

## بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های شیراز و علوم پزشکی شیراز

دکتر زهیر حیاتی\*

دانشگاه شیراز

### چکیده

رضایت شغلی از مقوله‌های مهم و مورد توجه مدیران می‌باشد. هدف از انجام این بررسی کندوکاو محیط کار کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاه شیراز و دانشگاه علوم پزشکی شیراز می‌باشد. برای انجام این بررسی ۵ فرضیه و دو پرسش که جنبه‌های مختلف رضایت شغلی را پاسخگو می‌باشند تعیین گردید. ابزار سنجش پرسشنامه "بررسی رضایت شغلی" JSS است. داده‌های تحقیق از میان همه کارکنان کتابخانه‌ها گردآوری شده است. نتایج بررسی نشان داد که میان رضایت شغلی و مقوله‌هایی مانند جنس، سن و سابقه کار کارکنان ارتباط معنی‌داری وجود ندارد. اما بررسی، ارتباط معنی‌داری را میان رضایت شغلی و سطوح سرپرستی و تخصص نشان داد. همچنین تفاوت معنی‌داری میان رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌ها در دو دانشگاه مورد بررسی نشان داده نشد. نتیجه کلی نشان داد که رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌ها پایین می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: ۱. رضایت شغلی ۲. کتابداران ۳. دانشگاه شیراز ۴. دانشگاه علوم پزشکی شیراز.

### ۱. مقدمه

با این که کمی بیش از سه دهه از عمر کتابداری حرفه‌ای در ایران می‌گذرد و طی این مدت مدرسان و کتابداران ایرانی و خارجی مسایل زیادی را که کتابخانه‌ها با آن مواجه هستند، معرفی کرده‌اند، ولی درباره شرایط محیط کار و رضایت کارکنان، پژوهش زیادی صورت نگرفته است. فن کتابداری با وجود این که دارای اعتبار و ارزش فرهنگی والایی است ولی پذیرش آن به عنوان شغل در مقایسه با سایر حرفه‌ها به راحتی، به خصوص از سوی جوانان صورت نمی‌گیرد.

کارکنان کتابخانه‌ها اعم از افراد حرفه‌ای و غیر حرفه‌ای درباره وضعیت شغلی خود شکوه دارند. بیان نارضایتی‌ها می‌تواند حاکی از آن باشد که آنها از موقعیتی که به عنوان کارکنان کتابخانه‌ها دارند، راضی نیستند. بررسی آثار منتشر شده در مورد رضایت شغلی کتابداران نیز نشان داده که مطالعه این موضوع با اهمیت می‌باشد.

تحقیق حاضر بر آن شد که این مسأله را در میان کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر شیراز (دانشگاه‌های شیراز و علوم پزشکی شیراز) که از قدمت و سابقه بیشتری برخوردار هستند، بررسی کند. هدف آن بود که با بررسی این مورد بتواند، نکات مبهمی را که پیرامون و در رابطه با مشاغل کتابداری در کتابخانه‌های مورد نظر وجود دارد،

آشکار کند. یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند مدیران دانشگاه و کتابخانه‌ها را در بالا بردن رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌ها راهگشا باشد.

برای انجام این بررسی پنج فرضیه و دو پرسش تعیین گردید که موارد مختلفی از مقوله رضایت شغلی را مورد کنکاش قرار می‌دهد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه می‌باشد. با استفاده از داده‌های گردآوری شده و روش‌های آماری به آزمون فرضیه‌ها و پرسش‌های تحقیق پرداخته شد. از میان فرضیه‌های تحقیق دو فرضیه مورد قبول و سه فرضیه رد گردید. ولی این نتیجه کلی به دست آمد که رضایت شغلی در میان کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر شیراز پایین است. بر مبنای نتایج به دست آمده و به منظور رفع پاره‌ای از مسایل و مشکلات، پیشنهادهایی ارائه می‌گردد.

## ۲. آرا و نظریه‌ها

رضایت شغلی را عکس العمل مؤثر کارکنان نسبت به محیط کار دانسته اند (الیا، ۲۸۳: ۱۹۷۹). مقوله رضایت از کار یا رضایت کارکنان از مباحث مدیریتی است. رضایت از کار زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد. از اواسط قرن نوزدهم نیروی انسانی در بیان فردریک ونیسلو تیلر از مدیریت کار اهمیت یافت. هر چند نگرش وی به نیروی کار نگرشی فیزیکی بود و فرد در رابطه با نوسانات تولید اهمیت می‌یافت و قابل مطالعه بود (آزاد، ۲۱۴: ۱۳۵۷).

عدم پاسخگویی نیروی کار به مدل‌های تولید موجود همسان سایر عوامل تولید مانند سرمایه و مواد اولیه، دانشمندان دیگری مانند آبراهام ماسلو را بر آن داشت که جنبه‌های دیگری را در مطالعات مدیریتی وارد کنند که توجه بیشتری به نیروی انسانی می‌کرد. با مطالعاتی که ماسلو انجام داد، طرز تلقی یا نگرش کارکنان نسبت به محیط کار اهمیت یافت.

مکتب روابط انسانی که ماسلو سخنگوی آن بود چگونگی نگرش کارکنان نسبت به کار را منوط به تأمین نیازهای آنها دانست. او نیازهای گوناگون انسانی را شناسایی کرد و آنها را در پنج رده زیر قرار داد: نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و محترم بودن و بالاخره نیاز به کمال جویی و نشان دادن کمال توانایی انسانی (استوارت، ۱۶۰: ۱۹۸۷).

نظریات ماسلو هر چند تحول عمده‌ای در مبنای مدیریت، به خصوص، مدیریت نیروی انسانی به وجود آورد ولی هنوز بسیار کلی می‌نمود و مطالعات بیشتری را طلب می‌کرد. دانشمندان پس از ماسلو، مانند فردریک هرزبرگ برخلاف وی کارکنان و رابطه آنها با محیط کار را مرکز مطالعات خود قرار دادند (پلیت و دلیو استون ۴۹۲: ۱۳۵۳). مطالعات هرزبرگ در مورد کارکنان وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از کار را موجب می‌شوند عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس کارکنان نسبت به کارشان می‌باشد. این عوامل می‌توانند تأثیر اساسی در رضایت شغلی کارکنان داشته باشند. مطالعات وی منتهی به ارائه نظریه دو عاملی شد.

هرزبرگ عواملی را که دارای رابطه نزدیک با محتوای واقعی کار بودند، عوامل انگیزشی یا انگیزاننده نامید. این عوامل عبارتند از: پیشرفت، موفقیت، مسؤولیت، ماهیت کار، و شناخت. به زعم او اینها عواملی هستند که بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی دارند. گروه دوم را عوامل بهداشتی (بهبیستی) نام نهاد و آنها عواملی مانند کیفیت سرپرستی، شرایط فیزیکی، حقوق و مزایا، رابطه متقابل میان افراد، و خط مشی سازمان و مدیریت هستند. عوامل یاد شده اگر چه خود نمی‌توانند موجب رضایت شغلی گردند، ولی فقدان آنها عدم رضایت شغلی را به دنبال خواهد داشت (گوهری بهبهانی، ۵۹-۶۰: ۱۳۷۵).

### ۳. بررسی پژوهش‌های انجام شده

بسیاری از دانشمندان و پژوهشگران کوشیده‌اند تا بر اساس نظریه هرزبرگ به مطالعه رضایت شغلی کارکنان در محیط‌های کاری متفاوت بپردازند. یکی از این فضاهای کاری کتابخانه‌هاست. کنت پلینت و الیزابت استون می‌نگارند که: کتابخانه‌ها نیز علی‌رغم تجانس ظاهریشان، از نظر قدمت سازمان، حال و هوای رهبری و حتی مقصد و هدف با یکدیگر تفاوت فاحش دارند. روش‌های کتابخانه‌ای، از کتابخانه‌ای به کتابخانه دیگر متفاوت است و لزوماً کارهای اداری و شیوه‌های سرپرستی نیز در هر مورد با توجه به شرایط و نیازها و خود کارمندان از کتابخانه‌ای به کتابخانه دیگر فرق می‌کند. بنابراین مدیران کتابخانه‌ها باید در امر تطبیق اصول موجود "انگیزش" با شرایط خاص محیط خود تبحر کافی داشته باشند (پلینت و استون، ۱۳۵۳: ۴۸۹).

از جمله تحقیقاتی که بر مبنای نظریه دو عاملی هرزبرگ در کتابخانه‌ها انجام شده، می‌توان از تحقیقات پلینت و استون و آزاد نام برد. آنها پژوهش‌های خود را در مورد کتابداران آمریکای شمالی انجام داده و به نتایج متفاوتی رسیدند.

پلینت و استون رضایت شغلی را در میان دو گروه از کتابداران آمریکایی و کانادایی که شامل ۱۸۰ آمریکایی و ۷۵ کانادایی بود، بررسی کردند. آنها از افراد مورد بررسی خواستند موقعیت‌هایی را که در آن از شغلشان احساسی "یکسره خوب" و "یکسره بد" داشته‌اند، ثبت کنند. آنها سپس به تجزیه و تحلیل پاسخ‌های دریافت شده، پرداختند. هدف پژوهشگران در این بررسی چنین بود که میزان دانسته‌های خود در مورد مسایل انگیزشی و خرسندی از کار را مورد سنجش قرار دهند. بررسی آنها به تأیید نظریه هرزبرگ انجامید بدین معنی که عوامل انگیزشی اگرچه متمایز و جدا از عوامل بهداشتی می‌باشند اما عوامل اصلی در خرسندی از کار به شمار می‌آیند. حال آن‌که عوامل بهداشتی (بهبودی) مهمترین عوامل نارضایتی از کار به شمار می‌آیند (پلینت و استون، ۱۳۵۳: ۴۸۸-۵۱۳).

آزاد هدف مطالعه خود را بررسی رضایت از کار در میان کتابداران غیرحرفه‌ای در میان دو گروه از کارکنان بخش‌های خدمات فنی و خدمات عمومی کتابخانه‌های دانشگاهی قرار داد. او در پی تأیید این فرضیه بود که کارکنان غیر حرفه‌ای بخش خدمات عمومی کتابخانه‌های دانشگاهی از رضایت شغلی بالاتری نسبت به همکارهای خود در بخش خدمات فنی برخوردار می‌باشند. او با به کارگیری پرسشنامه رضایت مینه سوتا (MSO)<sup>۱</sup> به تأیید فرضیه فوق پرداخت. پرسشنامه مذکور را مرکز روابط صنعتی دانشگاه مینه سوتا تهیه کرده است. این پرسشنامه علاوه بر سنجش رضایت، به طور کلی قادر است که میزان رضایت را در ۲۰ گروه فرعی مورد سنجش قرار دهد. آزاد هدف دیگر تحقیق خود را تأیید نظریه هرزبرگ در مورد کتابداران غیر حرفه‌ای کتابخانه‌های دانشگاهی قرار داد. نتیجه‌ای که او از بررسی خود گرفت رد نظریه هرزبرگ در میان کتابداران غیر حرفه‌ای مبنی بر این‌که عوامل انگیزاننده رضایت از کار را موجب شده و آن را بالا می‌برند و عوامل بهداشتی سبب نارضایتی از کار می‌شوند، بود. (آزاد، ۲۰۸-۲۱۸: ۱۳۵۷).

مقایسه یافته‌های آزاد و پلینت و استون نشان می‌دهد که استفاده از الگویی مشابه در پژوهش‌های اجتماعی تضمینی برای دستیابی به نتایج همانند نیست. شرایط اجتماعی متفاوت و تأثیر سایر عوامل اجتماعی و فرهنگی حتی در جامعه‌ای که به ظاهر از وحدت صوری برخوردار است بر نتایج تحقیقات تأثیر زیاد می‌گذارد. علاوه بر عوامل فوق، نیازهای انسانی تا آن اندازه‌ای که ابزارهای مختلف ادعا می‌کنند قابل سنجش نیست.

واگن و دان در سال ۱۹۷۴ تحقیقی در مورد رضایت شغلی در شش کتابخانه دانشگاهی منطقه کلان شهر دالاس- فورث ورث<sup>۲</sup> انجام دادند. هدف آنها دستیابی به الگویی برای اندازه‌گیری رضایت شغلی در مؤسسات فعال و روش بررسی نتایج به دست آمده از جانب مدیران بود. آنها از پرسشنامه JDI<sup>۳</sup> برای سنجش میزان رضایت شغلی استفاده کردند. آنها نه تنها به بررسی میزان کلی رضایت شغلی پرداختند، بلکه به مطالعه تطبیقی آن میان کتابخانه‌های مورد بررسی و همچنین میان بخش‌های مختلف یکی از آن کتابخانه‌ها نیز دست‌یازیدند. بررسی مقایسه‌ای نتایجی که از سنجش بخش‌های فرعی پرسشنامه مذکور به دست آمده بود، میان کتابخانه‌های مختلف نیز انجام گردید. نتایج به دست آمده نشان داد که هیچکدام از کتابخانه‌ها به صورت یکنواخت در همه جنبه‌های فرعی

میزان سنجش دارای نمرات بالا یا پایینی نیستند. این نظریه در مورد بخش‌های مختلف کتابخانه مورد بررسی نیز صادق بود (۱۶۳-۱۷۷).

پاترسون و ابا در سال ۱۹۷۵ رضایت شغلی را در میان ۲۰۲ کتابدار زن و مرد از ۱۲ کتابخانه دانشگاهی و دانشکده‌ای مورد بررسی قرار داد. ابزار مورد استفاده وی برای انجام این بررسی پرسشنامه NSQ<sup>۴</sup> بود که نیازها را بر اساس طبقه‌بندی که ماسلو از نیازهای انسانی انجام داده بود، مورد سنجش قرار می‌داد. بررسی‌های آماری او را به این نتیجه رساند که رضایت مردان از کارشان در مرتبه بالاتری از زنان قرار دارد و این تفاوت معنی‌دار می‌باشد (۵۱-۴۵).

تصور اغلب کتابداران این است که آنهایی که در بخش مرجع کتابخانه‌ها کار می‌کنند از رضایت شغلی بالاتری برخوردار هستند. دلیل عمده آنها، این است که بخش مرجع برخلاف بخشی مانند بخش فهرست‌نویسی و طبقه‌بندی با مراجعان مختلف در تماس مستقیم بوده و از تحرک نسبتاً بالاتری برخوردار است. چو در سال ۱۹۷۸ بررسی تطبیقی در مورد رضایت شغلی فهرست‌نویسان و کتابداران مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی انجام داد. او ۱۲۰ کتابدار را مورد پرسش قرار داد. ابزار مورد استفاده وی پرسشنامه رضایت‌مینه سوتا بود. بررسی مذکور نشان داد که کتابداران بخش مرجع از رضایت شغلی بالاتری نسبت به فهرست‌نویسان برخوردار هستند. ولی نتایج آزمون t نشان داد که این تفاوت معنی‌دار نمی‌باشد (۱۴۲-۱۳۹).

در سال ۱۹۷۹ دالیا ۳۱۴ کتابدار مبتدی را که مدت کوتاهی بود به استخدام کتابخانه‌ها در آمده بودند، مورد بررسی قرار داد. او از ابزارهای متفاوتی برای گردآوری داده‌ها استفاده کرد. یافته‌های تحقیق وی تفاوت معنی‌داری را میان رضایت شغلی زنان و مردان کتابدار نشان نداد. او همچنین به این نتیجه دست یافت که تجربه کاری، نوع کتابخانه و نوع خدماتی که کتابداران ارائه می‌دهند، با رضایت شغلی آنها ارتباطی ندارد. ولی دالیا به این نتیجه رسید که سرپرستی همانند عواملی که موجب خیرگی کتابداران در شغلشان می‌شود، رابطه نزدیکی با رضایت شغلی آنها دارد (۲۸۳-۳۰۲).

چهار سال بعد از دالیا، لینچ و وردین (۴۷-۴۴: ۱۹۸۳) فرضیه کلی را که از باور آنها نسبت به ماهیت کار کتابداران ناشی می‌شد، مورد آزمون قرار دادند. آنها بر این باور بودند که میان بخش‌های مختلف و همچنین میان مشاغل مختلفی که در کتابخانه وجود دارد، از نظر رضایت شغلی تفاوت‌هایی دیده می‌شود. فرضیه فوق آنها را بر آن داشت که رابطه رضایت شغلی میان کتابداران را با سایر کسانی که در کتابخانه کار می‌کنند با متغیرهایی مانند جنس، سن، گروه‌های شغلی و سابقه خدمت مورد سنجش قرار دهند. در این رابطه آنها هفت فرضیه را مورد آزمون قرار دادند. از هفت فرضیه آنان، تنها یک فرضیه و آن فرض اولشان که تفاوت معنی‌داری میان رضایت شغلی زنان و مردان کتابدار وجود ندارد، تأیید می‌شود. نتایج دیگری که پژوهشگران مذکور به آنها دست یافتند عبارت از این است که رضایت شغلی تابعی از سن، سابقه کار، تعهد خدمت، سرپرستی و سطوح آن، کار در بخش‌های مختلف و گروه‌های شغلی می‌باشد. همین نویسندگان نتایج پژوهش دیگری را که تکرار تحقیق نخستشان بود، در سال ۱۹۸۷ انتشار دادند. نتایج بررسی اخیر آنها به جز در مواردی چند مانند سن و سابقه خدمت، یافته‌های پژوهش نخستشان را مورد تأیید قرار داد (لینچ و وردین، ۲۰۲-۱۹۰: ۱۹۸۷).

در سال ۱۹۸۳ کریترز و اگدن پژوهشی را در کتابخانه‌های دانشگاه کالیفرنیا انجام دادند که گزارش آن در سال ۱۹۹۰ انتشار یافت (۳۱۲-۲۹۷). آنها از انجام این بررسی دو هدف را دنبال می‌کردند؛ یکی سنجش میزان تداخل وظایف میان کتابداران و کمک کتابداران و دیگری بررسی رضایت شغلی میان این دو گروه بود. نوشته‌های علوم کتابداری تاکنون نشان داده که میان رضایت از کار این دو گروه اختلاف محسوسی وجود دارد. ۸۸۹ کتابدار و کمک کتابدار از یک مجموعه ۲۱۷۲ نفری به پرسشنامه‌های آنها پاسخ گفتند. نتایج تحقیق مذکور نشان داد که میان وظایف کتابداران و کمک کتابداران در بعضی از موارد، تداخل وجود دارد. همچنین اختلاف معنی‌داری میان رضایت شغلی این دو گروه به خصوص در جنبه‌های ارتقای شغلی، کاربرد دانش حرفه‌ای و روش‌های ارتقا، گزارش گردید.

در کتابخانه ها، به خصوص کتابخانه های بزرگ، گروهی از کارکنان وجود دارند که به نام های مختلفی مانند کارکنان نیمه حرفه ای، کارکنان غیر حرفه ای و کمک کتابداران نامیده شده اند. این گروه از افراد که پژوهشگران آنها را «کارکنان پشتیبانی»<sup>۵</sup> نامیده اند، وجودشان تحت الشعاع کتابداران حرفه ای قرار گرفته و به طور عموم مورد بی مهری قرار می گیرند. پارمر و ایست در سال ۱۹۸۹ تعداد ۴۳۴ نفر از این افراد را که در ۱۲ کتابخانه مورد سرپرستی دانشگاه ایالتی اوهایو به کار اشتغال داشتند، مورد بررسی قرار دادند (۷-۴۵:۱۹۹۳). آنها برای اولین بار از پرسشنامه بررسی رضایت شغلی که توسط پل ای. اسپکتور (۷۱۲-۶۹۳: ۱۹۸۵) برای بررسی رضایت شغلی در میان کارکنان مشاغل خدماتی تدوین یافته بود و به نتایج رضایت بخشی دست یافته بود، استفاده کردند.

بررسی مذکور نشان داد که کارکنان امور پشتیبانی کتابخانه ها در ۵ مقیاس از ۹ مقیاس فرعی میزانی که اسپکتور برای رضایت شغلی پیشنهاد نموده بود، دارای نمراتی بالاتر از حد متوسط هستند. کارکنان مورد نظر نشان دادند که در جنبه هایی مانند سرپرستی، همکاران، شغل، مزایا و حقوق به ترتیب از رضایت شغلی بالاتری برخوردار هستند. اما رضایت آنها در جنبه هایی مانند دستورالعمل های اجرایی، ارتباطات سازمانی، تشویق ها و ارتقا، در حد پایین تری از میانگین قرار داشت.

پژوهش های انجام شده در مورد رضایت شغلی کتابداران ایرانی به طور عموم محدود به پایان نامه های دانشجویی می شود. دری منش (۳۹-۴۰: ۱۳۷۹) در سال ۱۳۷۴ رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه های تخصصی شهر تهران را مورد بررسی قرار داد. وی رضایت شغلی کتابداران را در ابعاد مختلف سنجید و به نتایجی دست یافت که عبارتند از: میان میزان تحصیلات و رضایت شغلی همبستگی وجود دارد در حالی که چنین ارتباطی میان رشته تحصیلی، سابقه کار و رضایت شغلی مشاهده نمی گردد.

زارعی در سال ۱۳۷۶ با استفاده از نظریه دو عاملی هرزبرگ به بررسی رضایت شغلی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهر تهران پرداخت. نتیجه تحقیق مذکور اثبات نظریه هرزبرگ مبنی بر مؤثر بودن عوامل بهداشتی و انگیزشی بر میزان رضایت کارکنان است (زارعی، ۳۰-۳۱: ۱۳۷۹). در سال ۱۳۷۸ نیز دو تحقیق باقری و محمدزاده در مورد رضایت شغلی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی و تخصصی در شهرهای کرج و تهران انجام شد. تحقیق باقری به این نتیجه دست یافت که میزان رضایت کتابداران در جنبه های مختلفی که مربوط به شغلشان می شود، از حد متوسط پایین تر است و در حدود نیمی از جامعه مورد پژوهش از شغلشان رضایت دارند (باقری، ۹۴-۸۱: ۱۳۷۹). محمدزاده تأثیر عوامل مختلف جمعیت شناختی و فردی را بر رضایت شغلی کتابداران دانشگاه های علوم پزشکی شهر تهران مورد بررسی قرار داده است. در این تحقیق نتیجه گیری شده است که میان نوع مدرک تحصیلی، میزان حقوق دریافتی و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد (محمدزاده، ۴۶-۴۵: ۱۳۷۹).

#### ۴. فرضیه ها و پرسش های تحقیق

این بررسی کوششی برای پاسخگویی به ۵ فرضیه و دو پرسش تحقیق به شرح زیر می باشد:

##### ۴.۱. فرضیه ها

۱. تفاوت معنی داری میان کارکنان زن و مرد شاغل در کتابخانه ها از نظر رضایت شغلی وجود ندارد.
۲. تفاوت معنی داری میان کارکنان کتابخانه ها از نظر سن و رضایت شغلی آنان وجود دارد.
۳. تفاوت معنی داری میان کارکنان کتابخانه ها از نظر سوابق خدمتی در کتابخانه ها و رضایت شغلی وجود دارد.
۴. تفاوت معنی داری میان سطوح سرپرستی و رضایت شغلی وجود دارد.
۵. تفاوت معنی داری میان کار در بخش های مختلف و رضایت شغلی وجود دارد.

##### ۴.۲. پرسش ها

۱. آیا بین اعضای متخصص و اعضای فاقد تخصص کتابداری تفاوت معنی داری از نظر رضایت شغلی وجود دارد؟
۲. آیا میان میزان رضایت شغلی کارکنان کتابخانه های دانشگاه شیراز و دانشگاه علوم پزشکی شیراز تفاوت معنی داری وجود دارد؟

### ۵. روش تحقیق

برای انجام این بررسی از روش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه ای شامل دو بخش اطلاعات جمعیت شناختی و بررسی رضایت شغلی تنظیم گردید. بخش اطلاعات جمعیت شناختی حاوی نه پرسش است. برای بخش رضایت شغلی از پرسشنامه بررسی رضایت شغلی JSS<sup>۶</sup> استفاده شد. پرسشنامه مذکور برای اولین بار در ایران مورد استفاده قرار می گرفت. پرسشنامه دارای ۳۶ پرسش است که در ۹ مقیاس فرعی، پرداخت ارتقا، سرپرستی، منافع، مزایا، فرایندهای اجرایی، همکاری، کار فی نفسه و ارتباطات گروه بندی می شوند.

برای سنجش روایی از روش روایی صوری استفاده گردید. نقطه نظرهای دریافت شده که به طور کلی جنبه ویرایشی داشت، در عبارات پرسشنامه اعمال گردید. برای آزمون پایایی از روش باز آزمایی<sup>۷</sup> استفاده شد. بدین منظور پرسشنامه دوبار به فاصله دو هفته بین ۲۰ تن از اعضای جامعه مورد بررسی توزیع شد. نتایج آزمون ضریب همبستگی<sup>۸</sup> نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد میان نمرات پاسخ گویان در دو مرحله آزمون و بازآزمایی همبستگی وجود دارد ( $P=0$  و  $R=0/7269$ ) به این ترتیب می توان گفت که پرسشنامه توزیع شده از پایایی<sup>۹</sup> بالایی برخوردار است.

جامعه مورد نظر تحقیق حاضر کارکنان کتابخانه های دانشگاه شیراز و دانشگاه علوم پزشکی شیراز می باشند. دلیل انتخاب همه کارکنان این بود که کتابخانه های دانشکده ای خیلی کوچک هستند و تعداد کارکنان آنها کم است. اطلاعات گرفته شده از معاونت های اداری و مالی دانشگاه شیراز و دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۷۷ حاکی از آن است که در کتابخانه های منظور شده در این تحقیق به ترتیب ۷۱ و ۳۴ نفر کتابدار با مدرک دیپلم متوسطه و بالاتر از آن به کار اشتغال دارند. اما بررسی های انجام شده از طریق تماس های شخصی و توزیع پرسشنامه نشان داد که تعداد کتابداران شاغل در هر دو دانشگاه کمتر از تعدادی است که آمارهای رسمی هر دو دانشگاه نشان می دهند. تعداد ۹۴ پرسشنامه در هر دو دانشگاه توزیع شد که از این تعداد ۳ پرسشنامه بدون پاسخ برگشت داده شد. بنابراین در حدود ۹۷ درصد از جامعه مورد بررسی در این تحقیق شرکت کردند. از میان کسانی که به پرسشنامه ها پاسخ گفتند، ۶۳ نفر (۶۹/۲ درصد) کارکنان کتابخانه های دانشگاه شیراز و ۲۸ نفر (۳۰/۸ درصد) آنها کارکنان کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی شیراز هستند.

در این بررسی از روش های آمار توصیفی و استنباطی مانند توزیع فراوانی، آزمون<sup>۱۰</sup>، ضریب همبستگی و واکاوی واریانس<sup>۱۱</sup> استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS برای استفاده در محیط ویندوز استفاده شد.

### ۶. خصوصیات جمعیت شناختی

در حدود ۵۵ درصد (۵۰ نفر) از جامعه مورد بررسی را زنان و ۳۷ درصد (۳۴ نفر) را مردان تشکیل می دهند که این خود نشان دهنده برتری تعداد زنان بر مردان در کتابخانه های مورد بررسی است. ۸ درصد (۷ نفر) از کارکنان جنسیت خود را مشخص نکردند. اکثریت پاسخ دهندگان بیش از ۳۰ سال سن دارند، به طوری که افرادی که میان سنین ۳۱ تا ۵۰ سال هستند، کمی بیش از ۶۰ درصد جامعه مورد بررسی را تشکیل می دهند. اما بالا بودن سن پاسخ دهندگان موجب افزایش تعداد متأهل ها (در حدود ۵۸ درصد) نسبت به افراد مجرد (در حدود ۳۴ درصد) شده است.

بررسی سواد پاسخ دهندگان نشان می دهد که در حدود ۵۹ درصد آنها دارای مدارک دانشگاهی کارشناسی و بالاتر می باشند. البته کارشناسان (در حدود ۳۷ درصد) بیش از نیمی از این افراد را تشکیل می دهند. در حدود ۴۶ درصد این گروه را متخصصان کتابداری یعنی آنهایی که دارای مدارک کارشناسی و کارشناسی ارشد در رشته کتابداری هستند، به خود اختصاص داده اند. علاوه بر این کارکنان دیگری با مدرک کاردانی کتابداری در کتابخانه ها وجود دارند. چنانچه این عده به تعداد متخصصان کتابداری اضافه شوند، تعداد دانش آموختگان کتابداری کمی بیش از ۵۷ درصد کارکنان می شود.

بخش فهرست نویسی بیشترین درصد کارکنان را به خود اختصاص داده است. در حدود کمی بیش از ۲۴ درصد کارکنان کتابخانه ها در این بخش به کار اشتغال دارند. از نظر تعداد کارکنان در مراتب بعدی بخش های توزیع و

نشریات ادواری قرار دارند. اکثریت کارکنان (۳۸/۵ درصد) از سابقه کاری میان ۵ تا ۱۰ سال برخوردار هستند. آنهایی که بیش از ۲۰ سال سابقه کار دارند، در حدود ۲۴ درصد کارکنان را تشکیل می دهند. کتابخانه ها برخوردار از کارکنانی با سابقه ای خوب در کار کتابداری هستند. به طوری که کمی بیش از ۸۰ درصد کارکنان بیش از ۵ سال سابقه کار دارند.

در حدود ۶۸ درصد کارکنان بیش از ۵ سال است که در کتابخانه های کنونی به کار اشتغال دارند. بنابراین میزان آشنایی کارکنان به محیط کارشان بالا است. این مطلب می تواند موجب بالا رفتن کارایی آنها شود. در میان افراد یاد شده آنهایی که میان ۵ تا ۱۰ سال در شغل کنونی خود سابقه کار دارند اکثریتی بالغ بر ۴۲ درصد کارکنان را تشکیل می دهند. در مقابل آنهایی که بیش از ۱۵ سال در کار کتابداری هستند در حدود ۲۲ درصد کارکنان را شامل می شوند. در حدود کمی کمتر از ۳۲ درصد کارکنان در مشاغل سرپرستی هستند که این شامل سرپرستی کتابخانه ها و بخش های مختلف آنها می شود. مشاغل سرپرستی بیشتر شامل بخش های فهرست نویسی و توزیع می شود. کمترین میزان سرپرستی مربوط به بخش مرجع است. احتمالاً دلیل این امر عدم تشکیل بخش مرجع به صورت مستقل در تعداد زیادی از کتابخانه های مورد بررسی می باشد.

## ۷. فرضیه ها و یافته ها

### ۷.۱. رضایت شغلی به طور کلی

همانطور که در قبل آمد، پرسشنامه دارای ۳۶ پرسش برای سنجش رضایت شغلی پاسخگویان بر مبنای طیف ۵ مقیاسی است. با توجه به این که میانگین نمره هر پرسش ۳ می باشد، میانگین فرضی نمرات رضایت شغلی عدد ۱۰۸ است. نمرات بالاتر از میانگین فرضی، بیانگر بالا بودن رضایت و نمرات پایین تر از آن حاکی از پایین بودن رضایت شغلی است. جدول ۱ فراوانی کتابداران شرکت داده شده در آزمون را بر اساس نمرات رضایت شغلی نشان می دهد. در این جدول نمرات کسب شده پاسخگویان بر اساس درصد تجمعی دسته بندی شده است. تحلیل های توصیفی اطلاعات نشانگر آن است که نمرات رضایت شغلی حدود ۷۱/۴ درصد از افراد، پایین تر از نقطه میانگین و نمرات ۲۸ درصد از افراد، بالاتر از نقطه میانگین قرار داشته است. در ضمن میانه این توزیع برابر با نمره ۹۸/۶۴ بود که در مقایسه با نمره میانگین که معادل ۱۰۸ می باشد، حکایت از چولگی مثبت در این مقیاس دارد.

بدین ترتیب می توان گفت که نتایج این تحقیق حاکی از پایین بودن میزان رضایت شغلی در بین کتابداران است و برداشت پژوهشگر از پایین بودن رضایت شغلی در میان کتابداران تأیید می شود.

جدول ۱: توزیع فراوانی کتابداران بر اساس نمرات رضایت شغلی

نمرات رضایت شغلی	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
۶۱-۸۳	۲۰	۲۲	۲۲
۸۴-۹۹	۲۵	۲۷/۵	۴۹/۵
۱۰۱-۱۰۸	۲۱	۲۳	۷۲/۵
۱۰۹-۱۵۶	۲۵	۲۷/۵	۱۰۰
جمع	۹۱	۱۰۰	
میانگین فرضی = $3 \times 36$ تعداد سوالات مقیاس سنجش			
$36 \times 3 = 108$			
مجموع نمرات = ۸۹۷۵			
میانگین کل نمرات کسب شده = ۹۸/۶۲			

با توجه به این که میزان رضایت شغلی پایین است، لازم است بدانیم که چه عواملی موجب نارضایتی می شوند. برای پی بردن به میزان دخالت این عوامل، ۹ مقیاس فرعی میزان سنجش رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفت. هر

مقیاس فرعی شامل ۴ پرسش است. بنابراین میانگین فرضی نمرات رضایت شغلی در هر مقیاس فرعی ۱۲ می باشد. از داده های جدول ۲ که نمرات اخذ شده کتابداران را به تفکیک مقیاس فرعی نشان می دهد، چنین استنباط می شود که در تمامی مقیاس های فرعی به استثنای مقیاس های همکاران، سرپرستی و کار فی نفسه میانگین نمرات اخذ شده پایین تر از میانگین فرضی است. بنابراین می توان گفت مواردی که عدم رضایت شغلی را باعث شده اند، عوامل پرداخت، ارتقا، مزایا، ارتباطات، پاداش و فرآیندهای اجرایی هستند.

نتایجی که در سه مقیاس فرعی همکاران، سرپرستی و کار فی نفسه به دست آمده، مشابه نتایجی است که در تحقیق کولین پارمر و دنیس ایست حاصل گردید، منتهی نه به همان ترتیب اهمیت. در تحقیق آنان نیز ارتقا، پاداش، ارتباطات و فرآیندهای اجرایی دارای نمراتی پایین تر از میانگین بودند. تفاوت عمده در مقیاس های فرعی مزایا و پرداخت است که در تحقیق حاضر از عوامل عدم رضایت و در پژوهش کولین پارمر و دنیس ایست از عوامل رضایت کارکنان رسته های پشتیبانی در کتابخانه های دانشگاه ایالتی اوهایو هستند (پارمر و ایست، ۱۹۹۳:۴۷).<sup>۱۱</sup>

جدول ۲: مقیاس های فرعی به ترتیب نمرات

نام مقیاس فرعی	میانگین	مجموع نمرات
مزایا	۷/۷۶	۷۰۶
پرداخت	۸/۲۱	۷۴۷
پاداش	۹/۰۶	۸۲۵
ارتقا	۱۰/۰۱	۹۱۱
فرآیندهای اجرایی	۱۰/۴۴	۹۵۰
ارتباطات	۱۱/۱۱	۱۰۱۱
همکاران	۱۳/۵۱	۱۲۳۰
سرپرستی	۱۳/۷۵	۱۲۵۱
کار فی نفسه	۱۴/۷۷	۱۳۴۴
جمع کل		۸۹۷۵

## ۷.۲. جنس

### ۷.۲.۱. فرضیه اول: تفاوت معنی دار در رضایت شغلی بر اساس جنس: آزمون تی برای سنجش وجود یا

عدم وجود تفاوت معنی دار بین دو گروه زنان و مردان کتابدار که به پرسشنامه ها پاسخ گفته بودند، صورت گرفت. آزمون یاد شده نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین رضایت شغلی این دو گروه تفاوت معنی داری وجود ندارد [۱۴/،  $P < ۱.۴۷$ ،  $t(۸۲) = -۱$ ]. بدین ترتیب فرضیه مبنی بر عدم وجود تفاوت معنی دار بین کتابداران زن و مرد تأیید می شود. نتایج این آزمون در جدول ۳ نمایش داده شده است. بنابراین نتیجه ای که در این بررسی گرفته شده، مشابه نتیجه ای است که بورلی لینچ و جوان وردین (۱۹۸۳:۴۳۹) در تحقیق خود مبنی بر عدم وجود تفاوت معنی دار میان رضایت شغلی زنان و مردان کتابدار گرفتند.

### جدول ۳: آزمون تی برای سنجش وجود تفاوت معنی دار بین زنان و مردان کتابدار

جنس	تعداد	درصد	میانگین نمرات رضایت شغلی	انحراف معیار
زن	۵۳	۷۵۸/۲	۹۶/۵۰	۱۶/۴۴
مرد	۳۱	۷۳۴/۱	۱۰۲/۵۸	۲۱/۵۵
[ $t(۸۲) = -۱.۴۷$ ، $P < ۱۴$ ].				



گرچه آزمون معنی دار بودن تفاوت میان رضایت شغلی کتابداران متأهل و مجرد جزو فرضیه های این تحقیق نبود، با وجود این، فرضیه مذکور در مورد این دو گروه نیز به آزمون گذاشته شد. داده‌های جدول ۴ که نتیجه این آزمون را نشان می‌دهد، بیانگر آن است که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین این دو گروه از نظر رضایت شغلی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد [t(۸۲) = ۱, P < .۰۳۲].

جدول ۴: آزمون تی برای سنجش وجود تفاوت معنی‌دار بین کتابداران مجرد و متأهل

وضعیت تأهل	تعداد	درصد	میانگین نمرات رضایت شغلی	انحراف معیار
متأهل	۵۳	٪۵۸/۲	۹۷/۵۶	۱۹/۱۳
مجرد	۳۱	٪۳۴/۱	۱۰۱/۸۳	۱۸/۴۰
[t(۸۲) = ۱, P < .۰۳۲]				

### ۳.۷. سن

۳.۷.۱ فرضیه دوم: وجود ارتباط بین رضایت شغلی و سن: برای سنجش وجود یا عدم وجود تفاوت معنی‌دار بین رضایت شغلی کتابداران در رده‌های سنی مختلف از آزمون واکاوی واریانس استفاده شد. نتایج این آزمون در سطح اطمینان ۹۵ درصد حاکی از آن است که رضایت شغلی در بین رده‌های سنی مختلف کتابداران تفاوت معنی‌داری ندارد [F(۳,۷۲) = ۱/۴۲۵, P < .۰۵۶]. نتایج این آزمون را در جدول ۵ مشاهده می‌کنید.

جدول ۵: آزمون واکاوی واریانس برای سنجش تفاوت بین رضایت شغلی کتابداران در رده‌های سنی مختلف

سن (سال)	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار
۲۰-۳۰	۱۳	٪۱۴/۳	۹۷/۲۳	۲۰/۳۲
۳۱-۴۰	۳۸	٪۴۱/۸	۹۷/۷۸	۱۸/۱۵
۴۱-۵۰	۱۷	٪۱۸/۷	۹۹/۸۸	۱۲/۲۳
بیشتر از ۵۰	۸	٪۸/۸	۱۰۹/۱۲	۲۹/۶۱
[F(۳,۷۲) = ۱/۴۲۵, P < .۰۵۶]				

### ۴.۷. سابقه کار

۴.۷.۱ فرضیه سوم: وجود ارتباط بین رضایت شغلی و سابقه کار: سوابق خدمتی در چهار بخش سابقه کار به‌طور کلی، سابقه کار کتابداری، سابقه کار در شغل کنونی و سابقه کار در کتابخانه کنونی مورد سنجش قرار گرفت. نتایج آزمون واکاوی واریانس نشان می‌دهد که میان رضایت شغلی کتابداران و هیچ یک از متغیرهای گفته شده ارتباطی وجود ندارد. نتایج این آزمون‌ها در جداول ۶ تا ۹ مشاهده می‌شود.

جدول ۶: آزمون واکاوی واریانس برای سنجش تفاوت بین رضایت شغلی کتابداران از نظر کار در شغل کنونی

کار در شغل کنونی (سال)	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار
کمتر از ۵	۲۲	٪۲۴/۲	۹۹/۹	۱۶/۹
۵-۱۰	۳۸	٪۴۱/۸	۹۵/۱۳	۱۷/۶
۱۱-۱۵	۹	٪۹/۹	۱۰۸/۵۳	۱۴/۰۴
۱۶-۲۰	۳	٪۳/۳	۹۷	۱۴/۷
بیش از ۲۰	۱۷	٪۱۸/۷	۱۰۳/۴	۲۳/۲
[F(۴,۸۴) = ۱/۲۹, P < .۰۲۷]				

لینچ و وردین در آزمونی که در مورد ارتباط میان رضایت شغلی و سابقه کار انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که میان این دو متغیر ارتباط معنی‌داری وجود ندارد (۴۳۹ : ۱۹۸۳). اما پارمر و ایست در آزمون واکاوی واریانس که در مورد سابقه کار در مقابل ۹ مقیاس فرعی JSS انجام دادند، چنین نتیجه گرفتند که رضایت کلی از نظر سابقه کار مثبت می‌باشد. حال آن که نتیجه بررسی‌های پارمر و ایست پس از گروه بندی کردن پاسخ‌گویان بر اساس سابقه کار

نشان داد ارتباط رضایت شغلی و سابقه کار در مورد کارکنانی مثبت است که سابقه کار آنها کمتر از ۵ سال یا بین ۱۱ تا ۱۵ سال می باشد (۵۱: ۱۹۹۳).

جدول ۷: آزمون واکاوی واریانس برای سنجش تفاوت بین رضایت شغلی کتابداران از نظر کار در کتابخانه کنونی

کار در کتابخانه کنونی (سال)	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار
کمتر از ۵	۲۹	٪۳۱/۹	۹۵/۴۴	۱۶/۷۴
۵-۱۰	۳۵	٪۳۸/۵	۹۷/۱۷	۱۸/۲۱
۱۱-۱۵	۱۲	٪۱۳/۲	۱۰۶/۳۳	۱۵/۷
۱۶-۲۰	۲	٪۲/۲	۸۷	۴/۲
بیش از ۲۰	۱۲	٪۱۳/۲	۱۰۸/۵۴	۲۳/۲
$[F(۴,۸۵)=۱/۹, P<۰/۱۱]$				

جدول ۸: آزمون واکاوی واریانس برای سنجش تفاوت بین رضایت شغلی کتابداران از نظر سابقه کار کتابداری

سابقه کار کتابداری (سال)	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار
کمتر از ۵	۱۸	٪۱۹/۸	۹۹/۷۷	۱۸/۲
۵-۱۰	۳۷	٪۴۰/۷	۹۴/۰۲	۱۷/۶
۱۱-۱۵	۱۲	٪۱۳/۲	۱۰۷/۵	۱۲/۱
۱۶-۲۰	۵	٪۵/۵	۱۰۱/۴	۱۳/۶
بیش از ۲۰	۱۷	٪۱۸/۷	۱۰۴/۹	۲۱/۸
$[F(۴,۸۴)= ۱/۸۷, P<۰/۱۲]$				

جدول ۹: آزمون واکاوی واریانس برای سنجش تفاوت بین رضایت شغلی کتابداران از نظر سابقه کار

سابقه کار (سال)	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار
کمتر از ۵	۱۳	٪۱۴/۳	۱۰۰/۶۹	۱۹/۴
۵-۱۰	۳۵	٪۳۸/۵	۹۴/۰۲	۱۸/۲
۱۱-۱۵	۱۲	٪۱۳/۲	۱۰۷/۰۸	۱۲/۳
۱۶-۲۰	۶	٪۶/۶	۱۰۰/۳۳	۱۲/۲
بیش از ۲۰	۲۲	٪۲۴/۲	۱۰۲/۵۹	۲۰/۴
$[F(۴,۸۳)= ۱/۵, P<۰/۲]$				

۵. ۷. سطوح سرپرستی

۵. ۷. فرضیه چهارم: وجود تفاوت بین رضایت شغلی افراد در سطوح سرپرستی: نتایج آزمون تی در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می دهد که بین رضایت شغلی دو گروه کارمندان و سرپرستان، تفاوت معنی داری وجود ندارد [  $t(۷۷) = ۰.۷۲, P<۰/۴۷$  ] نتایج این آزمون در جدول ۱۰ نشان داده شده است.

جدول ۱۰: آزمون تی برای سنجش وجود تفاوت معنی دار بین کارمندان و سرپرستان

نوع شغل	تعداد	درصد	میانگین نمرات رضایت شغلی	انحراف معیار
کارمند	۵۰	٪۵۴/۹	۹۷/۴	۲۰/۰۴
سرپرست	۲۹	٪۳۱/۹	۱۰۰/۶۲	۱۷/۷
$[t(۷۷)= ۰/۷۲, P<۰/۴۷]$				

جدول ۱۱ میانگین نمرات رضایت شغلی سرپرستان بخش های مختلف کتابخانه را نشان می دهد. لازم به ذکر است که در گروه آخر به طور عمده رؤسای کتابخانه ها هستند مگر در مواردی که افرادی نظارت بر تمامی بخش ها یا در موارد استثنایی بخش های دیگر را بر عهده داشته اند.

جدول ۱۱: میانگین نمرات رضایت شغلی پاسخ‌گویان بر اساس سطوح سرپرستی

نام بخش	تعداد	درصد	میانگین نمرات
سفارش و گردآوری	۲	٪۲/۲	۸۰/۵۰
فهرست‌نویسی	۶	٪۶/۶	۱۰۹/۱۶
نشریات ادواری	۲	٪۲/۲	۹۷
خدمات مرجع	۱	٪۱/۱	۸۱
توزیع	۶	٪۶/۶	۸۸/۶۶
دیگر بخش‌ها / رؤسای کتابخانه‌ها	۱۲	٪۱۲/۲	۱۰۷/۹۱

با توجه به آنکه تعداد افراد در گروه‌های مختلف با هم بسیار متفاوت است و احتمال وجود خطا در چنین مواردی وجود دارد، بخش‌های مختلف به صورت زیر دسته‌بندی شد:

گروه ۱- سفارش و گردآوری، فهرست‌نویسی و نشریات ادواری

گروه ۲- خدمات مرجع و توزیع

گروه ۳- سرپرستان دیگر بخش‌ها و رؤسای کتابخانه‌ها

جدول ۱۲: آزمون واکاوی واریانس برای سنجش تفاوت بین سطوح سرپرستی در بخش‌های عمده

نام گروه	تعداد	میانگین نمرات	انحراف معیار
گروه یک	۱۰	۱۰۱	۲۰/۳۵
گروه دو	۷	۸۷/۵۷	۱۶/۰۱
گروه سه	۱۲	*۱۰۷/۹۱	۱۲/۳۲

[F(۲,۲۶) = ۳.۴۳, P < ۰/۰۴]

برای سنجش تفاوت یا عدم تفاوت بین سرپرستان بخش‌های مختلف از آزمون واکاوی واریانس استفاده شد. نتایج این آزمون نشان‌دهنده وجود تفاوت معنی‌دار در بین سه گروه فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد است [P < ۰/۰۴] و  $F(۲,۲۶) = ۳/۴۳$  آزمون شفی<sup>۱۲</sup> نشان می‌دهد که تفاوت موجود ناشی از گروه سوم یا گروهی است که سرپرستی بخش‌های دیگر کتابخانه یا کل کتابخانه را به عهده دارد. جدول ۱۲ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد. نتایج این آزمون با نتایجی که لینچ و وردین (۱۹۸۳: ۴۳۹) در بررسی خود نسبت به سطوح سرپرستی کسب کردند متفاوت است. همچنین پارمر و ایست (۱۹۹۳: ۵۱) نیز نه تنها رابطه معنی‌داری میان متغیر سرپرستی و رضایت شغلی به طور کلی نیافتند، بلکه در مقایسه متغیر سرپرستی در مقابل تمام مقیاس‌های فرعی میزان سنجش JSS نیز تفاوت معنی‌داری را مشاهده نکردند.

بدین ترتیب فرضیه وجود تفاوت معنی‌دار در میزان رضایت شغلی کتابداران در سطوح مختلف سرپرستی تأیید می‌شود. با توجه به آنکه بین دو گروه یک و دو تفاوت معنی‌دار نیست اما بین گروه سه از یک سو و گروه‌های یک و دو از دیگر سو اختلاف معنی‌داری وجود دارد، می‌توان گفت که تنها رؤسای کتابخانه‌ها هستند که این اختلاف را باعث شده‌اند. بدین ترتیب بین سرپرستان بخش‌های مختلف کتابخانه‌ها تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. اما بین رضایت شغلی رؤسای کتابخانه‌ها از یک طرف و سرپرستان بخش‌های کتابخانه‌ها از طرف دیگر اختلاف معنی‌داری وجود دارد.

#### ۶.۷. محل کار

۱. ۶. ۷. فرضیه پنجم: تفاوت معنی‌دار میان رضایت شغلی کارکنان بخش‌های مختلف: براساس جدول

۱۳ که میانگین نمرات رضایت شغلی کارکنان بخش‌های مختلف را نشان می‌دهد، بیشترین درصد کارکنان به ترتیب در بخش‌های فهرست‌نویسی، توزیع و نشریات ادواری قرار دارند.

جدول ۱۳: میانگین نمرات رضایت شغلی کارکنان بخش های مختلف

نام بخش	تعداد	درصد	میانگین نمرات
سفارش و گردآوری	۶	٪۶/۱۶	۹۳/۵
فهرست نویسی	۲۲	٪۲۴/۲	۱۰۳/۵
نشریات ادواری	۹	٪۹/۹	۸۶
خدمات مرجع	۱۸	٪۱۹/۸	۹۸/۶
توزیع	۱۷	٪۱۸/۷	۹۵/۸
کادر اداری	۴	٪۴/۴	۱۲۲/۵
دیگر بخش ها / رؤسای کتابخانه ها	۱۵	٪۱۶/۵	۹۹/۰۶

با توجه به آنکه تعداد افراد در گروه های مختلف با هم بسیار متفاوت است، کارکنان بخش های مختلف به صورت زیر دسته بندی شدند:

گروه ۱- سفارش و گردآوری، فهرست نویسی و نشریات ادواری

گروه ۲- خدمات مرجع، توزیع و کادر اداری

گروه ۳- سرپرستان دیگر بخش ها و رؤسای کتابخانه ها

برای سنجش تفاوت یا عدم تفاوت بین رضایت شغلی کارکنان بخش های مختلف از آزمون واکاوی واریانس استفاده شد. نتایج این آزمون نیز نشان دهنده عدم وجود تفاوت معنی دار در بین این سه گروه در سطح اطمینان ۹۵ درصد است  $[F(2,88) = 1.95, P > 0.05]$ . جدول ۱۴ نتایج این آزمون را نشان می دهد. بدین ترتیب فرضیه پنجم تحقیق که تفاوت معنی داری را میان رضایت شغلی کارکنان در بخش های مختلف پیش بینی کرد، رد می کند. لینچ و وردین به نتیجه ای متفاوت می رسند و آن تأثیر گذاری کار در بخش های مختلف در مقیاس های فرعی بیشتری نسبت (۱۹۸۳:۴۴۱). پارمر و ایست نیز نشان می دهند که کار در بخش های مختلف در مقیاس های فرعی بیشتری نسبت به سایر متغیرها اختلاف معنی داری را در رضایت شغلی نشان می دهد. بالاترین میزان رضایت در این پژوهش در مقیاس فرعی همکاران به دست آمده است. تحقیق مذکور همچنین نشان می دهد که کارکنان بخش های خدمات عمومی و خدمات فنی به ترتیب بیشترین رضایت شغلی را در میان بخش های کتابخانه دارند (۱۹۹۳: ۵۰).

جدول ۱۴: آزمون واکاوی واریانس برای سنجش تفاوت بین رضایت شغلی کارکنان بخش های مختلف

نام گروه	تعداد	میانگین نمرات	انحراف معیار
گروه یک	۴۵	۹۹/۳۳	۱۵/۶۸
گروه دو	۳۱	۹۸/۰۳	۲۱/۷۹
گروه سه	۱۵	۹۹/۰۶	۲۰/۵۱
$[F(2,88) = 1.95, P > 0.05]$			

#### ۷.۷. سطوح شغلی

۷.۷.۱. پرسش ۱: تفاوت معنی دار بین کتابداران متخصص و غیرمتخصص: الف- میانگین رضایت شغلی در دو گروه کتابداران متخصص و غیرمتخصص در معرض آزمون تی قرار گرفت. (کتابدار متخصص کتابداری است که دارای مدرک کارشناسی یا کارشناسی ارشد در رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی است و کتابدار غیرمتخصص کتابداری است که دارای مدرک کاردانی در این رشته است). نتایج این آزمون نشان می دهد که رضایت شغلی بین این دو گروه با احتمال ۹۸ درصد دارای تفاوت معنی داری است  $[t(50) = -2.43, P < 0.019]$  نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۱۵ نمایش داده شده است. تحقیق باقری نیز نتیجه مشابهی را نشان می دهد (باقری، ۱۳۷۹: ۸۱). لینچ و وردین نیز به نتیجه ای مشابه رسیدند و آن وجود تفاوت معنی دار در رضایت شغلی کارکنان حرفه ای

(متخصص) و غیر حرفه ای (غیر متخصص) است، اما برخلاف تحقیق حاضر، تحقیق آنها نشان دهنده میزان بالاتر رضایت شغلی غیر حرفه‌ای‌ها نسبت به افراد حرفه ای می باشد (۱۹۸۳:۴۴۱).

جدول ۱۵: آزمون تی برای سنجش وجود تفاوت معنی‌دار بین رضایت شغلی کتابداران متخصص و غیرمتخصص

تخصص	تعداد	درصد	میانگین نمرات رضایت شغلی	انحراف معیار
کارشناس/کارشناس ارشد	۴۲	٪۴۶/۱	۹۹/۲	۱۷/۵۷
کاردان	۱۰	٪۱۱	۸۴/۹	۱۶/۵۸
$[t(50) = -2/43, P < 0/019]$				

ب- میزان رضایت شغلی در دو گروه کتابداران و غیرکتابداران (کسانی که از آموزش علوم کتابداری برخوردار بوده‌اند و کسانی که از این آموزش بی‌بهره بوده‌اند) مورد مقایسه قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون تی نشان می‌دهد که بین این دو گروه از نظر رضایت شغلی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد [  $t(88) = 1/62$  و  $P < 0/109$  ] نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۱۶ نمایش داده شده است.

جدول ۱۶: آزمون تی برای سنجش وجود تفاوت معنی‌دار بین رضایت شغلی کتابداران و غیرکتابداران

تعداد	درصد	میانگین نمرات رضایت شغلی	انحراف معیار
کتابدار	۵۲	٪۵۷/۱	۹۶/۴۶
غیرکتابدار	۳۸	٪۴۱/۸	۱۰۲/۷۸
$[t(88) = 1/62, P < 0/109]$			

۸. ۷. دانشگاه‌ها

۸. ۷. پرسش ۲: تفاوت بین رضایت شغلی کتابداران دانشگاه شیراز و دانشگاه علوم پزشکی: نتایج

آزمون تی نشان می‌دهد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد رضایت شغلی در بین کتابداران دانشگاه شیراز و دانشگاه علوم پزشکی دارای تفاوت معنی‌داری نیست [  $t(89) = 1/51$  و  $P < 0/134$  ] جدول ۱۷ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۱۷: آزمون تی برای سنجش وجود تفاوت معنی‌دار بین رضایت شغلی کتابداران دانشگاه شیراز و علوم پزشکی

نام دانشگاه	تعداد	درصد	میانگین نمرات رضایت شغلی	انحراف معیار
شیراز	۶۳	٪۶۹/۲	۱۰۰/۷۹	۱۹/۳۵
علوم پزشکی	۲۸	٪۳۰/۸	۹۴/۴۶	۱۶/۰۸
$[t(89) = 1/51, P < 0/134]$				

## ۸. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در بررسی حاضر رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه شیراز و دانشگاه علوم پزشکی شیراز مورد تحقیق قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که رضایت شغلی کارکنان در هر دو دانشگاه در سطح پایینی قرار دارد. بررسی مقیاس‌های فرعی میزان رضایت شغلی نشان داد که عدم رضایت کارکنان کتابخانه‌ها ناشی از مزایا، پرداخت‌ها، پاداش‌ها، ارتقا، فرآیندهای اجرایی و ارتباطات می باشد. چنانچه این موارد مورد توجه مدیران قرار گیرد، می توان انتظار داشت که میزان رضایت شغلی کتابداران بالا رود.

نکته قابل توجه آن است که مقیاس‌های فرعی همکاران، سرپرستی و شغل کتابداری از میانگین بالاتری برخوردارند. این مطلب نقطه قابل اتکایی برای مدیران می باشد. مطالعات مختلف نشان داده است که عامل سرپرستی در صورتی که توسط سایر عوامل مؤثر در رضایت شغلی مورد حمایت قرار گیرد، می تواند در بالا بردن رضایت شغلی نقش مهمی داشته باشد.

پنج فرضیه و دو پرسش به آزمون گذاشته شده در این بررسی نشان داد که میان رضایت شغلی و جنسیت کارکنان کتابخانه‌ها تفاوت معنی داری وجود ندارد. بدین ترتیب اولین فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار گرفت. آزمون دیگری در مورد ارتباط رضایت شغلی و تأهل انجام شد. بررسی مذکور حاکی از عدم ارتباط میان این دو متغیر است. سن، متغیر دیگری بود که ارتباط آن با رضایت شغلی سنجیده شد. این آزمون نشان داد که میان سن و رضایت شغلی ارتباط معنی داری وجود ندارد. نتیجه این آزمون فرضیه دوم تحقیق را باطل نمود. کنکاش برای بررسی رضایت شغلی در میان گروه‌های سنی مختلف کتابداران نیز انجام گرفت. بررسی گروه‌های مختلف سنی نیز حاکی از آن است که میان رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌ها در گروه‌های سنی مختلف، تفاوت معنی داری وجود ندارد. بنابراین وجود این تصور که با بالا رفتن سن کارکنان، رضایت شغلی آنان نیز بالا خواهد رفت، مردود است. مدیران به همان میزان که به کارکنان جوان توجه دارند، لازم است که به کارکنان مسن‌تر نیز توجه داشته باشند.

سابقه کار، متغیر دیگری بود که ارتباط آن با رضایت شغلی مورد آزمون قرار گرفت. نتیجه این آزمون نشان داد که میان این دو متغیر ارتباط معنی داری وجود ندارد. نتیجه‌ای که از این آزمون به دست آمد فرضیه سوم تحقیق را رد کرد. بررسی بیشتر برای پیدا نمودن ارتباط میان رضایت شغلی و سوابق کاری مختلف کارکنان کتابخانه‌ها نیز بیانگر عدم ارتباط معنی دار میان دو متغیر مذکور بود. در میان سوابق کاری مختلف تنها «سابقه کار» کتابداری است که با افزایش آن میزان رضایت شغلی بالا می‌رود. اما افزایش رضایت شغلی به آن حد نیست که تفاوت معنی داری را میان گروه‌های انجام شده به وجود آورد. بنابراین سرپرستان نباید چنین پندارند که ادامه کار کارکنان در شغل فعلی ایشان در کتابخانه‌ها، به طور عمده ناشی از رضایت شغلی بالای آنها می‌باشد.

آزمون وجود ارتباط میان متغیر سرپرستی و رضایت شغلی، نشان داد که نه تنها میان رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌ها و سرپرستان آنها تفاوت معنی دار وجود ندارد بلکه چنین تفاوتی میان رضایت شغلی سرپرستان بخش‌های مختلف کتابخانه نیز مشاهده نگردید. اما آزمون در مورد تأثیر سطوح مختلف سرپرستی بر رضایت شغلی نشان داد که تفاوت معنی داری میان رضایت شغلی در سطوح مختلف سرپرستی وجود دارد. بدین ترتیب فرض تحقیق در مورد تأثیر مثبت سطوح سرپرستی بر رضایت شغلی تأیید شد.

رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌ها در بخش‌های مختلف نیز مورد آزمون قرار گرفت. این آزمون نشان داد که تفاوت معنی داری میان رضایت شغلی کارکنان در بخش‌های مختلف کتابخانه وجود ندارد. نتیجه مذکور فرضیه پنجم تحقیق را باطل نمود. البته کوچک بودن کتابخانه‌ها و عدم استقلال کامل بخش‌ها بدون شک می‌تواند تأثیر زیادی بر نتیجه این آزمون داشته باشد. چنانچه بخش‌ها بزرگ می‌بودند و کتابخانه‌ها دارای همه بخش‌های متداول بودند شاید نتیجه متفاوتی از آنچه به دست آمد، عاید می‌گردید.

سطوح شغلی مقوله دیگری است که می‌تواند رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار دهد. رضایت شغلی در میان کتابداران متخصص و غیر متخصص کتابخانه‌ها به آزمون گذاشته شد. تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده، نشان داد که میان رضایت شغلی کتابداران متخصص و غیر متخصص تفاوت معنی داری وجود دارد. بدین ترتیب که میانگین نمرات رضایت شغلی نزد گروه نخست بالاتر از گروه دوم می‌باشد. بنابراین پاسخ داده شده به پرسش اول مثبت می‌باشد. اما آزمونی که در مورد مقایسه رضایت شغلی نزد کسانی که از تحصیلات دانشگاهی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی برخوردار بودند و کارکنانی که فاقد این نوع تحصیلات بودند انجام گردید نشان داد که تفاوت معنی داری میان رضایت شغلی این دو گروه وجود ندارد. بنابراین می‌توان چنین نتیجه گرفت که تحصیلات تخصصی به تنهایی نمی‌تواند تأثیر عمده‌ای در رضایت شغلی کارکنان داشته باشد.

این واقعیت از آنجا ناشی می‌شود که کارهای تخصصی کتابداری آنطور که باید در کتابخانه‌های مورد بررسی تفکیک نشده است. علاوه بر این احتمال دارد که افراد با دانش کتابداری در کتابخانه‌ها همان کاری را انجام دهند که افراد فاقد تخصص یاد شده انجام می‌دهند. بنابراین لازم است که مدیران کتابخانه‌ها توجه و سعی بیشتری را در تفکیک وظایف گروه‌های مذکور انجام دهند. بدین ترتیب که گروه‌های مختلف شرح شغل و وظایف مشخص تری داشته باشند.

کتابخانه های دانشگاه شیراز و دانشگاه علوم پزشکی شیراز از سیاست های متفاوتی در سرپرستی کتابخانه ها پیروی می کنند. بدین ترتیب که در دانشگاه شیراز سرپرستی کتابخانه ها به اعضای هیأت علمی دانشکده ها و در دانشگاه علوم پزشکی شیراز این مسؤولیت به کتابداران سپرده می شود. احتمال می رفت که در کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی به خاطر سرپرستی کتابداران متخصص و ارتباط بیشتر و نزدیک تر آنها با کارکنان میزان رضایت شغلی بالا باشد. آزمون های انجام شده نشان داد که نه تنها مقیاس فرعی سرپرستی در کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی از میانگین نمره ای بالاتر از دانشگاه شیراز برخوردار نیست بلکه میانگین نمرات رضایت شغلی کارکنان کتابخانه های دانشگاه شیراز تا حدودی بالاتر از نمرات رضایت شغلی کارکنان کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی شیراز می باشد. آزمون ها همچنین نشان دادند که تفاوت های موجود در رضایت شغلی میان کارکنان کتابخانه های دو دانشگاه معنی دار نمی باشند.

### یادداشت ها

1. Minnesota Satisfaction Questionnaire
2. Dallas-Fort Worth
3. Job Description Index
4. Need Satisfaction Questionnaire
5. Support staff
6. Job Satisfaction Survey
7. Test- retest
8. Correlation coefficients
9. Reliability
10. Analysis of variance

۱۱. قابل ذکر است که در این پژوهش تمامی مقیاس ها به منظور سنجش فرضیات مورد آزمون قرار گرفته اما تنها مواردی که تفاوت معنی داری در گروه ها بر اساس مقیاس ها مشاهده شده است، گزارش خواهد شد.

12. Scheffe test

### منابع

#### الف: فارسی

- آزاد، اسداله. (۱۳۷۵). *رضایت از کار، نامه انجمن کتابداران ایران*، ۱۱، ۲، ۲۱۸ - ۲۰۸، تابستان.
- پلیت، کنت و استون، الیزابت. (۱۳۵۳). *عوامل مؤثر در خرسندی از کار کتابداری، نامه انجمن کتابداران ایران*، ترجمه پروین علومی، ۷، ۴، ۴۸۸ - ۵۱۳، زمستان.
- گوهری بهبهانی، غلامرضا. (۱۳۷۵). *بررسی تیوری دو عاملی هرزبرگ در میان اعضای هیأت علمی دانشگاه های شیراز و علوم پزشکی شیراز، پایان نامه فوق لیسانس، شیراز: دانشگاه شیراز، دانشکده علوم تربیتی.*

#### ب: انگلیسی

- Chwe, Steven Seakho. (1978). *A Comparative Study of Job Satisfaction: Catalogers and Reference Librarians in Universities Libraries*, *The Journal of Academic Librarianship*, 4(3), 139 - 43
- D'elia, George P. (1979). *The Determinations of Job Satisfaction among Beginning Librarians*, *Library Quarterly*, 49(3), 283 - 302.
- Fitch, Donna K. (1993). *Job Satisfaction among Library Support Staff in Alabama Academic Libraries*, *College and Research Libraries*, 54(3), 255 - 69.

- Kreitz, Patricia A., and Ogaden, Annegret.(1990). *Job Responsibilities and Job Satisfaction at the University of California Libraries, College and Research Libraries*, 51(4), 297 - 312.
- Leckie, George J., and Brett, Jim. (1997). *Job Satisfaction of Canadian University Librarians: A National Survey, College and Reserch Libraries*, 58(1), 31 - 55.
- Lynch, Beverly P., and Verdin, Jo Ann. (1987). *Job Satisfaction in Libraries: A Replication, Library Quarterly*, 57(2), 190 - 202.
- Lynch, Beverly P., and Verdin, Jo Ann. (1983). *Job Satisfaction in Libraries: Relationships of the Work Itself, Age, Sex, Occupational Group, Tenure, Supervisory Level, Career Commitment, and Library Department, Library Quarterly*, 53, 434 - 47.
- Parmer, Coleen and East, Dennis. (1993). *Job Satisfaction among Support Staff in Twelve Ohio Academic Libraries, College and Research Libraries*, 54(1), 43 - 57.
- Spector, Paul E .(1985). *Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey, American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693 - 713.
- Stueart, Robert D.(1987). *Library Management*, (3rd Ed.),Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.
- Vaughn, William J., and Dunn, J.D.(1974). *A Study of Job Satisfaction in Six University Libraries, College and Research Libraries*, 163 - 77.
- Wahba, Susanne Patterson.(1975). *Job Satisfaction of Librarians: A Comparison between Men and Women, College and Research Libraries*, 45 - 51.