

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد کتابخانه های عمومی استان گلستان با کارت امتیازی متوازن (سال ۱۳۹۲)

محل انتشار:

فصلنامه تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، دوره 22، شماره 3 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 1

نویسندگان:

مریم بابایی چمازکتی - *Institution of public libraries*

حیدر مختاری - *Payame Noor University*

خلاصه مقاله:

هدف: هدف این پژوهش، ارزیابی عملکرد کتابخانه های عمومی استان گلستان با استفاده از کارت امتیازی متوازن- الگویی نسبتاً نو و چندوجهی برای ارزیابی عملکرد همه جانبه سازمان ها- در سال ۱۳۹۲ بوده است. روش: این پژوهش کاربردی است و به روش پیمایشی انجام گرفته است. جامعه آماری آن در منظر مشتری، کلیه اعضای کتابخانه های عمومی استان گلستان به تعداد ۲۸۷۰۰ نفر بود که به روش نمونه گیری تصادفی ساده حجم نمونه ای به تعداد ۳۷۵ نفر انتخاب شد. برای بررسی منظر رشد و یادگیری، کلیه کارکنان کتابخانه های عمومی استان گلستان به تعداد ۹۸ نفر به شیوه سرشماری انتخاب شد. برای بررسی منظر فرآیندهای داخلی، کتابخانه عمومی میرفندرسکی گرگان به عنوان نمونه هدفمند انتخاب و وضعیت آن با استانداردهای ایفلا برای کتابخانه های عمومی مقایسه شد. برای بررسی منظر مالی، از سپاه واری برای درج داده های مالی اداره کل کتابخانه های عمومی استان گلستان در دو سال مالی ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱ استفاده گردید. ابزار گردآوری داده ها برای بررسی منظر مشتری (کاربران) و رشد و یادگیری (کارکنان) دو پرسشنامه مجزای محقق ساخته بود. روایی پرسشنامه ها با نظر متخصصان احراز شد. پایایی پرسشنامه های کاربران و کارکنان با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که به ترتیب ۹۶۷/۰ و ۹۶۸/۰ به دست آمد. یافته ها: ارزیابی عملکرد در منظر مشتری با روش کارت امتیازی متوازن نشان داد که رضایت کاربران از خدمات کتابخانه، مطلوب و در منظر رشد و یادگیری، رضایت کارکنان در حد متوسط است. در منظر فرآیندهای داخلی، شاخص های کتابخانه عمومی میرفندرسکی پایین تر از حد استاندارد قرار داشت و در منظر مالی، درصد تحقق درآمدها و هزینه های اداره کل کتابخانه های عمومی استان گلستان به ترتیب کمتر از حد انتظار و در حد انتظار است. اصالت/ارزش: ارزش این مقاله در نشان دادن ضعف کتابخانه های استان گلستان در جلب رضایت موثر کاربران است که به نظر می رسد درصد پایین تحقق درآمدها خدمت رسانی موثر را تحت تاثیر قرار داده است.

کلمات کلیدی:

..(Performance Evaluation, Balanced Scorecard, Public Libraries, Golestan Province (Iran

ارزیابی عملکرد، کارت امتیازی متوازن، کتابخانه های عمومی، استان گلستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1462310>

