

## بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در مراکز استانها

دکتر نجلا حریری<sup>۱</sup>

دکتر حسن اشرفی ریزی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف پژوهش حاضر، آگاهی از میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است. روش پژوهش پیمایشی تحلیلی و ابزار مورد استفاده، پرسشنامه و جامعه آماری مورد مطالعه نمونه‌ای به تعداد ۵۴۲ نفر از کتابداران کتابخانه‌های عمومی در مراکز استانهاست. برای اجرای این پژوهش، ابتدا مدلی برای سنجش رضایت شغلی کتابداران در قالب ۶ بُعد و ۲۷ متغیر طراحی شد و رضایت شغلی کتابداران بر اساس مدل طراحی شده و با احتساب نمرات ۲۷ متغیر محاسبه گردید. بر اساس یافته‌ها، رضایت شغلی کتابداران از حد متوسط پایین‌تر است. در رابطه با ابعاد رضایت شغلی، رضایت از ابعاد امکانات مادی و رفاهی، ثبات شغلی، خودشکوفایی و ماهیت شغل پایین‌تر از حد متوسط، و رفتار مدیر و روابط متقابل بالاتر از حد متوسط است. در این پژوهش، تفاوت معناداری بین میانگین رضایت شغلی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی (کتابداری و غیر کتابداری) مشاهده نشد. یافته‌های پژوهش حاضر که نشانگر نارضایتی کتابداران از اکثر متغیرهای شغلی است، ضرورت توجه مسئولان به بهبود شرایط کاری کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور را مطرح می‌کند.

کلیدواژه‌ها: رضایت شغلی، کتابداران کتابخانه‌های عمومی، کتابخانه‌های عمومی مراکز استانها، مدل رضایت شغلی

---

۱. عضو هیئت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.

nadjlahariri@hotmail.com

hassanashrafi81@yahoo.com

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد.

### مقدمه و بیان مسئله

کتابخانه‌های عمومی را می‌توان از مهم‌ترین کانونهای فرهنگی - اجتماعی جوامع پیشرفته امروز به شمار آورد. با توجه به وسعت مخاطبان کتابخانه‌های عمومی که قشرهای مختلف جامعه را شامل می‌شوند، این مراکز نقشی زیربنایی در توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جوامع بر عهده دارند و یکی از مهم‌ترین ارکان تحولات بنیادی جوامع به شمار می‌روند. امروزه، نقش اساسی نیروی انسانی فعال و کارآمد در این سازمانها نیز همانند سایر نهادهای اجتماعی بر کسی پوشیده نیست. رسالت اجتماعی خطیری که بر عهده کتابخانه‌های عمومی قرار دارد، توجه جدی به شرایط کاری نیروی انسانی شاغل در این کتابخانه‌ها را ایجاب می‌کند. ورود فناوریهای جدید اطلاعاتی به کتابخانه‌های عمومی و مطرح شدن نقش اساسی این مراکز در توسعه سواد اطلاعاتی و آموزش مادام‌العمر، چالشهای تازه‌ای را فراروی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی قرار داده است. در این شرایط جدید، نیروی انسانی کتابخانه‌ها ناگزیرند عملکرد کاری خود را ارتقا بخشند و به نیازهای در حال تغییر مخاطبان این مراکز پاسخ دهند.

پژوهشگران بر این باورند که بسیاری از جنبه‌های کاری مانند کارآمدی در حرفه، بهره‌وری، غیبت از محل کار، نرخ استعفا و تغییر شغل، از رضایت شغلی تأثیر می‌پذیرند (بارون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶ و مگرادی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹) و میان نگرش افراد نسبت به شغل خود و عملکرد شغلی آنها رابطه وجود دارد که یکی از مهم‌ترین ابعاد این نگرش، رضایت شغلی است (سیگنیز، ۱۹۹۲). تعاریف متعددی از رضایت شغلی در متون و منابع مطرح شده است. به اعتقاد «لاک»<sup>۳</sup> (۱۹۷۶) رضایت شغلی واکنشی هیجانی است و از این تصور ناشی می‌شود که شغل فرد موجب خشنودی او شده، به وی امکان می‌دهد ارزشهای شغلی سازگار با نیازهای خود را کسب کند. شرر<sup>۴</sup> (۱۹۸۵) رضایت شغلی را تصویری پویا و دگرگون

- 
1. Baron.
  2. Maghradi.
  3. Locke.
  4. Sherrer.

\_\_\_\_\_ بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ... / ۷

شونده می‌داند که نگرشها و انتظارات فرد از حرفه خود را منعکس می‌کند. «وگن و دان»<sup>۱</sup> (۱۹۷۴) رضایت شغلی را احساسی می‌دانند که فرد نسبت به حقوق، کار، فرصتهای ارتقا و مدیر خود دارد و به اعتقاد «ناندی»<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) رضایت شغلی گذشته از وجوه فکری و منطقی، به جنبه‌های احساسی و هیجانی تجارب فرد اشاره دارد. صرف نظر از تعدد تعاریفی که پژوهشگران از رضایت شغلی ارائه داده‌اند، همگی بر اهمیت و نقش آن در زندگی فردی، اجتماعی و عملکرد شغلی تأکید داشته‌اند.

با توجه به نقشی که رضایت شغلی در عملکرد حرفه‌ای کارکنان ایفا می‌کند، رضایت کارکنان کتابخانه‌های عمومی از وجوه مختلف شغلی، به طور قطع این کتابخانه‌ها را در سازگاری با شرایط در حال دگرگونی امروز، در موقعیت مساعدتری قرار می‌دهد. از آنجا که با وجود نقش بالقوه این مراکز در توسعه فرهنگ اجتماعی، تا کنون در زمینه رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور پژوهش وسیعی انجام نگرفته است، این پژوهش میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور را در سطح ملی مورد بررسی قرار می‌دهد. یافته‌های این پژوهش می‌تواند با تأمین اطلاعات لازم در مورد میزان رضایت شغلی کتابداران و عوامل رضایت یا عدم رضایت شغلی، موجبات شناخت مشکلات و نارسایی‌های موجود در محیط‌های کاری کتابداران را فراهم آورد و در این رهگذر روشنگر نکاتی باشد که در صورت توجه مسئولان، مسیر بهبود خدمات کتابخانه‌های عمومی و به تبع آن راه توسعه فرهنگی و اجتماعی را در کشور هموارتر سازد.

## هدف پژوهش

هدف پژوهش حاضر، آگاهی از میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است.

- 
1. Vaughn and Dunn.
  2. Nandy.

### فرضیه‌های پژوهش

۱. رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها از بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل خود کمتر از ابعاد دیگر (ثبات شغلی، رفتار مدیریت، ارتباط متقابل با همکاران و مراجعه کنندگان، ماهیت شغل و خودشکوفایی) است.
۲. میانگین رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها بر حسب رشته تحصیلی (کتابداری و غیر کتابداری) دارای تفاوت معناداری است.

### پرسشهای اساسی

۱. مدل ارزیابی مناسب برای بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها کدام است؟
۲. میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها چقدر است؟
۳. میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها بر حسب هر یک از ابعاد رضایت شغلی چقدر است؟

### پیشینه پژوهش

با توجه به اهمیت رضایت شغلی کتابداران در عملکرد حرفه‌ای کتابخانه‌ها، پژوهشهای متعدد و وسیعی در این زمینه در خارج از کشور انجام گرفته است که عمدتاً به جامعه کتابخانه‌های دانشگاهی مربوط می‌شوند. پژوهشهای انجام گرفته در ایران نیز در حوزه کتابخانه‌های عمومی بسیار محدود و اندک بوده است و بسیاری از پژوهش‌های انجام شده، در رابطه با رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی است. از جمله این پژوهشها، بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و

\_\_\_\_\_ بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ... / ۹

دانشگاهی (دولتی) شهرستان کرج است که توسط «باقری» (۱۳۷۹) انجام شده است. یافته‌های پژوهش فوق حاکی از این بود که میزان رضایت کتابداران از امکانات مادی، آموزشی و امنیت شغلی در سطحی پایین تر از حد متوسط، رضایت از مدیریت و پایگاه اجتماعی در حد متوسط و رضایت از روابط انسانی موجود در محیط کار بیش از حد متوسط است و در مجموع میزان رضایت کتابداران از جنبه‌های مختلف شغلی، در سطح پایینی است. همچنین، در این پژوهش بین میزان رضایت شغلی و رشته تحصیلی و نوع کار در بخش خدمات فنی کتابخانه ارتباطی مثبت و معنادار مشاهده گردید و با توجه به این یافته‌ها رضایت کتابداران متخصص بیش از کتابداران غیر متخصص بود. بر اساس سایر یافته‌ها، بیش از نیمی از افراد جامعه مورد مطالعه (۶۱٪) علاقه شخصی را انگیزه گرایش به حرفه کتابداری ذکر نموده‌اند.

«عباسی» (۱۳۷۹) پژوهشی به منظور بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و برخی از عوامل مؤثر بر آن انجام داد. روش پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه و مصاحبه گروهی بود. یافته‌های پژوهش بین میزان رضایت شغلی کتابدارانی که با امکانات رایانه‌ای کار می‌کنند و کتابدارانی که از امکانات رایانه‌ای استفاده نمی‌کنند، تفاوتی معنادار را نشان داد. همچنین، رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دارای مدیران متخصص کتابداری و اطلاع‌رسانی، و کتابداران شاغل در کتابخانه‌های فاقد مدیر متخصص کتابداری و اطلاع‌رسانی دارای تفاوت معناداری بود. بر اساس سایر یافته‌ها، بین میزان رضایت شغلی کتابداران و عملکرد مدیریت کتابخانه‌ها، همبستگی قوی مشاهده گردید.

«نفیسی کیا» (۱۳۷۹) رضایت شغلی کتابداران کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان شهر تهران را بررسی نمود. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد کتابداران مورد مطالعه در ارتباط با همکاران احساس رضایت می‌کنند و مدیریت کانون و کتابخانه‌های آنها در اعمال شیوه‌های مدیریتی و جلب رضایت همکاران و تشویق آنها به همکاری، عملکرد موفق داشته‌اند. در این پژوهش، کتابداران از تفریحات شغلی و حقوق دریافتی

رضایت نداشتند، اما در زمینه شکوفایی شغلی و فراهم بودن زمینه‌های به کارگیری خلاقیت و ابتکار، رضایت نسبی آنان فراهم شده بود.

«حریری» (۱۳۸۱) رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مستقر در مراکز استانهای کشور (دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم تحقیقات و فناوری و واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی) را بررسی کرد. نمونه مورد بررسی، ۷۳۰ کتابدار کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی و کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استانها را شامل می‌شد. بر اساس یافته‌های پژوهش، رضایت شغلی در هر دو جامعه مورد مقایسه، اندکی پایین‌تر از حد متوسط بود و مقایسه میانگین‌ها تفاوت معناداری بین رضایت شغلی کتابداران دو جامعه نشان نداد.

در هر دو جامعه مورد بررسی، بیشترین میزان رضایت کتابداران به متغیر خدمت به جامعه و کمترین رضایت به متغیر مزایای شغلی مربوط می‌شد و تنها از بُعد شرایط فیزیکی و رفاهی، رضایت کتابداران دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، به نحو معناداری بیش از کتابداران دانشگاه آزاد اسلامی بود.

«اشرفی ریزی» (۱۳۸۲) با هدف تعیین میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در استان اصفهان پژوهشی انجام داد. یافته‌های پژوهش حاکی از این بود که میزان رضایت کتابداران از امکانات مادی و رفاهی شغل، امنیت شغلی، قدردانی در قبال سعی و تلاش، امکان ترقی به مراحل بالاتر شغلی و موقعیتهای توسعه تواناییها و کسب تخصص بیشتر، در سطح پایین است. سایر یافته‌ها نشان داد رضایت کتابداران از مدیریت کتابخانه و روابط با همکاران و مراجعه کنندگان و خلاقیت و ابتکار عمل در سطح بالا و رضایت از موقعیت و پایگاه اجتماعی حرفه کتابداری در جامعه، ارزشیابی کار، تصمیم‌گیری مستقل در محیط کاری و منطقی بودن وظایف محول شده در سطح متوسط است.

چنان که اشاره شد، در خارج از کشور پژوهشهای متعددی در مورد رضایت شغلی انجام شده است که بخش عمده آنها به کتابخانه‌های دانشگاهی مربوط می‌شود. در ادامه به

برخی از این پژوهشها به طور مختصر اشاره می‌شود. «بی»<sup>۱</sup> و «ونيام»<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) رضایت شغلی کارکنان کتابخانه مارگارت تاچر دانشگاه موآی کنیا و تأثیر خودکارسازی را بر آن مطالعه نمودند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد، به اعتقاد کتابداران خودکارسازی و استفاده از امکانات رایانه‌ای، کارایی شغل آنها را افزایش می‌دهد و کار را آسان، سریع و لذت‌بخش کرده، به شغل آنها منزلت بیشتری می‌بخشد و موجبات افزایش رضایت شغلی را نیز فراهم می‌کند. در ضمن، با استفاده از نظام رایانه‌ای می‌توان خدمات بیشتر و بهتری به کارکنان ارائه داد. تعداد کمی از افراد که خودکارسازی را موجب نارضایتی می‌دانستند، دلیل آن را اجرای نادرست فرایند خودکارسازی عنوان نمودند. علاوه بر آن، به دلیل نبود مهارت‌های فناوری اطلاعات در بین کارکنان و به دنبال آن پاسخگویی ناصحیح به مراجعان، خودکارسازی نیز از دیدگاه کارکنان، عاملی برای نارضایتی شغلی کتابداران بوده است.

«پوزر»<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌ها و شرایط شغلی آنها را در دانمارک و بریتانیای کبیر مطالعه کرد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد ملیت نقش مهمی در رابطه با عواملی مانند استرس و آزادی در تصمیم‌گیری دارد. سایر یافته‌ها حاکی از این بود که رضایت شغلی با ملیت ارتباط دارد و علاوه بر آن، مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی دانمارک رضایت بیشتری نسبت به مدیران کتابخانه‌های عمومی آن کشور دارند. در این پژوهش، رابطه‌ای بین اندازه کتابخانه محل کار و رضایت شغلی مشاهده نشد. بر اساس سایر یافته‌ها، بین سطح رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های مورد بررسی و میزان استرس، همبستگی بسیار قوی مشاهده گردید و مدیران کتابخانه‌های بریتانیای کبیر استرس بیشتری نسبت به همکاران خود در دانمارک داشتند.

رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در کتابخانه‌های دانشگاهی مصر، موضوع پژوهشی بود که توسط «تسیگیلیس»<sup>۴</sup> و «کوستلیوس»<sup>۵</sup> (۲۰۰۴) صورت گرفت.

- 
1. Bii.
  2. Wanyame.
  3. Pors.
  4. Tsigilis.
  5. Koustelios.

یافته‌های این پژوهش نشان داد رضایت شغلی و فرسودگی شغلی، ساختارهای متفاوتی هستند و بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی همبستگی وجود دارد. یافته‌ها همچنین حاکی از این بود که رضایت از وضعیت ارتقا در بین کتابداران دانشگاهی مصر اندک است و طول زمان استخدام تنها عامل مهم در ترقی این کتابداران شمرده می‌شود.

«برد»<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) رابطه بین ارزشهای کاری، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل برای ترک سازمان در بین کتابداران ایالات متحده را مطالعه کرد. سازمانها شامل سلسله مراتبی بوروکراتیک، سازمانهای مستقل، سازمانهای رابطه‌ای و حرفه‌ای بودند. در این پژوهش تقریباً همه سازمانها به استثنای سلسله مراتبی بوروکراتیک، مهم‌ترین ویژگی ارزشی را ارائه خدمات به مشتریان می‌دانستند. اما مهم‌ترین ارزش در سازمانهای بوروکراتیک، حفظ و نگهداری ساختار به جای تلاش در رسیدن به هدفهای کتابخانه بود. نتایج آزمون تحلیل واریانس نشان داد عوامل شخصی بر متغیرهای وابسته رضایت شغلی، تعهد سازمانی، و تمایل به ترک کار تأثیری ندارد؛ اما بین عوامل سازمانی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به ترک کار، رابطه‌ای معنادار وجود دارد. نتایج کلی این پژوهش نشان داد کتابداران شاغل در سازمانهایی با مدیریت مشارکتی، دارای فرصت برای پیشرفت و ارتباط بر اساس تواضع و اعتماد، از شغل خود رضایت بیشتری دارند.

### جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها، صرف نظر از میزان تحصیلات آنهاست که می‌تواند از زیر دیپلم تا بالاتر را شامل شود. جامعه آماری شامل کتابداران ۲۴۲ کتابخانه عمومی در مراکز استانهاست. با توجه به وسعت جامعه و نبود امکان بررسی کل جامعه پژوهش، پژوهش بر روی نمونه‌ای انجام گرفت که به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردید. بر این اساس، ابتدا از بین ۲۴۲ کتابخانه مستقر در مراکز استانهای کشور، ۱۵۰



\_\_\_\_\_ بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ... / ۱۳

کتابخانه انتخاب و کلیه کتابداران این ۱۵۰ کتابخانه به تعداد ۶۱۴ نفر، نمونه پژوهش حاضر را تشکیل می‌دهند.

### روش پژوهش و ابزار گردآوری اطلاعات

پژوهش با استفاده از دو روش کتابخانه‌ای (سندی) و پیمایشی انجام گرفته است. برای ارائه مدل مناسب برای ارزیابی رضایت شغلی، از روش کتابخانه‌ای و برای بررسی رضایت شغلی کتابداران از روش پیمایشی تحلیلی استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای است که بر اساس مدل ارزیابی ارائه شده در پژوهش تهیه شده است. این مدل حاصل مطالعه عمیق مبانی نظری نگرشهای شغلی و رضایت از کار و نیز بررسی آزمونهای متعدد رضایت شغلی و پرسشنامه‌ها و مدل‌های به کار رفته در پژوهشهای معتبر رضایت شغلی است. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه از نظر متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی و روانشناسی، بررسی و تأیید گردید. مدل و پرسشنامه برگرفته از آن با اجرای مطالعه مقدماتی نیز مورد بررسی و آزمون قرار گرفت؛ بدین ترتیب که علاوه بر شاخص تفصیلی رضایت شغلی (۲۷ سؤال پرسشنامه) که بر اساس متغیرهای رضایت شغلی مطرح شده در مدل تهیه شده بود، یک شاخص کلی نیز از تحلیل سؤال «به طور کلی و روی هم رفته از شغل خود تا چه حد رضایت دارید؟» به دست آمد و از این شاخص کلی برای کنترل صحت شاخص تفصیلی استفاده شد. پرسشنامه برگرفته از مدل در بین یک نمونه ۳۰ نفری از کتابداران توزیع و همبستگی داده‌های حاصل از شاخص تفصیلی و شاخص کلی محاسبه گردید. میزان همبستگی برابر با ۶۴۴٪ بود و با توجه به اینکه سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از  $\alpha = 0.05$  بود، فرض استقلال سؤال کلی (شاخص کلی) و مجموع ۲۷ سؤال (شاخص تفصیلی) رد و همبستگی مورد نظر در نمونه ۳۰ نفری (مطالعه مقدماتی) پذیرفته شد. بر این اساس، مدل طراحی شده برای بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران مناسب تشخیص داده شد. همچنین، پایایی ابزار پژوهش نیز در طی مطالعه مقدماتی، با آلفای کرونباخ ۹۲/۷۰ تأیید گردید.

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش حاضر بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای تنظیم شده است؛ بدین ترتیب که گزینه بسیار زیاد نمره ۵، زیاد نمره ۴، متوسط نمره ۳، کم نمره ۲، و خیلی کم نمره ۱ گرفته است. بالاترین سطح رضایت شغلی در این پژوهش نمره ۱۳۵ (۲۷ سؤال × نمره ۵) و حد متوسط رضایت شغلی نمره ۸۱ (۲۷ سؤال × نمره ۳) است. پرسشنامه دارای ۶ بُعد است که در بُعد اول (امکانات مادی و رفاهی شغل) حد متوسط رضایت نمره ۱۲، در بُعد دوم (ثبات شغلی) حد متوسط رضایت نمره ۹، در بُعد سوم (رفتار مدیریت کتابخانه) حد متوسط رضایت نمره ۱۲، در بُعد چهارم (روابط متقابل با همکاران و مراجعه کنندگان) حد متوسط رضایت نمره ۹، در بُعد پنجم (ماهیت شغل) حد متوسط رضایت نمره ۲۱، و در بُعد ششم (خود شکوفایی) حد متوسط رضایت نمره ۱۸ است. در مورد شاخص کلی نیز نمره‌ها بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای با بالاترین نمره ۵ و حد متوسط نمره ۳ محاسبه شده است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS تجزیه و تحلیل گردیده و آزمونهای آماری مورد استفاده در پژوهش، آزمون t، آزمون کلموگروف-اسمیرنوف<sup>۱</sup>، آزمون ناپارامتری فریدمن<sup>۲</sup> و آزمون همبستگی پیرسون است.

## یافته‌های پژوهش

از تعداد کل نمونه پژوهش (۶۱۴ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها)، ۵۴۲ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند و نرخ پاسخگویی ۸۸/۲۷٪ است.

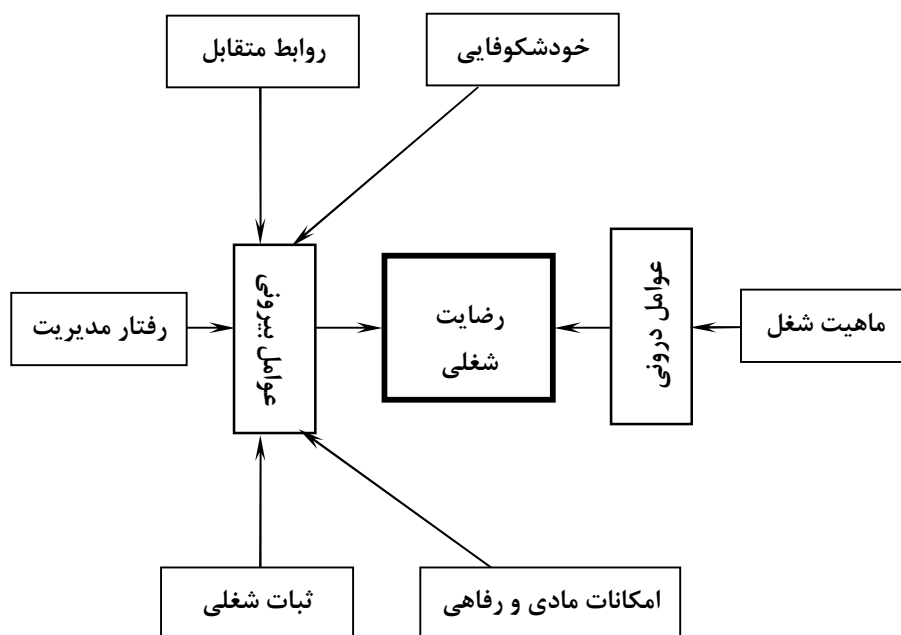
پرسش اساسی ۱. مدل ارزیابی مناسب برای بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها کدام است؟

مدل رضایت شغلی کتابداران عمومی بر اساس نظریه‌ها و مدل‌های رضایت شغلی تدوین گردید و قبل از اجرای نهایی مورد بررسی و آزمون قرار گرفت. در این مدل،

1. Kolmogorov- Smirnov.
2. Friedman test.

\_\_\_\_\_ بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ... / ۱۵

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی به دو دسته تقسیم می‌شود: عوامل بیرونی و عوامل درونی. عوامل بیرونی شامل ۵ بُعد امکانات مادی و رفاهی، ثبات شغلی، رفتار مدیر، روابط متقابل، و خودشکوفایی است و عوامل درونی شامل بُعد ماهیت شغلی است. هر یک از این ابعاد به تعدادی متغیر تقسیم می‌شود که مبنای طراحی ۲۷ سؤال پرسشنامه رضایت شغلی در این پژوهش است. شکل ۱، نمای کلی مدل مورد استفاده در این پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل ارزیابی رضایت شغلی کتابداران

پرسش اساسی ۲. میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها چقدر است؟

جدول ۱. رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانی

ردیف	وضایات متغیر	بسیار زیاد		زیاد		متوسط		کم		بسیار کم		بی پاسخ		میانگین	انحراف معیار	
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد			
امکانات مادی و رفاهی	۱	امکانات مادی (محیط کار فضا و تجهیزات و ...)	۲۱	۳/۹	۹۵	۱۷/۵	۳۰۱	۵۵/۵	۷۷	۱۴/۲	۴۶	۸/۴	۲	۰/۴	۲/۹۴	۰/۹۰
	۲	میزان حقوق متناسب	۶	۱/۱	۳۸	۷/۰	۲۳۳	۴۳/۰	۱۵۸	۲۹/۲	۱۰۶	۱۹/۶	۱	۰/۲	۲/۴۱	۰/۹۲
	۳	مزایای شغلی	۵	۰/۹	۱۸	۳/۳	۶۸	۱۲/۵	۱۶۵	۳۰/۴	۲۸۵	۵۲/۸	۱	۰/۲	۱/۶۹	۰/۸۸
ثبات شغلی	۴	امکانات رفاهی (سرویس رفت و آمد، مهد کودک و ...)	۰	۰	۳	۰/۶	۳۳	۶/۱	۹۱	۱۶/۸	۴۱۲	۷۶/۰	۳	۰/۶	۱/۳۱	۰/۶۱
	۵	امنیت شغلی	۵۲	۹/۶	۱۰۵	۱۹/۴	۲۲۷	۴۱/۹	۸۸	۱۶/۲	۶۸	۱۲/۵	۲	۰/۴	۲/۹۷	۱/۱۲
	۶	آینده شغلی	۴۲	۷/۷	۱۰۸	۱۹/۹	۲۶۹	۴۹/۶	۸۴	۱۵/۵	۳۶	۶/۶	۳	۰/۶	۳/۰۷	۰/۹۷
رفتار مدیریت	۷	تثبیت وضعیت استخدام	۳۰	۵/۵	۹۹	۱۸/۳	۲۱۵	۳۹/۷	۱۰۱	۱۸/۶	۵۴	۱۰/۰	۴۳	۷/۹	۲/۹۰	۱/۰۳
	۸	رفتار بی طرفانه مدیریت	۱۶۰	۲۹/۵	۲۴۰	۴۴/۳	۹۸	۱۸/۱	۲۶	۴/۸	۱۸	۳/۳	۰	۰	۳/۹۴	۰/۹۵
	۹	مشارکت در تصمیم‌گیریها	۱۴۱	۲۶/۰	۲۲۹	۴۲/۳	۱۳۴	۲۴/۷	۲۱	۳/۹	۱۷	۳/۱	۰	۰	۳/۸۷	۰/۹۲
روابط متقابل	۱۰	ایجاد وابستگی به هدفهای سازمانی	۱۱۶	۲۱/۴	۲۴۹	۴۵/۹	۱۳۳	۲۴/۵	۱۸	۳/۳	۲۶	۴/۸	۰	۰	۳/۷۸	۰/۹۵
	۱۱	تشویق به ادامه کار	۱۲۳	۲۲/۷	۲۴۷	۴۵/۶	۱۲۳	۲۲/۷	۲۶	۴/۸	۲۳	۴/۲	۰	۰	۳/۸۰	۰/۹۶
	۱۲	مشارکت‌های کاری	۱۴۶	۲۶/۹	۲۲۸	۴۲/۱	۱۳۱	۲۴/۲	۲۳	۴/۲	۱۴	۲/۶	۰	۰	۳/۸۷	۰/۹۴
ماهیت شغل	۱۳	روابط با مراجعه‌کنندگان	۱۲۸	۲۳/۶	۲۵۶	۴۷/۲	۱۳۲	۲۴/۴	۱۹	۳/۵	۷	۱/۳	۰	۰	۳/۸۹	۰/۸۴
	۱۴	روابط دوستانه با همکاران	۱۲۸	۲۳/۶	۲۵۸	۴۷/۶	۹۳	۱۷/۲	۴۴	۸/۱	۱۹	۳/۵	۰	۰	۳/۸۰	۱/۰۰
	۱۵	شرایط فیزیکی مربوط به ماهیت کار	۳۵	۶/۵	۸۸	۱۶/۲	۱۹۷	۳۶/۳	۱۳۱	۲۴/۲	۹۱	۱۶/۹	۰	۰	۲/۷۲	۱/۱۲
خودشکوفایی	۱۶	تنوع کاری	۲۵	۴/۶	۱۲۹	۲۳/۸	۱۹۳	۳۵/۶	۱۲۸	۲۳/۶	۶۹	۱۲/۵	۰	۰	۲/۸۵	۱/۰۶
	۱۷	ارزشمندی شغل	۱۵	۲/۸	۷۰	۱۲/۹	۱۸۴	۳۳/۹	۱۸۴	۳۳/۹	۱۴۴	۲۶/۶	۱۲۹	۲۳/۹	۲/۴۵	۱/۰۷
	۱۸	تصمیم‌گیری مستقل	۲۰	۳/۷	۱۱۷	۲۱/۶	۲۱۷	۴۰/۰	۱۱۹	۲۲/۰	۶۹	۱۲/۸	۰	۰	۲/۸۲	۱/۰۳
	۱۹	تحقق رشد فکری	۵۰	۹/۲	۱۸۸	۳۴/۷	۱۷۸	۳۲/۸	۷۵	۱۳/۸	۵۱	۱/۴	۰	۰	۳/۲۱	۱/۰۸
	۲۰	پویایی شغل	۱۸	۳/۳	۶۴	۱۱/۸	۲۰۲	۳۷/۳	۱۵۰	۲۷/۷	۱۰۸	۱۹/۹	۰	۰	۲/۵۱	۱/۰۴
	۲۱	به کارگیری توانایی‌ها	۴۲	۸/۷	۱۷۵	۳۲/۳	۱۹۹	۳۶/۷	۸۰	۱۴/۸	۴۶	۸/۵	۰	۰	۳/۱۷	۱/۰۴
	۲۲	ارتقای سازمانی	۱۰	۱/۸	۵۰	۹/۲	۱۵۸	۲۹/۲	۱۹۱	۳۵/۲	۱۳۳	۲۴/۶	۰	۰	۲/۲۹	۰/۹۹
	۲۳	تطابق کار با تخصص	۴۱	۷/۶	۱۸۳	۳۳/۸	۲۱۶	۳۹/۹	۶۸	۱۲/۵	۳۴	۶/۳	۰	۰	۳/۲۵	۰/۹۷
	۲۴	وجود خلاقیت	۲۷	۵/۰	۱۲۸	۲۵/۵	۲۳۲	۴۲/۸	۸۶	۱۵/۹	۵۹	۱۰/۹	۰	۰	۲/۹۹	۱/۰۲
	۲۵	شرکت در سمینارهای تخصصی	۱	۰/۲	۲۰	۳/۷	۷۶	۱۴/۰	۱۳۴	۲۴/۷	۳۱۱	۵۷/۳	۰	۰	۱/۶۵	۰/۸۷

بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ... / ۱۷

انحراف معیار	میانگین	بی پاسخ		بسیار کم		کم		متوسط		زیاد		بسیار زیاد		رضایت متغیر	ردیف
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
۰/۹۴	۱/۸۴	۰	۰	۴۷/۴	۲۵۷	۲۶/۴	۱۴۳	۲۲/۰	۱۱۹	۳/۵	۱۹	۰/۷	۴	مباهات به شغل کتابداری	۲۶
۱/۰۳	۱/۹۶	۰	۰	۴۴/۱	۲۳۹	۲۵/۳	۱۳۷	۲۲/۳	۱۲۱	۷/۰	۳۸	۱/۳	۷	آموزش‌های ضمن خدمت	۲۷

میانگین رضایت شغلی = ۷۷/۹۵      انحراف معیار = ۱۲/۳۶

جدول ۱ میزان رضایت شغلی کتابداران را بر حسب هر یک از متغیرهای رضایت شغلی نشان می‌دهد. چنانکه مشاهده می‌شود، میانگین رضایت شغلی کتابداران ۷۷/۹۵ است. با توجه به حد متوسط میانگین رضایت شغلی در این پژوهش (۸۱)، رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی از حد متوسط پایین‌تر است.

بررسی متغیرهای رضایت شغلی نشان می‌دهد بالاترین میانگین به دست آمده به رفتار بی‌طرفانه مدیریت با میانگین ۳/۹۴ مربوط است و پس از آن متغیرهای روابط با مراجعه کنندگان (۳/۸۹)، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها (۳/۸۷) و مشارکت‌های کاری (۳/۸۷) قرار دارند. کمترین میانگین مربوط به امکانات رفاهی (۱/۳۱) در بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل است. متغیرهای شرکت در سمینارهای تخصصی (۱/۶۵) و مزایای شغلی (۱/۶۹)، جنبه‌های شغلی دیگری هستند که بیشترین نارضایتی را در کتابداران موجب شده‌اند. در مجموع، از بین ۲۷ متغیر رضایت شغلی، تنها رضایت از ۹ متغیر بالاتر از حد متوسط است. چنانکه در بخش روش پژوهش و ابزار گردآوری اطلاعات اشاره گردید، برای کنترل شاخص تفصیلی رضایت شغلی (۲۷ سؤال پرسشنامه) از شاخص کلی (سؤال کلی) استفاده شد. میزان رضایت شغلی کتابداران بر اساس شاخص کلی در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. رضایت شغلی کتابداران بر اساس شاخص کلی

میانگین	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	رضایت شغلی (شاخص کلی)
	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	
۳/۳۶	۷/۶	۱۱/۶	۳۳/۸	۳۰/۶	۱۶/۲	

با توجه به داده‌های مندرج در جدول ۲، مشاهده می‌شود که میانگین رضایت شغلی کتابداران در شاخص کلی (۳/۳۶) بالاتر از حد متوسط است (متوسط میانگین = ۳). ملاحظه دقیق‌تر داده‌ها نشان می‌دهد با ارزیابی رضایت شغلی کتابداران با استفاده از شاخص کلی، ۳۳/۸٪ کتابداران در حد متوسط و ۴۶/۰۸٪ در حد بالاتر از متوسط (زیاد و بسیار زیاد) از شغل خود اظهار رضایت کرده‌اند. رضایت ۱۹/۲٪ از کتابداران در حد پایین‌تر از متوسط (کم و بسیار کم) است.

کنترل صحت شاخص تفصیلی با استفاده از شاخص کلی، از طریق آزمون همبستگی پیرسون انجام شد که نتایج آزمون در جدول ۳ منعکس شده است.

جدول ۳. همبستگی بین شاخص کلی و شاخص تفصیلی

شاخصها	سؤال کلی	مجموع ۲۷ سؤال
شاخص کلی	همبستگی پیرسون	۰/۵۱۰
	سطح معناداری	۰/۰۰۰
شاخص تفصیلی	همبستگی پیرسون	۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۰

مطابق جدول ۳، میزان همبستگی بین میانگین رضایت شغلی محاسبه شده بر اساس شاخص تفصیلی (۲۷ سؤال) و میانگین رضایت شغلی محاسبه شده بر اساس شاخص کلی (سؤال کلی پرسشنامه) برابر ۰/۵۱۰ بوده و سطح معناداری (۰/۰۰۰) به دست آمده کمتر از  $\alpha = ۰/۰۵$  است. بدین ترتیب، فرض استقلال سؤال کلی و مجموع ۲۷ سؤال رد شده و همبستگی مورد نظر، پذیرفته می‌شود.

پرسش اساسی ۳. میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها بر حسب هر یک از ابعاد رضایت شغلی چقدر است؟

جدول ۴. رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها بر حسب ابعاد رضایت شغلی

ردیف	رضایت بُعد	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی پاسخ	میانگین	انحراف معیار
		درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد	درصد
۱	امکانات مادی و رفاهی	۱/۴۷	۷/۳	۲۹/۲۷	۲۲/۶۵	۳۹/۲۲	۰/۳	۸/۳۵	۲/۱۶
۲	ثبات شغلی	۷/۶	۱۹/۲	۴۳/۷۳	۱۶/۷۶	۹/۷	۲/۹۶	۸/۹۴	۲/۴۰
۳	رفتار مدیریت	۲۴/۹	۴۴/۵۲	۲۲/۵	۴/۲	۳/۸۵	-	۱۵/۳۹	۳/۱۸
۴	روابط متقابل	۲۴/۷	۴۵/۶۳	۲۱/۹۳	۵/۲۶	۲/۶	-	۱۱/۵۶	۲/۲۱
۵	ماهیت شغل	۵/۵۴	۲۱/۹	۳۶/۰۸	۲۱/۸۱	۱۴/۷۸	-	۱۹/۷۳	۴/۶۰
۶	خودشکوفایی	۲/۷۶	۱۳/۷۸	۲۸/۳۶	۲۳/۳۳	۳۱/۷۶	-	۱۳/۹۸	۳/۹۰

بررسی ابعاد ۶ گانه رضایت شغلی که در جدول ۴ منعکس شده است، به یافته‌های زیر اشاره دارد: در چهار بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل (با میانگین ۸/۳۵)، ثبات شغلی (با میانگین ۸/۹۴)، ماهیت شغلی (با میانگین ۱۹/۷۳)، خودشکوفایی (با میانگین ۱۳/۹۸) میانگین کمتر از حد متوسط است (متوسط میانگین ابعاد فوق به ترتیب ۱۲، ۹، ۲۱، و ۱۸ می‌باشد). رضایت از ابعاد رفتار مدیریت (با میانگین ۱۵/۳۹) و روابط متقابل (با میانگین ۱۱/۵۶) بالاتر از حد متوسط است (متوسط میانگین ابعاد فوق به ترتیب ۱۲ و ۹ می‌باشد).

### آزمون فرضیه‌های پژوهش

برای آزمون فرضیه ۱ مبنی بر اینکه «رضایت شغلی کتابداران از بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل خود کمتر از ابعاد دیگر است» ابتدا مجموع میانگین‌های متغیرهای تشکیل دهنده هر بُعد محاسبه گردید. برای مقایسه بین ابعاد، از نرمال بودن داده‌های مربوط به هر بُعد اطمینان حاصل می‌شد. با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف مشاهده گردید داده‌های هیچ کدام از ابعاد نرمال نیستند. (چون مقدار سطح معناداری کمتر از  $\alpha = ۰/۰۵$  است).

جدول ۵. نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف

سطح معناداری	آماره Z	ابعاد
۰/۰۰۰	۳/۳۶۶	امکانات مادی و رفاهی
۰/۰۰۰	۲/۵۰۵	ثبات شغلی
۰/۰۰۰	۳/۴۹۱	رفتار مدیریت
۰/۰۰۰	۳/۴۴۰	روابط متقابل
۰/۰۱۱	۱/۶۱۴	ماهیت شغل
۰/۰۰۰	۲/۰۶۲	خود شکوفایی

به دلیل رد شدن فرض نرمال بودن داده‌ها و به علت وابسته بودن ابعاد به یکدیگر، از آزمون ناپارامتری فریدمن استفاده شد.

جدول ۶. نتایج آزمون فریدمن

۴۹۲	تعداد
۱۸۴۳/۳۴۴	آماره کای اسکور
۵	درجه آزادی
۰/۰۰۰	سطح معناداری

چنانکه در جدول ۶ مشاهده می‌شود، چون سطح معناداری (۰/۰۰۰) کمتر از  $\alpha = ۰/۰۵$  است، فرض یکسان بودن بُعدها رد و فرض تفاوت رضایتمندی بین ابعاد پذیرفته می‌شود. بر این اساس، کمترین فراوانی مربوط به بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل، به نسبت ابعاد دیگر است.

برای آزمون فرضیه ۲ پژوهش مبنی بر اینکه «میانگین رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها بر حسب رشته تحصیلی دارای تفاوت معناداری است» ابتدا میانگین رضایت شغلی کتابداران دارای مدرک کتابداری و غیر کتابداری جداگانه محاسبه گردید (جدول ۷)، و



بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ... / ۲۱

سپس فرضیه یادشده با استفاده از آزمون  $t$  در سطح معناداری  $0/05$  مورد آزمون قرار گرفت که نتایج حاصل در جدول ۸ نشان داده شده است.

جدول ۷. شاخصهای میانگین و انحراف معیار رضایت شغلی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی (کتابداری و غیر کتابداری)

رشته تحصیلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار
کتابداری	۲۴۹	۷۸/۹۲	۱۲/۶۱
غیر کتابداری	۲۴۳	۷۷/۱۲	۱۲/۰۶

جدول ۸. نتایج آزمون  $t$  برای مقایسه رضایت شغلی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی

آماره $t$	۱/۶۲۵
سطح معناداری	۰/۱۰۵

چنانکه در جدول ۸ ملاحظه می‌شود، چون سطح معناداری ( $0/105$ ) بیشتر از  $\alpha = 0/05$  است، فرض یکسان بودن میانگین رضایت شغلی در بین کتابداران دارای مدرک کتابداری و غیر کتابداری پذیرفته و فرضیه پژوهش رد می‌شود؛ بدین معنا که رضایت شغلی کتابداران دارای مدرک کتابداری و غیر کتابداری، تفاوت معناداری ندارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد میانگین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها پایین تر از حد متوسط است. در برخی پژوهشهای محدود مانند اشرفی (۱۳۸۲) نیز رضایت شغلی نسبتاً اندک کتابداران کتابخانه‌های عمومی نشان داده شده بود. یافته‌های پژوهش حاضر، نتایج پیشین را در سطحی وسیع تر و در مورد میانگین تمامی مراکز استانها تأیید می‌کند. مقایسه این نتایج با یافته‌های پژوهش حریری (۱۳۸۱) در جامعه کتابخانه‌های دانشگاهی در مراکز استانهای کشور که در آن پژوهش، رضایت شغلی کتابداران بسیار نزدیک به حد متوسط بود، با رعایت احتیاط این نتیجه‌گیری را حاصل

می‌کند که احتمالاً کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور رضایت شغلی حتی کمتری نسبت به کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی دارند. این نتیجه‌گیری البته با توجه به شرایط متفاوت مدیریت کلان کتابخانه‌های عمومی کشور در مقایسه با کتابخانه‌های دانشگاهی امری نامحتمل نخواهد بود. علاوه بر این، در خارج از ایران نیز برخی پژوهشها مانند «پورز» (۲۰۰۳) به رضایت شغلی بیشتر در کتابخانه‌های دانشگاهی نسبت به کتابخانه‌های عمومی اشاره کرده‌اند.

چنانکه در بخش یافته‌ها مطرح گردید، میانگین حاصل از تحلیل سؤال کلی انتهای پرسشنامه که رضایت شغلی را به صورت روی هم رفته و در یک شاخص کلی بررسی می‌شود،  $3/36$  یعنی اندکی بیش از حد متوسط بود. توجه به یافته‌های پژوهشهای پیشین نیز نشان می‌دهد رضایت شغلی در صورت سنجش با شاخص کلی، معمولاً اندکی بیش از شاخص تفصیلی به دست می‌آید که دلیل آن می‌تواند این امر باشد که افراد در نگاه کلی به حرفه مورد اشتغال خود، کمتر به جزئیات ناراضی‌کننده توجه می‌کنند. در این پژوهش، چنانکه اشاره شد، با آزمون همبستگی میان شاخص تفصیلی و کلی، اعتبار شاخص تفصیلی ابتدا در مطالعه مقدماتی و سپس در مرحله اصلی اجرای پژوهش بررسی گردید که نتایج آزمون در هر دو بررسی، مؤید همبستگی مثبت این دو شاخص و قابلیت اعتماد شاخص تفصیلی بود.

مطالعه نتایج پژوهش در رابطه با ابعاد رضایت شغلی حاکی از این است که رضایت از بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل، با میانگین  $8/35$  پایین تر از حد متوسط، یعنی میانگین ۱۲ است. این نارضایتی نشان دهنده کاستیهای کتابخانه‌ها از نظر امکانات مادی مانند شرایط فیزیکی محیط کار (نور، تهویه، تجهیزات بهداشتی و ...)، میزان حقوق و مزایای شغلی و امکانات رفاهی (مانند سرویس رفت و آمد و مهد کودک و ...) است که این یافته‌ها توجه جدی از سوی مسئولان را در جهت بهبود امکانات مادی و رفاهی می‌طلبد. نکته حایز اهمیت اینکه، بر اساس یافته‌های پژوهش، نارضایتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی از امکانات مادی و رفاهی شغل خود بیش از سایر ابعاد است. بدین ترتیب،

\_\_\_\_\_ بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ... / ۲۳

رسیدگی مسئولان به شرایط مادی و رفاهی کار در کتابخانه‌های عمومی کشور، به طور قطع سبب افزایش رضایت شغلی کتابداران خواهد شد و از آنجا که بهبود امکانات مادی به لحاظ اصولی از شرایط معنوی محیط‌های کاری راحت‌تر است، می‌توان امیدوار بود که در صورت توجه مسئولان به شرایط مادی حرفه، رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی به نحو قابل ملاحظه‌ای افزایش یابد.

از نظر بُعد ثبات شغلی، رضایت شغلی کتابداران با میانگین ۸/۹۴، اندکی پایین‌تر از حد متوسط (۹) است. با ملاحظه دقیق متغیرهای مطرح شده در این بُعد (امنیت شغلی با میانگین ۲/۹۷، آینده شغلی با میانگین ۳/۰۷ و تثبیت وضعیت استخدام با میانگین ۲/۹۰) مشاهده می‌شود که کتابداران کتابخانه‌های عمومی در شغل خود احساس ثبات و امنیت کافی نمی‌کنند و رضایت آنها از امکانات تأمین آینده خود نیز در حد متوسط است. از آنجا که بدون احساس ثبات و امنیت شغلی، انتظار ارائه خدمات مطلوب واقع بینانه نخواهد بود، توجه مدیریت کتابخانه‌ها بویژه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به انجام اقدام‌های لازم جهت بهبود شرایط کاری از نظر ثبات شغلی ضرورت دارد.

بررسی رضایت شغلی بر حسب بُعد رفتار مدیریت کتابخانه با کتابداران، نشان می‌دهد رضایت از این بُعد با میانگین ۱۵/۳۹، از حد متوسط (۱۲) بالاتر است. ملاحظه میانگین هر یک از متغیرهای این بُعد، یعنی رفتار بی‌طرفانه مدیر، مشارکت در تصمیم‌گیری، ایجاد وابستگی به هدف‌های سازمانی و تشویق به ادامه کار که همگی میانگین بالاتر از حد متوسط دارند، نشان دهنده رضایت نسبی کتابداران از بُعد رفتار مدیریت کتابخانه است. به نظر می‌رسد رفتار مدیران کتابخانه‌های عمومی، نسبت به کتابداران با وجود قدرت کم تصمیم‌گیری در مسائل مختلف مدیریتی، نسبتاً بی‌طرفانه است و آنها را در مسائل مدیریتی مشارکت می‌دهند و به ادامه کار و وابستگی به هدف‌های سازمانی تشویق می‌کنند. یافته‌های پژوهش دری منش (۱۳۷۴) در کتابخانه‌های تخصصی شهر تهران نیز نشانگر رضایت کتابداران از برخورد اخلاقی مدیر با کارکنان بود. رضایت از مدیریت کتابخانه‌های عمومی البته نکته امیدبخشی است که می‌تواند در رضایت از سایر متغیرهای

شغلی نیز اثر تقویت کننده‌ای داشته باشد؛ چنانکه یافته‌های پژوهش «برد» (۲۰۰۳) نیز نشانگر این واقعیت بود که کتابدارانی که در سازمانهایی با مدیریت مشارکتی و ارتباط بر اساس تواضع و اعتماد کار می‌کنند، از شغل خود رضایت بیشتری دارند. افزون بر این، در پژوهشهای متعدد دیگری مانند «پورتر»<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) و «لکی و برت»<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) نیز همبستگی مثبت رضایت شغلی و مشارکت دادن کتابداران در تصمیم‌گیریهای مدیریتی، مورد تأکید قرار گرفته است و عباسی (۱۳۷۹) نیز به همبستگی قوی بین میزان رضایت شغلی کتابداران و عملکرد مدیریت کتابخانه‌ها، اشاره کرده است.

بررسی دقیق یافته‌های مربوط به رفتار مدیریت نشان می‌دهد رضایت بیش از حد متوسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی از رفتار مدیریت کتابخانه، با نتایج پژوهش حریری (۱۳۸۱) در جامعه کتابخانه‌های دانشگاهی در مراکز استانهای کشور، که در آن رضایت از رفتار مدیریت پایین‌تر از حد متوسط بود، مغایرت دارد. تفسیر منطقی این تفاوت شاید در این امر باشد که مدیران کتابخانه‌های عمومی در مقایسه با کتابخانه‌های دانشگاهی با احتمال بیشتری به حوزه کتابداری وابستگی دارند و احتمال بیشتری دارد که خود نیز مدتها به عنوان کتابدار در کتابخانه به کار پرداخته باشند، حال آنکه در کتابخانه‌های دانشگاهی، حضور افراد در پست مدیریت کتابخانه با تخصصهای کاملاً نامرتبط و بدون هیچ گونه آشنایی با محیط کاری کتابخانه و شرایط کاری کتابداران، امری بسیار محتمل است. گفتنی است، که در برخی پژوهشهای انجام شده در کتابخانه‌های دانشگاهی خارج از ایران نیز رضایت از رفتار مدیریت در سطح پایین گزارش شده است. از آن جمله می‌توان به پژوهش «نکرووم»<sup>۳</sup> (۱۹۹۲) در کتابخانه‌های دانشگاهی نیجریه اشاره کرد که بر اساس یافته‌های این مطالعه، کتابداران بیشترین نارضایتی را از مدیریت ابراز داشته‌اند.

رضایت شغلی کتابداران از بُعد روابط متقابل با میانگین ۱۱/۵۶، بالاتر از حد متوسط یعنی ۹ است. بررسی یافته‌های مربوط به ۲۷ متغیر رضایت شغلی، نشان می‌دهد

---

1. Porter.  
2. Lekie and Brett.  
3. Nkereuwem.

\_\_\_\_\_ بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ... / ۲۵

یکی از بالاترین میانگینهای به دست آمده، به روابط با مراجعه کنندگان (۳/۸۹) در بُعد روابط متقابل مربوط است. روابط با مراجعه کنندگان، متغیری است که در جامعه کتابخانه‌های دانشگاهی کشور نیز بیشترین جنبه رضایت بخش حرفه کتابداری به شمار می‌رود (حریری، ۱۳۸۱). در این بُعد، علاوه بر متغیر روابط متقابل با مراجعه کنندگان، کتابداران کتابخانه‌های عمومی از متغیرهای مشارکتهای کاری و روابط دوستانه با همکاران نیز رضایت بالاتر از حد متوسط و نزدیک به حد زیاد ابراز داشته‌اند. این یافته‌ها نشان می‌دهد روابط متقابل در جامعه مورد بررسی نسبتاً مطلوب بوده، فضای مناسب سازمانی و آرامش حاصل از نبود تنشهای محیطی، این فرصت را به کتابداران می‌دهد که بتوانند ظرفیت بالقوه خود را در ارائه خدمات بهتر و بیشتر به مراجعان به کار گیرند. در رابطه با بُعد روابط متقابل، ذکر این نکته لازم است که در جامعه کتابخانه‌های دانشگاهی کشور نیز رضایت از روابط انسانی مانند پژوهش حاضر، بیش از حد متوسط گزارش شده است (حریری، ۱۳۸۱). علاوه بر آن، در برخی پژوهشهای دیگر مانند «نفیسی کیا» (۱۳۷۹)، «باقری» (۱۳۷۸) و «اشرفی ریزی» (۱۳۸۲) و در برخی پژوهشهای اجرا شده در خارج از ایران از جمله پژوهش «لکی و برت» (۱۹۹۷) نیز نتایج مشابهی مشاهده گردیده است. همخوانی این یافته‌ها و رضایت کتابداران از روابط متقابل در محیط کتابخانه‌ها - اعم از عمومی و دانشگاهی - نکته بسیار امیدوارکننده‌ای است که به طور قطع اثرهای مطلوبی در ارائه خدمات کتابداری خواهد داشت.

از نظر بُعد ماهیت شغل کتابداری، میانگین رضایت شغلی کتابداران (۱۹/۷۳) نشانگر رضایت پایین‌تر از حد متوسط یعنی ۲۱ است. در این بُعد، متغیرهای شرایط فیزیکی مربوط به ماهیت کار با میانگین ۲/۷۲، تنوع کاری با میانگین ۲/۸۵، ارزشمندی شغل با میانگین ۲/۴۵، تصمیم‌گیری مستقل با میانگین ۲/۸۲ و پویایی شغل با میانگین ۲/۵۱، نشانگر رضایت شغلی زیر متوسط و متغیرهای تحقق رشد فکری با میانگین ۳/۲۱ و به کارگیری توانایی‌ها با میانگین ۳/۱۷، نشان‌دهنده رضایت بیش از حد متوسط است.

با توجه به این یافته‌ها، چنین استنباط می‌شود که شرایط فیزیکی وابسته به ماهیت حرفه کتابداری (مانند سرپا بودن، بلند کردن اشیای سنگین و خستگی چشمی) می‌تواند باعث نارضایتی کتابداران شود و این امر یک بار دیگر توجه مسئولان را به جبران مادی این دشواری‌های کاری که کتابداران همواره به آنها اشاره داشته‌اند، جلب می‌کند. علاوه بر آن، بر اساس یافته‌های پژوهش، حرفه کتابداری از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی به لحاظ ماهوی تنوع کاری رضایت‌بخشی ندارد و به تصور کتابداران در این حرفه، ماهیتاً تصمیم‌گیری مستقل چندان امکان‌پذیر نیست. نکته مهمی که در رابطه با این بُعد به بررسی بیشتری نیاز دارد، نارضایتی کتابداران در رابطه با متغیر ارزشمندی شغل است. به نظر می‌رسد حرفه کتابداری نه تنها در بین عامه مردم جایگاه واقعی و شایسته خود را پیدا نکرده است، از دیدگاه خود کتابداران نیز به لحاظ ماهوی ارزش شایانی ندارد. این بخش از یافته‌های پژوهش بیش از سایر یافته‌ها جای تأمل و بررسی دارد. اعتقاد نداشتن به ارزشمندی کار برای شاغلان، امری است که با دربرداشتن اثرهای نامطلوب روانشناختی، می‌تواند کلیه جوانب ارائه خدمات حرفه‌ای را تحت تأثیر قرار دهد و علاوه بر ایجاد ناخشنودی از اشتغال به حرفه مربوط، انگیزه ادامه کار و پیشرفت حرفه‌ای را نیز کاهش دهد. بحث دیرینه برخوردار نبودن حرفه کتابداری از منزلتی که به حق شایسته آن است، در حیطه رضایت شغلی کتابداران نیز به نحوی پررنگ مطرح می‌شود. واقعیت انکارناپذیر این است که در صورت باور شاغلان به ارزشمندی شغل، انتظار می‌رود عوامل ناراضی‌کننده مختلف، اثرهای مخرب کمتری بر جای بگذارند و با وجود عوامل نارضایتی بیرونی، حرفه مورد اشتغال به لحاظ ماهوی موجبات خشنودی درونی شاغلان را فراهم آورد؛ اما اگر حرفه مورد اشتغال، حتی از منظر شاغلان آن حرفه نیز ارزش و منزلت کافی نداشته باشد، اثرهای منفی کاستیهای مادی و معنوی محیطهای کاری به نحو پررنگ‌تری نمود خواهد یافت. کوتاه اینک، بر اساس این بخش از یافته‌ها، حرفه کتابداری از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور به لحاظ ماهوی از تنوع، پویایی و ارزشمندی لازم برخوردار نیست و امکان تحقق رشد فکری و استفاده از توانایی‌ها را در حد مطلوب فراهم

نمی‌کند. این یافته‌ها نشانه‌های نگران‌کننده‌ای است که توجه مسئولان حوزه کتابداری را به هم‌اندیشی و اتخاذ تدابیر و راهکارهای کارآمد در جهت شناساندن ارزش ماهوی رشته بویژه در مقاطع اولیه آموزش کتابداری و اطلاع‌رسانی در مراکز آموزشی مختلف، جلب می‌کند.

بررسی رضایت شغلی کتابداران بر حسب بُعد خود شکوفایی نشان می‌دهد میانگین این بُعد نیز (۱۳/۹۸) پایین‌تر از حد متوسط (۱۸) است. ملاحظه دقیق متغیرهای مربوط به بُعد خودشکوفایی حاکی از این است که به جز متغیر تطابق کار با تخصص، میانگین رضایت از سایر متغیرها (ارتقای سازمانی، وجود خلاقیت، شرکت در همایشهای تخصصی، مباحثات به شغل کتابداری و آموزشهای ضمن خدمت) کمتر از حد متوسط است. نکته مهم در رابطه با خودشکوفایی این است که کارکنان، زمانی فضای سازمانی را برآورده و مطلوب می‌یابند که امکان رشد و شکوفایی فردی را برای آنان فراهم آورد. هر اندازه امکان ابداع و استفاده از تواناییهای شخصی برای کتابداران بیشتر باشد، به همان اندازه رضایت و رغبت نسبت به کار در آنها بیشتر خواهد بود. وجود امکانات لازم برای رشد و پیشرفت کتابداران در رابطه با شغل، مانند آموزشهای ضمن خدمت، کارگاههای آموزشی، امکان شرکت در همایشهای تخصصی بویژه خاص کتابداران کتابخانه‌های عمومی (به دلیل اینکه با افراد با ویژگیها و نیازهای مختلف سر و کار دارند) ارتقای سازمانی و ... از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و خودشکوفایی افراد شمرده می‌شود. کوتاه اینکه، آموزش تخصصی و مرتبط با کار به عنوان عاملی مؤثر و تکمیلی در کنار اندوخته‌های علمی و تحصیلی برای بازده کاری کتابداران از یک طرف و امکان ارتقای شغلی از طرف دیگر، شرایط مساعدتری برای خودشکوفایی، فراهم می‌آورد (اشرفی ریزی، ۱۳۸۲، ۸۲).

نکته دیگری که در رابطه با یافته‌های پژوهش نیازمند بحث و بررسی است، یافته‌های مربوط به فرضیه ۲ پژوهش مبنی بر وجود تفاوت معنادار بین میانگین رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استانها بر حسب رشته تحصیلی است. چنانکه در بخش یافته‌ها مطرح گردید،

آزمون فرضیه فوق، وجود تفاوت معنادار در میانگین رضایت شغلی کتابداران با تحصیلات کتابداری و غیر کتابداری را مورد تأیید قرار نداد. این نتایج با یافته‌های باقری (۱۳۷۸) و محمدزاده (۱۳۷۸) همخوانی ندارد، اما با پژوهش حریری (۱۳۸۱) در مورد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی مراکز استانهای کشور همسوست. این نتیجه گیری و نبود تفاوت معنادار در رضایت شغلی دانش آموختگان کتابداری و غیر کتابداری، تفسیرهای متفاوتی را مطرح می‌کند. در یک نگاه خوشبینانه شاید بتوان این امر را ناشی از این دانست که فضای کاری کتابخانه‌ها - اعم از عمومی و دانشگاهی - امکان بروز تفاوت‌های ناشی از تخصص حرفه‌ای را برای دانش آموختگان کتابداری و اطلاع‌رسانی فراهم نمی‌کند و به همین سبب تخصص کتابداری که دانش آموختگان کتابداری به نحو شایسته‌ای از آن برخوردارند، مجال نمود و تظاهر واقعی نمی‌یابد. اما نگاه واقع بینانه‌تر، این تفسیر را مطرح می‌کند که شاید دانش آموختگان نظام آموزشی موجود کتابداری و اطلاع‌رسانی، موفق نمی‌شوند در زمینه کار حرفه‌ای کتابداری، تخصصی شاخص کسب نمایند چنانکه آنها را به نحو محسوسی از سایر شاغلان غیرمتخصص کتابخانه‌ها متمایز نماید! به هر صورت، این یافته‌ها علاوه بر اهمیتی که در زمینه رضایت شغلی کتابداران دارد، اشاراتی ضمنی به مسائل کلی‌تر و بنیادی‌تری در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی داشته، سؤالهایی اساسی را مطرح می‌کند که به غور و بررسی عمیق‌تری نیازمند است.

### منابع

- اشرفی ریزی، حسن (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در استان اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، تهران.
- باقری، فاطمه (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهرستان کرج. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳ (۱)،



\_\_\_\_\_ بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ... / ۲۹

- حریری، نجلا (۱۳۸۱). مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی با سایر دانشگاه‌ها. فصلنامه کتاب، ۱۳(۴)، ۷۲-۹۱.

- دری‌منش، مهناز (۱۳۷۵). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، تهران.

- عباسی، زهره (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد و عوامل مؤثر بر آن. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳(۴)، ۱-۲۲.

- محمدزاده، فرید (۱۳۷۸). بررسی میزان رضایت شغلی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.

- نفیسی‌کیا، خسرو (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.

-[Baron](#), R., (1986). Behavior in organizations. , Newton, MA: Allyn and Bacon.

-Bii, Harrison Kibet and Wanyame, Patrick (2001). Automation and its impact on the job satisfaction among the staff on Margaret Thatcher library, Moi University. *Library Management*, 22(6/7), 303-310.

-Burd, Barbara (2003). Work Values of Academic Librarians: Exploring the Relationship Between Values, Job Satisfaction, Commitment and Intent to Leave. Conference Proceedings of the 11<sup>th</sup> CRL National Conference held in Charlotte, North Carolina. Conducted by ACRL April 10-13, 2003.

-Fitch, Donna K. (1998). Update on Job Satisfaction of Library Support Staff. *The Alabama Librarian*, 48(4), 313-320.

-Lekie, Gloria J. and Brett, Jim (1997). Job satisfaction of Canadian university librarians: A national survey. *College and Research Libraries*, 58(1), 31-43.

-Locke, Edvin A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, in Marvin D. Dunnette (ed). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand Mc-Nally College Publishing.

-[Maghradi](#), A. (1999). Assessing the effect of job satisfaction on managers. *International Journal of Vaule-Based Management*, 12, 1-12.

-Nandy, Subodh (1985). Job satisfaction of library professionals. *Herald of Library Science*, 24, 295-300.

-Navalani, K. (1990). Job characteristics of library and information work as statisfiers- a survey. *Annals of Library Science and Documentation*, 37(3), 85-95.

-Nkereuwem, Edet E. (1992). The correlation between job satisfaction, job attitudes and work behavior among the staff in academic libraries in Nigeria. *Information Services and Use*, 12(3), 253-261.

-Pors, Niels (2003). Job Satisfaction among Library Managers: a cross cultural study of stress, freedom and job conditions. *New Library World*, 104(1194/1195), 464-473.

-Porter, Exa Lynn (1994). Participative management and job satisfaction among community college librarians. EED Dissertation, University of Houston.

-Sheih, Chen Su- May (1998). The effect of perceived leadership behior on the satisfaction of subordinates in Taiwans university libraries (China). Doctoral dissertation the university of Wisconsin- Madison.

-Sherrer, Johannah (1985). Job satisfaction among Colorado Library workers. *Colorado Librarie*, 11, 17-21.

-Siggins, Jack A. (1992). Job satisfaction and performance in a changing environment. *Library Trends*, 41(2), 299-315.

-Tsigilis, Nikolaos and Koustelios, Athanasios (2004). Multivariate relationship and discrimint validity between job satisfaction and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 19(7), 666-675.

-Vaughn, William J. and Dunn, J.D. (1974). A study of job satisfaction in six university libraries. *College and Research Libraries*, 35, 163-177.