



Research Paper

Organizational culture and satisfaction of users based on Cameron and Queen Model: The study of public libraries in East Azarbaijan province

Abbas Doulani^{1*}, Mitra Shakory Fesghendis², Masoumeh Karbala Aghaei Kamran³

1. Assistance professor. Knowledge and information science Department, School of education and psychology, Alzahra University, Tehran, Iran.
2. Knowledge and information science Department, School of education and psychology, Alzahra University, Tehran, Iran.
3. Assistance professor. Knowledge and information science Department, School of education and psychology, Alzahra University, Tehran, Iran.

Article Info.

Received: 2018/07/29

Accepted: 2019/08/01

Abstract

Background and Objectives: The purpose of this research is to investigate the type of organizational culture governing the public libraries of East Azarbaijan province and evaluate its relation with user satisfaction.

Methodology: The present research is a descriptive-analytical method. Two tools have been used to collect the information needed in this research. Cameron & Quinn Organizational Culture Questionnaire: In this tool, the respondents of the questionnaire must use the allocation of definite numbers (zero to 100) to identify the four types of cultures in this model regarding the characteristics of the existing and desired culture of the organization. Respond. Organizational Culture Assessment Questionnaire (OCAI) has been widely used in many organizations since 1999 and its widespread results, model validity and organizational culture assessment tools used in this study. The evaluation of organizational culture by a questionnaire including 24 questions. User satisfaction questionnaire: The questionnaire included 11 questions about library equipment, 29 questions for public services (trust and reference and information), 6 questions related to special services, 15 resource questions, 5 questions related to publications and 7 questions related to the librarian's performance, which is a total of 73 questions and measures the satisfaction of library users from very low to very high. All questions in these sections are closed and based on the scale of a 5-value spectrum (Likert) of the option ("very high" to "very low"). In order to obtain the validity of the instrument, the experts' opinions were used so that the measuring instruments were sent to 15 experts from the field and their views were applied to the questionnaires. To measure the reliability of the measurement tools, the Cronbach's alpha formula was used to complete the 30 questionnaires from each population of the study population. Cronbach's alpha was estimated at 84%. Descriptive statistics (frequency, frequency, mean and standard deviation) were used to analyze the data. Inferential statistics including Mann-Whitney, Kruskal-Wallis tests, Pearson correlation were used to determine the significant differences. To do this, use the software SPSS Version 20 has been used. User satisfaction questionnaire: The questionnaire included 11 questions about library equipment, 29 questions for public services (trust and reference and information), 6 questions related to special services, 15 resource questions, 5 questions related to publications and 7 questions related to the librarian's performance, which is a total of 73 questions and measures the satisfaction of library users from very low to very high.

Findings: To identify the organizational culture of the template in the public libraries of East Azarbaijan province (research question), use of Cameron and Quinn models Became Using a competing value framework, they defined four types of organizational culture: family culture (tribal, cooperative, or cooperative), specialist culture (adhocracy), market-based culture and hierarchical culture. Cameron and Quinn also introduced the "Organizational Culture Assessment Tool" that was used to measure, evaluate and identify the relative superiority of the four types of cultures in the organization. To assess each type of organizational culture in this tool, six general criteria are used as follows: organizational characteristics, organizational leadership, employee management, organizational integrity, emphasis and focus on organizational strategy and success criteria. The first hypothesis of the research investigates the desirable situation and the existing status of organizational culture among librarians of public libraries in East Azarbaijan province regarding the existence or absence of significant differences. Based on the results of the research, the result of the test showed that there is a significant difference between the desired situation and the existing status of organizational culture among librarians of the public libraries of the East Azarbaijan. Regarding the second hypothesis of the research, there is a relationship between the organizational cultures governing the public libraries of the East Azarbaijan province with the user's satisfaction. According to the research findings, Spearman correlation test with correlation coefficient of 0.176 and significance of 0.015 showed that there is a significant relationship between user satisfaction and type of organizational culture.

Discussion: According to the results, librarians are more likely to be part of a group organizational culture. This kind of organizational culture (family) focuses on internal issues, but as stated above, freedom of action in values is more than stability and control. In this culture, organization management is through teamwork, partnership, and general agreement. In family culture, organization management is through teamwork, partnership, and general agreement. Teamwork communication and lack of hierarchy are the hallmarks of working units. More people are members of a family than members of a business organization, and this conclusion suggests that, according to librarians of public libraries, employees want to do things in a team and with a general agreement.

Keywords: *Organizational culture; Public libraries; Librarians; User satisfaction- East Azarbayjan*

*Corresponding author:
Email: a.doulani@alzahra.ac.ir

©2019 Published by Shahid Chamran
University of Ahvaz

How to Cite:

Doulani, A., Shakory Fesghendis.M., Karbala Aghaei Kamran, M. (2019). Organizational culture and satisfaction of users based on Cameron and Queen Model: The study of public libraries in East Azarbaijan province. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 11(3): 84-102.



رابطه فرهنگ سازمانی و رضایت‌مندی کاربران بر اساس مدل کامرون و کوئین: مطالعه کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی

عباس دولانی^{۱*}، میترا شکوری فسقندیس^۲، معصومه کربلا آقایی کامران^۳

۱. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه الزهراء، تهران، ایران
۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه الزهراء، تهران، ایران
۳. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه الزهراء، تهران، ایران

اطلاعات مقاله

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۵/۱۰

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۵/۰۷

چکیده

هدف: هدف این پژوهش، بررسی نوع فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی و ارزیابی رابطه‌ی آن با رضایت کاربران می‌باشد.

روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کتابداران و کاربران فعال کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در ۲۱ شهرستان استان تشکیل می‌دهند. ابزار گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه بود. پرسشنامه اول بر اساس مدل کامرون و کوئین برای بررسی نوع فرهنگ سازمانی و پرسشنامه دوم به منظور بررسی رضایت کاربران طراحی شده است. تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی با نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ انجام شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهند از میان انواع فرهنگ سازمانی، فرهنگ بازاری فرهنگ حاکم در کتابخانه‌های عمومی استان می‌باشد و فرهنگ قومی کمترین میانگین را در میان انواع فرهنگ سازمانی کسب کرده است. همچنین آزمون تحلیل همبستگی ($r=0/176$) نشان داد رابطه معنی‌داری بین رضایت کاربران و نوع فرهنگ سازمانی حاکم در کتابخانه‌ها وجود دارد ($Sig=0/015$). همچنین، بین نظرات کتابداران در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس جنسیت، نوع استخدام، تحصیلات و سابقه کار کتابداران تفاوت معنی‌داری ندارد.

نتیجه‌گیری: کتابداران بیشتر به الگوی فرهنگ سازمانی گروهی تمایل دارند. این نوع فرهنگ سازمانی (خانوادگی) بر روی موضوعات داخلی تمرکز دارد اما آزادی عمل در ارزش‌ها بیشتر از ثبات و کنترل است. در این فرهنگ مدیریت سازمان از طریق کار تیمی، مشارکت و توافق عمومی است.

کلیدواژه‌ها: فرهنگ سازمانی؛ کتابخانه‌های عمومی؛ کتابداران؛ رضایت کاربران؛ استان آذربایجان شرقی

*نویسنده مسئول: a.doulani@alzahra.ac.ir

استناد به این مقاله:

دولانی، عباس، شکوری فسقندیس، میترا، کربلا آقایی کامران، معصومه. (۱۳۹۸). رابطه فرهنگ سازمانی و رضایت‌مندی کاربران بر اساس مدل کامرون و کوئین: مطالعه کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۱ (۳): ۸۴-۱۰۲

مقدمه و بیان مساله

کتابخانه‌ها مانند سایر سازمان‌ها دارای فرهنگ سازمانی هستند. یکی از متغیرهایی که بر فرهنگ سازمانی تأثیر عمده‌ای دارد تغییرپذیری محیطی است، با توجه به تغییرات سریعی که در حوزه فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات وجود دارد، می‌توان بیان داشت کتابخانه‌ها با تأثیرپذیری و وابستگی زیاد به چنین فن‌آوری‌هایی در معرض بیشترین تغییرات قرار می‌گیرند و از آنجایی که اولین قدم جهت هر گونه تغییری تغییر در فرهنگ سازمانی است، لذا اگر سازمان دارای فرهنگ مناسب با نوآوری و سازگاری با محیط باشد، دیگر نگران تغییرات و دشواری‌های اجرای آن نخواهد بود (Abbas & others, 2009). مطالعات انجام گرفته در حوزه فرهنگ نشان می‌دهد که نوع فرهنگ سازمانی تأثیر بسزایی در عملکرد سازمان، انگیزش شغلی، خلاقیت و نوآوری، رضایت شغلی، استرس شغلی، بهره‌وری و کارایی دارد. تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد و کارایی سازمان در چهار بعد است: فرهنگ سازمانی از طریق پیش‌برد کارایی اقتصادی سازمان و جامعه به وسیله ارتقای اعتماد به نفس و سطح شخصیتی کارکنان در داخل سازمان؛ ایجاد یک مکانیسم تشویقی از طریق افزایش بهره‌وری سازمان و افزایش کارایی‌های سازمان؛ متأثر کردن کلیه اهداف اقتصادی و اجتماعی که سازمان به دنبال رسیدن به آن‌ها می‌باشد و تقویت ساختار ارتباطی و هماهنگی سازمان، عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Davidson, 2009).

در یک سازمان، فرهنگ نقش‌های متفاوتی را ایفا می‌کند، فرهنگ تعیین‌کننده‌ی مرز سازمان بوده و سازمان‌ها را از هم تفکیک و نوعی احساس هویت در وجود اعضای سازمان خلق کرده و باعث می‌شود که در افراد نوعی تعهد نسبت به منافع جمعی به وجود بیاید و مهم‌تر از همه اینکه فرهنگ، موجب ثبات و پایداری در سازمان می‌شود. هدف کتابخانه‌های امروزه، توانمندسازی مراجعان در بهره‌برداری هر چه بیشتر و بهتر از منابع و خدمات کتابخانه است. همچنین کتابخانه‌ها این فرصت را برای همه‌ی افراد جامعه فراهم می‌کند که به شکل فعال در امور فرهنگی و اجتماعی جامعه‌ی خود دخالت داشته و در فرآیندهای آن نقش مؤثری ایفا کند در نتیجه این کتابخانه‌ها با کمک به رشد و شکوفایی اندیشه‌ی افراد جامعه به آن‌ها کمک می‌کند تا با آگاهی و دانش بیشتری به فعالیت‌های روزمره‌ی خود پردازند (Miri, Salami & marjani, 2016).

یکی از راه‌های توسعه‌ی فرهنگی توجه خاص به گسترش و تقویت کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه‌های عمومی است. اگر توسعه‌ی فرهنگی «فراهم آوردن امکانات، آفرینندگی فرهنگی و هنری بر پایه‌ی مشارکت تمامی افراد جامعه توصیف شود که در آن به فرد برای جستجوی خلاقیت کمک می‌کند» آن وقت طبعاً "باید به کتابخانه به عنوان یکی از نهادهایی که در مثلث تعاون فرهنگی قرار می‌گیرد نگریم. بنابراین هنگامی می‌توان انتظار داشت زمانی اصول مشتری‌مداری از سوی کارکنان رعایت می‌گردد که فرهنگ سازمانی متناسب با آن در سازمان وجود داشته باشد در واقع اگر بستر فرهنگی در سازمان وجود نداشته باشد یا ساختار یافته نباشد، اجرای اصول مشتری‌مداری نیز با مانعی جدی مواجه می‌شود (vashghani farahani, 2009). آگاهی از فرهنگ سازمانی برای مدیران اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا آنها می‌توانند از نتایج این شناخت بهره‌برند و با آگاهی بیشتر از عناصر فرهنگی، راه مقابله آسان‌تر با تغییرات فرهنگی را دریابند (Gorman, 2008).

کامرون و کوئین (Cameron & Quinn, 2011)، با استفاده از چارچوب ارزش‌های رقیب، چهار نوع فرهنگ سازمانی زیر را

تعریف کردند:

۱. فرهنگ خانوادگی^۱ (قبیله‌ای، تعاونی یا همکاری): این فرهنگ بر روی موضوعات داخلی تمرکز دارد اما آزادی عمل در ارزش‌ها بیشتر از ثبات و کنترل است. در این فرهنگ، مدیریت سازمان‌ها از طریق کار تیمی، مشارکت و توافق عمومی است. افراد بیشتر به منزله اعضای یک خانواده هستند تا اعضای سازمان تجاری.
 ۲. فرهنگ ویژه‌سالار^۲: این فرهنگ بر روی محیط خارجی، انعطاف‌پذیری ارزش‌ها و آزادی عمل بیش از ثبات و کنترل تمرکز دارد. از ارزش‌های کلیدی این فرهنگ آزادی، خلاقیت و ریسک‌پذیری در یک سازمان با محیط پویا است.
 ۳. فرهنگ مبتنی بر بازار^۳: این فرهنگ بیشتر بر روی موضوعات خارجی، ثبات ارزش‌ها و کنترل تمرکز دارد. در این فرهنگ یک حس قوی در مورد مأموریت سازمان و مشتریان وجود دارد. این فرهنگ با بهره‌وری، ثبات، نتایج و ماحصل کارها در ارتباط است.
 ۴. فرهنگ بورکراتیک (سلسله‌مراتبی)^۴: این فرهنگ بیشتر بر روی موضوعات داخلی و پایداری ارزش‌ها و کنترل تمرکز دارد تا انعطاف‌پذیری و اختیار. همچنین این فرهنگ بر روی ساختارهای رسمی، سیاست‌ها و روش‌های مدیریتی تکیه دارد. در این فرهنگ حفظ کارایی، قابلیت اطمینان و عملکرد سریع اهمیت دارد.
- همچنین کامرون و کوئین «ابزار ارزیابی فرهنگ سازمانی» را که برای سنجش، ارزیابی و شناسایی برتری نسبی چهار نوع فرهنگ در سازمان به کار می‌رود، ارائه کردند. برای ارزیابی هر یک از انواع فرهنگ سازمانی در این ابزار، از شش معیار کلی به شرح زیر استفاده می‌شود:
- الف. خصوصیات حاکم بر سازمان^۵ ب. رهبری سازمان^۶ ج. مدیریت کارکنان^۷ د. انسجام سازمانی^۸ ه. تأکید و تمرکز بر استراتژی سازمان^۹ و. معیارهای موفقیت^{۱۰}.
- با توجه به مطالب فوق و موارد مشابه می‌توان بیان داشت از این رهگذر نیروهای انسانی شاغل در سازمان‌ها محیط‌های سازمانی را شکل می‌دهند. حیطة، نوع و نحوه‌ی اتخاذ و اجرای راهبردها، خط‌مشی‌ها، قوانین و روش‌ها را در سازمان تعریف می‌کنند و لذا به طور غیر مستقیم نیروی مهم و مؤثری در شکل دادن به فرهنگ سازمان است (حقیقی، 1380). با توجه به اینکه استراتژی‌های سازمان، ساختار سازمان را تبیین می‌کنند، می‌توان نتیجه گرفت که باید از یک طرف تناسبی بین استراتژی سازمان و ساختار آن وجود داشته باشد و از طرف دیگر یکی از عوامل تأثیرگذار در ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی باشد. بنابراین می‌توان بیان داشت، فرهنگ سازمانی ادراکی است که افراد از سازمان خود دارند و چیزی است که نه در سازمان وجود دارد و نه در فرد و ویژگی‌های خاصی که در یک سازمان وجود دارد نمایان‌گر خصوصیات معمول و ثابتی است که سازمان‌ها را از یکدیگر متمایز می‌کند (Moshabaki & Rohani, 2010).
- سوی دیگر قضیه کاربران هستند. هدف کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، ارائه‌ی خدمات مناسب به کاربران است. از این رو، توجه به نظرهای آنان در بهبود ارائه‌ی خدمات، اهمیت دارد. بررسی رضایت کاربران، ابزار مناسبی برای سنجش خدمات

1. Clan culture
2. Adhocracy culture
3. Market culture
4. Bureaucratic culture
5. Dominant Characteristics
6. Organizational Leadership
7. Management of Employees
8. Organization Glue
9. Strategic Emphasis
10. Criteria of Success

کتابخانه‌هاست. این نوع بررسی‌ها، به بخش مهمی از حیات کتابخانه‌های عمومی مبدل شده است. کاربران به مشتری تبدیل شده‌اند و سنجش چگونگی دریافت خدمات موجود برای طراحی و ارائه‌ی خدمات مؤثر به آن‌ها، ضروری است (Naeem & Saif, 2007). برقراری ارتباط مؤثر، صمیمی و آسان، کلید طلایی دستیابی به اطلاعات ارزشمندی است که استفاده‌ی اصولی و صحیح از آنها ضامن موفقیت سازمان می‌باشد. یکی از اصول اساسی موفقیت، ایجاد رابطه‌ای مناسب و شایسته با مشتریان است. این ارتباط مؤثر و با اهمیت باید به شیوه‌ای کارآمد و بر اساس طرحی مدون و مطابق با اهداف، امکانات و سیاست‌های سازمان، برنامه‌ریزی و اجرا گردد. با توجه به آنچه در سطور فوق بدان اشاره شد، توانمندسازی کاربران در استفاده هر چه بیشتر و بهتر از منابع می‌تواند هدف اصلی کتابخانه‌ها باشد. بنابراین می‌توان وجود رابطه و تأثیرگذاری فرهنگ سازمانی و رضایت مشتریان را از این راستا متصور شد. بی‌شک آگاهی از وجود رابطه بین دو متغیر فوق می‌تواند دیدگاه‌های مناسبی در زمینه افزایش میزان رضایت و به طبع آن استفاده کاربران از کتابخانه‌ها به دست اندرکاران امور ارائه داد. همچنین نتایج این پژوهش می‌تواند در بهبود وضعیت منابع و مجموعه‌سازی کتابخانه‌ها جهت کسب بیشترین رضایت و استفاده مثمرتر باشد. پس می‌توان بیان داشت از آن جایی که فرهنگ سازمانی اغلب متناسب با اهداف سازمان‌ها شکل می‌گیرد و در موفقیت سازمان تأثیر دارد و شناسایی فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی امری ضروری می‌باشد. در این پژوهش فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های استان آذربایجان شرقی و رابطه آن با رضایت کاربران مورد بررسی قرار می‌گیرد.

مبانی نظری و مرور پژوهش‌های پیشین

مطالعات چندی در خصوص فرهنگ سازمانی و نقش آنها در کتابخانه‌ها و مراکز دانشگاهی صورت پذیرفته است که به اختصار به تعدادی از مهمترین و مرتبط‌ترین آنها اشاره می‌گردد.

حسن‌زاده و کریمی در پژوهشی با عنوان مطالعه تطبیقی فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی شهر تهران و بررسی رابطه آن با رضایت کاربر نشان دادند فرهنگ حاکم بر کتابخانه‌های عمومی شهر تهران فرهنگ قومی می‌باشد. همچنین بین رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی و نوع فرهنگ سازمانی این کتابخانه‌ها رابطه معنادار وجود نداشت (Hassanzadeh & Karimi, 2011).

عبداللهی، هداوندی و ابراهیمی در مقاله پژوهشی به شناسایی فرهنگ سازمانی جمعیت هلال‌احمر بر اساس مدل کامرون و کوئین پرداخته‌اند و با توجه به نتایج، بین وضع موجود و مطلوب فرهنگ سازمانی تفاوت معنادار مشاهده شده است. همچنین به ترتیب اولویت، فرهنگ رقابتی، فرهنگ سلسله‌مراتبی، فرهنگ گروهی و فرهنگ ویژه‌سالاری حاکم بر ستاد مرکزی جمعیت هلال‌احمر بوده است (Abdollahi, Hadavandi & Ebrahimi, 2016). مهدی‌زاده و حسن‌زاده، در مقاله پژوهشی با عنوان «بررسی فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر تبریز بر اساس مدل کامرون و کوئین» دریافتند که از میان انواع فرهنگ سازمانی، فرهنگ طایفه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر تبریز اولویت دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد نوع فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های دانشگاه‌های تبریز از لحاظ جنسیت، نوع استخدام، تحصیلات و سابقه کار کتابداران تفاوت معناداری ندارد (mehdizadeh & Hassanzadeh, 2012). عباسی و همکاران، در مقاله پژوهشی با عنوان «شناسایی الگوی فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها و سنجش تأثیر آن بر میزان اجرای مدیریت دانش» یافته‌های پژوهش نشان داد که سه الگوی فرهنگ سازمانی گروهی، سلسله‌مراتبی و بازاری بر کتابخانه‌های مرکزی حاکم است. آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داد که بین

میزان اجرای مدیریت دانش و الگوهای متفاوت فرهنگ سازمانی، تفاوت معنادار وجود ندارد. ولی، همبستگی مثبت بین الگوهای فرهنگ سازمانی کارآفرین و گروهی و میزان اجرای مدیریت دانش وجود دارد (Abbasi & etc. 2009). بریو (Berrio, 2003)، در پژوهشی که در دانشگاه ایالت اوهایو در خصوص فرهنگ سازمانی انجام داد به این نتیجه رسید که هیئت‌امنا و مدیران گروه‌های آموزشی و دیگر مدیران دانشگاه‌ها، فرهنگ گروهی را اثربخش‌ترین نوع فرهنگ برای دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها می‌دانند. بروکس (Brooks, 2007)، نیز در پژوهشی (شناسایی نوع فرهنگ سازمانی و نقش رهبری در کتابخانه‌های پژوهشی و غیرپژوهشی موسسات آموزش عالی در ایالت متحده از دیدگاه مدیران و پرسنل آنها) دریافت کتابداران بیشتر به الگوی فرهنگ سازمانی گروهی تمایل دارند همچنین با اینکه الگوی فرهنگ سازمانی حاکم بر هر دو نوع کتابخانه الگوی سلسله‌مراتبی می‌باشد، ولی کتابداران بیشتر به الگوی فرهنگ سازمانی گروهی تمایل دارند. شپستون و کوریه (Shepstone & Currie, 2007)، در مقاله‌ای به بررسی الگوی فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌ی دانشگاه ساسکاچوان در کانادا پرداختند. نتایج نشان دادند که الگوی فرهنگی غالب در این کتابخانه، الگوی فرهنگ بازاری است؛ در حالی که از دیدگاه کتابداران شاغل در این کتابخانه، الگوی فرهنگ کارآفرین و گروهی، الگوی مطلوب می‌باشد. راشید (Rashid, 2008) نیز به بررسی رابطه‌ی رضایت‌کاربر و فرهنگ سازمانی در سازمان‌های صنعتی در مالزی پرداخت، نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که فرهنگ سازمانی بازاری مرتبط‌ترین فرهنگ با رضایت‌کاربر است. اولپرس (Ole Pors, 2008) در تحقیقی به شناسایی فرهنگ سازمانی حاکم بر ۲۴ کتابخانه عمومی پرداخت، نتایج نشان دادند، فرهنگ بازاری و قومی با بیشترین میانگین دو فرهنگ حاکم بر فضای کتابخانه‌های مورد بررسی می‌باشد.

فرضیه‌ها و پرسش‌های پژوهش

پژوهش حاضر دارای یک پرسش و هفت فرضیه می‌باشد:

پرسش: فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در کدام دسته از فرهنگ‌ها قرار می‌گیرد؟

۱. بین وضع موجود و مطلوب فرهنگ سازمانی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی تفاوت معناداری وجود

دارد.

۲. بین فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی با رضایت‌کاربران رابطه‌ای وجود دارد.

۳. بین نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر

جنسیت رابطه معناداری وجود دارد.

۴. بین نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر

میزان تحصیلات رابطه معناداری وجود دارد.

۵. بین نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر

سابقه کار رابطه معناداری وجود دارد.

۶. بین نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر

نوع استخدام رابطه معناداری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع هدف‌کاربردی و از لحاظ روش‌شناسی پیمایشی است. روش پیمایشی روشی است که برای بررسی

توزیع ویژگی‌های یک جامعه آماری به کار می‌رود. در پژوهش پیمایشی به بررسی وضعیت موجود، رابطه میان رویدادها و بررسی

ماهیت شرایط پرداخته می‌شود (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۸). جامعه آماری مورد بررسی در پژوهش حاضر کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی و کاربران فعال استان آذربایجان شرقی می‌باشند. تعداد کتابداران استان ۴۰۰ نفر بود که بر اساس جدول مورگان ۱۹۶ نفر از آنها به عنوان نمونه انتخاب شد و تعداد کاربران فعال استان ۹۲۳۵۰ نفر بود. براساس جدول مورگان ۳۸۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند، سپس با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعداد کاربران و کتابدارانی که باید در هر شهرستان به پرسشنامه‌ها جواب می‌دادند مشخص شدند. در مجموع ۱۹۱ نفر از کتابداران کتابخانه‌های مذکور به پرسشنامه پاسخ دادند و ۳۶۶ پرسشنامه نیز توسط کاربران تکمیل شد. برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز در این پژوهش از دو ابزار بهره گرفته شده است.

الف) پرسشنامه فرهنگ سازمانی کامرون و کوئین: در این ابزار، پاسخ‌دهندگان پرسشنامه، بایستی با استفاده از تخصیص اعداد قطعی (صفر تا ۱۰۰) به چهار نوع فرهنگ مورد نظر در این مدل، در خصوص ویژگی‌های فرهنگ موجود و مطلوب سازمان پاسخ دهند. پرسشنامه ارزیابی فرهنگ سازمانی (OCAI) به عنوان یک ابزار پرکاربرد و شناخته شده در دنیا از سال ۱۹۹۹ بارها در انواع سازمان‌ها بکار گرفته شده و نتایج گسترده آن، روایی مدل و ابزار ارزیابی فرهنگ سازمانی را که در این پژوهش نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد، تأیید می‌کند. بدین ترتیب، با احتساب شش معیار در ارزیابی هر یک از انواع چهارگانه فرهنگ‌ها، ابزار ارزیابی فرهنگ سازمانی با پرسشنامه‌ای شامل ۲۴ سوال، فرهنگ جاری و مطلوب سازمان را ارزیابی می‌کند (Fralinger & Olson, 2007). پرسشنامه مذکور برای مطابقت بیشتر (بومی‌سازی) با جامعه مورد بررسی به صاحب‌نظران ارسال شد و نظرات آنها در پرسشنامه اعنمال گردید هم چنین برای پایایی ۳۰ پرسشنامه پخش شد و ضریب الفای کرونباخ آن محاسبه گردید (۰/۸۳).

ب) پرسشنامه رضایت کاربر: این پرسشنامه بر اساس پرسشنامه رضایت کاربر تحقیق حسن‌زاده و کریمی می‌باشد که شامل ۱۱ سوال در مورد تجهیزات کتابخانه، ۲۹ سوال در مورد خدمات عمومی (امانت و مرجع و اطلاع رسانی)، ۶ سوال مربوط به خدمات ویژه، ۱۵ سوال مربوط به منابع، ۵ سوال مربوط به نشریات و ۷ سوال مربوط به عملکرد کتابداران می‌باشد که جمعاً ۷۳ سوال می‌باشد و میزان رضایت کاربران کتابخانه را از بسیار کم تا بسیار زیاد اندازه‌گیری می‌کند. تمامی پرسش‌ها در این چند بخش به صورت بسته و بر اساس مقیاس یک طیف ۵ ارزشی (لیکرت) از گزینه ("خیلی زیاد" تا "خیلی کم") مطرح گردیده است (Hassanzadeh & Karimi, 2012). برای بدست آوردن روایی ابزار اندازه‌گیری از نظرات صاحب‌نظران استفاده شد به این ترتیب که ابزارهای اندازه‌گیری به ۱۰ نفر از متخصصان حوزه مربوطه ارسال گردید و نظرات آنان در پرسشنامه‌ها اعمال شد. برای اندازه‌گیری پایایی ابزارهای اندازه‌گیری از فرمول الفای کرونباخ، با تکمیل ۳۰ پرسشنامه استفاده شد که میزان الفای کرونباخ ۸۴٪ برآورد گردید. برای تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد) و برای تعیین معنی‌داری تفاوت‌ها از آمارهای استنباطی شامل آزمون‌های من ویتنی^۱، کروسکال والیس^۲، همبستگی پیرسون^۳ استفاده شد. برای انجام این کار از نرم‌افزار اس. پی. اس. اس نسخه ۲۰ استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

با توجه به جامعه‌های آماری پژوهش (کتابداران و کاربران و با عنایت به متفاوت بودن خصوصیات آنها مشخصات جامعه آماری در قالب جداول یک و دو ارائه می‌گردد.

¹ Mann Whitney

² Kruskal –Wallis Test

³ Pearson correlation

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه کتابداران در استان آذربایجان شرقی

Table 1. Demographic Characteristics of the Librarian Society in East Azarbaijan Province

وضعیت سنی کتابداران Age of librarian				سابقه کار experience				میزان تحصیلات education			نوع استخدام employment			جنسیت sex		ویژگی‌های جمعیت‌شناختی - Demographic characteristics	
45<	36-45	26-35	26>	15<	11-15	6-10	1-5	فوق لیسانس Post graduate	لیسانس graduate	فوق دیپلم Under graduate	قراردادی gharardadi	پیمانی paymani	رسمی rasmi	زن femal	مرد male		فرآوانی Frequency
50	66	55	20	19	57	69	46	89	93	9	3	170	18	126	65		درصد percent
26/2%	24/6%	28/5%	10/5%	9/9%	29/8%	36/1%	24/1%	46/6%	48/7%	4/7%	1/6%	89%	9/4%	66%	34%		

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کاربران در استان آذربایجان شرقی در سال ۹۶

Table 2. Demographic characteristics of users in East Azarbaijan province in the year 96

وضعیت سنی Age				رشته تحصیلی major				مقطع تحصیلی education				جنسیت sex		اطلاعات جمعیت‌شناختی کاربران - Demographic characteristics of users
>40	30-40	20-30	<20	فنی و حرفه‌ای Technical and professional	علوم ریاضی Mathematical Sciences	علوم انسانی Human Science	علوم تجربی Experimental Science	دکترا Ph.D	فوق لیسانس Post Graduate	لیسانس graduate	دیپلم Under graduate	زن female	مرد male	
25	79	17	92	33	96	128	109	20	86	148	112	213	153	درصد percent
6/8	21/6	46/4	25/1	9	26/2	35	29/8	5/5	23/5	40/4	30/6	58/2	41/8	

پرسشنامه فرهنگ سازمانی کامرون و کوئین از ۶ بخش تشکیل شده است. در هر بخش ۴ سوال وجود دارد که جمعاً ۲۴ سوال می‌باشد. منظور از نماد A در پرسشنامه (فرهنگ خانوادگی)، نماد B (فرهنگ ویژه‌سالار)، نماد C (فرهنگ بازاری) و نماد D (فرهنگ بروکراتیک) می‌باشد. در پرسشنامه حاضر هم وضع موجود در کتابخانه‌ها و هم وضع مطلوب و مورد انتظار از طرف کارمندان مورد بررسی قرار گرفته است. همانطور که بررسی میانگین وضع موجود نشان می‌دهد در هر ۶ مولفه از فرهنگ سازمانی نماد C (فرهنگ بازاری) بیشترین درصد از میانگین وضع موجود را به خود اختصاص داده است که به ترتیب مشخصه‌های برجسته سازمان (۳۷/۳۳)، رهبری سازمانی (۳۶/۶۲)، مدیریت کارکنان (۳۹/۵۰)، چسب سازمانی یا پیوند دهنده-های سازمانی (۴۰/۰۸)، تأکیدات استراتژی (۳۲/۰۷) و میانگین معیارهای موفقیت (۳۱/۷۰) درصد می‌باشند (جدول ۳).

جدول ۳. میانگین وضع موجود و وضع مطلوب فرهنگ سازمانی در کتابخانه‌های استان آذربایجان شرقی

Table 3. Average Status and Desirability of Organizational Culture in Libraries of East Azerbaijan Province

میانگین وضع مطلوب	میانگین وضع موجود	مشخصه‌های برجسته سازمان
۱. مشخصه‌های برجسته سازمان		
48/59	21/05	A سازمان من یک مکان کاملاً شخصی است. محیطی کاملاً خانوادگی می‌باشد که افراد با همدیگر اطلاعات خود را تسهیم می‌کنند
19/14	19/06	B سازمان من یک مکان کارآفرین پویا می‌باشد که افراد تمایل به پذیرش ریسک دارند.
16/05	37/33	C سازمان من نتیجه محور است، هدف اصلی دستیابی به نتایج می‌باشد و افراد رقابتی و موفقیت محور هستند
16/28	22/70	D سازمان من یک مکان کاملاً ساختار یافته و کنترل محور می‌باشد، رویه‌های رسمی نوع کار افراد را مشخص می‌کنند
100	100	جمع کل
۲. رهبری سازمانی		
52/49	20/73	A رهبری در سازمان من عموماً در قالب مدل‌های مشاوره، تسهیل سازی یا پرورش افراد می‌باشد
16/42	17/87	B رهبری در سازمان من عموماً در قالب مدل‌های کارآفرینی، نوآوری یا ریسک‌پذیری می‌باشد
13/16	36/62	C رهبری در سازمان من عموماً در قالب مدل‌های منطقی، تهاجمی و نتیجه محور می‌باشد.
17/91	24/53	D رهبری در سازمان من عموماً در قالب مدل‌های هماهنگی، سازماندهی یا کارایی می‌باشد
100	100	جمع کل
۳. مدیریت کارکنان		
55/30	19/59	A سبک مدیریت در سازمان من به صورت کار تیمی، اجماع و مشارکتی می‌باشد.
13/52	19/10	B سبک مدیریت در سازمان من به صورت فردی، ریسک‌پذیر، نوآور، همراه با اعطای آزادی شناخته می‌شود
13/21	39/50	C سبک مدیریت در سازمان من به صورت رقابت شدید، خواسته‌های زیاد و موفقیت طلب شناسایی می‌شود
17/81	21/75	D سبک مدیریت در سازمان من به صورت امنیت استخدام، آسایش، قابل پیش‌بینی و ثبات در ارتباطات شناسایی می‌شود
100	100	جمع کل
۴. چسب سازمانی (پیوند دهنده‌های سازمانی)		
51/81	19/73	A عواملی که باعث پیوند اعضای سازمان من می‌شود وفاداری و اعتماد متقابل است (تعهد بالاست).
15/73	21/45	B عواملی که باعث پیوند اعضای سازمان من می‌شود تعهد به نوآوری و توسعه است
15/03	40/08	C عواملی که باعث پیوند اعضای سازمان من می‌شود تأکید بر موفقیت و دستیابی به اهداف می‌باشد
17/43	18/77	D عواملی که باعث پیوند اعضای سازمان من می‌شود قوانین رسمی و سیاست‌ها می‌باشد.
100	100	جمع کل
۵. تأکیدات استراتژی		
50/18	22/09	A سازمان من تأکید بر توسعه انسان‌ها دارد، اعتماد بالا، گشودگی و مشارکت از مشخصه‌های آن است
19/42	23/35	B سازمان من تأکید بر دستیابی به منابع جدید و خلق چالش‌ها دارد (تلاش برای کشف فرصت‌های ارزشمند صورت می‌گیرد)
13/32	32/07	C سازمان من تأکید بر اعمال رقابتی و موفقیت دارد (دستیابی به هدفهای پیشرو و برنده شدن در بازار عوامل مهم محسوب می‌شوند).
17/15	22/62	D سازمان من تأکید بر عملکرد و ثبات دارد (کارایی، کنترل و عملیات آسان و بی‌دردسر مهم هستند).
100	100	جمع کل
۶. معیارهای موفقیت		
49/32	21/81	A سازمان من موفقیت را بر مبنای توسعه منابع انسانی، کار تیمی، تعهد کارکنان و علاقه افراد تعریف می‌کند.
17/07	22/77	B سازمان من موفقیت را بر مبنای داشتن تولیدات جدید و منحصر بفرد تعریف می‌کند (رهبری تولید و نوآور)
12/91	31/70	C سازمان من موفقیت را بر مبنای برنده شدن در بازار کاری و پیشتازی در رقابت تعریف می‌کند (رهبری بازار رقابت عنصر کلیدی می‌باشد)
20/60	23/66	D سازمان من موفقیت را بر مبنای کارایی تعریف می‌کند (تحویل قابل اطمینان، زمان بندی آسان و هزینه های پایین در تولید عناصر اساسی می‌باشند)
100	100	جمع کل

پاسخ به پرسش پژوهش

- فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در کدام دسته از فرهنگ‌ها قرار می‌گیرد؟
 با توجه به نحوه نمره‌دهی به سوالات پرسشنامه فرهنگ سازمانی، اگر در سوال سوم به تمامی گزینه‌ها عدد ۱۰۰ اختصاص پیدا کند جمعاً ۶۰۰ خواهد شد، چون ۶ سوال در قسمت C وجود دارد. پس میانگین ۲۱۷/۳۰۳۷ از جمع کل ۶۰۰ می‌باشد که اگر از ۱۰۰ درصد محاسبه شود، مقدار ۳۶/۲۱۷۸ درصد خواهد شد که در بین فرهنگ‌های دیگر دارای بالاترین میانگین می‌باشد و فرهنگ بازاری فرهنگ حاکم در کتابخانه‌های استان است و بعد از آن فرهنگ سلسله مراتبی با میانگین ۲۲/۳۳۹۴ در اولویت دوم می‌باشد. فرهنگ ویژه‌سالار با میانگین ۲۰/۸۳۳۳ و فرهنگ خانوادگی با میانگین ۲۰/۱۰۱۱ نیز به ترتیب در اولویت سوم و چهارم قرار دارند جدول ۴.

جدول ۴: میانگین فرهنگ موجود و مطلوب در کتابخانه‌های عمومی شهرستان‌های آذربایجان شرقی

Table 4: Average available and desired culture in public libraries in East Azarbaijan

شهرستان	خانوادگی		ویژه‌سالار		بازاری		بورکراتیک	
	موجود	مطلوب	موجود	مطلوب	موجود	مطلوب	موجود	مطلوب
اسکو	110	312/55	205	97/77	95	67/44	195	122/22
انحراف معیار	32/69	60/68	49/77	22/53	19	34/74	42/27	26/47
میانه	135	274	185	122	105	63	145	141
اهر	26/31	89/40	68/86	31/74	33/24	21/09	60/35	71/71
انحراف معیار	175	303/88	185	120/55	140	61/66	125	115
میانه	44/30	60/61	48/52	50/71	29/48	30/92	34/62	76/03
انحراف معیار	272/50	335	120	76/25	115	75	100	113/75
بستان -	23/93	35/59	30/13	19/73	34/15	10	30/37	59/49
آباد	245	300	115	110	125	79	120	111
میانه	51/03	40/46	24/72	47/82	40/42	8/94	30/49	25/59
انحراف معیار	220	293/29	120	101/87	130/50	97/44	135	107/15
میانه	37/79	390/17	28/24	32/38	40/56	35/95	30/95	28/96
انحراف معیار	190	303/75	97/5	110	137/5	75	175	113/75
میانه	46/54	28/39	11/9	5/77	21/01	31/62	37/63	39/66
انحراف معیار	222/5	340	105	80	97/5	72/5	170	107/5
میانه	24/74	63/63	56/56	28/28	31/81	38/89	70/71	3/53
انحراف معیار	202/5	317/5	150	102/5	120	70	127/5	110
میانه	10/6	3/53	49/49	3/53	7/07	7/07	53/03	7/07
انحراف معیار	262/5	336/25	95	87/5	110	81/75	137/5	90
میانه	30/65	53/9	30/37	15/54	26/29	32/07	28/57	40/62
انحراف معیار	252/5	347/91	117/5	88/75	120	71/25	95	92/08
میانه	36/43	44/43	23/29	26/97	34/67	34/97	36/27	38/16
انحراف معیار	260	351	115	84	120	76/60	120	88/4
میانه	60/41	35/6	23/8	23/02	39/71	15/97	18/6	24/39
انحراف معیار	295	305	97	113	102	82	100	100
میانه	31/22	60/62	14/1	38/43	22/5	11/26	13/65	21/79
انحراف معیار	245	338/57	116	107/14	120	66/28	100	88
میانه	50/3	31/05	31/65	46/67	40/85	39/06	26/90	2954
انحراف معیار	250	347	88	95	118	56	135	101
میانه	41/72	46/01	26/25	19/86	33/8	18/07	36/76	28/65
انحراف معیار	195	302	80	98	170	79	160	121
میانه	31/89	28/63	36/67	39/78	17/81	17/81	22/24	17/1
انحراف معیار	210	310	120	100	150	81	105	111
میانه	45/22	34/64	18/5	22/63	28/93	33/80	27/47	15/16
انحراف معیار	197/5	310	157/5	100	95	81	150	111
میانه	53/03	34/64	45/96	22/63	14/14	33/80	7/07	15/16
انحراف معیار	245	277/5	100	120	135	100	125	102/5
میانه	60/14	10/6	19/87	7/07	22/8	7/07	30/74	3/53
انحراف معیار	235	328	115	98	120	73	140	101
میانه	40/62	28/41	34/56	46/04	34/89	25/64	51/76	22/19
انحراف معیار	123/6	307/68	125	101/3	217/3	83/67	134/03	107/18
میانه	52/93	47/08	42/19	32/05	36/2	34/42	36/87	34/48
انحراف معیار								

فرضیه‌های پژوهش

۱- بین وضع موجود و مطلوب فرهنگ سازمانی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی تفاوت معناداری وجود دارد. به منظور بررسی رابطه بین وضعیت مطلوب و موجود فرهنگ سازمانی در چهار نوع در بین کتابداران از آزمون من‌ویتنی استفاده شده است. بر اساس داده‌های جدول و با توجه به کوچکتر بودن سطح معناداری ($p < 0/05$) بین وضعیت مطلوب و موجود فرهنگ سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی آذربایجان شرقی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵: آزمون معناداری وضعیت موجود و مطلوب فرهنگ سازمانی از دیدگاه کتابداران

Table 5: Librarians' View of the Significance of the Present and Desired Status of Organizational Culture

سطح معناداری sig	من ویتنی Mann Whitney	میانگین رتبه‌ای Average rating	تعداد number	گروه Groups
0/000	3466/5	114/15	191	موجود Current خانوادگی Family
		268/85	191	مطلوب Required
0/000	12046/5	223/03	191	موجود Current ویژه سالار Adhocracy culture
		159/07	191	مطلوب Required
0/000	7710/00	246/63	191	موجود Current بازار Market
		136/37	191	مطلوب Required
0/000	10677/00	231/1	191	موجود Current بورکراتیک Bureaucratic
		151/9	191	مطلوب Required

۲- بین فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی با رضایت کاربران همبستگی وجود دارد. گویه‌های رضایت‌مندی کاربران شامل هشت گویه می‌شد که بخش‌های مختلف کتابخانه مانند امانت، مرجع و ... را در بر می‌گرفت جدول ۵ میزان رضایت‌مندی کاربران و انحراف معیار محاسبه شده را به تفکیک نشان می‌دهد. شایان ذکر است هر کدام از گویه‌ها به قسمت‌های ریزتری تقسیم‌بندی شده‌اند که در مقاله به میانگین کلی هر کدام اشاره می‌شود.

جدول ۶: عوامل موثر بر رضایت کاربران از خدمات مختلف کتابخانه‌ها

Table 6: Factors Affecting Users' Satisfaction with Different Library Services

انحراف معیار standard deviation	میانگین رضایتمندی Mean Satisfaction	میزان Level	گویه‌های رضایت کاربران User Satisfaction options
0/98	2/93		تجهیزات کتابخانه
0/97	2/7		خدمات عمومی کتابخانه (بخش امانت)
0/89	2/7		خدمات عمومی کتابخانه در بخش مرجع
1/08	2/92		خدمات ویژه کتابخانه (معلولین، SDI و...)
1/02	2/38		خدمات عمومی در بخش اطلاع‌رسانی
0/96	2/48		منابع کتابخانه‌ای
1/26	2/78		خدمات نشریات کتابخانه (کپی، بازیابی و...)
1/27	3/03		عملکرد کتابداران کتابخانه

برای بررسی رابطه میان فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی و رضایت کاربران از آزمون ناپارامتریک اسپیرمن استفاده شد. شایان ذکر است با توجه به آزمون کولموگروف اسمیرنوف و میزان معناداری آن ($Sig = 0/0415$) و عدم نرمال بودن جامعه از آزمون‌های ناپارامتریک برای تمامی فرضیه‌ها استفاده گردید. طبق داده‌های جدول،

ضریب همبستگی ۰/۱۷۶ و معناداری ۰/۰۱۵ محاسبه شد. بدین ترتیب بین رضایت کاربران و فرهنگ سازمانی حاکم همبستگی (متوسط به بالا) وجود دارد (جدول ۶).

جدول ۷: آزمون همبستگی بین فرهنگ سازمانی حاکم با رضایت کاربران

Table 7: Testing the Correlation between Ruling Organizational Culture and User Satisfaction

معناداری sig	ضریب همبستگی correlation coefficient	متغیر وابسته dependent variable	متغیر مستقل independent variable
0/015	0/176	رضایت کاربران User satisfaction	فرهنگ سازمانی حاکم (بازاری) Current organizational culture (Market culture)

۳- بین نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص فرهنگ سازمانی حاکم بر اساس متغیر جنسیت رابطه معناداری وجود دارد. برای آزمون فرضیه فوق از آزمون‌های ناپارامتریک، آزمون من ویتنی، برای رد یا اثبات فرضیه فوق استفاده شد. بر اساس داده‌های جدول فوق با توجه به بزرگتر بودن سطح معناداری ($P > 0/05$) بین نظرات کتابداران در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر جنسیت رابطه معناداری وجود ندارد (جدول ۸).

۴- بین نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر میزان تحصیلات رابطه معناداری وجود دارد. برای برآورد معناداری بین نظرات کتابداران بر اساس تحصیلات از آزمون ناپارامتریک من ویتنی استفاده شد. بر اساس داده‌های جدول با توجه به بزرگتر بودن سطح معناداری ($P > 0/05$) بین نظرات کتابداران در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر میزان تحصیلات رابطه معناداری وجود داشت (جدول ۸).

۵- بین نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر نوع استخدام رابطه معناداری وجود دارد. برای بررسی سوال فوق از آزمون من ویتنی استفاده شد. بر اساس داده‌های جدول با توجه به بزرگتر بودن سطح معناداری ($P > 0/05$) بین نظرات کتابداران در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر نوع استخدام رابطه معناداری وجود ندارد (جدول ۸).

جدول ۸: آزمون معناداری نظرات کتابداران در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیرهای جنسیت، مقطع تحصیلی و نوع استخدام

Table 8: Librarians' Viewpoints on Organizational Culture Based on Gender, Degree and Type of Employment

سطح معناداری sig	من ویتنی Mann Whitney	میانگین رتبه‌ای Average rating	تعداد number	جنسیت sex
0/165	3593/0	88/28	65	مرد male
		99/98	126	زن female
0/153	3631/5	86/05	93	لیسانس graduate
		97/2	89	فوق لیسانس postgraduate
0/098	1116/5	114/69	18	رسمی rasimi
		92/36	170	پیمانی paymani

۶- بین نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر سابقه کار رابطه معناداری وجود دارد.

به منظور بررسی رابطه بین نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر سابقه کار از آزمون کروسکال والیس استفاده شده است. بر اساس داده‌های جدول با توجه به بزرگتر بودن سطح معناداری ($P > 0/05$) بین نظرات کتابداران در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر سابقه کار رابطه معناداری وجود ندارد (جدول ۹).

جدول ۹: آزمون معناداری نظرات کتابداران در خصوص فرهنگ سازمانی بر اساس متغیر سابقه کار

Table 9: Librarians' Meaningful Test of Organizational Culture Based on Work Experience Variables

سابقه کار	تعداد	میانگین رتبه‌ای	کروسکال والیس	سطح معناداری
experience	number	Average rating	Kruskal Wallis	sig
1-5	46	101/23		
6-10	69	96/23	4/862	0/182
11-15	57	85/16		
>15	19	115/03		

بحث و نتیجه‌گیری

برای شناسایی فرهنگ سازمانی قالب در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی (سوال تحقیق) از مدل کامرون و کوئین استفاده شد (Cameron & Quinn, 2011). آن‌ها با استفاده از چارچوب ارزش‌های رقیب، چهار نوع فرهنگ سازمانی زیر را تعریف کردند: فرهنگ خانوادگی (قبیله‌ای، تعاونی یا همکاری)، فرهنگ ویژه‌سالار (ادهوراسی)، فرهنگ مبتنی بر بازار و فرهنگ سلسله‌مراتبی. همچنین کامرون و کوئین «ابزار ارزیابی فرهنگ سازمانی» را که برای سنجش، ارزیابی و شناسایی برتری نسبی چهار نوع فرهنگ در سازمان به کار می‌رود، ارائه کردند. برای ارزیابی هر یک از انواع فرهنگ سازمانی در این ابزار، از شش معیار کلی به شرح زیر استفاده می‌شود: خصوصیات حاکم بر سازمان، رهبری سازمان، مدیریت کارکنان، انسجام سازمان، تأکید و تمرکز بر استراتژی سازمان و معیارهای موفقیت. بدین ترتیب، با احتساب شش معیار در ارزیابی هر یک از انواع چهارگانه فرهنگ‌ها، ابزار ارزیابی فرهنگ سازمانی با پرسشنامه‌ای شامل ۲۴ سوال، فرهنگ جاری و مطلوب سازمان را ارزیابی می‌کند، تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد در هر ۶ مولفه از فرهنگ سازمانی، فرهنگ بازاری بیشترین درصد از میانگین وضع موجود (۳۶/۲۱۷۸) را به خود اختصاص داده است.

یافته‌های این بخش از پژوهش با یافته‌های عبداللهی، هداوندی و ابراهیمی (Abdollahi, Hadavandi & Ebrahimi, 2016) (۱۳۹۵) و شپستون و کوریه (Shepstone & Currie, 2007) و اولپرس (Ole Pors, 2008) مطابقت دارد. بنابراین می‌توان بیان داشت در فرهنگ بازاری محوریت با رقابت، کارایی و بهره‌وری می‌باشد و کارکنان نتیجه‌گرا هستند و توجه اصلی‌شان انجام درست کارهاست. کارکنان با یکدیگر رقابت نموده و هدف‌جو هستند. رهبران چالش‌طلب، مولد و سخت‌کوش هستند. آن چیزی که سازمان را به هم متحد می‌سازد، تأکید بر برنده شدن است. تأکید بلندمدت بر اقدامات رقابتی و دستیابی به اهداف و مقاصد کمی است و موفقیت بر حسب میزان نفوذ در بازار تعریف می‌شود. در این فرهنگ بر نظارت و کنترل بیش از انعطاف‌پذیری تأکید می‌شود، اما مسائل برون سازمانی و تغییرات محیط، اهمیت بیشتری نسبت به مسائل داخلی سازمان دارد.

در این فرهنگ، رهبران و مدیران هدف‌گرا هستند. مدیران با برنامه‌ریزی و مشخص کردن اهداف، انتظارات خود را روشن می‌کنند. مدیران وظایف و نقش هر یک از کارکنان را مشخص و دستورالعمل‌های مربوطه را تدوین و ابلاغ می‌کنند (Robbins, 2005). این موضوع را از منظر دیگر نیز می‌توان بررسی نمود با توجه به خصوصیات فرهنگ بازاری می‌توان چنین بیان داشت وجود آیین‌نامه‌ها از پیش تعیین شده و لزوم پایبندی همه کارکنان کتابخانه‌ها به رعایت آنها می‌تواند دلیلی بر حاکم بودن چنین فرهنگی در کتابخانه‌های عمومی باشد. گرچه فرهنگ بازاری نیز در نوع خود قابلیت‌ها و مزایایی داری ولی به نظر می‌رسد تکیه صرف به این فرهنگ می‌تواند تا حدودی خلاقیت کتابداران در اداره کتابخانه‌ها خصوصاً در امر جذب کاربر محدود نماید.

از سوی دیگر نتایج این بخش با یافته‌های مهدی‌زاده و حسن‌زاده (Mehdizadeh & Hassanzadeh, 2012) و کریمی (Karimi, 2011) مغایرت دارد. مهدی‌زاده و حسن‌زاده دریافتند که از میان انواع فرهنگ سازمانی، فرهنگ خانوادگی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر تبریز اولویت دارد و در پژوهش کریمی، فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی شهر تهران فرهنگ قومی و فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های دانشگاهی، فرهنگ سلسله‌مراتبی بود.

فرضیه اول پژوهش پژوهش وضعیت مطلوب و وضعیت موجود فرهنگ سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی را در خصوص وجود و یا عدم وجود اختلاف معنادار مورد بررسی قرار داد. بر اساس یافته‌های پژوهش نتیجه آزمون نشان داد بین وضعیت مطلوب و وضعیت موجود فرهنگ سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی آذربایجان شرقی اختلاف معناداری وجود دارد. با توجه به نتایج، فرهنگ سازمانی بازاری به عنوان فرهنگ سازمانی غالب در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان-شرقی شناخته شد، در حالی که فرهنگ مطلوب از نظر کتابداران فرهنگ خانوادگی می‌باشد. این نتایج با یافته‌های حسن‌زاده و کریمی (۱۳۹۱)، شپستون و کوریه (Shepstone & Currie, 2007)، بریو (Berrio, 2003)، عباسی (Abbasi, 2009)، اولپرس (Ole Pors, 2008)، بروکس (Brooks, 2007) همسو است. می‌توان چنین بیان کرد که از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی فرهنگ بازاری گرچه می‌تواند مزیت‌هایی برای کارکنان و تا حدودی کاربران نیز در برخی از موارد داشته باشد ولی در محیط‌های فرهنگی و محیط‌هایی که نقش کاربر پررنگ‌تر می‌باشند، فرهنگ خانوادگی با توجه به وجود مزیت‌هایی مانند آزادی عمل کارکنان، ارزش نهادن به کارهای تیمی و این تصور که کارکنان اعضای یک خانواده هستند دارای اقبال بیشتری می‌باشد.

در خصوص فرضیه دوم پژوهش که بین فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی با رضایت کاربران رابطه‌ای وجود دارد. طبق یافته‌های پژوهش، آزمون آماری همبستگی اسپیرمن با ضریب همبستگی ۰/۱۷۶ و معناداری ۰/۱۵ نشان می‌دهد بین رضایت کاربران و نوع فرهنگ سازمانی حاکم رابطه معناداری وجود دارد. نتایج این بخش با یافته‌های واشقانی فراهانی (۱۳۸۸) و راشید (Rashid, 2008) که بیان می‌داشت ارتباط معنادار بین رضایت کاربران و فرهنگ سازمانی وجود دارد، همسو می‌باشد. از سوی دیگر نتایج با یافته‌های حسن‌زاده و حکم‌آبادی (Hassanzadeh & Hokmabadi, 2015) و حسن‌زاده و کریمی (Hassanzadeh & Karimi, 2012) مغایرت دارد. به نظر می‌رسد با توجه به وجود میانگین نسبتاً بالای

عملکرد عمومی کتابداران با کاربران (۳/۰۳) در کتابخانه‌های عمومی میزان همبستگی این دو متغیر نسبتاً بالا گزارش شده است.

در خصوص فرضیه‌های سوم تا ششم پژوهش به دنبال آزمون وجود اختلاف معنادار بین متغیرهای فرهنگ سازمانی (از نظر کتابداران) و متغیرهای جنسیت، میزان تحصیلات، نوع استخدام و سابقه کار بود. بر اساس یافته‌های پژوهش بین نظرات کتابداران در خصوص فرهنگ سازمانی بر پایه متغیرهای فوق در هیچکدام اختلاف معناداری وجود نداشت نتایج این بخش با یافته‌های مهدی‌زاده و حسن‌زاده (Mehdizadeh & Hassanzadeh, 2012) و عباسی و همکاران (Abbasi & etc. 2009) همسو می‌باشد و با نتایج تحقیق حسن‌زاده و کریمی (Hassanzadeh & Karimi, 2012) مغایرت داشت. بنظر می‌رسد با توجه به اینکه فرهنگ حاکم در بین کتابداران مورد بررسی بازاری است و همانطور که در سطور فوق از خصوصیات این فرهنگ ذکر شد، این امر می‌تواند تا حدودی به خاطر استانداردهای عملکرد که به نوعی دیکته شده از سوی سازمان مادر است، بنابراین تمامی کارکنان با هر نوع تفاوت‌های فردی و سازمانی که با یکدیگر دارند، ملزم به اجرای آنها در محیط رقابتی هستند بنابراین متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان نمی‌تواند بر روی عملکرد آنها تأثیر چندانی داشته باشد. بنابه نتایج حاصل شده می‌توان بیان داشت کتابداران بیشتر به الگوی فرهنگ سازمانی گروهی تمایل دارند. این نوع فرهنگ سازمانی (خانوادگی) بر روی موضوعات داخلی تمرکز دارد اما همانطور که گفته شد آزادی عمل در ارزش‌ها بیشتر از ثبات و کنترل است. در این فرهنگ مدیریت سازمان از طریق کار تیمی، مشارکت و توافق عمومی است. در فرهنگ خانوادگی، مدیریت سازمان از طریق کار تیمی، مشارکت و توافق عمومی است. ارتباطات و کار تیمی و عدم وجود سلسله مراتب از ویژگی‌های بارز واحدهای کاری هستند. افراد بیشتر به منزله‌ی اعضای یک خانواده هستند تا اعضای سازمان تجاری، و این نتیجه نشان می‌دهد که بر اساس نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی، کارمندان خواهان این هستند که کارها به صورت تیمی و با توافق عمومی انجام شوند. در این پژوهش کتابداران در کتابخانه‌های عمومی، فرهنگ سازمانی خانوادگی را به عنوان فرهنگ مطلوب شناسایی نمودند. از سوی دیگر رابطه معناداری بین رضایت کاربران و فرهنگ سازمانی وجود داشت، با توجه به اینکه فرهنگ موجود (بازاری) مغایر با فرهنگ مطلوب (خانوادگی) است و کتابخانه نیز به عنوان یک سازمان کاربرمدار می‌باشد و محوریت قرار دادن کاربر به عنوان هدف اصلی و خارجی کتابخانه می‌باشد، شاید بتوان وجود این اختلاف در فرهنگ جاری و فرهنگ مورد انتظار کتابداران را به عنوان عامل مهمی در عدم کارایی در این کتابخانه‌ها شناخت.

پیشنهادات کاربردی

۱. با توجه به اینکه مقوله فرهنگ سازمانی جزء نقش مهمی در ارتباطات سازمان ایفا می‌کند، برگزاری کارگاه‌هایی در جهت آشنا ساختن کارکنان کتابخانه‌ها با انواع فرهنگ سازمانی و ابعاد مثبت و منفی آنها می‌تواند در ایجاد آگاهی در کارکنان مثمر ثمر باشد.
۲. با توجه به اینکه به وجود تفاوت بین فرهنگ حاکم و فرهنگ مطلوب در سازمان کتابخانه‌های عمومی بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر و سایر پژوهش‌های مشابه، پیشنهاد می‌شود مدیران و دست‌اندرکاران در تدوین سیاست‌های کلی

دولانی و همکاران: رابطه فرهنگ سازمانی و رضایت‌مندی ...

سازمان کتابخانه‌ها نسبت به تغییر فرهنگ به فرهنگ مشتری‌مداری جهت رسیدن به رضایت بیشتر کاربران و ایجاد خلاقیت و همدلی بین کتابداران اقدام نمایند.

قدردانی

از معاونت محترم آموزشی دانشگاه الزهرا و کادر آموزش شعبه ارومیه به خاطر حمایت معنوی و همکاری در اجرای پژوهش حاضر قدردانی می‌شود.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

- Abbasi, Zoohre, Parirookh, mehri, Dayyani, mohammadhossain & Fattahi, rahmatollah (2009). Identifying the Organizational Culture Model Governing Central Libraries of Universities and Measuring its Impact on the Knowledge Management Implementation. *Information Science and Technology*, 25(3), pp. 389-412. [In Farsi]
- Abdollahi, bijan, Hadavandi, mohammadreza & Ebrahimi, Ayyob (2016). Identifying the organizational culture of the Red Crescent population based on the Cameron and Queen model. *Quarterly scientific journal of rescue and relief*, 8(1, 2). [In Farsi]
- Gorman, liyam (2008). Corporate Culture Concepts: Why is Organizational Culture Important for Managers? Translate by Sadraddin alboorzi. *Journal of Cooperatives and Agriculture*, 96, pp. 70-75. [In Farsi]
- Hassanzadeh, Mohammad, Hokmabadi, rohollah (2015). The Relationship between Organizational Culture and Quality of Service in Public Libraries Institution Libraries in Mashhad. *Research on Information Science and Public Libraries*, 21(4), pp.49-56. [In Farsi]
- Hassanzadeh, Mohammad, Karimi, Elmira (2012). A Comparative Study of Organizational Culture Governing Public and Academic Libraries in Tehran and Investigating Its Relationship with User Satisfaction. *Research on Information Science and Public Libraries*, 18(3), pp. 391-406. [In Farsi]
- Karimi, Elmira (2011). A Comparative Study of Organizational Culture Governing Public and Academic Libraries in Tehran and Investigating Its Relationship with User Satisfaction. M.S dissertation, Tarbiat Modares University, Tehran. [In Farsi]

- Mehdizadeh, Maryam & Hassanzadeh, Mohammad (2013). The Study of Dominant Organizational Culture of libraries of Universities of Tabriz City based on Quinn and Cameron's Model. Quarterly journal of knowledge studies. 6(22), pp. 85-96. [In Farsi]
- Miri, Anis, Salami, Maryam & Marjani, seyedabbas (2016). Personalization of Public Libraries Service from the Librarian's Viewpoint in Mashhad. Library and information science research, 6(2), pp. 227-243. [In Farsi]
- Moshabaki, asghar, Rohani, mohammadhossain (2010). Management of Organizational Behavior. Tehran: Eghbal, pp. 86. [In Farsi]
- Sarmad, Zohreh, Bazarghan, abbas & Hejazi, Elahe (2004). Research Methods in Behavioral Sciences. Tehran: Aghah. [In Farsi]
- Vashghani Farahani, samaneh (2009). Investigating the Relationship between Organizational Culture and Customer Satisfaction at Sepah Bank. M.S dissertation, Tarbiat Modares University, Tehran. [In Farsi]
- Berio, A. A. (2003). An organizational culture assessment using the competing values framework: A profile of Ohio State University Extension. *Age*, 2(699), 1.052.
- Brooks, M. G. (2007). Organizational leadership in academic libraries: Identifying culture types and leadership roles.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*: John Wiley & Sons.
- Davidson, G. M. (2009). *The relationship between organisational culture and financial performance in a South African Investment Bank*.
- Fralinger, B., & Olson, V. (2007). Organizational culture at the university level: A study using the OCAI instrument. *Journal of College Teaching & Learning*, 4(11), 85-98.
- Naeem, H., & Saif, M. I. (2007). Excellence of Banking Services-A Multidimensional Approach. *The Journal of Behavioral Science*, 2(1), 67-84.
- Ole Pors, N. (2008). Management tools, organisational culture and leadership: an explorative study. *Performance Measurement and Metrics*, 9(2), 138-152.

Rashid, S. (2008). Impact of organizational culture on customer satisfaction: a study of practitioners in public relation and corporate communication industry in Malaysia. *Unpublished thesis, International Islamic University Malaysia, Kuala Lumpur.*

Robbins, S. (2005). *Management*, entice Hall of India Schermerhorn: NewYork: John Wiley & Sons Inc.

Shepstone, C., & Currie, C. L. (2007). Transforming the academic library: creating an organizational culture that fosters staff success [presentation].

COPYRIGHTS



© 2019 by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)