رابطه بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد

محمدرضا صادقی
دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌های دانشگاه تربیت مدرس
hasanzadeh@modares.ac.ir

روش: این پژوهش از نوع کاربردهای ابزاری و به روش پیامدی - توصیفی انجام گردیده است. جامعه پژوهش از دو گروه کاربران و کارکنان کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهرستان مشهد تشکیل گردیده است. از میان کاربران کتابخانه‌های عمومی، 279 نفر به روش تصادفی سهمیه‌بندی به عنوان نمونه انتخاب شدند و پرسشنامه لایه کوال برا ارزیابی کیفیت خدمات در بین آنها توزیع و جمع آوری گردید. به منظور سنجد فرهنگ سازمانی، نیز پرسشنامه فرهنگ سازمانی دیپسون در بین تمامی کارکنان کتابخانه‌های عمومی توزیع شد.

چکیده
هدف: هدف از پژوهشی حاضر، تبیین رابطه بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهرستان مشهد است.

نمونه: 279 نفر از کاربران و کارکنان کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهرستان مشهد به عنوان نمونه انتخاب شدند و پرسشنامه لایه کوال برای ارزیابی کیفیت خدمات در بین آنها توزیع و جمع آوری گردید.

واکنش‌ها: با توجه به اهمیت فرهنگ سازمانی در بازرسی کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، این پژوهش جزء اولین‌ها است که سعی کرده تا عملیات ای را درباره کتابخانه‌های عمومی پیکر از شهرهای ایران بررسی کند. عدم کشف رابطه معادلی نشانه‌دهنده عدم نفوذ فرهنگ سازمانی در عملکرد کتابخانه‌های عمومی است.

کلیدواژه‌ها: فرهنگ سازمانی، مدل دیپسون، کیفیت خدمات، لایه کوال، کتابخانه‌های عمومی مشهد.
مقامه

سازمان‌ها مانند افراد دارای شخصیت منحصر به فرد هستند. که این شخصیت همان
فرهنگ سازمانی است. ایجاد هر تغییر در سازمان نیازمند ایجاد تغییر در فرهنگ حاکم بر آن
سازمان است. فرهنگ سازمانی می‌تواند از معنوی و مفاهیم مشترک است. با ایجاد فرهنگ
همسوب با اهداف و رسانه‌های سازمان می‌توان انظار داشت که سازمان موفقیت بیشتری در نیل
به این اهداف کسب کند. بنابراین نیاز به این تغییر انافی ندارد. که فرهنگ سازمانی
نقطه محرکی و مرکزی عملکرد سازمان است (هافستد). به نقل از موریتان و دیگران، ص
۱۳۸۳ (۱۹۷۹) و میان فرهنگ و عملکرد سازمان رابطه مستقیم وجود دارد. اگرچه فرهنگ قابل لمس نیست
اما تأثیری قوی بر عملکرد و رفتار کارکنان سازمان دارد. یک فرهنگ قوی از طریق پیام
رفتاری که افراد باید بروز دهند و از طریق افزایش احساس هویت نسبت به سازمان در اعضا
ارتباطی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (موریتان و دیگران، ص ۱۳۸۷، ص ۵۳). از این رو فرهنگ
سازمانی را می‌توان به عنوان یک اثر کننده درونی دانست؛ نیرویی که بسیار قویتر از
مجرای قانونی و رسمی عمل می‌کند. در نتیجه می‌توان با شناخت فرهنگ حاکم بر سازمان
آن را در جهت بهبود عملکرد سازمان تغییر داد. از جمله سازمان‌هایی که از یک سو دارای
فرهنگی خاص بوده و از سوی دیگر عملکرد و کیفیت خدمات آن از اهمیت بالایی
برخودارند کتابخانه‌های عمومی هستند.

کتابخانه‌های عمومی، تقریباً از آغاز پیدایش، دارای ویژگی‌های معنی‌بره به عنوان یک
سازمان بوده‌اند. اگرچه این ویژگی‌ها در شرایط مختلف اتفاق می‌افتد، اما به طور کلی ماهیت
سازمانی خاص آن را نشان می‌دهد (رامین، ۱۳۸۷، ص ۵۳). این کتابخانه‌ها واقعاً خدمات
رسانی به طرف گسترش‌دهنده از افراد جامعه را بر عهده دارند. از این رو در میان انواع
کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های عمومی نقش پررنگ تری در جامعه داشتند و وظیفه بسیار مهمی در
توسعه علمی، فرهنگی و آموزشی افراد یک جامعه بر عهده دارند.

در حال حاضر در ایران، کتابخانه‌های عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی گدار می‌باشد
عنوان سازمانی مسئول فعالیت می‌کند. پژوهش‌های صورت گرفته (برای نمونه: محمودی‌پور و

1. Hofstede
حسن‌زاده، تفرشی و مولوی، ۱۳۸۱ (۱۹۰۲) نشان داده است در این کتابخانه‌ها کیفیت خدمات ارائه شده با خدمات مورد انتظار کاربران فاصله‌دار و این کتابخانه‌های توسعه‌نیافته سطح مطلوب خدمات را فراهم نمی‌نماید. کتابخانه‌هایی که به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد نیز از این قاعده مستثنی نیستند. لذا پژوهشگر جهت بهبود کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها برنامه‌ریزی کرده است که طی این پژوهش دریافت که بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد چه رابطه‌ای وجود دارد؟

مباحث نظری پژوهش

فرهنگ سازمانی از جمله موضوعاتی است که طی چند دهه اخیر در رشته مدیریت و حوزه رفتار سازمانی مطرح گردیده و مورد توجه پژوهشگران زیادی در رشته‌های مختلف قرار گرفته است. این موضوع یک پدیده بین رشته‌ای مشترک در روانشناسی، جامعه‌شناسی، انسان‌شناسی و روانشناسی اجتماعی است (لوئیس، ۱۹۹۸). بیشتر تحقیقات معتقدند که فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از ارزش‌ها، اعتقادات، و فکری‌های رفتاری است که همیشه سازمان را شامل می‌گردد (دنیسون، ۱۹۸۴) و نگرش کارکنان به شغل و سازمان، ادراک و رفتار کارکنان، همچنین رفتار سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (زارعی‌متبینی، ۱۹۹۶). افراد مختلف دیگر و مدل‌های مختلفی درباره بررسی و مطالعه فرهنگ سازمانی مطرح نموده‌اند. در این مطالعه بر اساس سلسله پژوهش‌هایی پر رونق فرهنگ و اخلاقی (دنیسون، ۱۹۰۶، ۱۹۵۰، ۱۹۳۴، ۱۹۵۰)، ۹۰۰۰۰۰ دنیسون و میشیگان؛ ۱۹۸۴، دنیسون و نیل، ۱۹۹۶، فی، دنیسون، هالند و گولیزر، ۲۰۰۰، دنیسون، لیف و وارد، ۲۰۰۰) مدل‌های ارائه‌نامه است که به شاخته و نیت‌های فرهنگ سازمان در جهت اخلاقی و اخلاقی کمک می‌نماید. این مدل در بیشتر نظریه‌ها و گزینه‌های اصلی فرهنگ سازمانی است که عبارتند از:

- درگیری کار شدن؛ در این پژوهش، سازمان‌ها به طور مؤثر به تفکر اختصاصی و ایجاد انتی‌خیابی در کارکنان، ایجاد تیم‌های سازمانی، و گسترش توانایی افراد در تمام سطوح سازمان‌ها می‌پردازند (دنیسون و دیگران، ۲۰۰۰). این ویژگی با سه شاخه توانمندسازی، تیم‌گرایی و توسعه قابلیت‌ها اندوزه‌گیری می‌شود.

یکپارچگی: این ویژگی منبع ثبات و یکپارچگی داخلی در سازمان و نتیجه یک توزیع
فکر مشترک است (سنج ۱۳۹۴). یکپارچگی عبارت است از
ارزش‌ها و سیستم‌هایی که منبع یک فرهنگ قوی را تشکیل می‌دهد. این ویژگی با
سه شاخص ارزش‌های نیازگذار، توانا و هماهنگی و انجام انتخابات در مورد:
• سازگاری: سازگاری نویانی تغییرات درونی در پایه به محض خارجی است (دنیسون
و میتراوا، ۱۹۹۵). سازمان‌های سازگار خود را با تغییرات محتوی تطبیق می‌دهند. این
سازمان‌ها از طریق ساختار و همکاری‌های داخلی و خارجی و توانایی و
مهمات اجتماعی و تغییر را دارا هستند (دنیسون، هالند و گولتز، ۲۰۰۴). این ویژگی با سه
شاخش اجتماعی، انتخاباتی، مشتری‌داری و پایداری سازمانی انتخاب‌های می‌شود;
• ماموریت: شاید مهم‌ترین ویژگی فرهنگ سازمانی، درک ماموریت باشد (دنیسون،
۲۰۰۱). ماموریت با رساندن یک فرهنگ سازمانی ارائه‌دهنده اهداف، معنی، و مفاهیمی از
سازمان است که به وسیله تعریف نشان اجتماعی و تعیین اهداف برای سازمان به
دست آمده است (موریان و دیگران، ۱۳۸۷، ص ۱۱۱). این شاخص با سه شاخص
نیت و جهت راهبردی، اهداف و مقایسه و چشم‌انداز انتخاب‌های می‌شود.
فرهنگ سازمانی به عنوان یک عامل مهم در ارث‌ریختی سازمان‌ها نمود. کتابخانه‌های
عمومی از جمله سازمان‌های هستند که عملکرد و ارث‌ریختی آنها در جوامع کنونی از اهمیت
خاصی برخوردار است. کتابخانه عمومی سازمانی است که به وسیله جامعه از طریق حکومت
محقق، منطقه‌ای یا ملی و یا از طریق سازمان‌های اجتماعی تأسیس شده و حمایت و پشتیبانی
مالی می‌شود (جیل، ۱۳۸۶، ص ۱۷). از آنجا که عبارت سازگاری عامل‌کننده، میزان ارائه
خدمات یک کتابخانه با استفاده کتابخانه است و این معیار جامع تمرین می‌باشد برای سازش
میزان کارایی و ارث‌ریختی یک کتابخانه در نظر گرفته می‌شود، سنجه‌ها و ابزارهای مختص به
منظور ارزیابی کتابخانه‌ها طراحی شده‌اند (باین‌گرو و فراخی، ۱۳۸۷). از جمله مدل‌های
کاربردی در زمینه سازش کتابخانه، مدل لایب کونال است. این مدل نشان
دارد تا شکاف میان انظارت و ادراک‌های مشتریان را شناسایی و مورد تجزیه و تحلیل قرار
دهد. این مدل کیفیت خدمات کتابخانه را در سه بعد زیر مورد بررسی قرار می‌دهد:

پیرایه، ماهدی و نمَپور؛ جیلی، گیلی؛ جیلی، گیلی؛ نیلین، ونوس و واس؛ ویکس، راکوس و دیگران، 2012.) اشاره نمود.

هدف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش تبیین رابطه بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های واحد بوده است. همچنین این پژوهش اهداف فرعی زیر را دنبال می‌کند:

1. تیبین وضعيت کیفیت خدمات در کتابخانه‌های واحد به‌نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شرایط مشابه به‌ناده کتابخانه‌های عمومی

2. شناسایی اختلاف میان خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های واحد به‌نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شرایط مشابه با خدمات مورد انظار را در دیدگاه کاربران;

1. Pirayeh, Mahdavi & Nematpour
2. Gillespie
3. Smerek
4. Lejeune & Vas
5. Jacobs
6. Givens
3. تبیین وضعیت فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد!
4. تبیین رابطه بین ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و مؤلفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد!

پرسشنامه پژوهش

1. وضعیت آباد کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد چگونه است؟
2. وضعیت ویژگی‌های فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد چگونه است؟

فرضیه‌های پژوهش

1. از دیدگاه کاربران، بین خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد با خدمات مورد انتظار آنها تفاوت معناداری وجود دارد.
2. بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد، رابطه معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیش‌بینی توصیفی انجام پذیرفت، این پژوهش در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر مشهد، که تعداد کارکنان آن بین از 3 تا 10 نفر بودند، انجام پذیرفت و جامعه آماری این پژوهش شامل کارگران کتابخانه‌های شهرستان مشهد، تعداد این کتابخانه‌ها، در دوره پژوهش، 16 باب و تعداد کارکنان این کتابخانه‌ها 540 نفر بوده است که تمامی کارکنان به روش سرشناسی مورد بررسی قرار گرفتند.

1. به م HttpNotFound معناداری پژوهش‌های فرهنگ سازمانی، این پژوهش‌ها در سازمان‌های ایران انجام شد که به
2. از 3 نفر کارمند دانست.
گرفتن. در رابطه با کاربران با توجه به یک گروه بودن جامعه با استفاده از روشن نمونه‌گیری تصادفی

سهمیه‌ای و بر اساس جدول کریستی و مورگان تعداد ۳۷۹ نفر به عنوان نمونه تعیین گردید.

در پژوهش حاضر گردآوری داده‌ها به روش میدانی انگیزه‌بخشی بود. بسیاری از مدارکی با مراجعه

حضوری به کتابخانه‌های عمومی در طول مهر ماه سال ۱۳۹۲، پرسشنامه فرهنگ سازمانی مبانی

کتابخانه و نیز پرسشنامه کیفیت خدمات مبانی کاربران حاضر در کتابخانه‌ها توزیع و پس از

پاسخگویی گردآوری گردیدند. جهت گردآوری داده‌های پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شد:

الف) داده‌های مرتب با شناسایی وضعیت فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌ها با استفاده از

پرسشنامه فرهنگ سازمانی دیسون گردآوری شد. این پرسشنامه از کتاب "فرهنگ سازمانی (با

تکه بر مدل دیسون)" نوشته موریان، قربانی و شریفی (۱۳۸۷) گرفته شده است و طبق گفتگو

نویسنده کتاب، روایی آن توسط استادی و همچنین با همکاری شرکت مشاوره فرهنگ سازمانی

دیسون، تأیید شده و با بافتی آن نیز پس از انجام مطالعه مورد تایید گرفته است. علاوه بر این،

روایی و بافتی این پرسشنامه در جلد پژوهش دیگر (موریان و بهتایی، ۱۳۸۵) توصیه و علیراده،

۱۳۸۸ نیز مورد بررسی و تایید قرار گرفته است. تحلیل داده‌های فرهنگ سازمانی با استفاده از

آزمون‌های آماری و به کمک نرم‌افزار آماری اس. پی. اس. صورت گرفت.

ب) داده‌های مرتب با سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها با استفاده از پرسشنامه

لایب کوال گردآوری شد. این پرسشنامه از یک پوشه گرفته است و روابط و بافتی آن، در آن پوشه نام آزمون شده و مورد تایید بوده است. علاوه بر این در پوشه‌های

معتدل (نچقلی نزاد، ۱۳۸۶، میرغوفری و مکی، ۱۳۸۶، میرغوفری و مکی، ۱۳۸۶، روابط و بافتی آن مورد بررسی و

تایید قرار گرفته است. تحلیل داده‌های مربوط به کیفیت خدمات با استفاده از آزمون‌های

آماری و به کمک نرم‌افزار آماری اس. پی. اس. صورت گرفت.

پس از مشخص شدن وضعیت فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات با استفاده از آزمون‌های

آماری به تحلیل رابطه فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات پرداخته شد.

یافته‌ها

جهت پاسخ‌گویی به سوالات پژوهش و آزمون فرضی‌ها، ابتدا نماد بودن داده‌های دو

1. SPSS
تحقیق اطلاعرسانی و مداخله در خدمات پزشکی 
ریه‌سنگ‌زده‌های آسمون کلیو‌گراف-اسامینسون بررسی گردد و نتایج به دست آمده نشان داد مقدار سطح محیط‌سازی به این مرحله از 15/0 بیشتر است و تفاوت‌های این مقدار به دست آمده برای مرحله دو متغیر نرمال است. در پاسخ‌گویی به سوالات و پیشنهاد آن‌ها، یا به ترتیب در حوزه فرهنگ سازمانی بیزکاری پیکرهای بیان جریان و برای آزمودن فرضیه از آزمونی نتیجه‌بری در مقدار میدان گرفته نیست. نتیجه‌های مربوط به جابجایی میدان می‌باشد. مقدار مربوط به جابجایی میدان می‌باشد. 

این با کل مقدار میانگین دیجیتالی شده است. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. میانگین در ستون یک و در ستون دو نیست. 

پرسش اول: وضعیت آبادی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های میانگین در جدول 1 و 2 گزارش شده است.

جدول 1 آمارهای توصیفی ابعاد کیفیت خدمات

<table>
<thead>
<tr>
<th>انحراف استاندارد</th>
<th>متغیر</th>
<th>میانگین</th>
<th>تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بیع تأثیرگذاری خدمات</td>
<td>329</td>
<td>5328</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بیع کنترل اطلاعات</td>
<td>329</td>
<td>3101</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بیع کتابخانه به عناوین پک مکان</td>
<td>329</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول 2 آزمون نی استوند نکات نموهای برای ابعاد کیفیت خدمات

<table>
<thead>
<tr>
<th>فاصله اطلاعات 95 درصد</th>
<th>اختلاف</th>
<th>رده</th>
<th>آماره</th>
<th>متغیر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>کرمان یا ابی</td>
<td>658</td>
<td>458</td>
<td>1421</td>
<td>329</td>
</tr>
<tr>
<td>بیع تأثیرگذاری خدمات</td>
<td>329</td>
<td>4198</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بیع کنترل اطلاعات</td>
<td>329</td>
<td>698</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>بیع کتابخانه به عناوین پک مکان</td>
<td>329</td>
<td>2473</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

556
براساس جدول ۲ و آماره تی با اطلاعات ۹۵ درصد می‌توان گفت: ابعاد تأثیر کلی خدمات و کتابخانه و جایگاه کتابخانه در گزینه‌های ۱۸ و ۱۹ به‌طور کلی به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد در وضعیت بالاتر از حد متوسط قرار داده، اما ابعاد کلی اطلاعات در این کتابخانه‌ها پایین‌تر از حد متوسط است.

پرسش دوم: وضعیت و یوگی‌های فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد چگونه است؟

نتیجه آزمون پس از انجام محاسبات در جدول ۳ و ۴ گزارش شده است:

جدول ۳ آماره‌های توصیفی و یوگی‌های فرهنگ سازمانی

<table>
<thead>
<tr>
<th>انحراف استاندارد</th>
<th>میانگین</th>
<th>تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۰.۸۸۸۰</td>
<td>۰.۵۴۲۱</td>
<td>۰.۳۷۹۳</td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۸۸۸۰</td>
<td>۰.۵۴۲۱</td>
<td>۰.۳۷۹۳</td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۸۸۸۰</td>
<td>۰.۵۴۲۱</td>
<td>۰.۳۷۹۳</td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۸۸۸۰</td>
<td>۰.۵۴۲۱</td>
<td>۰.۳۷۹۳</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول ۴ آماره نتیجه‌گیری در مورد وضعیت و یوگی‌های فرهنگ سازمانی

<table>
<thead>
<tr>
<th>فاصله اطلاعات ۹۵ درصد</th>
<th>اطلاعات</th>
<th>میانگین</th>
<th>تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۰.۰۰۰۱</td>
<td>۰.۱۱۱۱</td>
<td>۰.۱۱۱۱</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۰۰۰۲</td>
<td>۰.۱۲۲۲</td>
<td>۰.۱۲۲۲</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۰۰۰۳</td>
<td>۰.۱۳۳۳</td>
<td>۰.۱۳۳۳</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۰۰۰۴</td>
<td>۰.۱۴۴۴</td>
<td>۰.۱۴۴۴</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

براساس جدول ۴ و مقدار آماره تی با اطلاعات ۹۵ درصد می‌توان گفت: وضعیت و یوگی‌های فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد در وضعیت بالایی‌تر از حد متوسط قرار دارد.
فرضیه اول: از دیدگاه کاربران، بین خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد با خدمات مورد انتظار آنها نفاوت معادلی وجود دارد.

فرضیه دوم: فرضیه دوم، از آزمون‌های فرضیه فوق، اینجا رابطه مثبتی که از رابطه ویژگی فرهنگ سازمانی (در گیر کار شدن، یکپارچگی، سازگاری و آموریت) و کیفیت خدمات مورد آزمون قرار گرفت.

جهت آزمون فرضیه‌ها، ابتدا به صورت فرضیه صرف و یک بیان شده و با توجه به توزیع نرم‌افزار متغیرها، از ضریب همبستگی پیرسن استفاده شد.
بررسی ویژگی اول: بین ویژگی درگیر کار شدن و مؤلفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه معنادار وجود دارد. نتیجه این آزمون پس از انجام محاسبات در جدول ۶ گزارش شده است:

<table>
<thead>
<tr>
<th>ضریب همبستگی</th>
<th>سطح معناداری</th>
<th>منفی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>درگیر کار شدن و تاثیر گذاری خدمات</td>
<td>۰۰۹-۰۴۶</td>
<td>۰۰۱</td>
</tr>
<tr>
<td>درگیر کار شدن و کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
<td>۰۰۹-۱۴۸</td>
<td>۰۰۱</td>
</tr>
<tr>
<td>درگیر کار شدن و کنترل اطلاعات</td>
<td>۰۰۹-۱۳۷</td>
<td>۰۰۱</td>
</tr>
<tr>
<td>درگیر کار شدن و خدمات کلی</td>
<td>۰۰۹-۱۹۸</td>
<td>۰۰۱</td>
</tr>
</tbody>
</table>

براساس جدول ۶ جهت سطح معناداری برای رابطه بین درگیر کار شدن و هر یک از مؤلفه‌های کیفیت خدمات از ۰/۰۵ پیش است نباید این فرضیه صفر رد نمی‌شود و با اطمینان به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه معنادار وجود دارد. بررسی ویژگی دوم: بین ویژگی یکپارچگی و مؤلفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه معنادار وجود دارد. نتیجه این آزمون پس از انجام محاسبات در جدول ۷ گزارش شده است:

<table>
<thead>
<tr>
<th>ضریب همبستگی</th>
<th>سطح معناداری</th>
<th>منفی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>یکپارچگی و تاثیر گذاری خدمات</td>
<td>۰۰۹-۱۴۸</td>
<td>۰۰۱</td>
</tr>
<tr>
<td>یکپارچگی و کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
<td>۰۰۹-۱۴۸</td>
<td>۰۰۱</td>
</tr>
<tr>
<td>یکپارچگی و کنترل اطلاعات</td>
<td>۰۰۹-۱۹۸</td>
<td>۰۰۱</td>
</tr>
<tr>
<td>یکپارچگی و کیفیت خدمات کلی</td>
<td>۰۰۹-۱۹۸</td>
<td>۰۰۱</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بر اساس جدول ۷ جهت سطح معناداری برای رابطه بین یکپارچگی و تاثیر گذاری خدمات همچنین یکپارچگی و کتابخانه به عنوان یک مکان به ترتیب برای با ۰/۰۵ و ۰/۳۲۳ بوده و از
تحلیل و اندازه‌گیری تأثیر بانک‌های کسب‌وکاری و مصرفی بر سطح روابط کسب‌وکاری با اجرای سازگاری و تأثیر گزارش خدمات در کسب‌وکارانهای عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود ندارد.

سطح معناداری برای رابطه بین کسب‌وکاری و تأثیر گزارش خدمات در کسب‌وکارانهای عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود دارد. اما

بر اساس جدول 8 جوون سطح معناداری برای رابطه بین سازگاری و هم‌یکتی از مؤلفه‌های کسب‌وکاری و تأثیر گزارش خدمات در کسب‌وکارانهای عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود ندارد.

بررسی و پژوهش: بین وزاری مؤسسه و مؤلفه‌های کسب‌وکاری و تأثیر گزارش خدمات در شهرستان مشهد رابطه معنادار وجود دارد.

این آزمون پس از انجام محاسبات در جدول 9 گزارش شده است:

<table>
<thead>
<tr>
<th>سطح معناداری</th>
<th>ضریب همبستگی</th>
<th>متغیر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>سازگاری و تأثیر گزارش خدمات</td>
<td>0.58</td>
<td>-1.79</td>
</tr>
<tr>
<td>سازگاری و کسب‌وکاری به عنوان یک مکان</td>
<td>0.92</td>
<td>-0.35</td>
</tr>
<tr>
<td>سازگاری و کسب‌وکاری به عنوان یک مکان</td>
<td>0.45</td>
<td>-0.24</td>
</tr>
<tr>
<td>سازگاری و خدمات کلی</td>
<td>0.50</td>
<td>-0.16</td>
</tr>
</tbody>
</table>
جدول 9: ضریب همبستگی بین ویژگی‌های کیفیت خدمات

<table>
<thead>
<tr>
<th>سطح معناداری</th>
<th>ضریب همبستگی</th>
<th>متغیر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مأموریت و ناپایگانی خدمات</td>
<td>0.303</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مأموریت و کتابخانه به گونه‌ی یک مکان</td>
<td>0.199</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مأموریت و کنترل اطلاعات</td>
<td>0.455</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>مأموریت و خدمات کلی</td>
<td>0.315</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

بر اساس جدول 9 جدول 9 سطح معناداری برای رابطه بین مأموریت و هر یک از مؤلفه‌های کیفیت خدمات از 0.05 بیشتر است. بنابراین فرضیه صفر رد نمی‌شود و با اطمینان 95 درصد می‌توان گفت: بین ویژگی‌های مأموریت و مؤلفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجوه ندارد.

حال با نوجزه به مجموع جهاری‌پذیری مذکور، به بررسی فرضیه دوم پژوهش می‌پردازیم.

نتیجه این آزمون همبستگی بین مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات پس از انجام محاسبات در جدول 10 گزارش شده است:

جدول 10: ضریب همبستگی بین ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات

<table>
<thead>
<tr>
<th>سطح معناداری</th>
<th>ضریب همبستگی</th>
<th>متغیر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات</td>
<td>0.377</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

بر اساس جدول 10 جدول 10 سطح معناداری برای با 0.15 بیشتر است، بنابراین فرضیه صفر رد نمی‌شود و با اطمینان 95 درصد می‌توان گفت: بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود ندارد.

نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های پژوهش، وضعیت ویژگی‌های فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های عمومی شهرستان مشهد اگرچه بالاتر از...
ناحیه آسیب یافته قرار داشته اما با شرایط آرامشی فاصله دارد. پایین‌بودن سطح ویژگی در گیر
کار شدن در کتابخانه‌های عمومی مشهور می‌تواند بیان کند که ارتباط ضعیف کتابداران با سازمان
باشد. با وجود این، وضعیت می‌تواند این احتمال را در نظر گرفت که در کتابخانه‌های عمومی
شهرستان مشهد، نظام‌های رسمی و اداری نقش به‌سزایی در کنترل و اداره کتابخانه‌ها دارد و
نظام‌های کنترلی غیررسمی، داوطلبان و ضمیمی نقش کمتری ایفا می‌نماید که تجربه آن کاهش
استقلال عمل و قدرت تصمیم گیری در میان کتابداران است.
همواره با توجه به پایین‌بودن سطح ویژگی پیکارگاری در کتابخانه‌های عمومی مشهور
این احتمال وجود دارد که ارزش‌های مشترک قوی و پایداری در این کتابخانه‌ها وجود نداشته
باشد که می‌تواند باعث عدم توانایی در ساختار مختلف کتابخانه‌های گروه‌های ارزش‌های در
تصور روشی از بازده و نتایج را در سازمان ترسیم می‌نماید. که اعمال کار کتابخانه سازمان را
کنترل می‌کند، پایین‌بودن این ویژگی در کتابخانه‌های عمومی را می‌توان دلیلی بر نقص
ضعیف نظام‌های کنترلی غیررسمی و ضمیمی دانست.

با توجه به پایین‌بودن سطح ویژگی سازگاری در کتابخانه‌های عمومی شاید بتوان پذیرفت
که این کتابخانه‌ها به مبهم و نابسامان کاربران خود توجه کمتری دارند و این امر با توجه به
ظهور رقبای قدرمحدود همچون اینترنت می‌تواند تهدیدی برای ادامه کار کتابخانه‌ها به شمار
آید. چنانکه نتایج این پژوهش نشان داد، هدف بیشتر کاربران (۷۷ درصد) از مراجعه به
کتابخانه صرف مطالعه درسی بوده است و کتابخانه‌ها عملی در حال تبدیل شدن به سرپرست
همسنده است. از سویی دیگر، هدف اصلی کتابخانه‌ها همواره بر طرف نمودن نیازهای کاربران است و
پایین‌بودن سطح سازگاری در این کتابخانه‌ها یا می‌توان دلیل بر عدم کاربرد آنها دانست.
کریمی (۱۳۹۰) نیز در پژوهش خود بیان می‌کند که کتابداران در ایران، محوریت خود را در
مدیریت به عنوان ابتدا آل در نظر می‌گیرند، در حالی که کتابخانه به عنوان یک سازمان
کاربردار نیاز به محور قرار دادن کاربر به عنوان هدف اصلی و خارجی کتابخانه دارد.
پایین‌بودن سطح ویژگی آموریت در کتابخانه‌های عمومی مشهور این احتمال را قوت
می‌بخشد که کتابداران این کتابخانه‌ها شناخت کاملاً از اهداف سازمان نداشته و از نقش خود
در سازمان نیز آگاهی جنگانی ندارند. که این امر را می‌توان دلیلی بر ضعف مدیران در تبیین و یا
درون‌سازی اهداف سازمان دانست.
در مدل فرهنگ سازمانی دیسون، دو ویژگی در گر کار شدن و یکی از چگی نشان دهنده میزان تمرکز داخلی سازمان است. در مقابل دو ویژگی سازمانی و مکملین نشان دهنده تمرکز خارجی سازمان می باشد. مقاپسه ویژگی های فرهنگ سازمانی کتابخانه های عمومی مشهود. نشان داد که مقادیر میانگین ویژگی های سازمانی (2.9) و مکملین (2.94) در این کتابخانه ها بالاتر از مقادیر میانگین ویژگی های در گر کار شدن (2.88) و یکی از چگی (2.83) است. اگرچه میانگین این شاخص ها فاصله زیادی با یکدیگر ندارند، اما با توجه به اختلاف موجود می توان پذیرفته در کتابخانه های عمومی مشهد، تمرکز بیشتر بر ارتباط با محیط بیرونی است نا بر پایه درونی سازمان. کریمی (۱۳۹۰) در پژوهش خود با استفاده از مدل کامرون و کوین1 نشان داد فرهنگ قومی، فرهنگ حاکم بر کتابخانه های عمومی نهان اس است. این نوع فرهنگ در تمرکز داخلی سازمان و دلایل دارد که با تأثیج پژوهش حاضر در تباش می باشد. پژوهش مالونی و دیگران2 (۱۳۹۱) نیز نشان داد که مدیران آینده کتابخانه ها تمایل بیشتری بر فرهنگ سلسله مراتبی دارند که این فرهنگ نیز بهتر بر تمرکز داخلی سازمان تأکید دارد. از سوی دیگر، در مدل فرهنگ سازمانی دیسون، دو ویژگی در گر کار شدن و سازمانی نشان دهنده میزان عطوف پذیری سازمان اس است. در مقابل دو ویژگی یکپارچه و مکملین نشان دهنده قابلیت سازمان برای ثبات و پرویز از دستورالعمل هاست. این پژوهش نشان داد در کتابخانه های عمومی مشهد، میانگین ویژگی های در گر کار شدن و سازمانی (2.89) بالاتر از میانگین ویژگی های یکپارچه و مکملین (2.87) است. علیرغم اختلاف کم میان این ویژگی ها می توان پذیرفته در کتابخانه های عمومی مشهد، تمایل بیشتری بر ابجاد تغییرات نسبت به ثبات و پرویز از دستورالعمل ها وجود دارد. با دیدن دقت داشت که کتابخانه ها مانند هر سازمان دیگری همواره به دنبال افزایش کارایی خود هستند. بهترین معیار کارایی و اقتداری کتابخانه ها به عنوان یک سازمان خدمتی، رضایت کاربران است. حال اگر قرار باشد در شیوه کارشناسی که سرعت تغییرات به خصوص در فرآیندهای اطلاعات و فناوری های وابسته به آن را پیش ببریم، یک فرهنگ سازمانی منفی برای کتابخانه‌ها برگردد، این فرهنگ از سوی باید انعطاف پذیر باشد تا بتواند با تغییرات خود را منطق سازد و از سوی دیگری یک دیگر می‌دارد و پرونگ باشد. تا بتواند نیازهای مراجعین خود را با توجه به تغییرات برآورد سازد.

1. Cameron and queen 2. Maloney et al
نتایج این پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی مشهد از دیدگاه کاربران در وضعیت بالاتر از حد متوسط قرار دارد. بر اساس سه یک لایه کوالیتی، کتابخانه‌های عمومی مشهد تنها در بیشتر اطلاعات پایین‌تر از حد متوسط قرار دارند. این نتایج به آن معنا می‌گفت این کتابخانه‌ها از نظر ارتباط کتابداران با کاربران (بعد تأیید گذاری خدمات) و نیز از نظر فرآیند آرام و جذاب جهت فعالیت‌های فردی و اجتماعی کاربران (بعد کتابخانه به عنوان یک مکان) جایگاه خوبی دارند؛ در حالی که از نظر فرآیند اداری و دسترسی به منابع و وضعیت خوبی ندارند. بررسی وضعیت کلی خدمات ارائه شده نیز نشان می‌دهد که سطح این خدمات بالاتر از حد متوسط است؛ با این وجود، ضمن خدمات ارائه‌شده و خدمات مورد انتظار از دیدگاه کاربران تفاوت وجود دارد. براساس میانگین‌ها متوقف نتایج که خدمات ارائه‌شده کمتر از خدمات مورد انتظار کاربران است. جغرافی بافتی ابادی (1389) نیز در پژوهش خود با بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران نشان داد که این کتابخانه‌های نیز در بیشتر اطلاعات توانسته‌اند حداکثر انتظارات کاربران خود را برآورد نمایند. همچنین در دولت دیگر نیز اگرچه حداکثر انتظارات کاربران را فراهم کرده‌اند اما فاصله زیادی بین سطح مطلوب دارند. محمدی‌پور و حسن‌زاده (1388) در بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهر قوین نشان دادند سطح خدمات ارائه شده اگرچه تنها حدودی انتظارات کاربران را برآورد کرده است اما فاصله زیادی بسیار مطلوب انتظارات آنها دارد. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که ارتباط معنا‌داری میان فرهنگ سازمانی و ابعاد کیفیت خدمات وجود دارد. نتایج رابطه‌ای که میان ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و ابعاد کیفیت خدمات وجود داشت، رابطه‌ی معنا و ابعاد کیفیت خدمات و فرهنگ سازمانی و ابعاد کیفیت خدمات وجود داشت که در نهایت کتابخانه‌های عمومی از نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهر تهران رابطه معنا‌داری وجود ندارد. به نظر برای استحکامی که به پیش‌ترین درصد (42 درصد) دلیل مراجعه به کتابخانه‌های عمومی استفاده از سالان مطالعه کتابخانه است، لذا ارتباط میان کاربران و کتابداران کمتر بوده است. یافته‌های این پژوهش نیز
نشان داد که بیشترین درصد (77 درصد) دلیل مراجعه به کتابخانه‌های عمومی استفاده از
سالن مطالعه کتابخانه بوده است. از سوی دیگر، از نظر مقیاس تخصصی زیبی‌شناسی کاربران (60 درصد) دارای تحصیلات دیپلم و یا زیردیپلم بوده‌اند. با توجه به این که این افراد نیاز کمتری به
کارهای تحقیقاتی و استفاده از منابع کتابخانه دارند، می‌توان این امر را نیز از دلایل عدم ارتباط
فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی دانست. همچنین پایین بودن سطح
فرهنگ سازمانی، به خصوص در شاخص های جویالتیعیی، نشان‌دهنده این است که
کتابخانه‌های نسبت به برقراری ارتباط با کاربران علاقه‌مندند و تلاشی برای شاخص تماشا
و نیازهای کاربران خود انجام نمی‌دهند. در نتیجه می‌توان انتظار داشت که در چنین شرایطی
میان فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات ارتباطی وجود نداشته باشد.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌ها، پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

1. مهارت‌های ارتباطی کتابخانه‌کنی قویت‌تر شود;

2. انتخاب‌های لازم برای برقراری ارتباط با نهادها فرهنگی مرتب با کتابخانه‌های
عمومی در کتابخانه‌ای‌های اجرا شود;

3. بروی‌هایی و انسجام درونی سازمان از طریق تخصیص گروه‌ی در انجام فعالیت‌ها و تسهیل
روه‌های ارتباط سازمانی بهبود یابد.

منابع

بابایی، نجمه، و فتحی، رحمت‌الله (1387). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی
از دیدگاه کاربران و کتابخانه با استفاده از ابزار لایی‌کوئل. کتابخانه‌ای و اطلاع رسانی، 11 (4)،
بهرالعلوم، حسن و خیری، محمد (1381). ارتباط بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارشناسان سازمان
تربیت بدنی شاغل در تهران، نمایشگاه، 10 (2)، 33-34.
جبوري، نیکی آزادی، جهان (1389). بررسی مقایسه‌ی اثربخشی کتابخانه‌های عمومی شهر تهران و استان به
نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد،
دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر تهران می‌توانند ویژگی فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر تهران و بررسی رابطه آن با رضایت کاربران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران. محمدی‌پور، فاطمه، و حسن‌زاده، محمد (1388). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر تهران و بررسی رابطه آن با رضایت کاربران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

References


