

تحلیل جمعیت‌شناختی فرهنگ سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

نجلا حریری (نویسنده مسئول)

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
nadjlahariri@gmail.com

مهناز جعفری

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران
mahnazjafari2009@yahoo.com
تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۱۰/۲۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۳/۲۴

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف تعیین وضعیت جمعیت‌شناختی فرهنگ سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با استفاده از مدل رابینز انجام شده است.

روش: روش پژوهش پیمایشی و جامعه پژوهش شامل ۶۰۹ نفر از کارکنان سازمان است که حداقل دارای مدرک کاردانی هستند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با ۸ سؤال و پرسشنامه استاندارد فرهنگ سازمانی رابینز با ۳۰ سؤال است که با استفاده از آنها نظرات ۴۱۶ نفر از کارکنان سازمان گردآوری شد.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌های پژوهش، فرهنگ سازمانی سازمان اسناد و کتابخانه ملی با میانگین ۲/۸۵ در مقیاس لیکرت از دیدگاه کارکنان در سطح متوسطی قرار دارد و متغیرهای جنسیت، وضع تأهل و سن کارکنان با هیچ یک از مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی دارای رابطه معنی‌دار نبود. از میان مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی بین «هویت»، «سیستم‌پاداش» و «سازش با پدیده تعارض»، و سابقه کار کارکنان کتابخانه ملی رابطه معنی‌دار و مثبت وجود داشت و رابطه فرهنگ سازمانی با سابقه کار آنها در حالت کلی، معنی‌دار و مثبت بود. از میان مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی بین مؤلفه‌های «رهبری»، «یکپارچگی» و «حمایت مدیریت»، و داشتن تحصیلات در رشته کتابداری رابطه مثبت و معنی‌داری وجود داشت.

اصالت/ارزش: فرهنگ سازمانی، عاملی نامحسوس اما تاثیرگذار در هدایت و کنترل رفتار اعضای سازمان‌هاست. از آن جا که کتابخانه ملی رسالت ویژه‌ای در امر حفظ و گسترش فرهنگ و اشاعه اطلاعات در سطح جامعه به عهده دارد، مطالعه فرهنگ سازمانی این مرکز و رابطه آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان می‌تواند با شناسایی کاستی‌ها، زمینه‌ساز برنامه‌ریزی در جهت بهسازی فرهنگ سازمانی و در نتیجه افزایش رضایت کارکنان و بهره‌وری و توانمندسازی هر چه بیشتر سازمان باشد.

کلیدواژه‌ها: تحلیل جمعیت‌شناختی، سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران،

فرهنگ سازمانی

مقدمه

به کارگیری شیوه‌های صحیح مدیریت، نقش تعیین‌کننده و بنیادینی در تحقق اهداف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و به‌طور کلی دستیابی به سطوح بالای توسعه‌یافتگی در جوامع امروز دارد. بر پایه‌ی دانش مدیریت است که نیل به اهداف والا در جامعه و به‌طور خاص در سازمان‌ها امکان‌پذیر می‌شود. مدیران ارشد سازمان‌ها امروزه با آگاهی از اهمیت و جایگاه ارزشمند شیوه‌های مدیریت علمی، تلاش می‌کنند که با به‌کارگرفتن روش‌های صحیح مدیریتی، موفقیت‌پایدار سازمان تحت مدیریت خود را در بازار رقابتی امروز تضمین کنند. در تفکرات سنتی مدیریت، مدیران به مبانی غیررسمی و نامرئی سازمان مانند فرهنگ سازمانی که اثراتی به مراتب بیشتر از سایر عوامل ملموس دارند، توجه چندانی نداشتند.

دنیای امروز پر از پیچیدگی‌هایی است که سازمان‌ها را در مسیر رشد و تعالی با مشکلات عدیده‌ای روبرو ساخته، و مدیران را به عنوان برنامه‌ریزان، سازمان‌دهندگان و رهبران قافله‌بشریت با چالش‌های فراوانی مواجه کرده است و وضعیت کنونی نشان‌دهنده‌ی بضاعت کم سازمان‌ها در مقابله با مسائل و مشکلات سازمانی است (بحرالعلوم، ۱۳۷۹). در این بین نقش فرهنگ سازمانی به عنوان عامل مهم و تأثیرگذار بر بهره‌وری بسیار حائز اهمیت بوده و نیازمند بررسی و مطالعه‌ی بیشتری است. فرهنگ سازمانی الگوی ایجاد ارزش‌های مشترک و جامعه‌پذیر کردن در سازمان‌هاست و عامل کلیدی در کارایی و اثربخشی و دستیابی به مقاصد و راهبردهای سازمان به شمار می‌رود (رایبیتز^۱، ۱۳۷۴). چنان که کوین^۲ (۱۹۸۳) مطرح می‌کند، برای شناخت سازمان و رفتارها و عملکرد کارکنان، شناخت فرهنگ گامی اساسی و بنیادی است زیرا با اهرم فرهنگ به سادگی می‌توان انجام تغییرات را تسهیل و جهت‌گیری جدید را در سازمان پایدار کرد. از این رو فرهنگ سازمانی یک عامل اساسی در موفقیت سازمان و تحقق اهداف بلندمدت سازمان است. در بسیاری از سازمان‌ها، پرورش فرهنگ سازمانی به عنوان مهمترین وظیفه‌ی مدیران مورد توجه قرار نمی‌گیرد و این در حالی است که فرهنگ سازمانی با اثرگذاری بر تمامی جنبه‌های سازمان، دارای نقش تعیین‌کننده‌ای بر بهره‌وری سازمانی است. شناخت فرهنگ سازمانی و تلاش در جهت هدایت آن در راستای اهداف سازمانی، ابزار

1. Robins

2. Quinn

کارآمدی است که مدیریت علمی امروز با بهره‌گیری از آن، مسیر رشد بهره‌وری سازمان‌ها را هموارتر می‌سازد. شناخت محیط مساعد و شیوه‌های مناسب هدایت سازمانی، راهکار مدیریتی اثربخشی است که سازمان‌های موفق امروز، ارزش و اهمیت آن را به خوبی دریافته‌اند. رابینز (۱۳۸۹) با بهره‌گیری از مدل‌های مختلف فرهنگ سازمانی، ده مؤلفه را که معرف و نمایانگر فرهنگ سازمانی است به شرح زیر معرفی کرده است:

۱. خلاقیت فردی: عبارت از اندازه‌توانایی تلفیق ایده‌ها به شیوه‌ای منحصر به فرد برای برقراری ارتباط غیر معمول بین ایده‌های مختلف، و نوآوری در فرایند به‌کارگیری یک ایده خلاق و تبدیل آن به یک محصول، خدمت یا شیوه مفید است.
۲. ریسک‌پذیری: عبارت از اندازه‌ای که افراد تشویق می‌شوند تا ابتکار عمل به خرج دهند، دست به کارهای مخاطره‌آمیز بزنند و بلند پروازی نمایند.
۳. هدایت و رهبری: عبارت است از اینکه سازمان به چه اندازه هدف‌ها و عملکردهای مورد انتظار را بدون ابهام، روشن و مشخص بیان می‌کند.
۴. یکپارچگی: عبارت است از اینکه واحدهای درون سازمان به چه درجه یا اندازه‌ای هماهنگ عمل می‌کنند و به همکاری تشویق می‌شوند.
۵. حمایت مدیریت: عبارت است از اینکه مدیران با زیردستان خود تا چه اندازه ارتباط برقرار می‌کنند، آنان را یاری می‌دهند و از آنها حمایت می‌کنند.
۶. کنترل: تعداد قوانین و مقررات و میزان سرپرستی مستقیمی که مدیران بر رفتار کارکنان اعمال می‌کنند. کنترل، فرایند بازبینی فعالیت‌ها برای کسب اطمینان از انجام فعالیت‌ها بر طبق برنامه‌هاست و شامل اصلاح کردن کاستی‌ها و انحرافات است. در یک فرهنگ سازمانی حمایت‌گر، خودکنترلی و سیستم غیررسمی روال کار قرار می‌گیرد.
۷. هویت: هویت یک احساس درونی و ذهنی است که هر فرد علیرغم تغییر رفتار، از خویش به عنوان یک شخص دارد. هویت موجب اخلاقی رشدیافته، تفکر منظم، عزت نفس، اجتماعی شدن، احساس قدرت در تصمیم‌گیری و ثبات شخصیت می‌گردد. هویت سازمانی آن اندازه‌ای است که فرد، نه یک گروه خاص یا رشته‌ای را که در آن تخصص دارد، بلکه کل سازمان را معرف خود می‌داند و به آن احساس تعلق می‌کند.

۸. سیستم پاداش: عبارت از این است که شیوه تخصیص پاداش، افزایش حقوق، ارتقاء مقام و ... تا چه اندازه و درجه‌ای بر اساس شاخص‌های عملکرد کارکنان قرار دارد. به عبارت دیگر پاداش بر اساس شایستگی به کارکنان پرداخت می‌شود و معیارهایی مانند مهارت، دانش، حل مشکل و تصمیم‌گیری و ... مدنظر قرار می‌گیرد.

۹. سازش با پدیده تعارض: اندازه یا درجه‌ای که افراد تشویق می‌شوند با تعارض بسازند و پذیرای انتقادهای آشکار باشند.

۱۰. الگوی ارتباطی: ارتباطات عبارت از مبادله اطلاعات بین دو یا چند نفر از طریق علائم مشترک است. الگوی ارتباطی در سازمان به درجه‌ای از ارتباطات سازمان اشاره دارد که ارباب رجوع، کارکنان و مدیران می‌توانند بدون توجه به سلسله‌مراتب، به راحتی ارتباط برقرار کنند.

هر یک از ویژگی‌های مذکور بر روی یک پیوستار از بسیار کم تا بسیار زیاد قرار می‌گیرند. بنابراین به نظر می‌رسد چنانچه فرهنگ سازمانی از زاویه این ده شاخص مورد توجه قرار گیرد تصویر کاملی از آن به دست می‌آید که منعکس‌کننده نوع احساسات اعضا، درک مشترک آنان، نحوه انجام کار و نوع رفتار آنان است. مطالعه فرهنگ سازمانی با توجه به اهمیت آن، مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. برخی پژوهش‌ها مانند بحر العلوم (۱۳۷۹)، حمیدی (۱۳۸۲)، دیویس^۱ (۱۹۸۴)، رابینز (۱۹۹۱) و هافستد^۲ (۲۰۰۰) به رابطه بین فرهنگ سازمانی و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مانند جنسیت، سن، وضعیت تأهل و ... نیز پرداخته‌اند. بحث فرهنگ سازمانی به‌رغم اهمیتی که در کلیه محیط‌های کاری دارد، در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کشور کمتر مورد توجه قرار گرفته است. تقویت فرهنگ سازمانی به ویژه در سازمان‌هایی که فعالیت آن‌ها عمدتاً بر محور دانش و فرهنگ استوار شده است جایگاه و اهمیت بسیاری دارد. در این میان، کتابخانه‌های ملی کشورها به سبب رسالت ویژه‌ای که در امر حفظ و گسترش فرهنگ جوامع به عهده دارند، همانند سایر مراکز فرهنگی نیازمند هم‌سویی با دانش روز و بهره‌گیری از شیوه‌های مدیریت علمی هستند. لذا این پژوهش بر آن است که با استفاده از مدل پیش‌گفته، به مطالعه فرهنگ سازمانی حاکم بر سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و رابطه آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان آن سازمان بپردازد.

1. Davis

2. Hofstde

پرسش‌های پژوهش

۱. وضعیت هر یک از مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از دیدگاه کارکنان سازمان چگونه است؟
۲. بین کدامیک از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه آماری با مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی رابطه وجود دارد؟

روش پژوهش

جامعه پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران با حداقل مدرک کاردانی است که جمعاً تعداد ۶۰۹ نفر را در بر گرفت. پژوهش به روش پیمایشی انجام شده است. ابزار گردآوری اطلاعات، یکی پرسشنامه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شامل ۷ سؤال و دیگری پرسشنامه ارزیابی فرهنگ سازمانی رابینز (۱۹۹۱) مشتمل بر ۳۰ سؤال است. شاخص‌های ده‌گانه فرهنگ سازمانی که در این پژوهش مورد سنجش قرار گرفته عبارتند از: خلاقیت و نوآوری، ریسک‌پذیری، رهبری، یکپارچگی، حمایت مدیریت، کنترل، هویت، سیستم پاداش، سازش با پدیده تعارض و الگوهای ارتباطی که هر یک از شاخص‌ها با استفاده از ۳ سؤال اندازه‌گیری شده است. پاسخ‌ها شامل پنج گزینه بر اساس مقیاس اندازه‌گیری لیکرت است. میانگین نمره ۳ سؤال امتیاز هر شاخص، و میانگین نمره ۱۰ شاخص امتیاز فرهنگ سازمانی از نظر هر آزمودنی را مشخص می‌کند. در صورتی که میانگین کمتر از ۲ باشد سطح فرهنگ سازمانی ضعیف برآورد می‌شود و در صورتی که میانگین بین ۲-۳ باشد سطح فرهنگ سازمانی متوسط است و اگر میانگین بیش از ۳ باشد فرهنگ سازمانی در سطح بالایی قرار دارد.

پرسشنامه فرهنگ سازمانی رابینز در ایران در پژوهش‌ها و سازمان‌های مختلف مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی آن مناسب گزارش شده است. پوربابایی (۱۳۷۹) در تحقیق خود، پایایی پرسشنامه فرهنگ سازمانی رابینز را ۰/۸۳، شکاری (۱۳۸۱) ۰/۸۷، سنجری و بهرنگی (۱۳۸۲) ۰/۸۸، و صابونچی (۱۳۸۶) ۰/۹۳ گزارش نمودند. ضریب پایایی پرسشنامه در این پژوهش ۰/۸۷ به دست آمد.

یافته‌ها

در این بخش به ارائه یافته‌های پژوهش می‌پردازیم. از مجموع ۶۰۹ نفر که جامعه پژوهش، تعداد ۴۱۶ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند و نرخ پاسخگویی ۶۸/۳۰٪ درصد است. ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه پژوهش در جدول‌های ۱ و ۲ نشان داده شده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی از کارکنان کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران بر حسب جنسیت، سن و وضعیت تاهل

ویژگی‌های جمعیت شناختی	جنسیت		سن				وضعیت تاهل		
	زن	مرد	<۳۰	۳۰-۳۹	۴۰-۴۹	≥۵۰	بدون پاسخ	مجرد	متاهل
تعداد	۲۰۸	۲۰۸	۶۹	۱۶۱	۱۵۲	۳۳	۱	۱۰۲	۳۱۴
درصد	۵۰	۵۰	۱۶/۶	۳۸/۷	۳۶/۵	۷/۹	۰/۲۰	۲۴/۵	۷۵/۵

جدول ۱ نشان می‌دهد که ۵۰ درصد پاسخگویان را زنان و ۵۰ درصد را مردان تشکیل دادند. بیشترین رده سنی کارکنان ۳۰-۳۹ با درصد فراوانی ۳۸/۷ و کمترین رده سنی ۵۰ سال و بیشتر با درصد فراوانی ۷/۹ بود. همچنین سه چهارم کارکنان مورد پژوهش متأهل بودند.

جدول ۲. توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب مدرک و رشته تحصیلی، سابقه کاری و پست سازمانی

ویژگی‌های جمعیت شناختی - فراوانی	مدرک تحصیلی		رشته تحصیلی		سابقه کار		پست سازمانی											
	کارشناسی	کارشناسی ارشد و دکتری	بدون پاسخ	غیر کتابداری	بدون پاسخ	≥۲۰	۱۰-۱۴/۹	۵-۹/۹	<۵	بدون پاسخ	معاون	مسئول بخش	رئیس گروه	رئیس اداره	کارشناس ارشد	کارشناس	کارمند	
تعداد	۲۶۲	۹۹	۲	۲۴۶	۲	۷۳	۶۵	۱۱۱	۶۴	۴	۵	۳۵	۱۷	۲۳	۱۲	۲۵۳	۶۷	۲
درصد	۶۳/۰	۲۳/۸	۰/۵	۵۹/۱	۰/۵	۱۷/۵	۱۵/۶	۲۶/۷	۱۵/۴	۰/۸	۱/۲	۸/۴	۴/۱	۵/۵	۲/۵	۶۱/۵	۱۶/۰	۰/۵

داده‌های مندرج در جدول ۲ نشان می‌دهد که دارندگان مدرک کارشناسی اکثریت کارکنان (۶۳ درصد) را تشکیل می‌دهند. بیشترین درصد کارکنان (۵۹/۴) دارای مدرک غیر کتابداری هستند. سابقه کار ۹/۹-۵ سال با درصد فراوانی ۲۶/۷ بیشترین تعداد و سابقه کار کمتر از ۵ سال با درصد فراوانی ۱۵/۴ کمترین تعداد را به خود اختصاص داده‌اند. بیشترین درصد کارکنان (۶۱/۵) دارای پست سازمانی کارشناس بودند.

جهت پاسخگویی به پرسش اول پژوهش مبنی بر این که «وضعیت هر یک از مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از دیدگاه کارکنان سازمان چگونه است؟»، مؤلفه‌های ده‌گانه فرهنگ سازمانی به وسیله ۳۰ سؤال پرسشنامه فرهنگ سازمانی توسط نمونه مورد بررسی تکمیل شد و جدول ۳ شامل نظرات آنان است:

جدول ۳. نمرات مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی	میانگین	انحراف معیار
خلاقیت فردی	۳/۰۴	۰/۰۹۳۵
ریسک‌پذیری	۲/۴۱	۰/۰۹۸
رهبری و جهت‌دهی	۳/۲۴	۰/۰۸۹
یکپارچگی	۳/۱۷	۰/۰۹۳
حمایت مدیر	۲/۱۵	۰/۰۹۴
کنترل	۲/۸۱	۰/۰۹۸
هویت	۳/۵۴	۰/۰۸۹
سیستم پاداش	۲/۵۲	۱/۱۷۸
سازش با پدیده تعارض	۲/۵۵	۱/۰۸۸
الگوهای ارتباطی	۳/۰۴	۰/۰۹۳
فرهنگ سازمانی	۲/۸۵	۰/۰۷۲

طبق جدول ۳، مؤلفه هویت با میانگین ۳/۵۴ از دیگر مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی قوی‌تر و حمایت مدیریت با میانگین ۲/۱۵ از دیگر مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی ضعیف‌تر ارزیابی می‌شود. در حالت کلی، فرهنگ سازمانی سازمان اسناد و کتابخانه ملی با میانگین ۲/۸۵ از دیدگاه کارکنان سازمان در سطح متوسط قرار دارد.

به‌منظور پاسخگویی به پرسش دوم پژوهش مبنی بر این که «بین کدامیک از ویژگی‌های

جمعیت‌شناختی جامعه آماری با مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی رابطه وجود دارد؟»، میانگین و انحراف معیار فرهنگ سازمانی کارکنان بر حسب هر یک از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی محاسبه و سپس رابطه فرهنگ سازمانی با هر یک از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی به صورت جداگانه مورد آزمون قرار گرفت. لازم به توضیح است که در این بخش از یافته‌ها، جداول تفصیلی حاوی داده‌های مربوط به تک‌تک مؤلفه‌ها بر حسب ویژگی جمعیت‌شناختی مربوطه، فقط در مواردی آورده شده است که رابطه معنی‌داری بین متغیرها مشاهده شده و در مواردی که آزمون مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی و ویژگی شغلی مربوطه نشانگر رابطه معنی‌دار نبوده است از ذکر داده‌های مربوط به تک‌تک مؤلفه‌ها صرف نظر شده و صرفاً به ذکر داده‌های مربوط به فرهنگ سازمانی اکتفا شده است.

جدول ۴. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار فرهنگ سازمانی و نتایج آزمون t بر حسب جنسیت

P-value	زن	مرد	جنسیت
	میانگین \pm انحراف معیار	میانگین \pm انحراف معیار	
۰/۵۶۸	۲/۸۳ \pm ۰/۶	۲/۸۷ \pm ۰/۷	فرهنگ سازمانی

جدول ۴ شاخص‌های میانگین و انحراف معیار فرهنگ سازمانی و نتایج آزمون t را بر حسب جنسیت نشان می‌دهد. میانگین فرهنگ سازمانی در هر دو گروه در سطح متوسط قرار دارد. نتیجه آزمون t بیانگر این است که با توجه به عدم تفاوت معنی‌دار بین هیچ یک از مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی در زنان و مردان، رابطه معنی‌داری بین فرهنگ سازمانی و جنسیت در کارکنان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران وجود ندارد.

جدول ۵. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار فرهنگ سازمانی و نتایج آزمون t بر حسب وضعیت تأهل

P-value	متاهل	مجرد	وضعیت تأهل
	میانگین \pm انحراف معیار	میانگین \pm انحراف معیار	
۰/۷۳۰	۲/۸۵ \pm ۰/۷	۲/۸۲ \pm ۰/۷	فرهنگ سازمانی

در جدول ۵ شاخص‌های میانگین و انحراف معیار فرهنگ سازمانی و نتایج آزمون t بر حسب وضعیت تأهل جامعه مورد مطالعه نشان داده شده است. میانگین‌ها بیانگر این است که میانگین فرهنگ سازمانی در هر دو گروه کارکنان مجرد و متأهل در سطح متوسط است. نتیجه آزمون t نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین هیچ یک از مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی در بین

کارکنان مجرد و متأهل وجود ندارد. بنابراین وجود رابطه معنی‌دار بین فرهنگ سازمانی و وضعیت تأهل در جامعه مورد مطالعه تأیید نمی‌شود.

جدول ۶. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار فرهنگ سازمانی و نتایج تحلیل واریانس بر حسب سن

P-value	۵۰ سال و بیشتر	بین ۴۹-۴۰	بین ۳۹-۳۰	کمتر از ۳۰	سن
	میانگین \pm انحراف معیار	میانگین \pm انحراف معیار	میانگین \pm انحراف معیار	میانگین \pm انحراف معیار	
۰/۵۹۲	۲/۹۰ \pm ۰/۷۹	۲/۸۲ \pm ۰/۷۳	۲/۸۳ \pm ۰/۷۳	۲/۹۲ \pm ۰/۶۸	فرهنگ سازمانی

جدول ۶ شاخص‌های میانگین و انحراف معیار فرهنگ سازمانی و نتایج آزمون تحلیل واریانس را بر حسب وضعیت تأهل جامعه مورد مطالعه نشان می‌دهد. با توجه به داده‌ها، میانگین فرهنگ سازمانی بر حسب سن نیز در سطح متوسط قرار دارد. نتایج آزمون تحلیل واریانس نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین هیچ یک از مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی بر حسب سن در بین کارکنان وجود ندارد، بنابراین وجود رابطه معنی‌دار بین فرهنگ سازمانی و سن در کارکنان سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران مورد تأیید قرار نگرفت.

جدول ۷. شاخص‌های میانگین و انحراف معیار فرهنگ سازمانی و نتایج آزمون t بر حسب رشته تحصیلی

P-value	غیر کتابداری	کتابداری	رشته تحصیلی
	میانگین \pm انحراف معیار	میانگین \pm انحراف معیار	مؤلفه‌ها
۰/۱۳۴	۲/۹۸ \pm ۰/۸	۳/۱۲ \pm ۰/۹	خلاقیت و نوآوری
۰/۹۶۴	۲/۴۱ \pm ۰/۹	۲/۴۱ \pm ۱/۰۳	ریسک‌پذیری
۰/۰۰۱	۳/۱۲ \pm ۰/۸	۳/۴۱ \pm ۰/۹	رهبری
۰/۰۰۱	۳/۰۴ \pm ۰/۸	۳/۳۵ \pm ۱/۰۰	یکپارچگی
۰/۰۰۳	۲/۲۵ \pm ۰/۹	۱/۹۸ \pm ۰/۹	حمایت‌مدیریت
۰/۸۷۲	۲/۸۰ \pm ۰/۹	۲/۸۲ \pm ۱/۰۳	کنترل
۰/۸۷۲	۳/۴۸ \pm ۰/۹	۳/۶۲ \pm ۰/۸	هویت
۰/۱۱۹	۲/۴۹ \pm ۱/۱۰	۲/۵۵ \pm ۱/۲۸	سیستم پاداش
۰/۶۱۵	۲/۵۲ \pm ۱/۰۵	۲/۵۹ \pm ۱/۱۴	سازش با پدیده تعارض
۰/۱۳۴	۲/۹۸ \pm ۰/۸	۳/۱۲ \pm ۰/۹۸	الگوهای ارتباطی
۰/۲۱۸	۲/۸۱ \pm ۰/۶	۲/۹۰ \pm ۰/۷	فرهنگ سازمانی

جدول ۷ شاخص‌های آماری مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی و نتایج آزمون t را برحسب رشته تحصیلی جامعه آماری نشان می‌دهد. کارکنان سازمان اسناد و کتابخانه ملی با رشته تحصیلی کتابداری (میانگین ۳/۶۲) نسبت به مؤلفه هویت در مقایسه با کارکنان دارای مدرک تحصیلی غیر کتابداری (میانگین ۳/۴۸) دیدگاه بهتری دارند. میانگین مؤلفه حمایت مدیریت از مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی از دیدگاه هر دو گروه کتابداری و غیر کتابداری، به ترتیب با میانگین‌های ۱/۹۸ و ۲/۲۵ کمتر از سایر مؤلفه‌هاست. میانگین کلی فرهنگ سازمانی از دیدگاه هر دو گروه رشته کتابداری و غیر کتابداری به ترتیب ۲/۹۰ و ۲/۸۱ و در سطح متوسط است. نتایج آزمون t بیانگر این است که از بین مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی تنها میانگین‌های رهبری، یکپارچگی، و حمایت مدیریت در میان کارکنان رشته کتابداری و غیر کتابداری دارای تفاوت معنی‌دار است؛ به این ترتیب که در مؤلفه‌های رهبری و یکپارچگی، افراد با تحصیلات کتابداری و در مؤلفه حمایت مدیریت، افراد با تحصیلات غیر کتابداری نظر مساعدتری داشتند. در آزمون t مربوط به مقایسه میانگین نظر کارکنان درباره فرهنگ سازمانی به تفکیک رشته تحصیلی، P-Value برابر با ۰/۲۱ محاسبه شد و از آنجا که بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، این نتیجه حاصل شد که بین نظر کتابداران و غیر کتابداران اختلاف معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۸ شاخص‌های میانگین و انحراف معیار فرهنگ سازمانی و نتایج تحلیل واریانس بر حسب سابقه کار

P-value	سابقه کار (سال)					فرهنگ سازمانی
	کمتر از ۵	بین ۵-۹	بین ۱۰-۱۴	بین ۱۵-۱۹	۲۰ و بیشتر	
۰/۰۵۱	۳/۱۶±۰/۸	۳/۰۹±۰/۹	۲/۷±۰/۸	۲/۹±۰/۸	۳/۱±۱/۰۷	خلاقیت و نوآوری
۰/۰۸۷	۲/۵±۱/۰	۲/۴±۱/۰	۲/۲±۰/۹	۲/۲±۰/۹	۲/۵±۱/۱	ریسک‌پذیری
۰/۱۸۰	۳/۳±۰/۹	۳/۳±۰/۸	۳/۰±۰/۹	۳/۱±۰/۸	۳/۲±۰/۹	رهبری و جهت‌دهی
۰/۰۲۵	۳/۳±۱/۰	۳/۳±۰/۸	۲/۹±۰/۹	۳/۰±۰/۹	۳/۱±۰/۸	یکپارچگی
۰/۱۴۳	۲/۰±۰/۹	۲/۳±۰/۹	۱/۹±۰/۸	۲/۱±۰/۹	۲/۱±۰/۹	حمایت‌مدیر
۰/۰۸۶	۲/۷±۱/۰	۲/۸±۱/۰	۲/۵±۱/۰	۲/۸±۰/۹	۲/۹±۰/۹	کنترل

←



۰/۰۰۰	۳/۵±۱/۰۱	۳/۵±۰/۹	۳/۱±۰/۸	۳/۷±۰/۷	۳/۴±۰/۸	هویت
۰/۰۱۸	۲/۸±۱/۳	۲/۴±۱/۱	۲/۲±۰/۹	۲/۶±۱/۱	۲/۴±۱/۱	سیستم‌پاداش
۰/۰۰۰	۲/۹±۱/۲	۲/۴±۱/۰	۲/۰±۰/۹	۲/۶±۱/۰	۲/۵±۱/۰	سازش با پدیده تعارض
۰/۰۵۱	۳/۱±۱/۰	۳/۱±۱/۰	۲/۹±۰/۸	۳/۰±۰/۹	۳/۱±۰/۸	الگوهای ارتباطی
۰/۰۰۴	۲/۹±۰/۸	۲/۷±۰/۶	۲/۵±۰/۶	۲/۹±۰/۷	۲/۸±۰/۶	فرهنگ سازمانی

جدول ۹ شاخص‌های آماری مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی و نتایج آنالیز واریانس را بر حسب سابقه کار نشان می‌دهد. افراد با سابقه کار ۹/۹-۵ سال در سازمان با میانگین ۳/۷ اندازه مؤلفه هویت را در سازمان مورد مطالعه بهتر ارزیابی می‌کنند و افراد با سابقه کار ۹/۹-۱۰ سال با میانگین ۱/۹ نسبت به مؤلفه حمایت مدیریت ارزیابی ضعیفی دارند و در حالت کلی افراد با سابقه کار ۹/۹-۱۰ سال با میانگین ۲/۵ نسبت به فرهنگ سازمانی دیدگاه نسبتاً بهتری دارند. میانگین هویت و رهبری و جهت‌دهی در کلیه گروه‌های سنی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد. نتیجه تحلیل واریانس بیانگر این است که فقط مؤلفه‌های هویت، سیستم پاداش و سازش با پدیده تعارض با سابقه کار رابطه معنی‌دار مثبت دارند. به این ترتیب این مؤلفه‌ها با سابقه کار در سازمان دارای رابطه معنی‌دار و مثبت هستند و رابطه فرهنگ سازمانی با سابقه کار در سازمان اسناد و کتابخانه ملی در حالت کلی معنی‌دار و مثبت است ($P\text{-Value} < 0/004$). نتیجه آزمون تعقیبی شفه بیان می‌دارد که این رابطه معنی‌دار و مثبت ناشی از تفاوت دیدگاه بین همه گروه‌ها بر حسب سابقه کار است.

نتیجه‌گیری

در مورد تعیین وضعیت فرهنگ سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، یافته‌ها نشان داد که فرهنگ سازمانی آن با میانگین ۲/۸۵ در مقیاس لیکرت از دیدگاه کارکنان آن در سطح متوسطی قرار دارد. نتایج تحقیقات یوسفی سعیدآبادی (۱۳۷۶)، مرادی (۱۳۷۷)، ورمزیار (۱۳۷۹)، رهاوی عزآبادی (۱۳۷۹)، کریمیان (۱۳۸۵) و صابونچی (۱۳۸۶) حاکی از آن است که فرهنگ سازمانی در اکثر سازمان‌ها مانند برخی سازمان‌های شهر

ایلام، وزارت بازرگانی و جهاد سازندگی، راه‌آهن تهران، وزارت آموزش و پرورش و سازمان تربیت بدنی در حد متوسط و ضعیف است. تأکید بر این نکته ضرورت دارد که علیرغم وضعیت متوسط فرهنگ سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، تلاش در جهت ارتقاء فرهنگ سازمانی در این سازمان هدف متعالی و بایسته‌ای است که توجه جدی مسئولان را ایجاد می‌کند. چنان که رایبیز (۱۹۹۱) اشاره می‌کند، ضعف فرهنگ سازمانی می‌تواند موجب کاهش علاقه به کار، اشاعه فرهنگ تملق و چاپلوسی، غیبت و فرار از کار، توجه به منافع شخصی، کمبود اعتماد به نفس، کم کاری، محافظه کاری، پاسخگو نبودن به ارباب رجوع، بی‌توجهی به آینده و اهداف سازمانی و ... گردد. فرهنگ سازمانی قوی نقش مهمی در بهره‌وری سازمان‌ها دارد و این رابطه در پژوهش‌های متعددی از جمله زارعی متین (۱۳۷۴)، طیبی (۱۳۷۶)، امین‌پور (۱۳۸۱)، ندیری (۱۳۸۲)، عطار (۱۳۸۳)، و دیل و کندلی^۱ (۱۹۸۲) تأیید شده است. علاوه بر بهره‌وری، یافته‌های برخی پژوهش‌های دیگر مانند جور تافت و اسمارت^۲ (۱۹۹۴)، فیزی^۳ (۱۹۹۷) و کافی^۴ (۲۰۰۳)، رابطه فرهنگ سازمانی با اثربخشی سازمان را نشان داده و پژوهش‌های دنیسون^۵ و دیگران^۶ (۲۰۰۶)، اسمرک و دنیسون^۶ (۲۰۰۷)، گیلسپی^۷ و دیگران (۲۰۰۷) رابطه فرهنگ سازمانی و رضایت کارکنان را تأیید کرده و پژوهش کرمی (۱۳۸۳) بر رابطه آن با خلاقیت را صحنه گذاشته است. همچنین یافته‌های پژوهش علامه^۸ و دیگران (۲۰۱۱) نشان داده که فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش دارای رابطه معنی‌داری است. بنابراین لازم است ارتقاء فرهنگ سازمانی در زمره اولویت‌های اهداف مسئولان سازمان اسناد و کتابخانه ملی کشور قرار گیرد. این مهم می‌تواند موجب افزایش بهره‌وری سازمانی و رضایت شغلی، کاهش غیبت و جابجایی و دستیابی مؤثر به اهداف سازمانی گردد.

در خصوص تعیین رابطه مولفه‌های فرهنگ سازمانی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه آماری، یافته‌ها حاکی از این بود که بین هیچ یک از مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی با جنسیت، وضعیت تأهل و سن کارکنان سازمان اسناد و کتابخانه ملی رابطه معنی‌داری وجود ندارد. این یافته‌ها با نتایج تحقیقات بحر العلوم (۱۳۷۹)، حمیدی (۱۳۸۲)، دیویس (۱۹۸۴)، رایبیز (۱۹۹۱) و هافستد^۹ (۲۰۰۰) که اظهار کرده‌اند بین رضایت شغلی و فرهنگ سازمانی، و ویژگی‌های

1. Deal & Kenndy
5. Denisson
9. Hofstdse

2. Jortoft & Smart
6. Smerek & Denisson

3. Fayzi
7. Gillespie

4. Coffey
8. Allameh

جمعیت‌شناختی رابطه ضعیفی وجود دارد، همخوانی ندارد. در پژوهش‌های فوق متغیرهای سن با فرهنگ سازمانی، جنسیت و مدرک تحصیلی با جهت‌دهی، سابقه کار با فرهنگ سازمانی و ریسک‌پذیری و حمایت‌مدیر و سیستم پاداش، همبستگی ضعیف اما معنی‌داری را نشان دادند. در پژوهش حاضر نیز یافته‌ها نشان داد که بین مؤلفه‌های «هویت»، «سیستم پاداش» و «سازش با پدیده تعارض» با «سابقه کار» رابطه معنی‌دار و مثبتی وجود دارد و در حالت کلی رابطه فرهنگ سازمانی با سابقه کار در سازمان اسناد و کتابخانه ملی معنی‌دار و مثبت است.

همچنین از میان مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی فقط مؤلفه‌های «رهبری»، «یکپارچگی» و «حمایت‌مدیریت» در میان افراد با رشته کتابداری و غیرکتابداری اختلاف معنادار داشتند. یافته‌های هافستد (۲۰۰۰)، لوند (۲۰۰۳)، هاپکینز (۲۰۰۶) و آگنینگا (۲۰۱۱) نیز بیانگر این است که کارکنان با مدارک مرتبط با پست سازمانی، مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی را از نظر حمایت‌مدیریت، رهبری و یکپارچگی بهتر ارزیابی کرده‌اند و نیز کارکنان با مدرک مرتبط، رضایت بیشتری از سطح فرهنگ سازمانی خود و در نتیجه رضایت شغلی و انگیزش شغلی بیشتری داشتند.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌شود:

۱. با توجه به لزوم اهتمام به ارتقاء فرهنگ سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، پیشنهاد می‌شود در کنار اقداماتی مانند برگزاری کارگاه‌های آموزشی تحت عنوان مفهوم فرهنگ سازمانی، نحوه فرهنگ‌سازی و تقویت فرهنگ، با توجه به یافته‌های پژوهش، افزایش حمایت‌مدیران سازمان از کارکنان و اصلاح سیستم پاداش نیز باید در دستور کار مدیران قرار گیرد.
۲. از آنجا که یافته‌ها حاکی از میانگین نسبتاً پایین در مورد سازش با تعارض بود، سیاست‌گذاری در جهت کاهش تعارض‌های سازمانی، از مهمترین اقداماتی است که سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران باید نسبت به آن اهتمام ورزد.
۳. با توجه به میانگین زیر متوسط در مؤلفه ریسک‌پذیری که نشان از خلاقیت پایین کارکنان سازمان مورد مطالعه دارد، پیشنهاد می‌شود مسئولان سازمان از ابتکار عمل

در بین کارکنان حمایت کرده، شرایط لازم را برای اقدامات مبتکرانه کارکنان فراهم آورند.

۴. میانگین کمتر از حد متوسط در مؤلفه کنترل نیز نکته حائز اهمیتی است که با توجه به آن، پیشنهاد می‌شود مدیران با کاستن از کنترل مستقیم و آشکار بر رفتار کارکنان، با تقویت خودکنترلی و کنترل غیررسمی کارکنان، موجبات تقویت فرهنگ سازمانی حمایت‌گر را فراهم آورند. چنان‌که لوتانز^۱ (۱۹۹۲) اشاره می‌کند که در یک فرهنگ قوی توافق بیشتری دربارهٔ رسالت سازمان وجود دارد و وحدت هدف موجب همبستگی، وفاداری، تعهد سازمانی و کاهش ترک خدمت می‌شود و برای هدایت رفتار کارکنان نیاز کمتری به قوانین و رویه‌های رسمی وجود دارد. آموزش و آشنا کردن افراد از طریق مدیران و همکاران با اصول کاری در سازمان و همچنین تقدیر و ترفیع افرادی که این ارزش‌های محوری را پذیرفته‌اند، به دیگران کمک می‌کند که این ارزش‌ها را بهتر بشناسند.

۵. با توجه به یافته‌های پژوهش در رابطه با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان سازمان اسناد و کتابخانه ملی، به نظر می‌رسد افزایش سن و سابقه کار، احترام و آزادی عملی بیشتری برای کارکنان ایجاد کرده و موجب ارتباط بیشتر با کانون‌های قدرت می‌شود و از همین رو کارکنانی که دارای سن و سابقه بیشتری بودند، فرهنگ سازمانی را قوی‌تر و ساختار را منعطف‌تر ارزیابی نموده‌اند. پیشنهاد می‌شود مسئولان حفظ کارکنان با سابقه و دارای تجربه شغلی یا تحصیلات بالا در رشته کتابداری را با استفاده از سازوکارهای مناسب در دستور کار قرار دهند.

۶. از آنجا که یافته‌ها نشان داد که ارزیابی کارکنان دارای مدرک تحصیلی کتابداری از دو مؤلفه رهبری و یکپارچگی به نحو معنی‌داری بالاتر از کارکنان با مدرک غیرکتابداری است، استفاده هر چه بیشتر از فارغ‌التحصیلان رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران پیشنهاد می‌شود.

1. Lotanz

منابع

- امین‌پور، فاطمه (۱۳۸۱). بررسی تأثیر فرهنگ و جو سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
- بحرالعلوم، حسن (۱۳۷۹). ارتباط فرهنگ سازمانی و سبک مدیریت با رضایت شغلی کارشناسان اداره تربیت بدنی تهران. رساله دکتری تخصصی، دانشگاه تربیت معلم، تهران.
- رایبیز، استیفن (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. جلد سوم، چاپ اول، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های فرهنگی.
- رایبیز، استیفن (۱۳۸۹). مبانی مدیریت. ترجمه سید محمد اعرابی، محمدعلی حمیدرفیعی و بهروز اسراری ارشاد. چاپ نهم، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های فرهنگی.
- حمیدی، مهرزاد (۱۳۸۲). تبیین و تحلیل ارتباط ساختار سازمانی با تعهد سازمانی و اثربخشی سازمان تربیت بدنی از دیدگاه کارشناسان ارشد حوزه ستادی. طرح پژوهشی، سازمان تربیت بدنی، تهران.
- رهاوی عزآبادی، رزا (۱۳۷۹). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با بهره‌وری مدیران تربیت بدنی آموزش و پرورش سراسر کشور. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- زارعی‌متین، حسن (۱۳۷۴). تبیین الگوی فرهنگ سازمانی بر اساس ارزش‌های اسلامی و محیط کار. رساله دکتری تخصصی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- سنجری، احمدرضا و بهرنگی، محمدرضا (۱۳۸۲). شناخت بهره‌وری تحقیقات و فرهنگ سازمانی حاکم بر آن: مطالعه موردی یکی از دانشگاه‌های مستقر در شهر تهران. طرح پژوهشی، دانشگاه تهران، تهران.
- شکاری، غلام‌عباس (۱۳۸۱). رابطه فرهنگ سازمانی و اثربخشی سبک رهبری در ادارات استان خراسان. رساله دکتری تخصصی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
- صابونچی، رضا (۱۳۸۶). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. رساله دکتری تخصصی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
- کرمی، رضا (۱۳۸۳). رابطه بین فرهنگ سازمانی و خلاقیت در اداره کل پست لرستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد، بروجرد.
- مرادی، قدرت‌ا. (۱۳۷۷). بررسی نظر مدیران استان ایلام درباره تأثیر فرهنگ سازمانی بر انتخاب سبک مدیریت آنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، کرمان.
- ورمزیار، سکینه (۱۳۷۹). راهبرد ارگونومی برای حمل و نقل دستی بار. چاپ اول، تهران: مرکز انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران.
- یوسفی سعیدآبادی، رضا (۱۳۷۶). مطالعه فرهنگ سازمانی مدارس راهنمایی و متوسطه ساری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.

References

- Agbenyiga, D. L. (2011). Organizational Culture Influence on Service Delivery: A Mixed Methods Design in a Child Welfare Setting, *Children and Youth Services Review*, 33 (10), 1767-1778.
- Allameh, M.; Zamani, M. & Davoodi, S. M. R. (2011). The Relationship between Organizational Culture and Knowledge Management (A Case Study: Isfahan University). *Procedia Computer Science Journal*, 3(1), 1315-1320.
- Coffey, V. (December 8-10, 2003). *The Organization Culture and Effectiveness of Companies Involved in Public Sector Housing Constriction in Hong Kong*. CIBTG 23 International Conferences, Hong Kong.
- Davis, I. (1984). *Management Organization culture*. Cambridge Massachusetts: Ballinger publishing Co, Harper and Row.
- Deal, T. E. & Kennedy A. A. (1982). *Corporate Cultures*. Boston: Addison Wesley.
- Gillespie M.A.; Denison D. R.; Haaland, S.; Smerek, R. & Neale, W. (2007). *Organizational Culture and Customer Satisfaction*. Ann Arbor: Denison Consulting.
- Hofstde, G. (2000). *Culture and Organizations: Soft Ware of the Mind*. New York: Mc Graw Hill.
- Hopkins, A. (2006). Studying Organizational Cultures and Their Effects on Safety. *Safety Science*, 44 (10), 875-889.
- Lund, D. B. (2003). Organizational Culture and Job Satisfaction. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 18 (3), 219 – 236.
- Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior*. Boston: Mc Grow Hill.
- Robbins, S. P. (1991). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: prentice Hall International.
- Smerek, R. E. & Denison, D. R. (May 17-19, 2006). *Social Capital in Organization Understanding the Link to Firm Performance*. In: Solomon, G. T. (Ed.), best Paper proceedings of the sixty sixth annual meeting of the academy of management.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

حریری، نجلا، و جعفری، مهناز (۱۳۹۱). تحلیل جمعیت‌شناختی فرهنگ سازمانی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۳)، ۴۶۹-۴۸۴.