

# کلایمت کوآل ابزاری جدید برای ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های پزشکی: مطالعه موردی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران و بابل

موسی یمین‌فیروز<sup>۱</sup> / فاطمه نوشین‌فرد<sup>۲</sup> / نجلا حریری<sup>۳</sup> / صدیقه محمداسماعیل<sup>۴</sup>

چکیده

مقدمه: کلایمت کوآل ابزاری بین‌المللی است که در سال ۲۰۰۹ از سوی انجمن کتابخانه‌های پژوهشی، برای ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌ها، معرفی گردید. در این مطالعه ضمن معرفی این ابزار، جو سازمانی کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی مازندران (ساری) و بابل با این ابزار مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

روش‌کار: بخش مقدماتی این مطالعه به روش مروری اما بخش اصلی پژوهش به صورت پیمایشی-تحلیلی انجام شد. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران و بابل تشکیل می‌دهند و برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه کلایمت کوآل استفاده گردید که دارای ۳۶ سوال بسته بود و داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون تی مستقل و آزمون آنالیز واریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: میانگین جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران و بابل به ترتیب ۹۸.۳ و ۱۰۸.۸ به دست آمد. ارزیابی جو سازمانی در ۹ خرده‌مقیاس نیز نشان داد که 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. آزمون تی مستقل نشان داد که میانگین جو سازمانی بین دو دانشگاه تفاوت معناداری با همدیگر داشته است (سطح معناداری ۰.۰۱۲). همچنین آزمون تحلیل واریانس مشخص نمود که نگرش کارکنان نسبت به جو سازمانی کتابخانه‌ها، با توجه به وضعیت استخدامی آن‌ها متفاوت است (سطح معناداری ۰.۰۲۶).

نتیجه‌گیری: کلایمت کوآل می‌تواند به عنوان ابزاری استاندارد به صورت تخصصی برای ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های پزشکی کشور مورد استفاده قرار گیرد تا ضمن تعیین وضعیت موجود در جو سازمانی کتابخانه‌ها، راهکارهای مناسب جهت ارتقا و سالم سازی محیط کار کارکنان در کتابخانه‌ها فراهم گردد.

کلیدواژه‌ها: کلایمت کوآل، جو سازمانی، کتابخانه‌های پزشکی، مرکز دانشگاهی پزشکی

• وصول مقاله: ۹۱/۹/۱۴ • اصلاح نهایی: ۹۱/۱۲/۱ • پذیرش نهایی: ۹۲/۳/۲۵

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران؛ نویسنده مسئول (yaminfirooz@yahoo.com)

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

۳. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

۴. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

## مقدمه

انسان موجودی اجتماعی است و از این رو، زمانی که گروهی از مردم گرد هم می‌آیند، مجموعه‌ای از کارکردها، باورها، هنجارها و ارزش‌ها در بین آنها پدیدار می‌شود که بر شیوه‌ی رفتاری آنها اثر می‌گذارد. پیداست که انسان امروزی نمی‌تواند جدا از تشکیلات و سازمان‌های متشکل از هم نوعان خود زندگی کند، بنابراین باید گفت که بخش اعظم کردار و رفتار انسان‌ها از نهادها یا سازمان‌ها سرچشمه گرفته یا اینکه دست کم تحت تاثیر آنهاست از همین رو، ماهیت محیط‌های اجتماعی کار در سازمان‌ها از موضوع‌های مورد توجه دانش‌های رفتاری و اجتماعی است. [۱] عقاید روانشناسان درباره افرادی که در سازمان‌های مختلف مشغول به کارند مبین آن است که برای بالابردن سطح کیفی و کمی محصول و خدمات، ضروری است که خدمات رفاهی را تا آنجا که میسر است برای کارکنان فراهم و تسهیلات لازم را برای بهزیستی و خرسندسازی آنها ایجاد کرد، زیرا از این طریق است که خرسندی از کار در آنها به وجود می‌آید و منجر به بازده مثبت، بروز خلاقیت، احساس مسئولیت و در نهایت وفاداری می‌شود. مؤثر بودن افراد در به ثمر رساندن اهداف سازمان و جوامع، بستگی مستقیم به چگونگی روحیه آنها دارد و از این رو است که توجه به بالا بردن سطح روحیه کارکنان سازمان در اداره امور سازمان‌های اجتماعی از اهمیت خاصی برخوردار است. [۲] گفته می‌شود تامین نیروی کار مستعد، پربازده و با انگیزه، از دغدغه‌های عمده بسیاری از کتابخانه‌ها است و در نشست‌ها و سمینارهای متعددی که انجمن‌هایی از قبیل انجمن کتابخانه‌های پژوهشی (Association of Research Libraries (ARL) برگزار کرده‌اند، مدارکی دال بر این دغدغه‌ها وجود دارد. با این وجود، ارزیابی و سنجش جو و تنوع سازمانی امر تازه‌ای است که اخیراً به عنوان ابزاری کارآمد در کتابخانه‌ها مطرح شده است. [۳]

با توجه به این اهمیت و واقعیت دوره کنونی که "پتر دراکر" آن را عدم تداوم یا عصر سیستم‌های باز سازمانی نام نهاده است هیچ یک از پدیده‌ها و جوامع سازمانی امروز نمی‌توانند خارج از محیطی که پیوسته در حال تغییر است، به بقا و رشد خود ادامه دهند. از نظر او سازمان، سیستمی است که برای بقا باید با محیط در تعامل باشد و منابع را از محیط دریافت و به آن منتقل کند. [۴] بنابراین با این رویکرد ضرورت ایجاد ابزاری استاندارد برای ارزیابی جو سازمانی در کتابخانه‌ها از سوی انجمن کتابخانه‌های پژوهشی احساس گردید.

صاحب‌نظران زیادی به اهمیت تنوع و جو سازمانی و اثر گذاری آن بر کارآمدی سازمان اشاره داشته‌اند. برای مثال پاول‌هانگر و دیگران برای ارزیابی میزان سهم و تاثیر جو سازمانی بر بروندهای عمده سازمانی، مطالعه‌ای انجام دادند. آنان به ویژه اثرات جو تنوع جمعیت شناختی، جو تنوع عمیق، جو ابتکار و خلاقیت، جو یادگیری مداوم و جو عدالت و مساوات را بر درک و احترام به مشتریان راه، اساس بررسی و تحلیل خود قرار دادند. نتایج حاصل مؤید شاخص‌های مربوط به سازمان سالم بود؛ اینکه تمامی این پنج نوع جو سازمانی مورد مطالعه تأثیری معنا دار و مثبت بر تلقی مشتریان از کیفیت خدمات داشته است. بنابراین، می‌توان گفت، مدیریت جو و تنوع در حفظ روند پاسخگویی سازمان و ارتباط آن با محیط بیرونی اهمیت حیاتی دارد. [۵]

چارلز لوری اساساً بر نقش مدیران و رهبران تأکید دارد. او چالش‌های بیرونی برای کتابخانه‌های دانشگاهی را، آن قدر بزرگ می‌داند که کسب موفقیت عمده در مواجهه با این چالش‌ها مستلزم این است که هوش، انرژی و تعهد تمامی کارکنان را در جهت غلبه بر این چالش‌ها به کار گرفته شود. در نتیجه، یک کارمند باید تا حدی به نوبه خود نوعی مدیر و رهبر باشد و سازمان با این کارکنان باید طوری رفتار کند که گویی هر کدام مغز متفکر هستند. [۶]

نقطه‌ای در تمامی ابعاد استفاده می‌کند و سوالات با توجه به نوع کتابخانه‌ها، طوری طرح می‌شوند که هر نوع نقص برطرف می‌شود و ضرابی روا و پایا به دست می‌آید. [۳] در سایت تخصصی این ابزار به آدرس [www.climatequal.org](http://www.climatequal.org) اهداف آن به شرح زیر ذکر شده است:

۱. تشویق و ترغیب فرهنگ، جو و تنوع سالم سازمانی،
  ۲. کمک به کتابخانه‌ها در درک بهتر احساس و تلقی کارکنانشان از تنوع و جو سازمانی،
  ۳. تسهیل روند مداوم گردآوری و تفسیر بازخوردهای کارکنان،
  ۴. شناسایی بهترین رویه‌های مدیریت بر جو و تنوع سازمانی،
  ۵. توانمند سازی کتابخانه‌ها در کار بر روی داده‌ها و تفسیر آن‌ها
- با استفاد از این ابزار مولفه‌های جو سازمانی ClimateQual در ۹ مورد زیر مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. [۳]:

۱. **جو عدالت و مساوات ( Organizational Climate for Justice )**: این شاخص بیانگر میزان رعایت عدل و انصاف در برخورد سازمان با کارکنان از طریق اعمال رویه‌ها و راهبری معین است.
۲. **جو رهبری و مدیریت ( Climate for Leadership )**: این شاخص به ارزیابی ماهیت رهبری در سازمان می‌پردازد و این که آیا مدیران و رهبران سازمان روابط خوبی با کارکنان خود دارند یا نه، و نیز این که کارکنان به مدیرانشان اعتماد دارند یا نه. این مقیاس همچنین به ارزیابی میزان تأیید شدن مدیران و آنان به خدمات دهی به مشتریان می‌پردازد.

۳. **جو تنوع عمیق ( Climate for Deep Diversity )**: این نوع جو ناظر بر ارزش و بهادادن به ارزش‌ها، ایده‌ها و باورهای خرد، ناچیز و کم اهمیت به

بنا به تحقیقات گولمن و دیگران جو سازمانی تأثیر بسزایی بر رفتار کارکنان و عملکرد سازمانی دارد. این بررسی‌ها بیانگر آن است، جو متعالی سازمان از یک طرف هزینه‌های جابه جایی کارکنان و مقاومت آنان در برابر تغییر را کاهش می‌دهد و از سوی دیگر موجب بهبود کیفیت کالا، نوآوری و ریسک پذیری می‌شود که نتیجه نهایی این تأثیرات افزایش سودآوری و وفاداری مشتریان است. از سویی مقدار تأثیر جو سازمانی متعالی بر سودآوری سازمان به میزان یک سوم است و دو سوم دیگر مربوط به موقعیت‌های اقتصادی و رقابتی است. [۷]

سایر مطالعات، تأثیر جو سازمانی بر اثربخشی سازمانی را، به نحو دیگری توضیح داده‌اند. به عنوان مثال، رودس و دیگران اظهار می‌کنند، زمانی که با کارکنان به صورت عادلانه و مثبت رفتار شود آن‌ها برای نشان دادن نگرش مثبت تشویق می‌شوند و اعتماد آن‌ها به رهبری و سازمان افزایش می‌یابد. در واقع در محیطی که کارکنان به منابع و اطلاعات دسترسی داشته باشند، فرصت فراگیری پیدا می‌کنند و این باعث توانمندی آن‌ها می‌شود. [۸]

کلایمت کوآل ابزاری است مبتنی بر نظریات فوق تا امکانی مناسب برای ارزیابی عمیق و دقیق جو و تنوع سازمانی در کتابخانه‌ها فراهم آورد و زمینه را برای رشد و تعالی کتابخانه‌ها، در عصر متغیر امروز آماده سازد. این ابزار در طی مطالعاتی که در کتابخانه‌های دانشگاه مریلند در سه برهه زمانی یعنی سال‌های ۲۰۰۰، ۲۰۰۴ و ۲۰۰۸ به کار گرفته شده است تکامل پیدا کرده است و از جدیدترین ابزار ارزیابی انجمن کتابخانه‌های پژوهشی است که از طریق درگاه StatesQual با آدرس اینترنتی [www.statequal.org](http://www.statequal.org) قابل دسترس است. کلایمت کوآل نوعی ابزار پیمایشی است و متشکل از پرسش‌هایی در مورد نه بعد جوی و هفت مقیاس گرایش سازمانی و چندین پرسش جمعیت شناختی است و در انتهای ارزیابی هم یک کادر متن آزاد برای توضیحات لازم وجود دارد. نسخه ۲۰۰۹ این ابزار از مقیاس هفت

**۷. جو کار گروهی (Climate for Teamwork):**

وقتی که کارکنان احساس کنند که کار آنان در وظایف گروهی (تیمی) سهمی بسزا دارد، تقویت روانی گروهی اتفاق می‌افتد. این نوع تقویت بسیار کلیدی است و در عرصه‌های مشارکتی نمود بیشتری دارد. در نتیجه، مدیریت کارآمد باید تقویت کننده حس تقویت روانی گروهی باشد. سازمان دارای جو سازمانی کار گروهی، رویه‌ها، راهبردها و خط مشی‌هایی را در حمایت از کار تیمی و تائید کارآیی و اثر بخشی آن تصویب می‌کند.

**۸. جو خدمت به مشتری (Climate for Customer Service):**

سازمان دارای جو خدمات به مشتری، رویه‌ها، راهبردها و خط مشی‌هایی را به تصویب می‌رساند که دال بر آگاهی آن سازمان از اهمیت و ارزش خدمات به مشتریان است.

**۹. جو امنیت روانی (Climate for Psychological Safety):**

جو امنیت روانی به میزان تشویق کارکنان از سوی سازمان با گروه‌های سازمانی برای به اشتراک گذاشتن عقاید و نظرات‌شان با همدیگر و با مدیریت سازمان است. سازمان دارای جو امنیت روانی، محیط امنی برای خود اظهاری و گفتمان آزاد ایجاد می‌کند. وقتی که کارکنان احساس کنند که کار آنان در وظایف گروهی (تیمی) سهمی بسزا دارد، تقویت روانی گروهی اتفاق می‌افتد. این نوع تقویت بسیار کلیدی است و در عرصه‌های مشارکتی نمود بیشتری دارد. در نتیجه، مدیریت کارآمد باید تقویت کننده حس تقویت روانی گروهی باشد. بنابراین در این پژوهش با استفاده از این ابزار جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران و بابل ارزیابی شده و وضعیت جو سازمانی کتابخانه‌های تحت پوشش این دو دانشگاه در ۹ شاخص مطرح شده، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

**روش کار**

اندازه ارزش‌گذاری به ارزش‌ها، ایده‌ها و باورهای کلان عمده و مهم در سازمان است. مسلم است وقتی کارکنان دریابند، سازمان متبوع‌شان، بی توجه به میزان اهمیت عقاید و نظرات‌شان، به آن‌ها ارزش قائل است، به این نکته پی‌می‌برند که سازمان حامی همکاری و مشارکت همه افراد است.

**۴. جو تنوع جمعیت شناختی (Climate for Demographic Diversity):**

جو تنوع جمعیت شناختی به میزان وجود رویه‌ها، راهبردها و خط مشی‌هایی اشاره دارد که کتابخانه‌ها از طریق آن‌ها از تنوع بین کارکنان اقلیت و اکثریت حمایت می‌کنند و چهار بعد قومیت و نژاد، جنسیت، شان و رتبه و گرایش جنسیتی را مورد بررسی قرار می‌دهد.

**۵. جو نوآوری و خلاقیت همکاران (Climate for Innovation: Co-Workers):**

جو نوآوری و خلاقیت به میزان تشویق و ترغیب همکاران به ارایه راه حل‌های ابداعی و مبتکرانه اشاره دارد. جو ابتکار و خلاقیت نشانگر بستر کار مشارکتی بوده و پیامی است برای کارکنان دال بر حمایت و استقبال سازمان از ایده‌های نو و مبتکرانه.

**۶. جو آموزش و یادگیری مداوم (Climate for Continual Learning):**

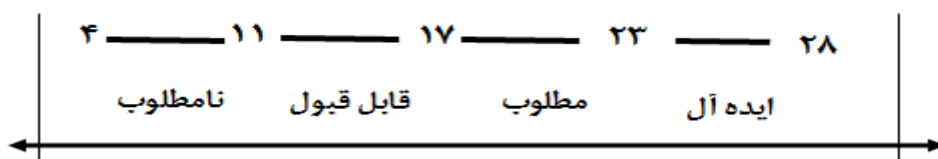
جو یادگیری مداوم هم مثل جو ابتکار و خلاقیت مبین میزان حمایت و تشویق سازمان از مهارت‌های مختلف است. این چنین حمایتی هم از افراد مافوق و هم از همکاران هم تراز انتظار می‌رود. بنیاد نظری این نوع جو هم، مثل جو ابتکار و خلاقیت آن است که کارکنان با همدیگر تشریک مساعی دارند و از همدیگر پشتیبانی می‌کنند. پس جو یادگیری مداوم هم علی القاعده در مدیریت کارآمد تنوع نیروی کار نقش دارد. سازمان دارای جو یادگیری مداوم، دارای خط مشی‌ها، راهبردها و رویه‌هایی برای تاکید بر آموزش مداوم کارکنان است.

بررسی نتایج از بین ۵۸ پرسشنامه دریافتی نشان داد که ۳۲.۸ درصد کارکنان کتابخانه‌های دو دانشگاه مرد و ۶۷.۲ درصد آنها زن بودند. میانگین سن آنها ۳۷.۹ و میانگین سابقه کار آنها ۱۱.۸ بوده است. ۳۰ نفر آنها رسمی و پیمانی و ۲۸ نفر آنها قراردادی یا تبدیل وضعیت بوده‌اند. ۲۰ نفر آنها در کتابخانه‌های بیمارستانی و ۳۸ نفر آنها در کتابخانه‌های دانشکده‌ای مشغول به خدمت بوده‌اند. از لحاظ رشته تحصیلی نیز ۸۱ درصد آنها دارای رشته تحصیلی کتابداری و اطلاع رسانی و ۱۱ درصد دیگر دارای مدرک تحصیلی غیر کتابداری بوده‌اند. مقطع تحصیلی ۴۶.۴ درصد آنها ارشد و دکتری و ۴۴.۸ درصد کاردانی یا کارشناسی و مابقی نیز (۸.۶ درصد) دیپلم یا زیر دیپلم بوده‌اند.

۳۶ نفر (۶۲.۱٪) کارکنان کتابخانه‌های دو دانشگاه در بخش خدمات عمومی، ۱۱ نفر (۱۹٪) در بخش خدمات فنی و ۱۱ نفر دیگر نیز در بخش اداری مشغول به خدمت بوده‌اند. میانگین جو سازمانی دو دانشگاه ۹۲.۳ برآورد گردید، حداقل و حداکثر نمره کسب شده جو سازمانی نیز به ترتیب ۶۵ و ۱۲۷ به دست آمده است. در ارتباط با وضعیت جو سازمانی موجود در کتابخانه‌ها ما فرض کردیم که دامنه میانگین در هر یک از شاخص‌های ۹ گانه بر روی پیوستاری از ۴ تا ۲۸ قرار دارد و جو سازمانی نامطلوب ۴ تا ۱۰، جو سازمانی قابل قبول ۱۱ تا ۱۶، جو سازمانی مطلوب از ۱۷ تا ۲۲ و جو سازمانی ایده‌آل از ۲۳ تا ۲۸ طبقه‌بندی شده است (شکل ۱):

بخش مقدماتی پژوهش به روش مروری و بخش اصلی پژوهش به صورت پیمایشی - تحلیلی انجام گردید. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان رسمی، پیمانی، قراردادی و تبدیل وضعیت کتابخانه‌های دانشکده‌ای و بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی مازندران و بابل تشکیل می‌دهند که در هنگام پژوهش ۵۸ نفر بودند. برای گردآوری اطلاعات از ابزار کلاسیک کوآل استفاده گردید که شامل ۳۶ سؤال ۷ گزینه‌ای به شکل (کاملاً مخالف ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ کاملاً موافق) بوده است. در این ابزار حداقل و حداکثر نمره کل جو سازمانی به ترتیب ۳۶ و ۲۵۲ و در هر یک از ابعاد ۹ گانه به ترتیب ۴ و ۲۸ برآورد شده است. در مطالعه روایی به شیوه داوری تخصصی (Professional Judgment)، سؤالات 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. و برای تعیین پایایی پرسشنامه، در یک مطالعه مقدماتی از آلفای کرباخ استفاده گردید که برابر ۰.۸۷۶ به دست آمد. بعد از جمع آوری اطلاعات که بخشی به صورت الکترونیکی و بخشی دیگر به صورت پستی دریافت گردید با استفاده از نرم افزار SPSS و Excel به تجزیه و تحلیل اطلاعات پرداخته شد و متناسب با نوع متغیرها و رابطه‌ها برای تحلیل استنباطی از آزمون آماری تی مستقل و تحلیل واریانس استفاده گردید.

#### یافته‌ها



شکل ۱: شاخص سنجش وضعیت جو سازمانی

جدول ۱: وضعیت جو سازمانی دو دانشگاه مورد مطالعه به تفکیک ابعاد ۹ گانه کلایمت کوآل

شاخص‌ها	دانشگاه	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	میانگین کل	ارزیابی
۱. جو عدالت	ساری	۱۰.۲	۳.۶۹	۵	۱۹	۱۱.۵	نامطلوب
	بابل	۱۳/۱	۴.۳۵	۶	۲۱		قابل قبول
۲. جو رهبری و مدیریت	ساری	۱۰	۳.۱۵	۵	۱۹	۱۰.۹	نامطلوب
	بابل	۱۲.۲	۴.۹۱	۵	۲۰		قابل قبول
۳. جو جمعیت شناختی	ساری	۱۱.۵	۲.۵۷	۶	۱۸	۱۳.۲	قابل قبول
	بابل	۱۵.۴	۲.۴۵	۹	۲۰		قابل قبول
۴. جو نوآوری و خلاقیت	ساری	۹.۶	۴.۱۴	۵	۲۶	۱۰.۸	نامطلوب
	بابل	۱۲.۳	۳.۱۱	۸	۱۹		قابل قبول
۵. جو آموزش و یادگیری	ساری	۱۰	۳.۱۵	۵	۱۹	۱۰.۲	نامطلوب
	بابل	۱۰.۵	۳.۰۴	۵	۱۷		نامطلوب
۶. جو کارگرو	ساری	۸.۹	۲	۵	۱۳	۹.۸	نامطلوب
	بابل	۱۱	۲.۹۳	۵	۱۹		قابل قبول
۷. جو خدمت به مشتری	ساری	۱۵.۴	۴.۳۴	۸	۲۷	۱۴.۳	قابل قبول
	بابل	۱۲.۸	۲.۸۲	۶	۱۷		قابل قبول
۸. جو امنیت روانی	ساری	۱۱	۴.۳۰	۵	۲۵	۱۰.۷	قابل قبول
	بابل	۱۰.۴	۲.۴۳	۶	۱۵		نامطلوب
۹. جو تنوع عمیق	ساری	۱۱.۳	۲.۷۳	۵	۱۹	۱۱.۱	قابل قبول
	بابل	۱۰.۷	۳.۳۶	۶	۱۶		نامطلوب

شاخص‌ها (جو عدالت، رهبری، تنوع جمعیت شناختی، نوآوری، کارگرو، خدمت به مشتری) جو حاکم بر کتابخانه‌های این دانشگاه قابل قبول برآورد گردید. در این دانشگاه بیشترین و کمترین میانگین به ترتیب به جو تنوع جمعیت شناختی (۱۵.۴) و جو آموزش و یادگیری مداوم (۱۰.۵) تعلق داشته است (جدول ۱).

در دو دانشگاه مورد بررسی در هیچیک از شاخص‌های کلایمت کوآل وضعیت جو سازمانی مطلوب و ایده‌آل نبوده است. آزمون آماری تی مستقل نشان داده است که وضعیت جو سازمانی کتابخانه‌ها در دو دانشگاه علوم پزشکی مازندران و بابل تفاوت معناداری با همدیگر داشته است ( $P=0.012$ ). اما وضعیت جو سازمانی از لحاظ نوع کتابخانه‌های مورد بررسی (دانشکده‌ای و بیمارستانی) تفاوت معناداری با همدیگر نداشته است ( $P=0.114$ ).

جدول ۱ وضعیت جو سازمانی دو دانشگاه مورد مطالعه را به تفکیک ابعاد ۹ گانه کلایمت کوآل نشان می‌دهد. از بین شاخص‌های مختلف جو سازمانی، جو عدالت، جو رهبری و مدیریت، جو نوآوری و خلاقیت، جو آموزش و یادگیری و جو کارگرو، در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران (ساری) از سوی کارکنان نامطلوب ارزیابی شده است، اما در سایر شاخص‌ها جو قابل قبولی در کتابخانه‌های مربوطه حاکم است. همچنین در آن دانشگاه از بین جوهای ۹ گانه، بیشترین و کمترین میانگین به ترتیب به جو خدمت به مشتری (۱۵.۴) و کارگرو (۹) تعلق گرفته است.

کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بابل نیز جو آموزش و یادگیری، جو امنیت روانی و جو تنوع عمیق را در کتابخانه‌ها نامطلوب ارزیابی نمودند، اما در سایر

جدول ۲: خلاصه محاسبات آزمون تی مستقل برای مقایسه جو سازمانی در دو دانشگاه و نوع کتابخانه‌های مورد بررسی

P	T	df	میانگین	فراوانی	دانشگاه
۰.۰۱۲	۲.۵۸	۵۶	۹۸.۳	۳۳	ساری
			۱۰۸.۸	۲۵	بابل
P	T	df	میانگین	فراوانی	نوع کتابخانه
۰.۱۱۴	-۱.۶۰۷	۵۶	۹۴.۱	۳۸	دانشکده ای
			۸۹	۲۰	بیمارستانی

جدول ۳: خلاصه محاسبات تحلیل واریانس برای مقایسه جو سازمانی بر اساس سه گروه کارکنان (برحسب مقطع تحصیلی، محل کار و وضعیت استخدامی)

P	F	df	میانگین	فراوانی	مقطع تحصیلی
۰.۳۰۶	۱.۲۱	۵۵	۱۰۰	۵	زیر دیپلم و دیپلم
			۹۱.۲	۲۶	کاردانی و کارشناسی
			۹۱.۹	۲۷	کارشناسی ارشد و دکتری
P	F	df	میانگین	فراوانی	محل کار
۰.۱۴۷	۱.۹۸	۵۵	۹۰	۳۶	بخش خدمات فنی
			۹۶	۱۱	بخش خدمات عمومی
			۹۶	۱۱	بخش اداری و مدیریت
P	F	df	میانگین	فراوانی	وضعیت استخدامی
۰.۰۲۶	۳.۸۹	۵۵	۹۲.۹	۲۲	رسمی
			۸۲.۳	۸	پیمانی
			۹۴.۷	۲۵	قراردادی و تبدیل وضعیت

میانگین کلی جو سازمانی (۹۲.۳) به دست آمده از ابزار کلایمت کوآل در دو دانشگاه مورد بررسی نشان دهنده وضعیت نسبتاً نامطلوب جو سازمانی در این کتابخانه‌ها است. در هر یک از شاخص‌های ۹ گانه کلایمت کوآل نیز بیشترین میانگین به جو خدمت به مشتری (۱۴.۳) و کمترین به جو کارگروهی (۱۰) تعلق داشته است (جدول ۱). وضعیت موجود نشان دهنده آن است که در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بابل و مازندران، انجام کار گروهی مورد تشویق و حمایت قرار نمی‌گیرد. گرچه در سایر شاخص‌های دیگر مثل نوآوری و خلاقیت، آموزش ضمن خدمت، امنیت روانی و مدیریت نیز میانگین به دست آمده بسیار پائین است. با توجه به اهمیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت در عصر

طبق یافته‌های جدول ۳ چون سطح معناداری برابر با ۰.۰۵ است ( $p > 0.05$ ) بنابراین نگرش کارکنان نسبت به جو سازمانی کتابخانه، برحسب مقطع تحصیلی و بخشی که در آن فعالیت دارند، تفاوت معناداری باهم ندارد. اما کارکنانی که در بخش خدمات فنی کار می‌کنند، جو سازمانی موجود در کتابخانه‌ها را نسبت به سایر کارکنان ضعیف‌تر ارزیابی کردند و همچنین کارکنانی که داری مقاطع تحصیلی دیپلم و پائین‌تر بودند، در مقایسه با کارکنان مقاطع بالاتر جو سازمانی را مطلوب‌تر ارزیابی نمودند. اما از لحاظ وضعیت استخدامی تفاوت معناداری در نگرش کارکنان نسبت به جو سازمانی کتابخانه‌ها وجود داشته است ( $p < 0.05$ ).

### بحث و نتیجه گیری

اطلاعات، سازمان‌ها راهی جز مجهز کردن مدیران و کارکنان خود به سلاح هماهنگی با دنیای پیشرفته را ندارند و این میسر نخواهد بود مگر آنکه از آموزش‌های ضمن خدمت در جهت ارتقاء سطح علمی مدیران و کارکنان استفاده گردد. در این زمینه بهرنگی معتقد است کارکنان و مدیران سازمان‌ها علاوه برداشتن تعهد و شایستگی‌های فردی و اجتماعی باید به علم و دانش روز مجهز باشند و خود را با تحولات، همپا سازند. [۹] نتایج پژوهش زارعی و رثوفی در خصوص تاثیر آموزش ضمن خدمت بر میزان کارایی کارکنان نشان می‌دهد که بین آموزش‌های ضمن خدمت و کارائی کارکنان رابطه وجود دارد. [۱۱ و ۱۰] بنابراین لازم است در کتابخانه‌های مورد بررسی فرآیند برگزاری آموزش ضمن خدمت و یادگیری مداوم مورد تجدیدنظر قرار گیرد. شاید یکی از دلایل نگرش نامطلوب کارکنان به جو سازمانی در کتابخانه‌ها از همین امر ناشی شده باشد.

مقایسه میانگین جو سازمانی موجود در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی بابل و مازندران نشان داد که تفاوت معناداری بین جو سازمانی کتابخانه‌های آن دانشگاه وجود دارد. اندیشمندان در این خصوص معتقدند هر فرد متناسب با شرایط زندگی شخصی، خانوادگی و فرهنگ خود از ارزش‌ها، ملاک‌ها و ادراک‌های ویژه‌ای برخوردار است. [۱۲] و بر اساس آن‌ها جو سازمانی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. از آنجا که عملکرد فرد در یک سازمان به نقش و نوع شخصیت او و نیز به موفقیت و شرایط سازمانی بستگی دارد. [۱۳] شاید بتوان گفت که نوع و حجم کار و ویژگی‌های پست‌های سازمانی می‌تواند در نوع نگرش کارکنان به سازمان تاثیر گذار باشد.

یکی از عوامل مهم و مؤثر در اثربخشی سازمان میزان خلاقیت و نوآوری و تلاش کارکنان برای خلق ایده‌های

نو و جدید است. [۱۴] جو نوآوری و خلاقیت در این پژوهش از بین ۹ شاخص، رتبه هفتم را کسب نموده است که نشان دهنده نامطلوب بودن وضعیت خلاقیت و نوآوری در کتابخانه‌های مورد مطالعه است. در پژوهش علوی و همکاران نیز مشخص گردید که در بیشتر افراد و گروه‌های مورد بررسی، میزان خلاقیت کارکنان پائین بوده است. [۱۳]

نتایج آزمون تی مستقل نشان داد که جنسیت افراد، در جو سازمانی (ادراک آنان از محیط کار) تاثیر گذار نیست؛ یا به عبارتی دیگر میان ادراک جو سازمانی مردان و زنان تفاوت معناداری وجود ندارد که نتیجه به دست آمده فقط با نتایج تحقیق مقدسی، همخوانی ندارد ولی با اکثر تحقیقات در این زمینه مانند اجاقی، کونانی، پورقاز و فولادوند همخوانی دارد. [۱۵-۱۹]

همچنین نتایج آزمون تحلیل واریانس نشان داد که نگرش کارکنان در خصوص جو سازمانی حاکم بر کتابخانه‌ها با توجه سطوح مختلف تحصیلی (دیپلم، کاردانی، کارشناسی و کارشناسی ارشد) تفاوت معناداری با همدیگر ندارد. و نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش پورقاز و اجاقی، همخوانی دارد. [۱۸ و ۱۹] اما میانگین جو سازمانی موجود در کتابخانه‌های مورد بررسی با توجه به سطوح استخدامی (رسمی، پیمانی، تبدیل وضعیت یا قراردادی) کارکنان تفاوت معناداری با همدیگر داشته است به این صورت که کارمندانی که در موقعیت قراردادی و تبدیل وضعیت (با میانگین ۹۴.۷) قرار داشتند جو سازمانی کتابخانه‌ها را در سطح بالاتری ارزیابی نمودند و کارکنان پیمانی وضعیت جو سازمانی را در سطح پائین‌تری توصیف نمودند که نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش پورقاز و اجاقی همخوانی داشته است. نتیجه گیری کلی اینکه، وضعیت کلی جو سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه مورد بررسی از وضعیت مناسبی



## References

1. Baughman MS, Love J, Lowry C, Saponaro M. From Organizational Assessment to Organizational Change: The University of Maryland Library Experience. Proceedings of the Library Assessment Conference. Charlottesville, VA, 2006.
2. Lowry C, Hanges P. What is the Healthy Organization? Organizational Climate and Diversity Assessment: A Research Partnership. portal: Libraries and the Academy. 2008; 8(1): 1-5.
3. Kyrillidou M, Baughman S. ClimateQUAL: Organizational Climate and Diversity Assessment. C&RL News. 2009; 70 (3):154-157.
4. Ployhart RE. Staffing in the 21st century: New challenges and strategic opportunities. Journal of Management. 2006; 32: 868-897.
5. Hanges PJ, Aiken J, Chen X. Diversity, organizational climate, and organizational culture: The role they play in influencing organizational effectiveness. Proceedings of the Library Assessment Conference, 359-368, Charlottesville, VA, 2006.
6. Lowry CB. The More Things Change.... Portal: Libraries and the Academy. 2001;1(4): iiX
7. Goleman D. Primal leadership: The Hidden Driver of Great Performance, Harvard Business Review. 2001;19: 43-53.
8. Rhoades L. Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. Journal of Applied Psychology 2001; 86: 825-836.

برخوردار نیست بنابراین استفاده از این ابزار بین المللی برای ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های علوم پزشکی کشور پیشنهاد می‌گردد تا ضمن شناسایی نقاط ضعف و قوت، راهکارهای مناسبی جهت ارتقاء و سالم سازی محیط کار کارکنان در کتابخانه‌ها، فراهم گردد. البته نباید این مساله را نادیده گرفت که این ابزار متناسب با محیط مدیریتی و سازمانی کشورهای پیشرفته تهیه شده است و در بعضی از موارد، شاخص‌های آن تناسب کاملی با محیط کتابخانه‌های ایران نداشته است.

## تشکر و قدردانی

پژوهش حاضر، حاصل بخشی از نتایج پایان نامه دکتری نویسنده اول می‌باشد. بدینوسیله از معاونت آموزشی و پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران در جهت حمایت علمی و معنوی، تقدیر و تشکر می‌گردد

9. Behrangi M. Education and Schools Management. Tehran: Golchin pub, 1992
10. Tigzadeh M. Survey of Staff Inservice training and Its role in decision-making. Master's thesis, Tehran University 1992 (Persian)
11. Raofi MH, Ghochani A. Impact of Inservice training on productivity in managers and staff schools. Journal of Educational Science and Psychology. 2004; 17: 67-80(Persian)
12. Amini SJ, Safarzadeh H, Sharif AM. Strategic Organizational Climate Survey of National Organization. Strategic Defense Studies Journal. 2011; 11(43): 177-217 (Persian)
13. Alavi SH, Khatari M, ghezelayagh M. Relationship between employee creativity and organizational climate. 2003; 8(7): 133-160 (Persian)
14. Matin HZ. Creativity and Innovation. Journal of Management Knowledge. 1994; 42: 59-66(Persian)
15. Moghaddasi R. survey and comparison of organizational climate in Public elementary schools and non-profit in Arak city. Master's thesis, Allameh tabatabaei University, 1996 (Persian)
16. Ojaghi A. Survey of relationship between organizational climate and morale of teachers in Malayer secondary schools. Master's thesis, Tehran University, 1998 (Persian)
17. Konani R. Survey of Organizational climate of Kouhdasht schools. Master's thesis, Tarbiat-Moallem Tehran university, 1995 (Persian)
18. Porghaz A. Survey of Organizational climate of secondary schools. Journal of Educational Science and Psychology. 2007; 4 (6): 21(Persian)
19. Foladvand Kh. Survey of Organization Climate relationship with Mental health staff in public hospitals in Ilam. Journal of Ilam University of Medical Sciences 2007; 15(1): 44-50 (Persian)

## ClimateQual, a New Tool for Organizational Climate Assessment in Medical Libraries: A Case Study

Yaminfirooz M<sup>1</sup>/ Noshinfard F<sup>2</sup>/ Hariri N<sup>3</sup>/ Mohammad Esmail S<sup>4</sup>

### Abstract

**Introduction:** ClimateQual is an international survey tool, created by the Association of Research Libraries in 2009, for assessing organizational climate in libraries. This study aimed to assess the organizational climate of the libraries of Mazandarn and Babol Medical Universities based on ClimateQUAL indicators.

**Methods:** This analytical survey was conducted in 2012. The research population included all library staff in the libraries of Mazandaran & Babol Medical Universities. A researcher-made questionnaire, based on 9 indicators included in ClimateQUAL, was used for data collection. ANOVA and t-test were applied for data analysis.

**Results:** The Average of 96.97 and 84.108 Were found for organizational climate of libraries in Mazandaran and Babol University of Medical Sciences, respectively. The climate for creativity and innovation, teamwork, continuous learning, psychological safety and management in the libraries was inappropriate. T-test showed that organizational climate of the libraries was significantly different ( $P=0.012$ ). ANOVA results indicated that the the employee's attitudes towards organizational climate was significantly different ( $p= 0.026$ ).

**Conclusion:** ClimateQual, can be used as a standard tool for assessing organizational climate in libraries. This could provide suitable strategies to promot healthy work environment for librarians.

**Keywords:** ClimateQUAL, Organizational Climate, Medical Libraries, Academic medical Center

• Received: 4/Dec/ 2012 • Modified: 19/Feb/2013 • Accepted: 15/June/2013

1. PhD Student in Knowledge and Information Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University , Tehran, Iran; Coressponding Author(yaminfirooz@yahoo.com)

2. Assistant Professor of Knowledge and Information Science Department, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

3. Assosiated Professor of Knowledge and Information Science Department, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

4. Assistant Professor of Knowledge and Information Science Department, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.