

## ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌ها و رابطه‌ی آن با میزان رضایت کاربران مطالعه موردی کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

مریم شکفته\*<sup>۱</sup> | فرزاد زبانی<sup>۲</sup> | مریم کازرانی<sup>۳</sup> | فرید زایری<sup>۴</sup>

۱. استادیار گروه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

Shekofteh\_m@yahoo.com

۲. کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

Farzad.zabani@gmail.com

۳. استادیار گروه کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

Kazerani@sbmu.ac.ir

۴. دانشیار گروه آمار زیستی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران

fzayeri@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۳/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۱/۱۳

### چکیده

**هدف:** با توجه به اهمیت جوسازمانی و از آنجایی که به نظر می‌رسد جوسازمانی سالم باعث ارتقاء خدمات به مشتریان می‌شود؛ هدف از این پژوهش ارزیابی جوسازمانی کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و بررسی ارتباط آن با میزان رضایت مراجعان است.

**روش پژوهش:** این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات پیمایشی - توصیفی است. کلیه کارکنان کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و مراجعان این کتابخانه‌ها، جامعه پژوهش حاضر را تشکیل می‌دهند و ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه بومی سازی شده کلایمت کوآل و پرسشنامه رضایت مراجعان صراف پور است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و ضریب همبستگی اسپیرمن، با کمک نرم‌افزار SPSS ۱۹ انجام شده است.

**یافته‌ها:** وضعیت جوسازمانی کتابخانه‌های مورد بررسی کمی بیش از میانگین (۴/۴۲) و وضعیت رضایت‌مندی کتابخانه‌های مورد بررسی نیز اندکی بیش از میانگین (۳/۳) به دست آمد. بین جوسازمانی و رضایت مراجعان در کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی رابطه معناداری یافت نشد.

**نتیجه گیری:** توجه مدیران کتابخانه‌های مورد بررسی به ابعاد مختلف جوسازمانی و رضایت مراجعان و تقویت ابعادی که میانگین نمره کمتری کسب کرده‌اند ضروری است.

**کلیدواژه‌ها:** جوسازمانی، کلایمت کوآل، رضایت مراجعان، کتابخانه‌های دانشکده‌ای، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

## مقدمه

در محیط‌های رقابتی، عمده نگرانی سازمان‌ها بقا و پیشرفت است که این امر جز با کاهش هزینه‌ها و رقابتی‌تر شدن آن‌ها میسر نخواهد شد. در نتیجه سازمان‌ها برای شناخت و بهبود رفتار خود و همین‌طور کاهش هزینه‌های مربوط به آن‌ها، تلاش می‌کنند (فتحیان، ۱۳۶۴). در واقع، برای اداره هر سازمان باید آن را از دو بعد ساختاری و رفتاری مورد مطالعه و بررسی قرار داد و این دو جنبه را بهبود بخشید. در بهبود بعد ساختاری سازمان باید دانست که سازمان چگونه عمل می‌کند و چگونه می‌توان عملکرد آن را بهبود بخشید و کارایی و بازدهی آن را افزایش داد. برای ارتقا و تقویت بعد رفتاری سازمان نیز باید به رفتار انسان‌هایی که در این سازمان فعالیت دارند توجه کرد زیرا از رفتار تک تک این افراد رفتار کل سازمان رقم می‌خورد (هیت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). مطالعات مربوط به جو سازمانی در بعد رفتاری سازمان قرار می‌گیرد.

مفهوم جو سازمانی برای اولین بار در اواخر دهه‌ی ۱۹۵۰ مطرح شد (رایت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). اهمیت جو سازمانی باعث شده است اندازه‌گیری آن در سازمان‌های مختلف از اهمیت ویژه‌ای برخوردار باشد. لیکن، ارزیابی و سنجش جو سازمانی کتابخانه‌ها امر تازه‌ای است که در سال ۲۰۰۹ از سوی انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (ARL)، با استفاده از ابزار کلایمت کوآل معرفی گردید (لی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). این ابزار جو سازمانی را در نه بعد ارزیابی می‌کند که شامل جو عدالت و مساوات، جو رهبری و مدیریت، جو تنوع جمعیت‌شناختی، جو خلاقیت و نوآوری، جو آموزش و یادگیری مداوم، جو کارگروهمی، جو خدمت به مشتری، جو امنیت روانی، جو تنوع عمیق<sup>۴</sup> است و هر کدام از این ابعاد دارای ۴ بعد فرعی هستند. به عقیده هانگز<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) ابزار کلایمت کوآل به کتابخانه‌ها این فرصت را می‌دهد تا در چارچوبی علمی

<sup>1</sup> Hitt

<sup>2</sup> Wright

<sup>3</sup> Li

<sup>4</sup> Climate for Justice, Climate for Leadership, Climate for Deep Diversity, Climate for Demographic Diversity, Climate for Innovation, Climate for Continual Learning, Climate for Teamwork, Climate for Customer Service, Climate for Psychological Safety

<sup>5</sup> Hanges

و هدفمند به ارزیابی و تجزیه و تحلیل جو سازمان خود پردازد، تا بتوانند بهتر از گذشته، جو سالم‌تری را برای کارکنان خود در فضای کتابخانه فراهم نمایند و همچنین خلاقیت و نوآوری را در کارکنان زنده نگهداشته و با مشخص شدن ضعف‌ها و کاستی‌های موجود و درک احساسات واقعی کارکنان، بهتر از گذشته بتوانند به ارتقاء یا تغییر سیستم‌های مدیریتی خود اقدام نمایند.

ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی که بخش بسیار مهمی از نظام‌های آموزشی و پژوهشی هستند، دارای اهمیت ویژه‌ای است. چون جو سازمانی مطلوب در این کتابخانه‌ها می‌تواند دستیابی به هدف‌های علمی و فرهنگی جوامع را تسهیل کند، زمینه لازم را برای ارتقاء کارکنان فراهم سازد و تأثیری شگرف بر کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها داشته باشد. هدف اصلی ارزیابی عملکرد کتابخانه‌ها نزدیک شدن به هدف‌های نهایی یعنی تأمین رضایت مراجعان و افزایش کارایی و اثربخشی عملیات کتابخانه است (علوی، ۱۳۸۷).

از سوی دیگر، در سال‌های اخیر مدیران سازمان‌های خدماتی در تلاش‌اند تا با گسترش اندیشه مشتری‌محور در سازمان‌های خود بر نیازهای مشتریان تمرکز کرده و ضمن ایجاد برتری رقابتی برای خود، کارایی و اثربخشی خود را افزایش دهند. در این شرایط سازمان‌هایی موفق هستند که رضایت مشتریان خود را کسب کنند و ارزش اضافی به آن‌ها ارائه دهند. از مهمترین عوامل جهت تحقق این هدف بخصوص در سازمان‌های خدماتی، کیفیت خدمات است. کیفیت خدمات یکی از ابزارهای بسیار مهم جهت ارضای نیازها و وفاداری مشتریان است. یکی از سازمان‌هایی که کیفیت خدمات ارائه شده در آن‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است. در کتابخانه‌ها، افراد ارائه‌کننده خدمت که با مراجعه‌کنندگان در ارتباطند، کتابداران هستند. فعالیت‌های کتابداران در کتابخانه‌ها به ویژه در دو بخش خدمات مرجع و امانت با مراجعه‌کنندگان (مشتریان) در ارتباط است. این فعالیت‌ها عاملی حیاتی در توسعه مؤثر روابط با مشتری است. بنابراین مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتار کتابداران در این زمینه حائز اهمیت است؛ زیرا که نهایتاً آن‌ها

دولتی ایران ارائه کردند. مدل ارائه شده نشان داد که از بین ابعاد نه گانه جوسازمانی، جو نوآوری، امنیت روانی و رهبری تأثیر بیشتری بر روی جوسازمانی دارند. البته جو تنوع عمیق، رهبری و آموزش مداوم نیز نیازمند توجه خاصی هستند چون بر نوآور تأثیرگذار هستند. رودریگز و گولا<sup>۵</sup> (۲۰۱۱) نظر ۷۲ نفر از کارکنان کتابخانه‌های دانشکده‌ای را در مورد جوسازمانی کتابخانه‌هایشان جویا شدند و به این نتیجه رسیدند که جوسازمانی کتابخانه‌های مورد بررسی مطلوب است اما عواملی نظیر امکانات فیزیکی مناسب، سیستم پاداش، تعامل بهتر کارکنان، امنیت شغلی و امکان ارتقا عواملی هستند که باعث رضایت کارکنان شده و در نهایت منجر به بهبود جوسازمانی می‌شود. در پژوهشی در دانشگاه کورنل<sup>۶</sup> رضایت کارکنان کتابخانه با استفاده از مقیاس کلایمت کوال و رضایت کاربران با ابزار لیب کوال بررسی شد. با در میان گذاشتن یافته‌های به دست آمده از ارزیابی جوسازمانی با کارکنان، سعی شد نقاط ضعف کتابخانه کاهش یابد و در طی زمان انجام پژوهش، با استفاده از مقیاس لیب کوال، طرز تلقی کاربران کتابخانه نیز از محیط کاری کتابخانه در ۴ مرحله مورد ارزیابی قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که دانشگاه کورنل دارای جو سازمانی سالمی است و همچنین محیط کار سالم از منظر کارکنان رضایت مشتریان سازمان را به دنبال دارد. البته در این پژوهش ارتباط دقیق نمره‌های جوسازمانی با نمره‌های لیب کوال با استفاده از روش‌های آماری بررسی نشده و بررسی دقیق‌تر این موضوع با توجه به نمره‌های به دست آمده از اندازه گیری جزو پیشنهادات پژوهش است (لی و برایان<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰). یافته‌های پژوهشی در مؤسسات پژوهشی بخش بهداشت و درمان در دانشگاه زولیا نشان داده که جو سازمانی حاکم بر این مؤسسات چندان مناسب نیست (اوردانیتا<sup>۸</sup> و دیگران، ۲۰۰۹). پژوهشی در رابطه با تأثیر متغیرهای جو سازمانی بر پیش بینی جو سازمانی با استفاده از مدل رگرسیون نشان داد که از بین ۹ متغیری که بر روی جو سازمانی تأثیرگذار هستند، ۵ متغیر نوآوری،

برای ارائه خدمات با کیفیتی که مورد انتظار مراجعه‌کنندگان باشد، مسئولیت دارند (صراف پور، ۱۳۹۰). بنابراین، از آن جایی که جامعه کاربران مهم‌ترین جزء هر کتابخانه محسوب می‌شود و هدف اولیه‌ی تمام خدمات اطلاعاتی، جلب رضایت مراجعان و مخاطبان است. تحقق این هدف در واقع معیاری برای تعیین اثربخشی خدمات اطلاعاتی است. بر این اساس، احراز درک روشنی از دیدگاه مراجعان در مورد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی برای آگاهی از میزان رضایت کاربران و به تبع آن رفع نقاط ضعف جنبه‌های مختلف خدمات اطلاعات تخصصی امری ضروری است. در واقع، رضایت کاربران در هر سازمانی محور اساسی پویایی آن سازمان محسوب می‌شود و کتابخانه‌ها، رضایت مشتریان را از مجموعه کتابخانه، خدمات و اولویت‌های اطلاعاتی جهت حصول اطمینان از برآورده شدن نیازهای فزاینده مشتریان می‌سنجند (چاندراسکار<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۲). بر اساس مطالعه متون گذشته ارزیابی میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌ها در چهار بعد، خدمات فیزیکی و رفاهی، منابع اطلاعاتی موجود، خدمات کتابخانه، برخورد کارکنان کتابخانه با مراجعان صورت می‌گیرد (صراف پور، ۱۳۹۰). کتابخانه‌های مختلف نیز معمولاً ارزیابی رضایت کاربران را با هدف تعیین نقاط قوت و ضعف این کتابخانه‌ها بررسی می‌کنند و بسیاری از یافته‌های مرتبط با این پژوهش‌ها در مجلات معتبر منتشر شده است.

در همین رابطه فریمپونگل<sup>۲</sup> و دیگران (۲۰۱۶) رابطه بین جوسازمانی و استفاده از خدمات مبتنی بر شواهد را در مراکز بهداشتی اعتیاد بررسی کردند و به این نتیجه دست یافتند که جوسازمانی بهتر می‌تواند باعث به کارگیری موثرتر خدمات مبتنی بر شواهد باشد. زاچر و یانگ<sup>۳</sup> (۲۰۱۶) با بررسی ۶۴۹ کارمند از ۱۲۰ شرکت به این نتیجه رسیدند که جوسازمانی سالم بر سالمندی موفق تأثیر مثبت دارد. یمین فیروز<sup>۴</sup> و دیگران (۲۰۱۵) مدلی را برای جوسازمانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های

<sup>1</sup> Chandrasekar

<sup>2</sup> Frimpong

<sup>3</sup> Zacher & Yang

<sup>4</sup> Yaminfiroz

<sup>5</sup> Rodrigues & Gowda

<sup>6</sup> Cornell University Library (CUL)

<sup>7</sup> Li & Bryan

<sup>8</sup> Urdaneta

کار گروهی، خدمت به کاربر، امنیت روان شناختی و تنوع عمیق نقش اصلی در جو سازمانی دارند (جهانی<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۵). مؤمنی (۱۹۹۳) نشان داد که جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز در سطح مطلوبی قرار داد و بین جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. یمین فیروز (۱۳۹۰) نشان داد که جو سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی ایران، مطلوب است و کتابخانه‌های وزارت علوم تحقیقات و فناوری نسبت به کتابخانه‌های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی از جو سازمانی بهتری برخوردار هستند و یمین فیروز و دیگران (۱۳۹۲ ب) در پژوهش دیگری از همین ابزار برای ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران و بابل استفاده کرد. یافته‌ها نشان داد که ارزیابی جو سازمانی در ابعاد جو نوآوری و خلاقیت، کار گروهی، آموزش و یادگیری مداوم، امنیت روانی و جو مدیریت در کتابخانه‌های مورد بررسی نامطلوب و در مابقی شاخص‌ها قابل قبول است. پژوهش دیگری نیز توسط نشاط و دیگران (۱۳۹۱) تأثیر جو سازمانی را بر خلاقیت کارکنان سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، مورد ارزیابی قرار دادند. بهزادی و دیگران (۱۳۹۱) رابطه بین جو سازمانی با تعهد سازمانی را در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد بررسی کردند و به رابطه معناداری بین این دو دست یافتند. سبزی پور و دیگران (۱۳۹۰) به تحلیل رابطه جو سازمانی با متغیرهای نگرشی و رفتارهای فرانگرشی نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی پرداختند. نتایج تحقیق آنها نشان داد که جو سازمانی کتابخانه‌های عمومی به شکل معناداری با رضایت شغلی کارکنان شاغل در این نوع کتابخانه‌ها ارتباط دارد. از آنجایی که هر دو عامل جو سازمانی و رضایت کاربران اهمیت ویژه‌ای در نحوه عملکرد کتابخانه دارد و با عنایت به اینکه کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی نیز کتابخانه‌های تخصصی هستند که به ارائه خدمات اطلاعاتی تخصصی به دانشجویان و اساتید علمی مبادرت می‌کنند و به عنوان نهاد اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های تخصصی، برای

پشتیبانی از امور تحقیقات مدیریتی دانشکده‌ها و کمک به افزایش سطح دانش و کارایی دانشجویان و اساتید، با بهره‌گیری از دانش روز، انجام وظیفه می‌کنند و از آنجایی که تا کنون در زمینه بررسی وضعیت جو سازمانی و ارتباط آن با میزان رضایت کاربران کتابخانه‌ها پژوهشی صورت نگرفته است، پژوهش حاضر در نظر دارد این مساله را در کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بررسی نماید. بنابراین اهداف اختصاصی پژوهش عبارت است از:

۱) تعیین وضعیت جو سازمانی در کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با استفاده از ابعاد نه‌گانه کلاسیک کوآل؛

۲) رتبه‌بندی کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از لحاظ وضعیت جو سازمانی؛

۳) تعیین میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی؛

۴) رتبه‌بندی کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از لحاظ وضعیت رضایت مراجعان؛

۵) تعیین رابطه میان وضعیت جو سازمانی و میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی.

نتایج پژوهش می‌تواند دیدی روشن جهت درک احساسات واقعی کتابداران نسبت به جو سازمانی محیط کار ارائه دهد و با مشخص کردن ضعف‌ها و کاستی‌های موجود، زمینه را برای ارتقاء یا تغییر سیستم‌های مدیریتی و ایجاد بسترهای لازم برای دستیابی به جو سالمتر برای کارکنان در فضای کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه شهید بهشتی فراهم آورد. همچنین مدیران کتابخانه‌ها می‌توانند در جهت ارتقاء یا تغییر سیستم‌های موجود و برطرف کردن نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت برنامه‌ریزی نمایند و در جهت افزایش میزان رضایت مراجعان این کتابخانه‌ها گام بردارند.

<sup>1</sup> Jahani

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که با روش پیمایشی-توصیفی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شاغل در ۱۰ کتابخانه‌ی دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی (۳۳ نفر) و همچنین کلیه مراجعان به کتابخانه‌های مذکور در فاصله‌ی زمانی مهر تا آذر سال ۱۳۹۳ است. برای ارزیابی جوسازمانی هیچگونه نمونه‌گیری از کتابداران صورت نگرفت و از روش تمام شماری استفاده شد و برای ارزیابی میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای-تصادفی استفاده شده است که بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه ۲۲۰ نفر از مراجعان تعیین گردید. از هر دانشکده به تعداد ۲۵ پرسشنامه تکمیل شده بدست آمد، به استثنای دانشکده طب سنتی بدلیل وجود پرسشنامه‌های کم (بدلیل کم بودن تعداد دانشجویان و مراجعان این کتابخانه)، از لیست دانشکده‌ها حذف شد.

ابزار گردآوری اطلاعات برای بخش جوسازمانی پرسشنامه‌ی کلایمت کوآل است. با توجه به عدم انتشار پرسشنامه اصلی کلایمت کوآل به منظور دسترسی به آن، با سایت لایب کوآل مکاتبه شد. در پاسخ، استفاده از پرسشنامه کلایمت کوآل بومی‌سازی شده توسط یمین فیروز از طرف ایشان توصیه شد (یمین فیروز، ۱۳۹۰) که روایی این پرسشنامه بر اساس نظر متخصصان و پایایی آن نیز با آلفای کرونباخ ۰/۸۷۶ تأیید شده بود. این پرسشنامه حاوی ۳۶ سؤال بسته با طیف لیکرت ۷ گزینه‌ای (کاملاً موافقم، موافقم، تاحدی موافقم، نه موافقم نه

مخالف، تاحدی مخالفم، مخالفم، کاملاً مخالفم) تنظیم و هریک از طیف‌ها نیز به ترتیب از ۱ تا ۷ ارزش‌گذاری شده است. ابزار گردآوری اطلاعات برای بخش رضایت مراجعان به کتابخانه‌ها، پرسشنامه‌ی چهار بعدی صراف‌پور است (صراف‌پور، ۱۳۹۰) که روایی آن با نظر متخصصان و پایایی آن نیز با مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۴ تأیید شده بود. این پرسشنامه دارای ۵۰ سؤال بسته با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، بسیار زیاد) است و هریک از طیف‌ها نیز به ترتیب از ۱ تا ۵ ارزش‌گذاری شده است.

رابطه بین دو متغیر جو سازمانی و رضایت کاربران از طریق محاسبه ضریب همبستگی اسپیرمن محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه نوزدهم استفاده شده است.

## یافته‌ها

یافته‌های مربوط به ابعاد مختلف جو سازمانی و گویه‌های مربوط به هر کدام از این ابعاد، در کتابخانه‌های مورد بررسی، در جدول ۱ ذکر شده است. همانطور که جدول ۱ نشان می‌دهد از بین ۹ شاخص کلایمت کوآل، به ترتیب جو خدمت به مشتری، جو کارگروهی و جو امنیت روانی دارای میانگین بالاتری در مقایسه با سایر شاخص‌ها هستند و رتبه اول تا سوم را به خود اختصاص داده‌اند و جو عدالت و جو تنوع عمیق در رتبه‌های آخر ۹ و ۸ قرار گرفتند. همچنین در هر کدام از ابعاد، میانگین، انحراف معیار و میانه مربوط به گویه‌های مختلف مشخص شده است.

جدول ۱. آمار توصیفی گویه های مربوط به ابعاد مختلف جو سازمانی

میانگین کلی	انحراف معیار	میانگین	گویه ها	میانگین	انحراف معیار	میانگین کلی	ابعاد جو سازمانی
۵/۸۹	۱/۳۶	۵/۷۳	میزان دانش و مهارت	۶/۲۵	۱/۳۶	۵/۸۹	خدمت به مشتری
		۶/۲۴	احترام به مشتری				
		۵/۳۶	خط مشی مشخص				
		۶/۲۴	رفع نیاز اطلاعاتی				
۴/۹۸	۱/۶	۵/۹۱	علاقه به کارگروهی	۵	۱/۶	۴/۹۸	کارگروهی
		۵/۰۹	تسهیل کارگروهی				
		۴/۹۷	تشویق به کارگروهی				
۴/۷۲	۱/۶۸	۴/۲۱	اظهاری نظر آزادانه	۵	۱/۶۸	۴/۷۲	امنیت روانی
		۴/۷۹	گفتمان آزاد				
		۴/۸۲	میزان شکایت از امور				
		۵/۰۶	آینده پیش رو				
۴/۶۶	۱/۴۹	۴/۳	آموزش شغلی حین کار	۴/۷۵	۱/۴۹	۴/۶۶	آموزش مداوم
		۴/۹۴	زمینه مساعد شرکت				
		۴/۷۳	خودآموزی				
		۴/۷	محتوای آموزشی				
۴/۴۶	۲/۱۱	۴/۸۵	ترکیب قومی و نژادی	۴/۷۵	۲/۱۱	۴/۴۶	تنوع جمعیت شناختی
		۴/۲۴	جنسیت کارکنان				
		۴/۵۵	مذهب کارکنان				
		۴/۲۱	شأن و رتبه کارکنان				
۴/۴۵	۱/۸۴	۳/۹۱	حمایت از ایده ها	۴/۵	۱/۸۴	۴/۴۵	نوآوری
		۴/۱۸	پیشرفت کارکنان				
		۵/۲۷	اجرای ایده ها				
		۴/۴۵	تشویق نوآوری ها				
۴/۳۱	۱/۶۲	۴/۷۶	ارتباط دوستانه	۴/۷۵	۱/۶۲	۴/۳۱	رهبری
		۳/۵۸	کنترل				
		۴/۲۱	حمایت				
		۴/۷	یکی بودن حرف و عمل				
۳/۵۹	۱/۸۷	۳/۳۳	سطح تنوع	۳/۵	۱/۸۷	۳/۵۹	تنوع عمیق
		۳/۵۵	حمایت از تنوع				
		۳/۸۲	توجه به چشم اندازهای مختلف				
		۳/۶۷	رفتار منصفانه				
۹	۲/۷۳	۲/۹۷	عدالت توزیعی	۲/۱۲۱	۲/۷۳	۹	عدالت
		۲/۵۸	عدالت رویهای				
		۲/۷۳	عدالت فردی				
		۲/۶۴	عدالت اطلاعاتی				

همچنین در کتابخانه های مذکور میانگین کل جو سازمانی ۴/۴۲ و انحراف معیار کل جو سازمانی ۱/۰۶ بدست آمد.

جدول ۲. آمار توصیفی مربوط به مقایسه میانگین و رتبه‌ی ابعاد کلایمت کوآل در کتابخانه‌های دانشکده‌ای

دندانپزشکی		علوم توانبخشی		بهداشت		علوم تغذیه و صنایع غذایی		طب سنتی		پرستاری و مامایی		پزشکی		سلامت، ایمنی و محیط زیست		داروسازی		پیراپزشکی	
رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین
۱	۵/۵	۲	۵/۲۷	۳	۴/۵۴	۴	۴/۵۳	۵	۴/۳۱	۶	۴/۲	۷	۳/۹۶	۸	۳/۹۴	۹	۳/۸۷	۱۰	۳/۲۳

همچنین به منظور بررسی رابطه بین جو سازمانی با میزان رضایت کاربران، ابتدا رضایت کاربران را در ابعاد ۴ گانه بررسی و رتبه کتابخانه‌ها بر این اساس به دست آمد که جدول ۳ نشان دهنده آمار توصیفی مربوط به ابعاد مختلف میزان رضایت به صورت زیر است.

جدول ۲ نشان می‌دهد کتابخانه دانشکده دندانپزشکی از منظر میانگین کلی نمره جو سازمانی رتبه اول را در بین سایر کتابخانه‌های دانشکده‌ای به دست آورده است. همچنین دانشکده‌های علوم توانبخشی و بهداشت در رتبه دوم و سوم قرار دارند. کمترین مقدار میانگین نیز به دانشکده‌های پیراپزشکی و داروسازی اختصاص یافته است.

جدول ۳. آمار توصیفی مربوط به مقایسه میانگین و رتبه ابعاد میزان رضایت مراجعان از کتابخانه‌های دانشکده‌ای

کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی																ابعاد رضایت مراجعان		
بهداشت		پزشکی		پیراپزشکی		علوم توانبخشی		علوم تغذیه و صنایع غذایی		پرستاری و مامایی		سلامت، ایمنی و محیط زیست		دندانپزشکی			داروسازی	
رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	رتبه	میانگین	
۱	۴/۰۴	۶	۳/۲۷	۵	۳/۵۷	۴	۳/۵۹	۳	۳/۶۵	۷	۳/۱۴	۲	۳/۷۱	۸	۳/۱۳	۹	۳/۰۷	فیزیکی و رفاهی
۱	۳/۷۳	۲	۳/۵۱	۵	۳/۱۸	۳	۳/۲۶	۴	۳/۲۳	۶	۳/۱۳	۷	۲/۹۶	۸	۲/۸۴	۹	۲/۶۶	منابع اطلاعاتی
۱	۳/۹۵	۳	۳/۴۴	۵	۳/۲۳	۲	۳/۶۶	۴	۳/۳۱	۷	۳/۱۳	۶	۳/۲	۸	۲/۶۳	۹	۲/۵۳	خدمات کتابخانه
۱	۴/۲۳	۵	۳/۵۲	۳	۳/۷۲	۶	۳/۵۱	۴	۳/۵۷	۲	۳/۹۱	۷	۳	۸	۲/۷۷	۹	۲/۵	ویژگی‌های کارکنان
۱	۴/۰۲	۲	۳/۴۵	۳	۳/۴۳	۴	۳/۴۳	۵	۳/۴۲	۶	۳/۳۶	۷	۳/۱۸	۸	۲/۷۸	۹	۲/۶۲	رضایت مراجعان (کلی)

دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران در سطح مطلوب گزارش شده است (یمین فیروز، ۱۳۹۰؛ یمین فیروز و همکاران، ۱۳۹۲ الف؛ مؤمنی، ۱۳۹۳). از آنجایی که دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از مهم‌ترین دانشگاه‌های علوم پزشکی تیپ یک کشور است لازم است به بهبود وضعیت جوسازمانی توجه بیشتری نشان دهد.

به طور کلی در کتابخانه‌های مورد بررسی فقط یکی از ابعاد جوسازمانی میانگین خوبی را کسب کرده است که آن هم جو خدمت به مشتری با میانگین (۵/۸۹۳) است. یافته‌های یمین فیروز نیز نشان‌دهنده این است که جو خدمت به مشتری در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های زیر نظر وزارت بهداشت و وزارت علوم در سراسر کشور نیز در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال ایران هم بالاترین نمره را کسب کرده است که تأکیدی بر یافته‌های پژوهش حاضر است و نشان از توجه کتابداران به برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی کاربران است (یمین فیروز، ۱۳۹۰) و یمین فیروز و دیگران (۲۰۱۵، ۱۳۹۲ الف، ۱۳۹۲ ب).

جوعدالت در بین ابعاد کلایمت کوال کمتر از متوسط (۲/۷۲۷) گزارش شده و پایین‌ترین میانگین را کسب کرده است. جو عدالت در پژوهش یمین فیروز و دیگران (۲۰۱۵) نیز پس از آموزش مداوم کمترین نمره را به دست آورده است این در حالی است که در دانشگاه‌های علوم پزشکی شمال ایران، جو عدالت نمره قابل قبولی را کسب کرده است (یمین فیروز، ۱۳۹۲ الف). لازم به ذکر است کلیه گویه‌های جو عدالت در کتابخانه‌های مورد بررسی نمره کمی کسب کرده‌اند. این گویه‌ها شامل عدالت توزیعی که به عدالت در توزیع پاداش‌ها بر اساس تلاش کارکنان اطلاق می‌شود؛ عدالت رویه‌ای که به وجود رویه‌های شفاف و یکسان در تعیین پاداش اشاره دارد؛ عدالت فردی که به رفتار عادلانه مسئولین تعیین پاداش با کارکنان اشاره دارد؛ و عدالت اطلاعاتی که به تبیین رویه‌های تعیین پاداش توسط مسئولین اشاره دارد، هستند (لی، ۲۰۱). بنابراین برخی از مهم‌ترین دلایلی که می‌تواند باعث نمره نامناسب جو عدالت در کتابخانه‌های مورد بررسی شود شامل عدم وجود سلسله مراتب ارتقاء شغلی

جدول ۳ نشان می‌دهد که کتابخانه دانشکده داروسازی با میانگین کلی (۴/۰۲) رتبه اول را از نظر میزان رضایت مراجعان بدست آورده است و کتابخانه‌های دانشکده‌های دندانپزشکی و سلامت، ایمنی و محیط‌زیست با میانگین‌های به ترتیب (۳/۴۵) و (۳/۴۳) در رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند. کتابخانه دانشکده بهداشت با کمترین میانگین (۲/۶۲)، در رتبه آخر یعنی نهم قرار دارد.

همچنین از بین ۴ بعد رضایت مراجعان، به ترتیب بعد فیزیکی و رفاهی کتابخانه با میانگین ۳/۴۶، بعد رضایت از کارکنان کتابخانه با میانگین ۳/۴۱، بعد خدمات کتابخانه با میانگین ۳/۵۲ و بعد انواع منابع اطلاعاتی با میانگین ۳/۱۵ به ترتیب در رتبه‌های ۱ تا ۴ قرار گرفتند. در مجموع میانگین کل رضایت مراجعان ۳/۳ و انحراف معیار کل رضایت مراجعان ۰/۶ در کتابخانه‌های مذکور بدست آمد.

به منظور بررسی رابطه بین نمره کتابخانه‌های مورد بررسی در دو بخش جو سازمانی و رضایت کاربران در از ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن استفاده شد. مقدار ضریب به ۰/۱۳ و مقدار p-value ۰/۸۶۵ به دست آمد که خیلی بزرگتر از ۰/۰۵ است. با توجه به این داده‌های آماری، رابطه معناداری بین جوسازمانی و رضایت مراجعان در کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی یافت نشد.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد جو خدمت به مشتری، جو کارگروهی و جو امنیت روانی به ترتیب در رتبه‌های ۱ تا ۳ قرار گرفتند. جو عدالت در رتبه ۹ قرار گرفت و در کل میانگین به دست آمده برای جوسازمانی (۴/۴۲) است که به سبب نزدیکی به میانگین (۴) می‌توان گفت جو سازمانی در کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی همانند کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد و کتابخانه‌های در وضعیت متوسطی قرار دارد. این در حالی است که جوسازمانی کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال ایران در حد قابل قبول و کتابخانه‌های شهر اهواز و کتابخانه‌های مرکزی



کتابخانه، بعد رضایت از کارکنان کتابخانه، خدمات کتابخانه و بعد انواع منابع اطلاعاتی به ترتیب در رتبه‌های ۱ تا ۴ قرار گرفتند. از آنجایی که میانگین وضعیت رضایت مراجعان در هر یک از ابعاد، کمی بیش از میانگین است؛ تحلیل یافته‌های این بخش نشان می‌دهد که هیچ یک از ابعاد مربوط به رضایت مراجعان وضعیت ایده‌آل ندارند. در بعد خدمات کتابخانه ارائه خدمات دور برد نیازمند ایجاد زیرساخت‌های فناوری اطلاعات از سوی دانشگاه است که شامل چهار عنصر انسان (نیروی انسانی)، ساز و کار (قوانین و مقررات)، ابزار (نرم افزار و سخت افزار) و ساختار (ساختار سازمانی) است. همچنین این عناصر نیازمند استفاده از تجهیزات و امکانات فیزیکی است (حریری، ۱۳۸۸). آموزش کتابداران و توجه به ایجاد زیرساخت‌های کتابخانه‌های دیجیتال از اموری است که دانشگاه باید به آن توجه نماید، البته شایان ذکر است در برخی از دانشکده‌ها نظیر کتابخانه علوم تغذیه و صنایع غذایی برخی از این خدمات انجام می‌گیرد. بعد ویژگی‌های کارکنان نشان‌دهنده‌ی متعهد بودن و مسئولیت‌پذیری کتابداران در قبال مراجعان است.

بعد خدمات فیزیکی و رفاهی مربوط به فضای یادگیری گروهی و فضای ساکت و آرام است که غالباً از نامناسب بودن فضای اختصاصی به کتابخانه‌ها نشأت می‌گیرد و منطبق بر یافته‌های مقدسی و ولیزاده (۱۳۹۲) است. در اغلب کتابخانه‌ها فضای سالن‌های مطالعه با بخش خدمات عمومی و مخزن مشترک است که با حضور کتابداران و مراجعان در یک محل ناخودآگاه باعث از بین رفتن فضای ساکت و آرام می‌شود. همچنین به دلیل محدود بودن و اشتراکی بودن فضای بخش‌های مختلف کتابخانه با یکدیگر، به ناچار اجازه مطالعه‌ی گروهی به مراجعان داده نمی‌شود.

در خصوص بعد اثرگذاری خدمات نیز، کتابداران و کتابخانه‌ی مورد پژوهش آن‌طور که شایسته است انتظارات مراجعان خود را برآورده نساخته است و این یافته نیز منطبق بر یافته‌های مقدسی و ولیزاده (۱۳۹۲) است.

با توجه به ماهیت ابعاد کلایمت کوآل و با توجه به نتایج سایر

کتابداران و تعیین پاداش بر اساس شایستگی؛ تأثیرات ناشی از تغییرات مدیریتی در سطح کلان دانشکده که بر نظام پاداش‌ها تأثیرگذار است و عدم وجود رویه تعیین پاداش دانست.

به دلیل اهمیت و تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان، مدیران بهتر است به مسئله عدالت و اجرای آن در سازمان بیش از گذشته اهمیت دهند و زمینه را برای افزایش رعایت عدالت سازمانی فراهم آورند و شرایطی را در سازمان به وجود آورند تا آموزش‌های لازم را برای سرپرستان مستقیم کارکنان، در زمینه برخورد بهتر با کارکنان زیردست فراهم آورند و سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان و سیستم پرداخت‌ها و جبران خدمت آنان بر اساس استانداردهای لازم انجام گیرد. کارکنان سرمایه اصلی یک سازمان هستند، بنابراین سازمان‌ها باید بیشترین توجه را بر تعهد و نگرش‌های آن‌ها داشته باشند. از آنجایی که جو عدالت تأثیر مستقیمی در عملکرد کارکنان دارد. بنابراین باید توجه بیشتری به آن صورت گیرد (حقیقی، ۱۳۸۸).

همچنین، جوتنوع عمیق نیز که ناظر بر ارزش و بها دادن به ارزش‌ها، ایده‌ها و باورهای خرد، ناچیز و کم اهمیت به اندازه ارزش‌گذاری به ارزش‌ها، ایده‌ها و باورهای کلان عمده و مهم است (کیریلیدو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹) نیز رتبه هشتم را در بین ۹ بعد جوسازمانی کسب کرده است که نشان می‌دهد به مشارکت کتابداران و نقطه نظرات آنها توجه چندانی نمی‌شود و به همین دلیل نمره خوبی را کسب نکرده است.

تفاوت در نمره مربوط به ابعاد مختلف جو سازمانی قابل توجه و بررسی است و نشان می‌دهد که وضعیت یکسانی در ابعاد مختلف مشاهده نمی‌شود. این مسئله نشان‌دهنده این است که باید به ابعادی که میانگین کمتری دریافت کرده‌اند به ویژه جو عدالت، جو تنوع عمیق و رهبری و نوآوری توجه بیشتری صورت گیرد و ابعادی که میانگین بهتری دارند مانند جو خدمت به مشتری، جو کار گروهی و جو امنیت روانی، باید تقویت شوند.

همچنین یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که از بین ۴ شاخص رضایت مراجعان، به ترتیب بعد خدمات فیزیکی و رفاهی

<sup>1</sup> Kyrillidou

پژوهش‌ها که رابطه مثبتی را بین جوسازمانی با ارائه خدمات مبتنی بر شواهد (فریمپونگل<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۶) و بین جوسازمانی با رضایت کاربران (لی و برایان، ۲۰۱۰) نشان دادند، انتظار می‌رفت رابطه مثبتی بین جوسازمانی با رضایت کاربران به دست آید، لیکن ضریب همبستگی محاسبه شده رابطه‌ی معناداری را بین جوسازمانی و رضایت مراجعان در کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی نشان نداد. این تفاوت با پژوهش لی و برایان (۲۰۱۰) می‌تواند به دلیل روش پژوهش باشد. پژوهش ریشه در این باور داشت که رضایت کارکنان تأثیر مستقیم و مثبتی بر رضایت کاربران دارد و رابطه بین جوسازمانی سالم‌تر با رضایت کاربران را فقط در عمل مشاهده کرده است و این رابطه را بر اساس نمره‌های کلاسیک کوآل با رضایت کاربران انجام نشده است. پژوهش انجام شده توسط مقدسی و ولیزاده (۱۳۹۲) در کتابخانه‌ی مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی نیز نشان می‌دهد که بین انتظارات کاربران و خدمات ارائه شده از سوی کتابخانه، تفاوت معناداری وجود دارد و کتابخانه مذکور از دید مراجعان خود، عملکرد مطلوبی نداشته است (مقدسی و ولیزاده، ۱۳۹۲).

همچنین، در این رابطه لازم به ذکر است که عوامل متعددی در رضایت کاربران مؤثر است که یکی از آنها جوسازمانی است و البته با توجه به مقدار ضریب همبستگی به دست آمده می‌توان گفت این متغیر سهم بسیار ناچیزی در رضایت کاربران دارد و عوامل مهم‌تری در رضایت کاربران مؤثر است. شاید بتوان گفت یکی از دلایلی که باعث می‌شود برخی از کتابخانه‌ها (همانند کتابخانه دانشکده داروسازی) علیرغم کسب رتبه نامطلوب از نظر جوسازمانی، از نظر رضایت کاربر رتبه مناسبی به دست آورند، این است که تعهد حرفه‌ای کتابداران مانع از این می‌شود که شرایط نامناسب محیط کارشان بر خدمات رسانی به کاربر تأثیرگذار باشد کما این که جو خدمت به مشتری بالاترین امتیاز را در بین ابعاد سازمانی به دست آورده است.

پژوهش اشنایدر<sup>۲</sup> (۱۹۸۷) نشان می‌دهد که حمایت کارکنان

از سیاست‌ها و راهبردهای سازمانی تأثیری مثبت بر روند خدمات‌دهی به مشتریان دارد و با توجه به اینکه جو رهبری در کتابخانه‌های مورد بررسی رتبه مناسبی را کسب نکرده به نظر می‌رسد این مسئله با تغییرات مدیریتی مرتبط باشد چون تغییرات مدیریتی سیاست‌ها و راهبردهای جدید سازمانی را به همراه دارد که در صورتی که این سیاست‌ها با نگرش‌های کارکنان همسو نباشد، پذیرش آنها را دچار مشکل ساخته و تأثیر منفی بر جو سازمانی ادراک شده توسط کارکنان خواهد گذاشت. بنابراین، ضروری است که ایجاد بسترهای مشارکت و همکاری کارکنان از طریق بهبود جوسازمانی در صدر امور کتابخانه‌ها قرار گیرد و با این کار رفتار و انگیزش کارکنان ارتقاء یافته تا در نهایت مشتریان هم بر کیفیت خدمات صحه گذارند.

همانطوری که یمین فیروز و دیگران (۲۰۱۵) و اشاره کرده‌اند تغییر سیاست‌های مدیریتی و تشویقی در کتابخانه‌ها می‌تواند باعث بهبود وضعیت جوسازمانی شود. بنابراین، با توجه به میانگین نمره پایین شاخص‌های عدالت، تنوع عمیق، رهبری و نوآوری در کتابخانه‌های مورد بررسی، نیاز است تا دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی ضمن تغییر سیاست‌های مدیریتی، راهکارهای مناسب بهبود جو عدالت در کتابخانه‌ها را پیاده‌سازی نماید و زمینه‌های لازم برای خوداظهاری و تنوع در ایده‌های کاری را در بین کارکنان فراهم نمایند.

در نهایت پیشنهاد می‌شود با توجه به اهمیت ارزیابی‌های مداوم در کتابخانه‌ها، برنامه ریزی برای ارزیابی مداوم جوسازمانی و رضایت مراجعان در کتابخانه‌های مورد بررسی صورت گیرد. همچنین انجام پژوهش‌های مشابه در سایر کتابخانه‌ها و نیز کتابخانه‌های عمومی توصیه می‌شود.

### تشریح و قدردانی

این مقاله برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی است که توسط فرزاد زبانی به این دانشگاه ارائه شده است.

<sup>1</sup> Frimpong

<sup>2</sup> Schneider

یمین فیروز، م. (۱۳۹۰). ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی ایران با استفاده از ابزار کلاسیک کوال و ارائه الگوی پیشنهادی در سال ۱۳۹۰. [پایاننامه رشته کتابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران].

یمین فیروز، م.؛ نوشین فرد، ف.؛ حریری، ن. (۱۳۹۲ الف). ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال ایران با ابزار بین‌المللی کلاسیک کوال. *مجله دانشگاه علوم پزشکی بابل*، ۴، ۱۰۹-۱۱۴.

یمین فیروز، م.؛ نوشین فرد، ف.؛ حریری، ن.؛ محمد اسماعیل، ص. (۱۳۹۲ ب). کلاسیک کوال ابزاری جدید برای ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های پزشکی: مطالعه موردی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران و بابل. *مدیریت سلامت*، ۱۶ (۵۱)، ۱۵-۲۵.

Chandrasekar, K., & Murugathas, K. (2012). An assessment of user satisfaction on library services: a case study of undergraduate biology students at the University of Jaffna. *Journal of the University Librarians' Association of Sri Lanka*, 16(1), 34-45.

Frimpong, J. A., Gu, J., & Sliskovic, T. (2016). *Organizational Climate and Use of Evidence-Based Practices in Addiction Health Services*. In International OFEL Conference on Governance, Management and Entrepreneurship. 655-670. Zagreb: Centar za istrazivanje i razvoj upravljanja doo.

Hanges, P. J., Aiken, J., & Chen, X. (2006). *Diversity, organizational climate, and organizational culture: The role they play in influencing organizational effectiveness*. In Proceedings of the Library Assessment Conference Building Effective, Sustainable, Practical Assessment, September 25-27, 359-368. Charlottesville, VA

Hitt, M. A., Miller, C. C., & Colella, A. (2006). *Organizational behavior a strategic approach*. John Wiley & Sons.

Jahani, M. A., Yaminfirooz, M., & Siamian, H. (2015). The Regression Model of Iran Libraries Organizational Climate. *Materia socio-medica*, 27(5), 342-6.

Li, X., & Bryan, L. (2010). On becoming an employer of choice: Gauging employee satisfaction through ClimateQUAL®. *Library Trends*, 59(1), 256-268.

Kyrillidou, M., Lowry, C., Hanges, P., Aiken,

بهزادی، ح.؛ موسوی، م.؛ سنجی، م. (۱۳۹۱). بررسی رابطه جو سازمانی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد از دیدگاه کتابداران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۳)، ۴۰۷-۴۲۶.

حریری، ن.؛ یاری فیروزآبادی، ی. (۱۳۸۸). بررسی وضعیت زیر ساخت های فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاهی منطقه پنج دانشگاه آزاد اسلامی. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۲ (۵)، ۴۵-۵۸.

حقیقی، م.؛ احمدی، ا.؛ رامین مهر، ح. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان. *فصلنامه کتاب*، ۷ (۲۰)، ۷۹-۱۰۱. سبزی پور، م.؛ احمدی زاد، آ.؛ اسماعیل گیوی، م. ر. (۱۳۹۰). تحلیل رابطه جو سازمانی با متغیرهای نگرشی و رفتارهای فرانش در نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه عمومی*، ۴ (۴)، ۵۸۱-۶۰۲.

صراف‌پور، س. (۱۳۹۰). سنجش میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه مرکزی شرکت ملی گاز ایران. *نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۱۱ (۱)، ۸۳-۹۴.

علوی، ح. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین متغیرهای پیش‌بین (عدالت سازمانی و جو سازمانی) و وجدان کاری با عملکرد شغلی در کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان.

فتحیان، م.؛ بیگ، ل.؛ قوامی‌فر، ع. (۱۳۸۴). نقش مدیریت دانش ضمنی در خلاقیت و نوآوری. *ماهنامه تدبیر*، ۱۶ (۱۹۴).

مقدسی، ح.؛ ولیزاده، س. (۱۳۹۲). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی از دید مراجعان با استفاده از مدل لایب کوال. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۶ (۲۰)، ۲۰۶.

مؤمنی، ا. (۱۳۹۳). بررسی رابطه جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی اهواز به منظور ارائه پیشنهادهایی جهت کاهش فرسودگی شغلی و بهبود رضایت شغلی کتابداران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید چمران اهواز.

نشاط ن.؛ جمالی مهموئی ح. ر.؛ حسن زاده دیزجی، ا. (۱۳۹۱). تأثیر جو سازمانی بر خلاقیت کارکنان: مطالعه موردی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲ (۱): ۱۳۹-

*Universidad del Zulia. Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47).

Wright, S. L. (2005). Organizational climate, social support and loneliness in the workplace. *Research on Emotion in Organizations*, 1, 123-142.

Yaminfirooz, M., Nooshinfard, F., & Siamian, H. (2015). Structural equation model of organizational climate in Iranian academic libraries. *The Electronic Library*, 33(5), 943-958.

Zacher, H., & Yang, J. (2016). Organizational Climate for Successful Aging. *Frontiers in Psychology*, 7.

J., & Justh, K. (2009). *ClimateQUAL™: Organizational climate and diversity assessment. C&RL News*, 70(3), 154-157.

Rodrigues, G. & Gowda, P. (2011). A study of organizational climate in professional college libraries and information centres in Mangalore city. *Annals of Library and Information Studies*, 58, 24-33.

Schneider, B. (1987). The people make the place. *Personnel psychology*, 40(3), 437-453.

Urdaneta, O., Álvarez, C., & Urdaneta, M. (2009). *Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso:*



## The Evaluation of organizational climate in libraries and its relation with clients' satisfaction: a case study of college libraries in Shahid Beheshti University of Medical Sciences

---

Maryam Shekofteh<sup>1</sup> | Farzad Zabani<sup>2</sup> | Maryam Kazerani<sup>3</sup> | Farid Zayeri<sup>4</sup>

1. Department of Medical Library and Information Sciences, Faculty of Paramedical Sciences, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran - Shekofteh\_m@yahoo.com
2. Department of Medical Library and Information Sciences, Faculty of Paramedical Sciences, Shahid Beheshti Farzad.zabani@gmail.com - University of Medical Sciences, Tehran, Iran
3. Department of Medical Library and Information Sciences, Faculty of Paramedical Sciences, Shahid Beheshti Kazerani@sbmu.ac.ir - University of Medical Sciences, Tehran, Iran
4. Department of Biostatistics, Faculty of Paramedical Sciences, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran -fzayeri@yahoo.com

### Abstract

---

**Objective:** Due to the importance of healthy organizational climate and since that makes the promotion of customer service, the aim of this research is evaluating the organizational climate of the college libraries in Shahid Beheshti University of Medical Sciences and surveying its relation with clients' satisfaction.

**Methods:** This study is applied from objective viewpoint and descriptive survey from data collection viewpoint. Statistical population is all staff of college libraries of Shahid Beheshti University of Medical Sciences and the clients of these libraries. Research instrument for organizational climate was ClimateQUAL and research instrument for clients' satisfaction was a clients' satisfaction questionnaire. Descriptive statistical approaches and Spearman's correlation coefficient were applied in SPSS 19 software for data analysis.

**Results:** Regarding the resulted mean (4.42), the organizational climate of the libraries was more than average. Also, regarding the resulted mean (3.3), the clients Satisfaction of the libraries was a little more than average. Relation with clients' satisfaction and organizational Climate wasn't meaningful.

**Conclusion:** The managers of libraries should pay more attentions to indicators of organizational climate which are not in good situations.

---

**Keywords:** Organizational Climate, ClimateQUAL, Client Satisfaction, Academic Libraries, Shahid Beheshti University of Medical Sciences