

بررسی رابطه میان جو سازمانی کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی)

ایرج رداد^۱

مرضیه اخگری^۲

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه میان جو سازمانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی انجام شده است.

روش: این پژوهش از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی از نوع همبستگی صورت گرفته است. جامعه آماری پژوهش را کتابداران رسمی کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی تشکیل داده‌اند که از میان آنان تعداد ۵۲ نفر به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه محقق ساخته برگرفته از دو پرسش‌نامه جو سازمانی «اشنایدر» و رضایت شغلی «اسمیت» بود که به صورت حضوری میان کتابداران توزیع و جمع‌آوری شد. داده‌های گردآوری شده با استفاده از آزمون‌های پارامتریک تی استودنت، همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه و واریانس یک طرفه در محیط نرم‌افزار آماری SPSS تجزیه و تحلیل گردید.

یافته‌ها: طبق یافته‌های پژوهش، رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی در حد بالا ارزیابی شد، لیکن میزان آن بر حسب جنسیت و سابقه خدمت آنها به طور معناداری متفاوت بود. همچنین جو سازمانی کتابخانه در حد متوسط ارزیابی شد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد میان مؤلفه‌های جو سازمانی کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: جو سازمانی، رضایت شغلی، کتابداران، کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی.

.....
۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بین‌المللی امام رضا علیه‌السلام (نویسنده مسئول)

irajradad@yahoo.com

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بین‌المللی امام رضا علیه‌السلام

marziyehakhgari@gmail.com

مقدمه

امروزه بسیاری از سازمان‌ها منابع انسانی را عامل اصلی موفقیت خود می‌دانند و آن را بالاتر از سایر منابع سازمان اعم از منابع مالی، فیزیکی و فناورانه، قرار می‌دهند. این امر درباره سازمان‌های خدمت‌مداری چون کتابخانه‌های عمومی، اهمیتی مضاعف دارد زیرا کتابخانه‌های عمومی در تماس بسیار نزدیک با تمامی اقشار جامعه هستند و ناگفته پیداست که با تکیه بر کارکردها و فعالیت‌های خود تا چه حد می‌توانند در رشد و توسعه فرهنگی و اجتماعی جوامع نقش مؤثری داشته باشند (فرج‌پهلوی و آخشیک، ۱۳۸۶). در این میان، بسیاری از کاربران کتابخانه‌های عمومی به شدت به راهنمایی کتابداران متکی هستند. بنابراین، کتابداران با عملکرد مطلوب خود، مهم‌ترین و مؤثرترین عامل شناخته‌شده برای اثربخشی کتابخانه شمرده می‌شوند؛ لذا برای عملکرد شغلی بالاتر باید برانگیخته شوند. به بیان دیگر، برای آنکه کتابداران به گونه‌ای مؤثر هدایت شوند و نقش خود را بهتر ایفا کنند، به انگیزش آنها باید توجه کافی شود (ساکا و سلمان^۱، ۲۰۱۴). رضایت شغلی، درک، ارزیابی و یا نگرش کتابداران نسبت به شغل خود بر اساس درجه و میزان انگیزه‌ای است که دریافت کرده‌اند. از این رو، می‌توان گفت رضایت شغلی محصول مستقیم انگیزش است که منجر به عملکرد بهتر کتابداران در کتابخانه‌ها می‌شود (پنگ^۲، ۲۰۱۴). بدین ترتیب، تلاش مدیران کتابخانه‌های عمومی در ارتقای رضایت شغلی کتابداران می‌تواند به موفقیت آنها در اثربخشی مطلوب منجر گردد.

صاحب‌نظران تعریف‌های مختلفی را درباره رضایت شغلی ارائه کرده‌اند. نخستین بار «هاپاک» رضایت شغلی را به محافل علمی معرفی کرد (رایت^۳، ۲۰۰۶).

-
1. Saka & Salman
 2. Peng
 3. Wright

از نظر او رضایت شغلی ترکیبی از شرایط روانی و جسمانی به علاوه شرایط محیطی است که سبب می شود کارمند از شغل خود خشنود باشد. «لاک» (به نقل از توزان^۱، ۲۰۰۹) رضایت شغلی را یک حالت عاطفی خوشایند تعریف می کند که نتیجه شغل یا تجربه کاری فرد است. در تعریفی مشابه، «فیشر و هانا»^۲ (به نقل از بازوند، کاشف، اسماعیلی، ۱۳۹۲) نیز رضایت شغلی را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعریف می کنند؛ به این معنا که اگر شغل شرایط مطلوب را برای فرد فراهم کند، فرد از شغل خود رضایت خواهد داشت. در غیر این صورت، فرد شروع به مذمت حرفه و در صورت امکان شغل خود را ترک می کند. همچنین «راثمن» رضایت شغلی را مجموعه ای از متغیرها تعریف می کند که متأثر از عوامل موقعیتی در محیط کار است.

در میان نظریه های مختلفی که درباره رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن مطرح شده است، نظریه دو عاملی «هرزبرگ»^۳ (۱۹۵۴) پر استنادترین است. وی با اقتباس از نظریه های انگیزش و سلسله مراتب نیازهای مازلو، در تئوری خود رضایت شغلی را مقوله ای دوسطحی می داند. بر این اساس، یک کارمند تنها از طریق برآوردن نیازهای سطح پایین خود (نظیر حقوق و دستمزد خوب، شرایط کاری مناسب و معقول و همکاران دلپذیر) راضی نمی شود بلکه برآوردن این نیازها صرفاً از نارضایتی او می کاهد. برای راضی کردن واقعی کارمند، نیازهای مراتب بالاتر وی باید برآورده شود. این نیازهای مراتب بالاتر شامل مسئولیت، تصدیق دستاوردها و ماهیت نفس کار است. آنچه «هرزبرگ» در این نظریه بیان می دارد، این است که رضایت شغلی و نارضایتی شغلی دو سر یک پیوستار نیستند بلکه ابعادی مجزا هستند

.....
1. Tuzun

2. Fisher and Hanna

3. Herzberg

که تحت تأثیر عوامل مختلف در محیط کار قرار می‌گیرند. به بیان دیگر، یک متغیر که تمایل به افزایش سطح رضایتمندی کارمند دارد، الزاماً نارضایتی را کاهش نمی‌دهد. از سوی دیگر، حضور یک متغیر که موجب افزایش نارضایتی کارمند می‌شود، ممکن است هیچ‌گونه تأثیری بر رضایتمندی او نداشته باشد. یک مثال در حوزه کتابخانه می‌تواند به تبیین بیشتر این واقعیت کمک کند. یک کتابدار ممکن است از حرفه انتخابی خود بسیار خوشنود (راضی) باشد و از چالش‌ها و مسئولیت‌های شغلش لذت ببرد. اما همین کتابدار اگر حقوق و دستمزدی کمتر از حد انتظار خود دریافت کند، ممکن است منجر به افزایش نارضایتی وی گردد. لیکن، رضایت کلی کتابدار از حرفه انتخابی خود تحت تأثیر آن قرار نگیرد (ون رینن^۱، ۱۹۹۸). «هرزبرگ» آن دسته از عوامل را که نیازهای مراتب بالاتر را برآورده می‌کند «ویژگی‌های درونی یا انگیزشی»^۲ و آن دسته از عوامل برآورنده نیازهای سطح پایین را «ویژگی‌های بیرونی یا بهداشتی»^۳ می‌نامد. در این نظریه ویژگی‌هایی که رضایتمندی کارمند را افزایش و یا کاهش می‌دهند (برآورنده نیازهای مراتب بالاتر) هیچ ارتباطی با نارضایتی‌کننده‌ها یا همان ویژگی‌هایی که تنها نیازهای سطح پایین را برآورده می‌کنند، ندارند (ایاکوا و همکاران^۴، ۱۹۹۵). یک کتابدار ممکن است از حقوق بسیار خوب، شرایط کاری عالی و رئیس محبوبی برخوردار باشد. این شرایط می‌تواند نارضایتی او را از شغلش کاهش دهد، اما ممکن است این کتابدار همچنان از سطح پایینی از رضایتمندی نسبت به ماهیت شغلش برخوردار باشد تا زمانی که نیازهای مراتب بالاتر او برآورده نشود (گزیل^۵، ۲۰۰۱).

-
1. Van Reenan
 2. motivation attributes
 3. hygiene attributes
 4. Iiacqua
 5. Gaziel

از سوی دیگر، ویژگی‌های مختلفی وجود دارد که بر درک کتابداران از رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. متغیرهای شخصی از قبیل جنسیت، سن و سابقه خدمت می‌توانند بسته به واکنش‌های محیطی و حضور و یا نبود نظام‌های حمایتی رسمی و یا غیررسمی، نقش مهمی ایفا کنند (رینالدز^۱، ۲۰۰۶). نظام‌های حمایتی یا انگیزشی سازمان به‌عنوان نظامی از عوامل که بر رفتار فردی در داخل و حتی خارج از محیط کار تأثیر می‌گذارند، شامل توسعه و به‌کارگیری راهبردهای مختلف انگیزش برای رسیدن به هدف‌های فردی و شغلی است و دامنه آن از پاداش‌های مادی از یک سو و پاداش‌های غیرمادی از سوی دیگر متغیر است (راهیمیچ^۲، ۲۰۱۳). علاوه بر آن، نوع سازمان یا مؤسسه‌ای که فرد در آن مشغول کار است نیز می‌تواند عامل مؤثری بر رضایت شغلی باشد، زیرا محیط‌های سازمانی مختلف قطعاً انتظارات، فلسفه و اولویت‌های خدماتی مختلفی دارند. همترازی «شخصیت» یک مؤسسه با ارجحیت‌های شخصی فرد، اغلب با رضایت شغلی مرتبط است (بلکیرن و لارنس، به نقل از رینالدز، ۲۰۰۶).

به‌طور کلی، پژوهشگران در مطالعات مختلف، متغیرهای زیادی را با رضایت شغلی مرتبط دانسته‌اند که می‌توان آنها را در چهارگروه طبقه‌بندی کرد: عوامل فردی، اجتماعی، سازمانی و محیطی (بحرالعلوم، ۱۳۸۱؛ محمدزاده، ۱۳۷۵). در این میان، عوامل محیطی بیشتر از سایر عوامل در رضایت شغلی تأثیر دارد. به‌بیان دیگر، برای افزایش انگیزه و رضایت شغلی کارکنان باید به ارضای نیازهای آنان در محیط سازمان توجه داشت. مدیرانی می‌توانند بستر نیازهای مراتب بالاتر کارکنان زیر نظارت خود را فراهم کنند که فضای روانی مناسب را در درون سازمان

.....
1. Reynolds
2. Rahimić

به وجود آورند (سلیمی، صفاری انارکی، ۱۳۸۸). یکی از عوامل محیطی سازنده رضایت شغلی، جوّ سازمانی است (هومن، ۱۳۸۱).

جوّ سازمانی به دامنه‌ای از اثرات محیطی از قبیل محیط روان‌شناختی و اثرات جمعی، سازمانی و شرطی بر رفتار اشاره دارد (جینگ، آوری و برگشتاینر^۱، ۲۰۱۱). جوّ سازمانی عبارت است از مجموعه‌ای از حالت‌ها یا ویژگی‌های حاکم بر یک سازمان که آن را گرم، سرد، اطمینان‌بخش، تسهیل‌کننده یا بازدارنده می‌سازد (میرکمالی، ۱۳۷۳). جوّ سازمانی به کیفیت نسبتاً پایدار محیط داخلی سازمان اشاره دارد که آن را از سایر سازمان‌ها متمایز می‌سازد. این کیفیت، نخست ناشی از رفتار و سیاست‌های اعضای سازمان به‌ویژه مدیران ارشد است؛ دوم، از سوی اعضای سازمان درک می‌گردد و سوم، به عنوان منبع نیرو برای هدایت فعالیت عمل می‌کند (اشنایدر، سالواجیو و سویراتس^۲، ۲۰۰۲). علاوه بر آن، جوّ سازمانی در قالب میزان استقلال فردی که به اعضای سازمان داده می‌شود، میزان و درجه‌ای که سرپرستان اهداف ارتباطی، قوانین و شیوه‌ها را برای زیردستان تعیین می‌کنند و همچنین رفتارهای پاداش داده‌شده به‌وسیله سازمان نیز تعریف می‌شود (براون و موبرگ، به نقل از حیدری، عسکریان و دوابی، ۱۳۸۹). به‌طور کلی، جوّ سازمانی از فعالیت‌های روزمره در سازمان‌ها نشأت گرفته، نگرش و رفتار کارکنان را نیز به‌صورت مثبت در قالب افزایش بهره‌وری، رضایت شغلی و انگیزش و هم به‌روش منفی در قالب خستگی، غیبت از کار، ترک خدمت و حوادث شغلی، تحت تأثیر قرار می‌دهد (نیک‌پیما و غلام‌نژاد، ۱۳۸۹). بدین ترتیب، مهم‌ترین پیامد جوّ سازمانی این است که بر ادراک و احساس عضویت کارکنان در سازمان تأثیر می‌گذارد و مشخص می‌کند که آیا آنان سازمان را از نظر روان‌شناختی، پاداش‌دهنده و مطلوب تجربه

-
1. Jing, Avery & Bergsteiner
 2. Schneider, Salvaggio, and Subirats

می‌کنند یا خیر (سلیمی، صفاری انارکی، ۱۳۸۸). این مطلب، تأثیر بسزایی بر سطوح اخلاقی، انگیزشی، رضایت و تمایل کارکنان به ماندن در سازمان می‌گذارد (رولینسون و همکاران ۱۹۹۸).

مطالعات مختلفی بر روی جو سازمانی صورت گرفته و تعریف‌های متعددی برای این عامل درون‌سازمانی ارائه شده‌است. از جمله این پژوهشگران «اشنایدر» (۱۹۸۷) است که شش مؤلفه را به شرح زیر برای جو سازمانی در نظر گرفته است: «حمایت»، «کیفیت اعضا»، «گشودگی»، «سبک سرپرستی»، «تضاد اعضا» و «استقلال اعضا». مؤلفه «حمایت» به تسهیلات و پشتیبانی مادی و معنوی رهبری سازمان از فعالیت‌های در حال اجرا در سازمان اشاره دارد. منظور از «کیفیت اعضا» تعاملی است که در میان کارکنان سازمان جاری است و فعالیت سازمان را در قالب یک عملیات گروهی شکل می‌دهد. «گشودگی» را می‌توان به فضای صمیمی و دوستانه میان کارکنان با یکدیگر و نیز کارکنان با مدیران تعبیر کرد. مؤلفه «سبک سرپرستی» شامل روحیه‌ها و چالش‌های شغلی است که از سوی مدیریت بر فعالیت‌های کارکنان سیطره دارد. «تضاد اعضا» ناشی از تعارض‌ها و ابهام‌هایی است که در میان کارکنان نسبت به یکدیگر و نیز نسبت به مدیران سازمان جاری است. در واقع، این عامل به استعداد اعضا در ابتلا به اغراق و مبالغه دستاوردهای خود اشاره دارد و در نتیجه اقتدار مدیریتی توسط اعضا به تدریج ضعیف می‌شود. «استقلال اعضا» را می‌توان در قالب اعتماد مدیران به کارکنان و تفویض اختیار به آنان، تعریف کرد (اشنایدر، ۱۹۸۷).

بدین ترتیب، با توجه به اهمیت نقش نیروی انسانی در ارائه خدمات هر چه بهتر در سازمان‌ها و همچنین اهمیت رضایت شغلی کارکنان در عملکرد حرفه‌ای سازمان‌ها و نیز نقش مؤثری که جو سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان در

سازمان‌های مختلف برعهده دارد، پژوهش‌های متعدد و وسیعی در این زمینه در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است. به‌عنوان نمونه «صادقی و فتحی» (۱۳۸۴)، «امیریان‌زاده» (۱۳۸۴)، «نوربخش و میرنادری» (۱۳۸۴)، «سیدعامری و کریمی و کاشف» (۱۳۸۸)، «صفاری و ایازی و دعایی» (۱۳۸۹) و «قاسمی» (۱۳۹۱) در پژوهش‌ها و بررسی‌های خود بر روی سازمان‌ها، از تأیید رابطه مثبت و معنادار بین جوّ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان خبر داده‌اند. در خارج از کشور نیز «مک ماهان و همکارانش»^۱ (۱۹۹۷)، «یوردن»^۲ (۱۹۹۹)، «موریس و بلوم»^۳ (۲۰۰۲)، «سارجانت و هانام»^۴ (۲۰۰۳)، «جیوتی»^۵ (۲۰۱۳) و «تسای» (۲۰۱۴) در پژوهش‌های خود رابطه میان جوّ سازمانی و رضایت شغلی را تأیید کرده‌اند. با این حال، کمتر پژوهشی یافت شد که به رابطه این دو متغیر در محیط‌های کتابخانه‌ای پرداخته باشد. بیشتر پژوهش‌های صورت گرفته در کتابخانه‌ها، این دو را به‌طور مستقل بررسی کرده‌اند. به‌عنوان مثال، درباره جوّ سازمانی می‌توان از پژوهش‌های «بهزادی، موسوی، سنجی» (۱۳۹۱)، «یمین فیروز»، «یمینی فیروز و موسوی» (۱۳۹۲)، «مؤمنی» (۱۳۹۳)، «هاشمیان، آل مختار، حسن‌زاده، هاشمیان» (۱۳۹۵) و درباره رضایت شغلی از پژوهش‌های «حریری» (۱۳۸۲)، «پاپی، یارمحمدیان، کلاهدوزان، مجیری، کلباسی» (۱۳۸۳)، «فرج پهلوی و آخشیک» (۱۳۸۶)، «حریری و اشرفی ریزی» (۱۳۸۸)، «شاملو، ریاحی‌نیا و محمدی» (۱۳۹۳) یاد کرد.

از این رو، نظر به اهمیت رضایت شغلی کتابداران و نیز نقشی که مؤلفه‌های جوّ سازمانی می‌تواند داشته باشد، همچنین با توجه به خلأ پژوهشی موجود در حوزه

-
1. McMahon
 2. Urden
 3. Morris and Bloom
 4. Sargent and Hannum
 5. Jyoti

علم اطلاعات و دانش‌شناسی، بررسی رابطه بین این دو متغیر در کتابخانه مرکزی آستان‌قدس به‌عنوان یکی از کتابخانه‌های عمومی مهم در کشور، مسئله اصلی پژوهش حاضر را شکل داد. امید است ارائه نتایج این پژوهش به‌عنوان یکی از نخستین پژوهش‌ها در حوزه کتابخانه‌ها، فتح بابی برای توجه بیشتر مسئولان ذی‌ربط به این مقوله باشد و راهکارهای پیشنهادی بتواند موجبات تعالی رضایت شغلی کتابداران و به تبع آن عملکرد کتابخانه‌ها را در پی داشته باشد.

فرضیه‌های پژوهش

- در پژوهش حاضر ارتباط مستقیم بین جوّ سازمانی کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران مطالعه شده، اهمیت جوّ سازمانی به‌عنوان عامل اصلی در رضایت شغلی بررسی می‌شود. از این‌رو، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر تدوین شده است:
- ۱- بین جوّ سازمانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان‌قدس رابطه معناداری وجود دارد.
 - ۲- بین جوّ سازمانی با مؤلفه‌های رضایت شغلی (امنیت شغلی، استفاده از مهارت‌ها، حقوق و مزایا، روابط در محیط کار، درک هدفمندی کار) کتابداران کتابخانه مرکزی آستان‌قدس رضوی رابطه معناداری وجود دارد.
 ۳. بین مؤلفه‌های جوّ سازمانی (حمایت، کیفیت اعضا، گشودگی، سبک سرپرستی، تضاد اعضا، استقلال اعضا) و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان‌قدس رضوی رابطه معناداری وجود دارد.
 ۴. مؤلفه‌های جوّ سازمانی پیش‌بینی‌کننده رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان‌قدس رضوی است.
 ۵. بین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان‌قدس رضوی برحسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، رشته تحصیلی، میزان تحصیلات و سابقه کار) تفاوت معناداری وجود دارد.

بدین ترتیب، چارچوب مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. چارچوب مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر بر مبنای هدف از نوع کاربردی و به لحاظ روش اجرا، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه پژوهش را ۵۶ کتابدار رسمی کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی تشکیل دادند که از این میان تعداد ۵۳ نفر مبتنی بر جدول تعیین حجم نمونه کرجسی - مورگان، به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق ساخته برگرفته از دو پرسش‌نامه جو سازمانی «اشنایدر» و پرسش‌نامه رضایت شغلی «اسمیت» بود که در قالب سه بخش تنظیم گردید: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، اطلاعات جو سازمانی و رضایت شغلی. بخش «جو سازمانی» متشکل از ۱۸ سؤال بود که در مجموع ۶ مؤلفه کلیدی جو سازمانی - شامل «حمایت»، «کیفیت اعضا»، «گشودگی»، «سبک سرپرستی»، «تضاد اعضا» و «استقلال اعضا» - را با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت، ارزیابی می‌کرد. بخش رضایت شغلی نیز شامل ۲۱ سؤال بود که ۵ مؤلفه رضایت شغلی -

بررسی رابطه میان جوّ سازمانی کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران / ۳۱

شامل «امنیت شغلی»، «استفاده از مهارت‌ها»، «حقوق و مزایا»، «روابط در محیط کاری» و «درک کارکنان از هدف کارشان» - را در قالب مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت می‌سنجید. روایی این پرسش‌نامه به صورت صوری و با استفاده از نظر تعدادی از استادان و متخصصان در موضوع تأیید شد و برای سنجش پایایی یا به عبارتی سازگاری درونی گویه‌ها، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱ نشان داده شده است:

جدول ۱. ضریب‌های پایایی پرسش‌نامه‌ها به تفکیک متغیرها و مؤلفه‌ها

متغیر	مؤلفه	تعداد سؤال	پایایی
رضایت شغلی	امنیت شغلی	۴	۰/۶۰۸
	استفاده از مهارت‌ها	۶	۰/۶۹۰
	حقوق و مزایا	۵	۰/۸۴۶
	روابط در محیط کار	۴	۰/۶۵۰
	هدفمندی کار	۲	۰/۶۵۳
جوّ سازمانی	حمایت	۳	۰/۷۷۳
	کیفیت اعضا	۳	۰/۶۰۵
	گشودگی	۳	۰/۷۹۸
	سبک سرپرستی	۳	۰/۷۶۳
	تضاد اعضا	۳	۰/۶۳۷
	استقلال اعضا	۳	۰/۶۶۸

بر اساس جدول ۱ ضریب آلفا برای «رضایت شغلی» ۰/۸۲ و برای «جوّ سازمانی» ۰/۹۱ است که از پایایی مناسبی برخوردار است. پرسش‌نامه‌ها به صورت حضوری توزیع و جمع‌آوری شد و داده‌ها با استفاده از بسته نرم‌افزار آماری SPSS 23.0 در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل گردید.

یافته‌ها

۱. سیمای جمعیت‌شناختی پاسخگویان

بر اساس یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها مشخص شد بیشتر پاسخگویان را به لحاظ «جنسیت» گروه مردان (۵۰/۹٪)، به لحاظ «سن» گروه بین

۲۰ تا ۳۰ سال (۴۵/۲٪)، به لحاظ «رشته تحصیلی» دانش‌آموختگان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی (۸۴/۹٪)، از لحاظ «مدرک تحصیلی» گروه دارندگان مدرک کارشناسی (۶۸/۳٪) و به لحاظ «سابقه خدمت» گروه بین ۱۱ تا ۱۵ سال (۳۹/۶٪) تشکیل می‌دادند.

۲. آماره‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به وضعیت متغیرهای اصلی پژوهش شامل مؤلفه‌های «جو سازمانی» و «رضایت شغلی کتابداران» در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. آماره‌های توصیفی متغیرهای اصلی پژوهش (n=۵۳)

ردیف	متغیرها	آماره‌ها	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره
۱	جو سازمانی	۳/۰۹۴	۰/۷۳۵	۱/۴۴	۵	۵
۱-۱	مؤلفه حمایت	۲/۹۰۶	۰/۹۶۸	۱	۵	۵
۱-۲	مؤلفه کیفیت اعضا	۳/۰۸۸	۰/۸۲۵	۱/۳۳	۵	۵
۱-۳	مؤلفه گشودگی	۳/۰۷۶	۰/۹۴۴	۱/۳۳	۵	۵
۱-۴	مؤلفه سبک سرپرستی	۳/۲۰۸	۰/۹۴۳	۱	۵	۵
۱-۵	مؤلفه تضاد اعضا	۳/۲۹۶	۰/۸۶۹	۱/۳۳	۵	۵
۱-۶	مؤلفه استقلال اعضا	۲/۹۹۴	۰/۹۱۴	۱	۵	۵
۲	رضایت شغلی کتابداران	۳/۶۸۵	۰/۴۶۵	۲	۵	۵
۲-۱	مؤلفه امنیت شغلی	۳/۶۳۴	۰/۶۹۰	۲	۵	۵
۲-۲	مؤلفه استفاده از مهارت	۳/۷۸۵	۰/۶۴۴	۲/۴۰	۵	۵
۲-۳	مؤلفه حقوق و مزایا	۳/۴۲۳	۰/۸۷۲	۱/۲۰	۵	۵
۳-۴	مؤلفه روابط در محیط کار	۳/۸۱۶	۰/۴۱۱	۲/۷۵	۵	۵
۳-۵	مؤلفه هدفمندی کار	۳/۹۶۲	۰/۷۰۶	۲	۵	۵

چنانکه در جدول ۲ نشان داده شده است، میانگین کلی جو سازمانی کتابخانه از دیدگاه کتابداران ۳/۰۹۴ و در حد متوسط برآورد شده است. از میان مؤلفه‌های

_____ بررسی رابطه میان جوّ سازمانی کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران / ۳۳

مختلف جوّ سازمانی، مؤلفه «تضادّ اعضا» (۳/۲۹۶) بالاترین و مؤلفه «حمایت» (۲/۹۰۶) کمترین سطح میانگین را به خود اختصاص داده‌اند.

از سوی دیگر، یافته‌های مندرج در جدول ۲ نشان می‌دهد میانگین رضایت شغلی کتابداران ۳/۶۸۵ و بالاتر از حد متوسط ارزیابی شده است. در میان مؤلفه‌های رضایت شغلی نیز به ترتیب بالاترین و پایین‌ترین سطح میانگین به مؤلفه «هدفمندی کار» (۳/۹۶۲) و «حقوق و مزایا» (۳/۴۲۳) تعلق دارد.

برای مقایسه میانگین‌های محاسبه‌شده متغیرهای پژوهش با میانگین فرضی ۳ طیف لیکرت، از آزمون «تی تک» گروهی استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش با میانگین فرضی

متغیر	مقدار آزمون = ۳		
	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
جوّ سازمانی	۰/۹۴۷	۵۲	۰/۳۴۸
مؤلفه حمایت	-۰/۷۰۹	۵۲	۰/۴۸۱
مؤلفه کیفیت اعضا	۰/۷۷۷	۵۲	۰/۴۴۱
مؤلفه گشودگی	۰/۵۸۲	۵۲	۰/۵۶۳
مؤلفه سبک سرپرستی	۱/۶۰۲	۵۲	۰/۱۱۵
مؤلفه تضاد اعضا	۲/۴۷۷	۵۲	۰/۰۱۷
مؤلفه استقلال اعضا	-۰/۰۵۰	۵۲	۰/۹۶۰
رضایت شغلی	۱۰/۷۲۴	۵۲	۰/۰۰۰
مؤلفه امنیت شغلی	۶/۶۸۶	۵۲	۰/۰۰۰
مؤلفه استفاده از مهارت	۸/۸۶۹	۵۲	۰/۰۰۰
اختلاف میانگین			

متغیر	مقدار آزمون = ۳		
	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
مؤلفه حقوق و مزایا	۳/۵۲۷	۵۲	۰/۰۰۰
مؤلفه روابط در محیط کار	۱۴/۴۶۷	۵۲	۰/۰۰۰
مؤلفه هدفمندی کار	۹/۹۲۲	۵۲	۰/۰۰۰

داده‌های جدول ۳ میانگین مؤلفه‌های «جو سازمانی» و «رضایت شغلی» را با میانگین مورد انتظار (سه از پنج) مقایسه کرده است. چنانکه در جدول ۱ مشخص است، مؤلفه‌های رضایت شغلی از میانگین فرضی ۳ فاصله مشهودی دارد که نشان‌دهنده اختلاف میانگین نمونه و مقدار آزمون است. با توجه به اینکه سطح معناداری کوچک‌تر از سطح خطای $\alpha = 0/05$ است، فرض H_0 مبنی بر اینکه میانگین جامعه مساوی یا کمتر از عدد ۳ است در سطح ۵٪ رد می‌شود و به‌طور معناداری از عدد ۳ بزرگ‌تر است. بنابراین، می‌توان گفت وضعیت رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس مطلوب ارزیابی شده است. از سوی دیگر، سطح معناداری به‌دست آمده برای مؤلفه‌های جو سازمانی بزرگ‌تر از سطح خطای $\alpha = 0/05$ است. بنابراین فرض H_0 مبنی بر اینکه میانگین جامعه مساوی یا کمتر از عدد ۳ است، در سطح ۵٪ رد نمی‌شود و می‌توان گفت وضعیت جو سازمانی کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی مساعد و مطلوب ارزیابی نشده است.

۳. آزمون فرضیه‌ها

به‌منظور آزمون فرضیه‌ها، ابتدا از آزمون کلموگروف-اسمیرونوف برای تعیین نرمال بودن داده‌های جو سازمانی و رضایت شغلی استفاده شد. با توجه به مقادیر به‌دست آمده برای جو سازمانی ($z = 0/109, P \geq 0/05$) و رضایت شغلی ($z = 0/106, P \geq 0/05$) مشخص شد که داده‌ها از وضعیت نرمال برخوردارند. بنابراین، از آزمون‌های پارامتریک برای تحلیل استنباطی داده‌ها استفاده شد.

برای آزمون فرضیه اول پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتیجه این آزمون در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون ضریب همبستگی بین جو سازمانی و رضایت شغلی

رضایت شغلی	ضریب همبستگی	
۰/۵۳۱**	همبستگی پیرسون	جو سازمانی
۰/۰۰۰	معناداری	
۵۳	تعداد	

** رابطه در سطح اطمینان ۹۹٪ ($p < ۰/۰۱$) معنادار است.

نتایج آزمون فرضیه اول دلالت بر همبستگی مثبت بین جو سازمانی کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران دارد. این رابطه در سطح ۰/۰۱ برابر با ۰/۵۳۱ بوده که معنادار است؛ بدان معنا که هر چه جو سازمانی کتابخانه مساعدتر باشد، کتابداران از شغل خود بیشتر رضایت خواهند داشت.

به منظور آزمون فرضیه دوم پژوهش مبنی بر اینکه «بین نمره کل جو سازمانی با مؤلفه‌های رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی رابطه معناداری وجود دارد» از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون ضریب همبستگی بین جو سازمانی و مؤلفه‌های رضایت شغلی

هدفمندی کار	روابط کاری	حقوق و مزایا	استفاده از مهارت‌ها	امنیت شغلی	ضریب همبستگی	
۰/۲۹۹*	۰/۱۲۸	۰/۴۸۷**	۰/۴۰۳**	۰/۳۲۹*	همبستگی پیرسون	جو سازمانی
۰/۰۳۰	۰/۳۶۳	۰/۰۰۰	۰/۰۰۳	۰/۰۱۶	معناداری	
۵۳	۵۳	۵۳	۵۳	۵۳	تعداد	

** رابطه در سطح اطمینان ۹۹٪ ($p < ۰/۰۱$) معنادار است.

* رابطه در سطح اطمینان ۹۵٪ ($p < ۰/۰۵$) معنادار است.

با توجه به جدول ۴ می‌توان گفت، جوّ سازمانی با مؤلفه‌های استفاده از مهارت‌ها و حقوق و مزایا رابطه مثبتی دارد که این رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار بوده است. همچنین بین جوّ سازمانی و مؤلفه‌های امنیت شغلی و هدفمندی کار نیز رابطه مثبت و معناداری در سطح ۰/۰۵ وجود دارد. با این حال، مؤلفه روابط در محیط کار رابطه معناداری با جوّ سازمانی نداشت.

در پاسخ به فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه «بین مؤلفه‌های جوّ سازمانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی رابطه معناداری وجود دارد» از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های جوّ سازمانی و رضایت شغلی

ضریب همبستگی	حمایت	کیفیت اعضا	گشودگی	سبک سرپرستی	تضاد اعضا	استقلال اعضا
همبستگی پیرسون	۰/۳۱۱*	۰/۳۶۹**	۰/۳۶۶**	۰/۴۳۷**	۰/۵۲۷**	۰/۵۳۶**
معناداری	۰/۰۲۳	۰/۰۰۷	۰/۰۰۷	۰/۰۰۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
تعداد	۵۳	۵۳	۵۳	۵۳	۵۳	۵۳

** رابطه در سطح اطمینان ۹۹٪ ($p < 0/01$) معنادار است.

* رابطه در سطح اطمینان ۹۵٪ ($p < 0/05$) معنادار است.

بر اساس یافته‌های جدول ۶ می‌توان گفت از بین مؤلفه‌های جوّ سازمانی، مؤلفه‌های «کیفیت اعضا»، «گشودگی»، «سبک سرپرستی»، «تضاد اعضا» و «استقلال اعضا» در سطح ۰/۰۱ و مؤلفه «حمایت» در سطح ۰/۰۵ با رضایت شغلی کتابداران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

همچنین برای آزمون فرضیه چهارم پژوهش مبنی بر اینکه «مؤلفه‌های جوّ سازمانی پیش‌بینی کننده رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی هستند» از تحلیل رگرسیون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول ۷. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه همزمان برای بررسی

رابطه پیش‌بین مؤلفه‌های جوّ سازمانی با رضایت شغلی

سطح معناداری	t	R ²	R	β استاندارد	β	مدل
۰/۰۰۰	۹/۵۱۴	۰/۳۹۱	۰/۶۲۵		۲/۴۴۱	ثابت
۰/۳۳۱	۰/۹۸۳			۰/۱۳۵	۰/۰۶۵	حمایت
۰/۴۱۸	۰/۸۱۷			۰/۱۴۳	۰/۰۸۱	کیفیت اعضا
۰/۲۷۲	-۱/۱۱۲			-۰/۲۴۴	-۰/۱۲۰	گشودگی
۰/۸۸۲	-۰/۱۴۹			-۰/۰۳۵	-۰/۰۱۷	سبک سرپرستی
۰/۰۲۰	۲/۴۰۳			۰/۳۴۶	۰/۱۸۵	تضاد اعضا
۰/۰۴۲	۲/۰۹۷			۰/۴۰۷	۰/۲۰۷	استقلال اعضا

نتایج به دست آمده از جدول ۷ حاکی از آن است که مؤلفه‌های شش‌گانه جوّ سازمانی پیش‌بینی‌کننده ۰/۳۹۱ تغییرات رضایت شغلی است. در این میان، مؤلفه «استقلال اعضا» با ضریب بتای ۰/۴۰۷ در درجه اول اهمیت و پس از آن مؤلفه «تضاد اعضا» با ضریب بتای ۰/۳۴۶ در جایگاه دوم از نظر پیش‌بینی رضایت شغلی قرار دارد. مؤلفه‌های «حمایت» با ضریب بتای ۰/۱۳۵، «کیفیت اعضا» با ضریب بتای ۰/۱۴۳، «گشودگی» با ضریب بتای -۰/۲۴۴ و «سبک سرپرستی» با ضریب بتای -۰/۰۳۵ سهم معناداری در پیش‌بینی رضایت شغلی نداشتند. به بیان دیگر، سهم این چهار مؤلفه در پیش‌بینی رضایت شغلی کتابداران ناچیز بوده است.

در پاسخ به فرضیه پنجم پژوهش مبنی بر اینکه «بین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، رشته تحصیل، میزان تحصیلات و سابقه خدمت) تفاوت معناداری وجود دارد» از آزمون تی و تحلیل واریانس یک‌طرفه استفاده شد که نتایج آن در جدول‌های ۸ و ۹ نشان داده شده است.

جدول ۸. نتایج آزمون تی برای مقایسه رضایت شغلی کتابداران بر حسب جنسیت و رشته تحصیلی

متغیر	گروه	میانگین		آزمون لوین		
		F	Sig	T	df	Sig
جنسیت	مرد	۳/۸۶۹	۰/۱۵۱	۳/۱۷۹	۵۱	۰/۰۰۳
	زن	۳/۴۹۴		۳/۱۶۵	۴۷/۷	۰/۰۰۳
رشته تحصیلی	علم اطلاعات	۳/۶۵۴	۰/۰۶۸	-۱/۱۷۵	۵۱	۰/۲۴۵
	سایر	۳/۸۶۳		-۱/۱۴۴	۹/۴۵۴	۰/۲۸۱

جدول ۹. نتایج آنالیز واریانس یک طرفه برای مقایسه رضایت شغلی کتابداران بر حسب سن، تحصیلات و سابقه خدمت

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
سن	بین گروهی	۱/۲۴۹	۴	۰/۳۱۲	۱/۴۶۶	۰/۲۲۸
	درون گروهی	۱۰/۰۱۳	۴۷	۰/۲۱۳		
	کل	۱۱/۲۶۲	۵۱			
میزان تحصیلات	بین گروهی	۰/۰۵۳	۲	۰/۰۲۶	۰/۱۱۸	۰/۸۸۹
	درون گروهی	۱۱/۲۰۹	۵۰	۰/۲۲۴		
	کل	۱۱/۲۶۲	۵۲			
سابقه خدمت	بین گروهی	۲/۷۵۷	۳	۰/۹۱۹	۵/۱۹۰	۰/۰۰۳
	درون گروهی	۸/۵۰۱	۴۸	۰/۱۷۷		
	کل	۱۱/۲۵۸	۵۱			

با مراجعه به جدول ۸ می‌توان اذعان داشت بین رضایت شغلی کتابداران زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد ($p < 0/01$) به گونه‌ای که مردان بیشتر از زنان از شغل خود رضایت دارند. در عین حال، با توجه به جدول ۸، رشته تحصیلی کتابداران تأثیری در میانگین رضایت شغلی آنها نداشته است ($p > 0/05$). همچنین داده‌های مندرج در جدول ۹ نیز نشان می‌دهد رضایت شغلی کتابداران بر حسب سابقه خدمت به طور معناداری متفاوت است ($p < 0/01$) بدین

_____ بررسی رابطه میان جوّ سازمانی کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران / ۳۹

معنا که میانگین رضایت کتابداران با سابقه ۵ تا ۱۰ سال برابر با ۳/۳۳۷، با سابقه ۱۱ تا ۱۵ سال برابر با ۳/۶۱۶، با سابقه ۱۶ تا ۲۰ سال برابر با ۳/۹۰۴ و با سابقه بالای ۲۰ سال برابر با ۳/۹۴۹ است. بنابراین، با افزایش سابقه، رضایت شغلی کتابداران افزایش یافته است. دو ویژگی دیگر جمعیت‌شناختی یعنی سن و میزان تحصیلات، تأثیری در رضایت شغلی کتابداران نداشته است ($p > 0/05$).

بحث و نتیجه‌گیری

بررسی مطالعات صورت گرفته نشان می‌دهد رضایت شغلی متأثر از عوامل مختلف از جمله عوامل محیطی است. در پژوهش حاضر رابطه جوّ سازمانی به‌عنوان یکی از این دسته عوامل با رضایت شغلی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان‌قدس‌رضوی بررسی شد. یافته‌های توصیفی پژوهش نشان داد جوّ سازمانی کتابخانه مرکزی آستان‌قدس‌رضوی از سطح متوسطی برخوردار است. این نتایج با یافته‌های پژوهش «بهزادی و همکاران» (۱۳۹۱)، «یمین فیروز و همکاران» (۱۳۹۲)، و «هاشمیان و همکاران» (۱۳۹۵) که وضعیت جوّ سازمانی کتابخانه‌های مورد بررسی را متوسط گزارش کرده بودند، همسوست. لیکن، در تضاد با یافته‌های پژوهش «مؤمنی» (۱۳۹۳) است که جوّ سازمانی کتابخانه‌های مورد بررسی را در سطح مطلوب ارزیابی کرده بود. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت ایجاد جوّ سازمانی مطلوب در سازمان مستلزم برخی مهارت‌ها و توانایی‌های مدیریتی است. به عبارت دیگر، توفیق در ایفای نقش و انجام این مسئولیت سنگین بیش از هر چیز به توانمندی و اثربخشی مدیران مربوط می‌شود. اثربخشی ایشان نیز، اساساً به شایستگی، مهارت‌های مدیریتی، سطح دانش، بینش و توانایی‌های آنها بستگی دارد (ایمانی، ۱۳۹۱). با توجه به اینکه مدیران کتابخانه مرکزی آستان‌قدس‌رضوی را

عموماً کتابدارانی بدون تحصیلات تخصصی در حوزه مدیریت تشکیل می‌دهند (اسماعیلی زاده، ۱۳۹۴) احتمالاً آگاهی نسبتاً محدود آنها درباره فنون ایجاد جو سازمانی مطلوب در کتابخانه، سبب شکست می‌شود. به نظر می‌رسد برگزاری دوره‌های ضمن خدمت و کارگاه‌های آموزشی مستمر تا حد زیادی می‌تواند وضعیت موجود را ارتقا ببخشد. در میان مؤلفه‌های جو سازمانی، وضعیت به گونه‌ای بود که تفاوت معناداری بین میانگین‌ها وجود نداشت و تقریباً همه آنها در وضعیت متوسط قرار داشتند.

از دیگر یافته‌های توصیفی پژوهش، وضعیت رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی بود که در سطح مطلوبی قرار داشت. این یافته‌ها با نتایج بسیاری از پژوهش‌های پیشین از جمله پژوهش «پای و همکاران» (۱۳۸۳)، «حریری و اشرفی ریزی» (۱۳۸۸)، «فرج‌پهلوی و آخشیک» (۱۳۸۶) و «شاملو و همکاران» (۱۳۹۳) که سطح رضایت شغلی کتابداران مورد بررسی را متوسط و پایین گزارش کرده بودند، در تضاد است. علت احتمالی این تناقض را می‌توان به نوعی در همجواری کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی با مضعج شریف امام هشتم (ع) و فضای معنوی حاکم بر این کتابخانه جستجو کرد. «میلیمان و همکاران» (نقل در سرلک، ویسه، پوراشرف، مهدی‌زاده، ۱۳۹۱) معتقدند معنویت محل کار سبب نگرش مثبت کارمندان همراه با حضور سازمانی، رضایت شغلی و حضور کاری می‌گردد. در همین راستا، مطالعات نشان می‌دهد معنویت در سازمان ارتباط مثبتی با رضایت شغلی دارد (سیدجوادین، ناصرزاده، ۱۳۸۴). در میان مؤلفه‌های رضایت شغلی، بهترین وضعیت مربوط به مؤلفه هدفمندی کار بود. بر اساس نظریه «هکمن و اولدهام» (۱۹۸۰) کار زمانی هدفمند است که تنوع، هویت و اهمیت داشته باشد؛ در این صورت افراد گمان خواهند کرد آنچه انجام می‌دهند، مهم است. از آنجا که

کتابداران حرفه خود را با توجه به تغییرات فزاینده در محیط‌ها و منابع اطلاعاتی، متنوع دانسته و خود را واسطه‌ای مهم میان کاربران و اطلاعات مورد نیاز آنها می‌دانند (فالیس^۱، ۲۰۰۵؛ لنکستر^۲، نقل در لینچ^۳، ۲۰۰۸)، به اهمیت نقش و شغل خود واقف هستند و از آن احساس رضایت می‌کنند.

نتایج تحلیل فرضیه اول پژوهش نشان داد بین جوّ سازمانی و رضایت شغلی کتابداران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته‌ها از سوی پژوهش‌های «صادقی و فتحی» (۱۳۸۴) «امیریان‌زاده» (۱۳۸۴)، «نوربخش و میرنادری» (۱۳۸۴)، «سیدعامری و همکاران» (۱۳۸۸)، «صفاری و دیگران» (۱۳۸۹)، «قاسمی» (۱۳۹۱)، «مک‌ماهان و همکاران» (۱۹۹۷)، «یوردن» (۱۹۹۹)، «موریس و بلوم» (۲۰۰۲) و «سارجانت و هانام» (۲۰۰۳) که دریافتند بین جوّ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان همبستگی مثبتی وجود دارد، پشتیبانی می‌شود. در تبیین این یافته‌ها می‌توان به «مک‌گریگور» (نقل در تسای^۴، ۲۰۱۴) استناد کرد که معتقد است جوّ اساساً مبتنی بر پیش‌فرض‌های مدیریتی و حاصل ارتباط مدیران و زیردستان است که بر ادراک آنان از شغل‌شان تأثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر، جوّ سازمانی را می‌توان به‌عنوان ادراکات کارکنان درباره ویژگی‌های نسبتاً پایدار سازمان مانند تصمیم‌گیری و هنجارهای محیط کار شامل سیاست‌های رسمی سازمان، نیازهای کارکنان، ارزش‌ها و شخصیت‌ها تبیین کرد که رفتار آنها را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد (پرودن، به نقل از تسای، ۲۰۱۴). «اشنایدر و همکاران» (۲۰۰۲) در تأیید این نکته معتقدند جوّ سازمانی مثبت بر انگیزه کارکنان می‌افزاید و عملکرد بهتر و سطح بالاتری از رضایت شغلی آنان را در پی دارد.

-
1. Fallis
 2. Lancaster
 3. Lynch
 4. Tsai

نتایج تحلیل فرضیه دوم پژوهش نشان داد نمره کلی جو سازمانی با همه مؤلفه‌های رضایت شغلی بجز «روابط کاری» رابطه معناداری دارد و بیشترین همبستگی را با دو مؤلفه «حقوق و مزایا» ($r = 0/487$) و «استفاده از مهارت‌ها» ($r = 0/403$) دارد ($p < 0/01$). این نتایج با یافته‌های «امیریان‌زاده» (۱۳۸۴)، «نوربخش و میرنادری» (۱۳۸۴) و «تسای» (۲۰۱۴) همسوست. در تبیین همبستگی بالا میان جو سازمان و حقوق و مزایا می‌توان گفت هرچه جو سازمانی مطلوب‌تر باشد، کارکنان احساس رضایت بیشتری نسبت به حقوق و مزایای خود خواهند داشت و مسائل مالی دغدغه اصلی آنها نخواهد بود. بنا به نظر «هرزبرگ» دستمزد یک عامل بهداشتی است که اگر کم باشد، می‌تواند ایجاد نارضایتی کند اما وقتی زیاد باشد منجر به رضایت شغلی نمی‌شود. لیکن این عامل به احتمال زیاد برای کسانی که نمی‌توانند به طریق دیگری از کار خود رضایت به دست آورند، اهمیت بیشتری دارد (زیمرینگ^۱، به نقل از صفاری و دیگران، ۱۳۸۹). بسیاری از افراد، آگاهانه و از روی میل می‌پذیرند که پول کمتری بگیرند، ولی می‌خواهند در جایی که باب میل‌شان باشد، کار کنند (خدایاری فرد، ۱۳۸۸). بنابراین، مدیران کتابخانه با فراهم‌آوری جو سازمانی مطلوب، می‌توانند از نارضایتی کتابداران نسبت به سطح حقوق و مزایای خود بکاهند. از سوی دیگر، در تبیین همبستگی میان جو سازمانی و استفاده از مهارت‌ها می‌توان به نقل قولی از «ترز»^۲ استناد کرد. وی معتقد است چالش یا درگیر شدن با کار به گونه‌ای است که سبب به کارگیری توانایی‌های بالقوه و استعدادهای کارکنان و شکل‌گیری احساس کفایت و رضایت شغلی در آنان می‌شود. به نظر «ترز»، احساس درگیر شدن در کار وقتی در کارکنان از بین می‌رود که نخست، از به کارگیری توان‌های بالقوه خود محروم باشند و این

-
 1. Zimring
 2. Terez

محرومیت نه به دلیل فقدان استعداد یا مهارت، بلکه بیش از هر چیز ناشی از آن باشد که محیط کار شرایط لازم را در به کارگیری مهارت‌ها و استعدادهای آنان نداشته باشد. دوم، وضعیت کارکنان به گونه‌ای باشد که به دلیل کارهای کسالت‌آور و خسته‌کننده، دچار آشفتگی و ناراحتی شوند. سوم، آنان بتوانند کار خود را چشم‌پسته و بدون فکر انجام دهند. بنابراین، محیط کار باید دارای شرایط و موقعیت‌هایی باشد که نیاز به به کارگیری کامل استعدادها و توانایی‌های افراد وجود داشته باشد و در عین حال آنها بتوانند از عهده این چالش‌ها برآیند و تمایل بیشتری برای درگیر شدن با وظایف شغلی خود پیدا کنند. به بیان دیگر، چالش‌های جدید راهی برای تولید انرژی و توان جدید در کارکنان است (لاوسون و شن^۱، نقل در خدایاری فرد، ۱۳۸۸).

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه سوم پژوهش نشان داد رضایت شغلی با همه مؤلفه‌های جوّ سازمانی رابطه معناداری دارد. در این میان، همبستگی آن با مؤلفه «استقلال اعضا» ($r = 0/536$) بیش از سایر مؤلفه‌ها بوده است ($p < 0/01$). این نتایج هم‌راستا با یافته‌های پژوهش «امیریان زاده» (۱۳۸۴) و «یوردن» (۱۹۹۹) است. در تبیین رابطه میان رضایت شغلی و «استقلال اعضا» می‌توان گفت زمانی که محدوده کنترل نظارتی و اقتدار مدیر به گونه‌ای وسعت یابد که منجر به تضعیف استقلال کارکنان شود، ظرفیت آنها برای کسب موفقیت فردی کاهش می‌یابد و به تدریج نسبت به کار بدبین می‌شوند و از آن فاصله می‌گیرند (لای پینگ^۲، به نقل از باسامی، چیدری و عباسی، ۱۳۹۳). از سوی دیگر، زمانی که سازمان استقلال کارکنان را تشویق و آنان را در تصمیم‌گیری‌ها شریک کند، احساس مسئولیت نسبت به برونداد کار افزایش یافته، موجب افزایش تمایل به موفقیت سازمان می‌شود و در نهایت افزایش

1. Lowson & Shen
2. Lai Ping

معنادار کار به رضایت شغلی خواهد انجامید (صادقی و فتحی، ۱۳۸۹). بنابراین، هرچه استقلال شغلی کتابداران بیشتر باشد، به تبع آن رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد.

بنا بر یافته‌های حاصل از فرضیه چهارم پژوهش، مؤلفه‌های جو سازمانی پیش‌بینی کننده ۰/۳۹ تغییرات رضایت شغلی کتابداران بود. در این میان سهم دو مؤلفه «استقلال اعضا» و «تضاد اعضا» معنادار و بیش از سایر مؤلفه‌ها بود. این یافته‌ها به نوعی از سوی نتایج پژوهش‌های «قاسمی» (۱۳۹۱) و «جیوتی» (۲۰۱۳) حمایت می‌شود. در تبیین پیش‌بینی رضایت شغلی از سوی متغیر «تضاد اعضا» می‌توان گفت هر چه جو کتابخانه به گونه‌ای باشد که تضاد و تعارض میان کتابداران با یکدیگر و مدیران با کتابداران را به حداقل برساند، رضایت شغلی در میان کتابداران افزایش می‌یابد. در اینجا تضاد را می‌توان رفتار یک فرد یا گروه تعریف کرد که مانع دسترسی یک فرد یا گروه دیگر به هدف‌ها می‌شود. به باور محققان زمانی که کارکنان بدانند اقدام‌های آنها در سازمان توسط قوانین و روش‌ها هدایت می‌شود و فقدان تضاد را در میان خود درک کنند. کار را معنادارتر یافته، نگرش‌ها و رفتار مثبتی از خود در سازمان بروز می‌دهند (مارتین و کولن^۱، ۲۰۰۶).

نتایج تحلیل فرضیه پنجم پژوهش نشان داد میانگین رضایت شغلی کتابداران جز به واسطه جنسیت و سابقه خدمت آنها ($p < 0/01$)، تفاوت معناداری ندارد. این نتایج با بخشی از یافته‌های پژوهش «حریری و اشرفی ریزی» (۱۳۸۸)، «فرج‌پهلوی و آخشیک» (۱۳۸۶) و «پاپی و دیگران» (۱۳۸۳) همسوست. در عین حال، با یافته‌های پژوهش «حریری» (۱۳۸۲) که دریافت رضایت شغلی کتابداران بر حسب سن، رشته تحصیلی و میزان تحصیلات آنها متفاوت است، در تضاد است. در تبیین علت رضایت شغلی کمتر زنان کتابدار نسبت به مردان، می‌توان به امکان ارتقا و پیشرفت

شغلی آنها در محل کار اشاره کرد. «راودراد» (۱۳۷۹) در توجیه این نظر با انجام فراتحلیل روی تحقیقات مربوط به نابرابری جنسیتی در بازار کار، نتیجه گرفت زنان و مردانی که با هم وارد بازار کار می‌شوند، شانس برابر برای ارتقا و پیشرفت ندارند. این در حالی است که معمولاً در میان عواملی که در رضایت شغلی مهم است، به امکان پیشرفت و ترقی، رتبه بسیار بالایی داده می‌شود (هومن، ۱۳۸۱). علاوه بر آن، مسئولیت دوگانه زنان هم در خانواده و هم در محیط کار می‌تواند علت تفاوت رضایت شغلی آنان با مردان باشد. در این راستا، «سینگ و همکارانش»^۱ (۲۰۰۴) معتقدند زنان همانند مردان شغل سازمانی را نقطه مرکزی زندگی اجتماعی خویش تلقی نمی‌کنند بلکه روابط پرورشی و نقش‌های خانوادگی در مرکز توجه زنان قرار دارد. بنابراین، حتی زنان شاغل به اندازه مردان هم‌تراز خود بر جنبه‌های مختلف شغلی خود و رضایتمندی از آنها تأکید نمی‌کنند.

در تبیین نظری تفاوت رضایت شغلی کتابداران بر حسب سابقه خدمت، رابرتز و همکارانش (۲۰۰۴) معتقدند بین سنوات خدمت با گرایش‌های شغلی مساعد، ارتباط مثبت وجود دارد. کارکنان با سابقه خدمت بالا، رضایت شغلی بیشتری دارند زیرا حقوق بهتری دریافت می‌کنند و وضعیت بهتری دارند و از توانایی‌هایشان بهترین بهره در کار گرفته می‌شود. از این رو، دلایل خوبی برای رضایت دارند. نتیجه آن است که کارکنان حرفه‌ای و کارشناسانی که سابقه خدمت بیشتری دارند، به‌طور معمول بیش از کارکنان نیمه‌ماهر یا تازه‌کار خشنودی شغلی دارند (دیویس و نیواسترام، ۱۳۷۸).

پیشنهادها

با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهاد می‌شود مدیران کتابخانه برای افزایش رضایت شغلی کتابداران و ارتقای جوّ سازمانی کتابخانه به سطح مطلوب، اقدام‌های زیر را به‌عمل آورند:

.....
1. Singh et al.

• تبیین هر چه بیشتر چشم‌انداز، مأموریت و اهداف، مدیران را قادر می‌سازد تا جوئی مثبت را در سازمان ایجاد کنند. این امر سبب می‌شود تا از توان کامل کتابداران برای پیاده‌سازی این عوامل استفاده شود. چنانچه به کتابداران اجازه مشارکت داده شود، حسّ تعلق به سازمان در آنها تقویت و در نتیجه آن، سازمان به اهداف خود نایل می‌شود.

• از طریق ارتباط در فضای صمیمی‌تر و بازخورد مستمر، گشودگی میان مدیران و کتابداران برقرار شود تا روحیه آنان بالا برود. این امر سبب می‌شود تا کتابداران به راحتی مشکلات خود در محیط کار و حتی مشکلات شخصی‌شان را بیان کنند و از طریق بازخورد مناسب، نسبت به نقاط قوت و ضعف خود آگاه شوند و عملکرد خود را بهبود بخشند.

• استقلال اعضا که در نتیجه اعتماد و تفویض اختیار حاصل می‌شود، سبب ارتقای کارآمدی، رضایتمندی، تعهد، خلاقیت و نوآوری، درگیری شغلی، یادگیری و عملکرد می‌گردد. از این رو، بهتر است مدیران کتابخانه به این امر توجه ویژه داشته باشند و از طریق تفویض اختیارات بیشتر به کتابداران، موجبات استقلال بیشتر آنان را فراهم آورند.

• برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی مستمر در حوزه فنون رهبری و راهکارهای ارتقای جوّ سازمانی برای مدیران ارشد و میانی کتابخانه، موجب بهبود وضعیت موجود می‌گردد.

منابع

- اسماعیل زاده، محمدهادی (۱۳۹۴). بررسی رابطه هوش اجتماعی و عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی (پایان نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه بین‌المللی امام رضا(ع)، مشهد.

_____ بررسی رابطه میان جوّ سازمانی کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران / ۴۷

- امیریان زاده ، مژگان (۱۳۸۴). «رابطه بین جوّ سازمانی و رضایت شغلی معلمان

مدارس شهر شیراز»، پژوهش در برنامه‌ریزی درسی، ۷، ۱۰۱-۱۰۴.

- ایمانی، جواد (۱۳۹۱). «تبیین رابطه مهارت‌های مدیریتی مدیران با جوّ سازمانی

مدارس و رضایت شغلی معلمان از دیدگاه معلمان»، فصلنامه علوم تربیتی، ۵(۱)، ۴۵-۷۳.

- بازوند، کیومرث؛ میرمحمد کاشف و محمدرضا اسماعیلی (۱۳۹۲). «رابطه

هوش هیجانی، تعهد هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان کارکنان اداره کل تربیت

بدنی استان لرستان»، مدیریت ورزشی، ۵(۴)، ۱۲۵-۱۴۳.

- باسامی، احمد؛ محمد چیذری و عنایت عباسی (۱۳۹۳). «ارتباط بین

ویژگی‌های شغل و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان

کردستان». پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، ۷(۴)، ۲۷-۴۲.

- بهزادی، حسن؛ مریم موسوی و مجیده سنجی (۱۳۹۱). «بررسی رابطه جوّ

سازمانی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد از دیدگاه کتابداران»،

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸(۳)، ۴۰۷-۴۲۶.

- پایی، احمد و دیگران (۱۳۸۳). «بررسی مقایسه‌ای رضایت شغلی کتابداران

کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و دانشگاه اصفهان و عوامل مؤثر بر آن»، مدیریت

اطلاعات سلامت، ۱(۱)، ۵-۹.

- حیدری، زهرا؛ مصطفی عسکریان و مهدی دوابی (۱۳۸۹). «بررسی رابطه بین

جوّ سازمانی و مدیریت تعارض از دیدگاه دبیران»، تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی،

۱(۳)، ۶۵-۷۴.

- حریری، نجلا (۱۳۸۲). «تأثیر جنسیت و دیگر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در

رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی»، مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات،

۵۶، ۳۵-۴۹.

- حریری، نجلا و حسن اشرفی ریزی (۱۳۸۸). «بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در مراکز استان‌ها»، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲ (۱)، ۳۵-۵۰.
- خدایاری فرد، محمد (۱۳۸۸). سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روانشناختی به منظور ارتقای آن (طرح پژوهشی). دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، تهران.
- راورداد، اعظم (۱۳۷۹). «تحلیلی بر نقش زن در توسعه با تأکید بر اشتغال»، نامه علوم اجتماعی، ۱۵، ۳-۲۸.
- دیویس، اس، نیواسترام، ج (۱۳۷۸). رفتار سازمانی در کار. ترجمه محمدعلی طوسی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سرلک، محمدعلی و دیگران (۱۳۹۱). «طراحی مدل سازمان معنویت‌گرا در آموزش عالی ایران»، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۵ (۲)، ۵-۲۴.
- سلیمی، قربانعلی و عفت صفاری انارکی (۱۳۸۸). «بررسی رابطه جو سازمانی کارکنان پرستاری با میزان رضایت شغلی شان در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی و سازمان تامین اجتماعی شهر اصفهان»، دوفصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، ۲ (۳)، ۸۳-۱۰۲.
- سیدعامری، میرحسن؛ رویا کریمی و میرمحمد کاشف (۱۳۸۸). «رابطه جو سازمانی با میزان رضایت شغلی کارکنان ادارات تربیت بدنی در استان‌های کردستان و کرمانشاه»، پژوهش در علوم ورزشی، ۲۳، ۴۷-۶۰.
- سیدجوادین، سیدرضا و سیدمحمدرضا ناصرزاده (۱۳۸۴). «بررسی تأثیر معنویت کارکنان بر رضایت شغلی آنها»، مجموعه مقالات سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.

بررسی رابطه میان جوّ سازمانی کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران / ۴۹

شاملو، زهرا؛ نصرت ریاحی نیا و شهناز محمدی (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. مشاوره شغلی و سازمانی، ۶(۱)، ۳۵-۵۴.

- صادقی، عباس و بهمن فتحی (۱۳۸۹). «بررسی رابطه جوّ سازمانی با رضایت شغلی معلمان در شهرستان ماسال در استان گیلان»، پژوهش‌نامه علوم انسانی و اجتماعی، ۲(۵)، ۲۳-۳۸.

- صفاری، پویا؛ محمد ایازی و محمدعلی دعایی (۱۳۸۹). «بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی و رابطه آن با جوّ سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند». فراسوی مدیریت، ۱۵، ۱۴۵-۱۶۰.

- عسکریان، مصطفی (۱۳۷۱). سازمان و مدیریت آموزش و پرورش، تهران: امیرکبیر.

- فرج پهلوی، عبدالحسین و سمیه سادات آخشیک (۱۳۸۶). «بررسی رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان‌های جنوب غرب کشور»، مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۳(۴)، ۱۵۹-۱۸۰.

- قاسمی، آسیه (۱۳۹۱). رابطه جوّ سازمانی و کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی دبیرای شهرستان بوانات (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت.
- محمدزاده، ع (۱۳۷۵). رفتار سازمانی، تهران: انتشارات علامه طباطبایی.

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

- نوربخش، مهوش و علی اکبر میرنادری (۱۳۸۴). «بررسی رابطه جو سازمانی با رضایت شغلی در معلمان تربیت بدنی دوره متوسطه شهر اهواز»، فصلنامه المپیک، ۱۳ (۱)، ۷-۱۸.

- نیک پیمان، نسرین و حانیه غلام‌نژاد (۱۳۸۹). «عوامل مؤثر بر دیدگاه پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها در مورد ابعاد مختلف جو سازمانی»، مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۱۶ (۲)، ۷۲-۷۸.

- هاشمیان، محمدرضا و دیگران (۱۳۹۵). «بررسی جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان»، مدیریت سلامت، ۶۵، ۴۳-۵۰.

- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- یمین فیروز، موسی؛ مسعود یمینی فیروز و اشرف‌السادات موسوی (۱۳۹۲). «ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های تحت پوشش دانشگاه‌های علوم پزشکی بابل در سال ۱۳۹۰»، مدیریت سلامت، ۵۱، ۶۰-۶۹.

Fallis, Don (2006). Information ethics for twenty-first century library professionals. *Library Hi Tech*, 25(1), 23-36.

Gaziel, H. (2001). Correlates of job satisfaction: A study of the two factor theory in an educational setting. *Journal of Psychology*, 120, 613-626.

Iiacqua, J., Schumacher, P., & Li, H. (1995). Factors contributing to job satisfaction in higher education. *Education*, 116, 51-61.

Jing, F. F., Avery, G. C., & Bergsteiner, H. (2011). Organizational climate and performance in retail pharmacies. *Leadership & Organization Development Journal*, 32, 224-242.

Jyoti, Jeevan (2013). Impact of Organizational Climate on Job Satisfaction, Job Commitment and Intention to Leave: An Empirical Model. *Journal of Business Theory and Practice*, 1(1), 66-82.

- Lynch, Beverly P. (2008). Library education: Its past, its present, its future. *Library Trends*, 56(4), 931-953.
- Martin, K. D., & Cullen, J. B. (2006). Continuities and extensions of ethical climate theory: A meta-analytic review. *Journal of Business Ethics*, 69(2), 175-194.
- McMahon, J, et al. (1997). A comparative analysis of the relationship between organization climate and job satisfaction of medical technologists. *American journal of medical technologies*, 43(1), 15-19.
- Morris, A, Bloom, J.R. (2002). Contextual factors affecting job satisfaction and organizational commitment in community mental health centers undergoing system changes in the financing of care. *Ment Health Serv Res*, 4(2), 71-83.
- Peng, Yu-Ping (2014). Job satisfaction and job performance of university librarians: A disaggregated examination. *Library & Information Science Research*, 36, 74-82
- Rahimić, Zijada (2013). Influence of organizational climate on job satisfaction in Bosnia and Herzegovina Companies. *International Business Research*; 6(3), 129-139.
- Reynolds, Cynthia Ann (2006). *Perception of organizational climate and job satisfaction among full-time and part-time community college faculty* (Doctoral dissertation). University of Florida, Gainesville, Florida.
- Saka, Katamba Abubakr & Salman, Abdulsalam Abiodun (2014). An assessment of the levels of job motivation and satisfaction as predictors of job performance of library personnel in Nigerian universities. *Journal of Balkan Libraries Union*, 2(2), 26-33.
- Sargent, T, Hannum, E. (2003). Job satisfaction among primary school teachers in rural china university of Pennsylvania. *Comparative Education Review* 49(2), 173-204.
- Schneider, B. (1983). Work climates: an interactionist perspective. In: Feimer, N.W. & Geller, E.S., Editors, 1983. *Environmental psychology: directions and perspectives*, Praeger, New York, 106-128.
- Schneider, B., Salvaggio, A. N. and Subirats, M. (2002). Climate strength: A new direction for climate research. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 220-229.

- Singh P, D. Finn, L Goulet (2004). Gender and Job Attitudes: a Re-examination and Extension. *Women in Management Review*, 19(7), 345-355.
- Tsai, Chaur-luh (2014). The Organizational Climate and Employees' Job Satisfaction in the Terminal Operation Context of Kaohsiung Port. *The Asian journal of shipping and logistics*, 30(3), 373-392.
- Tuzun, I. (2009). The impact of identification and commitment on job satisfaction: the case of a Turkish service provider. *Management Research News*, 32(8), 728-38.
- Urden, L. (1999). The impact of organizational climate on nurse satisfaction management implications. *Nurse leadersh foun*, 4(2), 44-48.
- Van Reenan, J. (1998). Librarians at work: Are we as satisfied as other workers? *Information Outlook*, 2, 23-26, 28.
- Wright, T.A. (2006). The emergence of job satisfaction in organizational behavior, A historical overview of the dawn of job attitude research. *Journal of Management History*, 12, 262-277