

ارزیابی عملکرد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به روش بازخورد ۳۶۰ درجه

عذرا دائی^۱، سونا ایمانی طیبی^۲، شهین مجیری^۳، سید سعید موسوی فر^۴، محمد رضا سلیمانی^۵

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: بازخورد ۳۶۰ درجه نسبت به روش‌های دیگر ارزیابی عملکرد، چشم‌انداز جامع‌تری نسبت به توانایی‌ها، رفتار، شایستگی و عملکرد افراد در محیط‌های کاری دارد. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه انجام شد.

روش بررسی: این مطالعه از نوع توصیفی-پیمایشی و جامعه آماری اول و دوم هر کدام شامل ۴۳ کتابدار و جامعه آماری سوم شامل ۴۳ مدیر کتابخانه بود که با توجه به محدود بودن تعداد، از روش سرشماری استفاده گردید. جامعه آماری چهارم متشکل از ۸۰ نفر مراجعه‌کننده بود که به روش نمونه‌گیری اتفاقی انتخاب شدند. داده‌ها به وسیله پرسش‌نامه فرج‌پهلوی و همکاران جمع‌آوری گردید و سپس با استفاده از آمار توصیفی و آزمون‌های تحلیلی Duncan, ANOVA, Kolmogorov-Smirnov و t مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: وضعیت عملکرد کتابداران به طور کلی (۴/۳۷) و وضعیت عملکرد آن‌ها در هر کدام از شاخص‌های مهارت‌های اخلاقی-ارزشی (۴/۴۷)، عملکردی (۴/۳۷) و فرایندی (۴/۳۴) بالاتر از سطح متوسط بود. همچنین، بین نتایج ارزیابی چهار گروه در شاخص‌های اخلاقی-ارزشی و شاخص عملکردی تفاوت معنی‌داری وجود نداشت، اما تفاوت معنی‌داری بین مراجعه‌کنندگان و دیگر ارزیابان در شاخص فرایندی مشاهده شد.

نتیجه‌گیری: با توجه به پایین بودن میانگین در شاخص فرایندی، نیاز است گام‌های مؤثری از طرف کتابداران در جهت بهبود ارتباط با کاربران و شناساندن خدمات خود برداشته شود. نتایج به دست آمده می‌تواند توسط مدیران و کتابداران و با هدف شناسایی نقاط ضعف و قوت عملکرد کتابداران مورد استفاده قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد کارکنان؛ بازخورد؛ کتابداران؛ کتابخانه‌ها؛ ایران

پیام کلیدی: ارزیابی عملکرد به روش بازخورد ۳۶۰ درجه، درک کاملی از وضعیت موجود به مدیران برای شناخت نیروی انسانی و برنامه‌ریزی‌های آینده می‌دهد. همچنین، با بازخورد نتایج این ارزیابی به کتابداران، آن‌ها می‌توانند به آگاهی بیشتر از توانمندی‌ها و عملکرد خود برسند.

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۱/۲۱

پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۲/۳۱

تاریخ انتشار: ۱۴۰۰/۳/۱۵

ارجاع: دائی عذرا، ایمانی طیبی سونا، مجیری شهین، موسوی فر سید سعید، سلیمانی محمد رضا. ارزیابی عملکرد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به روش بازخورد ۳۶۰ درجه. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۴۰۰؛ ۱۸ (۲): ۶۶-۷۲

مقدمه

نیروی انسانی، مهم‌ترین رکن در سازمان‌های امروزی به شمار می‌رود و ۷۰ درصد از منابع و سرمایه سازمان‌ها را منابع انسانی تشکیل می‌دهند (۱). نگهداری این سرمایه، مستلزم انجام فعالیت‌های آموزشی منظم و ارزیابی عملکرد در تمامی سطوح سازمانی است. ارزیابی عملکرد را می‌توان فرایند سنجش، اندازه‌گیری، مقایسه میزان و نحوه دستیابی به وضعیت مطلوب دانست که به دو روش سنتی و مدرن انجام می‌گیرد (۲). روش بازخورد ۳۶۰ درجه، از جمله روش‌های ارزیابی عملکرد مدرن محسوب می‌شود (۳). این روش نوعی ارزیابی گروهی است که در آن فهرستی از شاخص‌ها تهیه می‌شود و از تمامی افراد مرتبط مستقیم و غیر مستقیم فرد در سازمان، اعم از مافوق، همکاران، زیردستان و مشتریان درخواست می‌گردد تا وی را بر اساس شاخص‌های تعیین شده ارزیابی کنند. همچنین، فرد ارزیابی‌شونده به عنوان خودارزیاب در فرایند مشارکت می‌کند (۴). بازخورد ۳۶۰ درجه، یک راهنمای عملی برای مدیریت مؤثر و به عنوان بخشی از ابتکارات توسعه رهبری در حل مشکلات سازمان‌ها محسوب می‌شود (۵) که به بهبود کیفیت و اثربخشی عملکرد کارکنان می‌انجامد (۶). بنابراین، این روش یاری‌رسان کسانی است که می‌خواهند از وضعیت خود در سازمان آگاه شوند و به پیشرفت شغلی خود علاقه دارند.

مقاله حاصل طرح تحقیقاتی به شماره ۱۹۹۴۹۴ می‌باشد که با حمایت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شده است.

۱- دکتری تخصصی، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۲- کارشناس ارشد، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۳- دانشجوی دکتری تخصصی، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، مرکز تحقیقات فن‌آوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۴- کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابخانه عمومی محسنی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، هادی‌شهر، ایران

۵- دانشیار، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، مرکز تحقیقات فن‌آوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

نویسنده طرف مکاتبه: محمد رضا سلیمانی؛ دانشیار، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، مرکز تحقیقات فن‌آوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

Email: soleymani@mng.mui.ac.ir

شده از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، تعداد کتابداران مورد بررسی ۵۶ نفر بود، به دلیل محدود بودن جامعه آماری، نمونه‌گیری صورت نگرفت و از روش سرشماری استفاده گردید. مراجعه‌کنندگان به روش نمونه‌گیری اتفاقی انتخاب شدند. هر کتابدار توسط مدیر کتابخانه، یک همکار و دو مراجعه‌کننده مورد ارزیابی قرار گرفت. همچنین، یک فرم خودارزیابی توسط خود کتابدار تکمیل شد.

ابزار پژوهش، چهار پرسش‌نامه برای ارزیابی کتابدار توسط مدیر کتابخانه، همکار کتابدار، مراجعه‌کننده و خودارزیابی بود که توسط فرج‌پهلوی و همکاران (۳) تنظیم شده بود. در پژوهش آنان، ضریب پایایی هر چهار پرسش‌نامه بالای ۰/۹۵ گزارش شده و روایی آن نیز به تأیید متخصصان مجرب در حوزه مدیریت رسیده بود (۳). پرسش‌نامه متشکل از ابعاد «مهارت اخلاقی- ارزشی، مهارت عملکردی و مهارت فرایندی» بود. مهارت اخلاقی- ارزشی، شاخص‌هایی است که بر رعایت اصول اخلاقی و ارزشی حاکم بر جامعه تأکید دارد. مهارت عملکردی، شاخص‌هایی است که ناظر بر نتایج کار می‌باشند و در جستجوی کمیت کاری هستند؛ یعنی به طور کلی خروجی‌های قابل لمس یک کار را اندازه‌گیری می‌کنند و بیشتر عوامل عینی (کمی) را تشکیل می‌دهند. مهارت فرایندی، به شاخص‌هایی گفته می‌شود که میزان، کیفیت تلاش و توان کارمند و نحوه فعالیت وی را ارزیابی می‌کند؛ یعنی عواملی که بیشتر ذهنی و نیمه ذهنی هستند و به طور کلی قابل سنجش با شرح وظایف کارمند و نتایج کار وی نیستند، اما با آن ارتباط دارد.

هر پرسش‌نامه از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول، شامل مشخصات فردی و قسمت دوم مربوط به شاخص‌ها می‌باشد که بر مبنای طیف لیکرت تنظیم شده است. در بعد اخلاقی- ارزشی، ۶ سؤال برای گروه مراجعه‌کنندگان و ۸ سؤال برای گروه رئیس، همکار و خودارزیابی کتابداران اختصاص داده شد. در بعد عملکردی، ۷ سؤال برای مراجعه‌کننده و ۱۳ سؤال برای سایر گروه‌ها در نظر گرفته شد. در بعد فرایندی نیز ۲۶ سؤال برای خودارزیابی کتابداران، ۲۵ سؤال برای ارزیابی رئیس کتابخانه، ۲۴ سؤال مخصوص همکار و ۷ سؤال برای مراجعه‌کننده در نظر گرفته شده است. لازم به ذکر است که کلیه وزن‌دهی‌ها بر اساس وزن‌دهی به نظرات چهار گروه ارزیابی‌کننده (رئیس، کتابدار، همکار کتابدار و مراجعه‌کنندگان کتابخانه) صورت گرفت. بدین ترتیب، برای نظر رئیس، ضریب اهمیت ۲، مراجعه‌کننده ضریب اهمیت ۳، همکار و خود فرد ارزیابی شونده ضریب اهمیت ۱ در نظر گرفته شد. در نهایت، به منظور ارزیابی عملکرد کتابداران، میانگین امتیازات کسب شده با مقدار متوسط «۳» مقایسه گردید.

داده‌های به دست آمده در سطح آمار توصیفی (شاخص‌های درصد و میانگین) تحلیل گردید. در سطح آمار استنباطی، از آزمون‌های Kolmogorov-Smirnov جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها، آزمون t برای تعیین میانگین شاخص‌ها، آزمون ANOVA به منظور مقایسه دیدگاه گروه‌های مختلف ارزیاب در ابعاد سه‌گانه و آزمون تعقیبی Duncan استفاده شد. در نهایت، داده‌ها در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ (version 22, IBM Corporation, Armonk, NY) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

ملاحظات اخلاقی رعایت شده شامل انجام هماهنگی برای نمونه‌گیری، دادن آگاهی به شرکت‌کنندگان درباره استفاده از اطلاعات، محرمانه بودن اطلاعات کسب شده و داوطلبانه بودن شرکت در مطالعه بود.

Tang و همکاران در پژوهشی به بررسی ارتباط بین ارزیابی ۳۶۰ درجه و تفاوت در سطوح مختلف و توافق بین خود و دیگران پرداختند و به این نتیجه رسیدند که خودارزیابی از دقت پایین‌تری نسبت به دیگر ارزیابی‌کنندگان برخوردار است. این روش به صورت مستقیم به مدیران در افزایش خودآگاهی‌شان نسبت به خارج شدن از خط رهبری کمک می‌کند (۷). Horng و Lin در مطالعه خود، از بازخورد ۳۶۰ درجه به منظور نیازسنجی آموزشی در هتل استفاده کردند و دریافتند که نمرات ارزیابی توسط دیگران، به برنامه‌ریزی مسیر توسعه حرفه‌ای آن‌ها کمک خواهد کرد (۸). Weiszbrod روش بازخورد ۳۶۰ را برای بررسی صلاحیت مدیران مراقبت‌های بهداشتی استفاده نمود (۹). Bergman و همکاران به ارزیابی ۱۹۰ مدیر بهداشت و درمان (۱۰) و یوسفی‌نژادی و همکاران نیز به ارزیابی مدیران بیمارستان‌های آموزشی با استفاده از روش بازخورد ۳۶۰ درجه (۱۱) پرداختند. Tee و Ahmed با استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه، یک چارچوب یکپارچه برای یادگیری و ارزیابی ارائه نمودند (۱۲). نتایج تحقیق Karkoulian و همکاران نشان داد که ارزیابی‌های ۳۶۰ درجه در راستای بهبود رفتار نوآورانه کارکنان عمل می‌کند. کارمندان متعهد به دنبال راه‌حل‌های مبتکرانه برای مشکلات پیچیده هستند. بنابراین، مدیران می‌توانند از فرایندهای ارزیابی ۳۶۰ درجه، برای ایجاد و تقویت رفتارهای نوآورانه در کارمندان استفاده نمایند (۱۳). بررسی‌ها در مورد شیوه‌های ارزیابی مدیریت استعداد و مداخلات انتخابی برای پزشکان در پژوهش Church و همکاران نیز نشان داد که بازخورد ۳۶۰ درجه، امروزه به ابزار محبوبی برای توسعه و تصمیم‌گیری در این زمینه تبدیل شده است (۱۴).

کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی به دلیل دارا بودن منابع اطلاعات غنی مرتبط با رشته‌های تحصیلی حوزه سلامت، رسالت بزرگی در پشتیبانی از فعالیت‌های آموزشی، پژوهشی و درمانی از طریق فراهم‌آوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات دارند. کتابداران در این کتابخانه‌ها به صورت مستقیم و غیر مستقیم در افزایش کیفیت آموزشی، بهبود عملکرد پژوهشی و سلامت عمومی جامعه نقش دارند. به طور کلی، کتابداران باید بتوانند روش‌هایی را شناسایی و انتقال دهند که منجر به افزایش رضایت کاربران و ارتقای کارایی و بهره‌وری در سازمان مادر شود (۱۵). بنابراین، ارزیابی همه جانبه‌نگر و جامع مانند روش بازخورد ۳۶۰ درجه در بین کتابداران، علاوه بر شناخت آن‌ها از خود، می‌تواند دید کاملی از منابع انسانی کتابخانه برای مدیران فراهم نماید که منجر به رایج راهکارهای مناسب جهت تقویت نقاط قوت و بهبود نقاط ضعف آن‌ها گردد.

با توجه به این که در زمینه ارزیابی عملکرد به روش بازخورد ۳۶۰ درجه در سطح دانشگاه علوم پزشکی اصفهان مطالعه‌ای مشاهده نشد، تحقیق حاضر با هدف ارزیابی عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از روش بازخورد ۳۶۰ درجه انجام گردید.

روش بررسی

این پژوهش به روش پیمایشی توصیفی- تحلیلی انجام گرفت. جامعه آماری مطالعه شامل کلیه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با بیش از یک کتابدار بود. از آنجایی که امکان ارزیابی از طریق همکاران در کتابخانه‌هایی که فقط یک کتابدار دارند، امکان‌پذیر نبود، این کتابخانه‌ها از جامعه آماری خارج شدند. با توجه به این که بر اساس آمار دریافت

جدول ۱: نتایج آزمون t برای ارزیابی عملکرد کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

| گروه | میانگین \pm انحراف معیار | آماره t | مقدار P | اختلاف میانگین‌ها | فاصله اطمینان ۹۵ درصد | |
|--------------|----------------------------|---------|---------|-------------------|-----------------------|----------|
| | | | | | حد بالا | حد پایین |
| کتابدار | ۴/۴۰ \pm ۰/۴۶ | ۱۹/۸۲ | ۰/۰۰۱ | ۱/۴۰ | ۱/۲۵ | ۱/۵۴ |
| همکار | ۴/۳۲ \pm ۰/۷۲ | ۱۱/۲۴ | ۰/۰۰۱ | ۱/۳۲ | ۱/۰۸ | ۱/۵۵ |
| رئیس | ۴/۱۵ \pm ۰/۵۹ | ۱۲/۸۳ | ۰/۰۰۱ | ۱/۱۵ | -۰/۹۷ | ۱/۳۳ |
| مراجعه‌کننده | ۴/۵۰ \pm ۰/۵۷ | ۳۳/۵۸ | ۰/۰۰۱ | ۱/۵۰ | ۱/۳۸ | ۱/۶۳ |
| کل | ۴/۳۷ \pm ۰/۵۹ | ۳۲/۸۸ | ۰/۰۰۱ | ۱/۳۷ | ۱/۲۹ | ۱/۴۵ |

بر اساس نتایج آزمون Duncan در جدول ۴، دو گروه به صورت زیر تشکیل شده است:

گروه اول شامل رؤسا، همکاران و کتابداران می‌باشد که با توجه به مقدار میانگین‌ها، مشخص می‌شود که از نظر آن‌ها مهارت فرایندی کتابداران در رتبه اول قرار دارد.

گروه دوم شامل مراجعه‌کنندگان است که با توجه به مقدار میانگین (۴/۰۶)، مشخص می‌شود که این گروه مهارت فرایندی کتابداران را کمتر از سه گروه خودارزیابی، همکاران و رئیس ارزیابی کرده‌اند و از نظر آن‌ها، مهارت فرایندی کتابداران در رتبه دوم قرار می‌گیرد.

بحث

با توجه به نتایج پژوهش، عملکرد کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به روش بازخورد ۳۶۰ درجه از نظر کتابداران، همکاران، رؤسا، مراجعه‌کنندگان و در حالت کلی، بالاتر از سطح متوسط و در سطح مطلوب می‌باشد که با نتایج مطالعات فرج‌پهلوی و همکاران (۳) و موسوی‌فر و همکاران (۱۶) همخوانی داشت. این یافته بازخوردی از مجموع نظرات شامل خودارزیابی کتابداران، همکاران، رؤسا و مراجعه‌کنندگان در مورد جنبه‌های مختلف عملکرد کتابداران است و نشان می‌دهد که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در برآیند کلیه مهارت‌های اخلاقی-ارزشی، عملکردی و فرایندی نمره مطلوبی کسب نمودند.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که مهارت‌های اخلاقی-ارزشی کتابداران در سطح مطلوب است که با یافته‌های پژوهش‌های Bergman و همکاران (۱۰)، فرج‌پهلوی و همکاران (۳)، موسوی‌فر و همکاران (۱۶)، خادمی‌زاده و همکاران (۱۷)، Jani و همکاران (۱۸) و Gonzalez-Gil و همکاران (۱۹) همسو بود؛ به این معنی که کتابداران سعی می‌کنند در راستای خدماتی که ارائه می‌دهند، اصول اخلاقی-ارزشی خود را در محیط کار رعایت کنند و به آن احترام بگذارند. کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی به دلیل این که در محیطی فرهنگی و علمی مشغول به کار هستند و با قشری فرهیخته و تحصیل کرده در ارتباط می‌باشند، خود را ملزم می‌دانند بشاش و گشاده‌رو باشند و در برخورد با کاربران ادب و احترام را رعایت کنند.

یافته‌ها

در بین کتابداران مورد بررسی، ۷۴ درصد زن، ۸۶ درصد متأهل و ۶۵ درصد دارای مدرک کارشناسی بودند. سن بیشتر آن‌ها (۳۷ درصد) بین ۴۴ تا ۴۹ سال و کمترین آن‌ها (۷ درصد) ۵۰ سال و بالاتر بود. رشته تحصیلی بیشتر کتابداران (۵۳ درصد) کتابداری و اطلاع‌رسانی، سابقه خدمت اغلب آن‌ها (۳۰ درصد) بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۲۱ سال و بالاتر بود. با توجه به این که سطح معنی‌داری آزمون Kolmogorov-Smirnov برای تمامی متغیرها بزرگ‌تر از مقدار ۰/۰۵ بود، متغیرهای مورد بررسی از جمله مهارت اخلاقی-ارزشی، عملکردی، فرایندی و عملکرد کتابداران از توزیع نرمال برخوردار بود. به منظور ارزیابی عملکرد کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به روش بازخورد ۳۶۰ درجه، از آزمون t استفاده گردید (جدول ۱).

با توجه به داده‌های جدول ۱، عملکرد کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به روش بازخورد ۳۶۰ درجه از نظر کتابداران، همکاران، رؤسا، مراجعه‌کنندگان و در کل، بیشتر از سطح متوسط بود ($P \leq 0/050$).

نتیجه مقایسه میانگین امتیازات کسب شده کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با مقدار متوسط «۳» در جدول ۲ آرایه شده است.

با توجه به یافته‌های جدول ۲، عملکرد کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در ابعاد اخلاقی-ارزشی، عملکردی و فرایندی در حالت کلی از نظر کتابداران، همکاران، رؤسا و مراجعه‌کنندگان بالاتر از سطح متوسط گزارش گردید ($P \leq 0/050$). به منظور مقایسه دیدگاه گروه‌های ارزیابی‌کننده کتابداران در ابعاد مورد بررسی، از آزمون ANOVA استفاده شد (جدول ۳).

با توجه به داده‌های جدول ۳، سطح معنی‌داری آزمون در ابعاد اخلاقی-ارزشی و عملکردی بیشتر از ۰/۰۵ بود که به معنی عدم تفاوت معنی‌دار بین دیدگاه گروه‌های ارزیابی‌کننده در مورد ابعاد اخلاقی-ارزشی و عملکردی می‌باشد. سطح معنی‌داری آزمون در مورد شاخص فرایندی، کوچک‌تر از ۰/۰۵ به دست آمد که نشان داد بین دیدگاه گروه‌های ارزیابی‌کننده کتابداران در مورد این بعد، تفاوت معنی‌داری وجود داشت. با توجه به معنی‌دار بودن آزمون ANOVA، در ادامه برای تشکیل گروه‌های همگن، از آزمون تعقیبی Duncan استفاده و نتایج آن در جدول ۴ آرایه گردید.

جدول ۲: نتایج آزمون t برای عملکرد کتابداران

| مقیاس | میانگین \pm انحراف معیار | آماره t | مقدار P | اختلاف میانگین‌ها | فاصله اطمینان ۹۵ درصد | |
|--------------|----------------------------|---------|---------|-------------------|-----------------------|----------|
| | | | | | حد بالا | حد پایین |
| اخلاقی-ارزشی | ۴/۴۷ \pm ۰/۶۲ | ۳۳/۸۴ | ۰/۰۰۱ | ۱/۴۷ | ۱/۳۸ | ۱/۵۵ |
| عملکردی | ۴/۳۷ \pm ۰/۶۳ | ۳۱/۱۳ | ۰/۰۰۱ | ۱/۳۷ | ۱/۲۸ | ۱/۴۶ |
| فرایندی | ۴/۳۴ \pm ۰/۶۳ | ۳۰/۲۵ | ۰/۰۰۱ | ۱/۳۴ | ۱/۲۵ | ۱/۴۳ |

جدول ۳: نتایج آزمون ANOVA برای مقایسه دیدگاه گروه‌های ارزیابی‌کننده کتابداران

| متغیر | منبع | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | آماره F | مقدار P |
|--------------|------------|--------------|------------|----------------|---------|---------|
| اخلاقی-ارزشی | بین گروهی | ۱/۴۰ | ۳ | ۰/۴۶ | ۱/۲۱ | ۰/۳۰۰ |
| | درون گروهی | ۷۷/۰۳ | ۲۰۰ | ۰/۳۸ | | |
| | جمع کل | ۷۸/۴۴ | ۲۰۳ | | | |
| عملکردی | بین گروهی | ۲/۱۵ | ۳ | ۰/۷۱ | ۱/۸۳ | ۰/۱۴۰ |
| | درون گروهی | ۷۸/۴۵ | ۲۰۰ | ۰/۳۹ | | |
| | جمع کل | ۸۰/۶۱ | ۲۰۳ | | | |
| فرایندی | بین گروهی | ۵/۶۶ | ۳ | ۱/۸۸ | ۴/۹۴ | ۰/۰۰۲ |
| | درون گروهی | ۷۶/۴۶ | ۲۰۰ | ۰/۳۸ | | |
| | جمع کل | ۸۲/۱۳ | ۲۰۳ | | | |

ارزیابی‌کننده کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در ابعاد اخلاقی-ارزشی و عملکردی کتابداران مشاهده نشد که با یافته‌های تحقیقات فرج‌پهلوی و همکاران (۳) موسوی‌فر و همکاران (۱۶) و تاج‌الدینی و همکاران (۲۳) همسو و با یافته‌های پژوهش خادمی‌زاده و همکاران (۱۷) غیر همسو بود. ممکن است این تفاوت در یافته‌ها به این دلیل باشد که ادراک هر فرد درباره هر یک از شاخص‌ها متفاوت است و احتمال دارد هر یک از ارزیابی‌کنندگان بر اساس ذهنیات خود و بدون استاندارد و معیار مشخصی، کتابداران را ارزیابی کرده باشند. عدم معنی‌داری بین سه گروه کتابدار، همکار و رئیس در هر سه شاخص در مطالعه حاضر، می‌تواند به دلیل نوعی مصلحت‌اندیشی و احتیاط از طرف آن‌ها به ارزیابی باشد. همچنین، نتایج نشان داد که میان دیدگاه گروه‌های ارزیابی‌کننده کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در بعد فرایندی کتابداران اختلاف معنی‌داری وجود داشت و ارزیابی حاکی از آن بود که کمترین میانگین شاخص فرایندی کتابداران متعلق به دیدگاه مراجعه‌کنندگان می‌باشد که با یافته‌های تحقیق موسوی‌فر و همکاران (۱۶) مشابهت دارد. این یافته می‌تواند به دلیل عدم شناخت کاربران از فرایندهایی باشد که توسط کتابداران صورت می‌پذیرد که منجر به ضعف در آشنا کردن کاربران با خدمات کتابخانه، جذب مراجعان به کتابخانه و خدمات‌رسانی به کاربران می‌گردد. کاربران اغلب با کیفیت تلاش، توان و نحوه فعالیت کتابداران آشنایی ندارند و به طور معمول کارهای فنی و پشت صحنه کتابداران دیده نمی‌شود. از جمله محدودیت‌های پژوهش، می‌توان به عدم همکاری برخی مشارکت‌کنندگان به دلیل عدم آشنایی با این روش ارزیابی اشاره کرد که این مشکل از طریق آگاه‌سازی و متقاعد نمودن کتابداران و مدیران حل گردید.

نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج مطالعه حاضر، عملکرد کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به روش بازخورد ۳۶۰ درجه از نظر کتابداران، همکاران، رؤسا و مراجعه‌کنندگان، بالاتر از سطح متوسط ارزیابی گردید. دیدگاه گروه‌های ارزیابی‌کننده در مورد ابعاد اخلاقی-ارزشی و عملکردی کتابداران یکسان و تنها میان دیدگاه چهار گروه ارزیابی‌کننده در ارزیابی مهارت فرایندی کتابداران تفاوت‌هایی مشاهده شد. نتایج به دست آمده می‌تواند توسط مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی با هدف شناسایی نقاط ضعف و قوت عملکرد کتابداران مورد استفاده قرار گیرد.

جدول ۴: نتایج آزمون تعقیبی Duncan برای مقایسه دیدگاه

گروه‌های ارزیابی‌کننده کتابداران در بعد فرایندی

| گروه | گروه‌های همگن تشکیل شده در سطح ۰/۰۵ | |
|--------------|-------------------------------------|----------|
| | گروه اول | گروه دوم |
| رئیس | ۴/۵۱ | |
| همکار | ۴/۳۶ | |
| کتابدار | ۴/۳۰ | |
| مراجعه‌کننده | | ۴/۰۶ |
| مقدار P | ۰/۱۲ | ۱ |

بر اساس نتایج مطالعه حاضر، مهارت‌های عملکردی کتابداران در سطح مطلوب ارزیابی گردید که با یافته‌های تحقیقات فرج‌پهلوی و همکاران (۳)، موسوی‌فر و همکاران (۱۶)، خادمی‌زاده و همکاران (۱۷)، معرف‌زاده و همکاران (۱)، Rai و Singh (۲۰) و Chandler و همکاران (۲۱) مطابقت داشت. کتابداران باید در انجام کارهای خود سرعت عمل بالایی به ویژه در زمان‌های فشار کاری داشته باشند و این سرعت عمل باید با دقت همراه باشد. با توجه به این که کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشجویان و اعضای هیأت علمی هستند و زمان برای آن‌ها مهم است، کتابداران باید در کمترین زمان ممکن، به کاربران خدمات ارایه دهند. کتابدارانی که با اینترنت و فن‌آوری‌های جدید آشنا هستند و در استفاده از نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای مهارت بالاتری دارند، می‌توانند عملکرد بهتری از خود نشان دهند.

یافته‌های بررسی حاضر حاکی از آن است که مهارت‌های فرایندی کتابداران بالاتر از مقدار متوسط و خوب ارزیابی شد و با نتایج پژوهش‌های فرج‌پهلوی و همکاران (۳)، موسوی‌فر و همکاران (۱۶)، معرف‌زاده و همکاران (۱) و Wilkerson و همکاران (۲۲) همخوانی داشت. مهارت‌های فرایندی، شاخص‌هایی متشکل از میزان، کیفیت تلاش و توان کارمند و نحوه فعالیت وی می‌باشد. عواملی که به طور کلی قابل سنجش با شرح وظایف کارمند و نتایج کار وی نیستند و بیشتر عوامل ذهنی و نیمه ذهنی هستند. نتایج به دست آمده نشان داد که کتابداران از مهارت‌های فرایندی بالایی برخوردار هستند؛ چرا که به خود و توانایی‌ها و مهارت‌های خود آگاهی دارند، در انجام کارها و مسؤولیت‌های بزرگ داوطلب هستند و از ارایه راهنمایی‌ها و مشاوره به همکاران و کاربران دریغ نمی‌کنند. ترکیب این مهارت‌ها می‌تواند منجر به موفقیت آن‌ها در انجام کارها گردد.

بر اساس نتایج مطالعه حاضر، اختلاف معنی‌داری در دیدگاه گروه‌های

کاربران با خدمات کتابخانه و خدمات‌رسانی به کاربران موفق عمل نمایند.

تشکر و قدردانی

پژوهش حاضر با کد اخلاق IR.MUI.RESEARCH.REC.1399.657، مصوب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان می‌باشد. بدین وسیله از کلیه کسانی که در انجام این پژوهش همکاری نمودند، تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

تضاد منافع

در انجام پژوهش حاضر، نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافی نداشته‌اند.

پیشنهادها

ارزیابی در کتابخانه‌های دانشگاهی اغلب از سطوح بالا به پایین (ارزیابی سنتی) و توسط مدیران مافوق و به صورت سالانه انجام می‌گیرد. با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر، پیشنهاد می‌گردد از ارزیابی عملکرد به روش بازخورد ۳۶۰ درجه نیز استفاده شود که با برگشت نتایج به خود فرد، باعث ایجاد انگیزه و شکوفایی خلاقیت، تقویت روحیه در کارهای گروهی، شناخت اهداف سازمان و حس مسؤلیت‌پذیری گردد. همچنین، پیشنهاد می‌شود کتابداران مهارت‌های ارتباطی خود را برای ارائه خدمات به کاربران تقویت نمایند؛ چرا که این مهارت‌ها موجب می‌شود کتابداران در جذب مراجعان به کتابخانه، آشنا کردن

References

1. Moarrefzadeh A, Komaei M, Cheraghi Z. Study of educational needs of Iran public libraries foundation librarians in Khozestan province. *Research on Information Science and Public Libraries* 2013; 18(4): 399-418. [In Persian].
2. Efati-Darjani M, Rafizadeh B, Ronaq M. Performance management (with a view to evaluating the performance of executive devices). Tehran, Iran: Farmanesh Publications; 2008. [In Persian].
3. Farajpahlou A, Nooshinfard F, Hassanzadeh M. Performance appraisal of librarians by 360 degree feedback: the case of public librarians of Guilan province, Iran. *Research on Information Science and Public Libraries* 2013; 18(4): 419-40. [In Persian].
4. Broujerdi A, Khodro Training Center. 360-degree evaluation from theory to practice. Tehran, Iran: Farazandish Sabz Publications; 2006. [In Persian].
5. Fleenor JW, Taylor S, Chappelow C. Leveraging the impact of 360-degree feedback. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers; 2020.
6. Cid de Leon Carlos V, Gonzalez Salvador M, Abraham EM, Evelio Erick CM, Rigoberto Corby MM. 360-degree evaluation review applied in top-level education. *EUREKA Social and Humanities* 2020; 3(3): 27-35.
7. Tang KY, Dai G, De Meuse KP. Assessing leadership derailment factors in 360° feedback: Differences across position levels and self-other agreement. *Leadership & Organization Development Journal* 2013; 34(4): 326-43.
8. Horng JS, Lin L. Training needs assessment in a hotel using 360 degree feedback to develop competency-based training programs. *J Hosp Tour Manag* 2013; 20: 61-7.
9. Weiszbrod T. Health care leader competencies and the relevance of emotional intelligence. *Health Care Manag (Frederick)* 2015; 34(2): 140-6.
10. Bergman D, Lornudd C, Sjoberg L, Von Thiele Schwarz U. Leader personality and 360-degree assessments of leader behavior. *Scand J Psychol* 2014; 55(4): 389-97.
11. Yousefinezhadi T, Tabibi S, Riahi L. Evaluation of managers based on 360-degree feedback in teaching hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *J Rafsanjan Univ Med Sci* 2013; 12(9): 709-18. [In Persian].
12. Tee DD, Ahmed PK. 360 degree feedback: an integrative framework for learning and assessment. *Teaching in Higher Education Critical Perspectives* 2014; 19(6): 579-91.
13. Karkouljian S, Srour J, Canaan Messarra L. The moderating role of 360-degree appraisal between engagement and innovative behaviors. *Int J Product Perform Manag* 2020; 69(2): 361-81.
14. Church AH, Dawson LM, Barden KL, Fleck CR, Rotolo CT, Tuller M. Enhancing 360-degree feedback for individual assessment and organization development: methods and lessons from the field. In: Shani AB, Noumar DA, Editors. *Research in organizational change and development*. Bingley, UK: Emerald Publishing Limited; 2018. p. 47-97.
15. Matthews JR, Matthews JA. Strategic planning and management for library managers. Westport, CT: Libraries Unlimited; 2005.
16. Mousavifar S, Tahmasebi Limooni S, Daei A. Appraisal of librarians performance in public libraries in Mazandaran using 360-degree feedback and providing a model. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems* 2016; 2(6): 120-40. [In Persian].
17. Khademizadeh SH, Yari S, Ghanadinejad F. Evaluation of the performance of librarians in academic libraries in a 360 degree method: Case study of central library of Shahid Chamran University of Ahvaz. *Journal of National Studies on Librarianship and Information Organization* 2019; 29(4): 157-70. [In Persian].

18. Jani H, Narmawala W, Ganjawale J. Evaluation of competencies related to personal attributes of resident doctors by 360 degree. *J Clin Diagn Res* 2017; 11(6): JC09-JC11.
19. Gonzalez-Gil MT, Parro-Moreno AI, Oter-Quintana C, Gonzalez-Blazquez C, Martinez-Marcos M, Casillas-Santana M, et al. 360-Degree evaluation: Towards a comprehensive, integrated assessment of performance on clinical placement in nursing degrees: A descriptive observational study. *Nurse Educ Today* 2020; 95: 104594.
20. Rai H, Singh M. A study of mediating variables of the relationship between 360° feedback and employee performance. *Hum Resource Dev Int* 2013; 16(1): 56-73.
21. Chandler N, Henderson G, Park B, Byerley J, Brown WD, Steiner MJ. Use of a 360-degree evaluation in the outpatient setting: the usefulness of nurse, faculty, patient/family, and resident self-evaluation. *J Grad Med Educ* 2010; 2(3): 430-4.
22. Wilkerson DJ, Manatt RP, Rogers MA, Maughan R. Validation of student, principal, and self-ratings in 360° feedback® for teacher evaluation. *J Pers Eval Educ* 2000; 14: 179-92.
23. Tajedini O, Iranmanesh S, Moosavi AS. Use the 360-Degree feedback technique to evaluate the performance of academic librarians. *Quarterly Knowledge and Information Management Journal* 2017; 3(4): 21-32. [In Persian].

Evaluating the Performance of Librarians by 360-Degree Feedback Method in the Libraries of Isfahan University of Medical Sciences, Iran

Azra Daei¹, Sona Imani-Tayebi², Shahin Mojiri³, Seyyed Saeed Mousavifar⁴, Mohammad Reza Soleymani⁵

Original Article

Abstract

Introduction: 360-degree feedback seems to be a more comprehensive view of appraising capabilities, behavior, competence, and performance of individuals in the organization than other methods of performance appraisal. This study endeavored to appraise librarians' performance in Isfahan University of Medical Sciences, Iran, through 360-degree feedback.

Methods: This study conducted by a survey-analysis methodology. The population consisted of 43 librarians, 43 superiors, 43 colleagues, and 80 users; accordingly, census sampling method was employed. Each librarian was assessed by one supervisor, all colleagues, two users, and a self-assessment questionnaire was filled by each librarian. The data was collected by pre-prepared questionnaires by Farajpahlou et al. To analyze the data. This study employed the Student's t, Kolmogorov-Smirnov, Duncan, analysis of variance tests.

Results: Librarians' performance in total (4.37), and status of their performance in moral-value (4.47), functional (4.37), and process (4.34) skills were higher than average level. There was no significant difference between the results of four groups in the moral-value index and functional skills, but there was a significant difference between the users and other assessors in the process skills.

Conclusion: Given the low mean in the process index, it seems necessary to take effective steps by librarians to improve communication with users. These results could be used by managers and librarians to identify the strengths and weaknesses of librarians' performance.

Keywords: Employee Performance Appraisal; Feedback; Librarians; Libraries; Iran

Received: 10 Apr., 2021

Accepted: 21 May, 2021

Published: 05 June, 2021

Citation: Daei A, Imani-Tayebi S, Mojiri S, Mousavifar SS, Soleymani MR. **Evaluating the Performance of Librarians by 360-Degree Feedback Method in the Libraries of Isfahan University of Medical Sciences, Iran.** Health Inf Manage 2021; 18(2): 66-72.

Article resulted from research project No. 199494 funded by Isfahan University of Medical Sciences.

1- PhD, Medical Library and Information Sciences, Department of Medical Library and Information Sciences, School of Management and Medical Information, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

2- MSc, Medical Library and Information Sciences, Department of Medical Library and Information Sciences, School of Management and Medical Information, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

3- PhD Student, Medical Library and Information Sciences, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

4- MSc, Knowledge and Information Science, Mohseni Public Library Officer, Organization of National Public Libraries Institutions, Hadishahr, Iran

5- Associate Professor, Medical Library and Information Sciences, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

Address for correspondence: Mohammad Reza Soleymani; Associate Professor, Medical Library and Information Sciences, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran; Email: soleymani@mng.mui.ac.ir