

ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال ایران با ابزار بین‌المللی کلایمت‌کوآل

موسی یمین فیروز (MA)^{۱*}، فاطمه نوشین فرد (PhD)^۱، نجلا حریری (PhD)^۱

۱- گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

دریافت: ۹۱/۸/۱۴، اصلاح: ۹۱/۱۰/۱۷، پذیرش: ۹۱/۱۲/۱۶

خلاصه

سابقه و هدف: جو سازمانی مناسب که همان مجموعه ویژگی‌های یک سازمان می‌باشد، منبعی مهم در تأمین سلامت روانی کارکنان است که در بهبود روحیه و مشارکت در تصمیم‌گیری و نیز خلاقیت و نوآوری آنان تأثیرگذار است. این مطالعه به منظور ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال کشور بر اساس شاخص‌های کلایمت‌کوآل انجام شد.

مواد و روشها: این مطالعه به صورت پیمایشی و مقطعی در سال ۱۳۹۱ بر روی کلیه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال ایران (بابل، ساری، گرگان و گیلان) انجام شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه پژوهشگر ساخته که براساس ۹ شاخص مطرح در ابزار کلایمت‌کوآل طراحی گردید، استفاده شد. حداقل و حداکثر نمره کل جو سازمانی در این ابزار به ترتیب ۳۶ و ۲۵۲ و در هر یک از شاخص‌ها به ترتیب ۴ و ۲۸ بوده است و بر این اساس کتابخانه‌های آموزشی و درمانی مورد ارزیابی و مقایسه قرار گرفتند.

یافته‌ها: میانگین نمره کل جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال ایران $103/06 \pm 51/15$ بدست آمد. از بین ۹ شاخص، بالاترین میانگین نمره به جو خدمت به مشتری ($14/61 \pm 4/42$) و کمترین نمره به شاخص جو کار گروهی ($10 \pm 2/65$) تعلق گرفت. وضعیت جو سازمانی در کتابخانه‌های ۴ دانشگاه مورد بررسی تفاوت معنی‌داری با همدیگر داشتند ($p < 0/05$). همچنین جو سازمانی در کتابخانه‌های آموزشی مطلوب‌تر از کتابخانه‌های بیمارستانی (درمانی) بوده است ($p < 0/05$).

نتیجه‌گیری: نتایج مطالعه نشان داد که جو سازمانی کتابخانه‌های آموزشی در حد مطلوبی قرار دارد.

واژه‌های کلیدی: جو سازمانی، کتابخانه‌های پزشکی، کلایمت‌کوآل، مرکز دانشگاهی پزشکی

مقدمه

هر سازمانی همانند موجود زنده، در شرایط مساعد می‌تواند به حیات و پویایی خود ادامه دهد (۱). بنابراین، 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 چطور 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 تک‌تک این افراد رفتار کل سازمان رقم می‌خورد (۲). مطالعات مربوط به جو سازمانی در بعد رفتاری سازمان قرار می‌گیرد. مجموعه ویژگی‌هایی که یک سازمان را توصیف می‌کند و آن را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌سازد، به جو سازمانی (Organizational climate) تعبیر شده است. جو سازمانی در طول زمان پایدار است و رفتار افراد در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به بیان دیگر، جو سازمانی درک کارکنان از محیطی است

که در آن مشغول به کار هستند (۳). هر سازمانی اعم از آموزشی، پژوهشی، فرهنگی و اجتماعی دارای جوی است که ممکن است آن محیط را سرد، خشک، غیرقابل اعتماد و یا برعکس، شاداب و حمایت‌کننده کند. محیط کار و زندگی انسان نقش اساسی در احساس خوشبختی و یا تیره‌بختی او دارد. اگر محیطی بتواند به فرد اعتماد به نفس بدهد و موجب بروز استعدادها و احساسات او گردد و در نهایت، زمینه‌های دستیابی او به نیازهای فردی را امکان‌پذیر سازد، افراد احساس شادی و خوشبختی می‌کنند (۴). جو سازمانی در هر واحد سازمانی نشان‌دهنده فضای اجتماعی حاکم بر آن واحد می‌باشد و می‌تواند در موفقیت آن واحد در زمینه‌های مختلف تأثیرگذار باشد (۵). همچنین، جو سازمانی مطلوب، وفاداری، همکاری و خدمت‌دهی مطلوب به مشتری را در پی دارد. از طرف دیگر، جو نامطلوب پیامدهایی مانند صرف هزینه و زمان زیاد، تنش فراوان و جست‌وجو برای یافتن شغل دیگر، کاهش ارتباط با سرپرستان و نارضایتی شغلی دارد (۶). تاریخچه

این مقاله حاصل پایان‌نامه موسی یمین فیروز دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران می‌باشد.

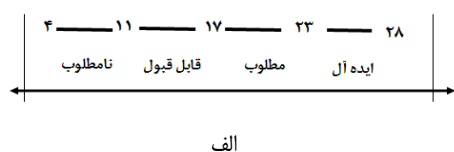
* مسئول مقاله:

آدرس: تهران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی، تلفن: ۰۲۱-۴۴۸۶۵۱۵۶ e-mail: yaminfirooz@yahoo.com

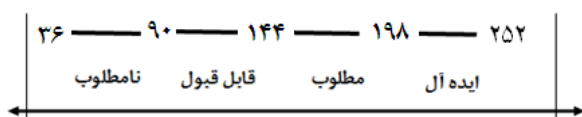
سلامت موفق تر عمل نمایند. لذا این مطالعه به منظور ارزیابی جو سازمانی کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی منطقه شمال کشور (بابل، استان گیلان، استان مازندران و استان گلستان) با استفاده از ابزار کلاسیک کوال انجام شد.

مواد و روشها

این مطالعه پیمایشی و مقطعی در سال ۱۳۹۱ بصورت سرشماری بر روی کلیه کارکنان رسمی، پیمانی، قراردادی یا تبدیلی وضعیت که در کتابخانه های دانشگاه های علوم پزشکی منطقه شمال ایران (بابل، ساری، گرگان و گیلان) مشغول به خدمت بودند (۱۰۵ نفر) انجام شد. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه کلاسیک کوال که پژوهشگران آن را بومی سازی و تعدیل کردند، استفاده شده است. پرسشنامه بومی سازی شده دارای ۳۶ گویه است. برای امتیاز دهی گویه ها از طیف لیکرت ۷ گزینه ای (کاملاً مخالفم ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ کاملاً موافقم) استفاده شد. با توجه به این ساختار، حداقل و حداکثر نمره جو سازمانی در هریک از شاخص ها به ترتیب ۴ و ۲۸ و در مجموع ۳۶ و ۲۵۲ برآورد شد. در ارتباط با وضعیت جو سازمانی موجود در کتابخانه ها، فرض بر این بود که دامنه میانگین در هر یک از شاخص ها، بر روی پیوستاری از ۴ تا ۲۸ قرار دارد و جو سازمانی نامطلوب بین ۴ تا ۱۰، جو سازمانی قابل قبول بین ۱۱ تا ۱۶، جو سازمانی مطلوب بین ۱۷ تا ۲۳ و جو سازمانی ایده آل بین ۲۴ تا ۲۸ نمره گذاری شد (شکل ۱- الف).



الف



ب

شکل ۱. شاخص فرضی سنجش وضعیت جو سازمانی

الف: در هریک از ابعاد ۹ گانه ب: جو سازمانی کل

برای ارزیابی وضعیت کلی جو سازمانی، با توجه به حداقل و حداکثر نمره کل جو سازمانی (۳۶ و ۲۵۲)، جو سازمانی نامطلوب بین ۳۶ تا ۹۰، جو سازمانی قابل قبول بین ۹۱ تا ۱۴۴، جو سازمانی مطلوب بین ۱۴۵ تا ۱۹۸ و جو سازمانی ایده آل بین ۱۹۹ تا ۲۵۲ نمره گذاری شد (شکل ۱- ب). در مطالعه روایی به شیوه داوری تخصصی (Professional Judgment)، سوالات پرسشنامه و حیطه سنجش مورد ادعای پژوهشگر برای هر عبارت به متخصصان حوزه مدیریت و اطلاع رسانی، ارائه و از آنها خواسته شد تا میزان ارتباط عبارت را با حیطه مورد سنجش در قالب نمره ای میان صفر تا ده مشخص نمایند. در این مطالعه، ارزش بالاتر از چارک سوم ملاک ارتباط عبارت با حیطه مورد سنجش قلمداد گردید. برای تعیین پایایی پرسشنامه، در یک مطالعه مقدماتی از آلفای کربنباخ استفاده گردید که برابر ۰/۸۷۶ به دست آمد. بعد از جمع آوری پرسشنامه ها، داده ها با

ارزیابی جو سازمانی در کتابخانه ها به سال ۱۹۹۹ بر می گردد، زمانی که کتابخانه های دانشگاه مرلند با طراحان توسعه روند ارزیابی جو و فرهنگ سازمانی کتابخانه های دانشگاه مرلند، متعلق به بخش روانشناسی صنعتی و سازمانی این دانشگاه وارد همکاری شدند. این طرح، ارزیابی تنوع و جو سازمانی (Organizational Climate and Diversity Assessment, OCDA) نام گذاری شد. در سال ۲۰۰۴ نیز کتابخانه های دانشگاه مرلند دوباره با بخش روانشناسی سازمانی و صنعتی دانشگاه مرلند به همکاری پرداختند تا نسخه ای روزآمد از این طرح ارائه و نتایج حاصل را بررسی کنند. نتایج تحلیل و بررسی نشان داد که تغییرات مثبت قابل توجهی به وجود آمده است (۷).

در سال ۲۰۰۷، انجمن کتابخانه های پژوهشی (Association of Research Libraries, ARL) و کتابخانه های دانشگاه مرلند با بخش روانشناسی سازمانی و صنعتی این دانشگاه همکاری کردند تا تعمیم پذیری طرح OCDA را در دیگر کتابخانه ها هم بررسی نمایند. در نهایت، نتیجه این بررسی ها منجر به معرفی ابزاری با عنوان کلاسیک کوال (ClimateQual) در سال ۲۰۰۹ گردید (۷). این ابزار مهم، توانمندی های روش های کمی و کیفی را در هم می آمیزد و هدف آن این است تا در قالب شاخص هایی معتبر، کاربردی و تخصصی، روند جمع آوری، تحلیل و ارائه نتایج داده ها را در مطالعات تنوع و جو سازمانی کتابخانه ها سرعت بخشد (۷).

Li و همکاران در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که رضایت کارکنان تأثیری مستقیم و مثبت بر رضایت کاربران دارد و همچنین از نتایج این پژوهش چنین بر می آید که نتایج حاصل از پیمایش کلاسیک کوال در کتابخانه دانشگاه کورنل مؤید این فرضیه بود که محیط کار سالم از منظر کارکنان رضایت مشتریان سازمان را به دنبال داشته است (۸).

مطالعات مرتبط در حوزه مدیریت که به ارزیابی جو سازمانی و ارتباط آن با سایر شاخص ها پرداخته اند، حاکی از آن است که ابزارهای این مطالعات برای ارزیابی جو سازمانی، پرسشنامه های استاندارد بوده که اندیشمندان این حوزه، طراحی کرده اند و هر کدام از آنها، شاخص های متفاوتی را برای ارزیابی جو سازمانی در پرسشنامه های خود در نظر گرفته اند، پرکاربردترین آنها در حوزه مدیریت پرسشنامه جو سازمانی Sussman و همکاران است که دارای پنج بعد (وضوح و روشنی اهداف، وضوح و روشنی نقش، رضایت از پاداش، رضایت و توافق بر روی رویه ها و اثربخشی ارتباطات) می باشد (۹). اما شاخص ۹ بعدی جو سازمانی پیشنهاد شده از سوی انجمن کتابخانه های پژوهشی در «کلاسیک کوال» عبارت از: ۱. جو عدالت و مساوات، ۲. جو رهبری و مدیریت، ۳. جو تنوع عمیق، ۴. جو جمعیت شناختی، ۵. جو نوآوری و خلاقیت، ۶. جو آموزش و یادگیری، ۷. جو کارگروهي، ۸. جو خدمت به مشتری، و ۹. جو امنیت روانی می باشد (۷).

این مطالعه از آن جهت اهمیت دارد که همواره اساسی ترین بخش خدمات مراقبت های بهداشتی و درمانی، نیروی انسانی است (۱۰) و کارکنان کتابخانه بعنوان دستیار بالینی و پژوهشی متخصصان حوزه بهداشت و سلامت بوده و در رفع نیازهای اطلاعاتی آنان و بیماران سهیم هستند. بنابراین با توجه به تأثیر جو سازمانی بر خلاقیت، کارایی و بهره وری کارکنان، اگر مراکز آموزشی و پژوهشی، مانند کتابخانه ها از جو سازمانی مناسب برخوردار باشند و کارمندان آنها در فضایی آرام و غاری از فشار روانی و استرس به فعالیت بپردازند، می توانند کارایی و اثر بخشی خود را ارتقا بخشند و در ارائه خدمات، به بیماران و متخصصان بهداشت و

میانگین کل نمرات جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال ایران در کل $103/06 \pm 15/51$ بدست آمد که قابل قبول ارزیابی گردید. بین جنسیت پاسخگویان، سطوح مختلف تحصیلی آنان و نوع نگرش آنان نسبت به جو سازمانی کتابخانه‌ها تفاوت معنی داری وجود نداشت؛ اما در بررسی دیگر فرضیه‌ها مشخص شد که جو سازمانی در بین کتابخانه‌های مورد بررسی اختلاف معنی داری با همدیگر داشته است ($P < 0/001$)، همچنین بین جو سازمانی و وضعیت استخدامی کارکنان ($P = 0/013$) و بین جو سازمانی و نوع (محل) کار کارکنان بخش‌های مختلف کتابخانه ($P = 0/026$) تفاوت معنی داری وجود داشت. جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی گلستان (با میانگین $118/30 \pm 21/85$) از دیگر کتابخانه‌های مورد بررسی بالاتر بود. از لحاظ وضعیت استخدامی، کارمندان رسمی جو سازمانی کتابخانه‌ها را در سطح بالاتری ارزیابی کرده بودند (با میانگین $105/15 \pm 6/16$) و در نهایت، کارمندی که در بخش‌های خدمات فنی (مانند سفارشات، فهرست‌نویسی و نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی) مشغول به خدمت بوده‌اند (با میانگین $116/11 \pm 13/54$)، جو سازمانی کتابخانه‌ها را در مقایسه با سایر همکاران (بخش خدمات عمومی و اداری) مطلوب‌تر ارزیابی نموده‌اند.

جدول ۳. مقایسه جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه‌های استان

مازندران برحسب متغیرهای زمینه‌ای مربوط به کارکنان

متغیرها	میانگین	pvalue
کتابخانه‌های دانشگاهها		
بابل	۱۰۸/۸۴±۱۵/۷۷	۰/۰۰۱
مازندران	۹۸/۳۰±۱۱/۳۱	
گلستان	۱۱۸/۳۰±۲۱/۷۵	
گیلان	۹۷/۹۶±۹/۶۵	
وضعیت استخدامی		
رسمی	۱۰۵/۱۵±۱۸/۶۶	۰/۰۱۳
پیمانی	۹۲/۲۶±۸/۳۹	
تبدیل وضعیت	۱۰۴/۷۹±۱۵/۵	
بخش‌ها		
بخش خدمات عمومی	۱۰۱/۴۶±۱۴/۳۸	۰/۰۲۶
بخش خدمات فنی	۱۱۶/۱۱±۱۳/۵۴	
اداری	۱۰۳/۴۳±۱۸/۹۳	

مقایسه میانگین نمرات دو گروه از کتابخانه‌ها مشخص نمود که بین جو سازمانی کتابخانه‌های بیمارستانی و دانشکده‌ای تفاوت معنی داری وجود دارد ($P = 0/001$). به این صورت که کتابخانه‌های دانشکده‌ای (آموزشی) با میانگین $107/47 \pm 14/78$ در مقایسه با کتابخانه‌های بیمارستانی (درمانی) با میانگین $95/94 \pm 14/08$ در دانشگاه‌های مورد بررسی، از جو سازمانی مطلوب‌تری برخوردار بوده‌اند.

بحث و نتیجه‌گیری

از بین شاخص‌های نه‌گانه کلاسیک کوال، بیشترین میانگین به جو خدمت به مشتری و کمترین میانگین به جو کار گروهی و جو آموزشی و یادگیری مداوم

استفاده از آزمون‌های آماری T-Test و تحلیل واریانس F مورد مقایسه قرار گرفتند و $P < 0/05$ معنی دار در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

از ۱۰۵ پرسشنامه توزیع شده، ۱۰۲ مورد آن تکمیل شد. بررسی نتایج در بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی نشان داد که ۴۲ نفر پاسخ‌گویان مرد و ۶۰ نفر آنان زن بوده‌اند. میانگین سن و سابقه کاری کارکنان کتابخانه‌های مورد بررسی به ترتیب $37/46 \pm 6/88$ و $11/32 \pm 5/38$ سال بود. از کل جامعه مورد بررسی ۲۵ نفر ($24/5\%$) شاغل در دانشگاه علوم پزشکی بابل، ۳۳ نفر ($32/4\%$) در دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ۳۱ نفر ($30/4\%$) نفر در دانشگاه علوم پزشکی گیلان و ۱۳ نفر ($12/1\%$) نفر کارمند دانشگاه علوم پزشکی گلستان بوده‌اند. وضعیت استخدامی کارکنان کتابخانه‌های مورد بررسی نشان داد که ۵۲/۹ درصد از آنان تبدیل وضع یا قراردادی، ۳۲/۴ درصد رسمی و ۱۴/۷ درصد پیمانی هستند. ۱۲ نفر آنان دارای مدرک زیردیپلم یا دیپلم، ۴۵ نفر دارای مدرک کاردانی یا کارشناسی و ۴۵ نفر آنان دارای مدرک کارشناسی ارشد یا دکتری بودند. از کل جامعه مورد بررسی نیز ۳۹ نفر ($38/2\%$) در کتابخانه‌های بیمارستانی (درمانی) و ۶۳ نفر ($61/8\%$) در کتابخانه‌های دانشکده‌ای (آموزشی) مشغول به کار بودند. با توجه به میانگین نمره کل جو سازمانی $103/06 \pm 15/51$ وضعیت جو سازمانی دانشگاه‌های مورد بررسی قابل قبول ارزیابی شده است. همچنین کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال ایران (بابل، مازندران، گلستان و گیلان) در شاخص‌های عدالت و مساوات ($11/14 \pm 4/16$)، رهبری و مدیریت ($11/34 \pm 4/28$)، جمعیت‌شناختی ($12/92 \pm 3/66$)، خدمت به مشتری ($14/61 \pm 4/42$) و تنوع گسترده ($11/35 \pm 3/21$) دارای جو سازمانی قابل قبول بودند. بالاترین نمره جو سازمانی بترتیب به جو خدمت به مشتری ($14/61 \pm 4/42$) و جو تنوع جمعیت‌شناختی ($12/92 \pm 3/66$) تعلق گرفت (جدول ۱).

جدول ۱. میانگین نمره و رتبه جو سازمانی کتابخانه‌های

دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال براساس شاخص‌های

کلاسیک کوال

شاخص‌های جو سازمانی	رتبه	میانگین	دامنه
جو عدالت*	۵	$11/14 \pm 4/16$	۵-۲۱
جو رهبری و مدیریت*	۴	$11/34 \pm 4/28$	۵-۲۰
جو تنوع جمعیت‌شناختی*	۲	$12/92 \pm 3/66$	۴-۲۰
جوانآوری و خلاقیت-	۷	$10/64 \pm 3/73$	۴-۲۶
جو آموزش و یادگیری مداوم-	۸	$10/24 \pm 3/17$	۵-۱۹
جو کار گروهی-	۹	$10 \pm 2/65$	۵-۱۹
جو خدمت به مشتری*	۱	$14/61 \pm 4/42$	۶-۲۷
جو امنیت روانی-	۶	$10/79 \pm 4/11$	۴-۲۶
جو تنوع عمیق*	۳	$11/35 \pm 3/21$	۵-۱۹
جو سازمانی (کلی)*		$103/06 \pm 15/51$	۷۰-۱۴۵

** ایده آل ^ مطلوب + قابل قبول * نامطلوب -

تعلق گرفت که نشان از توجه کارکنان به رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان در این کتابخانه‌ها دارد. اما انجام کارهای گروهی در این کتابخانه‌ها ضعیف بوده و کارکنان از وضعیت آموزش ضمن خدمت خود نیز ناراضی هستند. با توجه به اهمیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت در عصر اطلاعات، سازمانها راهی جز هماهنگی با دنیای پیشرفته را ندارند و این میسر نخواهد بود، مگر با استفاده از آموزشهای ضمن خدمت در جهت ارتقای سطح علمی مدیران و کارکنان. Behrangی در این زمینه معتقد است که کارکنان و مدیران سازمانها علاوه بر داشتن تعهد و شایستگی‌های فردی و اجتماعی باید به علم و دانش روز مجهز باشند و خود را با تحولات همپا سازند (۱۱).

نتایج پژوهش Tigzadeh (۱۲) و Raofi و همکاران (۱۳) در خصوص تاثیر آموزش ضمن خدمت بر میزان کارایی کارکنان نشان داد که بین آموزش‌های ضمن خدمت و کارایی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد؛ بنابراین، لازم است در کتابخانه‌های مورد بررسی فرآیند برگزاری آموزش ضمن خدمت و یادگیری مداوم مورد تجدیدنظر قرار گیرد. شاید یکی از دلایل وجود چنین نگرشی به جو سازمانی در کتابخانه‌ها، از همین امر ناشی شده باشد. مقایسه میانگین جو سازمانی موجود در کتابخانه‌های پزشکی منطقه شمال (چهار دانشگاه علوم پزشکی مازندران، بابل، گیلان و گلستان) نشان داد که تفاوت معنی داری بین جو سازمانی کتابخانه‌ها، وجود دارد. چنین یافته ای این نظریه را که، هر فرد متناسب با شرایط زندگی شخصی، خانوادگی و فرهنگی خود از ارزشها، ملاکها و ادراک‌های ویژه‌ای برخوردار است (۱۴) تأیید می نماید.

پژوهش حاضر همچنین گویای وجود رابطه بین جو سازمانی و نوع کار و فعالیتی است که کارکنان کتابخانه‌ها به آن مشغول هستند. کارکنان بخش خدمات فنی در مقایسه با کارکنان بخش اداری و بخش خدمات عمومی جو سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های پزشکی را مطلوب‌تر ارزیابی نموده‌اند. میانگین نمره جو سازمانی در بخش خدمات عمومی نشان می‌دهد که وضعیت جو حاکم در این دو بخش خیلی نزدیک به هم است و کارکنان این بخش‌ها دارای مسایلی شبیه هم هستند. از آنجا که عملکرد فرد در یک سازمان به نقش و نوع شخصیت او و نیز به موفقیت و شرایط سازمانی او بستگی دارد (۱۵)، شاید نوع و حجم کار و ویژگیهای پست‌های سازمانی می‌تواند در نوع نگرش کارکنان به سازمان تأثیرگذار باشد. همچنین به نظر می‌رسد بخش‌هایی از کتابخانه که ارتباط تنگاتنگی با مراجعان دارند، نگرش مطلوبی نسبت به جو حاکم در کتابخانه‌ها ندارند. تبیین علت این امر نیازمند بررسی‌های بیشتری است.

اندیشمندان حوزه مدیریت، یکی از عوامل مهم و مؤثر در اثربخشی سازمان را فرهنگ و ارزش‌های غنی آن می‌دانند که می‌تواند بر میزان خلاقیت و نوآوری و تلاش کارکنان تأثیرگذار باشد (۱۶). رتبه جو نوآوری و خلاقیت در این مطالعه از بین ۹ شاخص مورد بررسی ۷ بود که نشان از ضعف در این حوزه دارد. در پژوهش Alavi و همکاران (۱۵) نیز مشخص گردید که میزان خلاقیت کارکنان در بیشتر افراد و گروه‌های مورد بررسی پائین بوده است. شاید این امر ریشه در عوامل آموزش دانشگاهی و حاکمیت شیوه‌های سنتی آموزش در محیط‌های آکادمیک داشته باشد. از دیگر نتایج این پژوهش وجود تفاوت معنی دار بین جو سازمانی کتابخانه‌های بیمارستانی و دانشکده‌ای است. جو سازمانی در کتابخانه‌های دانشکده‌ای مطلوب‌تر از جو سازمانی در کتابخانه‌های بیمارستانی بوده است. شاید

دلیل چنین امری نوع محیطی باشد که کتابخانه در آن واقع است. معمولاً در کتابخانه‌های بیمارستانی احتمال حضور بیماران و همراهان در کتابخانه‌ها وجود دارد و بدون شک، حالات روحی و نحوه برخورد آنان با کتابداران در برقراری ارتباط و تعامل بین آنان تأثیرگذار است؛ اما در کتابخانه‌های دانشکده‌ای معمولاً کتابداران با دانشجویان، استادان و کارکنان مواجه هستند که حالات روحی و نوع نیازهای آنان با مراجعان کتابخانه‌های بیمارستانی متفاوت است. از سوی دیگر، تعداد کارکنان کتابخانه‌های بیمارستانی در مقایسه با کارکنان کتابخانه‌های دانشکده‌ای کمتر است و آنان معمولاً باید به تنهایی تمامی خدمات کتابخانه، از قبیل خدمات فنی و عمومی را انجام می دهند و حتی بیمارستان‌ها در تأمین نیروی جایگزین آنها در مواقع اضطراری نیز دچار مشکل هستند. جنسیت افراد، در جو سازمانی (ادراک آنان از محیط کار) تأثیرگذار نبود؛ به عبارتی، میان ادراک جو سازمانی از نظر مردان و زنان تفاوت معنی داری وجود نداشت. این نتایج با نتایج تحقیق Moghaddasi همخوانی ندارد؛ ولی با اکثر تحقیقات در این زمینه همخوانی دارد (۲۱-۱۷). همچنین نگرش کارکنان در خصوص جو سازمانی حاکم بر کتابخانه‌ها با توجه به سطوح مختلف تحصیلی آنان (دیپلم، کاردانی، کارشناسی و کارشناسی‌ارشد) تفاوت معنی داری با همدیگر نداشت. نتیجه به دست آمده با نتایج برخی محققان همخوانی دارد (۲۰ و ۱۸). میانگین نمره جو سازمانی موجود در کتابخانه‌های مورد بررسی با توجه به سطوح استخدامی (رسمی، پیمانی، تبدیل وضعیت یا قراردادی) کارکنان تفاوت معنی داری با همدیگر داشت؛ به این صورت که کارکنان رسمی جو سازمانی کتابخانه‌ها را در مقایسه با سایر کارکنان، بهتر ارزیابی نمودند. نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش برخی محققان همخوانی ندارد (۲۰ و ۱۸). یکی از دلایل احتمالی این امر عدم تثبیت شغلی و نگرانی از انفصال خدمت در کارکنان قراردادی و حتی پیمانی است.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر و نظر به تأثیر اجتناب‌ناپذیری که جو سازمانی بر کیفیت خدمات کارکنان کتابخانه دارد، پیشنهاد می‌گردد تا در قالب برنامه‌های آموزشی در سطح کارکنان و مدیریت سازمانها، افراد با فرآیند جو سازمانی آشنا شده و مهارتهای لازم برای تشخیص عوامل اثرگذار بر آن را بیاموزند تا محیطی در کتابخانه‌ها فراهم گردد که حس همکاری بین کارکنان افزایش یافته و منجر به درک مثبت آنان نسبت به امور مختلف در کتابخانه گردد. همچنین مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها باید در بهبود جو کارگروهی، جو یادگیری مداوم، جو رهبری و مدیریت و جو خلاقیت و نوآوری تلاش بیشتری از خود نشان دهند؛ چراکه، جو سازمانی مطلوب می‌تواند انگیزه‌های شغلی و تمایل به کار بیشتر را در کارکنان افزایش داده و توانایی حل مساله و جدیت آنان در کار را تداوم بخشد و این در نهایت در کارآمدی و خدمات‌دهی کتابخانه‌ها اثرگذار است.

تقدیر و تشکر

بدینوسیله از معاونت آموزشی و پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران به خاطر حمایت علمی و معنوی در انجام این پژوهش و از کارکنان کتابخانه های دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه شمال (بابل، مازندران، گرگان و گیلان) که در تکمیل پرسشنامه همکاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

Organizational Climate Assessment of Medical Libraries with International ClimateQUAL Tool in North of Iran

M. Yaminfirooz (MA)^{1*}, F. Noshinfard (PhD)¹, N. Hariri (PhD)¹

1. Knowledge & Information Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

J Babol Univ Med Sci; 15(4); Jul 2013; pp: 109-114

Received: Nov 4th 2012, Revised: Jan 6th 2013, Accepted: Mar 6th 2013.

ABSTRACT

BACKGROUND AND OBJECTIVE: An effective organizational climate that is defined as a collection of characteristics of an organization is an important resource for improving staff's mental health that affects their morale, contribution in decision-making, and also innovation and creativity. This study aimed to assess the organizational climates of the libraries of Northern Iran's medical universities based on ClimateQUAL indicators.

METHODS: This survey and cross-sectional study was conducted on all staff in the libraries of Northern Iran's medical universities (Babol, Sari, Gorgan and Guilan) in 2012. A researcher-made questionnaire was used for data collection based on 9 indicators included in ClimateQUAL. Minimum and maximum total score in this tool was 36 and 252 and in each index was 4 and 28 respectively that on this basis, different indicators and educational and hospital libraries were evaluated and compared.

FINDINGS: Mean of organizational climate score in medical libraries of Northern Iran's medical universities was 103.06 ± 51.15 . The highest and the least rates of organizational climates belonged to service to client (14.61 ± 4.42) and team work (10 ± 2.65), respectively. Organizational climate of the studied libraries were significantly different ($p < 0.05$). Also, organizational climates of educational libraries were significantly optimal than that of hospital libraries ($p < 0.05$).

CONCLUSION: According to the results, the organizational climates of educational libraries are optimal.

KEY WORDS: *Organizational Climate, ClimateQUAL, Medical Libraries, Academic medical center.*

*Corresponding Author;

Address: Department of Knowledge & Information Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Tel: +98 21 44865156

E-mail: yaminfirooz@yahoo.com

References

1. Lowry C, Hanges P. What is the healthy organization? Organizational climate and diversity asassessment: a research partnership. *Portal Lib Acad* 2007;8(1):1-5.
2. Ployhart RE. Staffing in the 21st century: New challenges and strategic opportunities. *J Manage* 2006;32(6):868-97.
3. Liman AM. Create a transcendental environment for work. *Conference Proceedings of Human Resources, Italy*. Translated by: Babaei MA, Abolalaei B, Italy 2003. [in Persian]
4. Mirkamali, M. Leadership and mmanagement training. 1st ed. Tehran: Ramin Publications 1992; pp: 23. [in Persian]
5. Kermani B. Organization climate and related indicators. *J Ind Eng Viewpoint* 2009;10(3):12-24. Available at: <http://magiran.com/viewpdf.asp?no=2>. [in Persian]
6. Ghobadi A. Survey of organizational climate and culture in Iran broadcasting staff and its relationship with productivity. MA thesis, Tehran: Tehran University 1996. [in Persian]
7. Kyrrilidou M, Baughman S. ClimateQual: Organizational climate and diversity assessment. *C & RL News* 2009;70(3):154.
8. Li X., Bryan L. On becoming an employer of choice: Gauging employee satisfaction through ClimateQUAL®. *Library Trends* 2010;59(1-2):256-68.
9. Sussmaan L, Deep S. The communication experience in human relations. 2nd ed. Cincinnati Ohio: South-Western Publishing Co 1989; pp: 214-16.
10. Jahani M, Rastegar A, Hosseinpour M, Bijani, A. Structure of space, personal and equipment of hospital emergency department of Babol University of medical sciences based on national standards. *J Babol Univ Med Sci* 2009;10(6): 73-9. [in Persian]
11. Behrangi M. Education and schools management. 1st ed. Tehran: Golchin Publications 1992; pp: 101. [in Persian]
12. Tizgadeh, M. Survey of staff in-service training and its role in decision-making. MA thesis, Tehran: Tehran University 1992. [in Persian]
13. Raofi MH, Ghochani A. Impact of in-service training on productivity in managers and staff schools. *J Educ Sci Psychol* 2004;17:67-80. Available at: <http://www.noormags.com/view/fa/articlepage/323229?sta=%d9%82%d9%88%da%86%d8%a7%d9%86%db%8c> [in Persian]
14. Amini SJ, Safarzadeh H, Sharif AM. Strategic organizational climate survey of national organization. *Strategic Defense Studies Journal* 2011;11(43): 177-208. <http://www.noormags.com/view/fa/creator/229096> [in Persian]
15. Alavi SH, Khatari M, Ghezelayagh M. Relationship between employee creativity and organizational climate. *Management Massage* 2003;8(7):133-160. Available at: <http://magiran.com/temp/mag-pdf/5262013/3491-46490682-SPH.pdf> [in Persian]
16. Matin HZ. Creativity and innovation. *J Management Knowledge* 1994;42:59-66. Available at: <http://www.noormags.com/view/fa/articlepage/343640?sta=%d9%85%d8%aa%db%8c%d9%86> [in Persian]
17. Moghaddasi R. Survey and comparison of organizational climate in public elementary schools and non-profit in Arak city. MA thesis, Tehran, Allameh Tabatabaei University 1996. [in Persian]
18. Ojaghi A. Survey of relationship between organizational climate and morale of teachers in Malayer secondary schools. MA thesis, Tehran, Tehran University 1998. [in Persian]
19. Konani, R. Survey of organizational climate of Kouhdasht schools. MA thesis, Tehran, Tarbiat Moallem University 1995. [in Persian]
20. Porghaz A. Survey of organizational climate of secondary schools. *J Educ Sci Psychol* 2007;4(6):21. <http://magiran.com/temp/mag-pdf/5262013/5352-14891730-TQI.pdf>. [in Persian]
21. Fooladvand KH. The relationship between organizational climate and the mental health of hospital workers in Ilam State hospitals. *J Ilam Univ Med Sci* 2007;15(1):44-50. [in Persian]