

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

محمد حسن زاده (نویسنده مسئول)

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس  
hasanzadeh@modares.ac.ir

روح‌آبادی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)  
hokmabadiroohallah@gmail.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۲/۰۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۱/۲۸

### چکیده

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

**روش:** این پژوهش از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی - توصیفی انجام گرفته است. جامعه پژوهش از دو گروه کتابداران و کاربران کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد تشکیل گردیده است. از میان کاربران کتابخانه‌های عمومی، ۳۷۹ نفر به روش تصادفی سهمیه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند و پرسشنامه لایب کوال برای ارزیابی کیفیت خدمات در بین آن‌ها توزیع و جمع‌آوری گردید. به منظور سنجش فرهنگ سازمانی نیز پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون در بین تمامی کارکنان کتابخانه‌های عمومی توزیع شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد که در کتابخانه‌های عمومی مشهد فرهنگ سازمانی هر چند بالاتر از ناحیه آسیب‌پذیری قرار داشته، اما با شرایط آرمانی فاصله دارد. در مورد کیفیت خدمات نیز یافته‌ها نشان داد کتابخانه‌های عمومی نتوانسته‌اند انتظارات کاربران خود را برآورده سازند. بررسی رابطه میان فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات نشان داد که در کتابخانه‌های عمومی مشهد میان ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و ابعاد کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود ندارد. تنها رابطه مشاهده شده، رابطه معکوسی است که بین ویژگی یکپارچگی و بُعد کنترل اطلاعات و کیفیت خدمات وجود داشت.

**اصالت/ارزش:** با توجه به اهمیت نظری فرهنگ سازمانی در بالا رفتن کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، این پژوهش جزو اولین‌هایی است که سعی کرده تا عملاً این رابطه را درباره کتابخانه‌های عمومی یکی از شهرهای ایران بررسی کند. عدم کشف رابطه معنادار، نشان‌دهنده عدم نفوذ فرهنگ سازمانی در عملکرد کتابخانه‌های عمومی است.

**کلیدواژه‌ها:** فرهنگ سازمانی، مدل دنیسون، کیفیت خدمات، لایب کوال، کتابخانه‌های عمومی مشهد.

## مقدمه

سازمان‌ها مانند افراد دارای شخصیت منحصر به فردی هستند که این شخصیت همان فرهنگ سازمانی است. ایجاد هر تغییری در سازمان نیازمند ایجاد تغییر در فرهنگ حاکم بر آن سازمان است. فرهنگ سازمانی سیستمی از معانی و مفاهیم مشترک است. با ایجاد فرهنگی هم‌سو با اهداف و رسالت‌های سازمان می‌توان انتظار داشت که سازمان موفقیت بیشتری در نیل به این اهداف کسب کند. بیشتر نویسندگان نیز بر این نکته اتفاق نظر دارند که فرهنگ سازمانی نقطه محوری و مرکزی عملکرد سازمان است (هافستد<sup>۱</sup> به نقل از منوریان و دیگران، ۱۳۸۷، ص ۱۱) و میان فرهنگ و عملکرد سازمان رابطه مثبتی وجود دارد. اگرچه فرهنگ قابل لمس نیست اما تأثیری قوی بر اعمال و رفتار کارکنان سازمان دارد. یک فرهنگ قوی از طریق القاء رفتارهایی که افراد باید بروز دهند و از طریق افزایش احساس هویت نسبت به سازمان در اعضا، اثربخشی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (منوریان و دیگران، ۱۳۸۷، ص ۵۳). از این‌رو فرهنگ سازمانی را می‌توان به عنوان یک کنترل‌کننده درونی دانست؛ نیرویی که بسیار قوی‌تر از مجراهای 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 برخوردارند، کتابخانه‌های عمومی هستند.

کتابخانه‌های عمومی، تقریباً از آغاز پیدایش، دارای ویژگی‌های معینی به عنوان یک سازمان بوده‌اند. اگرچه این ویژگی‌ها فی‌نفسه منحصر به فرد نیستند، اما، به طور کلی ماهیت سازمانی خاص آن را نشان می‌دهند (رابین، ۱۳۸۷، ص ۴۰۲). این کتابخانه‌ها وظیفه خدمت‌رسانی به طیف گسترده‌ای از افراد جامعه را بر عهده دارند. از این‌رو در میان انواع کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های عمومی نقش پررنگ‌تری در جامعه داشته 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 کشور به عنوان سازمانی مستقل فعالیت می‌کنند. پژوهش‌های صورت گرفته (برای نمونه: محمدیگی و

1. Hofstede

حسن‌زاده، ۱۳۸۸؛ تفرشی و مولوی، ۱۳۹۱) نشان داده است در این کتابخانه‌ها کیفیت خدمات ارائه شده با خدمات مورد انتظار کاربران فاصله دارد و این کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند سطح مطلوب خدمات را فراهم نمایند. کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد نیز از این قاعده مستثنی نیستند. لذا پژوهشگر جهت بهبود کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها بر آن است که طی این پژوهش دریابد که بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد چه رابطه‌ای وجود دارد؟

### مبانی 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<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸). بیشتر نویسندگان معتقدند که فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از ارزش‌ها، اعتقادات، و الگوهای رفتاری است که هویت اصلی سازمان را شکل می‌دهد (دنيسون<sup>۲</sup>، ۱۹۸۴) و نگرش کارکنان به شغل و سازمان، ادراک و رفتار کارکنان، همچنین رفتار سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (زارعی متین به نقل از بحرالعلوم و خیرری، ۱۳۸۱). افراد مختلف دیدگاه‌ها و مدل‌های مختلفی را برای بررسی و مطالعه فرهنگ سازمانی مطرح نموده‌اند. در این میان دنيسون بر اساس سلسله پژوهش‌هایی بر روی فرهنگ و اثربخشی (دنيسون، ۱۹۸۴، ۱۹۹۰، ۱۹۹۶، ۲۰۰۰؛ دنيسون و میشرا<sup>۳</sup>، ۱۹۸۹، ۱۹۹۵؛ دنيسون و نیل<sup>۴</sup>، ۱۹۹۶؛ فی<sup>۵</sup> و دنيسون، ۲۰۰۳؛ دنيسون، هالند و گولزر<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴؛ دنيسون، لیف و وارد<sup>۷</sup>، ۲۰۰۴) مدلی ارائه نموده است که به شناخت و تغییر فرهنگ سازمان در جهت اثربخشی کمک می‌نماید. این مدل دربرگیرنده چهار ویژگی اصلی فرهنگ سازمانی است که عبارتند از:

- درگیر کار شدن<sup>۸</sup>: در این ویژگی، سازمان‌ها به طور مؤثر به تفویض اختیار و ایجاد اشتیاق در کارکنان، ایجاد تیم‌های سازمانی، و گسترش توانایی افراد در تمام سطوح می‌پردازند (دنيسون و دیگران، ۲۰۰۶). این ویژگی با سه شاخص توانمندسازی، تیم‌گرایی و توسعه قابلیت‌ها اندازه‌گیری می‌شود؛

1. Lewis  
5. Fey

2. Denison  
6. Haaland & Goelzer

3. Mishra  
7. Leif & Ward

4. Neale  
8. Involvement

- یکپارچگی<sup>۱</sup>: این ویژگی منبع ثبات و یکپارچگی داخلی در سازمان و نتیجه یک طرز فکر مشترک است (سِنج<sup>۲</sup> به نقل از فی و دنیسون، ۲۰۰۳). یکپارچگی عبارت است از ارزش‌ها و سیستم‌هایی که مبنای یک فرهنگ قوی را تشکیل می‌دهد. این ویژگی با سه شاخص ارزش‌های بنیادین، توافق و هماهنگی و انسجام اندازه‌گیری می‌شود؛
  - سازگاری<sup>۳</sup>: سازگاری توانایی تغییرات درونی در پاسخ به محیط خارجی است (دنیسون و میشر، ۱۹۹۵). سازمان‌های سازگار خود را با تغییرات محیط تطبیق می‌دهند. این سازمان‌ها اهل خطر کردن هستند، از اشتباهات خود درس می‌آموزند، و توانایی و مهارت ایجاد تغییر را دارا هستند (دنیسون، هالند و گولزر، ۲۰۰۴). این ویژگی با سه شاخص ایجاد تغییر، مشتری‌مداری و یادگیری سازمانی اندازه‌گیری می‌شود؛
  - مأموریت<sup>۴</sup>: شاید مهمترین ویژگی فرهنگ سازمانی، درک مأموریت باشد (دنیسون، ۲۰۰۱). مأموریت یا رسالت یک سازمان ارائه‌دهنده اهداف، معانی و مفاهیمی از سازمان است که به وسیله تعریف نقش اجتماعی و تعریف اهداف بیرونی سازمان به دست آمده است (منوریان و دیگران، ۱۳۸۷، ص ۱۱۲). این شاخص با سه شاخص نیت و جهت راهبردی، اهداف و مقاصد و چشم‌انداز اندازه‌گیری می‌شود.
- فرهنگ سازمانی به عنوان یک عامل مهم در اثربخشی سازمان نقش دارد. کتابخانه‌های عمومی از جمله سازمان‌هایی هستند که عملکرد و اثربخشی آنها در جوامع کنونی از اهمیت خاصی برخوردار است. کتابخانه عمومی سازمانی است که به وسیله جامعه از طریق حکومت محلی، منطقه‌ای یا ملی و یا از طریق سازمان‌های اجتماعی تأسیس شده و حمایت و پشتیبانی مالی می‌شود (جیل، ۱۳۸۶، ص ۱۷). از آنجا که معیار سنجش عملکرد کتابخانه، میزان ارائه خدمات با کیفیت به استفاده‌کنندگان کتابخانه است و این معیار، جامع‌ترین معیار برای سنجش میزان کارایی و اثربخشی یک کتابخانه در نظر گرفته می‌شود، سنجه‌ها و ابزارهای مختلفی به منظور ارزیابی کتابخانه‌ها طراحی شده‌اند (باباغیبی و فتاحی، ۱۳۸۷). از جمله مدل‌های کاربردی در زمینه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه، مدل لایب‌کوال<sup>۵</sup> است. این مدل تلاش دارد تا شکاف میان انتظارات و ادراک‌های مشتریان را شناسایی و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. این مدل کیفیت خدمات کتابخانه را در سه بُعد زیر مورد بررسی قرار می‌دهد:

1. Consistency

2. Senge

3. Adaptability

4. Mission

5. Libqual

- بُعد تأثیرگذاری خدمات: بُعد انسانی کیفیت خدمات در ارتباط با تعامل کاربران و کتابداران؛
- کنترل اطلاعات: بُعد امکانات و تجهیزات کتابخانه در جهت توانمند ساختن کاربران در یافتن اطلاعات مورد نیاز به شیوه‌ای مستقل و خودکار؛
- کتابخانه به عنوان یک مکان: محیط فیزیکی کتابخانه به عنوان مکانی برای مطالعه فردی، گروهی، و ایجاد روحیه مشترک مطالعه و پژوهش (مردانی و شریف‌مقدم، ۱۳۹۱).

پس از بررسی پیشینه پژوهش، در ایران پژوهشی که به بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات به طور خاص پرداخته باشد، یافت نشد؛ اما پژوهش‌های فراوانی در رابطه با بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت مشتریان، عملکرد سازمان، و اثربخشی سازمان پرداخته‌اند. در این میان پژوهش‌هایی با استفاده از مدل فرهنگ سازمانی دنیسون انجام گرفته است که از آن جمله می‌توان به پیرایه، مهدوی و نعمت‌پور<sup>۱</sup> (۲۰۱۱)؛ قربانی، اسدی و شریفی (۱۳۸۸)؛ و کریمی (۱۳۹۰) اشاره کرد. در پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور نیز می‌توان به مواردی همچون فی و دنیسون (۲۰۰۳)؛ گیلسپی<sup>۲</sup>، دنیسون، هالند، اسمرک<sup>۳</sup> و نیل (۲۰۰۸)؛ لجویون و واس<sup>۴</sup> (۲۰۰۹)؛ ژاکوبس<sup>۵</sup> و دیگران (۲۰۱۲)؛ و گیونس<sup>۶</sup> (۲۰۱۲) اشاره نمود.

### 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:

۱. تبیین وضعیت کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد از دیدگاه کاربران؛
۲. شناسایی اختلاف میان خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد با خدمات مورد انتظار از دیدگاه کاربران؛

1. Pirayeh, Mahdavi & Nematpour  
4. Lejeune & Vas

2. Gillespie  
5. Jacobs

3. Smerek  
6. Givens

۳. تبیین وضعیت فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد؛
۴. تبیین رابطه بین ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و مولفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد؛

### پرسش‌های پژوهش

۱. وضعیت ابعاد کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد چگونه است؟
۲. وضعیت ویژگی‌های فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد چگونه است؟

### فرضیه‌های پژوهش

۱. 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.
۲. بین فرهنگ 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 ۳ نفر بودند<sup>۱</sup>، 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، ۱۶ باب و تعداد کارکنان این کتابخانه‌ها ۵۶ نفر بوده است که تمامی کارکنان به روش سرشماری مورد بررسی قرار

---

۱. به منظور معناداری پژوهش‌های فرهنگ سازمانی، این پژوهش‌ها در سازمان‌هایی باید انجام شود که بیش از ۳ نفر کارمند دارند.

گرفتند. در رابطه با کاربران با توجه به بزرگ بودن جامعه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی سهمیه‌ای و بر اساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۳۷۹ نفر به عنوان نمونه تعیین گردید. در پژوهش حاضر گردآوری داده‌ها به روش میدانی انجام پذیرفت. بدین منظور با مراجعه حضوری به کتابخانه‌های عمومی در طول مهر ماه سال ۱۳۹۲، پرسشنامه فرهنگ سازمانی میان کتابداران و نیز پرسشنامه کیفیت خدمات میان کاربران حاضر در کتابخانه‌ها توزیع و پس از پاسخگویی گردآوری گردید. جهت گردآوری داده‌های پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شد: الف) داده‌های مرتبط با شناسایی وضعیت فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌ها با استفاده از پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون گردآوری شد. این پرسشنامه از کتاب «فرهنگ سازمانی (با تکیه بر مدل دنیسون)» نوشته منوریان، قربانی و شریفی (۱۳۸۷) گرفته شده است و طبق گفته نویسندگان کتاب، روایی آن توسط اساتید و همچنین با همکاری شرکت مشاوره فرهنگ سازمانی دنیسون، تأیید شده و پایایی آن نیز پس از انجام مطالعه مورد تأیید قرار گرفته است. علاوه بر این، روایی و پایایی این پرسشنامه در چند پژوهش دیگر (منوریان و بختایی، ۱۳۸۵؛ رحیم‌نیا و عزیززاده، ۱۳۸۸) نیز مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است. تحلیل داده‌های فرهنگ سازمانی با استفاده از آزمون‌های آماری و به کمک نرم‌افزار آماری اس. پی. اس. صورت گرفت.

ب) داده‌های مرتبط با سنجش کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها با استفاده از پرسشنامه لایب‌کوال گردآوری شد. این پرسشنامه از پایان‌نامه باباغیبی (۱۳۸۶) گرفته شده است و روایی و پایایی آن، در آن پایان‌نامه آزمون شده و مورد تأیید بوده است. علاوه بر این در پژوهش‌های متعددی (نجفقلی‌نژاد، ۱۳۸۶؛ میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶) روایی و پایایی آن مورد بررسی و تأیید 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 سؤالات پژوهش و آزمون فرضیه‌ها، ابتدا نرمال بودن داده‌های دو

1. SPSS

متغیر فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف بررسی گردید و نتایج به دست آمده نشان داد مقدار سطح معناداری برای هر دو متغیر از ۰/۰۵ بیشتر است و بنابراین داده‌های به دست آمده برای هر دو متغیر نرمال هستند. در پاسخگویی به سؤالات، وضعیت ابعاد لایب کوال و یا ویژگی‌های فرهنگ سازمانی به صورت فرضیه یک‌طرفه بیان گردید و برای آزمودن فرضیه از آزمون تی استودنت تک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین نمونه با یک مقدار ثابت استفاده شد. مقدار ثابت، با توجه به استفاده از طیف لیکرت برای پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه، برابر ۳ در نظر گرفته شده است. بدین ترتیب اگر میانگین در هر یک از ابعاد لایب کوال یا ویژگی‌های فرهنگ سازمانی از ۳ بیشتر باشد، می‌توان پذیرفت که آن بُعد یا ویژگی در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد در وضعیت بالاتر از حد متوسط قرار دارد. بدین ترتیب نتایج به دست آمده به شرح زیر است:

**پرسش اول:** وضعیت ابعاد کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد چگونه است؟ نتیجه آزمون پس از انجام محاسبات در جدول ۱ و ۲ گزارش شده است:

جدول ۱. آماره‌های توصیفی ابعاد کیفیت خدمات

| متغیر                          | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد |
|--------------------------------|-------|---------|------------------|
| بُعد تأثیرگذاری خدمات          | ۳۲۹   | ۳/۵۲۵۸  | ۰/۷۹۳۴۶          |
| بُعد کنترل اطلاعات             | ۳۲۹   | ۳/۰۰۹۹  | ۰/۸۱۰۰۱          |
| بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان | ۳۲۹   | ۳/۳۴۹۵  | ۰/۹۰۰۹۵          |

جدول ۲. آزمون تی استودنت تک نمونه‌ای برای ابعاد کیفیت خدمات

| متغیر                          | آماره تی | درجه آزادی | سطح معناداری | میانگین ها | فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف |           |
|--------------------------------|----------|------------|--------------|------------|------------------------------|-----------|
|                                |          |            |              |            | کران پایین                   | کران بالا |
| بُعد تأثیر گذاری خدمات         | ۱۲٫۰۲۱   | ۳۲۸        | ۰٫۰۰۰        | ۰٫۵۲۵۸۴    | ۰٫۴۳۹۸                       | ۰٫۶۱۱۹    |
| بُعد کنترل اطلاعات             | ۰٫۲۲۳    | ۳۲۸        | ۰٫۸۲۴        | ۰٫۰۰۹۹۵    | -۰٫۰۷۷۹                      | ۰٫۰۹۷۸    |
| بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان | ۷٫۰۳۷    | ۳۲۸        | ۰٫۰۰۰        | ۰٫۳۴۹۵۴    | ۰٫۲۵۱۸                       | ۰٫۴۴۷۳    |

براساس جدول ۲ و آماره تی، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: ابعاد تأثیرگذاری خدمات و کتابخانه به عنوان یک مکان در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد در وضعیت بالاتر از حد متوسط قرار دارد، اما بعد کنترل اطلاعات در این کتابخانه‌ها پایین‌تر از حد متوسط است.

**پیش‌دوم:** وضعیت ویژگی‌های 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 ویژگی‌های فرهنگ سازمانی

| متغیر               | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد |
|---------------------|-------|---------|------------------|
| ویژگی درگیر کار شدن | ۵۰    | ۲,۸۸۸۰  | ۰,۶۱۷۸۷          |
| ویژگی یکپارچگی      | ۵۰    | ۲,۸۳۸۷  | ۰,۵۰۲۷۱          |
| ویژگی سازگاری       | ۵۰    | ۲,۹۰۱۳  | ۰,۴۷۷۷۶          |
| ویژگی مأموریت       | ۵۰    | ۲,۹۲۰۰  | ۰,۵۹۰۰۲          |

جدول ۴. آزمون تی استودنت تک نمونه‌ای برای ویژگی‌های فرهنگ سازمانی

| متغیر               | آماره تی | درجه آزادی | سطح معناداری | اختلاف میانگین‌ها | فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف |           |
|---------------------|----------|------------|--------------|-------------------|------------------------------|-----------|
|                     |          |            |              |                   | کران پایین                   | کران بالا |
| ویژگی درگیر کار شدن | -۱,۲۸    | ۴۹         | ۰,۲۰۶        | -۰,۱۱۲            | -۰,۲۸۷۶                      | ۰,۰۶۳۶    |
| ویژگی یکپارچگی      | -۲,۲۶۹   | ۴۹         | ۰,۰۲۸        | -۰,۱۶۱            | -۰,۳۰۴۲                      | -۰,۰۱۸۵   |
| ویژگی سازگاری       | -۱,۴۶۰   | ۴۹         | ۰,۱۵۱        | -۰,۰۹۸            | -۰,۲۳۴۴                      | ۰,۰۳۷۱    |
| ویژگی مأموریت       | -۰,۹۵۹   | ۴۹         | ۰,۳۴۲        | -۰,۰۸۰            | -۰,۲۴۷۷                      | ۰,۰۸۷۷    |

براساس جدول ۴ و مقدار آماره تی، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: ویژگی‌های فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد در وضعیت پایین‌تر 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 تفاوت معناداری وجود دارد.

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

جدول ۵. آماره‌های توصیفی بُعد کتابخانه به عنوان یک مکان

| متغیر                     | وضعیت       | میانگین | شکاف  | آماره تی | سطح معناداری |
|---------------------------|-------------|---------|-------|----------|--------------|
| تأثیر گذاری خدمات         | موجود       | ۳,۵۲۵۸  | ۰,۷۱۹ | ۱۵,۳۹۷   | ۰,۰۰۰        |
|                           | مورد انتظار | ۴,۲۴۴۸  |       |          |              |
| کتابخانه به عنوان یک مکان | موجود       | ۳,۳۴۹۵  | ۱,۰۸۷ | ۱۸,۱۸    | ۰,۰۰۰        |
|                           | مورد انتظار | ۴,۴۳۷۱  |       |          |              |
| کنترل اطلاعات             | موجود       | ۳,۰۰۹۹  | ۱,۲۸  | ۲۲,۹۴۴   | ۰,۰۰۰        |
|                           | مورد انتظار | ۴,۲۹۲۹  |       |          |              |
| کیفیت خدمات               | موجود       | ۳,۲۹۵۱  | ۱,۰۲۹ | ۲۲,۵۰۷   | ۰,۰۰۰        |
|                           | مورد انتظار | ۴,۳۲۴۹  |       |          |              |

مقدار سطح معناداری 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 تفاوت وجود دارد. بر اساس میانگین‌ها مشخص می‌شود که خدمات ارائه شده کمتر از خدمات مورد انتظار کاربران است.

**فرضیه دوم:** بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه معناداری وجود دارد. قبل از آزمودن فرضیه فوق، ابتدا رابطه هر یک از چهار ویژگی فرهنگ سازمانی (درگیر کار شدن، یکپارچگی، سازگاری و مأموریت) و کیفیت خدمات مورد آزمون قرار گرفت. جهت آزمون فرضیه‌ها، ابتدا به صورت فرضیه صفر و یک بیان شده و با توجه به توزیع نرمال متغیرها، از ضریب همبستگی پیرسن استفاده شد.

**بررسی ویژگی اول:** بین ویژگی درگیر کار شدن و مؤلفه‌های 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 ۶ گزارش شده است:

جدول ۶. ضریب همبستگی پیرسن بین ویژگی درگیر کار شدن و مؤلفه‌های کیفیت خدمات

| متغیر                                     | ضریب همبستگی | سطح معناداری |
|-------------------------------------------|--------------|--------------|
| درگیر کار شدن و تأثیر گذاری خدمات         | -۰/۴۲۶       | ۰/۱          |
| درگیر کار شدن و کتابخانه به عنوان یک مکان | -۰/۱۳۸       | ۰/۶۰۹        |
| درگیر کار شدن و کنترل اطلاعات             | -۰/۳۸۹       | ۰/۱۳۷        |
| درگیر کار شدن و خدمات کلی                 | -۰/۳۷۹       | ۰/۱۴۸        |

بر اساس جدول ۶ چون سطح معناداری برای رابطه بین درگیر کار شدن و هر یک از مؤلفه‌های کیفیت خدمات از ۰/۰۵ بیشتر است، بنابراین فرضیه صفر رد نمی‌شود و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: بین ویژگی درگیر کار شدن و مؤلفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود ندارد.

**بررسی ویژگی دوم:** بین ویژگی یکپارچگی و مؤلفه‌های 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. ضریب همبستگی پیرسن بین ویژگی یکپارچگی و مؤلفه‌های کیفیت خدمات

| متغیر                                | ضریب همبستگی | سطح معناداری |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| یکپارچگی و تأثیر گذاری خدمات         | -۰/۴۸۱       | ۰/۰۵۹        |
| یکپارچگی و کتابخانه به عنوان یک مکان | -۰/۲۷۰       | ۰/۳۱۳        |
| یکپارچگی و کنترل اطلاعات             | -۰/۶۳۲       | ۰/۰۰۹        |
| یکپارچگی و کیفیت خدمات کلی           | -۰/۵۴۰       | ۰/۰۳۱        |

بر اساس جدول ۷ چون سطح معناداری برای رابطه بین یکپارچگی و تأثیر گذاری خدمات و همچنین یکپارچگی و کتابخانه به عنوان یک مکان به ترتیب برابر با ۰/۰۵۹ و ۰/۳۱۳ بوده و از

۰/۰۵ بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: بین ویژگی یکپارچگی و دو مؤلفه تأثیرگذاری خدمات و کتابخانه به عنوان یک مکان کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود ندارد.

سطح معناداری برای رابطه بین یکپارچگی و کنترل اطلاعات همچنین یکپارچگی و خدمات کلی به ترتیب برابر با ۰/۰۰۹ و ۰/۰۳۱ بوده و از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: بین ویژگی یکپارچگی 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.

**بررسی ویژگی سوم:** بین ویژگی سازگاری و مؤلفه‌های 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 ۸ گزارش شده است:

جدول ۸. ضریب همبستگی پیرسن بین ویژگی سازگاری و مؤلفه‌های کیفیت خدمات

| متغیر                               | ضریب همبستگی | سطح معناداری |
|-------------------------------------|--------------|--------------|
| سازگاری و تأثیرگذاری خدمات          | -۰/۱۷۹       | ۰/۵۰۸        |
| سازگاری و کتابخانه به عنوان یک مکان | ۰/۰۳۳        | ۰/۹۰۲        |
| سازگاری و کنترل اطلاعات             | -۰/۲۰۶       | ۰/۴۴۵        |
| سازگاری و خدمات کلی                 | -۰/۱۴۶       | ۰/۵۹۰        |

بر اساس جدول ۸ چون سطح معناداری برای رابطه بین سازگاری و هر یک از مؤلفه‌های کیفیت خدمات از ۰/۰۵ بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: بین ویژگی سازگاری و مؤلفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود ندارد.

**بررسی ویژگی چهارم:** بین ویژگی مأموریت و مؤلفه‌های 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 ۹ گزارش شده است:

جدول ۹. ضریب همبستگی پیرسن بین ویژگی مأموریت و مؤلفه‌های کیفیت خدمات

| متغیر                               | ضریب همبستگی | سطح معناداری |
|-------------------------------------|--------------|--------------|
| مأموریت و تأثیرگذاری خدمات          | -۰/۳۰۳       | ۰/۲۵۳        |
| مأموریت و کتابخانه به عنوان یک مکان | -۰/۱۰۹       | ۰/۶۸۸        |
| مأموریت و کنترل اطلاعات             | -۰/۳۸۵       | ۰/۱۴۱        |
| مأموریت و خدمات کلی                 | -۰/۳۱۵       | ۰/۲۳۴        |

بر اساس جدول ۹ چون سطح معناداری برای رابطه بین مأموریت و هر یک از مؤلفه‌های کیفیت خدمات از ۰/۰۵ بیشتر است، بنابراین فرضیه صفر رد نمی‌شود و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت: بین ویژگی مأموریت و مؤلفه‌های کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهرستان مشهد رابطه وجود ندارد.

حال با توجه به مجموع چهارویژگی مذکور، به بررسی فرضیه دوم پژوهش می‌پردازیم. نتیجه این آزمون همبستگی پیرسن بین مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات پس از انجام محاسبات در جدول ۱۰ گزارش شده است:

جدول ۲۰. ضریب همبستگی پیرسن بین دو متغیر فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات

| متغیر                       | ضریب همبستگی | سطح معناداری |
|-----------------------------|--------------|--------------|
| فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات | -۰/۳۷۷       | ۰/۱۵۱        |

بر اساس جدول ۱۰ چون سطح معناداری برابر با ۰/۱۵۱ و از ۰/۰۵ بیشتر است، بنابراین فرضیه صفر رد نمی‌شود و با اطمینان ۹۵ 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 (درگیر کار شدن، یکپارچگی، سازگاری و مأموریت) در کتابخانه‌های عمومی شهرستان مشهد اگرچه بالاتر از

ناحیه آسیب‌پذیری قرار داشته، اما با شرایط آرمانی فاصله دارد. پایین بودن سطح ویژگی درگیر کار شدن در کتابخانه‌های عمومی مشهد می‌تواند بیان‌کننده ارتباط ضعیف کتابداران 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 به‌سزایی در کنترل و اداره کتابخانه‌ها دارند و نظام‌های کنترلی غیررسمی، داوطلبانه و ضمنی نقش کمتری ایفا می‌نمایند که نتیجه آن کاهش استقلال عمل و قدرت تصمیم‌گیری در میان کتابداران 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 توافق در مسائل مختلف بین کتابداران گردد. ارزش‌ها در سازمان تصویر روشنی از بایدها و نبایدها را در سازمان ترسیم می‌نماید که اعمال کارکنان سازمان را کنترل می‌کنند. پایین بودن این ویژگی در کتابخانه‌های عمومی را می‌توان دلیلی بر نقش ضعیف نظام‌های کنترلی غیررسمی و ضمنی دانست.

با توجه به پایین بودن سطح ویژگی سازگاری در کتابخانه‌های عمومی شاید بتوان پذیرفت که این کتابخانه‌ها به محیط و نیازهای کاربران خود توجه کمتری دارند و این امر با توجه به ظهور رقبای قدرتمندی همچون اینترنت می‌تواند تهدیدی برای ادامه کار کتابخانه‌ها به شمار آید. چنانکه نتایج این پژوهش نشان داد، هدف بیشتر کاربران (۷۴٫۷۷ درصد) از مراجعه به کتابخانه صرفاً مطالعه درسی بوده است و کتابخانه‌ها عملاً در حال تبدیل شدن به سالن مطالعه هستند. از سویی دیگر، هدف اصلی کتابخانه‌ها همواره برطرف نمودن نیازهای کاربران است و پایین بودن سطح سازگاری در این کتابخانه‌ها را می‌توان دلیل بر عدم کارایی آن‌ها دانست. کریمی (۱۳۹۰) نیز در پژوهش خود بیان می‌کند که کتابداران در ایران، محوریت خود را در مدیریت به عنوان ایده‌آل در نظر می‌گیرند، در حالی که کتابخانه به عنوان یک سازمان کاربرمدار نیاز به محور قرار دادن کاربر به عنوان هدف اصلی و خارجی کتابخانه دارد.

پایین بودن سطح ویژگی مأموریت در کتابخانه‌های عمومی مشهد این احتمال را قوت می‌بخشد که کتابداران این کتابخانه‌ها شناخت کاملی از اهداف سازمان نداشته و از نقش خود در سازمان نیز آگاهی چندانی ندارند که این امر را می‌توان دلیلی بر ضعف مدیران در تبیین و یا درونی‌سازی اهداف سازمان دانست.

در مدل فرهنگ سازمانی دنیسون، دو ویژگی درگیر کار شدن و یکپارچگی نشان‌دهنده میزان تمرکز داخلی سازمان است. در مقابل دو ویژگی سازگاری و مأموریت نشان‌دهنده تمرکز خارجی سازمان می‌باشد. مقایسه ویژگی‌های فرهنگ سازمانی کتابخانه‌های عمومی مشهد نشان داد که مقادیر میانگین ویژگی‌های سازگاری (۲/۹) و مأموریت (۲/۹۲) در این کتابخانه‌ها بالاتر از مقادیر میانگین ویژگی‌های درگیر کار شدن (۲/۸۸) و یکپارچگی (۲/۸۳) است. اگرچه میانگین این شاخص‌ها فاصله زیادی با یکدیگر ندارند، اما با توجه به اختلاف موجود می‌توان پذیرفت در کتابخانه‌های عمومی مشهد، تمرکز بیشتر بر ارتباط با محیط بیرونی است تا بر پویایی درونی سازمان. کریمی (۱۳۹۰) در پژوهش خود با استفاده از مدل کامرون و کوئین<sup>۱</sup> نشان داد فرهنگ قومی، فرهنگ حاکم بر کتابخانه‌های عمومی تهران است. این نوع فرهنگ بر تمرکز داخلی سازمان دلالت دارد که با نتایج پژوهش حاضر در تضاد می‌باشد. پژوهش مالونی و دیگران<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) نیز نشان داد که مدیران آینده کتابخانه‌ها تمایل بیشتری بر فرهنگ سلسله‌مراتبی دارند که این فرهنگ نیز بیشتر بر تمرکز داخلی سازمان تأکید دارد. از سویی دیگر، در مدل فرهنگ سازمانی دنیسون، دو ویژگی درگیر کار شدن و سازگاری نشان‌دهنده میزان انعطاف‌پذیری سازمان است. در مقابل دو ویژگی یکپارچگی و مأموریت نشان‌دهنده قابلیت سازمان برای ثبات و پیروی از دستورالعمل‌هاست. این پژوهش نشان داد در کتابخانه‌های عمومی مشهد، میانگین ویژگی‌های درگیر کار شدن و سازگاری (۲/۸۹) بالاتر از میانگین ویژگی‌های یکپارچگی و مأموریت (۲/۸۷) است. علیرغم اختلاف کم میان این ویژگی‌ها، می‌توان پذیرفت در کتابخانه‌های عمومی مشهد، تمایل بیشتری بر ایجاد تغییرات نسبت به ثبات و پیروی از دستورالعمل‌ها وجود دارد. باید دقت داشت که کتابخانه‌ها مانند هر سازمان دیگری همواره به دنبال افزایش کارایی خود هستند. بهترین معیار کارایی و اثربخشی کتابخانه به عنوان یک سازمان خدماتی، رضایت کاربران است. حال اگر قرار باشد در دنیای کنونی که سرعت تغییرات به خصوص در حوزه اطلاعات و فن‌آوری‌های وابسته به آن بسیار بالاست، یک فرهنگ سازمانی موفق برای کتابخانه‌ها برگزید، این فرهنگ از سویی باید انعطاف‌پذیر باشد تا بتواند با تغییرات خود را منطبق سازد و از سویی دیگر مشتری‌مدار و برون‌گرا باشد تا بتواند نیازهای مراجعین خود را با توجه به تغییرات برآورده 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 وضعیتی بالاتر از حد متوسط قرار دارد. بر اساس سه بُعد مدل لایب‌کوال، کتابخانه‌های عمومی مشهد تنها در بُعد کنترل اطلاعات پایین‌تر از حد متوسط قرار دارند که با توجه به آن می‌توان گفت این کتابخانه‌ها از نظر ارتباط کتابداران با کاربران (بعد تأثیرگذاری خدمات) و نیز از نظر فراهم‌آوری فضایی آرام و جذاب جهت فعالیت‌های فردی و اجتماعی کاربران (بعد کتابخانه به عنوان یک مکان) جایگاه خوبی دارند؛ در حالی که از نظر فراهم‌آوری و دسترسی به منابع وضعیتی 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 ارائه شده و خدمات مورد انتظار از دیدگاه کاربران تفاوت وجود دارد. براساس میانگین‌ها می‌توان گفت که خدمات ارائه شده کمتر از خدمات مورد انتظار کاربران است. جعفری باقی‌آبادی (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 بُعد کنترل اطلاعات نتوانسته‌اند حداقل انتظارات کاربران خود را برآورده نمایند. همچنین در دو بُعد 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 قزوین نشان دادند سطح خدمات ارائه شده، اگرچه تا حدودی انتظارات کاربران را برآورده کرده است اما فاصله زیادی با سطح مطلوب انتظارات آن‌ها دارد.

همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که ارتباط معناداری میان فرهنگ سازمانی و ابعاد کیفیت خدمات وجود ندارد. تنها رابطه‌ای که میان ویژگی‌های فرهنگ سازمانی و ابعاد کیفیت خدمات وجود داشت، رابطه معکوسی است که بین ویژگی یکپارچگی و بُعد کنترل اطلاعات و همچنین یکپارچگی و کیفیت خدمات به طور کلی وجود داشت. کریمی (۱۳۹۰) نیز در پژوهش خود نشان داد بین فرهنگ سازمانی و رضایت کاربر در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهر تهران رابطه معناداری وجود ندارد. به نظر وی از آنجایی که بیشترین درصد (۹۲ درصد) دلیل مراجعه به کتابخانه‌های عمومی استفاده از سالن مطالعه کتابخانه است، لذا ارتباط میان کاربران و کتابداران کمتر بوده است. یافته‌های این پژوهش نیز

نشان داد که بیشترین درصد (۷۴/۷۷ درصد) دلیل مراجعه به کتابخانه‌های عمومی استفاده از سالن مطالعه کتابخانه بوده است. از سویی دیگر، از نظر مقطع تحصیلی نیز بیشتر کاربران (۶۰/۳ درصد) دارای تحصیلات دیپلم و یا زیر دیپلم 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 شاخص‌هایی چون مشتری‌مداری، نشان‌دهنده این است که کتابداران نیز نسبت به برقراری ارتباط با کاربران علاقه‌مند نبوده و تلاشی برای شناخت 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.

### پیشنهادهای

- با توجه به یافته‌ها، پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:
۱. مهارت‌های ارتباطی کتابداران تقویت شود؛
  ۲. انگیزش‌های لازم برای برقراری ارتباط با نهادهای فرهنگی مرتبط با کتابخانه‌های عمومی در کتابداران ایجاد شود؛
  ۳. پویایی و انسجام درونی سازمان از طریق تخصص‌گرایی در انجام فعالیت‌ها و تسهیل رویه‌های ارتباط سازمانی بهبود یابد.

### منابع

- باباغیبی، نجمه، و فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۷). مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لایب کوآل. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱ (۴)، ۲۷۴-۲۵۵.
- بحرالعلوم، حسن و خیبری، محمد (۱۳۸۱). ارتباط بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارشناسان سازمان تربیت بدنی شاغل در تهران. *المپیک*، ۱۰ (۲۱)، ۸۳-۹۴.
- جعفری باقی‌آبادی، سمیه (۱۳۸۹). *بررسی مقایسه‌ای اثربخشی کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

- جیل، فیلیپ (۱۳۸۶). خدمات کتابخانه‌های عمومی: رهنمودهای ایفلا/یونسکو برای توسعه. ترجمه علی شکویی. تهران: چاپار.
- رابین، ریچارد ای. (۱۳۸۳). مبانی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. ترجمه مهدی خادمیان. مشهد: کتابخانه رایانه‌ای.
- زارعی متین، حسن (۱۳۷۵). ارتباط بین رضایت شغلی و فرهنگ سازمانی. زمینه، (۵۷-۵۸)، ۱۰۵-۱۲۰.
- قربانی، محمدحسین؛ اسدی، حسن و شریفی، مسلم (۱۳۸۸). ارتباط بین فرهنگ سازمانی و اثربخشی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران بر اساس مدل دنیسون. علوم حرکتی و ورزش، ۷ (۱۴)، ۱۱۸-۱۰۷.
- کریمی، المیرا (۱۳۹۰). مطالعه تطبیقی فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر تهران و بررسی رابطه آن با رضایت کاربر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- محمدبیگی، فاطمه، و حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوال. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۵ (۱)، ۷-۲۹.
- مردانی، امیرحسین، و شریف‌مقدم، هادی (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی علوم پزشکی تهران از دیدگاه کاربران و کتابداران با بهره‌گیری از مقیاس لایب کوال. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۵ (۴۷)، ۴۷-۵۸.
- منوریان، عباس؛ قربانی، حسین و شریفی، مسلم (۱۳۸۷). فرهنگ سازمانی (با تکیه بر مدل دنیسون). شیراز: دانشگاه شیراز، مرکز نشر.

#### References

- Denison, D. R. & Mishra, A. K. (1995). Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness. *Organization Science*, 6 (2), 204-223.
- Denison, D. R. (1984). Bringing Corporate Culture to the Bottom Line. *Organizational Dynamics*, 13 (2), 5-22.
- Denison, D. R. (2001). Organizational Culture: Can it be a Key Lever for Driving Organizational Change? In C.L. Cooper, S. Cartwright & P. C. Earley (Eds.). *The International Handbook of Organizational Culture and Climate*. New York: John Wiley & Sons.
- Denison, D.; Haaland, S. & Goelzer, P. (2004). Corporate Culture and Organizational Effectiveness: Is Asia Different From the Rest of the World? *Organizational Dynamics*, 33 (1), 98-109.
- Denison, D.; Janovics, J.; Young, J. & Cho, H. J. (2006). *Diagnosing Organizational Cultures: Validating a Model and Method*. Retrieved March 7, 2016, from: [https://www.denisonconsulting.com/sites/default/files/documents/resources/denison-2006-validity.sflb\\_ashx\\_.pdf](https://www.denisonconsulting.com/sites/default/files/documents/resources/denison-2006-validity.sflb_ashx_.pdf)

- Fey, C. F., & Denison, D. R. (2003). Organizational Culture and Effectiveness: Can American Theory Be Applied in Russia? *Organization Science*, 14 (6), 686-706.
- Gillespie, M. A.; Denison, D. R.; Haaland, S.; Smerek, R. & Neale, W. S. (2008). Linking Organizational Culture and Customer Satisfaction: Results from two companies in Different Industries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17 (1), 112-132.
- Givens, R. J. (2012). The Study of the Relationship between Organizational Culture and Organizational Performance in Non-Profit Religious Organizations. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 15 (2), 239-263.
- Hofstede, G.; Neugien, B.; Ohayv, D. D. & Sanders, G. (1990). Measuring Organizational Cultures: A Qualitative and Quantitative Study Across Twenty Cases. *Administrative Science Quarterly*, 35 (1), 286-316.
- Jacobs, R.; Mannion, R.; Davies, H. T. O.; Harrison, S.; Konteh, F. & Walshe, K. (2012). The Relationship between Organizational Culture and Performance in Acute Hospitals. *Social Science & Medicine*, 76 (1), 115-125.
- Lejeune, C. & Vas, A. (2009). Organizational Culture and Effectiveness in Business Schools: A Test of the Accreditation Impact. *Journal of Management Development*, 28 (8), 728-741.
- Lewis, D. (1998). How Useful a Concept is Organizational Culture? *Strategic Change*, 7 (5), 251-260.
- Maloney, K.; Antelman, K.; Arlitsch, K. & Butler, J. (2010). Future Leaders View on Organizational Culture. *College & Research Libraries*, 71 (4), 322-345.
- Pirayeh, N.; Mahdavi, A. M. & Nematpour, A. M. (2011). Study of Organizational Culture Influence (Based on Denison's Model) on Effectiveness of Human Resource in Karun Oil & Gas Production Company. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5 (9), 1886-1895.
- Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday/Currency.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

حسن‌زاده، محمد و حکم‌آبادی، روح‌ا.. (۱۳۹۴). رابطه بین فرهنگ سازمانی و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهرستان مشهد. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۱ (۴)، ۵۴۹-۵۶۷.