



دانشگاه علامه طباطبائی  
دانشکده‌ی روانشناسی و علوم تربیتی  
گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی

پایان‌نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی

عنوان:

ارزیابی عملکرد مرکز اطلاعات و مدارک علمی پژوهشگاه علوم و  
فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) بر اساس مدل تعالی سازمانی بنیاد  
مدیریت کیفیت اروپا (EFQM)

استاد راهنما:

دکتر علی جلالی دیزجی

استاد مشاور:

دکتر سعید غفاری

نگارش:

آزاده موفق



تقدیم به مہربان فرشتگانی کہ:

سخنات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت رسیدن و تمام تجربہ ہائی یکتا و  
زیبای زندگیم،

مدیون حضور سبز آہناست

تقدیم بہ خانوادہ عزیزم.

## پاسکزاری «من لم یسکر المخلوق لم یسکر الخالق»

باشکر و پاس بی حد به درگاه باری تعالی که نخستین و بزرگترین یاریگر بندگان در آغاز و پایان هر کاریست. اکنون که این پایان نامه با عنایت خداوند به پایان رسیده بر خود می دانم که از تمام کسانی که مراد این پژوهش یاری رسانند پاسکزاری کنم. نخست از پدر و مادر عزیزم، این دو معلم بزرگوارم، که همواره بر کوتاهی و درستی من، قلم عنکوشیده و گریانه از کنار غفلت هایم گذشته اند و در تمام عرصه های زندگی یار و یاور بی چشم داشت برای من بوده اند کمال شکر دارم. از زحمات استاد ارجمند و بزرگوار جناب آقای دکتر علی جلالی دیزجی که به عنوان استاد راهنما در تمامی مراحل تحقیق بارها همنامی های ارزشمند و دقت نظر خود مرا بهره مند ساختند و همچنین از جناب آقای دکتر سعید غفاری که با مشاوره و پیشنهادات ارزنده خود مرا همراهی نمودند، بسیار پاسکزارم.

از استاد عزیز سرکار خانم دکتر عصمت مومنی مدیر محترم گروه به دلیل یاری ها و راهنمایی های بی چشم داشت ایشان که بسیاری از سختی ها را بر ایام آسان تر نمودند و زحمت داورسی این پایان نامه را متقبل شدند و همچنین از زحمات جناب آقای فرامرز سعودی، از زیاب جایزه ملی کیفیت، که در تمامی مراحل این پایان نامه دلسوزانه و در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ گلی در این عرصه بر من دریغ ننمودند کمال شکر و قدرانی را دارم.

در پایان از جناب آقای ابراهیم عمرانی مدیر محترم مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران و همکارانشان به پاس بذل توجه و همکاری صمیمانه شان و تمامی دوستان و عزیزانی که به نحوی در به پایان رسیدن این پژوهش یاریگرم بودند شکر و قدر دانی می نمایم. باشد که این خردترین، بخشی از زحمات آنان را پاس گوید.

نام خانوادگی: موفق	نام: آزاده
عنوان پایان نامه: ارزیابی عملکرد مرکز اطلاعات و مدارک علمی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) بر اساس مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM)	
استاد راهنما: دکتر علی جلالی دیزجی	استاد مشاور: دکتر سعید غفاری
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: علم اطلاعات و دانش‌شناسی
محل تحصیل: دانشگاه علامه طباطبایی تهران	دانشکده: روانشناسی و علوم تربیتی
تاریخ فارغ التحصیلی: دی ماه ۱۳۹۱	تعداد صفحات: ۱۵۹
کلیدواژه‌ها: ارزیابی عملکرد/ مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا/ مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران (ایرانداک)/ ایران	

### چکیده

هدف از اجرای پژوهش حاضر، ارزیابی سطح عملکرد و سرآمدی سازمانی، تعیین نقاط قوت و قابل بهبود، و ارائه راه‌کارهای مناسب جهت بهبود عملکرد مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، با استفاده از معیارهای مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا است. این مطالعه، به لحاظ روش پیمایشی- توصیفی و ارزیابانه با رویکرد کمی و کیفی و به لحاظ هدف کاربردی است. جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز از طریق جامعه آماری تحقیق شامل مدیران، مسئولان و کارکنان شاغل در بخش‌های مختلف مرکز به شیوه سرشماری با روش توزیع پرسشنامه و مشاهده و مصاحبه صورت گرفته است. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد مدل سرآمدی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا، کارگاه و شواهد و مدارک موجود بوده است. از مجموع ۳۵ نفر جامعه آماری، ۲۴ نفر در این پژوهش شرکت کردند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم‌افزار اکسل و SPSS انجام گرفته است. یافته‌های حاصل از توزیع و گردآوری پرسشنامه پژوهش نشان داد که مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، با امتیاز ۵۸۷/۳، در سطح متوسط و برگزیدگان اولیه مدل سرآمدی قرار دارد. اما بر اساس یافته‌های مبتنی بر بررسی شواهد موجود با کسب امتیاز ۱۵۳، پایین‌ترین سطح تعالی را کسب نموده و در میان هیچ یک از سطوح تقدیرنامه برای تعالی قرار ندارد. به علاوه بیشترین امتیاز طبق شواهد متعلق به معیار فرآیندها، محصولات و خدمات با ۲۲/۴ امتیاز و طبق نتایج پرسشنامه متعلق به معیار راهبرد با ۶۴/۶ است. همچنین کمترین امتیاز طبق شواهد متعلق به معیار نتایج جامعه با ۵/۸۵ امتیاز و طبق نتایج پرسشنامه متعلق معیار کارکنان با ۵۲/۸ امتیاز است. نتایج نشان- دهنده عملکرد ضعیف مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران در ارتباط با توانمندسازها و به ویژه نتایج است. افزون بر این، تفاوت زیادی بین نتایج حاصل از پرسشنامه (نظرات کارکنان) با نتایج کسب شده از شواهد و واقعیات وجود دارد. یافته‌ها تفاوت معناداری بین امتیازات معیارهای مدل نشان نداد و فرضیه پژوهش مبنی بر وجود تفاوت رد شد.

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
أ.....	چکیده فارسی .....
ب.....	فهرست مطالب .....
و.....	فهرست شکل ها .....
ز.....	فهرست جداول .....
ح.....	فهرست نمودارها .....
ط.....	فهرست پیوست ها .....
۱.....	فصل اول: کلیات پژوهش.....
۲.....	۱-۱. مقدمه .....
۴.....	۲-۱. بیان مسأله .....
۵.....	۳-۱. تعاریف مفهومی و عملیاتی پژوهش .....
۷.....	۴-۱. اهمیت و ضرورت تحقیق .....
۸.....	۵-۱. اهداف پژوهش .....
۸.....	۱-۵-۱. اهداف اصلی .....
۹.....	۲-۵-۱. اهداف فرعی .....
۹.....	۶-۱. پرسش های پژوهش .....
۹.....	۱-۶-۱. پرسش های اصلی .....
۱۰.....	۲-۶-۱. پرسش های فرعی .....
۱۰.....	۷-۱. فرضیه پژوهش .....
۱۱.....	۸-۱. متغیرهای پژوهش .....
۱۲.....	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش .....
۱۳.....	۱-۲. مقدمه .....

۱۴	۲-۲. بخش اول: مبانی نظری .....
۱۴	۱-۲-۲. مفهوم ارزیابی و اهمیت آن .....
۱۵	۲-۲-۲. تاریخچه ارزیابی .....
۱۵	۳-۲-۲. فلسفه ارزیابی .....
۱۶	۴-۲-۲. ارزیابی عملکرد .....
۱۷	۵-۲-۲. اهمیت و ضرورت ارزیابی عملکرد .....
۱۸	۶-۲-۲. ارزیابی عملکرد در مراکز اطلاع‌رسانی .....
۱۹	۷-۲-۲. دیدگاه‌های ارزیابی عملکرد .....
۲۰	۸-۲-۲. ابعاد ارزیابی عملکرد .....
۲۱	۹-۲-۲. ویژگی‌های نظام ارزیابی عملکرد مؤثر .....
۲۲	۱۰-۲-۲. روش‌ها و الگوهای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها .....
۲۲	۱۱-۲-۲. مفهوم کیفیت .....
۲۳	۱۲-۲-۲. تعریف مدیریت کیفیت فراگیر .....
۲۴	۱۳-۲-۲. تاریخچه کیفیت و مدیریت کیفیت فراگیر .....
۲۵	۱۴-۲-۲. مدیریت کیفیت فراگیر در مراکز اطلاع‌رسانی .....
۲۵	۱۵-۲-۲. الگوهای مدیریت کیفیت فراگیر .....
۲۵	۱۶-۲-۲. سرآمدی (تعالی) سازمانی .....
۲۷	۱۷-۲-۲. الگوهای سرآمدی سازمانی .....
۲۸	۱-۱۷-۲-۲. مدل دمینگ آسیا .....
۲۹	۲-۱۷-۲-۲. مدل مالکوم بالدريج .....
۲۹	۳-۱۷-۲-۲. مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا .....
۲۹	۱-۳-۱۷-۲-۲. معرفی مدل .....
۳۰	۲-۳-۱۷-۲-۲. سیر تدریجی تکمیل مدل .....
۳۱	۳-۳-۱۷-۲-۲. کلیات و اجزا اصلی مدل .....
۳۱	۴-۳-۱۷-۲-۲. اصول و مفاهیم بنیادین مدل در ویرایش ۲۰۱۰ .....
۳۳	۵-۳-۱۷-۲-۲. معیارهای اصلی و زیر معیارهای مدل ویرایش ۲۰۱۰ .....

۳۵	۶-۳-۱۷-۲-۲. تشریح معیارها و زیرمعیارها
۴۱	۸-۳-۱۷-۲-۲. هدف خودارزیابی
۴۱	۹-۳-۱۷-۲-۲. روش‌های خودارزیابی
۴۲	۱-۹-۳-۱۷-۲-۲. رویکرد پرسشنامه
۴۳	۲-۹-۳-۱۷-۲-۲. رویکرد ماتریسی
۴۳	۳-۹-۳-۱۷-۲-۲. رویکرد کارگاهی
۴۴	۴-۹-۳-۱۷-۲-۲. رویکرد پروفورما
۴۴	۵-۹-۳-۱۷-۲-۲. رویکرد شبیه سازی جایزه
۴۵	۱۰-۳-۱۷-۲-۲. فرآیند عمومی خودارزیابی
۴۶	۱۱-۳-۱۷-۲-۲. منطق امتیازدهی رادار
۴۷	۱۲-۳-۱۷-۲-۲. مزایای به کارگیری مدل سرآمدی سازمانی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت
۴۸	۱۳-۳-۱۷-۲-۲. سطوح سرآمدی در مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا
۵۰	۱۴-۳-۱۷-۲-۲. الگوی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا در خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی
۵۱	خلاصه مبانی نظری
۵۲	۳-۲. بخش دوم: پیشینه پژوهش
۵۲	۱-۳-۲. پیشینه پژوهش در ایران
۵۷	۲-۳-۲. پیشینه پژوهش در خارج
۶۳	خلاصه و نتیجه‌گیری
۶۴	فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش
۶۵	۱-۳. مقدمه
۶۵	۲-۳. روش پژوهش
۶۶	۳-۳. جامعه آماری پژوهش
۶۶	۴-۳. نمونه آماری پژوهش
۶۶	۵-۳. روش گردآوری اطلاعات و داده‌ها
۶۷	۱-۵-۳. پرسشنامه
۶۸	۲-۵-۳. کارگاه، جلسات اجماع و بررسی شواهد و مدارک



۶۹	۶-۳. روایی و پایایی ابزار پژوهش .....
۷۰	۷-۳- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها .....
۷۱	۱-۷-۳. امتیازدهی با منطق رادار .....
۷۳	۲-۷-۳. نحوه امتیازدهی در مدل سرآمدی .....
۷۴	<b>فصل چهارم: یافته‌های پژوهش</b> .....
۷۵	۱-۴. مقدمه .....
۷۶	۲-۴. یافته‌های مربوط به پرسش‌های پژوهش .....
۷۶	۱-۲-۴. بخش اول: یافته‌های حاصل از پرسشنامه .....
۷۶	۱-۱-۲-۴. یافته‌های مربوط به پرسش‌های فرعی پژوهش .....
۸۶	۲-۱-۲-۴. یافته‌های کلی مربوط به پرسش اصلی اول .....
۸۹	۲-۲-۴. بخش دوم: یافته‌های کیفی بر اساس شواهد .....
۸۹	۱-۲-۲-۴. یافته‌های مربوط به پرسش‌های فرعی پژوهش .....
۱۰۶	۲-۲-۲-۴. یافته‌های کلی مربوط به پرسش اصلی اول .....
۱۰۹	۳-۴. یافته‌های مربوط به فرضیه پژوهش .....
۱۱۲	۴-۴. یافته‌های جانبی پژوهش .....
۱۱۵	<b>فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری</b> .....
۱۱۶	۱-۵. مقدمه .....
۱۱۶	۲-۵. تفسیر نتایج و یافته‌های پژوهش به تفکیک معیارهای نه‌گانه مدل .....
۱۱۶	۱-۲-۵. تفسیر یافته‌های معیار رهبری .....
۱۱۷	۲-۲-۵. تفسیر یافته‌های معیار راهبرد .....
۱۱۷	۳-۲-۵. تفسیر یافته‌های معیار کارکنان .....
۱۱۸	۴-۲-۵. تفسیر یافته‌های معیار شراکت‌ها و منابع .....
۱۱۹	۵-۲-۵. تفسیر یافته‌های معیار فرآیندها، محصولات و خدمات .....
۱۱۹	۶-۲-۵. تفسیر یافته‌های معیار نتایج مشتریان .....
۱۲۰	۷-۲-۵. تفسیر یافته‌های معیار نتایج کارکنان .....
۱۲۰	۸-۲-۵. تفسیر یافته‌های معیار نتایج جامعه .....

۱۲۰	..... ۹-۲-۵. تفسیر یافته‌های معیار نتایج کلیدی
۱۲۱	..... ۳-۵. بحث و پاسخ به پرسش‌های پژوهش
۱۲۱	..... ۱-۳-۵. بحث و پاسخ پرسش اول
۱۲۲	..... ۲-۳-۵. بحث و پاسخ پرسش دوم
۱۳۰	..... ۳-۳-۵. بحث و پاسخ به پرسش سوم
۱۳۵	..... ۴-۳-۵. بحث و پاسخ پرسش‌های فرعی پژوهش
۱۳۵	..... ۵-۳-۵. بحث درباره فرضیه پژوهش
۱۳۶	..... ۴-۵. نتیجه‌گیری
۱۳۷	..... ۵-۵. پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده
۱۳۸	..... فهرست منابع
۱۳۸	..... الف- منابع فارسی
۱۴۳	..... ب) منابع انگلیسی

## شکل‌ها

### عنوان شکل

### صفحه

۱۸	..... شکل ۱-۲. تفاوت نگرش‌های سنتی و نوین ارزیابی
۳۰	..... شکل ۲-۲. اجزای اصلی مدل تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا
۳۳	..... شکل ۳-۲. مفاهیم بنیادین مدل بنیاد مدیریت کیفیت اروپا
۳۴	..... شکل ۴-۲. ساختار مدل تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا
۴۴	..... شکل ۵-۲. مراحل عمومی خود ارزیابی
۴۶	..... شکل ۶-۲. منطق رادار

فهرست جداول

عنوان جدول

صفحه

جدول ۱-۲. سطوح استفاده از رویکردهای خودارزیابی .....	۴۱
جدول ۱-۳. ضریب آلفای کرونباخ .....	۷۰
جدول ۲-۳. تجزیه و تحلیل توانمندسازها .....	۷۱
جدول ۳-۳. تجزیه و تحلیل نتایج .....	۷۲
جدول ۱-۴. توزیع فراوانی و امتیاز معیار رهبری از دید کارکنان .....	۷۶
جدول ۲-۴. توزیع فراوانی و امتیاز معیار راهبرد از دید کارکنان .....	۷۸
جدول ۳-۴. توزیع فراوانی و امتیاز معیار کارکنان از دید کارکنان .....	۷۸
جدول ۴-۴. توزیع فراوانی و امتیاز معیار شراکت و منابع از دید کارکنان .....	۷۹
جدول ۵-۴. توزیع فراوانی و امتیاز معیار فرآیندها، محصولات و خدمات از دید کارکنان .....	۸۰
جدول ۶-۴. توزیع فراوانی و امتیاز معیار نتایج مشتریان از دید کارکنان .....	۸۱
جدول ۷-۴. توزیع فراوانی و امتیاز معیار نتایج کارکنان از دید کارکنان .....	۸۲
جدول ۸-۴. توزیع فراوانی و امتیاز معیار نتایج جامعه از دید کارکنان .....	۸۳
جدول ۹-۴. توزیع فراوانی و امتیاز معیار نتایج کلیدی از دید کارکنان .....	۸۴
جدول ۱۰-۴. امتیازات کسب شده معیارهای توانمندساز و مقایسه آنها با امتیازات مدل .....	۸۵
جدول ۱۱-۴. امتیازات کسب شده معیارهای نتایج و مقایسه آنها با امتیازات مدل .....	۸۶
جدول ۱۲-۴. امتیاز نهایی مرکز از دید کارکنان و مقایسه با امتیازات مدل .....	۸۷
جدول ۱۳-۴. امتیاز معیار رهبری به تفکیک زیرمعیارها در مرکز بر اساس منطق رادار .....	۹۰
جدول ۱۴-۴. امتیاز معیار رهبری به تفکیک زیرمعیارها در مرکز بر اساس منطق رادار .....	۹۲
جدول ۱۵-۴. امتیاز معیار کارکنان به تفکیک زیرمعیارها در مرکز بر اساس منطق رادار .....	۹۵
جدول ۱۶-۴. امتیاز معیار شراکت و منابع به تفکیک زیرمعیارها در مرکز بر اساس منطق رادار .....	۹۷
جدول ۱۷-۴. امتیاز معیار فرآیندها، محصولات و خدمات به تفکیک زیرمعیارها در مرکز بر اساس منطق رادار .....	۱۰۰
جدول ۱۸-۴. امتیاز معیار نتایج مشتریان به تفکیک زیرمعیارها در مرکز بر اساس منطق رادار .....	۱۰۱
جدول ۱۹-۴. امتیاز معیار نتایج کارکنان به تفکیک زیرمعیارها در مرکز بر اساس منطق رادار .....	۱۰۳
جدول ۲۰-۴. امتیاز معیار نتایج جامعه به تفکیک زیرمعیارها در مرکز بر اساس منطق رادار .....	۱۰۴

- جدول ۴-۲۱. امتیاز معیار نتایج کلیدی به تفکیک زیرمعیارها در مرکز بر اساس منطق رادار ..... ۱۰۶
- جدول ۴-۲۲. محاسبه امتیاز معیارها بر اساس شواهد با استفاده از ضریب ..... ۱۰۷
- جدول ۴-۲۳. امتیازات مرکز اطلاعات و مدارک علمی به تفکیک زیرمعیارهای الگوی تعالی بر اساس شواهد ..... ۱۰۸
- جدول ۴-۲۴. میانگین و انحراف استاندارد و اندازه نمونه برای معیارهای ارزیابی ..... ۱۰۹
- جدول ۴-۲۵. آزمون لون برای برابری واریانس ها ..... ۱۱۰
- جدول ۴-۲۶. نتایج تحلیل واریانس یک طرفه ..... ۱۱۰
- جدول ۴-۲۷. مقایسه امتیازات کسب شده از پرسشنامه و شواهد به تفکیک زیرمعیارها و رتبه‌بندی معیارها ..... ۱۱۱

## فهرست نمودارها

### صفحه

### عنوان نمودارها

- نمودار ۴-۱. نمودار مقایسه امتیازات معیارهای توانمندساز با امتیازات مدل ..... ۸۵
- نمودار ۴-۲. مقایسه امتیازات معیارهای نتایج با امتیازات مدل ..... ۸۶
- نمودار ۴-۳. مقایسه امتیاز نهایی کسب شده با امتیاز مدل ..... ۸۷
- نمودار ۴-۴. مقایسه امتیازات کسب شده با امتیاز مدل در معیار رهبری ..... ۹۰
- نمودار ۴-۵. مقایسه امتیازات کسب شده با امتیاز مدل در معیار راهبرد ..... ۹۳
- نمودار ۴-۶. مقایسه امتیازات کسب شده با امتیاز مدل در معیار کارکنان ..... ۹۵
- نمودار ۴-۷. مقایسه امتیازات کسب شده با امتیاز مدل در معیار شراکت و منابع ..... ۹۸
- نمودار ۴-۸. مقایسه امتیازات کسب شده با امتیاز مدل در معیار فرآیندها، محصولات و خدمات ..... ۱۰۰
- نمودار ۴-۹. مقایسه امتیازات کسب شده با امتیاز مدل در معیار نتایج مشتریان ..... ۱۰۲
- نمودار ۴-۱۰. مقایسه امتیازات کسب شده با امتیاز مدل در معیار نتایج کارکنان ..... ۱۰۳
- نمودار ۴-۱۱. مقایسه امتیازات کسب شده با امتیاز مدل در معیار نتایج جامعه ..... ۱۰۵

- نمودار ۴-۱۲. مقایسه امتیازات کسب شده و امتیاز مدل در معیار نتایج کلیدی..... ۱۰۶.
- نمودار ۴-۱۳. مقایسه امتیازات معیارهای توانمندساز حاصل از پرسشنامه و شواهد با امتیاز معیار ..... ۱۱۲
- نمودار ۴-۱۴. مقایسه امتیازات معیارهای نتایج حاصل از پرسشنامه و شواهد با امتیاز معیار ..... ۱۱۲
- نمودار ۴-۱۵. مقایسه امتیازات کل توانمندسازها، نتایج و نهایی حاصل از پرسشنامه و شواهد با معیار ..... ۱۱۲

### فهرست پیوست‌ها

عنوان پیوست	صفحه
پیوست ۱) برگه خلاصه امتیازدهی	۱۴۴
پیوست ۲) ابزار ارزیابی و مدیریت رادار برای توانمندسازها (ماتریس امتیازدهی)	۱۴۵
پیوست ۳) پرسشنامه پژوهش	۱۴۹

# فصل اول: کلیات پژوهش

---

- مقدمه

- بیان مسأله

- تعاریف مفهومی و عملیاتی

- اهمیت و ضرورت پژوهش

- اهداف پژوهش

- پرسش‌های پژوهش

- فرضیه پژوهش

- متغیرهای پژوهش

## ۱-۱. مقدمه

تغییرات مستمر و سریع به وجود آمده در اقتصاد جهانی و تلاش‌های انجام شده توسط سازمان‌های فراملی و جهانی از جمله سازمان تجارت جهانی<sup>۱</sup> در راستای جهانی کردن اقتصاد و افزایش رقابت، کشورهای مختلف اعم از توسعه یافته و یا در حال توسعه را بر این باور رسانده است که برای حضور و بقا در بازارهای رقابتی منطقه‌ای، جهانی و حتی داخلی باید توان و قابلیت رقابت‌پذیری صنایع و سازمان‌های خود را افزایش دهند (جعفریوسفی، ۱۳۸۸، ص. ۱۱). از این رو، در راستای حرکت به سمت رقابت‌پذیری، سودآوری و ثروت‌آفرینی، همه سازمان‌های دولتی و خصوصی برای توسعه، رشد و پایداری در عرصه رقابتی امروزی به نوعی نظام ارزیابی عملکرد<sup>۲</sup> نیاز دارند که در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه‌های سازمان، فرآیند و منابع انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند (امیری، ۱۳۸۵، ص. ۲۳).

در همین راستا، به منظور حفظ پایداری در موفقیت سازمان باید چارچوبی برای سرآمدی سازمانی در نظر گرفته شود. مدل‌های سرآمدی (تعالی) سازمانی که غالباً در دو دهه اخیر به جامعه مدیریت معرفی شده‌اند، چارچوب مناسبی برای ارزیابی و سنجش میزان استقرار نظام‌های مدیریتی در درون سازمان و چگونگی تعامل آن‌ها با یکدیگر و همچنین نتایجی که سازمان به دست آورده، هستند (روغنی، حسین‌زاده و حیدری، ۱۳۹۰، ص. ۱۴). از جمله این مدل‌ها می‌توان به مدل مالکوم بالدريج<sup>۳</sup>، دمینگ<sup>۴</sup> و مدل سرآمدی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا<sup>۵</sup> اشاره کرد. در این بین، مدل سرآمدی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا عمومیت داشته و استقبال بیشتری در سطح جهان یافته است و الگوی بسیاری از کشورها از جمله ایران در طراحی جوایز کیفیت ملی شده است. این مدل، به عنوان چارچوبی اولیه برای

---

<sup>۱</sup>. World Trade Organization (WTO)

<sup>۲</sup>. Performance Evaluation

<sup>۳</sup>. Malcolm Baldrige

<sup>۴</sup>. Deming

<sup>۵</sup>. European Foundation For Quality Management (EFQM)

ارزیابی و بهبود سازمان‌ها معرفی شده است، که نشان‌دهنده مزیت‌های پایداری است که یک سازمان سرآمد باید به آن‌ها دست یابد (نجمی و حسینی، ۱۳۸۲، ص. ۱۷).

مدل‌های سرآمدی در هر سازمانی می‌توانند از یک سو به مثابه چارچوبی برای خودارزیابی و از سوی دیگر، همچون روشی نظام‌مند در ارزیابی آن سازمان به کار روند. نکته درخور اشاره در مورد این مدل‌ها، جامعیت آنها در به کارگیری در هر سازمانی و با هر نوع فعالیت و ابعادی است (روغنی، حسین-زاده و حیدری، ۱۳۹۰، ص. ۱۴). سازمان‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز از این قاعده مستثنا نیستند و به عنوان نهادهایی که مسئول تأمین نیازهای اطلاعاتی و پژوهشی کاربران خود هستند، نیازمند ارزیابی عملکرد جامع کیفیت خدمات و فعالیت‌های موجود خود هستند.

با توجه به نقش مراکز اطلاعات علمی و پژوهشی در فراهم‌آوری و تسهیل دسترسی به اطلاعات مورد نیاز جامعه اطلاعاتی، ارزیابی کیفیت عملکرد به پیشبرد اهداف سرآمدی این مراکز کمک شایانی خواهد کرد. مرکز اطلاعات و مدارک علمی<sup>۱</sup> پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران یکی از بزرگ‌ترین مراکز اطلاع‌رسانی و پژوهشی در سطح ملی است که برای رقابت جدی و سرآمدی سازمانی در سطح ملی و بین‌المللی نیازمند ارزیابی عملکرد خویش به صورت دوره‌ای است و جستجوهای انجام شده نشان می‌دهد تاکنون از عملکرد این مرکز ارزیابی به عمل نیامده است. بنابراین، ارزیابی عملکرد این مرکز دارای اهمیت بوده و کمک مؤثری در راستای دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده، ارتقای سطح سرآمدی و بهبود عملکرد مرکز می‌نماید.

---

<sup>۱</sup>. IRANDOC



## ۱-۲. بیان مسأله

در عصر حاضر، اطلاعات به مثابه منبع ملی تلقی می‌شود و آن را به اندازه انرژی یا ماده که تمام فعالیت‌های انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد اساسی و بنیادی می‌دانند. اطلاعات قدرت است و لازم است که این قدرت در خدمت تمام افراد جامعه قرار گیرد. سرعت تولید اطلاعات به قدری زیاد است که برای هر رشته علمی اقیانوسی از اطلاعات پدید می‌آید (مختاری معمار، ۱۳۷۶، ص. ۴۷).

پژوهشگاه‌ها، پژوهشکده‌ها و دیگر مراکز و مؤسسه‌های پژوهشی از ارکان نظام پژوهش در هر کشوری هستند و اصلاح نظام پژوهشی بدون پرداختن به این مراکز و بهبود و ارتقای عملکرد این مراکز امکان‌پذیر نخواهد بود (روغنی، حسین زاده و حیدری، ۱۳۹۰، ص. ۵۹).

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، پژوهشگاهی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری است که به منظور پاسخ‌گویی به بخشی از نیازهای پژوهشی کشور در حوزه علوم و فناوری اطلاعات و مدیریت مدارک علمی تأسیس شده است. از جمله اهداف این پژوهشگاه، فعالیت تحقیقاتی علوم و فناوری اطلاعات، گردآوری و اشاعه اطلاعات و مدارک علمی به منظور رفع نیازهای اطلاعاتی در این زمینه و تلاش برای ایجاد شبکه اطلاعات علمی در کشور است. در حال حاضر مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران (معاونت اطلاع‌رسانی) به عنوان یکی از بخش‌های پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات به گردآوری و تهیه مدارک علمی، سازماندهی و نمایه‌سازی اطلاعات تولید شده داخل کشور و پایان‌نامه‌های ایرانیان دانش‌آموخته خارج از کشور، تهیه نسخه الکترونیکی از اطلاعات مدارک علمی کشور و نگهداری، حفاظت، انتشار و اشاعه اطلاعات و انجام پژوهش در این حوزه‌ها می‌پردازد. این مرکز از جمله مراکز مهم و مؤثر علمی و پژوهشی در کشور است که در حد قابل قبولی بستر پژوهش در منابع مهم و ارزشمند فارسی را فراهم آورده است که خود می‌تواند گام مؤثری را در پیشبرد اهداف علمی و پژوهشی کشور بردارد و زمینه را برای رشد کاربران و محققان جامعه علمی کشور فراهم نماید.

با توجه به نقش مهم و مؤثری که این مرکز در ارائه خدمات اطلاعاتی دارد و نیز از آن‌جا که آرمان مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران این است که روز به روز بر کیفیت عملکرد خود بیفزاید و در راه تعالی پیش رود، ابتدا باید با بررسی وضعیت حاضر عملکرد این مرکز، میزان دوری یا نزدیکی آن از شرایط آرمانی تعالی مشخص شود تا پس از آن با آگاهی از ضعف‌ها و قوت‌های خود، برای برداشتن گام‌های لازم در راه رشد و تعالی برنامه‌ریزی‌های لازم انجام شود.

از آنجا که هدف ارزیابی عملکرد مرکز اطلاعات و مدارک علمی، فراهم‌سازی خدمات مناسب برای استفاده‌کنندگان بر مبنای مأموریتی است که به این نهاد سپرده شده است و با توجه به نقش و اهمیت این مرکز در تأمین نیازهای اطلاعاتی دانشجویان، اساتید و پژوهشگران و کمک به امر پژوهش؛ فقدان ارزیابی وضعیت عملکرد موجود این مرکز منجر به عدم شناخت نیازهای استفاده‌کنندگان نهایی، عدم درک نواقص، کمبودها و عقب ماندگی‌ها، عدم برنامه‌ریزی مناسب و مطابق با اهداف و آرمان‌ها و در نهایت ناتوانی و عدم موفقیت و بروز مشکلات اساسی برای مرکز در انجام وظایف و فعالیت‌های حیاتی خود می‌شود.

با در نظر گرفتن این موارد، مسئله اصلی در این پژوهش این است که، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران تا چه حد توانسته است به اهداف و مأموریت‌های خود جامه عمل بپوشاند؟ و برای نیل به این اهداف چه بخش‌ها و زمینه‌هایی نیازمند بهبود است و کدام بخش و حوزه در راستای اهداف و رسالت مرکز قرار دارد؟ و به طور کلی عملکرد مرکز اطلاعات و مدارک علمی در انجام سیاست‌های اطلاعاتی، علمی و پژوهشی و پاسخگویی به نیاز کاربران، چگونه است؟

بنابراین، در این پژوهش تلاش می‌شود، خدمات و عملکرد مرکز اطلاعات و مدارک علمی پژوهشگاه علوم و فناوری ایران از زوایای گوناگون، بر اساس الگوی تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا مورد بررسی قرار گرفته و نقاط قوت و قابل بهبود آن شناسایی شود و همچنین با استفاده از نتایج این تحقیق راه مطمئنی برای ارتقای خدمات این مرکز، تأمین بهینه نیازهای اطلاعاتی، کاهش هزینه‌ها، صرفه‌جویی در وقت محققین، استفاده بهینه از امکانات موجود و در نهایت کمک به امر پژوهش، فراهم آید.

### ۱-۳. تعاریف مفهومی و عملیاتی پژوهش

#### ۱-۳-۱. تعاریف مفهومی

**ارزیابی عملکرد:** ارزیابی عملکرد سازمان فرآیندی است که به سنجش و اندازه‌گیری، ارزش‌گذاری و قضاوت درباره عملکرد طی دوره‌ای معین می‌پردازد (رحیمی، ۱۳۸۵، ص. ۴۱).

**تعالی (سرآمدی) سازمانی:** تعالی سازمانی، تعهد سازمانی رشد و توسعه پایدار و دائمی سازمان در جهت کسب رضایت مشتری و افزایش مستمر سودآوری سازمان در یک محیط ملی فراگیر و حمایت‌کننده می‌باشد (بیک‌زاده و علی‌زاده، ۸۸، ص. ۴۹).

ذینفعان: فرد، گروه یا سازمانی که دارای منفعت یا علائق مستقیم یا غیرمستقیم در سازمان هستند چرا که یا می‌توانند بر سازمان تأثیر بگذارند و یا از آن تأثیر بپذیرند؛ مثال‌های ذینفعان بیرونی سازمان عبارتند از: سهامداران (مالکان)، مشتریان، تأمین‌کنندگان، شرکا، نهادهای دولتی و نمایندگان جامعه؛ مثال‌های ذینفعان درونی سازمان عبارتند از: کارکنان یا گروه‌های کارکنان (توکلی و بهشتی‌پور، ۱۳۸۹، ص. ۲۸۲).

مدیریت کیفیت فراگیر<sup>۱</sup>: مدیریت کیفیت فراگیر، یک نظام بهبود مستمر است که از مدیریت مشارکتی استفاده می‌کند و بر نیازهای مشتریان متمرکز می‌شود (کشتکار، شعبانی و سیادت، ۱۳۹۰، ص. ۳۵، به نقل از ونگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶)

### ۱-۳-۲. تعاریف عملیاتی

ارزیابی عملکرد: منظور از ارزیابی عملکرد در این پژوهش، بهره‌گیری از پرسشنامه مدل تعالی سازمانی با استفاده از خرده معیارهایی است که با شرایط مرکز اطلاعات و مدارک علمی متناسب شده‌اند و این پرسشنامه در اختیار جامعه پژوهشی قرار گرفته است تا بدین طریق به مجموعه‌ای از آمار و داده‌هایی دست یافت که بتوان با تجزیه و تحلیل آن‌ها و محاسبه امتیازات هر معیار، عملکرد مرکز اطلاعات و مدارک علمی را در هر حوزه و به طور کلی ارزیابی نمود.

تعالی سازمانی: منظور از تعالی سازمانی در این پژوهش مسیری است که در آن مرکز اطلاعات و مدارک علمی بر اساس معیارهای مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا و نتایج ارزیابی عملکرد، به بهبود و توسعه فعالیت‌ها و خدمات خود می‌پردازد و بدین طریق به موفقیت همه جانبه در ارائه خدمات اطلاعاتی و کسب رضایت متعادل ذینفعان<sup>۳</sup> دست می‌یابد و در سطوح بالای تعالی (۵،۴،۳) قرار می‌گیرد.

ذینفعان: در این پژوهش ذینفعان شامل کاربران، کارکنان، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (سازمان مادر)، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی و پژوهشی، ناشران، نهادها و سازمان‌های دولتی و غیردولتی، تأمین‌کنندگان پایگاه‌های اطلاعاتی می‌باشند.

مدیریت کیفیت فراگیر: منظور این پژوهش استفاده از مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا برای ارزیابی وضعیت عملکرد مرکز اطلاعات و مدارک علمی است که مبنای ارزیابی در آن دو گروه توانمندسازها و نتایج است که هر گروه خود شامل معیارهای فرعی است و عملکرد سازمان‌ها را در پنج سطح سرآمدی مورد طبقه‌بندی و ارزیابی قرار می‌دهد.

<sup>۱</sup>. Total Quality Mangement (TQM)

<sup>۲</sup>. Wang

<sup>۳</sup>. Stakeholder

#### ۱-۴. اهمیت و ضرورت تحقیق

در عصر کنونی با رخ دادن تحولات شگرف در زمینه‌های صنعت، مدیریت و خدمات، نظام ارزیابی اجتناب‌ناپذیر شده است، به گونه‌ای که نبود نظام ارزیابی جامع و مستمر در ابعاد مختلف (رهبری، کارکنان، منابع، اهداف، راهبرد) به عنوان یکی از علائم بیماری و ضعف سازمان قلمداد می‌شود (اولیاء، خاکزار و امین، ۱۳۸۳، ص.۳).

هر سازمانی برای آگاهی از میزان تحقق اهداف تعیین شده در برنامه راهبردی، مطلوبیت و کیفیت فعالیت‌ها و نتایج عملکردش در محیط‌های پیچیده و پویا، نیازمند برقراری نظام‌های مناسب پایش و کنترل عملکرد خاص خود است. فقدان چنین نظامی به معنی عدم برقراری ارتباط با محیط درونی و بیرونی سازمان بوده که در نهایت افول سازمان‌های باز، پویا و فعال و در نهایت جامعه را در پی خواهد داشت (رفیع زاده، ۱۳۸۸، ص.۲۴).

از طرف دیگر بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و همچنین بدون شناسایی چالش‌های پیش‌روی مؤسسات پژوهشی و کسب بازخورد و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. از این‌رو، ارزیابی عملکرد سازمانی افزون بر آن که تصویر جامعی از عملکرد یک مجموعه به دست می‌دهد، می‌تواند بستری برای شناسایی قوت‌ها و زمینه‌های بهبودپذیر و دستیابی به بهبود مستمر کیفیت و تعالی سازمانی فراهم آورد (روغنی، حسین زاده و حیدری، ۱۳۹۰، ص.۵۹).

در سال‌های اخیر، مدیران سازمان‌های خدماتی در تلاشند تا با گسترش اندیشه مشتری‌محوری در سازمان‌های خود، بر نیازهای مشتریان تمرکز کرده و ضمن ایجاد برتری رقابت برای خود، کارایی و اثربخشی خود را نیز افزایش دهند. مراکز اطلاعاتی و کتابخانه‌ها نیز به واسطه داشتن نقش محوری در فرایند توسعه پایدار از این امر مستثنا نیستند و باید در جهت بهبود مستمر و مداوم خدمات خود گام بردارند (میرغفوری، ۱۳۸۵، ص.۱۶۱).

ارائه تولیدات و خدمات مطلوب، بخشی از اصلی‌ترین اهداف هر سازمان و مرکز اطلاعات علمی به شمار می‌رود. در نتیجه، سنجش عملکرد می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی میزان موفقیت مراکز اطلاعاتی و کتابخانه‌ها باشد. نظام اطلاع‌رسانی همانند یک موجود زنده نیازمند مراقبت، توجه و فراهم نمودن شرایط رشد می‌باشد پس باید مراکز اطلاعاتی و کتابخانه‌ها به عنوان عضو پویای جامعه، مرتباً مورد مشاهده و ارزیابی قرار گیرند تا نقاط قوت و ضعف آن‌ها شناخته شود و در راستای ارائه خدمات مطلوب تلاش گردد (منصوری و نجاتی آجی‌بیشه، ۱۳۸۸، ص.۲۳۷).