شیوه‌های اندلؤه گیری به‌دوری در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

کارشناس ارشد گزارش‌های علمی
مرکز اطلاعات و مدارک اسلامی قم

محمدرضا علی‌الی آراونی

الاپا20@yahoo.com

چکیده: به‌دوری در مراکز اطلاع‌رسانی می‌تواند تبعیضاتی بی‌پایان و موثر از منافع اطلاعاتی و سیاست‌های خدماتی را ایجاد کند. متاسفانه، کارگران دیپلمای ادبیات در صحنه کار و افراد وظیفه مسئولانه و نظارت کارکنان به کار بهتری در محیط کار ندارند. در نهایت، نشان می‌دهد که توصیه‌های مراکز اطلاع‌رسانی را به‌طور کامل داشته و اعتبارشان با توجه به مشاوره‌های علمی آزاده، به‌دوری بی‌پایان ناتوان از میزان اثرات اجتماعی و فردی این مراکز را می‌گیرند. در همین این، این مراکز، به‌دوری به‌طور کلی، خلاقانه، شفاف و در دسترس همکاران، فناوران و علاقه‌مندان و از سوی دیگر، این مراکز، به‌طور کلی، خلاقانه، شفاف و در دسترس همکاران، فناوران و علاقه‌مندان می‌باشند.

جمله‌هایی به‌دوری به‌طور کلی، خلاقانه، شفاف و در دسترس همکاران، فناوران و علاقه‌مندان می‌باشند.

کلیدواژه‌ها: به‌دوری، اندلؤه گیری، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی
کتابخانه انداموراهای زندگی و پویاست. این اصل از مهم‌ترین اصول علم کتابخانه است.
از دیدگاه کتابخانه‌ای، زمانی یک کتابخانه به صورت زندگی و پویا عمل خواهد کرد که قدرت انعطاف‌پذیری و انتقال با شرایط جدید و تحولات را داشته باشد. کتابخانه‌ای با استفاده از روش‌های مختلف قادر خواهد بود در شرایط محیطی و اجتماعی منفی، پویایی و زندگی پویا کتابخانه را تضمین کند. در واقع هدف نهایی از فعالیت‌های ابن انداموره ارتباط کارآیی و تأثیر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی در توسعه و پویایی جامعه دانش‌محور است. یکی از دلایل عدم توقف و کم توجهی به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی (از جمله کاهش بودجه سالانه)، عدم استفاده از معیارهای کمی و کیفی سنجش و ارزیابی فعالیت‌های این مراکز است. تأکید زمانی که کتابخانه‌ها توان اندازه‌گیری فعالیت‌های باشند و در عرضه حاصل فعالیت باشند با استفاده از آمار و روش‌های ارزیابی، ناتوان باشند و تواناید با گزارش‌های آماری و توجه علم‌گردن خود، عناصر لازم (از جمله مالی مطمئن) را برای کتابخانه تأمین کنند، قادر به طراحی راهبردها و خط مشی‌های مناسب برای آینده نمی‌باشند. کتابخانه‌ها با درایافت ارزی (که همانان متغیر و عناصر جدید است) و با ارائه خدمات به جامعه، باید ارزی خود را با جامعه حفظ کند. یکی از معیارهای مناسب، «پیشرفت بی‌پورودی» است و این مقاله نشان داد تُبیین شیوه‌های اندازه‌گیری بی‌پورودی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دارد. به‌طور پیشرفتی موضوعی است که از ابتدای تاریخ بشر در تمام نظام‌های اقتصادی و سیاسی مطرح بوده است. اما تحقیق درباره چگونگی اندازه‌گیری بی‌پورودی به‌طور نظام‌مده و در سایر بحث مباحث علمی - تحلیلی، از حدود ۱۳۰ سال پیش به‌طور جدی مورد توجه اندیشمندان قرار گرفت.

واژه بی‌پورودی؛ برای نخستین بار توسط «فرانسوا کیوزنی»، ریاضیدان و اقتصاددان فیزیک‌دان (طرفدار حکومت طبیعت) در سال ۱۷۶۶ به کار برده شد. کیوزنی با طرح جدول اقتصادی، اقتدار هر ملیت را وابسته به افزایش بی‌پورودی به‌بخش کشاورزی

۱ François Quesnay
می دانست. بکر کن بعد در سال 1886 از بهرهوری به عنوان دانش و فن تولید یاد کرد. با آغاز دوره نهضت مدرکت علمی در اواخر سال 1900، فردریک ویلسون تیلور و فرانک و لیلیان گیلبرت به منظور افزایش بهرهوری کارگران، درباره تقسیم کار، بیهوشی و روشنی و تعیین زمان استاندارد، مطالعاتی را انجام دادند. در سال 1950 مؤسسه همکاری‌های اقتصادی اروپا، به‌طور رسمی بهرهوری را چنین تعیین کرد: بهرهوری حاصل کسی است که از تقسیم مقدار ارزش یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید به دست می‌آید. ابتدا، لحاظ می‌توان از بهرهوری سرمایه، ماده اولیه و نیروی کار صحت گرفت (طاهری، 2006: 1840؛ 1384). بهرهوری، استفاده مؤثر و کارآمد از ورودی‌ها یا منابع برای تولید یا اداکاره خروجی‌ها است. ورودی‌ها یا نهادها، شناخته شده (نظر از آن زمان، مواد اولیه، سرمایه و تکنیک کار) مسئول هستند که برای خلق خروجی را به‌س planta (که عبارت است از کالاها تولید‌شده) برای خدمات ارائه شده توسط بازار) استفاده می‌شود. بهرهوری پیش از هر چیز مهم‌ترین مسئولیت‌ها است. به‌عنوان ترکیب مقادیر موجود انواع گوناگون کانال سرمایه و منابع طبیعی با کارآمدترین شیوه‌های تولید سودمند‌ترین مجموعه کالاها و خدمات (طاهری، 1384: 21) بهرهوری، استفاده مؤثر و کارآمد از ورودی‌ها یا منابع برای اکسپدیت است. افزایش بهرهوری نهایا یا مشاهده و تحلیل آن مقدور است. انتقال بهرهوری، یک روش دستیابی به شناخت قابل اطمینان است. انتقال بهرهوری به ما کمک می‌کند تا عوامل مؤثر در بهرهوری را شناسایی کنیم و در این باعث گرایش بهرهوری در نظر گرفته شود. امیدوارم انتقال بهرهوری به هدف است که براساس تجربیات به دست آمده در کشورهای صنعتی می‌توان تا بهتر بروز و اجرای یک نظام انتقال بهرهوری که حتی بدون هزینه گوناگونی در سرمایه یا سرمایه گذاری، گاهی 5 تا 10 درصد بهرهوری را افزایش داد. بهرهوری برای هر کشور و سازمان، ضروری می‌باشد و اساس رشد اقتصادی است. بهرهوری، تولید ناخالص داخلی، ۶ افزایش می‌دهد، رقابت پذیری را بالا می‌برد و در

1 Littre
2 Fredrick W. Taylor
3 Frank and Lilian Gibreth
4 OEEC
5 GDP: gross domestic product
۲. دیدگاه‌ها در مورد پرهوری

به‌طور معمول، سه دیدگاه در مورد پرهوری وجود دارد:

۱. پرهوری از دیدگاه نظام‌مند: این دیدگاه پرهوری طیعت پیچیده‌تری دارد و در کل نظام مطرح می‌گردد.

۲. پرهوری از دیدگاه نظری: همان‌طور که در نمودار ۱ دیده می‌شود از دیدگاه نظام‌مند، پرهوری در یک محیط با ویژگی‌های مختلف و متغیر فرآیند و عوامل مختلف تولید مانند نیروی کار، سرمایه، مدیریت و مانند آن، به عنوان ورودی به فرآیند تولید وارد و به صورت خروجی (مانند کالا و خدمات تولید‌شده) از آن خارج می‌شوند. به‌طور حتم اکنون این نظام، توسعه تغییر و اصلاح کیفی و کمی ورودی‌ها و خروجی‌ها را داشته باشد می‌تواند پرهوری‌اش را نیز افزایش دهد. زمانی که نظام دارای بازخوران باشد، سازمان نیز می‌تواند از پروپانی و تکامل برخوردار باشد (ظاهری، ۲۴۶).

نمودار ۱. پرهوری از دیدگاه نظام‌مند

Baier, Dwye, and Tamura 2006 و Prokonpenko 1999 (Jaak 1997)
۲-۲. بهرهوری از دیدگاه زاینگ: بهرهوری در زمینه موضوعی ملی و فرآیندهای اقتصادی، وظایف بهرهوری در کنار یک دانشگاه کیفیت جامع، و مدیریت کیفیت جامع و فرآیندهای متراکم می‌گردد. از دیدگاه زاینگ، باید به کیفیت نیروی انسانی، مدیریت و ساختار عوامل دیگر تولید که تاکید دهنده قیمت تمام شده، هستند توجه گردد که به رویکرد تاریخی گذشته‌ای لازم می‌باشد. (Minetaki ۲۰۰۳)

۳. ویژگی‌های بهرهوری
برای شناخت بهرهوری به‌باید به‌چند ویژگی‌بارز آن توجه کرده یک‌هم‌سرود از آنها اشاره‌ی می‌کنیم:

۳-۲. ماهمت بهرهوری به‌عنوان هوشمندانه کارکردن است، نه سخت‌کار کارکردن.

۳-۳. از بهرهوری تناها مختص نیروی انسانی نیست، بلکه به معنای استفاده‌ی مناسب و مؤثر از تمامی منابع از جمله سرمایه‌ی زمین، مواد انرژی، زمان، اطلاعات و نیروی انسانی است. (Productivity and size ... ۲۰۰۷)

۳-۴. بهرهوری تنها بر‌کیفیت بازده تأکید ندارد، بلکه کیفیت را نیز در نظر می‌گیرد.

۳-۵. میان بهرهوری و سودآوری تفاوتی آشکار نیست. یعنی ممکن است با افزایش قیمت، سود افزایش یابد؛ در حالی که بهرهوری پایین آمده باشد. از دیگر مسوی،

۱. Total quality control
۲. Total quality management
۳. Kaizen
به‌طور کارا تولید شده، مورد نیاز نباشد و مشتری نداشته باشد.

5-3 کاشف هزینه همیشه نمی‌تواند سبب بالا رفتن بهره‌وری شود- بپژو برخی هزینه‌ها (از جمله هزینه‌های آموزش و پرورش که بهره‌وری را در پلن‌بندی‌های افزایشی می‌دهند) ممکن است در کوتاه‌مدت اثری نداشته باشد. از این رو، هزینه‌ها را باید با توجه به درجه‌های مختلف برای اعمال مؤثر در بهره‌وری کاهش داد.

6-3 بهره‌وری در هر نوع نظام‌دار سازمانی، صدها خدماتی، صدها تولیدی و صدها اطلاعاتی، کاهش دارد.

7-2 مفهوم بهره‌وری با دیکتهپنون، روان‌دانی یافته است. از عوامل مؤثر در کیفیت نیروی کار، مدیریت آن و شرایط کار است (Prokopenko 1999).

3 آمیختگی اندازه‌گیری بهره‌وری در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

برای پی بردن به آمیختگی و همچنین ضرورت اندازه‌گیری بهره‌وری باید گفت که اندازه‌گیری بهره‌وری باعث اعمال کنترل مؤثر برعملکرد مراکز اطلاع‌رسانی می‌شود و هزینه‌ها به درستی اختصاص می‌یابد (Schamber 1990; Fischer, Lugg and Boese 2004). از این رو، توئینی مدیریت در ارتباطی کمی بهره‌وری نیز افزایش می‌یابد. همچنین از این راه می‌توانیم عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری را شناسایی و تقویت کرده‌ایم. اگر توانیم عملکرد مراکز اطلاع‌رسانی، در ابزارهای افزاشی بگیریم، نمی‌توانیم فعالیت‌های اطلاع‌رسانی را اداره کنیم و به‌همراه عملکردها، مراکز بهره‌وری را در بخش خدمات، سپاس ساده‌تر می‌آیند. اگر چه‌زی قابل انتدایه‌گیری نباشند، بايد آن را قابل اندازه‌گیری کنیم. کار آمیختگی اندازه‌گیری بر بازار نسبت به ساخته‌های استاندارد به نهاده می‌تواند با اثری‌خانه که در انتخاب اندازه‌گیری به‌صورت شاخص‌ها و تکمیل گردد. مدیران مراکز اطلاع‌رسانی با مطالعه و بررسی شاخص‌ها به‌همراه در طی زمان قادر خواهند بود مشکلات و فرصت‌ها را به‌طور بی‌بهره‌وری مشخص سازند. باید نظایر براً اندازه‌گیری پیشینه و طراحی نمونه باعتوسه را برای مدیران روشی می‌زند.
چرخه پرهوری در کتابخانه‌ها و مرکز اطلاع‌رسانی

فعالیت‌ها، برنامه‌ها و اقدامات مربوط به چرخه مدیریت پرهوری در قالب چهار مرحله کلی به شرح نمودار ۲ پیش‌بینی شده است.

طرح و اجرای چرخه پرهوری در کتابخانه‌ها و مرکز اطلاع‌رسانی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- شناخت وضع موجود مرکز اطلاع‌رسانی;
- بسترسازی فرهنگی لازم از طریق برگزاري دورها و کارگاه‌های آموزشی برای کتابداران و متخصصان اطلاعات;
- تشکیل کمیته‌های راهبردی برای هدایت و سیاست‌گذاری و تعیین خط‌مشی;
- تعریف و تدوین شاخص‌های اندوزه‌گیری بهره‌وری در سطح واحدها از طریق کار گروهی;
- اندوزه‌گیری شاخص‌ها بر اساس آمار و اطلاعات موجود;
- تجزیه و تحلیل نتایج اندوزه‌گیری شاخص‌های بهره‌وری;
- استفاده از فنون مناسب مدیریت برای بهبود بهره‌وری مرکز اطلاع‌رسانی، مانند برنامه‌ریزی راهبردی، اصلاح ساختار سازمانی، مدیریت کیفیت و مدیریت تغییر.

نمودار ۲. چرخه پرهوری در کتابخانه‌ها و مرکز اطلاع‌رسانی
6. فنون اندازه‌گیری بیهووری

به‌طور جمله، ایناندازه‌گیری کارآمدی است که می‌تواند به‌عنوان یک شرکت خدماتی بسیاری دشوار است. در هر ستون، به‌طور مثال، را می‌توان در نظر گرفت در تولید خروجی‌های مزبور، این اندازه‌گیری کرده است. اما این اندازه‌گیری بیهووری یک سازمان‌یا شرکت خدماتی بسیار دشوار است. حتی در بعضی موارد ممکن است این اندازه‌گیری دقیق بیهووری نیست. با وجود این، تلاش‌های بسیاری برای توسه‌های این اندازه‌گیری بیهووری، صورت گرفته است. تاکنون فنون زیادی در این ارتباط توسه‌های انسان‌های مراکز اطلاعات نیز بسیاری از این فنون استفاده شده است که در جای خود به موازاتی از آن خواهیم پرداخت (2006). این فنون را می‌توان تحت دو عنوان کلی- روش‌های سنتی/ قدیمی، و روش‌های ساختاری/ مدرن- دسته‌بندی کرد (ظریه 1384، 110-111).

در بخش خدمات نیز فنون و روش‌های بسیاری وجود دارند که می‌توان آنها را برای اندازه‌گیری داده‌ها به کار برد. البته انتخاب و طراحی روش‌ها و فنون در درجه نخست به ماهیت داده‌ها که قرار است اندازه‌گیری شود و ضوابطی که می‌همه به نظر می‌رسد مناسب دارد. در مورد خدمات، تحقیقات آماری، به‌همگام بودن، تمکیل، با دیگر صفات خدمات را وصف می‌کند (هوهف 1 و در مدار 2، 1990، 86).

7. شاخص‌های اندازه‌گیری بیهووری

شاخص‌های اندازه‌گیری بیهووری شاخص‌های سنجش بیهووری بیشتر برای سنجش پیشرفته و کامپیوتری سازمان‌ها و تعمین نقاط قوت و ضعف آن‌ها به کار می‌روند. محاسبه این شاخص‌ها، باید به دست آورده در سازمان‌های خدماتی که مراکز اطلاع‌رسانی نیز از این دسته‌اند و در آنها خدمات- یعنی محصولات غیرقابل لمس- تولید می‌شوند، بسیار دشوار است.

1 Brinkerhoff, Robert O.
2 Drassler, Dennis E.
3 Indicator
ایجاد یک شاخص خوب بهرهوری باید بالاتر از همه با امکان سود هدایت شود.

شاخص‌هایی که نتوان آنها برای اتخاذ تصمیم‌ها بالارسانش استفاده کرده، سودی نخواهند داشت. شاخص تعیین شده، با توجه میزان مهم داده‌ها و نتیجه‌هایی که به طور جدی مربوط به بهرهوری هستند، را نشان دهد (برنگارد هوف و دریسال، ۱۹۹۰). به کارگری بخش از یک شاخص، یا گروهی از شاخص‌ها در پیش‌تر اوقات محیط است. برای مثال می‌توان برای هر نهاده‌ای که در ارائه خدمات اطلاع رسانی به کار می‌رود شاخص تعیین نمود (می‌توان زمان جمع آوری اطلاعات و همچنین زمان بررسی کارشناسان را به عنوان مخرج کسر در نظر گرفت). راهی که محصول (خدمات) و نهاده‌ها (منابع اطلاعاتی، سرمایه‌اولیه، هزینه‌ها و مانند آن) به وسیله آنها اندوزه‌گیری می‌شود، توانایی ایجاد شاخص‌های یکپارچه می‌باشد. برای اندوزه‌گیری بهرهوری دارد (حیات ۱۳۸۰). در نتیجه بهرهوری به یکی از اشکال تزریق بین می‌شود:

۷-۱. روشهای ستیت

۷-۱.۱. شاخص بهرهوری جذبی که عبارت است از نسبت خدمات (ستانداها) به یکن طبقه از نهاده‌ها (بخش خاصی از منابع) مانند بهرهوری خدمات تحول مدرک یا بهرهوری بخش امانت. بهرهوری سرمایه و کار نیز می‌تواند از بهرهوری جذبی ستیت:

- بهرهوری سرمایه‌ای: از درآمد حاصل از تولید به ارزی هر ریال سرمایه به کارگری در تولید ارزانه می‌شود. این شاخص به دلیل دشواری تحت‌گذری خدمات اطلاعاتی، کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد.

- بهرهوری کار: متدولورین شاخص بهرهوری که از حاصل ارزش خدمات ارائه‌شده بر تعداد کارگران شاغل در سازمان، یا بر مجموع تفریغ است کار براز واکنش خدمات به دست می‌آید.

۷-۱.۲. شاخص بهرهوری مواد اولیه که حاصل تقسیم تولید و خدمات ارائه‌شده بر مواد اولیه و منابع موجود در مجموعه، برای تولید کالا یا خدمات است. 

۷-۱.۳. شاخص بهرهوری چندعاملی که در این شاخص به جای تمامی عوامل، ارزش تها جذب عامل از کلیه عوامل تولید را در مخرج کسر قرار می‌دهند.

۱ Multifactor productivity
7-1-5. شاخص بهرهوری کل: بهرهوری کل نسبت ستاندها کل به جمع کل داده‌ها است. بنابراین شاخص بهرهوری کل اثر مشترک تمامی داده‌های به کار رفته در تولید ستاندها را بیان می‌کند. به‌طور معمول میزان بهرهوری و شاخص بهرهوری کل و چندعاملی، نسبت به شاخص‌های جزئی ارتباط می‌باشد. دلیل این امر آن است که تمرکز بر بهرهوری نه تنها در یک یا چند عامل تولید؛ اماکن کلی بهرهوری کل را در پنداشت. بنابراین اگر به آن شاخص منجر گردد که نشان‌دهنده باشد.

7-1-6. شاخص بهرهوری جامع کل: این شاخص مفهوم بهرهوری را وسعت می‌بخشد؛ زیرا در گیرنده عوامل کافی در ارتباط با رضا در مصرف کننده است و در عین حال پیچیده‌ترین معیار محصول می‌شود:

شاخص عوامل غیرقابل قلم می‌تواند در کل شاخص بهرهوری جامع کل

7-2. روش‌های مختلف افزایش

7-2-1. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی که یک فن مدیریت است و توسط پرفسور پل ساماس ساخته و در اولی در بریتی فیلد در آمریکا مطرح شد. برای استفاده از این فرآیند، تحلیلگر باید هدف کلی را مشخص نماید و معیارهای دستیابی به آن هدف را انتخاب کند. فرآیند تحلیل مستلزم آن است که تحلیلگر مقایسه‌دهنده در مورد اهمیت نسبی معیارهای مختلف در دستیابی به هدف کلی انجام دهد. سپس باید فهرست سلسله مراتبی از معیارهای تصمیم‌گیری با عوامل مؤثر به تصویب ایجاد کند. پس بطوری که عوامل با معیارهای خاص تراژیک تر در قسمت‌های پایین تر فهرست قرار گیرند. در انتها فهرست نیز، گزینه‌های نهایی تصمیم‌گیری با اهداف ارزیابی

1 Total factors productivity
2 Total productivity
3 Comprehensive total productivity
قرار می‌گیرد. این فرآیند با محاسبه اولویت‌ها و وزن‌های نسبی در هر سطح از فهرست، رتبه گیری با سوپریسیون هر یک از گزینه‌های تصمیم‌گیری از هدایت ارزیابی را تعیین می‌کند. پیام‌ها از مسائل کسب و کار، پیچیده‌های ساخت و توأم آن‌ها را به راحتی با استفاده از روش‌های کمی حلق گرد. این فرآیند، راهکاری شهودی و در عین حال علمی برای حل مسائل پیچیده کفی در سیاست‌ها و خدمات ارائه می‌کند. کمیت‌های راه‌حل و زمان مورد نیاز برای پایان‌رسیدن به توجه به سطح سود نیاز در فرآیند راه‌حل، پیام‌های مناسب است. فرآیند تحلیل سلسله‌ریانی در پیش خدامت، کاربردهای تابع‌ت Remedی دارد؛ از جمله ارزیابی عملکرد کارکنان، تجدید ساختار سازمانی، گزارش و تجزیه‌اتاق‌های ارتباطی، ارزیابی طرح بهرهوری، انتخاب بازار هدف، برنامه‌ریزی و اجرای خدمات و تویید.

7-3-2. تحلیل پوششی داده‌ها که یکی از فنون مشهور در علم مدیریت است. از این فن برای انتخاب گزینه‌های بهره‌وری نسبی واحدهای عملیاتی (با اهداف و منظورهای یکسان) استفاده می‌شود. واحدهای عملیاتی بیشتر سازمان‌ها در ایالت نهاده‌های متعدد (نظیر تعیین کارکنان، حقوق، ساخت، ساخت عملیات، بودجه تنها تیپهای و همچنین مستند‌های متعدد (نظیر سود، بهره‌وری بازار، و نرخ رشد) است. در این گونه موارد معمولاً مدیریت تعیین واحدهای عملیاتی ناکارآمد در تبدیل نهاده‌های چند قادر به مستند‌های متعدد، ششم است. این روش به عنوان بسیار قدره‌مند برای انتخاب گزینه‌های بهره‌وری فرآیندهای دارای نهاده‌ها و مستند‌های متعدد، شناخته شده است. از تحلیل پوششی داده‌ها در انتخاب گزینه‌های انتخاب خدمات می‌توان استفاده نشود؟

چهلم:

- بهرهوری نسبی متخصصان اطلاعات در یک مرکز اطلاعاتی؟
- بهرهوری نسبی مراکز بهداشت عمومی؟
- بهرهوری نسبی شعب یک بانک؟
- تحلیل بهرهوری پیام‌هاتن‌های دولتی و خصوصی.
تجزیه و تحلیل شاخص‌های بهره‌وری مشخص می‌سازد در کجا امکان و فرصت بهبود بهره‌وری در سازمان وجود دارد. در سازمان‌های خدماتی از شاخص‌های همانند تعداد کارگران نسبت به مشتریان، و ارزش خدمات ارائه‌شده به تعداد شکایات مشتریان استفاده می‌کنند. اینگونه اثرات خدمات به بهبود ستاده به نهادهایی که به کار رفته است نشان می‌دهند، اما به بررسی عملکرد سازمان‌های خدماتی کمک می‌کند. انتخاب‌گیری بهره‌وری به تدوین فعالیت‌های غیراقتصادی، میزان افزایش و ضایعات و اسیراف، و تعیین ظرفیت‌های بلااستفاده، به برناوری بیشتر تشخیص بهبود منابع کمک می‌کند. (Hietanen 2003; Broadberry and Ghosal 2004) می‌کند.

8- سطوح انتخاب‌گیری بهره‌وری

دآدهای باید در سطوح مختلف سازمان انتخاب‌گیری بهره‌وری شوند. داده‌ها را می‌توان برای کل سازمان، و احتمالاً از سازمان، و کارگران و دستگاه‌ها انتخاب‌گیری یافت. بیشتری از سازمان‌های تولید کتنته کالا، مقیاس‌هایی برای داده‌های سازمانی دارند. ولی این امر در صنایع خدماتی همواره حییت ندارد و معمولاً تلاشت‌های بیشتری برای تعیین داده‌ها و ضوابط آنها مورد نیاز است.

8-1. انتخاب‌گیری در سطح سازمانی، که شامل مراحل زیر می‌باشد:

- شناسایی خدمات اصلی سازمان مربوطه;

1 Parasarman
تیمین شاخص‌های پرهوری گه آن شاخص‌ها یا پاید مبتنی بر خدمات اصلی
فروخته شده توسط سازمان باشد. بهتر است برای هر نوع خدمات،
شاخص‌های مختلفی تعریف شود. در تیمین شاخص‌ها یا پاید به نکات زیر
توجه کرد:
الف. اطلاعات مورد نیاز در دسترس، و جمع آوری آن آسان باشد;
ب. شاخص‌های انتخابی پاید شفاف، و فهم آن آسان باشد;
پ. در شاخص‌ها از متقن‌های هزینه، کیفیت و زمان استفاده شود;
ت. اطلاعات و آمار خدمات اصلی پاید در مدت‌یا جمع آوری شود;
ث. هر سال باید داده‌ها جمع آوری، و مرتبی آرزیابی شوند. در ارزیابی
پاید مدیر سازمان و کارمندان، به اشتراک همکاری کنند. اگر احساس
شد که پرهوری در حال کاهش است، لازم است دلایل این امر
بررسی، و اقدامات اصلاحی انجام شود.

۸-۲. اندازه‌گیری پرهوری فردی، چه پایید در مراحل زیر انجام شود:

- تیمین خدمات انجام شده توسط فرد مورد نظر;
- تعریف استاندارد عملکرد برای هر واحد از خدمات انجام شده;
- جمع آوری اطلاعات براساس استانداردهای پرهوری، با تاپان براساس
داده‌های جمع آوری شده، می‌توان سطوح فعلي پرهوری اطراف را تیمین
کرد. برای انتخاب پاسخگویی به مشتریان، پاید بهبود پرهوری کل (نه
پرهوری جزئی) در بخش خدمات را مدنظر داشت (محمبگی ۱۳۸۲).

برای دستیابی به این هدف، پاید تلاش شود که از تمامی نهادهای مهم و از مجموع
سازمان‌ها در قالب یک معيار واحد استفاده شود. شیوه ۱۲ مرحلهای زیر (که توسط
روسیه در آمریکا معرفی شده) می‌توانند در بهبود پرهوری کل در بخش خدمات مفید
باشد:

۱. انتخاب واحد کاری یا سازمان برای اندازه‌گیری?
۲. انجام ارزیابی‌های مقدماتی؟

1 Ellen Doree Rosen
آیا کارشناسان اندازه‌گیری در دسترس هستند؟
آیا حمایت لازم برای سوق دادن مرکز به اندازه‌گیری وجود دارد؟
چه کسی در کنار این مسئله می‌شوند؟
به چه کسانی باید گزارش داده شود؟

3. تعیین شالوده و اصول کار از طریق مباحثه و گفتگو با افراد مربوطه و جمع آوری معاون‌ها;

4. بررسی و مطالعه رسالت سازمان و شناسایی خدماتی اصلی و از کاری مرتبط با رسالت سازمان و انتخاب یک یا چندی خدمت از میان خدمات فوق برای شروع کار اندازه‌گیری;

5. تصمیم گیری برای تعیین چگونگی اندازه‌گیری ستانده با طرح این پرسش که مقدار ستانده در جهت یک‌تا دو به نقل خود اندازه‌گیری شود؟

6. تصمیم گیری برای تعیین نوع نهاده مورد استفاده: اندازه‌گیری به‌طور کل عوامل دشوار است. بنابراین بهتر است هر بار یکی از متغیرهای مورد نظر گیرد. که در بازه‌های مورد نظر نیروی کار است. با یک مشخص کردن که به جه واحدهایی از نهاده در نمی‌توانند نقش‌دارند؟

7. تصمیم گیری برای تعیین روش جمع آوری داده‌های کمی نهاده و ستانده و سپس جمع آوری داده‌ها;

8. اگر تنها میزان کارآیی مدل ساخته است در این مرحله با یکی توقف کرده نتیجه خروجی به ورودی محاسبه شود؟

9. اگر کیفیت کم مهم باشد باید تصمیم گیری کرد که:

- چه معاون‌ها و ملاک‌هایی این استفاده شود؟
- چه وزنی به هر میزان داده شود؟
- سطح استاندارد یا ایده آل هر میزان چقدر باشد؟

10. تصمیم گیری برای تعیین چگونگی جمع آوری اطلاعات هر میزان و جمع آوری آن‌ها;

11. به هر میزان براساس نسبت کیفیت حاصل شده به کیفیت مطلوب، نصره کیفیت داده شود. در صورت نیاز به تبعین کلی کیفیت، باید نمرات مربوط را
پس از اعمال وزن‌های مربوط به این جمع کرد، بدين ترتيب نمره کيفيت كل
به دست مي آيد؛

16. براي محاسبه بهرهوري (با در نظر گرفتن کيفيت)، ميزان ستانده (0) ضرب
در نمره کيفيت كل (K)، بر ميزان نهاده (L) تقسيم مي شود (محبوبی 1382).

7. مطالعات موردی در سنجش بهرهوری کتابخانهها و مراكز اطلاع رسانی

9-1. بهرهوری و اندازه در کتابخانه های عمومی نروژ. آخرين گزارش دولت نروژ در
سال 2006 درباره کتابخانه ها استدلال کرد که واحد های پزشکی در بروز ارائه
خدمات به گستردگی مراجعه کنندگان به کتابخانه های شهری مورد نیاز است. این گزارش
حداثی شش تا هشت کارآموز آزمایش دیده با تخصص کافی در زمینه ورب را برای
جمعیت پایانده تا بیست هزار ثمره، مناسب دانسته. این درست است که کتابخانه های
پزشکی اثربروي پزشک را نسبت به کتابخانه های کوچکتر دارند؛ اما با چه فضا و
امکاناتی کتابخانه های عمومی از نظر مقياس های اقتصادي مفيد هستند؟ و چگونه باید
بهرهوری آن را اندازه گيري نمود؟

براي بايخوهي به اين پرسش، پژوهش "استفاده صحيح از سرمايه عمومي: بهرهور
سنجش بهرهوري کتابخانه های عمومي بر بايه آمار نروژ" 1 به تفسيين همايش
بين المللی سنجش اثربروي در کتابخانه ها و مراكز اطلاع رسانی 2 ارائه شد. اين مقاله
تحقيقي برای انتخاب شاخص های بهرهوری از آمار موجود درباره کتابخانه های
عمومی وابسته به شهرداریها و همچنين مقايسه آنها با شاخص سنستي راپيد (تعداد
امانتها در طول سال به ايزي هر كارمند) استفاده نمود. اطلاعات اوليه از رفتار دو
شاخص ذكر شده از جامعه آماري کتابخانه های عمومي نروژ در سال 2005 به دست
آمده و از شاخص های آماري همبستگي، ميانگين و چارکها و همچنين تحليل
بعزي نمودارها برای نشان دادن شاخص های جديد استفاده شده است. به نظر مي رسد

1 The proper use of public money: an improved measure of productivity in public libraries based on Norwegian statistics
2 7th Northumbria International Conference on Performance Measurements in Libraries and Information Services, which will be held as an IFLA Satellite Meeting in Stellenbosch, Aug. 13-16, 2007
3 Loans/staff-year
پرکاردبردارین شاخه اندماه‌گیری به‌هرهوری در کتابخانه‌های عمومی، حاصل از تعداد
امانت نسبی‌یا تعداد کارمندان یا به‌ساده منظر از کارمندان در کم
سال مالی ۱ است. اما این شاخه به علت تمرکز ناحیه‌ای بر امانت مورد انتقاد قرار
می‌گیرد. همان‌طور که می‌دانیم کتابخانه‌ها دارای فعلیت زیادی دارند و زمان فعلیت
کارمندان بر وظایف مختلفی تقسیم می‌شود و کتابخانه‌زیمتان می‌توانند بیشترین
به‌هرهوری امانت را باشند که از ارائه دیگر خدمات مهم مثل خدمات مرجع;
مشاوره، آموزش مراجعان، و مانند آن صرف نظر نماید. از جبهه داخلی نیز بیشتر
کتابداران می‌گویند که تعداد امانت بیش از آن که به ساعت‌ها کاری کارمندان وابسته
باشند، به‌کلیت مجموعه بستگی دارد (2007).

۲-۶. تناقض در به‌هرهوری: استناد به‌راز کتابخانه‌ها. هم‌سازی کتابخانه‌ها و مراکز
اطلاع‌رسانی از نظر یابانی سازمان‌های به‌هرهوری از فناوری‌های جدید یوپداند و به‌هرهوری
و خط مشی‌های مشتری‌بر دانش، فلسفة دارکنک و تمرکز مصرف‌بر مشتری و کاربر مؤثر
فناوری اطلاعات و ارتباطات در به‌هرهوری ساختن بخش خدمات است. این مقاله با تربین
دلالی استفاده از به‌هرهوری و تاریخ‌نگری تناقض در آن و تربین طبیعت فناوری‌های
انقلابی، به‌طرح مسئله کار و زندگی با راهنمای و نفوذ مدیرین تغییرات فناوری در اجرا
و به‌طرح مشکله، بین نحوه کمی کردن و کاربرد آن در کتابخانه‌ها نیز اشاراتی داشته
است. از به‌هرهوری به‌عنوان یک الگوی مناسب اما نه فرد محور برای اندازه‌گیری
ارتباطی و کارآیی رایانه و پیامداری آن یاد می‌شود. فناوری‌های داده در کتابخانه‌ها
دارای در عملکرد مجزا می‌باشند، نخست خودکارسازی فرآیندها و خدمات و سپس
جمع‌آوری و پردازش داده‌ها برای ارز‌شیبی، به‌همراه انتقادات گیری مؤثر
به‌هرهوری مهم‌سنجیده. زمانی که محدودیت‌های روش‌های تست اندازه‌گیری به‌هرهوری
تشخیص داده شد، کتابخانه‌ها به منظور اندازه‌گیری تأثیر سرمایه‌گذاری در رایانه‌های‌باشد.
از اینگونه به‌هرهوری استفاده کنند. پرورش‌ها نشان داده است که فناوری اطلاعات و
ارتباطات مشارکت مهمی در افزایش به‌هرهوری و دانش و مراکز ارائه کتابخانه اطلاعات

1 Indicator of productivity = Loans per FTE (or simply L/F)
2 FTEs
دارند. البته در این مورد لازم است به خاطر داشته که سرمایه‌گذاری عظیم در فناوری اطلاعات و ارتباطات و خودکارسازی به نتیجه‌ی به افزایش بهره‌وری منجر نخواهد شد. مگر آنکه نگرش پیکارری طرح ریزی‌ی شده باشد. این امر نوازند سرمایه‌گذاری کامل در تجدید ساختار سازمانی، محل کار، طراحی مجدد فرآیندهای کاری، و تغییر نگرش کارکنان است که نیاز به کاربری فناوری ذکر شده دارد. کاربرد مؤثر فناوری اطلاعات و ارتباطات به افزایش بهره‌وری ساده‌تر شدن فرآیندهای خدمات اطلاعاتی، کیفیت بهتر محصول و خدمات، هزینه کمی و کاهش زمان تحویل مدارک و دیگر خدمات منجر خواهد شد (Hare and Geer 1997).

۲-۳. فناوری دستگاه‌های راه‌حل: شومه‌گری برای افزایش بهره‌وری خدمات فنی ۱ کتابخانه دانشگاه و اتریلو مقاله‌ای است که توسط "اولدفیلد"(۲۰۱) میدانی بخش فرهنست‌نیروی دانشگاه و اتریلو نوشته شده و از نظام بعنوان راه‌حل و شیوه‌ای برای افزایش بهره‌وری در خدمات فنی کتابخانه دانشگاه و اتریلو استفاده کرده و تجارب حاصل از آن را به صورت راه کاربردی می‌فرماید در مورد بهره‌وری خدمات فنی و دیگر بخش‌های کتابخانه ارائه نموده است. این مقاله در جنرال ۱۹۸۱ در مجله کتابخانه‌ای اوتاپوری چپ شده است از موارد دیگر می‌توان به مقاله بهره‌وری در صنعت خدمات اطلاعاتی اشاره نمود. در این مقاله عوامل تعیین کننده بهره‌وری خدمات اطلاعاتی در فعالیت‌های مراکز اطلاعاتی، با استفاده از یخ تجربی داده‌ها در صورت استانداردهای خدمات اطلاعاتی در جنرال مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته و پیشنهادات حاصل از آن در جهت افزایش بهره‌وری صنعت اطلاعات مشترک شناخته‌اند (Kurokawa and Kiyohiko 2006). پژوهش دیگری که در حوزه علم کتابداری و اطلاعات‌رسانی انجام شده و قابل تعمیم به دیگر علوم نیز می‌باشد از این نوع تحقیق‌های پژوهش‌های خود را در دانشگاه‌ها و مرکز کتابداری و اطلاع‌رسانی است. این پژوهش به ارزش‌سنجی منابع داده‌ای و شیوه‌های مورد استفاده در پژوهش‌های پیش از خود برای رتبه‌بندی بهره‌وری پژوهش‌ها در این حوزه می‌پردازد (Meho and Spurgen 2005).

---

1 The System is the Solution: An Approach to Increased Technical Services Productivity
2 William Oldfield
10. پیشنهاد

نخستین گام در اندازه‌گیری بهرهوری، اندازه‌گیری ستاده است. گام بعدی شناسایی انواع نهاده و اندازه‌گیری آنها است. آنگاه با تقسیم ستاده بر نهاده، بهرهوری به دست می‌آید که مواردی از مصادری آن در علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی بایان شد. در محاسبه و اندازه‌گیری به‌طور ویژه، هدف آن است که مشخص شود هر انسان، هر واحد از مواد وا تشریح به کار رفته‌شده تا چه اندازه‌های مثبت و سوده‌اند است. یک مرکز اطلاع‌رسانی با اندازه‌گیری بهرهوری جوامع به‌فیزیک که بهرهوری کدام بخش کاهنده با اندازه‌گیری انجام داده است. در بعده کلاس، یک کشور به‌دین وسیله می‌تواند تغییرات صنعت مختلف را با یکدیگر مقایسه کند. استفاده از بهرهوری به عنوان یک استاندارد برای محاسبه کارایی میفید می‌باشد و می‌توانند عملیات لازم برای تخصص به‌جای ماندگاری را هدایت کنند. سنی‌بندی بهرهوری فقط در صورتی قابل استفاده خواهد بود که بتواند از پا به‌های آن به اقدامات اصلی مناسب پرداخت. بنابراین ضروری است اطلاعات حاصل از سنی‌بندی بهرهوری مورد بررسی، و اهمیت و کاربرد آن مورد شناسایی قرار گیرد. تفسیر این داده‌ها اطلاعاتی باید واضح و صریح باشند و با توجه به محوطه و روابط مقابل با عوامل مختلف داده و ستاده، به صورت دقیق بررسی شود. بهترین راه این است که قدم به قدم پیش رفت و اختلافات و تغییرات را مشاهده نمودیم. باید دید که یافته‌ها چه هستند و چه از نظریه به همه دانستن و در نهایت، نتایج را مقایسه کردیم. آنگاه به‌فروشی اصلی تأکید نمود و توضیح داد که چرا می‌توان انتخاب شده، به‌این ترتیب منتهی شده است. باید اطمنان حاصل نمود که یافته‌ها به‌دست آمده‌ها، حاصل معیارها و سنجه‌ها بوده و تلاش کرده که اقدامات تضمین‌شده در جهت بهبود خدمات اطلاعاتی انجام گیرند و نتایج آن را پیش‌بینی کرد.

11. متابع

حری، عباس. 1380. ضرورت تبیین بهرهوری در فعالیت‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی. در بهرهوری در کتابداری و اطلاع‌رسانی، پنجمین همایش سراسری کتابداری و اطلاع‌رسانی پرشیک، 8–10 بهمن: نشر کتابدار.


