

## رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی ایران

فرحناز کهن<sup>۱</sup>

### چکیده

این تحقیق به منظور تعیین میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی اجرا شده است. روش پژوهش، پیمایشی ست و اطلاعات از طریق پرسشنامه فراهم شده است. جامعه آماری ۱۹۵ نفر متشکل از ۱۴۷ زن و ۴۸ مرد است. اطلاعات داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی تجزیه و تحلیل شده است. برای سنجش رابطه متغیرها و آزمون فرضیه، از آزمون "تی"، "همبستگی" و "تحلیل واریانس" استفاده شده است.

نتایج نشان می‌دهد که هیچ رابطه‌ای میان رضایت شغلی و متغیرهای جنسیت، مدرک تحصیلی، سابقه اشتغال، نوع استخدام و کاری که کتابداران انجام می‌دهند، وجود ندارد در حالی که میان رضایت شغلی و رشته تحصیلی رابطه معناداری وجود دارد و کسانی (۵۷/۴ درصد) که تحصیلات کتابداری داشته‌اند نسبت به کسانی (۴۲/۶ درصد) که در رشته غیر کتابداری تحصیل کرده‌اند رضایت بیشتری از خود نشان داده‌اند و همچنین میزان رضایت کتابداران از روابط انسانی موجود و سیاست‌ها و خطمشی مدیریت بیش از حد متوسط (بر اساس طیف لیکرت) بوده است در حالی که بقیه مؤلفه‌ها (امکانات رفاهی و مادی، امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی، امنیت شغلی، پایگاه اجتماعی) کمتر از حد متوسط بوده است؛ بنابراین فرضیه تحقیق مبنی بر رضایت بیش از ۵۰ درصد از کتابداران کتابخانه ملی از شغل خود تأیید نمی‌شود.

### کلیدواژه‌ها

رضایت شغلی، کتابداران، کتابخانه ملی ایران

### مقدمه

می‌رسد رضایت کاری نتیجه مقایسه میان درک خود از تجربیات شغلی با برخی استانداردهای شخصی ست.

رضایت شغلی یکی از موضوعاتی ست که بارها در سازمان‌های مختلف درباره آن مطالعه شده است و به نظر



### تعریف مسئله

کتابخانه ملی هر کشوری، کتابخانه مادر آن کشور محسوب می‌شود و در کامل‌ترین وضعیت خود آینه تمام‌نمای فرهنگ معنوی آن قوم و ملت به شمار می‌رود. آثار مکتوب و مصوری که طی اعصار و قرون متمادی در کتابخانه ملی گردآوری و حفاظت شده، میراث فرهنگی نسل‌های کهنی است که ظاهراً از صحنه تاریخ ناپدید شده‌اند. کتابخانه ملی هر کشور از آن لحاظ دارای شأن و منزلت برجسته‌ای است که گنجینه آثار ارزشمند پیشینیان محسوب می‌شود و در آن هر اثری، ارزش خاص و بی‌مانند خود را دارد. به لحاظ اهمیتی که کتابخانه ملی در هر جامعه دارد و نیازهای اطلاعاتی روزافزون جامعه و لزوم دستیابی به اطلاعات مفید در زمان مناسب، ضرورت بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در آن را بیان می‌کند. رضایت شغلی کتابداران که جایگاه مهمی در جامعه اطلاعاتی دارند بر کیفیت خدماتی که به انجام می‌رسانند تأثیر خواهد گذاشت.

کتابخانه ملی برنامه‌ریز و هدایت‌کننده جریان اطلاع‌رسانی در کشور و کتابخانه‌ای مرجع و معتبر برای محققان داخل و خارج است.

تحقق اهداف کتابخانه ملی که گردآوری و سازماندهی همه جانبه انتشارات یک کشور، تهیه کتابشناسی ملی، ارائه خدمات اطلاعاتی مفید و مؤثر جامعه محقق و

یعنی مقایسه فرد از آنچه وجود دارد با آنچه می‌خواهد؛ و آنچه فکر می‌کند لیاقت دارد و آنچه دیگران دریافت می‌کنند (۷: ۱۶۰).

هنگامی که کارکنان به سازمانی می‌پیوندند مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها، آرزوها و آموخته‌های گذشته را که بر روی هم انتظارات شغلی را می‌آفریند با خود به همراه می‌آورند. رضایت از شغل نمایان‌کننده همخوانی توقعات انسان با مزایایی است که کار فراهم می‌کند. به بیان دیگر خشنودی شغلی مجموعه‌ای از احساس‌های سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن به شغل خود نگاه می‌کنند. کار کردن جزء نیازهای ذاتی انسان به شمار می‌رود و انسان‌ها با کار کردن، می‌توانند تمایلات و نیازهای خود را برآورده کنند. به همین دلیل یکی از اهداف مهم مدیریت نیروی انسانی آن است که با رضایت کامل ملزومات شغل را با توانایی‌ها و تمایلات کارکنان تطبیق دهند به گونه‌ای که با طراحی مناسب نیازها برآورده شوند (۶: ۵-۱۰). موضوع رضایت شغلی مهم‌ترین موضوع در مبحث حفظ و نگهداری منابع انسانی هر سازمان است؛ زیرا به طور مستقیم به مسائلی چون سلامت جسمی و روانی کارکنان، مشکلات مدیریتی و اداره سازمان، و کیفیت ارائه کارکنان مربوط می‌شود و شناخت مشکلات، موانع و مسائل ناشی از ناخشنودی شغلی زمانی میسر می‌شود که جنبه‌های آشکار و پنهان واکنش‌های ناشی از آن روشن شود.

شغلی بر اساس خواسته‌های معقول و مطلوب کارکنان کتابخانه دست یافت.

### روش پژوهش و جامعه آماری

روش تحقیق پیمایشی ست و جامعه آماری مورد تحقیق، کتابداران کتابخانه ملی هستند. کتابدار در این پژوهش به فردی اطلاق می‌شود که دارای تحصیلات دانشگاهی باشد و در یکی از بخش‌های خدمات فنی و عمومی و یا معاونت پژوهشی مشغول به کار باشد، معاونان و مدیر کل‌های بخش‌های مذکور در جامعه تحقیق نمی‌گنجد. تعداد کتابداران ۲۰۵ نفر است که از این تعداد ۱۹۵ نفر پرسشنامه را پس از پاسخگویی بازگرداندند یعنی ۹۵ درصد از پرسشنامه‌ها پاسخ داده شده است.

### تجزیه و تحلیل اطلاعات

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی ویرایش دهم<sup>۲</sup> تحلیل شده است. بدین ترتیب که تنظیم داده‌ها و محاسبه درصدها و میانگین‌ها با استفاده از روش

**هنگامی که کارکنان به سازمانی می‌پیوندند مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها، آرزوها و آموخته‌های گذشته را که بر روی هم انتظارات شغلی را می‌آفریند با خود به همراه می‌آورند. رضایت از شغل نمایان‌کننده همخوانی توقعات انسان با مزایایی ست که کار فراهم می‌کند.**

آمار توصیفی اجرا شده و از سوی دیگر برای مقایسه دو میانگین همگن با هم از آزمون "تی" استفاده و برای مقایسه بیش از دو میانگین از آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است و سپس به بررسی میزان همبستگی میان رضایت شغلی با جنبه مختلف شغلی پرداخته شده است. با استفاده از روش ضریب همبستگی چند متغیره، سطح معناداری ارتباطات محاسبه و ارزیابی شده است تا مشخص شود هر یک از مؤلفه‌ها، یا جنبه‌های شغلی تا چه میزان در تعیین میزان رضایت شغلی مؤثر است.

پژوهشگر، تولید ابزار کتابشناختی، و ایجاد هماهنگی در شبکه کتابخانه‌های یک کشور است؛ به تأمین رضایت کتابداران از شغلشان وابسته است.

### پرسش‌های اساسی پژوهش

۱. کتابداران از امکانات رفاهی و مادی شغلی تا چه حد رضایت دارند؟
۲. کتابداران از امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی در زمینه‌های لازم برای ابتکار و خلاقیت تا چه حد رضایت دارند؟
۳. کتابداران از روابط انسانی موجود در محیط کار تا چه حد رضایت دارند؟
۴. کتابداران از امنیت شغلی موجود در محیط کار تا چه حد رضایت دارند؟
۵. کتابداران از پایگاه اجتماعی حرفه خود تا چه حد رضایت دارند؟
۶. کتابداران از سیاست‌ها و خط‌مشی مدیریت کتابخانه تا چه حد رضایت دارند؟

### هدف و فایده پژوهش

- هدف از این پژوهش تعیین میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی ایران است. چنین تحقیقاتی چنانچه به‌طور سازمان یافته و اصولی و با برنامه‌ریزی قبلی هدایت شوند فواید کلی زیر را در بر خواهند داشت:
۱. مدیران مرتبط را از میزان رضایت شغلی کارکنان خود آگاه می‌سازد.
  ۲. مدیران را با احساسات و انتظارات کتابداران آشنا می‌سازد و باعث می‌شود که به درخواست‌های آنان پی ببرند و مشکلات کار آنها را تشخیص دهند و به از میان بردن دشواری‌هایی که به رضایت شغلی کارکنان مربوط است بپردازند.
  ۳. مدیران و دست‌اندرکاران می‌توانند با اتخاذ سیاست‌ها و خط‌مشی صحیح و عملی، شرایط شغلی را به نحوی دلخواه تغییر دهند تا مطلوب کارکنان قرار گیرد و اهداف سازمان نیز تأمین شود.
  ۴. با بهره‌گیری از نتایج و یافته‌های حاصل از این پژوهش‌ها می‌توان به مجموعه‌ای از دستورالعمل‌ها و استانداردهای کلی در زمینه چگونگی ایجاد شرایط متعادل

### فرضیه پژوهش

محقق خود با توجه به تجارب شغلی معتقد است که کتابداران کتابخانه ملی بیش از ۵۰ درصد از شغل خود رضایت دارند.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

#### ۱. جنسیت

### ۳. رشته تحصیلی

با توجه به جدول ۳، ۵۷/۴ درصد از افراد در رشته کتابداری تحصیل کرده‌اند. و بقیه افراد را که ۴۲/۶ درصد از جامعه پژوهش هستند غیر کتابداران تشکیل می‌دهند. نتایج به دست آمده از بررسی این معیار، نشان دهنده این است که میان رشته تحصیلی و رضایت شغلی رابطه

جدول ۱. توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه برحسب جنسیت

جنسیت	تعداد	درصد
مرد	۴۸	۲۴/۶
زن	۱۴۷	۷۵/۴
جمع کل	۱۹۵	۱۰۰

معناداری وجود دارد به عبارت دیگر افرادی که دارای مدرک تحصیلی کتابداری هستند نسبت به کسانی که مدرک غیر کتابداری دارند از شغل خود رضایت بیشتری دارند.

با توجه به جدول ۱ حدود ۷۵/۴ درصد از افراد پژوهش رازنان تشکیل می‌دهند و باقی مانده که ۲۴/۶ درصد است مردان هستند. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که میان جنسیت و رضایت شغلی هیچ رابطه‌ای وجود ندارد.

#### ۲. مدرک تحصیلی

با مشاهده جدول ۲ در می‌یابیم که بیشترین افراد، مدرک تحصیلی کارشناسی دارند که ۷۰/۳ درصد است و بعد از آن دارندگان مدرک کارشناسی ارشد هستند که ۱۸/۵ درصد جامعه را تشکیل می‌دهند. نتایج به دست آمده از بررسی‌ها بیان‌کننده آن است که میان مدرک تحصیلی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود ندارد.

نتایج به دست آمده از بررسی‌ها بیان‌کننده آن است که میان مدرک تحصیلی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول ۲. توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه برحسب مدرک تحصیلی

مدرک تحصیلی	تعداد	درصد
کاردانی	۱۹	۹/۷
کارشناسی	۱۳۷	۷۰/۳
کارشناسی ارشد	۳۶	۱۸/۵
دکتر	۳	۱/۵
جمع کل	۱۹۵	۱۰۰

جدول ۳. توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه برحسب رشته تحصیلی

رشته تحصیلی	تعداد	درصد
کتابدار	۱۱۲	۵۷/۴
غیر کتابدار	۸۳	۴۲/۶
جمع کل	۱۹۵	۱۰۰

از تحقیقات حاکی از آن است که میان سابقه کار کتابداری و رضایت شغلی رابطه‌ای وجود ندارد.

#### ۵. نوع استخدام

با توجه به جدول ۵، ۹۵/۴ درصد از افراد را کارکنان رسمی تشکیل می‌دهند و فقط تعداد کمی که ۴/۶ درصد را تشکیل می‌دهند کارکنان غیررسمی هستند و چون کارکنان رسمی تعدادشان بیشتر از چهار برابر غیررسمی‌ها بود نتوانستیم برایشان آزمون "تی" بگیریم یعنی قبل از

#### ۴. سابقه اشتغال به کار کتابداری

با توجه به جدول ۴، تعداد افرادی که سابقه کار میان ۰ تا ۵ سال دارند بیشترین تعداد را به خود اختصاص دادند (۴۳/۶ درصد) و بعد از آن افرادی که دارای سابقه ۶ تا ۱۰ سال هستند بیشترین تعداد را به خود اختصاص دادند (۲۸/۷ درصد). بقیه دارای سابقه‌های بیشتر از ۱۰ سال هستند و این نشان دهنده این است که در سال‌های اخیر افراد گرایش بیشتری برای کار کردن در شغل کتابداری از خود نشان دادند و یا سال‌های اخیر کتابخانه‌های بیشتری به استخدام داشته‌اند. نتایج حاصل

جدول ۴. توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه برحسب سال اشتغال به کار

سابقه اشتغال به کار	تعداد	درصد
۰ - ۵	۸۵	۴۳/۶
۶ - ۱۰	۵۶	۲۸/۷
۱۱ - ۱۵	۸	۴/۱
۱۶ - ۲۰	۵	۲/۶
۲۱ - ۲۵	۲۳	۱۱/۸
۲۶	۱۸	۹/۲
جمع کل	۱۹۵	۱۰۰

جدول ۵. توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه برحسب نوع استخدام

نوع استخدام	تعداد	درصد
رسمی	۱۸۶	۹۵/۴
غیررسمی	۹	۴/۶
جمع کل	۱۹۵	۱۰۰

گرفتن آزمون "تی"، مشخص شد که هیچ رابطه‌ای میان نوع استخدام و رضایت شغلی وجود ندارد.

#### ۶. محل فعالیت

با توجه به جدول ۶، افرادی که در معاونت خدمات

نیروی انسانی خیلی مهم است و توجه به آن باعث پیشرفت و پیشبرد اهداف سازمان می‌شود. نتایج پژوهش در این باره نشان دهنده آن است که رضایت در این باره ۲/۲۳ و از حد متوسط کمتر است و این به دلیل آن است که کتابخانه ملی در تأمین امکانات لازم

جدول ۶. توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه برحسب محل کار

محل فعالیت	تعداد	درصد
معاونت خدمات فنی و عمومی	۱۸۵	۹۴/۹
معاونت پژوهشی	۱۰	۵/۱
جمع کل	۱۹۵	۱۰۰

فنی و عمومی مشغول هستند بیشترین تعداد را به خود اختصاص داده‌اند (۹۴/۹ درصد). افرادی که در معاونت پژوهشی مشغول هستند، ۵/۱ درصد را تشکیل می‌دهند. نتایج نشان دهنده نبود رابطه میان محل فعالیت و رضایت شغلی است.

برای ارتقاء سطح دانش، مهارت، خلاقیت و ابتکار کارکنان سعی زیادی نکرده است و این با نیاز روزافزون جامعه به اطلاعات روز و اطلاع‌رسانی و عصر فناوری مغایرت دارد.

#### ۷. امکانات رفاهی و مادی

با توجه به جدول ۷ شرایط فیزیکی محیط کار، تجهیزات موجود، امکانات، تسهیلات رفاهی مانند سرویس رفت و آمد، رستوران و مانند آن، حقوق و مزایای دریافتی و تناسب آن با حجم کار، و تحصیلات از عوامل مؤثر در رضایت شغلی هستند. نتایج در این باره بیان‌کننده این است که میانگین رضایت شغلی در این مورد ۲/۰۷ و کمتر از حد متوسط (۲/۵) است. چنین نتیجه گرفته می‌شود که کتابخانه ملی نتوانسته است شرایط مناسبی را از نظر تأمین نیازهای رفاهی و مادی کارکنان فراهم کند.

#### ۹. کیفیت روابط انسانی

با توجه به اطلاعات جدول ۹، کار در محیط صمیمی و دوستانه موجب آرامش و اطمینان خاطر می‌شود و در نتیجه باعث می‌شود که افراد با روحیه و انگیزه بهتری کار کنند و برخورد اخلاقی و درست کارکنان با یکدیگر و مدیران با کارکنان نیز در روحیه کارکنان بسیار مؤثر است. نتایج حاصل از بررسی‌ها نشان می‌دهد که رضایت کارکنان از مقوله کیفیت روابط انسانی ۲/۷۳ است که بالاتر از حد متوسط (۲/۵) است و جای خوشحالی است که هنوز روابط انسانی خوبی در کتابخانه ملی برقرار است.

#### ۸. امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی و زمینه‌های لازم

##### برای ابتکار و خلاقیت

با توجه به داده‌های مندرج در جدول ۸، فراهم کردن امکانات آموزشی و ارتقاء علمی از طریق آموزش‌های کوتاه مدت و ضمن خدمت و برگزاری همایش‌ها و گردهمایی‌ها، کارایی نیروی انسانی را با افزایش اطلاعات وی بالا می‌برد. از طرف دیگر آماده کردن و فراهم نمودن زمینه برای بروز ابتکار و خلاقیت در یک سازمان برای

#### ۱۰. امنیت شغلی

امنیت عبارت است از احساس فراغت نسبی از خطر. این احساس وضع خوشایندی را ایجاد می‌کند و فرد در آن به آرامش روحی و جسمی می‌رسد (۳ : ۹۴۵). با توجه به جدول ۱۰ رضایت از کار و وضعیت استخدامی و مزایایی که برای آینده در سازمان پیش‌بینی می‌شود امنیت شغلی را به دنبال دارد. نتایج به دست آمده از بررسی‌های مربوط به این مورد نشان دهنده این است که امنیت شغلی در کتابخانه



جدول ۷. تجزیه و تحلیل سؤالات مربوط به پرسش امکان‌ات رفاهی و مادی

انحراف معیار	میانگین	بیم‌جواب		بسیار زیاد		زیاد		کم		بسیار کم		شماره
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۰/۸۸	۲/۳	۰	۰	۵/۱	۱۰	۴۲/۶	۸۳	۲۹/۲	۵۷	۲۳/۱	۴۵	۱
۰/۸۶	۲/۱۹	۰/۵	۱	۴/۱	۱	۳۳/۸۷	۶۸	۳۵/۹	۷۰	۲۴/۶۲	۴۸	۲
۰/۸۹	۲/۱۵	۱/۵۴	۳	۴/۱	۱	۳۴/۳۶	۶۷	۳۱/۸	۶۲	۲۸/۲	۵۵	۳
۰/۸۰	۱/۹۳	۰/۵	۱	۱/۰۲	۲	۲۵/۱۳	۴۹	۳۹/۴۹	۷۷	۳۳/۸۵	۶۶	۴
۰/۸۸	۲/۰۱	۱/۵۴	۳	۲/۰۵	۴	۲۳/۵۹	۴۶	۴۵/۶۴	۸۹	۲۱/۱۸	۵۳	۵
۰/۸۲	۱/۹۸	۲/۰۵	۴	۳/۰۷	۶	۲۲/۵۶	۴۴	۴۲/۰۵	۸۲	۳۰/۲۶	۵۹	۶
۱/۰۳	۲/۰۱	۱/۰۲	۲	۳/۰۷	۶	۲۰/۵۱	۴۰	۴۴/۶۱	۸۷	۳۰/۱۶	۶۰	۷
۱۰۰=۱۳۶۵		۱/۰۲	۱۴	۳/۲۲	۴۴	۲۹/۰۱	۳۹۷	۳۸/۳۹	۵۲۴	۲۸/۲۸	۳۸۶	
میانگین کل: ۱۴/۴۸												
انحراف معیار: ۴/۴۶												

جدول ۱. تجزیه و تحلیل سؤالات مربوط به پرسش اساسی امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی

انحراف معیار	میانگین	همچوآب		بسیار زیاد		زیاد		کم		بسیار کم		شماره
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۰/۸۸	۲/۵۲	۰/۵۱	۱	۱۰/۲۶	۲۰	۴۶/۶۶	۹۱	۳۷/۱۸	۵۳	۱۵/۳۸	۳۰	۱
۰/۸۷	۲/۱۳	۴/۱	۸	۴/۶۲	۹	۲۹/۳۳	۵۷	۳۵/۹	۷۰	۲۶/۱۵	۵۱	۹
۱/۸۱	۲/۱۴	۵/۱۳	۱۰	۳/۰۷	۶	۲۸/۲۰	۵۵	۳۱/۲۸	۶۱	۳۲/۳	۶۳	۱۰
۰/۸۶	۲/۰۹	۳/۶	۷	۴/۱۰	۸	۲۸/۲۰	۵۵	۳۶/۴۱	۷۱	۲۷/۷	۵۴	۱۱
۰/۸۳	۲/۲۲	۵/۶۴	۱۱	۱۲/۵۶	۵	۳۶/۹۲	۷۲	۳۳/۳۳	۶۵	۲۱/۵۴	۴۲	۱۲
۱۰۰=۹۷۵		۳/۷۹	۳۷	۴/۹۲	۴۸	۳۳/۸۵	۳۳۰	۳۲/۸۲	۳۲۰	۲۴/۶۱	۲۴۰	جمع کل
												میانگین کل: ۱۱/۸۳
												انحراف معیار: ۳/۳۰



داشتن پایگاه مطلوب در اجتماع بر اساس شغل از خواسته‌های هر فرد است و این امر از جمله عوامل مشوق و ترغیب‌کننده افراد برای حفظ آن شغل است. با توجه به جدول ۱۱، اعتبار اجتماعی سازمانی که فرد در آن کار می‌کند نیز در بقاء آن شغل تأثیر دارد.

ملی کمتر از حد متوسط و به میزان ۲/۳۵ است که حد متوسط ۲/۵ است و این بیان‌کننده این است که شرایط موجود نتوانسته است امنیت شغلی کتابداران را تأمین نماید.

#### ۱۱. پایگاه اجتماعی

داشتن پایگاه مطلوب در اجتماع بر اساس شغل از خواسته‌های هر فرد است و این امر از جمله عوامل مشوق و ترغیب‌کننده افراد برای حفظ آن شغل است. با توجه به جدول ۱۱، اعتبار اجتماعی سازمانی که فرد در آن کار می‌کند نیز در بقاء آن شغل تأثیر دارد. طرز نگرش افراد جامعه به آن حرفه و آن سازمان نیز در بقاء فرد در آن شغل مؤثر است. نتایج حاصل از تحقیقات در این باره نشان می‌دهد که میانگین رضایت افراد از این مقوله ۲/۴۰ است که کمتر از حد متوسط رضایت (۲/۵) است.

#### ۱۲. سیاست‌ها و خط‌مشی مدیریت

مدیریت عبارت است از استفاده بهینه از منابع انسانی و غیرانسانی در تحقق اهداف از پیش تعیین شده با توجه به قوانین حاکم (۲: ۲۶). مدیران با سبک مدیریتی خود رفتار و عملکرد و نوع نگرش خود را نسبت به کارکنان تا حدود زیادی تعیین و تعریف می‌کنند و هر مدیر، سبک خاصی که دارد خط‌مشی‌ها و سیاست‌های خود را پیاده می‌کند. با توجه به جدول ۱۲ نتایج حاصل از بررسی‌های مرتبط بیان‌کننده این موضوع است که رضایت کتابداران از سیاست‌ها و خط‌مشی مدیران با ۲/۵۶ بیش از حد متوسط بوده است و این نشان می‌دهد که کتابداران با سیاست‌ها و خط‌مشی مدیران تا حدودی موافق هستند ولی مشخص

جدول ۹. تجزیه و تحلیل سؤالات مربوط به پرسش‌های روابط انسانی

شماره	محتوای سؤال	بسیار کم		کم		زیاد		بسیار زیاد		هم‌چون		میانگین	انحراف معیار
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد		
۱۳	کیفیت روابط انسانی (کارکنان با هم)	۱۶	۸/۲۱	۴۱	۲۴/۶۲	۱۰۴	۵۳/۳۳	۲۵	۱۲/۱۲	۲	۱/۰۴	۲/۱۲	۰/۸۹
۱۴	برخورده اخلاقی مدیر بخش با کارکنان	۱۲	۶/۱۵	۴۳	۲۲/۰۵	۶۷	۳۴/۳۶	۶۱	۳۴/۸۷	۵	۲/۵۷	۳/۰۱	۰/۹۲
۱۵	رفتار مراجعه‌کنندگان و میزان قدرشناسی آنان	۲۵	۱۲/۸۲	۴۴	۲۲/۵۶	۸۷	۴۴/۶۲	۱۵	۷/۹۲	۲۴	۱۲/۳	۲/۵۴	۰/۸۵
		۵۳	۹/۱	۱۳۵	۲۲/۱	۲۵۱	۴۴/۱	۱۰۸	۱۸/۲۶	۳۱	۵/۳	۱۰۰=۵۸۵	
میانگین کل:		۸/۱۸											
انحراف معیار:		۱/۸۴											

جدول ۱۰. تجزیه و تحلیل سؤالات مربوط به پرسش اساسی امنیت شغلی

انحراف معیار	میانگین	همچوآب		بسیار زیاد		زیاد		کم		بسیار کم		محتوای سؤال	شماره
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
۰/۸۰	۲/۱۶	۲/۵۶	۵	۳/۵۹	۷	۲۹/۲۳	۵۷	۴۳/۵۹	۸۵	۲۱/۰۲	۴۱	مزایای تعیین شده برای آینده	۱۶
۰/۹۴	۲/۴۵	۱/۵۴	۳	۱۰/۷۷	۲۱	۴۲/۵۶	۸۳	۲۵/۱۳	۴۹	۲۰	۳۹	رضایت از کار در کتابخانه ملی	۱۷
۰/۹۲	۲/۴۱	۲/۰۵	۴	۸/۲۰	۱۶	۳۵/۶۴	۸۹	۲۲/۵۶	۴۴	۲۱/۵۴	۴۲	رضایت از وضعیت استخدامی	۱۸
	۱۰۰=۵۸۵	۲/۰۵	۱۲	۷/۵۲	۴۴	۳۹/۱۴۵	۲۲۹	۲۰/۴۳	۱۷۱	۲۰/۸۵	۱۲۲		
													میانگین کل: ۷/۵۲
													انحراف معیار: ۲/۱۲

جدول ۱۱: تجزیه و تحلیل سؤالات مربوط به پرسش اساسی پایگاه اجتماعی

انحراف معیار	میانگین	همه جواب		بسیار زیاد		زیاد		کم		بسیار کم		محتوای سؤال	شماره
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
۰/۰۹	۲/۷۰	۲/۰۵	۴	۱۸/۹۷	۳۷	۴۲/۰۵	۸۲	۲۵/۶۴	۵۰	۱۱/۲۱	۲۲	خود را جزئی از کتابخانه می‌دانند.	۱۹
۰/۸۹	۲/۲۵	۵/۱۲	۱۰	۵/۶۴	۱۱	۳۴/۸۷	۶۸	۳۱/۷۹	۶۲	۲۲/۵۶	۴۴	اهداف نهایی سازمان	۲۰
۰/۹۴	۲/۴۱	۴/۶۱	۹	۱۰/۸۷	۲۱	۳۱/۴۴	۶۳	۲۷/۱۸	۵۳	۲۰	۳۹	موقعیت و پایگاه اجتماعی حرقه کتابداری	۲۱
۰/۹۳	۲/۴۹	۲/۰۵	۴	۱۲/۸۲	۲۵	۳۸/۹۷	۷۶	۲۹/۲۳	۵۷	۱۶/۹۲	۳۳	اعتبار اجتماعی کتابخانه ملی	۲۲
۱۰۰=۷۸۰		۳/۴۶	۲۷	۱۲/۰۵	۹۴	۳۸/۳۳	۲۹۹	۲۸/۴۶	۲۲۲	۱۷/۶۹	۱۳۱	درصد	
میانگین کل: ۹/۶۱													
انحراف معیار: ۲/۵۱													

جدول ۱۲. تجزیه و تحلیل سوالات مربوط به پوشش اساسی سیاست‌ها و خط‌مشی مدیریت

انحراف معیار	میانگین	بموجب		بسیار زیاد		زیاد		کم		بسیار کم		محتوای سؤال	شماره
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
۰/۸۲	۲/۹۴	۳/۵۹	۷	۳۱/۱۹	۶۲	۳۲/۸۲	۶۴	۲۵/۶۴	۵۰	۶/۱۵	۱۲	تأثیر ایجاد تغییر در ساعات کار	۲۳
۰/۸۲	۲/۷۰	۱/۰۲	۲	۱۴/۳۶	۲۸	۴۹/۸۴	۹۷	۲۶/۱۵	۵۱	۸/۷۱	۱۷	رضایت از مسئولیت محوله توسط مدیرینش	۲۴
۰/۹۷	۲/۶۰	۲/۰۵	۴	۱۷/۴۴	۳۴	۴۰	۷۸	۲۴/۱۰	۴۷	۱۶/۴۱	۳۲	چگونگی رعایت انصاف بین کارکنان	۲۵
۰/۸۹	۲/۷۳	۲/۰۵	۴	۱۸/۹۷	۳۷	۴۴/۵۹	۸۵	۲۵/۶۴	۵۰	۹/۷۴	۱۹	اهمیت نظرات کارکنان در تصمیم‌گیری	۲۶
۰/۹	۲/۳۲	۵/۱۳	۱۰	۸/۷۱	۱۷	۳۱/۱۹	۶۲	۳۵/۳۸	۶۹	۱۸/۹۷	۳۷	توجه مدیر به جذب نیروهای متخصص	۲۷
۲/۴۲	۲/۳۳	۵/۶۴	۱۱	۶/۶۶	۱۳	۲۹/۲۳	۵۷	۳۰/۸۷	۶۰	۲۷/۷	۵۴	انتقال از بخشی به بخش دیگری	۲۸
۰/۹۵	۲/۳۱	۱۴/۸۲	۲۵	۸/۲۰	۱۶	۳۷/۴۴	۷۳	۲۱/۰۲	۴۱	۲۰/۵۱	۴۰	ارزشیابی عملکرد و فعالیت‌ها	۲۹
۱۰۰=۱۳۵		۴/۶۲	۶۳	۱۵/۱۶	۲۰۷	۳۷/۸۰	۵۱۶	۲۶/۹۶	۳۶۱	۱۵/۴۶	۲۱۱	درصد	
												میانگین کل:	۱۷/۹۰
												انحراف معیار:	۴/۳۷

جدول ۱۳. تجزیه و تحلیل پرسش انگیزه گرایش به حرفه کتابداری

گزینه	محتوای گزینه	تعداد	درصد
الف	تحصیلاتتان در این رشته بوده است	۳۲	۱۶/۴
ب	علاقه شخصی به این حرفه	۸۶	۴۴/۱
ج	شرایط مناسب و رونق بازار این حرفه	۱۸	۹/۲
د	عدم دستیابی به حرفه مناسب با علاقه و تحصیلات	۴۹	۲۵/۱
هـ	مواد دیگر	۱۰	۵/۱
جمع کل		۱۹۵	۱۰۰

به دلیل دستیابی نداشتن به حرفه مناسب با علاقه و تحصیلاتشان این حرفه را برگزیده‌اند و تعداد افرادی که موارد دیگر را ذکر کرده‌اند ۵/۱ درصد از افراد پژوهش است.

نیست که چرا مدیران به رضایت شغلی کتابداران اهمیت نمی‌دهند.

#### ۱۳. انگیزه گرایش به حرفه کتابداری

انگیزه که گاهی با عنوان نیاز، خواسته، کشش و تمایل درونی نیز از آن یاد می‌شود، موجب برانگیختن انسان برای حرکت و عمل است. انگیزه‌ها یا نیازها دارای قدرتند و بنابراین در هر لحظه از زمان، قوی‌ترین نیاز، رفتار انسان را کنترل می‌کند و انسان را برای رسیدن به هدفی به فعالیت وا می‌دارد. تفاوت میان نیازها، رفتارها و اهداف این است که نیازها جنبه درونی دارند ولی رفتارها و اهداف تظاهر خارجی و بیرونی دارند. نکته‌ای که ذکر آن در این جا ضروری است تأثیر محرک‌های محیطی در برانگیختن افراد است یعنی صرف نظر از نیازها و خواسته‌های درونی وجود برخی عوامل محیطی نیز موجب انگیزش فرد می‌شود (۴: ۱۰۷).

با توجه به جدول ۱۳ نتایج حاصل از بررسی انگیزه گرایش به حرفه کتابداری حاکی از آن است که ۱۶/۴ درصد از افراد مورد مطالعه به دلیل اینکه فارغ‌التحصیل این رشته هستند وارد این حرفه شده‌اند و ۴۴/۱ درصد از افراد مورد پژوهش صرفاً به علت علاقه شخصی این حرفه را برگزیده‌اند و بیشترین تعداد را به خود اختصاص داده‌اند. به تجربه ثابت شده است که بیشتر این افراد در کار خود نیز موفق هستند. در این آزمون ۹/۲ درصد از افراد مورد مطالعه، علت روی آوردن به این حرفه را شرایط مناسب کار دانسته‌اند. ۲۵/۱ درصد از افراد مورد پژوهش

انگیزه که گاهی با عنوان نیاز، خواسته، کشش و تمایل درونی نیز از آن یاد می‌شود، موجب برانگیختن انسان برای حرکت و عمل است. انگیزه‌ها یا نیازها دارای قدرتند و بنابراین در هر لحظه از زمان، قوی‌ترین نیاز، رفتار انسان را کنترل می‌کند و انسان را برای رسیدن به هدفی به فعالیت وا می‌دارد. تفاوت میان نیازها، رفتارها و اهداف این است که نیازها جنبه درونی دارند ولی رفتارها و اهداف تظاهر خارجی و بیرونی دارند.

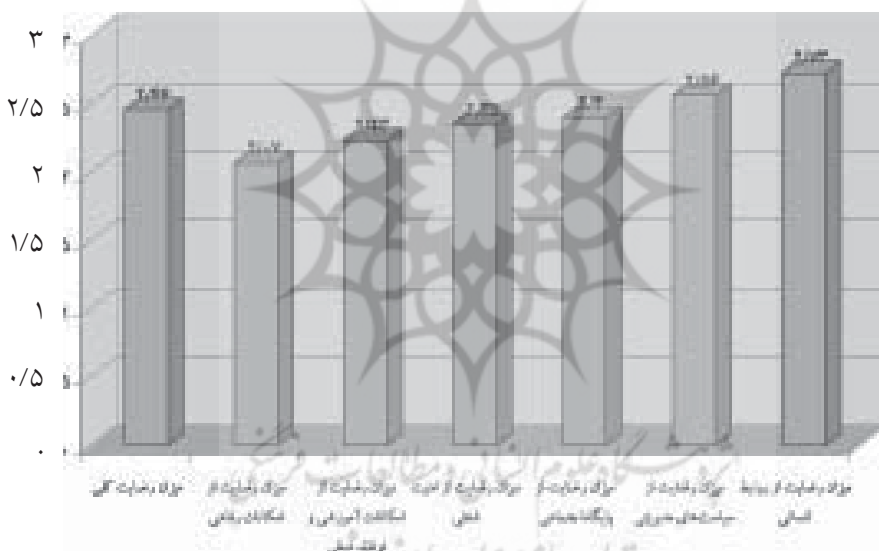
#### ۱۴. بررسی میزان رضایت شغلی به صورت کلی

برای بررسی تأیید یا رد فرضیه پژوهش نیاز به سنجش رضایت کلی کتابداران داریم. رضایت شغلی دارای جنبه‌های مختلف است که در این پژوهش ۶ جنبه مهم آن را تجزیه و تحلیل نموده‌ایم. نتایج حاصل از این تجزیه و تحلیل‌ها حاکی از آن است که میزان رضایت کتابداران از چهار مؤلفه: ۱. امکانات رفاهی و مادی؛ ۲. امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی؛ ۳. امنیت شغلی؛ ۴. پایگاه اجتماعی (بر اساس طیف لیکرت) پائین‌تر از حد متوسط است. و میزان رضایت کتابداران از دو مؤلفه: ۱. روابط انسانی؛ ۲. سیاست‌ها و خط‌مشی مدیریت بیشتر از حد متوسط است. حد متوسط در طیف لیکرت عدد ۲/۵ است که در این پژوهش عدد به دست آمده ۲/۴۶ است و

جدول ۱۴. ارزیابی میزان رضایت شغلی به طور کلی (از طریق پرسش‌های اساسی)

شماره پرسش اساسی	محتوای پرسش	میانگین به دست آمده در طیف لیکرت	میانگین کل	انحراف استاندارد
۱	میزان رضایت از امکانات رفاهی، مادی	۲/۰۷	۱۴/۴۸	۴/۴۶
۲	میزان رضایت از امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی	۲/۲۳	۱۱/۱۳	۳/۳۰
۳	میزان رضایت از روابط انسانی	۲/۷۳	۸/۱۸	۱/۸۴
۴	میزان رضایت از امنیت شغلی	۲/۳۵	۷/۰۴	۲/۱۲
۵	میزان رضایت از پایگاه اجتماعی	۲/۴۰	۹/۶۱	۲/۵۱
۶	میزان رضایت از خط‌مشی و سیاست‌های مدیریت	۲/۵۶	۱۷/۹۰	۴/۳۷
جمع میانگین کل به دست آمده		۷۱/۳۴	جمع میانگین کل حد متوسط ۷۲/۵	

بنابراین با توجه به نتایج فوق فرضیه مبنی بر رضایت بیش از ۵۰ درصد از کتابداران از شغل خود تأیید نمی‌شود (جدول ۱۴) (نمودار ۱).



نمودار ۱. مقایسه میانگین پرسش‌های مربوط به رضایت شغلی و تعیین میزان رضایت کلی

خط‌مشی مدیریت) با درجه اطمینان ۹۵ درصد ارتباط مثبت وجود دارد و در بسیاری از موارد میزان همبستگی در سطح بالایی قرار دارد. در بررسی میان متغیرها آزمون همبستگی نیز نشان می‌دهد که متغیرها با یکدیگر ارتباط معناداری دارند به طوری که فقط میان امکانات رفاهی و امنیت شغلی میزان همبستگی معنادار نیست و در همه موارد دیگر مقدار همبستگی

#### رابطه میان رضایت شغلی با مؤلفه‌های مرتبط با آن و مؤلفه‌های دیگر

بر اساس نتایج جدول ۲ می‌توان گفت که میان میزان رضایت شغلی با هر یک از مؤلفه‌های مورد مطالعه (۱. امکانات رفاهی و مادی، ۲. امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی و مانند آن، ۳. روابط انسانی، ۴. امنیت شغلی، ۵. پایگاه اجتماعی، ۶. سیاست‌ها و

معنادار بوده است و رابطه میان متغیرها تأیید می شود یا به بیان دیگر:

الف. میان امکانات رفاهی و میزان رضایت از این گونه امکانات با میزان رضایت آموزشی و ارتقاء شغلی موجود در محیط کار ارتباط مثبت وجود دارد.

ب. میان امکانات آموزشی و ارتقاء شغلی و مانند آن با میزان رضایت از مؤلفه های امکانات رفاهی مادی، سیاست ها و خط مشی مدیریت، امنیت شغلی و پایگاه اجتماعی ارتباط وجود دارد.

ج. میان میزان رضایت از روابط انسانی موجود در محیط کار با مؤلفه مدیریت، ارتباط مثبت وجود دارد و این امر حاکی از نقش مدیریت کتابخانه در ایجاد روابط دوستانه و

صمیمی میان خود با کارکنان و نیز کارکنان با کارکنان است. د. میان میزان رضایت کارکنان از امنیت شغلی با مؤلفه

امکانات رفاهی و مادی ارتباط معناداری وجود ندارد.

ه. میان میزان رضایت جامعه مورد مطالعه از پایگاه اجتماعی حرفه کتابداری و کتابخانه ملی با مؤلفه های امکانات آموزشی و امنیت شغلی و خط مشی مدیریت ارتباط وجود دارد.

و. میان میزان رضایت از سیاست ها و خط مشی مدیریت با مؤلفه های آموزشی، روابط انسانی موجود و پایگاه اجتماعی ارتباط بیشتر و با امکانات رفاهی و مادی و امنیت شغلی ارتباط کمتر از موارد قبلی است.

جدول ۱۵. بررسی میزان رضایت شغلی و موارد مرتبط با شغل

	۱	۲	۳	۴	۵	۶
رضایت شغلی	امکانات رفاهی مادی	امکانات آموزشی و ارتقاء	روابط انسانی	امنیت شغلی	پایگاه اجتماعی	سیاست ها و خط مشی مدیریت
رضایت شغلی	۰/۷۲۵ (۱۹۲) P=0	۰/۷۸۹ (۱۹۲) P=0	۰/۷۶۱ (۱۸۸) P=0	۰/۴۷۱ (۱۹۱) P=0	۰/۷۵۶ (۱۹۰) P=0	۰/۸۳۷ (۱۸۵) P=0
۱ امکانات رفاهی و مادی	۰/۷۲۵ (۱۸۵) P=0	۰/۴۸۸۶ (۱۹۰) P=0	۰/۳۳۴ (۱۹۲) P=0	۰/۱۵۲ (۱۹۴) P=0.053	۰/۵۷ (۱۸۸) P=0	۰/۴۶۲ (۱۹۲) P=0
۲ امکانات آموزشی ارتقاء شغلی	۰/۷۸۹ (۱۹۲) P=0	۰/۴۸۸۶ (۱۹۰) P=0	۰/۵۱۵ (۱۹۲) P=0	۰/۲۶۹ (۱۸۹) P=0.001	۰/۵۰۴ (۱۹۳) P=0	۰/۶۳۸ (۱۹۳) P=0
۳ روابط انسانی	۰/۷۶۱ (۱۸۸) P=0	۰/۳۳۴ (۱۹۲) P=0	۰/۵۱۵ (۱۹۲) P=0	۱/۰۰۰ (۱۹۰) P=0	۰/۴۱۹ (۱۸۸) P=0	۰/۶۰۳ (۱۹۲) P=0
۴ امنیت شغلی	۰/۴۷۱ (۱۹۱) P=0	۰/۱۵۲ (۱۹۴) P=0.052	۰/۲۶۹ (۱۸۹) P=0.01	۰/۳۶۶ (۱۸۸) P=0	۱/۰۰۰ (۱۹۰) P=0	۰/۴۲۷ (۱۸۸) P=0
۵ پایگاه اجتماعی	۰/۷۵۶ (۱۹۰) P=0	۰/۵۷ (۱۸۸) P=0	۰/۵۰۴ (۱۹۳) P=0	۰/۴۱۹ (۱۹۱) P=0	۱/۰۰۰ (۱۹۰) P=0	۰/۶۲۲۴ (۱۸۸) P=0
۶ سیاست ها و خط مشی	۰/۸۳۷ (۱۸۵) P=0	۰/۴۶۲ (۱۹۲) P=0	۰/۶۳۸ (۱۹۳) P=0	۰/۶۰۳ (۱۹۲) P=0	۰/۴۲۷ (۱۸۸) P=0	۱/۰۰۰ (۱۹۰) P=0





## پیشنهادها

با توجه به نتایج تحقیق حاضر پیشنهاد می‌شود مدیریت کتابخانه ملی به موارد زیر توجه جدی داشته باشند:

۱. ایجاد شرایط مساعد و مطلوب در محیط کار و تعیین حقوق و مزایای کافی برای کتابداران؛

۲. ایجاد امکانات آموزشی برای پیشرفت شغلی کتابداران چه از جنبه تخصصی و چه از جنبه ارتقاء درجه و پست سازمانی؛

۳. اتخاذ شیوه‌های مناسب و عملی برای ارزشیابی کتابداران و قدردانی از کسانی که لیاقت بیشتری از خود نشان داده‌اند؛

۴. تلاش بیشتر برای شناساندن کتابخانه ملی و اهداف و ظایف آن و خدماتی که ارائه می‌نماید، به ویژه ارائه خدمات کتابداری به همه کتابخانه‌های کشور و ایجاد هماهنگی‌های لازم؛

۵. انتخاب و انتصاب مدیران دلسوز و متخصص برای بخش‌ها و پست‌های مدیریتی موجود در کتابخانه؛

۶. دقت در استخدام نیروهای متخصص برای تکمیل کادر کتابخانه و انتصاب آنان در بخش‌های مناسب با توان و علائق آنها؛

۷. مشارکت دادن کتابداران در تصمیم‌گیری‌های اساسی و مرتبط با حوزه کاری و ایجاد نظام مدیریت مشارکتی به طوری که منجر به خلاقیت و نوآوری شود؛

۸. برقراری امنیت شغلی با فراهم‌آوری شرایط جذب به صورت استخدام رسمی؛

۹. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی در جنبه‌های مختلفی از قبیل: چگونگی افزایش میزان رضایت کتابداران، پایگاه اجتماعی حرفه کتابداری، بررسی میزان هماهنگی انتظارات مدیران از کتابداران و کتابداران از مدیران، بررسی عوامل نارضایتی در کتابداران، اجرا شود و تصمیم‌گیری براساس یافته‌های این پژوهش‌ها برای افزایش رضایت شغلی اتخاذ شود.

## منابع

۱. باقری، فاطمه. «میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهر کرج». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده

علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۸.

۲. جاسبی، عبدالله. اصول و مبانی مدیریت. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۶.

۳. شاملو، سعید. بهداشت روانی. تهران: رشد، ۱۳۶۹.

۴. قلی‌پور سلیمانی، علی. مبانی سازمان مدیریت. رشت: حرف نو، ۱۳۷۹.

۵. کایا، ابرو. «رضایت شغلی کتابداران در کشورهای در حال توسعه». ترجمه اسدالله آزاد. در گزیده مقالات ایفلا ۹۵ (ترکیه: ۲۰-۲۶ اوت ۱۹۹۵)، زیر نظر عباس حری، به همت تاج‌الملوک ارجمند. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۵.

6. Maslow, Abraham. *Eupsychian management; a journal*. Home wood : Ill, R.D. Irwin, 1965.

7. Nzotta , Briggs C. *A comparative study of the job satisfaction of Nigerian librarians*. London: International library Review , 1978.

8. Santana, Martin ; Robey , Daniel. "Controlling systems development: effects on job satisfaction of systems professionals". Proceeding of the ACM SIGC PR conference 1994. New York: ACM , 1994.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۸/۱۸