نام مقاله: بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه هاي عمومي كشور در مراكز استان ها

نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)

شماره نشريه: 45 \_ شماره اول، جلد 12

پديدآور: نجلا حريري،حسن اشرفي

بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي در مراكز استانها

دكتر نجلا حريري

دكتر حسن اشرفي ريزي

**چكيده**

هدف پژوهش حاضر، آگاهي از ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور است. روش پژوهش پيمايشي تحليلي و ابزار مورد استفاده، پرسشنامه و جامعه آماري مورد مطالعه نمونه اي به تعداد 542 نفر از كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي در مراكز استانهاست. براي اجراي اين پژوهش، ابتدا مدلي براي سنجش رضايت شغلي كتابداران در قالب 6 بُعد و 27 متغير طراحي شد و رضايت شغلي كتابدارانبر اساس مدل طراحي شده و با احتساب نمرات 27 متغير محاسبه گرديد. بر اساس يافته‌ها، رضايت شغلي كتابداران از حد متوسط پايين تر است. در رابطه با ابعاد رضايت شغلي، رضايت از ابعاد امكانات مادي و رفاهي، ثبات شغلي، خودشكوفايي و ماهيت شغل پايين تر از حد متوسط، و رفتار مدير و روابط متقابل بالاتر از حد متوسط است. در اين پژوهش، تفاوت معناداري بين ميانگين رضايت شغلي كتابداران بر حسب رشته تحصيلي (كتابداري و غيركتابداري) مشاهده نشد. يافته‌هاي پژوهش حاضر كه نشانگر نارضايتي كتابداران از اكثر متغيرهاي شغلي است، ضرورت توجه مسئولان به بهبود شرايط كاري كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي كشور را مطرح مي كند.

**كليدواژه‌ها:رضايت شغلي، كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي، كتابخانه‌هاي عمومي مراكز استانها، مدل رضايت شغلي**

**مقدمه و بيان مسئله**

كتابخانه‌هاي عمومي را مي توان از مهم‌ترين كانونهاي فرهنگي- اجتماعي جوامع پيشرفته امروز به شمار آورد. با توجه به وسعت مخاطبان كتابخانه‌هاي عمومي كه قشرهاي مختلف جامعه را شامل مي‌شوند، اين مراكز نقشي زيربنايي در توسعة اجتماعي، فرهنگي و اقتصادي جوامع بر عهده دارند و يكي از مهم‌ترين اركان تحولات بنيادي جوامع به شمار مي‌روند. امروزه، نقش اساسي نيروي انساني فعال و كارآمد در اين سازمانها نيز همانند ساير نهاد‌هاي اجتماعي بر كسي پوشيده نيست. رسالت اجتماعي خطيري كه بر عهده كتابخانه‌هاي عمومي قرار دارد، توجه جدي به شرايط كاري نيروي انساني شاغل در اين كتابخانه‌ها را ايجاب مي‌كند. ورود فناوريهاي جديد اطلاعاتي به كتابخانه‌هاي عمومي و مطرح شدن نقش اساسي اين مراكز در توسعه سواد اطلاعاتي و آموزش مادام‌العمر، چالشهاي تازه‌اي را فراروي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي قرار داده است. در اين شرايط جديد، نيروي انساني كتابخانه‌ها ناگزيرند عملكرد كاري خود را ارتقا بخشند و به نيازهاي در حال تغيير مخاطبان اين مراكز پاسخ دهند.

پژوهشگران بر اين باورند كه بسياري از جنبه‌هاي كاري مانند كارآمدي در حرفه، بهره‌وري، غيبت از محل كار، نرخ استعفا و تغيير شغل، از رضايت شغلي تأثير مي‌پذيرند(بارون، 1986 و مگرادي، 1999) و ميان نگرش افراد نسبت به شغل خود و عملكرد شغلي آنها رابطه وجود دارد كه يكي از مهم‌ترين ابعاد اين نگرش، رضايت شغلي است (سيگينز، 1992). تعاريف متعددي از رضايت شغلي در متون و منابع مطرح شده است. به اعتقاد «لاك» (1976) رضايت شغلي واكنشي هيجاني است و از اين تصور ناشي مي‌شود كه شغل فرد موجب خشنودي او شده، به وي امكان مي‌دهد ارزشهاي شغلي سازگار با نيازهاي خود را كسب كند. شرر (1985) رضايت شغلي را تصوري پويا و دگرگون شونده مي‌داند كه نگرشها و انتظارهاي فرد از حرفه خود را منعكس مي‌كند. «وگن و دان» (1974) رضايت شغلي را احساسي مي‌دانند كه فرد نسبت به حقوق، كار، فرصتهاي ارتقا و مدير خود دارد و به اعتقاد «ناندي» (1985) رضايت شغلي گذشته از وجوه فكري و منطقي، به جنبه‌هاي احساسي و هيجاني تجارب فرد اشاره دارد. صرف نظر از تعدّد تعاريفي كه پژوهشگران از رضايت شغلي ارائه داده‌اند، همگي بر اهميت و نقش آن در زندگي فردي، اجتماعي و عملكرد شغلي تأكيد داشته‌اند.

با توجه به نقشي كه رضايت شغلي در عملكرد حرفه‌اي كاركنان ايفا مي‌كند، رضايت كاركنان كتابخانه‌هاي عمومي از وجوه مختلف شغلي، به طور قطع اين كتابخانه‌ها را در سازگاري با شرايط در حال دگرگوني امروز، در موقعيت مساعدتري قرار مي‌دهد. از آنجا كه با وجود نقش بالقوه اين مراكز در توسعه فرهنگ اجتماعي، تا كنون در زمينه رضايت شغلي كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي كشور پژوهش وسيعي انجام نگرفته است، اين پژوهش ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور را در سطح ملي مورد بررسي قرار مي‌دهد. يافته‌هاي اين پژوهش مي‌تواند با تأمين اطلاعات لازم در مورد ميزان رضايت شغلي كتابداران و عوامل رضايت يا عدم رضايت شغلي، موجبات شناخت مشكلات و نارسايي‌هاي موجود در محيطهاي كاري كتابداران را فراهم آورد و در اين رهگذر روشنگر نكاتي باشد كه در صورت توجه مسئولان، مسير بهبود خدمات كتابخانه‌هاي عمومي و به تبع آن راه توسعة فرهنگي و اجتماعي را در كشور هموارتر سازد.

**هدف پژوهش**

هدف پژوهش حاضر، آگاهي از ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور است.

**فرضيه‌هاي پژوهش**

1. رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها از بُعد امكانات مادي و رفاهي شغل خود كمتر از ابعاد ديگر (ثبات شغلي، رفتار مديريت، ارتباط متقابل با همكاران و مراجعه كنندگان، ماهيت شغل و خودشكوفايي) است.

2. ميانگين رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها بر حسب رشته تحصيلي (كتابداري و غير كتابداري) داراي تفاوت معناداري است.

**پرسشهاي اساسي**

1. مدل ارزيابي مناسب براي بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها كدام است؟

2. ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها چقدراست؟

3. ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها بر حسب هر يك از **ابعاد رضايت شغلي** چقدر است؟

**پيشينة پژوهش**

با توجه به اهميت رضايت شغلي كتابداران در عملكرد حرفه‌اي كتابخانه‌ها، پژوهشهاي متعدد و وسيعي در اين زمينه در خارج از كشور انجام گرفته است كه عمدتاً به جامعه كتابخانه‌هاي دانشگاهي مربوط‌ مي‌شوند. پژوهشهاي انجام گرفته در ايران نيز در حوزه كتابخانه‌هاي عمومي بسيار محدود و اندك بوده است و بسياري از پژوهش‌هاي انجام شده، در رابطه با رضايت شغلي كتابداران كتابخانه‌هاي دانشگاهي و تخصصي است. از جمله اين پژوهشها، بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداران كتابخانه‌هاي تخصصي و دانشگاهي (دولتي) شهرستان كرج است كه توسط «باقري» (1379) انجام شده است. يافته‌هاي پژوهش فوق حاكي از اين بود كه ميزان رضايت كتابداران از امكانات مادي، آموزشي و امنيت شغلي در سطحيپايين تر از حد متوسط، رضايت از مديريت و پايگاه اجتماعي در حدمتوسط و رضايت از روابط انساني موجوددر محيط كار بيش از حد متوسط است و در مجموع ميزان رضايت كتابداران از جنبه‌هاي مختلف شغلي، در سطح پاييني است. همچنين، در اين پژوهش بين ميزان رضايت شغلي و رشته تحصيلي و نوع كار در بخش خدمات فني كتابخانه ارتباطي مثبت و معنادار مشاهده گرديد و با توجه به اين يافته‌ها رضايت كتابداران متخصص بيش از كتابداران غير متخصص بود. بر اساس ساير يافته‌ها، بيش از نيمي از افراد جامعة مورد مطالعه (61%) علاقه شخصي را انگيزة گرايش به حرفة كتابداري ذكر نموده‌اند.

«عباسي» (1379) پژوهشي به منظور بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداراندانشگاه فردوسي مشهد و برخي از عوامل مؤثر بر آن انجام داد. روش پژوهش پيمايشي و ابزار گردآوري اطلاعات، پرسشنامه و مصاحبة گروهي بود. يافته هاي پژوهش بين ميزان رضايت شغلي كتابداراني كه با امكانات رايانه‌اي كار مي‌كنند وكتابداراني كه از امكانات رايانه‌اي استفاده نمي‌كنند، تفاوتي معنادار را نشان داد. همچنين، رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي داراي مديران متخصص كتابداري و اطلاع‌رساني، و كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي فاقد مدير متخصص كتابداري و اطلاعرساني داراي تفاوت معناداري بود. بر اساس ساير يافته‌ها، بين ميزان رضايت شغلي كتابداران و عملكردمديريت كتابخانه‌ها، همبستگي قوي مشاهده گرديد.

«نفيسي‌كيا» (1379) رضايت شغلي كتابداران كانون پرورش فكري كودكان و نوجوانان شهر تهران را بررسي نمود. نتايج حاصل از اين پژوهش نشان‌‌ داد كتابداران مورد مطالعه در ارتباط با همكاران احساس رضايت مي‌كنند و مديريت كانون و كتابخانه‌هاي آنها در اعمال شيوه‌هاي مديريتي و جلب رضايت همكاران و تشويق آنها به همكاري، عملكرد موفقي داشته‌اند. در اين پژوهش، كتابداران از ترفيعات شغلي و حقوق دريافتي رضايت نداشتند، اما در زمينة شكوفايي شغلي و فراهم بودن زمينه‌هاي به كارگيري خلاقيت و ابتكار، رضايت نسبي آنان فراهم شده بود.

«حريري» (1381) رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي مستقر در مراكز استانهاي كشور (دانشگاه‌هاي تابعة وزارت علوم تحقيقات و فناوري و واحدهاي دانشگاه آزاد اسلامي) را بررسي كرد. نمونه مورد بررسي، 730 كتابدار كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه آزاد اسلامي و كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه‌هاي تابعه وزارت علوم، تحقيقات و فناوري واقع در مراكز استانها را شامل مي‌شد. بر اساس يافته‌هاي پژوهش، رضايت شغلي در هر دو جامعه مورد مقايسه، اندكي پايين‌تر از حد متوسط بود و مقايسة ميانگين‌ها تفاوت معنا‌داري بين رضايت شغلي كتابداران دو جامعه نشان نداد.

در هر دو جامعة مورد بررسي، بيشترين ميزان رضايت كتابداران به متغير خدمت به جامعه و كمترين رضايت به متغير مزاياي شغلي مربوط مي‌شد و تنها از بُعد شرايط فيزيكي و رفاهي، رضايت كتابداران دانشگاه‌هاي تابعه وزارت علوم، تحقيقات و فناوري، به نحو معنا‌داري بيش از كتابداران دانشگاه آزاد اسلامي بود.

«اشرفي ريزي» (1382) با هدف تعيين ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامي در استان اصفهان پژوهشي انجام داد. يافته‌هاي پژوهش حاكي از اين بود كه ميزان رضايت كتابداران از امكانات مادي و رفاهي شغل، امنيت شغلي، قدرداني در قبال سعي و تلاش، امكان ترقي به مراحل بالاتر شغلي و موقعيتهاي توسعه توانائيها و كسب تخصص بيشتر، در سطح پايين است. ساير يافته‌ها نشان داد رضايت كتابداران از مديريت كتابخانه و روابط با همكاران و مراجعه كنندگان و خلاقيت و ابتكار عمل در سطح بالا و رضايت از موقعيت و پايگاه اجتماعي حرفه كتابداري در جامعه، ارزشيابي كار، تصميم‌گيري مستقل در محيط كاري و منطقي بودن وظايف محول شده در سطح متوسط است.

چنان كه اشاره شد، در خارج از كشور پژوهشهاي متعددي در مورد رضايت شغلي انجام شده است كه بخش عمدة آنها به كتابخانه‌هاي دانشگاهي مربوط‌ مي‌شود. در ادامه به برخي از اين پژوهشها به طور مختصر اشاره مي‌شود. «بي» و «ونيام» (2001) رضايت شغلي كاركنان كتابخانه مارگارت تاچر دانشگاه موآي كنيا و تأثير خودكارسازي را بر آن مطالعه نمودند. نتايج حاصل از پژوهش نشان داد، به اعتقاد كتابداران خودكارسازي و استفاده از امكانات رايانه‌اي، كارايي شغل آنها را افزايش مي­دهد و كار را آسان، سريع و لذت­بخش كرده، به شغل آنها منزلت بيشتري مي‌بخشد و موجبات افزايش رضايت شغلي را نيز فراهم مي‌كند. در ضمن، با استفاده از نظام رايانه‌اي مي‌توان خدمات بيشتر و بهتري به كاركنان ارائه داد. تعداد كمي از افراد كه خودكارسازي را موجب نارضايتي مي‌دانستند، دليل آن را اجراي نادرست فرايند خودكارسازي عنوان نمودند. علاوه بر آن، به دليل نبود مهارتهاي فناوري اطلاعات در بين كاركنان و به دنبال آن پاسخگويي ناصحيح به مراجعان، خودكارسازي نيز از ديدگاه كاركنان، عاملي براي نارضايتي شغلي كتابداران بوده است.

«پوزر» (2003) رضايت شغلي مديران كتابخانه­ها و شرايط شغلي آنها را در دانمارك و بريتانياي كبير مطالعه كرد. نتايج حاصل از اين پژوهش نشان داد ملّيت نقش مهمي در رابطه با عواملي مانند استرس و آزادي در تصميم­گيري دارد. ساير يافته‌ها حاكي از اين بود كه رضايت شغلي با مليت ارتباط دارد و علاوه بر آن، مديران كتابخانه­هاي دانشگاهي دانمارك رضايت بيشتري نسبت به مديران كتابخانه­هاي عمومي آن كشور دارند. در اين پژوهش، رابطه­اي بين اندازة كتابخانة محل كار و رضايت شغلي مشاهده نشد. بر اساس ساير يافته‌ها، بين سطح رضايت شغلي مديران كتابخانه‌هاي مورد بررسي و ميزان استرس، همبستگي بسيار قوي مشاهده گرديد و مديران كتابخانه‌هاي بريتانياي كبير استرس بيشتري نسبت به همكاران خود در دانمارك داشتند.

رابطه بين رضايت شغلي و فرسودگي شغلي در كتابخانه­هاي دانشگاهي مصر، موضوع پژوهشي بود كه توسط «تسيگيليس» و «كوستليوس» (2004) صورت گرفت. يافته­هاي اين پژوهش نشان داد رضايت شغلي و فرسودگي شغلي، ساختارهاي متفاوتي هستند و بين رضايت شغلي و فرسودگي شغلي همبستگي وجود دارد. يافته‌ها همچنين حاكي از اين بود كه رضايت از وضعيت ارتقا در بين كتابداران دانشگاهي مصر اندك است و طول زمان استخدام تنها عامل مهم در ترقي اين كتابداران شمرده مي‌شود.

«برد» (2003) رابطه بين ارزشهاي كاري، رضايت شغلي، تعهد سازماني و تمايل براي ترك سازمان در بين كتابداران ايالات متحده را مطالعه كرد. سازمانها شامل سلسله مراتبي بوروكراتيك، سازمانهاي مستقل، سازمانهاي رابطه­اي و حرفه­اي بودند. در اين پژوهش تقريباً همه سازمانها به استثناي سلسله مراتبي بوروكراتيك، مهم­ترين ويژگي ارزشي را ارائه خدمات به مشتريان مي­دانستند. اما مهم­ترين ارزش در سازمان‌هاي بوروكراتيك، حفظ و نگهداري ساختار به جاي تلاش در رسيدن به هدفهاي كتابخانه بود. نتايج آزمون تحليل واريانس نشان داد عوامل شخصي بر متغيرهاي وابسته رضايت شغلي، تعهد سازماني، و تمايل به ترك كار تأثيري ندارد؛ اما بين عوامل سازماني و رضايت شغلي، تعهد سازماني و تمايل به ترك كار، رابطه‌اي معنادار وجود دارد. نتايج كلي اين پژوهش نشان داد كتابداران شاغل در سازمانهايي با مديريت مشاركتي، داراي فرصت براي پيشرفت و ارتباط بر اساس تواضع و اعتماد، از شغل خود رضايت بيشتري دارند.

**جامعه آماري و روش نمونه‌گيري**

جامعة آماري اين پژوهش كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها، صرف‌نظر از ميزان تحصيلات آنهاست كه مي تواند از زير ديپلم تا بالاتر را شامل شود. جامعه آماري شامل كتابداران 242 كتابخانه عمومي در مراكز استانهاست. با توجه به وسعت جامعه و نبود امكان بررسي كل جامعه پژوهش، پژوهش بر روي نمونه‌اي انجام گرفت كه به روش تصادفي طبقه‌اي انتخاب گرديد. بر اين اساس، ابتدا از بين 242 كتابخانه مستقر در مراكز استانهاي كشور، 150 كتابخانه انتخاب و كلية كتابداران اين 150 كتابخانه به تعداد 614 نفر، نمونة پژوهش حاضر را تشكيل‌ مي‌دهند.

**روش پژوهش و ابزار گردآوري اطلاعات**

پژوهش با استفاده از دو روش كتابخانه‌اي (سندي) و پيمايشي انجام گرفته است. براي ارائه مدل مناسب براي ارزيابي رضايت شغلي، از روش كتابخانه‌اي و براي بررسي رضايت شغلي كتابداران از روش پيمايشي تحليلي استفاده شده است. ابزار گردآوري اطلاعات، پرسشنامه‌اي است كه بر اساس مدل ارزيابي ارائه شده در پژوهش تهيه شده است. اين مدل حاصل مطالعة عميق مباني نظري نگرشهاي شغلي و رضايت از كار و نيز بررسي آزمونهاي متعدد رضايت شغلي و پرسشنامه‌ها و مدلهاي به كار رفته در پژوهشهاي معتبر رضايت شغلي است. روايي صوري و محتوايي پرسشنامه از نظر متخصصان كتابداري و اطلاع‌رساني و روانشناسي، بررسي و تأئيد گرديد. مدل و پرسشنامه برگرفته از آن با اجراي مطالعة مقدماتي نيز مورد بررسي و آزمون قرار گرفت؛ بدين ترتيب كه علاوه بر شاخص تفصيلي رضايت شغلي (27 سؤال پرسشنامه) كه بر اساس متغيرهاي رضايت شغلي مطرح شده در مدل تهيه شده بود، يك شاخص كلي نيز از تحليل سؤال «به طور كلي و روي هم رفته از شغل خود تا چه حد رضايت داريد؟» به دست آمد و از اين شاخص كلي براي كنترل صحّت شاخص تفصيلي استفاده شد. پرسشنامه برگرفته از مدل در بين يك نمونه 30 نفري از كتابداران توزيع و همبستگي داده‌هاي حاصل از شاخص تفصيلي و شاخص كلي محاسبه گرديد. ميزان همبستگي برابر با 644% بود و با توجه به اينكه سطح معناداري (000/0) كمتر از 05%= α بود، فرض استقلال سؤال كلي (شاخص كلي) و مجموع 27 سؤال (شاخص تفصيلي) رد و همبستگي مورد نظر در نمونة 30 نفري (مطالعه مقدماتي) پذيرفته شد. بر اين اساس، مدل طراحي شده براي بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداران مناسب تشخيص داده شد. همچنين، پايايي ابزار پژوهش نيز در طي مطالعه مقدماتي، باآلفاي كرونباخ 70/92  تأييد گرديد.

**روش تجزيه و تحليل داده‌ها**

پرسشنامه مورد استفاده در پژوهش حاضر بر اساس طيف ليكرت 5 گزينه‌اي تنظيم شده است؛ بدين ترتيب كه گزينة بسيار زياد نمره 5، زياد نمره 4، متوسط نمره 3، كم نمره 2، و خيلي كم نمره 1 گرفته است. بالاترين سطح رضايت شغلي در اين پژوهش نمره 135 (27 سؤال× نمره 5 ) و حد متوسط رضايت شغلي نمره 81 (27 سؤال× نمره 3 ) است. پرسشنامه داراي 6 بُعد است كه در بُعد اول (امكانات مادي و رفاهي شغل ) حد متوسط رضايت نمره 12، در بُعد دوم (ثبات شغلي) حد متوسط رضايت نمره 9، در بعد سوم (رفتار مديريت كتابخانه) حد متوسط رضايت نمرة 12، در بعد چهارم (روابط متقابل با همكاران و مراجعه كنندگان) حد متوسط رضايت نمره 9، در بعد پنجم(ماهيت شغل) حد متوسط رضايت نمرة 21، و در بُعد ششم (خود شكوفايي) حد متوسط رضايت نمره 18 است. در مورد شاخص كلي نيز نمره‌ها بر اساس طيف ليكرت 5 گزينه اي با بالاترين نمره 5 و حد متوسط نمره 3 محاسبه شده است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماري SPSS تجزيه و تحليل گرديده و آزمونهاي آماري مورد استفاده در پژوهش، آزمون t، آزمون كلموگروف- اسميرنوف، آزمون ناپارامتري فريدمن و آزمون همبستگي پيرسون است.

**يافته‌هاي پژوهش**

از تعداد كل نمونه پژوهش ( 614 نفر از كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها)، 542 نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ داده اند و نرخ پاسخگويي 27/88% است.

**پرسش اساسي1. مدل ارزيابي مناسب براي بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها كدام است؟**

مدل رضايت شغلي كتابداران عمومي بر اساس نظريه‌ها و مدلهاي رضايت شغلي تدوين گرديد و قبل از اجراي نهايي مورد بررسي و آزمون قرار گرفت. در اين مدل، عوامل مؤثر بر رضايت شغلي به دو دسته تقسيم‌ مي‌شود: عوامل بيروني و عوامل دروني. عوامل بيروني شامل 5 بُعد امكانات مادي و رفاهي، ثبات شغلي، رفتار مدير، روابط متقابل، و خودشكوفايي است و عوامل دروني شامل بُعد ماهيت شغلي است. هر يك از اين ابعاد به تعدادي متغير تقسيم‌ مي‌شود كه مبناي طراحي 27 سؤال پرسشنامه رضايت شغلي در اين پژوهش است. شكل 1، نماي كلي مدل مورد استفاده در اين پژوهش را نشان مي دهد.

****

**پرسش اساسي2. ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها چقدراست؟**

**جدول1. رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها**

| **رديف** | **رضايت****متغير**  | **بسيار زياد** | **زياد** | **متوسط** | **كم** | **بسيار كم** | **بي پاسخ** | **ميانگين** | **انحراف معيار** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** |
| **امكانات مادي و رفاهي** | 1 | امكانات مادي محيط كار(فضا و تجهيزات و ...) | 21 | 9/3 | 95 | 5/17 | 301 | 5/55 | 77 | 2/14 | 46 | 4/8 | 2 | 4/0 | 94/2 | 90/0 |
| 2 | ميزان حقوق متناسب | 6 | 1/1 | 38 | 0/7 | 233 | 0/43 | 158 | 2/29 | 106 | 6/19 | 1 | 2/0 | 41/2 | 92/0 |
| 3 | مزاياي شغلي | 5 | 9/0 | 18 | 3/3 | 68 | 5/12 | 165 | 4/30 | 285 | 8/52 | 1 | 2/0 | 69/1 | 88/0 |
| 4 | امكانات رفاهي (سرويس رفت و آمد، مهد كودك و...) | 0 | 0 | 3 | 6/0 | 33 | 1/6 | 91 | 8/16 | 412 | 0/76 | 3 | 6/0 | 31/1 | 61/0 |
| **ثبات شغلي** | 5 | امنيت شغلي | 52 | 6/9 | 105 | 4/19 | 227 | 9/41 | 88 | 2/16 | 68 | 5/12 | 2 | 4/0 | 97/2 | 12/1 |
| 6 | آينده شغلي | 42 | 7/7 | 108 | 9/19 | 269 | 6/49 | 84 | 5/15 | 36 | 6/6 | 3 | 6/0 | 07/3 | 97/0 |
| 7 | تثبيت وضعيت‌ استخدام | 30 | 5/5 | 99 | 3/18 | 215 | 7/39 | 101 | 6/18 | 54 | 0/10 | 43 | 9/7 | 90/2 | 03/1 |
| **رفتار مديريت** | 8 | رفتار بي‌طرفانه مديريت | 160 | 5/29 | 240 | 3/44 | 98 | 1/18 | 26 | 8/4 | 18 | 3/3 | 0 | 0 | 94/3 | 95/0 |
| 9 | مشاركت در تصميم‌گيريها | 141 | 0/26 | 229 | 3/42 | 134 | 7/24 | 21 | 9/3 | 17 | 1/3 | 0 | 0 | 87/3 | 92/0 |
| 10 | ايجاد وابستگي به هدفهاي سازماني | 116 | 4/21 | 249 | 9/45 | 133 | 5/24 | 18 | 3/3 | 26 | 8/4 | 0 | 0 | 78/3 | 95/0 |
| 11 | تشويق به ادامه كار | 123 | 7/22 | 247 | /456 | 123 | 7/22 | 26 | 8/4 | 23 | 2/4 | 0 | 0 | 80/3 | 96/0 |
| **روابط متقابل** | 12 | مشاركتهاي كاري | 146 | 9/26 | 228 | 1/42 | 131 | 2/24 | 23 | 2/4 | 14 | 6/2 | 0 | 0 | 87/3 | 94/0 |
| 13 | روابط با مراجعه‌كنندگان | 128 | 6/23 | 256 | 2/47 | 132 | 4/24 | 19 | 5/3 | 7 | 3/1 | 0 | 0 | 89/3 | 84/0 |
| 14 | روابط دوستانه با همكاران | 128 | 6/23 | 258 | 6/47 | 93 | 2/17 | 44 | 1/8 | 19 | 5/3 | 0 | 0 | 80/3 | 00/1 |
| **ماهيت شغل** | 15 | شرايط فيزيكي مربوط به ماهيت كار | 35 | 5/6 | 88 | 2/16 | 197 | 3/36 | 131 | 2/24 | 91 | 9/16 | 0 | 0 | 72/2 | 12/1 |
| 16 | تنوع كاري | 25 | 6/4 | 129 | 8/23 | 193 | 6/35 | 128 | 6/23 | 69 | 5/12 | 0 | 0 | 85/2 | 06/1 |
| 17 | ارزشمندي شغل | 15 | 8/2 | 70 | 9/12 | 184 | 9/33 | 144 | 6/26 | 129 | 9/23 | 0 | 0 | 45/2 | 07/1 |
| 18 | تصميم‌گيري مستقل | 20 | 7/3 | 117 | 6/21 | 217 | 0/40 | 119 | 0/22 | 69 | 8/12 | 0 | 0 | 82/2 | 03/1 |
| 19 | تحقق رشد فكري | 50 | 2/9 | 188 | 7/34 | 178 | 8/32 | 75 | 8/13 | 51 | 4/1 | 0 | 0 | 21/3 | 08/1 |
| 20 | پويايي شغل | 18 | 3/3 | 64 | 8/11 | 202 | 3/37 | 150 | 7/27 | 108 | 9/19 | 0 | 0 | 51/2 | 04/1 |
| 21 | به كارگيري توانايي‌ها | 42 | 7/8 | 175 | 3/32 | 199 | 7/36 | 80 | 8/14 | 46 | 5/8 | 0 | 0 | 17/3 | 04/1 |
| **خودشكوفايي** | 22 | ارتقاي سازماني | 10 | 8/1 | 50 | 2/9 | 158 | 2/29 | 191 | 2/35 | 133 | 6/24 | 0 | 0 | 29/2 | 99/0 |
| 23 | تطابق كار با تخصص | 41 | 6/7 | 183 | 8/33 | 216 | 9/39 | 68 | 5/12 | 34 | 3/6 | 0 | 0 | 25/3 | 97/0 |
| 24 | وجود خلاقيت | 27 | 0/5 | 138 | 5/25 | 232 | 8/42 | 86 | 9/15 | 59 | 9/10 | 0 | 0 | 99/2 | 02/1 |
| 25 | شركت در سمينار‌هاي تخصصي | 1 | 2/0 | 20 | 7/3 | 76 | 0/14 | 134 | 7/24 | 311 | 3/57 | 0 | 0 | 65/1 | 87/0 |
| 26 | مباهات به شغل كتابداري | 4 | 7/0 | 19 | 5/3 | 119 | 0/22 | 143 | 4/26 | 257 | 4/47 | 0 | 0 | 84/1 | 94/0 |
| 27 | آموزش‌هاي ضمن خدمت | 7 | 3/1 | 38 | 0/7 | 121 | 3/22 | 137 | 3/25 | 239 | 1/44 | 0 | 0 | 96/1 | 03/1 |

**ميانگين رضايت شغلي = 95/77**                     **انحراف معيار=** 36/12

جدول 1 ميزان رضايت شغلي كتابداران را بر حسب هر يك از متغيرهاي رضايت شغلي نشان‌ مي‌دهد. چنانكه مشاهده مي‌شود، ميانگين رضايت شغلي كتابداران 95/77 است. با توجه به حد متوسط ميانگين رضايت شغلي در اين پژوهش (81)، رضايت شغلي كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي از حد متوسط پايين‌تر است.

بررسي متغيرهاي رضايت شغلي نشان‌ مي‌دهد بالاترين ميانگين به دست آمده به رفتار بي‌طرفانه مديريت با ميانگين 94/3 مربوط است و پس از آن متغيرهاي روابط با مراجعه كنندگان ( 89/3 )، مشاركت در تصميم گيري ها (87/3) و مشاركت هاي كاري (87/3) قرار دارند. كمترين ميانگين مربوط به امكانات رفاهي (31/1) در بُعد امكانات مادي و رفاهي شغل است. متغيرهاي شركت در سمينارهاي تخصصي (65/1) و مزاياي شغلي (69/1)، جنبه هاي شغلي ديگري هستند كه بيشترين نارضايتي را در كتابداران موجب شده‌اند. در مجموع، از بين 27 متغير رضايت شغلي، تنها رضايت از 9 متغير بالاتر از حد متوسط است. چنانكه در بخش روش پژوهش و ابزار گردآوري اطلاعات اشاره گرديد، براي كنترل شاخص تفصيلي رضايت شغلي(27 سؤال پرسشنامه) از شاخص كلي (سؤال كلي) استفاده شد. ميزان رضايت شغلي كتابداران بر اساس شاخص كلي در جدول 2 نشان داده شده است.

**جدول 2. رضايت شغلي كتابداران بر اساس شاخص كلي**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رضايت شغلي (شاخص كلي)** | **بسيار زياد** | **زياد** | **متوسط** | **كم** | **بسيار كم** | **ميانگين** |
| **درصد** | **درصد** | **درصد** | **درصد** | **درصد** |
| 2/16 | 6/30 | 8/33 | 6/11 | 6/7 | 36/3 |

با توجه به داده‌هاي مندرج در جدول 2، مشاهده‌ مي‌شود كه ميانگين رضايت شغلي كتابداران در شاخص كلي (36/3) بالاتر از حد متوسط است (متوسط ميانگين=3 ). ملاحظه دقيق تر داده‌ها نشان مي‌دهد با ارزيابي رضايت شغلي كتابداران با استفاده از شاخص كلي، 8/33% كتابداران در حد متوسط و 08/46% در حد بالاتر از متوسط (زياد و بسيار زياد) از شغل خود اظهار رضايت كرده اند. رضايت 2/19% از كتابداران در حد پايين‌تر از متوسط (كم و بسيار كم) است.

كنترل صحت شاخص تفصيلي با استفاده از شاخص كلي، از طريق آزمون همبستگي پيرسون انجام شد كه نتايج آزمون در جدول 3 منعكس شده است.

**جدول 3. همبستگي بين شاخص كلي و شاخص تفصيلي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| شاخصها | سؤال كلي | مجموع 27 سؤال |
| **شاخص كلي** | **همبستگي پيرسون** | **1** | **510/0** |
| **سطح معنا‌داري** |  | **000/0** |
| **شاخص تفصيلي** | **همبستگي پيرسون** | **510/0** | **1** |
| **سطح معنا‌داري** | **000/0** |  |

مطابق جدول 3، ميزان همبستگي بين ميانگين رضايت شغلي محاسبه شده بر اساس شاخص تفصيلي (27 سؤال) و ميانگين رضايت شغلي محاسبه شده بر اساس شاخص كلي (سؤال كلي پرسشنامه) برابر 510/0 بوده و سطح معنا‌داري ( 000/0 ) به دست آمده كمتر از 05/0 = α است. بدين ترتيب، فرض استقلال سؤال كلي و مجموع 27 سؤال رد شده و همبستگي مورد نظر، پذيرفته مي‌شود.

**پرسش اساسي 3. ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها بر حسب هر يك از ابعاد رضايت شغلي چقدراست؟**

**جدول 4. رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها بر حسب ابعاد رضايت شغلي**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رديف |            رضايتبُعد | بسيار زياد | زياد | متوسط | كم | بسيار كم | بي‌پاسخ | ميانگين | انحراف معيار |
| درصد | درصد | درصد | درصد | درصد | درصد | درصد | درصد |
| **1** | **امكانات مادي و رفاهي** | **47/1** | **3/7** | **27/29** | **65/22** | **22/39** | **03/0** | **35/8** | **16/2** |
| **2** | **ثبات شغلي** | **6/7** | **2/19** | **73/43** | **76/16** | **7/9** | **96/2** | **94/8** | **40/2** |
| **3** | **رفتار مديريت** | **9/24** | **52/44** | **5/22** | **2/4** | **85/3** | **-** | **39/15** | **18/3** |
| **4** | **روابط متقابل** | **7/24** | **63/45** | **93/21** | **26/5** | **6/2** | **-** | **56/11** | **21/2** |
| **5** | **ماهيت شغل** | **54/5** | **9/21** | **08/36** | **81/21** | **78/14** | **-** | **73/19** | **60/4** |
| **6** | **خودشكوفايي** | **76/2** | **78/13** | **36/28** | **33/23** | **76/31** | **-** | **98/13** | **90/3** |

بررسي ابعاد 6 گانه رضايت شغلي كه در جدول 4 منعكس شده است، به يافته‌هاي زير اشاره دارد: در چهار بُعد امكانات مادي و رفاهي شغل (با ميانگين 35/8)، ثبات شغلي (با ميانگين 94/8)، ماهيت شغلي (با ميانگين 73/19)، خودشكوفايي (با ميانگين 98/13) ميانگين كمتر از حد متوسط است (متوسط ميانگين ابعاد فوق به ترتيب 12، 9، 21، و 18‌ مي‌باشد). رضايت از ابعاد رفتار مديريت (با ميانگين 39/15) و روابط متقابل (با ميانگين 56/11) بالاتر از حد متوسط است (متوسط ميانگين ابعاد فوق به ترتيب 12 و 9‌ مي‌باشد).

**آزمون فرضيه‌هاي پژوهش**

براي آزمون فرضيه‌ 1 مبني بر اينكه «رضايت شغلي كتابداران از بُعد امكانات مادي و رفاهي شغل خود كمتر از ابعاد ديگر است» ابتدا مجموع ميانگين‌هاي متغيرهاي تشكيل دهنده هر بُعد محاسبه گرديد. براي مقايسه بين ابعاد، از نرمال بودن داده‌هاي مربوط به هر بُعد اطمينان حاصل مي‌شد. با استفاده از آزمون كلموگروف ـ اسميرنوف مشاهده گرديد داده‌هاي هيچ كدام از ابعاد نرمال نيستند. (چون مقدار سطح معنا‌داري كمتر از 05/0 = α است).

**جدول 5. نتايج آزمون كلموگروف ـ اسميرنوف**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ابعاد** | **آمارة Z** | **سطح معنا‌داري** |
| امكانات مادي و رفاهي | 366/3 | 000/0 |
| ثبات شغلي | 505/2 | 000/0 |
| رفتار مديريت | 491/3 | 000/0 |
| روابط متقابل | 440/3 | 000/0 |
| ماهيت شغل | 614/1 | 011/0 |
| خود شكوفايي | 062/2 | 000/0 |

به دليل رد شدن فرض نرمال بودن داده‌ها و به علت وابسته بودن ابعاد به يكديگر، از آزمون ناپارامتري فريدمن استفاده شد.

**جدول6. نتايج آزمون فريدمن**

|  |  |
| --- | --- |
| تعداد | 492 |
| آمارة كاي اسكور | 344/1843 |
| درجه آزادي | 5 |
| سطح معنا‌داري | 000/0 |

چنانكه در جدول 6 مشاهده مي‎شود، چون سطح معنا‌داري (000/0) كمتر از          05/0 = α است، فرض يكسان بودن بُعدها رد و فرض تفاوت رضايتمندي بين ابعاد پذيرفته مي‌شود. بر اين اساس، كمترين فراواني مربوط به بُعد امكانات مادي و رفاهي شغل، به نسبت ابعاد ديگر است.

براي آزمون فرضية 2 پژوهش مبني بر اينكه «ميانگين رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها بر حسب رشته تحصيلي داراي تفاوت معنا‌داري است» ابتدا ميانگين رضايت شغلي كتابداران داراي مدرك كتابداري و غيركتابداري جداگانه محاسبه گرديد (جدول 7)، و سپس فرضيه يادشده با استفاده از آزمون t در سطح معناداري 05/0 مورد آزمون قرار گرفت كه نتايج حاصل در جدول 8 نشان داده شده است.

**جدول7. شاخصهاي ميانگين و انحراف معيار رضايت شغلي كتابداران بر حسب رشته تحصيلي (كتابداري و غير كتابداري)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **رشته تحصيلي** | **تعداد** | **ميانگين** | **انحراف معيار** |
| كتابداري | 249 | 92/78 | 61/12 |
| غير كتابداري | 243 | 12/77 | 06/12 |

**جدول 8. نتايج آزمون t براي مقايسه رضايت شغلي كتابداران بر حسب رشته‌ تحصيلي**

|  |  |
| --- | --- |
| آمارة t | 625/1 |
| سطح معنا‌داري | 105/0 |

چنانكه در جدول 8 ملاحظه مي‎شود، چون سطح معنا‌داري (105/0) بيشتر از           05/0 = α است، فرض يكسان بودن ميانگين رضايت شغلي در بين كتابداران داراي مدرك كتابداري و غير كتابداري پذيرفته و فرضية پژوهش رد مي‌شود؛ بدين معنا كه رضايت شغلي كتابداران داراي مدرك كتابداري و غيركتابداري، تفاوت معناداري ندارد.

**بحث و نتيجه‌گيري**

يافته‌هاي پژوهش نشان داد ميانگين رضايت شغلي كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها پايين تر از حد متوسط است. در برخي پژوهشهاي محدود مانند اشرفي (1382) نيز رضايت شغلي نسبتاً اندك كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي نشان داده شده بود. يافته‌هاي پژوهش حاضر، نتايج پيشين را در سطحي وسيع تر و در مورد ميانگين تمامي مراكز استانها تأييد مي‌كند. مقايسة اين نتايج با يافته‌هاي پژوهش حريري(1381) در جامعه كتابخانه‌هاي دانشگاهي در مراكز استانهاي كشور كه در آن پژوهش، رضايت شغلي كتابداران بسيار نزديك به حد متوسط بود، با رعايت احتياط اين نتيجه‌گيري را حاصل مي‌كند كه احتمالاً كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي كشور رضايت شغلي حتي كمتري نسبت به كتابداران كتابخانه‌هاي دانشگاهي دارند. اين نتيجه‌گيري البته با توجه به شرايط متفاوت مديريت كلان كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مقايسه با كتابخانه‌هاي دانشگاهي امري نامحتمل نخواهد بود. علاوه بر اين، در خارج از ايران نيز برخي پژوهشها مانند «پورز» (2003) به رضايت شغلي بيشتر در كتابخانه‌هاي دانشگاهي نسبت به كتابخانه‌هاي عمومي اشاره كرده‌اند.

چنانكه در بخش يافته‌ها مطرح گرديد، ميانگين حاصل از تحليل سؤال كلي انتهاي پرسشنامه كه رضايت شغلي را به صورت روي هم رفته و در يك شاخص كلي بررسي مي‌شود، 36/3 يعني اندكي بيش از حد متوسط بود. توجه به يافته‌هاي پژوهشهاي پيشين نيز نشان مي‌دهد رضايت شغلي در صورت سنجش با شاخص كلي، معمولاً اندكي بيش از شاخص تفصيلي به دست مي‌آيد كه دليل آن مي‌تواند اين امر باشد كه افراد در نگاه كلي به حرفة مورد اشتغال خود، كمتر به جزئيات ناراضي‌كننده توجه مي‌كنند. در اين پژوهش، چنانكه اشاره شد، با آزمون همبستگي ميان شاخص تفصيلي و كلي، اعتبار شاخص تفصيلي ابتدا در مطالعة مقدماتي و سپس در مرحله اصلي اجراي پژوهش بررسي گرديد كه نتايج آزمون در هر دو بررسي، مؤيد همبستگي مثبت اين دو شاخص و قابليت اعتماد شاخص تفصيلي بود.

مطالعه نتايج پژوهش در رابطه با ابعاد رضايت شغلي حاكي از اين است كه رضايت از بُعد امكانات مادي و رفاهي شغل، با ميانگين 35/8 پايين تر از حد متوسط، يعني ميانگين 12 است. اين نارضايتي نشان دهندة كاستيهاي كتابخانه‌ها از نظر امكانات مادي مانند شرايط فيزيكي محيط كار (نور، تهويه، تجهيزات بهداشتي و ...)، ميزان حقوق و مزاياي شغلي و امكانات رفاهي (مانند سرويس رفت و آمد و مهد كودك و ...) است كه اين يافته‌ها توجه جدي از سوي مسؤولان را در جهت بهبود امكانات مادي و رفاهي مي‌طلبد. نكته حايز اهميت اينكه، بر اساس يافته‌هاي پژوهش، نارضايتي كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي از امكانات مادي و رفاهي شغل خود بيش از ساير ابعاد است. بدين ترتيب، رسيدگي مسئولان به شرايط مادي و رفاهي كار در كتابخانه‌هاي عمومي كشور، به طور قطع سبب افزايش رضايت شغلي كتابداران خواهد شد و از آنجا كه بهبود امكانات مادي به لحاظ اصولي از شرايط معنوي محيطهاي كاري راحت‌تر است، مي‌توان اميدوار بود كه در صورت توجه مسئولان به شرايط مادي حرفه، رضايت كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي به نحو قابل ملاحظه‌اي افزايش يابد.

از نظر بُعد ثبات شغلي، رضايت شغلي كتابداران با ميانگين 94/8، اندكي پايين‌تر از حد متوسط (9) است. با ملاحظه دقيق متغيرهاي مطرح شده در اين بُعد (امنيت شغلي با ميانگين 97/2، آينده شغلي با ميانگين 07/3 و تثبيت وضعيت استخدام با ميانگين 90/2) مشاهده مي‌شود كه كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي در شغل خود احساس ثبات و امنيت كافي نمي‌كنند و رضايت آنها از امكانات تأمين آينده خود نيز در حد متوسط است. از آنجا كه بدون احساس ثبات و امنيت شغلي، انتظار ارائه خدمات مطلوب واقع بينانه نخواهد بود، توجه مديريت كتابخانه‌ها بويژه نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور به انجام اقدامهاي لازم جهت بهبود شرايط كاري از نظر ثبات شغلي ضرورت دارد.

بررسي رضايت شغلي بر حسب بُعد رفتار مديريت كتابخانه با كتابداران، نشان‌ مي‌دهد رضايت از اين بُعد با ميانگين 39/15، از حد متوسط (12) بالاتر است. ملاحظه ميانگين هر يك از متغيرهاي اين بُعد، يعني رفتار بي‌طرفانه مدير، مشاركت در تصميم‌گيري، ايجاد وابستگي به هدفهاي سازماني و تشويق به ادامة كار كه همگي ميانگين بالاتر از حد متوسط دارند، نشان دهندة رضايت نسبي كتابداران از بُعد رفتار مديريت كتابخانه است. به نظر‌ مي‌رسد رفتار مديران كتابخانه‌هاي عمومي، نسبت به كتابداران با وجود قدرت كم تصميم‌گيري در مسائل مختلف مديريتي، نسبتاً بي‌طرفانه است و آنها را در مسائل مديريتي مشاركت‌ مي‌دهند و به ادامه كار و وابستگي به هدفهاي سازماني تشويق‌ مي‌كنند. يافته‌هاي پژوهش دري منش (1374) در كتابخانه‌هاي تخصصي شهر تهران نيز نشانگر رضايت كتابداران از برخورد اخلاقي مدير با كاركنان بود. رضايت از مديريت كتابخانه‌هاي عمومي البته نكته اميد‌بخشي است كه مي‌تواند در رضايت از ساير متغيرهاي شغلي نيز اثر تقويت كننده‌اي داشته باشد؛ چنانكه يافته‌هاي پژوهش «برد» (2003) نيز نشانگر اين واقعيت بود كه كتابداراني كه در سازمانهايي با مديريت مشاركتي و ارتباط بر اساس تواضع و اعتماد كار مي­كنند، از شغل خود رضايت بيشتري دارند. افزون بر اين، در پژوهشهاي متعدد ديگري مانند «پورتر» (1994) و «لكي و برت» (1997) نيز همبستگي مثبت رضايت شغلي و مشاركت دادن كتابداران در تصميم‌گيريهاي مديريتي، مورد تأكيد قرار گرفته است و عباسي (1379) نيز به همبستگي قوي بين ميزان رضايت شغلي كتابداران و عملكردمديريت كتابخانه‌ها، اشاره كرده است.

بررسي دقيق يافته‌هاي مربوط به رفتار مديريت نشان مي‌دهد رضايت بيش از حد متوسط كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي از رفتار مديريت كتابخانه، با نتايج پژوهش حريري (1381) در جامعه كتابخانه‌هاي دانشگاهي در مراكز استانهاي كشور، كه در آن رضايت از رفتار مديريت پايين‌تر از حد متوسط بود، مغايرت دارد. تفسير منطقي اين تفاوت شايد در اين امر باشد كه مديران كتابخانه‌هاي عمومي در مقايسه با كتابخانه‌هاي دانشگاهي با احتمال بيشتري به حوزه كتابداري وابستگي دارند و احتمال بيشتري دارد كه خود نيز مدتها به عنوان كتابدار در كتابخانه به كار پرداخته باشند، حال آنكه در كتابخانه‌هاي دانشگاهي، حضور افراد در پست مديريت كتابخانه با تخصصهاي كاملاً نامرتبط و بدون هيچ گونه آشنايي با محيط كاري كتابخانه و شرايط كاري كتابداران، امري بسيار محتمل است. گفتني است، كه در برخي پژوهشهاي انجام شده در كتابخانه‌هاي دانشگاهي خارج از ايران نيز رضايت از رفتار مديريت در سطح پايين گزارش شده است. از آن جمله مي توان به پژوهش «نكرووم» (1992) در كتابخانه‌هاي دانشگاهي نيجريه اشاره كرد كه بر اساس يافته‌هاي اين مطالعه، كتابداران بيشترين نارضايتي را از مديريت ابراز داشته‌اند.

رضايت شغلي كتابداران از بُعد روابط متقابل با ميانگين 56/11 ، بالاتر از حد متوسط يعني 9 است. بررسي يافته‌هاي مربوط به 27 متغير رضايت شغلي، نشان‌ مي‌دهد يكي از بالاترين ميانگينهاي به دست آمده، به روابط با مراجعه كنندگان (89/3 ) در بُعد روابط متقابل مربوط است. روابط با مراجعه كنندگان، متغيري است كه در جامعه كتابخانه‌هاي دانشگاهي كشور نيز بيشترين جنبة رضايت‌بخش حرفة كتابداري به شمار مي‌رود (حريري، 1381). در اين بُعد، علاوه بر متغير روابط متقابل با مراجعه‌كنندگان، كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي از متغيرهاي مشاركتهاي كاري و روابط دوستانه با همكاران نيز رضايت بالاتر از حد متوسط و نزديك به حد زياد ابراز داشته‌اند. اين يافته‌ها نشان‌ مي‌دهد روابط متقابل در جامعة مورد بررسي نسبتاً مطلوب بوده، فضاي مناسب سازماني و آرامش حاصل از نبود تنشهاي محيطي، اين فرصت را‌ به كتابداران مي‌دهد كه بتوانند ظرفيت بالقوه خود را در ارائه خدمات بهتر و بيشتر به مراجعان به كار گيرند. در رابطه با بُعد روابط متقابل، ذكر اين نكته لازم است كه در جامعه كتابخانه‌هاي دانشگاهي كشور نيز رضايت از روابط انساني مانند پژوهش حاضر، بيش از حد متوسط گزارش شده است (حريري، 1381). علاوه بر آن، در برخي پژوهشهاي ديگر مانند «نفيسي كيا» (1379)، «باقري» (1378) و «اشرفي ريزي» (1382) و در برخي پژوهشهاي اجرا شده در خارج از ايران از جمله پژوهش «لكي و برت» (1997) نيز نتايج مشابهي مشاهده گرديده است. همخواني اين يافته‌ها و رضايت كتابداران از روابط متقابل در محيط كتابخانه‌ها ـ اعم از عمومي و دانشگاهي ـ نكتة بسيار اميدواركننده‌اي است كه به طور قطع اثرهاي مطلوبي در ارائه خدمات كتابداري خواهد داشت.

از نظر بُعد ماهيت شغل كتابداري، ميانگين رضايت شغلي كتابداران (73/19) نشانگر رضايت پايين‌تر از حد متوسط يعني 21 است. در اين بُعد، متغيرهاي شرايط فيزيكي مربوط به ماهيت كار با ميانگين 72/2، تنوع كاري با ميانگين 85/2، ارزشمندي شغل با ميانگين 45/2، تصميم گيري مستقل با ميانگين 82/2 و پويايي شغل با ميانگين 51/2، نشانگر رضايت شغلي زير متوسط و متغيرهاي تحقق رشد فكري با ميانگين 21/3 و به كارگيري توانايي‌ها با ميانگين 17/3، نشان‌دهندة رضايت بيش از حد متوسط است.

با توجه به اين يافته‌ها، چنين استنباط‌ مي‌شود كه شرايط فيزيكي وابسته به ماهيت حرفه كتابداري (مانند سرپا بودن، بلند كردن اشياي سنگين و خستگي چشمي) مي‌تواند باعث نارضايتي كتابداران شود و اين امر يك بار ديگر توجه مسئولان را به جبران مادي اين دشواري‌هاي كاري كه كتابداران همواره به آنها اشاره داشته‌اند، جلب مي‌كند. علاوه بر آن، بر اساس يافته‌هاي پژوهش، حرفه كتابداري از ديدگاه كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي به لحاظ ماهوي تنوع كاري رضايت‌بخشي ندارد و به تصور كتابداران در اين حرفه، ماهيتاً تصميم‌گيري مستقل چندان امكان پذير نيست. نكته مهمي كه در رابطه با اين بُعد به بررسي بيشتري نياز دارد، نارضايتي كتابداران در رابطه با متغير ارزشمندي شغل است. به نظر مي‌رسد حرفه كتابداري نه تنها در بين عامه مردم جايگاه واقعي و شايسته خود را پيدا نكرده است، از ديدگاه خود كتابداران نيز به لحاظ ماهوي ارزش شاياني ندارد. اين بخش از يافته‌هاي پژوهش بيش از ساير يافته‌ها جاي تأمل و بررسي دارد. اعتقاد نداشتن به ارزشمندي كار براي شاغلان، امري است كه با دربرداشتن اثرهاي نامطلوب روانشناختي، مي‌تواند كليه جوانب ارائه خدمات حرفه‌اي را تحت تأثير قرار دهد و علاوه بر ايجاد ناخشنودي از اشتغال به حرفة مربوط، انگيزة ادامه كار و پيشرفت حرفه‌اي را نيز كاهش دهد. بحث ديرينه برخوردار نبودن حرفة كتابداري از منزلتي كه به حق شايسته آن است، در حيطه رضايت شغلي كتابداران نيز به نحوي پر رنگ مطرح مي‌شود. واقعيت انكارناپذير اين است كه در صورت باور شاغلان به ارزشمندي شغل، انتظار مي‌رود عوامل ناراضي كنندة مختلف، اثرهاي مخرب كمتري بر جاي بگذارند و با وجود عوامل نارضايتي بيروني، حرفة مورد اشتغال به لحاظ ماهوي موجبات خشنودي دروني شاغلان را فراهم آورد؛ اما اگر حرفه مورد اشتغال، حتي از منظر شاغلان آن حرفه نيز ارزش و منزلت كافي نداشته باشد، اثرهاي منفي كاستيهاي مادي و معنوي محيطهاي كاري به نحو پررنگ‌تري نمود خواهد يافت. كوتاه اينكه، بر اساس اين بخش از يافته‌ها، حرفة كتابداري از ديدگاه كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي كشور به لحاظ ماهوي از تنوع، پويايي و ارزشمندي لازم برخوردار نيست و امكان تحقق رشد فكري و استفاده از توانايي‌ها را در حد مطلوب فراهم نمي‌كند. اين يافته‌ها نشانه‌هاي نگران كننده‌اي است كه توجه مسئولان حوزة كتابداري را به هم انديشي و اتخاذ تدابير و راهكارهاي كارآمد در جهت شناساندن ارزش ماهوي رشته بويژه در مقاطع اوليه آموزش كتابداري و اطلاع رساني در مراكز آموزشي مختلف، جلب مي‌كند.

بررسي رضايت شغلي كتابداران بر حسب بُعد خود شكوفايي نشان‌ مي‌دهد ميانگين اين بُعد نيز (98/13) پايين تر از حد متوسط (18) است. ملاحظة دقيق متغيرهاي مربوط به بُعد خودشكوفايي حاكي از اين است كه به جز متغير تطابق كار با تخصص، ميانگين رضايت از ساير متغيرها (ارتقاي سازماني، وجود خلاقيت، شركت در همايشهاي تخصصي، مباهات به شغل كتابداري و آموزشهاي ضمن خدمت) كمتر از حد متوسط است. نكته مهم در رابطه با خودشكوفايي اين است كه كاركنان، زماني فضاي سازماني را برازنده و مطلوب‌ مي‌يابند كه امكان رشد و شكوفايي فردي را براي آنان فراهم آورد. هر اندازه امكان ابداع و استفاده از تواناييهاي شخصي براي كتابداران بيشتر باشد، به همان اندازه رضايت و رغبت نسبت به كار در آنها بيشتر خواهد بود. وجود امكانات لازم براي رشد و پيشرفت كتابداران در رابطه با شغل، مانند آموزشهاي ضمن خدمت، كارگاه‌هاي آموزشي، امكان شركت در همايشهاي تخصصي بويژه خاص كتابداران كتابخانه‌هاي عمومي (به دليل اينكه با افراد با ويژگيها و نيازهاي مختلف سر و كار دارند) ارتقاي سازماني و ... از عوامل مؤثر بر رضايت شغلي و خودشكوفايي افراد شمرده مي‌شود. كوتاه اينكه، آموزش تخصصي و مرتبط با كار به عنوان عاملي مؤثر و تكميلي در كنار اندوخته‌هاي علمي و تحصيلي براي بازدة كاري كتابداران از يك طرف و امكان ارتقاي شغلي از طرف ديگر، شرايط مساعدتري براي خودشكوفايي، فراهم‌ مي‌آورد (اشرفي ريزي، 1382، 82).

نكتة ديگري كه در رابطه با يافته‌هاي پژوهش نيازمند بحث و بررسي است، يافته‌هاي مربوط به فرضيه 2 پژوهش مبني بر وجود تفاوت معنادار بين ميانگين رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به نهاد كتابخانه‌هاي عمومي كشور در مراكز استانها بر حسب رشته تحصيلي است. چنانكه در بخش يافته‌ها مطرح گرديد، آزمون فرضيه فوق، وجود تفاوت معنا‌دار در ميانگين رضايت شغلي كتابداران با تحصيلات كتابداري و غيركتابداري را مورد تأييد قرار نداد. اين نتايج با يافته‌هاي باقري (1378) و محمدزاده (1378) همخواني ندارد، اما با پژوهش حريري (1381) در مورد كتابداران كتابخانه‌هاي دانشگاهي مراكز استانهاي كشور همسوست. اين نتيجه گيري و نبود تفاوت معنا‌دار در رضايت شغلي دانش آموختگان كتابداري و غيركتابداري، تفسيرهاي متفاوتي را مطرح مي‌كند. در يك نگاه خوشبينانه شايد بتوان اين امر را ناشي از اين دانست كه فضاي كاري كتابخانه‌ها ـ اعم از عمومي و دانشگاهي ـ امكان بروز تفاوتهاي ناشي از تخصص حرفه‌اي را براي دانش‌آموختگان كتابداري و اطلاع‌رساني فراهم نمي‌كند و به همين سبب تخصص كتابداري كه دانش‌آموختگان كتابداري به نحو شايسته‌اي از آن برخوردارند، مجال نمود و تظاهر واقعي نمي‌يابد. اما نگاه واقع بينانه‌تر، اين تفسير را مطرح مي‌كند كه شايد دانش‌آموختگان نظام آموزشي موجود كتابداري و اطلاع رساني، موفق نمي‌شوند در زمينة كار حرفه‌اي كتابداري، تخصصي شاخص كسب نمايند چنانكه آنها را به نحو محسوسي از ساير شاغلان غيرمتخصص كتابخانه‌ها متمايز نمايد! به هر صورت، اين يافته‌ها علاوه بر اهميتي كه در زمينة رضايت شغلي كتابداران دارد، اشاراتي ضمني به مسائل كلي‌تر و بنيادي‌تري در حوزة كتابداري و اطلاع رساني داشته، سؤالهايي اساسي را مطرح مي‌كند كه به غور و بررسي عميق‌تري نيازمند است.

**منابع**

ـ اشرفي ريزي، حسن (1382). بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامي در استان اصفهان. پايان نامه كارشناسي ارشد كتابداري و اطلاع رساني، دانشگاه تهران، تهران.

ـ باقري، فاطمه (1379). بررسي ميزان رضايت شغلي كتابدارن كتابخانه‌هاي تخصصي و دانشگاهي (دولتي) شهرستان كرج.  فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني، 3 (1)، 81- 98

ـ حريري، نجلا (1381). مقايسه ميزان رضايت شغلي كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي مركزي دانشگاه آزاد اسلامي با ساير دانشگاه‌ها**.** فصلنامه كتاب، 13(4)،         72-91.

ـ دري‌منش، مهناز (1375). بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداران كتابخانه‌هاي تخصصي شهر تهران.پايان‌نامه كارشناسي ارشد كتابداري و اطلاع رساني، دانشگاه تهران، تهران.

ـ عباسي، زهره (1379). بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداران دانشگاه فردوسيمشهد و عوامل مؤثر بر آن. فصلنامه كتابداري و اطلاعرساني، 3 (4)، 1- 22.

ـ محمد‌زاده، فريد (1378). بررسي ميزان رضايت شغلي نيروي انساني شاغل در كتابخانه‌هاي تابعه دانشگاههاي علوم پزشكي تهران، شهيد بهشتي و ايران. پايان‌نامه كارشناسي ارشد كتابداري و اطلاع رساني پزشكي، دانشگاه علوم پزشكي ايران، تهران.

ـ نفيسي‌كيا، خسرو (1379). بررسي ميزان رضايت شغلي كتابداران كانون پرورش فكري كودكان و نوجوانان شهر تهران. پايان‌نامه كارشناسي ارشد كتابداري و اطلاع رساني، دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم و تحقيقات، تهران.

-[Baron](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5R-4CXN0PR-1&_user=1901209&_coverDate=09%2F30%2F2004&_alid=664122939&_rdoc=2&_fmt=full&_orig=search&_cdi=6577&_sort=d&_docanchor=&view=c&_ct=7&_acct=C000055263&_version=1&_urlVersion=0&_userid=1901209&md5=4f49dd77f3dcd38761500673dbb04bb6#bbib2), 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 Tatcher 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 11th CRL National Conference held in Charlotte, North Carolina. Conducted by ACRLApril 10–13, 2003.

-Fitch, Donna K. (1998). Update on Job Satisfaction of Library Support Staff. ***The*** *Albama 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](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5R-4CXN0PR-1&_user=1901209&_coverDate=09%2F30%2F2004&_alid=664122939&_rdoc=2&_fmt=full&_orig=search&_cdi=6577&_sort=d&_docanchor=&view=c&_ct=7&_acct=C000055263&_version=1&_urlVersion=0&_userid=1901209&md5=4f49dd77f3dcd38761500673dbb04bb6" \l "bbib28), 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 discriment 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****,***

1. عضو هيئت علمي گروه كتابداري و اطلاع رساني دانشگاه آزاد اسلامي واحد علوم و تحقيقات تهران.

 nadjlahariri@ hotmail.com

2. عضو هيئت علمي دانشگاه آزاد اسلامي واحد شهركرد.                            hassanashrafi81@yahoo.com

1. Baron.

2. Maghradi.

3. Locke.

4. Sherrer.

1. Vaughn and Dunn.

2. Nandy.

1. Bii.

2. Wanyame.

3. Pors.

4.  Tsigilis.

5.  Koustelios.

1. Burd.

1. Kolmogorov- Smirnov.

2. Friedman test.

1. Porter.

2. Lekie and Brett.

3. Nkereuwem.