



عملکرد کتابخانه‌های تخصصی^۱

نوشته: کارونا ساها

ترجمه: فیروزه زارع فراشبندی^۲

مقدمه

اثر بخشی سازمان به طرق مختلف تعریف می‌شود، از جمله: میزان تحقق یافتن اهداف یک سازمان یا نظام. اهداف کوتاه‌مدت یا بلندمدت می‌توانند از سازمانی به سازمان دیگر بسیار متفاوت باشند. مطالعه‌کنونی در مورد تعاریف و چگونگی رسیدن به این اهداف بحث می‌کند و اینکه چه عواملی بر فرآیند دسترسی به هدف تأثیر می‌گذارند.

برای عملکرد مؤثر یک سازمان لازم است اهداف به طور واضح تعریف شوند، ساختار وظایف و سازمان طراحی شوند، سیاست‌های هدفمندی جهت ارتباط با کارکنان اتخاذ شود تا کارها به طور مطلوب‌تری توسط کارکنان انجام شوند و در عین حال باید رضایت شغلی کارکنان نیز در نظر گرفته شود. زمانی که عملکرد سازمان مورد بررسی قرار می‌گیرد، سازمان باید یک بررسی کامل و همه‌جانبه انجام دهد. باید با دقت تمام فعالیت‌های سازمان را در نظر گرفت، از جمله: اهداف، طراحی ساختار، توزیع وظایف، تولید، جاده‌ی کارکنان، نظم اقدامات انجام شده، هماهنگی، سیاست‌های پاداش و تنبیه، آموزش و ارزیابی کارها، شیوه‌های رهبری و اتخاذ تصمیم، روش‌های ارتباطی و رفتار کارکنان.

مقاله حاضر نقش عوامل ساختاری مانند: اندازه سازمان، درجه تخصص‌گرایی، سطوح نظارت و نسبت ناظرین به کارکنان را بر عملکرد کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی بررسی می‌نماید و کوشش می‌کند که تفاوت بین دو نمونه را مشخص کند. اثر بخشی کتابخانه با چهار متغیر اندازه‌گیری شد:

میزان رضایت مراجعان، رضایت شغلی کارکنان، میزان عملکرد گروهی و نرخ رشد سازمان براساس افزایش درصد بودجه سازمان‌ها نسبت به دو سال قبل.

تأثیر عوامل ساختاری بر عملکرد کتابخانه‌ها
عوامل ساختاری که در این مطالعه انتخاب شده‌اند عبارتند از:

۱. اندازه سازمان (تعداد کل کارکنان)
۲. درجه تخصص‌گرایی (تعداد بخش‌ها)
۳. سطوح نظارت (سلسله مراتب)
۴. نسبت ناظرین به کارکنان

در بررسی مشکلات عمده ساختار سازمانی تمایل به استفاده عملی از موارد زیر می‌باشد: اندازه سازمان، تصمیمات افقی و عمودی کار که تحت تأثیر درجه تخصص‌گرایی و سطوح نظارت می‌باشد و سطح مناسب میزان مدیریت کنترلی (۱). احتمالاً عواملی مانند اندازه سازمان، نوع سازمان و چگونگی مالکیت بر انجام کارها تأثیر می‌گذارند (۲). در این مطالعه اطلاعات مربوط به متغیرهای ساختاری از طریق مدارک سازمانی و در موارد لازم مصاحبه با کارکنان سابقه‌دار گردآوری شده است.

اندازه سازمان (تعداد کل کارکنان)

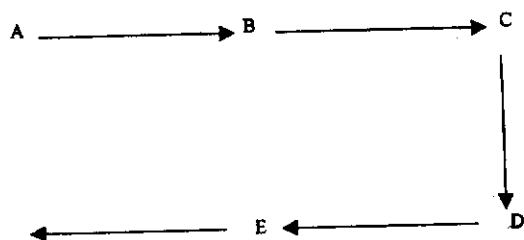
در این تحقیق اندازه‌گیری اندازه سازمان بوسیله شمارش افراد شاغل در نمودار سازمانی آن سازمان صورت گرفته است (۳) و (۴) و (۵). شمارش تعداد کارکنان از طریق بایگانی پرونده‌های هر سازمان انجام شده است و سازمان‌ها بسته به تعداد افراد شاغل در آنها به سه دسته بزرگ، متوسط و کوچک تقسیم شده‌اند.



باید مسؤلیت خود را به گونه‌ای انجام دهد که همه آن کار صورت گیرد. یک وابستگی درونی کامل زمانی ایجاد می‌شود که برون‌داد یک موقعیت درون‌داد موقعیت دیگری است. این ارتباط در تصویر ۱ شرح داده شده است. این تصویر مخصوص ارتباط یک سازمان کتابخانه است، جایی که خروجی یک واحد به عنوان ورودی واحدی دیگر عمل می‌کند.

جدول (۱): اندازه‌های متفاوت سازمان در یک کتابخانه

تعداد کارکنان در کتابخانه	اندازه	مقیاس بکاررفته
زیر ۲۰ نفر	کوچک	۱
زیر ۴۰ - ۲۱ نفر	متوسط	۲
زیر ۶۰ - ۴۱ نفر	بزرگ	۳



تصویر شماره (۱)

"وان دو ون" و "فری" اظهار داشتند که افزایش اندازه سازمان تأثیر منفی بر روی رضایت شغلی دارد و علت آن است که روش‌های غیرشخصی بیشتری برای مدیریت این تعداد زیاد پرسنل لازم است، بنابراین سهم افراد کم و نامحسوس می‌شود. پژوهشگران دیگر نیز دریافتند که اعضای یک سازمان کوچک احساس مسؤلیت بیشتری دارند که ممکن است تأثیری عمده بر انجام کارهای آنها بگذارد.

"راون" دریافت زمانی که اندازه سازمان از یک حد مشخصی بزرگتر شود تأثیری منفی بین اثر بخشی و اندازه سازمان وجود دارد. در هر صورت در مطالعاتی که مستقیماً مربوط به اندازه سازمان نسبت به میزان متفاوت بهره‌وری سازمان یا اهداف حصول شده بودند ارتباط پیچیده و نامشخصی وجود داشت (۶).

درجه تخصص‌گرایی (تعداد بخش‌ها)

یکی از حقایق اصلی در جوامع صنعتی افزایش بخش‌های کار است که نتیجه مثبت آن افزایش محصول به سبب نوآوری، خلاقیت و کاهش هزینه‌های کاری است. اما این عامل ارتباطی را نیز با افزایش اصطکاک و برخورد درون سازمانی نشان داده است. ملجر بیان می‌کند که تخصص‌گرایی بر پیچیدگی جوامع و سازمان‌ها می‌افزاید و اثر آن ایجاد سریع وابستگی داخلی بین کارگران و گروه‌هاست (۷). هر متخصص

تخصص‌گرایی ممکن است به روش‌های متفاوتی اندازه‌گیری شود:

- تعداد بخش‌های درون یک سازمان

- تعداد تخصص‌های درون هر بخش

- تعداد زیر بخش‌های متفاوت یک سازمان

مقاله حاضر تخصص را به عنوان واحدهای متفاوت موجود در یک سازمان در نظر گرفته است.

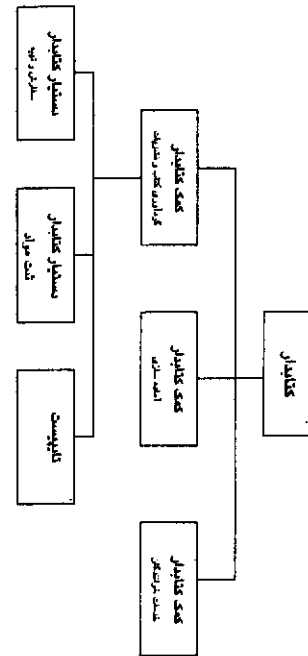
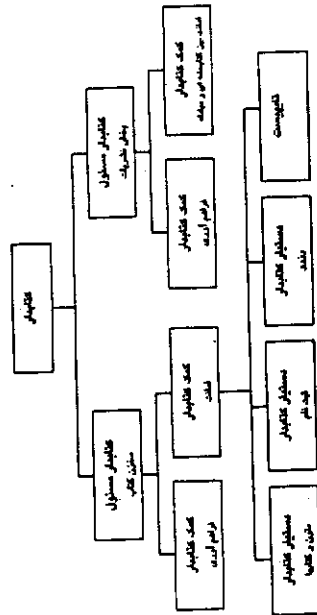
درجه تخصص‌گرایی

این قسمت از تعداد بخش‌های ثبت شده در بایگانی سازمان گردآوری شده است. تعداد بخش‌ها در این کتابخانه ۱-۶ بخش بود. سازمان کتابخانه‌ها نیز از نظر زمینه کاری کتابخانه‌ها و نوع مواد متفاوت بودند. یک کتابخانه ممکن بود براساس نوع موادی که فراهم می‌کند مانند کتاب، مجله و ... تقسیم‌بندی شود یا براساس کاری که انجام می‌دهد، مانند:



نتایج، این کسر (نسبت ناظرین به کارکنان) به صورت واحد اعشار بیان شده است.

فراهم‌آوری، آماده‌سازی و یا خدمات هر نوع اسناد، شکل ۲ و ۳ بیشترین بخش‌های معمول مشاهده شده در کتابخانه‌ها را نشان می‌دهد.



تصویر (۳): درجه تخصص و سطوح نظارت در کتابخانه‌ها

تصویر (۲): درجه تخصص و سطوح نظارت

تحلیل داده‌ها

اطلاعات مربوط به متغیرهای ساختاری از سطوح سازمانی بزرگ بدست آورده شد، در حالی که اطلاعات مربوط به متغیرهای معیار مانند رضایت مراجعان، رضایت شغلی کارکنان و عملکرد گروهی از طریق عقاید مختلف گروه‌های پرسش شونده بدست آمد. جهت تطبیق اطلاعات جزئی با اطلاعات دیگر، اطلاعات مربوط به هر متغیر معیار به طور جداگانه برای هر سازمان نگاه داشته شد. نتایج تحلیل‌ها جهت بررسی مشکل مرتبط با هدف عمده مطالعه بکار برده شد: نقش عوامل ساختاری در کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی.

یافته‌ها

کتابخانه‌های دانشگاهی

ارتباط منفی یا مثبت بین اندازه سازمان و معیارهای مختلف کارایی و ارتباط منفی بین درجه تخصص و معیارهای مختلف کارایی سازمان از نظر آماری معنادار نبود. متغیر

سطوح نظارت

سطوح نظارت بر اساس دسته‌ها و طبقات مختلف مطرح شده در نمونه گزارشات سازمان شمرده شدند. اکثراً دو یا سه سطح نظارت مشاهده شد که میزان تفاوت بین آنها بین ۱ تا ۳ بود. سطوح نظارت هم در تصویر ۲ و ۳ شرح داده شده‌اند.

نسبت ناظرین به کارکنان

نسبت ناظرین به کارکنان از درجه کنترل مدیریتی مشخص می‌شود و فرض بر این است که ارتباط مثبت مشخصی با کارایی سازمان دارد. این نسبت از طریق تقسیم تعداد کل ناظرین به تعداد کل افرادی که در یک سازمان ناظر نیستند محاسبه شده است. اطلاعات از طریق بایگانی‌هایی که برای نظارت استفاده می‌شده‌اند بدست آمده است. جهت محاسبه



کارکنان بهبود داد. نتایج این بررسی به ویژه به کتابخانه‌های تخصصی اشاره دارد و تأکید می‌کند که نیاز به طراحی ساختاری است که عملکرد گروهی و رضایت شغلی را هدایت کند و منجر به اثر بخشی عملکرد و رضایت مراجعان در کتابخانه‌های تخصصی شود.

مغایرت افزایش اندازه سازمان و درجه تخصص‌گرایی، نقشی در کتابخانه‌های دانشگاهی نداشت. شاید به این دلیل که گروه کتابخانه‌های دانشگاهی انتخاب شده متعلق به دانشگاه‌های بزرگ یا مؤسسات ملی مهم با اندازه‌های بزرگ یا متوسط بودند. دلایل تفاوت عملکرد این دو نوع کتابخانه می‌تواند فراتر از عوامل ساختاری مطرح شده باشد. سیاست‌های سازمانی پاداش و تنبیه، آموزش و ارزیابی کارها، هدفمند بودن کارکنان، شیوه رهبری اشتراکی (سهیم بودن کارکنان در تصمیم‌گیری)، کانال‌ها و ارتباط‌های باز شیوه‌های مدیریتی و جنبه‌های ارتباطات انسانی ممکن است سهم بیشتری در کارایی کتابخانه‌های دانشگاهی داشته باشند.

در هر حال این بررسی فقط روش‌ها و راهنمایی‌هایی را جهت سازمان کتابخانه‌های تخصصی ارائه می‌دهد. این نمونه شامل ۸ کتابخانه تخصصی و ۷ کتابخانه دانشگاهی بود، بنابراین یافته‌ها فقط نمونه‌ای هستند و تعمیم آنها براساس مطالعات آینده به روش‌های مشابه امکان‌پذیر است.

سطوح نظارت ارتباطی منفی نشان داد که از نظر آماری با سه متغیر کارایی ارتباط معناداری نداشت. ارتباط با نرخ رشد و ارتباط بین نسبت ناظرین به کارکنان و متغیرهای کارایی کتابخانه‌های دانشگاهی نیز معنادار نبود.

نتایج فوق نشان داد که متغیرهای ساختاری (اندازه سازمان، درجه تخصص‌گرایی، سلسله مراتب و نسبت ناظرین به کارکنان) هیچ ارتباط معناداری با عملکرد کتابخانه‌های دانشگاهی ندارد. از این نتایج چنین استنباط می‌شود که باید دلایل دیگری برای عملکرد بهتر کتابخانه‌های دانشگاهی وجود داشته باشد که فراتر از عوامل ساختاری می‌باشند.

کتابخانه‌های تخصصی

اندازه سازمان با دو معیار کارایی (رضایت مراجعان و عملکرد گروهی) ارتباط منفی دارد. بنابراین اندازه سازمان تأثیری منفی بر کارکرد کتابخانه‌های اختصاصی دارد.

درجه تخصص‌گرایی ارتباطی منفی با رضایت شغلی و عملکرد گروهی دارد که نهایتاً تأثیری منفی بر کارایی سازمان دارد. سطوح نظارت هیچ ارتباط معناداری با معیارهای اثربخشی نشان نداد. نسبت ناظرین به کارکنان ارتباط مثبتی را با رضایت شغلی و عملکرد گروهی نشان داد (عکس درجه تخصص‌گرایی). یافته‌ها با یافته‌های "وان دو ون" و "فری" هماهنگی داشت. نسبت ناظرین به کارکنان ممکن است منجر به بهتر شدن عملکرد شود، بنابراین عملکرد کتابخانه‌های اختصاصی احتمالاً با افزایش نسبت ناظرین به کارکنان بهبود می‌یابد.

تفسیر نتایج

این مطالعه نقش برجسته تأثیر متغیرهای ساختاری بر عملکرد کتابخانه‌های تخصصی را مشخص کرد. کتابخانه‌های تخصصی عموماً دارای اندازه‌های کوچک و متوسط می‌باشند و درجه تخصص‌گرایی و سطوح نظارت آنها کم است. افزایش اندازه و درجه تخصص‌گرایی ممکن است تعادل کتابخانه‌های تخصصی را بر هم زند، بنابراین این دو عامل با کارایی کتابخانه‌های تخصصی مغایرت دارند. از طرف دیگر عملکرد کتابخانه‌های تخصصی را می‌توان با افزایش نسبت ناظرین به

منابع

1. VANDEVEN (A) and FERRY (DL). Measuring and Assessing Organisations. New York, Wiley, 1980.
2. Roos (NP) et al. Hospital Performance: Analysing Power and Goals. Journal of Health and Social Behaviour, 15 (1974) 78-92.
3. BLAU (PM) and SCHOENHERR (RW). The Structure of the Organisations, New York. Basic Books, 1971.
4. HICKSON et al. Strategic Contingencies Theory of Intra - Organisation Power, Administrative Science Quarterly, 16 (1971) 216-219.
5. HALL. (RH). Organisation, Structure, and Process, Englewood Cliff, New Jersey, Prentice Hall; 1972.
6. RAVENS (RW). Human Relation Management and Size. In Hughjones