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

محمد حسن رازه (اربندان: مسئول) 
داشتیار گروه علم اطلاعات و دانشگاه مهندس
hasanzadeh@modares.ac.ir

روش: یک پژوهش از نوع کاربردی است و به روش پیامدی - توصیفی انجام گرفته است. جامعه
پژوهش از دو گروه کارکنان و کاربران کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در
شهرستان مشهد تشکیل گردیده است. از میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی، 79 نفر به روش تصادفی
و از میان کاربران 29 نفر انتخاب شدند. این نمونه با استفاده از آزمون آزمون کیفیت خدمات در
بررسی و جمع آوری گردید. به منظور سنجش فرهنگ سازمانی نیز پرسشنامه فرهنگ سازمانی دیپسون در
بین تمامی کارکنان کتابخانه‌های عمومی توزیع شد.

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

پایه‌ها: پایه‌ها پژوهش شان داد که در کتابخانه‌های عمومی مشهد فرهنگ سازمانی در جنگ
بالتا در ناحیه آسیب دیده یوران شنیده شده است. اما شرایط آرمانی فاصله دارد. در مورد کیفیت خدمات نیز باید
نشان داد کتابخانه‌های عمومی توانسته‌اند انتظارات کاربران خود را برآورده سازند. بررسی رابطه میان
فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات نشان داد که در کتابخانه‌های عمومی مشهد باید ویژه‌گیه فرهنگ
سازمانی و ابعاد کیفیت خدمات را به‌منظور جمع‌آوری و دادار ندادن. نهایا رابطه مشاهده شده، رابطه مکروست
که بین دو کیفیت یکسانی چیست، که کلر اطلاعات و کیفیت خدمات جوید است.

اصلت/ارزش: با توجه به اهمیت نظر فرهنگ سازمانی در بالا و رفت کیفیت خدمات کتابخانه‌ها،
این پژوهش جزو اولین‌ها است که سعی کرد تا عملی است رابطه ویژه‌گیه میان فرهنگ کتابخانه‌های عمومی
همکاری شهروند ایرانی بررسی کند. اعداد کیفیت خدمات مشاهده، نشان دهنده عدم فراق فرهنگ سازمانی در
عملکرد کتابخانه‌های عمومی است.

کلیدواژه‌ها: فرهنگ سازمانی، مدل دیپسون، کیفیت خدمات، لوکال، کتابخانه‌های عمومی مشهد.
مقدهم

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 برآن سازمان است. فرهنگ سازمانی سببی است از معنای و مشاهیم مشترک است. با ایجاد فرهنگی هم‌سوز با اهداف و روالات سازمان می‌توان انتظار داشت که سازمان مؤقتی بیشتری در نیل به این اهداف کسب کند. بیشتر نویسندگان نیز بر این نکته اتفاق نظر دارند که فرهنگ سازمانی نفظ محوری و مرکزی عملکرد سازمان است (هافستید). بله، نقل از موریان و دیگران، ص ۱۳۸۷، ص ۱۳۷۸، این و فرهنگ سازمانی را معنایی به عنوان یک مکمل کننده درونی دانسته؛ اینطوری که بسیار قوی‌تر از مجازی قانونی و رسمی عمل می‌کند. در نتیجه می‌توان با شناخت فرهنگ حاکم بر سازمان آن را در جهت بهبود عملکرد سازمان نیز داد. از جمله سازمان‌هایی که از یک سو دارای فرهنگ‌های خاص بوده و از سوی دیگر عملکرد و کیفیت خدمات آن از اهمیت بالایی برخوردارند، کتابخانه‌های عمومی هستند.

کتابخانه‌های عمومی، اکثریتی از آغاز بپیدا شان دارای یه یگ‌های معینی به عنوان یک سازمان بوده‌اند. اگرچه این یه یگ‌هایی که مخیات فردی متشکل دارند، اما، به طور کلی ماهیت سازمانی خاص آن را نشان می‌دهند (رایس، ۱۳۸۷، ص ۴۰). این کتابخانه‌ها و یک یه همچون خدمت رسانی به طرف گستره‌ای از افراد جامعه را بر عهده دارند. از اینرو در میان انواع کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های عمومی نقش پرورنده‌تری در جامعه داشته و وظیفه بسیار مهمی در توسعه علمی، فرهنگی و آموزشی افراد یک یه جامعه بر عهده دارند.

در حال حاضر در ایران، کتابخانه‌های عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به عنوان سازمان مستقل فعالیت می‌کنند. پژوهش‌های صورت گرفته (برای نمونه: محمدبیکی و

1. Hofstede

• فکر مشترک است (سنجر، 1394). نکته این است که نظریه های منطقی به نظر ایجاد یک فرهنگ قوی را تکذیب می‌کند. این ویژگی با سه شاخص ارزش‌های پیاده‌نیست که هم‌اهنگی و انسجام اندازه‌گیری می‌شود;

• سازگاری؛ سازگاری تغییرات درونی در پایه به محض خارجی است (سنجر، 1995). سازمان‌های سازگار خود را با تغییرات محتوی تطبیق می‌دهند. این سازمان‌ها اغلب خطر کردن مستندات، از استیجات خود درس می‌آورند، و توانایی و مهارت انجام تغییر را دارا هستند (سنجر، هاندل و گوکانز، 2004). این ویژگی با سه شاخص ایجاد شده، مشتری، مدیریت و پادگانی سازمانی ایجاد گردیده‌ی می‌شود;

• مقومیت؛ مسئولین اعضای سازمان، درک مقومیت باشد (سنجر، 1386). مقومیت با رساند یک سازمان ارائه‌دهنده‌های عادی، معمول و مفاهیم از سازمان است که به وسیله تعیین تنش اجتماعی و تعیین اهداف برایه سازمان به دست آمده است (مولوی و دیگران، 1387، ص 114). این شاخص با سه شاخص نیت و جهت راهبردی، اهداف و مقادیر و چشم‌انداز ایجاد گردیده‌ی می‌شود.

فرهنگ سازمانی به عنوان یک عامل مهم در ارتباط سازمانی نشان داد. کتابخانه‌های عمومی از جمله سازمان‌های هستند که عملکرد و ارتقای آنها در جوامع کشور نهایت‌الاختیاری برخوردار است. کتابخانه‌های عمومی سازمانی است که به وسیله جامعه از طریق حکومت محلی، منطقه‌ای یا محل و تا از طریق سازمان‌های اجتماعی تأسیس شده و حمایت و پشتیبانی مالی می‌شود (جلیلی، 1386، ص 17). از آنجا که مدل سنجش مشترک رخ می‌دهد، کتابخانه‌های می‌پذیرد در زمینه سنجش خدمات کتابخانه، مدل لایب کوال‌است. این مدل تلاش دارد تا شکاف میان انتظارات و اهداف‌های مشتریان را شناسایی و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. این مدل یکی از خدمات کتابخانه را در سه بعد زیر مورد بررسی قرار می‌دهد:

بَعد تأثیر گذاری خدمات: بُعد انسانی کیفیت خدمات در ارتباط با تعامل کاربران و
کتابداران;
کنترل اطلاعات: بُعد امکانات و تجهیزات کتابخانه در جهت توأمیت ساخت کاربران
در پایین اطلاعات مورد نیاز به شیوهای مستقل و خودکار;
کتابخانه به عنوان یک مکان: محیط فیزیکی کتابخانه به عنوان مکانی برای مطالعه
فرديل، گروهی، و ایجاد روحیه مشترک مطالعه و پژوهش (مردادی و شریفی، مقدم.
1391).

پس از برسی پیشینه پژوهش، در ایران پژوهشی به بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی
و کیفیت خدمات به طور مفصل پرداخته شد. این پژوهش به یافته‌های فراوانی در رابطه با
بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت مشتریان، عملکرد سازمان، و ارتقایی سازمان
پرداخته‌اند. در این میان پژوهش‌هایی با استفاده از مدل فرهنگ سازمانی دنسون انجام گرفته
است که از آن جمله می‌توان به پیرای، مهدوی و نعیمی‌پور (2011)، قربانی، اسدی و شریفی
(1388)، و کرمی‌ی (1393) اشاره کرد. در پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور‌های
می‌توان به مواردی همچون فی و دنسون (2003)، گیلپسی، دنسون، هالند، اسمرک، و نیل

اهداف پژوهش
هدف اصلی این پژوهش تبیین رابطه بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در
کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد، است. همچنین این
پژوهش اهداف فرعی زیر را دنبال می‌کند:
1. تبیین وضعیت کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی
کشور در شهرستان مشهد با دیدگاه کاربران؛
2. شناسایی اختلاف میان خدمات در شهرستان مشهد در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های
عمومی کشور در شهرستان مشهد با خدمات مورد انتظار از دیدگاه کاربران؛

1. Pirayeh, Mahdavi & Nematpour
2. Gillespie
3. Smerek
4. Lejeune & Vas
5. Jacobs
6. Givens
3. تیپی وضعیت فرآیند سازمانی در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی

کشور در شهرستان مشهد!

4. تیپی رابطه بین ویژگی‌های فرآیند سازمانی و مؤلفه‌های کیفیت خدمات در

کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد!

پرسش‌های پژوهش

1. وضعیت آباد کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در

شهرستان مشهد چگونه است؟

2. وضعیت ویژگی‌های فرآیند سازمانی در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های

عمومی در شهرستان مشهد چگونه است؟

فرمی‌های پژوهش

1. از دیدگاه کاربران بین خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های

عمومی کشور در شهرستان مشهد با خدمات مورد انتظار آنها تفاوت معناداری وجود دارد.

2. بین فرآیند سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های

عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی توصیفی انجام پذیرفت. این

پژوهش در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر مشهد، که تعداد

کارکنان آن بیش از 3 نفر بودند، انجام پذیرفت و جامعه آماری این پژوهش شامل دو گروه

کارکنان و کاربران این کتابخانه‌ها است. با توجه به اطلاعات دریافتی از اداره کتابخانه‌های

عمومی شهرستان مشهد، تعداد این کتابخانه‌ها، در دوره انجام پژوهش، 16 باب و تعداد کارکنان

این کتابخانه‌ها 64 نفر بوده است که تمامی کارکنان به روش سرشماری مورد بررسی قرار

1. به منظور معناداری پژوهش‌های فرآیند سازمانی، این پژوهش‌ها در سازمان‌های پایه انجام شود که بیش

از 3 نفر کارآمد دارند.
گرفته‌ندا. در رابطه با کاربران با توجه به یک زمرگ بودن جامعه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی می‌تواند بر اساس چندین نمونه نمونه‌گیری گردید.

محور پژوهش حاضر گردآوری داده‌ها به روش میدانی انجام پذیرفت. بدین منظور با مراحل حضوری به کتابخانه‌های عمومی در طول مهر ماه سال 1392 بررسی‌گر هزینه‌های سازمانی صورت گرفت که با راهنمایی کتابخانه‌ها توزیع و پس از پاسخگویی گردآوری گردید. جهت گردآوری داده‌های پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شد:

الف) داده‌های مربوط به شناسایی وضعیت هزینه‌های سازمانی در کتابخانه‌ها با استفاده از گزینه‌های استثنایی از کتاب‌های هزینه‌های سازمانی دیپنسر گردآوری شد. این پرسشنامه از کتاب‌های هزینه‌های سازمانی (با کتاب به مدت دیپنسر) (نحوش متون‌های، قربانی و شریفی، 1387) گرفته شد و طبق گفتگو نوسان‌های کتاب، روایت آن نتیجه استدیو و همچنین با همکاری شرکت مشاوره هزینه‌های دیپنسر، نمایه‌نگار آن نتیجه پس از انجام مطالعه مورد تایید قرار گرفته است. علاوه بر این، پرسشنامه در دو پژوهش دیگر (متون‌های، پیکرتی، 1385؛ رحمتی استادیو، 1388) نیز مورد بررسی و تایید قرار گرفته است. تحلیل داده‌های هزینه‌های سازمانی با استفاده از آزمون‌های آماری و به کمک نرم‌افزار آماری اس. پی. اس. صورت گرفت.

ب) داده‌های مربوط به سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها با استفاده از گزارش‌های لاب کووال گردآوری شد. این پرسشنامه از پایان‌نامه با پژوهشی (1385) گرفته شده است و روایی و پایایی آن، در آن پایان‌نامه آزمون شده و مورد تایید واقع است. علاوه بر این در پژوهش‌های متعددی (نقاطه‌می زاده، 1385؛ میرغلی و مکی، 1386) روایی و پایایی 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 هزینه‌های 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 آزمون‌های فرضی‌ها، ابتدا نمرات بودن داده‌های در
1. SPSS
تحقیقات اطلاع‌رسانی و بررسی تأثیر ابزارهای ایجاد کیفیت خدمات

جدول 1: آماره‌های توصیفی ابزار کیفیت خدمات

<table>
<thead>
<tr>
<th>انحراف استاندارد</th>
<th>متغیر</th>
<th>میانگین</th>
<th>تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بیشتر تابت‌های خدمات</td>
<td></td>
<td>0.7936</td>
<td>339</td>
</tr>
<tr>
<td>بیشتر کنترل اطلاعات</td>
<td></td>
<td>0.8011</td>
<td>339</td>
</tr>
<tr>
<td>بیشتر کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
<td></td>
<td>0.9095</td>
<td>339</td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول 2: آزمون تی استاندارد تک نمونه‌ای برای ابزار کیفیت خدمات

<table>
<thead>
<tr>
<th>فاصله اطلاعات</th>
<th>بیشتر تابت‌های خدمات</th>
<th>بیشتر کنترل اطلاعات</th>
<th>بیشتر کتابخانه به عنوان یک مکان</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بیشتر تشخیص</td>
<td>0.5278</td>
<td>0.5278</td>
<td>0.5278</td>
</tr>
<tr>
<td>بیشتر استاندارد</td>
<td>0.5278</td>
<td>0.5278</td>
<td>0.5278</td>
</tr>
<tr>
<td>بیشتر آزار</td>
<td>12.21</td>
<td>2.21</td>
<td>2.21</td>
</tr>
</tbody>
</table>

منیظر فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات با استفاده از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف بررسی گردید. نتایج به دست آمده نشان داد مقدار سطح معناداری برای هر دو متغیر از 0.05 بیشتر است و با دادن داده‌های به دست آمده برای هر دو متغیر نرم‌افزار استفاده منیظر فرهنگ سازمانی به صورت فرضی یک دانه است. با استفاده از آزمون تی استاندارد یک نمونه برای مقایسه میانگین نمونه با کنار مقادیر نتایج استفاده شد. مقدار تابت، با توجه به استفاده از طیف لیبرت ابزار دانستسمنه، کمتر یک در نظر گرفته شده است. به دین ترتیب آنگ میانگین در هر یک از آباد لایا کوالا و یزیگی های فرهنگ سازمانی برای بیشتر باشند، می‌توان پیش‌بینی کنی ان بیشتر یا یزیگی در کتابخانه‌های واحد به به هجدب کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد در وضعیت بالاتر از حد متوسط قرار دارد. به دین ترتیب تابت به دست آمده به شرح زیر است:

بررسی اول: وضعیت آباد کیفیت خدمات در کتابخانه‌های واحد به به هجدب کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد. چگونه است؟ نتیجه آزمون یک از انجام محاسبات در جدول 1 و 2 گزارش شده است.
براساس جدول ۲ و آماره‌ی تی، با اطلاع‌نگاتیو ۹۵ درصدی میانگین گرفت: ابعاد تأثیر گذاری خدمات و کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد در وضعیت بالاتر از حد متوسط قرار دارد. اما ابعاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد در وضعیت بالاتر از حد متوسط است.

پرسش دوم: وضعیت ویژگی‌های فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد چگونه است؟

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

جدول ۳ آماره‌های توصیفی ویژگی‌های فرهنگ سازمانی

<table>
<thead>
<tr>
<th>انحراف استاندارد</th>
<th>میانگین</th>
<th>تعداد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۰.۵۹۳۰</td>
<td>۴۸۸۰</td>
<td>۵۰</td>
</tr>
<tr>
<td>ویژگی درگیر کار شدن</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۵۴۷۱</td>
<td>۴۳۸۷</td>
<td>۵۰</td>
</tr>
<tr>
<td>ویژگی یکپارچگی</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۴۷۷۶</td>
<td>۲۹۱۳</td>
<td>۵۰</td>
</tr>
<tr>
<td>ویژگی سازگاری</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۵۰۰۲</td>
<td>۲۹۰۰</td>
<td>۵۰</td>
</tr>
<tr>
<td>ویژگی مادوریت</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

جدول ۴ آزمون تی استوانت نک تئوری‌های برای ویژگی‌های فرهنگ سازمانی

<table>
<thead>
<tr>
<th>فاصله اطلاع‌نگاتیو ۹۵ درصد</th>
<th>اختلاف</th>
<th>آماره‌های درجه</th>
<th>میانگین</th>
<th>متغیر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>کران بالا</td>
<td>۲۸۷۷- ۱۲۱-</td>
<td>۲.۰۶</td>
<td>۱۲۸</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ویژگی درگیر کار شدن</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>کران بالا</td>
<td>۳۱۶۲- ۱۶۱-</td>
<td>۰.۲۸</td>
<td>۴۹</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ویژگی یکپارچگی</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>کران بالا</td>
<td>۲۸۴۴- ۹۸-</td>
<td>۰.۱۵۱</td>
<td>۳۹</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ویژگی سازگاری</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>کران بالا</td>
<td>۲۴۷۲- ۸۰-</td>
<td>۰.۳۴۲</td>
<td>۴۹</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ویژگی مادوریت</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

براساس جدول ۴ و مقادیر آماره‌ی تی، با اطلاع‌نگاتیو ۹۵ درصدی میانگین گرفت: ویژگی‌های فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد در وضعیت بالایی تر از حد متوسط قرار دارد.
فرزده اول: از دیدگاه کاربران، بین خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی گروه شهرستان مشهد با خدمات مورد انتظار آنها نفاوت معادلی وجود دارد.

فرزده فوق به صورت فرضی صفر و یک بین شده و مورد آزمون قرار گرفت. برای آزمون فرضیه، از آزمون تی دو نمونه وابسته استفاده شد. نتایج در جدول ۵ گزارش شده است:

جدول ۵ آماره‌های توصیفی بعد کتابخانه به عنوان یک مکان

<table>
<thead>
<tr>
<th>میانگین</th>
<th>موارد اندازه‌گیری</th>
<th>متغیر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
<td>موجود</td>
<td>3.527</td>
</tr>
<tr>
<td>کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
<td>مورد اندازه‌گیری</td>
<td>2468</td>
</tr>
<tr>
<td>کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
<td>موجود</td>
<td>3.287</td>
</tr>
<tr>
<td>کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
<td>مورد اندازه‌گیری</td>
<td>2469</td>
</tr>
<tr>
<td>کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
<td>موجود</td>
<td>3.951</td>
</tr>
<tr>
<td>کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
<td>مورد اندازه‌گیری</td>
<td>2469</td>
</tr>
</tbody>
</table>

مقدار سطح معادلی برای همه ابعاد و همچنین برای کیفیت خدمات کلی از ۰/۰۵ کمتر است. بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و می‌توان گفت بین خدمات ارائه شده و خدمات مورد انتظار از دیدگاه کاربران نفاوت وجود دارد. بر اساس میانگین‌ها مشخص می‌شود که خدمات ارائه شده کمتر از خدمات مورد انتظار کاربران است.

فرزده دوم: بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی گروه شهرستان مشهد رابطه معادلی وجود دارد. مقدار میانگین گرفته از آزمون فرضیه فوق این در گروه کار سازمانی و کیفیت خدمات مورد انتظار قرار گرفت. جهت آزمون فرضیه، این ابتدا به صورت فرضیه صفر و یک بین شده و با توجه به توزیع ترمال متغیرها، از ضریب همبستگی پیرس استفاده شد.

558
بررسی ویژگی اول: بین ویژگی در یکی کار شدن و ملزله‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد، رابطه معنادار وجود دارد. نتیجه این آزمون پس از انجام محاسبات در جدول ۴ گزارش شده است:

جدول ۴ ضرب‌هیمنستی بین ویژگی در گیر کار شدن و ملزله‌های کیفیت خدمات

<table>
<thead>
<tr>
<th>سطح معناداری</th>
<th>ضرب‌هیمنستی</th>
<th>معنی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۰.۱۸۴۶</td>
<td>۰.۱</td>
<td>در گیر کار شدن و تأثیرگذاری خدمات</td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۱۳۸۰</td>
<td>۰.۱۸۷۸</td>
<td>در گیر کار شدن و کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۳۸۹۰</td>
<td>۰.۱۸۷۸</td>
<td>در گیر کار شدن و کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۳۷۹۰</td>
<td>۰.۱۸۷۸</td>
<td>در گیر کار شدن و خدمات کلی</td>
</tr>
</tbody>
</table>

پرسی ویژگی دوم: بین ویژگی یکپارچه‌گی و ملزله‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌های 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:

جدول ۷ ضرب‌هیمنستی بین ویژگی یکپارچه‌گی و ملزله‌های کیفیت خدمات

<table>
<thead>
<tr>
<th>سطح معناداری</th>
<th>ضرب‌هیمنستی</th>
<th>معنی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>۰.۱۸۱۶</td>
<td>۰.۱۸۱۶</td>
<td>یکپارچه‌گی و تأثیرگذاری خدمات</td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۲۷۰۰</td>
<td>۰.۲۷۰۰</td>
<td>یکپارچه‌گی و تأثیرگذاری خدمات</td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۶۳۲۰</td>
<td>۰.۶۳۲۰</td>
<td>یکپارچه‌گی و کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
</tr>
<tr>
<td>۰.۵۴۰۰</td>
<td>۰.۵۴۰۰</td>
<td>یکپارچه‌گی و کتابخانه به عنوان یک مکان</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بر اساس جدول ۷ جون سطح معناداری برای رابطه بین یکپارچه‌گی و تأثیرگذاری خدمات و همچنین یکپارچه‌گی و کتابخانه به عنوان یک مکان به ترتیب برای با ۰/۰۵ و ۰/۰۴۳ بوده و از...
تحقيقات اطلاعرسانی و
گزارش‌رسانی
زمینه 1392 دوره 21 شماره 4

500 بهتر است، بنابراین با اطلاعات 95 درصد می‌توان گفت: بین ویژگی یک‌بارچگی و دو مولفه تأثیر گذاری خدمت و کتابخانه به عنوان یکی مکان کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود ندارد.

سطح معناداری برای رابطه بین یک‌بارچگی و کنترل اطلاعات همچنین یک‌بارچگی و خدمات کلی به ترتیب 199 و 31 برجه و از 0.05، کمتر است، بنابراین با اطلاعات 95 درصد می‌توان گفت: بین ویژگی یک‌بارچگی و بعد کنترل اطلاعات و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود دارد. اما

چون مقدار ضریب همبستگی منفی است بنابراین رابطه معکوس است.

پروسی ویژگی سوم بین ویژگی سازگاری و مولفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه معنادار وجود دارد. نتیجه این آزمون پس از انجام محاسبات در جدول 8 گزارش شده است:

<table>
<thead>
<tr>
<th>جدول 8 ضریب همبستگی پرس ی دوپن ویژگی سازگاری و مولفه‌های کیفیت خدمات</th>
<th>ضریب همبستگی</th>
<th>معنی منفی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>سازگاری و تأثیر گذاری خدمات</td>
<td>0.58 0.59</td>
<td>0.33 0.42</td>
</tr>
<tr>
<td>سازگاری و کتابخانه به عنوان یکی مکان</td>
<td>0.67 0.44</td>
<td>0.16 0.13</td>
</tr>
<tr>
<td>سازگاری و کنترل اطلاعات</td>
<td>0.32 0.67</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>سازگاری و خدمات کلی</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

بر اساس جدول 8 چون سطح معناداری برای رابطه بین سازگاری و هر یک از مولفه‌های کیفیت خدمات از 0.05، بهتر است، بنابراین با اطلاعات 95 درصد می‌توان گفت: بین ویژگی سازگاری و مولفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود ندارد.

پروسی ویژگی چهارم: بین ویژگی ماموریت و مولفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه معنادار وجود دارد. نتیجه این آزمون پس از انجام محاسبات در جدول 9 گزارش شده است.
تجربه‌ها در تأثیر افزایش خدمات در کتابخانه‌های عمومی

جدول ۹. صربی همبستگی بین دو متغیر فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات

<table>
<thead>
<tr>
<th>سطح معناداری</th>
<th>ضرب همبستگی منفی</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مصرف ۰.۴۵۳</td>
<td>-۰.۳۳۳</td>
</tr>
<tr>
<td>مصرف ۰.۴۸۸</td>
<td>-۰.۱۹۹</td>
</tr>
<tr>
<td>مصرف ۰.۱۴۱</td>
<td>-۰.۲۸۵</td>
</tr>
<tr>
<td>مصرف ۰.۲۳۴</td>
<td>-۰.۴۱۵</td>
</tr>
</tbody>
</table>

یک نظر نزدیک به محور جهانی‌گرایی می‌تواند تعیین کننده این وابستگی باشد.

جدول ۱۰. صربی همبستگی بین دو متغیر فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات

<table>
<thead>
<tr>
<th>سطح معناداری</th>
<th>ضرب همبستگی منفی</th>
<th>خواص فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مصرف ۰.۱۵۱</td>
<td>-۰.۳۷۷</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج، وضعیت ویژگی‌ها فرهنگ سازمانی (در کاریکتر شدن، یکپارچگی سازگاری و مصرف) در کتابخانه‌های عمومی شرستان مشهد، اثری به‌آلودی از...
ناحیه آسیب‌پذیری قرار داشته، اما با شرایط آرامانی فاصله دارد. پایین بودن سطح ویژگی در گیر
کار شدن در کتابخانه‌های عمومی مشهد می‌تواند بیان کننده ارتباط ضعیف کتابخانه‌ها با سازمان
باشد. با وجود چنین وضعیتی می‌توان این احتمال را در نظر گرفت که در کتابخانه‌های عمومی
شهرستان مشهد، نظام‌های رسمی و اداری نقش به‌سازی در کنترل و اداره کتابخانه‌ها دارند و
نظام‌های کنترلی غیررسمی، داوطولانه و ضمیمی نقش کمتری ایفا می‌نماید که تجربه آن کاهش
استقلال عمل و قدرت تصمیم گیری در مین کتابخانه است.

همچنین با توجه به پایین بودن سطح ویژگی یکپارچگی در کتابخانه‌های عمومی مشهد،
این احتمال وجود دارد که ارزش‌های مشترک قوی و پایداری در این کتابخانه‌ها وجود نداشته
باشد که می‌تواند باعث عدم توقف در سوالی مختلف بین کتابخانه‌های گردد. ارزش‌ها در سازمان
تصویر روشنی از بازده و نباید این در سازمان ترسیم می‌نماید. که اعمال کار کاران سازمان را
کنترل می‌کند. پایین بودن این ویژگی در کتابخانه‌های عمومی را می‌توان دلیلی بر نقش
ضبط نظام‌های کنترلی غیررسمی و ضمیمی دانست.

با توجه به پایین بودن سطح ویژگی سازگاری در کتابخانه‌های عمومی شاید تنها پذیرفت
که این کتابخانه‌ها به محیط و نیازهای کاربران خود توجه کمتری دارند و این امر با توجه به
ظهور رقابتی قدرتمندی همچون اینترنت می‌تواند تهدیدی برای ادامه کار کتابخانه‌ها به شمار
آید. چنانکه نتایج این پژوهش نشان داد، هدف پیشرفت کاربران (77 درصد) از مراجعه به
کتابخانه صرفه‌مند مطالعه در سراسر بوده است و کتابخانه‌ها عملکردی در حالت بیشتر شدن به سالم مطالعه
هستند. از سویی دیگر، هدف اصلی کتابخانه‌ها همراهی بر طرف نیازهای کاربران است و
پایین بودن سطح سازگاری در این کتابخانه‌ها را می‌توان دلیل بر عدم کارآیی آنها دانست.
کرمی (1390) نیز در گزارش خود بیان می‌کند که کتابخانه‌ها در ایران، محوریت خود را در
مدیریت به عنوان ایده‌آل درنظر می‌گیرند. در حالی که کتابخانه‌ها به عنوان یک سازمان
کاربردار نیاز به محور قرار دادن کاربر به عنوان هدف اصلی و خارجی کتابخانه دارد.
پایین بودن سطح ویژگی آموریت در کتابخانه‌های عمومی مشهد این احتمال را گوی
می‌بخشد که کتابخانه‌ها مشاهیر کامی از اهدا سازمان نداشته و از نقش خود
در سازمان نیز آگاهی چندانی ندارند. که این امر را می‌توان دلیل بر ضعف مدیران در تیپین و یا
درون‌سایر اهداف سازمان دانست.
در مدل فرهنگ سازمانی دیسون، دو ویژگی در گرایش کننده و پیکارچی نشان می‌دهد.
میزان تمرکز داخلی سازمان است. در مقابل دو ویژگی سازمانی و ماموریت نشان‌دهنده تمرکز خارجی سازمان می‌باشد. مقایسه ویژگی‌های فرهنگ سازمانی کتابخانه‌های عمومی مشهود: نشان داد که مقادیر میانگین ویژگی‌های سازمانی (92/9) و ماموریت (29/4) در این کتابخانه‌ها بالاتر از مقادیر میانگین ویژگی‌های در گرایش کار شدن (88/4) و پیکارچی (83/4) است. اگرچه میانگین این شاخص‌ها فاصله زیادی با یکدیگر ندارند، اما با توجه به اختلاف موجود می‌توان پذیرفته در کتابخانه‌های عمومی مشهود، تمرکز بیشتر بر ارتباط با محیط بیرونی است نا بر بیانی درونی سازمان. کریمی (1390) در پژوهش خود با استفاده از مدل کارمن و کوکین نشان داد فرهنگ قومی، فرهنگ حاکم بر کتابخانه‌های عمومی نهان است. این نوع فرهنگ برمی‌خورد، سازمان داخلی یافته در کتابخانه‌ها می‌تواند با تلاش، فرهنگ سازمانی دیسون، دو ویژگی در گرایش کار شدن و سازمان‌گرای نشان‌دهنده میزان انعطاف پذیری سازمان است. در مقابل دو ویژگی پیکارچی و ماموریت نشان‌دهنده قابلیت سازمان برای ثبات و پرویز از دستورالعمل‌هاست. این پژوهش نشان داد که کتابخانه‌های عمومی مشهود، میانگین ویژگی‌های در گرایش کار شدن و سازمان‌گرای (92/8) بالاتر از میانگین ویژگی‌های کتابخانه‌های عملی مشهود، میانگین ویژگی‌های در گرایش کار شدن و سازمان‌گرای (92/8) است. علیرغم اختلاف کم میان این ویژگی‌ها می‌توان پذیرفته در کتابخانه‌های عملی مشهود، تراپ بیشتر بر ایجاد تغییرات نسبی به ثبات و پرویز از دستورالعمل‌ها و وجود مانند. با این دقت داشته که کتابخانه‌ها مانند هر سازمان دیگری همواره بدن افزایش کارایی خود می‌کنند. بهترین معیار کارایی و ارائه خدمات کتابخانه‌ها به وضعیت سازمانی وراست اضافه می‌تواند به پیکارچی نشان دهد. حالاً اگر قرار باشد در دنیای کنونی که سرعت تغییرات به خیلی سریع در حوزه اطلاعات و فن‌آوری‌های وابسته به آن سپار باشد، یک فرهنگ سازمانی موفق برای کتابخانه‌ها برگزار، این فرهنگ از سوی سایا، انعطاف‌پذیر باشد نیاز به تغییرات خود را مرتفع سازد و از سوی دیگر مسئولیت مدیر و پرستار باشد. نیاز به تغییرات مسئولیت مدیر و پرستار باشد. نیاز به تغییرات مسئولیت مدیر و پرستار باشد.

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 بعد مدل لایب کوال، کتابخانه‌های عمومی مشهد تنا در بعد کنترل اطلاعات پایینتر از حد متوسط قرار دارند. که با توجه به آن می‌توان گفت این کتابخانه‌ها از نظر ارتباط کتابداران با کاربران (بعد تأثیر گذاری خدمات) و نیز از نظر فراهم آوری فضای آرام و جذاب جهت فعالیت‌های فرجی و اجتماعی کاربران (بعد کتابخانه به عنوان یک مکان) جایگاه خوبی دارند؛ در حالی که از نظر فراهم آوری و استرسی 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، بین خدمات ارائه‌شده و خدمات مورد انتظار از دیدگاه کاربران تفاوت وجود دارد. براساس میانگین‌ها می‌توان گفت که خدمات ارائه‌شده کمتر از خدمات مورد انتظار کاربران است. جعفری بقای آبادی (۱۳۸۹)

نیز در پژوهش خود با بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران، نشان داد که این کتابخانه‌های نیز در بعد کنترل اطلاعات نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران خود را بر آورده نمایند. همچنین در دو بعد دیگر نیز اگرچه حداقل انتظارات کاربران را فراهم کرده‌اند اما فاصله زیادی با سطح مطلوب دارند. محمدبیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸) در بررسی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهر قروین نشان دادند سطح خدمات ارائه‌شده اگرچه نا حذفی انتظارات کاربران را بر آورده کرده است اما فاصله زیادی با سطح مطلوب انتظارات آنها دارد.

همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که ارتباط معناگری میان فرهنگ سازمانی و ابعاد کیفیت خدمات وجود دارد. نهایا رابطه‌ای که میان ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و ابعاد کیفیت خدمات وجود داشت، رابطه معنی‌داری است که به ویژگی‌های کارکردی و بعد کنترل اطلاعات و همچنین یکپارچگی و کیفیت خدمات به طور کلی وجود داشت. کربسم (۱۳۹۰) نیز در پژوهش خود نشان داد که لحن فرهنگ سازمانی و رضایت کاربر در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد. به نظر وی از انجایی که بیشترین درصد (۴۲ درصد) دلیل مراجعه به کتابخانه‌های عمومی استفاده از سالن مطالعه کتابخانه است، لذا ارتباط میان کاربران و کتابخانه‌ها کمتر بوده است. یافته‌های این پژوهش نیز
یکی از مراحل آزمون وصیت بیشترین درصد (۷۶,۷۷ درصد) لیبل مراجعه به کتابخانه‌های عمومی استفاده از
سالان مطالعه کتابخانه بوده است. از سوی دیگر، از نظر مقطع تحصیلی لیبرال کاربران (۶۰) درصد دارای تحصیلات دیپلم و یا زیردرجه بلندان. با توجه به این که افراد ناز 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 شاخه‌های جویی مرحله، نشان دهنده این است که
کتابخانه‌های نیستد به برقراری ارتباط با کاربران علاقه‌مند بوده و تلاشی برای شاخص تمایلات
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.

پیشنهادات

با توجه به یافته‌ها، پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

1. مهارت‌های ارتباطی کتابخانه‌ای قوی‌تر شود;

2. انگیزه‌های لازم برای برقراری ارتباط با نهادهای فرهنگی مرتبی با کتابخانه‌های
عمومی در کتابخانه‌ای اجرا شود;

3. برویایی و انسجام درونی سازمان از طریق تخصص گرایی در انجام فعالیت‌ها و تسهیل
روه‌های ارتباط سازمانی بهبود یابد.

منابع

باباجنی، نعمت، و فتحی، رحمت الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی
از دیدگاه کاربران و کتابخانه با استفاده از ابزار لایه کو. کتابخانه‌های اطلاع رسانی، ۱۱، ۳۷-
۷۵.

بهرالعلوم، حسن و خیری، محمد (۱۳۸۱). ارتباط بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارشناسان سازمان
تریبیت بی‌سکل در تهران، شیکاگو، ۱۰ (۲)، ۴۳-۹ۺ.

جعفری بانی آبادی، سمیه (۱۳۸۸). بررسی مقایسه‌ای ارتباطی کتابخانه‌های عمومی شهر تهران با استفاده به
نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد،
دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
References


