولید سازمانی در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان: استفاده عمیقانی مستندات اداره کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از مدل
تملی سازمانی متساسب شده که حاصل پژوهش حاضر است می تواند ارزیابی دقیق تری را از وضعیت این کتابخانه‌ها برات آنها فرآم آورد. بر این اساس می توان گفت نتایج این پژوهش می توانند به عنوان یکی از راهکارهای ارزیابی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان مورد توجه و استفاده مدیران قرار گیرد تا در جهت تعالی سازمانی در این کتابخانه‌ها مورد بهره‌برداری قرار گیرد. طبیعی است این اهمیت برای استان خوزستان به شدت و با توجه به شرایط و مختصات این استان مورد بررسی و پژوهش قرار گرفته است.

2. بررسی عملکرد دلایل تغییر امتیاز‌ها در بستر کتابخانه‌ها عمومی و مقایسه آن با مدل متساسب شده تعالی سازمانی با سایر کتابخانه‌ها می تواند نکات راهنما را برای تمرکز بر نقاط قوت این کتابخانه‌ها فراهم سازد.

3. انجام پژوهش های منتهی این پژوهش در سطح کشور یا در سطح سایر استان‌ها با جامعه گسترده تر و منفعت تری از مدیران کتابخانه‌های عمومی کشور می تواند زمینه‌ساز تدوین مدل تعالی سازمانی برای کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور باشد.

4. انجام پژوهش هایی که در آنها تدوین مدل تعالی سازمانی برای سایر انواع کتابخانه‌ها (دانشگاهی، تخصصی، کودکان و مدارس و مانند آنها) منظور باشد، می تواند به ارزیابی صحیح و واقع نگر این مراکز کمک کند.

منابع

ابراهیمی، رحیم (1390). بررسی تنش و جایگاه کتابخانه عمومی در افراد ایرانی در سرماهی اجتماعی شهرنشینان: مطالعه موردی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.


خالیقی، امیرحسین و حاج کریمی، عباسعلی (1390). بیومی سازی نظام ورزشی انتقالی تعالی سازمانی بیانی کیفی آریا در شرکت‌های تحت پوشش سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران. پژوهش‌نامه مدیریت تحول، 3 (5)، 44-68.
References


