

## میزان کاربست مؤلفه‌های منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد

### مصیب رضایی

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی  
mosaiebrezai@gmail.com

### احمد شعبانی (نویسندهٔ مسئول)

استاد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه اصفهان  
shabania@edu.ui.ac.ir

### سیدعلی سیادت

دانشیار علوم تربیتی دانشگاه اصفهان  
s.a.siadat@edu.ui.ac.ir

### فاطمه نادری خراجی

کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی  
naderi.fatemeh@gmail.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۷/۰۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۳/۲۳

## چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر به بررسی میزان کاربست مؤلفه‌های منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد می‌پردازد.

**روش:** پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعهٔ پژوهش، تمام کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان یزد در سال ۱۳۸۹-۱۳۹۰ را شامل می‌شود. به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول نمونه‌گیری کوکران بهره گرفته شد و تعداد ۱۱۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند و از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردید. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامهٔ محقق‌ساخته است و روایی پرسشنامه توسط استادان متخصص مورد تأیید قرار گرفت و ضریب پایایی آن به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ محاسبه گردید.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که در میان مؤلفه‌های نه‌گانه پژوهش حاضر، بیشترین میانگین‌ها مربوط به گویه‌های «با رفتار خود به مراجعان احترام می‌گذارم» با میانگین ۴/۵۶، «از کار در کتابخانه احساس ارزشمندی دارم» با میانگین ۴/۶۳، و «در حفظ وسایل کتابخانه کوشا هستم» با میانگین ۴/۶۵ بوده است.

**اصالت/ارزش:** موضوع اخلاق و سنجش عملکرد آن به تازگی در متون کتابداری و اطلاع‌رسانی جایگاه ویژه‌ای پیدا کرده است. پیش از این به‌طور نظری مؤلفه‌های اصول اخلاق حرفه‌ای و اخلاق سازمانی از سوی پژوهشگران داخلی و خارجی مورد توجه واقع گردیده است اما در این مقاله سعی شده است تا مؤلفه‌های مصوب نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به منزلهٔ ابزارهای نوین اخلاقی مورد توجه واقع گیرد تا جنبه‌های اخلاق سازمانی را توسعه دهد.

**کلیدواژه‌ها:** کتابداران، کتابخانه‌های عمومی، اخلاق حرفه‌ای، اخلاق سازمانی، یزد

## مقدمه

اخلاق در هر جهان‌بینی و مکتبی مورد توجه بوده و در عرصه‌های مختلف تبلور پیدا می‌کند. اخلاق جمع خُلق، و خُلق شکل ظاهری و صوری اشیاء است. غرایز و مَلَکات و صفات روحی و باطنی انسان اخلاق نامیده می‌شود و به اعمال و رفتاری که از این خلیقات ناشی می‌گردد نیز اخلاق گویند (مهدوی کنی، ۱۳۷۲، ص ۲۶۴).

اخلاق حرفه‌ای بسترهای فراسازمانی دارد و آثار و نتایج مطلوبی را به ارمغان می‌آورد. ترویج اخلاق در سازمان و تعالی اخلاق سازمانی نه تنها محیطی با نشاط و مساعد برای افزایش بهره‌وری می‌آفریند، بلکه فراتر از سازمان، نقش مؤثری در جامعه دارد.

اخلاق حرفه‌ای نقش راهبردی در موفقیت معطوف به آینده سازمان داشته و اجتناب از آن، سازمان‌ها را آسیب‌پذیر و متضرر کرده، در مقابل دستیابی سازمان به اخلاق حرفه‌ای مزایای استراتژیک در فرهنگ سازمانی پدید می‌آورد.

بحث اخلاق در کتابداری شامل دو مبحث است: اصول اخلاق حرفه‌ای و اخلاق اطلاعات، که موضوع نخست به چگونگی به کارگیری اصول اخلاقی در تصمیمات و کارها به عنوان متخصصان اطلاع‌رسانی پرداخته، و دیدگاه ثانوی به زمینه کاربرد اطلاعات می‌پردازد. در پژوهش حاضر، مبحث اول مورد نظر است.

فقدان وجود مدل‌ها و اصول مدون اخلاقی و ارزشی موجب می‌شود تا هر فردی در سازمان بر اساس احساس وجدان خود دست به عمل زند که شاید از دیدگاه فردی او بهترین باشد، اما از نظر جامعه و سازمان و مصالح کلی نظام، چندان خوشایند و مطلوب نباشد. قوانین و مقررات در بسیاری موارد نیاز به تعبیر و تفسیر دارند و بنابراین الگوهای اخلاقی در این زمینه به عضو سازمان کمک کرده و او را به سوی عمل مطلوب هدایت می‌کند و از سوی دیگر، عمل او را با سایرین نیز هماهنگ و متوازن می‌سازد. الگوهای اخلاقی به فرد امکان می‌دهد تا تصمیمات صحیحی اتخاذ کند و از ابهام و سردرگمی‌های یابد (الوانی، ۱۳۸۱، ص ۵۹).

منشور اخلاقی جانشین کارآمد اصول و آیین‌نامه‌های اخلاقی است. این منشور نوع رفتار مورد انتظار مدیران و کارکنان را بیان نموده و به عنوان ملاکی برای ممیزی اخلاق در هر گونه اقدامی در سازمان به کار می‌آید. اصول اخلاقی معیارهای فکری و رفتاری را فراهم می‌کند تا

از طریق آنها کارکنان به مسئولیت و وظایف خود در مقابل سازمان، جامعه، حرفه، همکاران، و مراجعان پی ببرند. آنها همچنین معیارهایی برای قضاوت در مورد عملکرد یا توجیه آن فراهم می‌کنند. کتابداران و متخصصان حرفه‌ای اطلاع‌رسانی موظف‌اند به مراجعان خدمت ارائه کنند و در قبال دیگر همکاران مسئول باشند و به عنوان شهروند نیز وظیفه دارند که از دانش خود برای ارتقاء روحی و فکری جامعه استفاده کنند و به عنوان عضوی از خانواده بشریت، منزلت انسانی را حفظ و حمایت نمایند (براتی علویجه، ۱۳۸۰، ص ۳۵۳).

اصول اخلاق حرفه‌ای موضوعی است که اخیراً در کشور ما بسیار مورد توجه قرار گرفته است. از کتاب‌های منتشر شده، مجلات علمی- پژوهشی راه‌اندازی شده مانند *اخلاق در علوم و فناوری و اخلاق پزشکی*، و نیز سمینارهایی که برگزار شده و می‌شود می‌توان به اهمیت روزافزون این مسأله در میان مشاغل و حرفه‌های مختلف پی برد. اکثر مشاغل سعی در تدوین منشور اخلاقی حرفه‌ای خود نموده و متوجه ضرورت و اهمیت پرداختن به آن شده‌اند، اما در علم کتابداری ظاهراً این ضرورت تا حدی مورد غفلت واقع شده و کتابداران به اصولی که مربوط به انجمن‌های کتابداری آمریکا و بریتانیا و سایر کشورها قانع شده‌اند و حتی بحث و مذاقه کافی درباره آن نکرده‌اند در حالی که اصول اخلاقی باید بر اساس معیارهای اخلاقی و انسانی و موازین فرهنگی هر کشور تدوین شود.

جوهره تعهد کتابدار می‌تواند به بهترین نحو در قالب عملکرد و هدف کتابداران دیده شود، اما اصولی که آنان بر آن پایه عمل می‌کنند باید به شکل مکتوب وجود داشته باشد؛ هم از نظر آگاهی و هم برای تصمیم‌گیری در موقعیت‌های دشوار (رابین<sup>۱</sup>، ۱۳۸۳، ص ۳۵۳).

نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سال ۱۳۸۹ منشوری را به کتابخانه‌ها ارائه کرد که از مضامین اخلاق حرفه‌ای بهره برده و سعی داشته مؤلفه‌هایی در تبیین و بهبود رفتار کتابداران ارائه دهد. این مؤلفه‌ها به شرح زیر است: حفظ، نشر و ترویج ارزش‌های دینی؛ مشاور امین جهت ارتقاء مطالعه مفید؛ ایجاد محیطی امن و جذاب برای اعضاء و مراجعان؛ تکریم ارباب رجوع؛ حفظ اموال عمومی و استفاده بهینه از امکانات؛ التزام در اجرای قوانین و مقررات؛ مهرورزی و احترام به همکاران؛ ارتقاء منزلت اجتماعی کتابداران؛ رشد و ارتقاء دانش.

---

1. Robin

مؤلفه‌های این منشور جنبه‌های متفاوت اخلاقی را هم از ابعاد معنوی و دینی نگریسته، هم به تعالی فکر کتابدار در حوزه‌های رفتاری و مهارت‌های ارتباطی توجه کرده، و هم به جنبه‌های اقتصادی در قالب حفظ بیت‌المال توجه نموده است، به قسمی که مؤلفه‌های مذکور فرد را از هم به منزله کتابداری مؤدب، ملتزم، و مهرورز می‌بیند و از هم به‌عنوان حافظ نفس و اعتلاء دهنده ارزش‌های دینی ملاحظه می‌کند. بر این اساس، هدف کلی این پژوهش این است که تعیین کند کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد تا چه میزان به مؤلفه‌های منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور التزام دارند و این التزام در کدام مؤلفه‌ها بیش از بقیه است. به دلیل توجه شایسته نهاد کتابخانه‌های عمومی به منشور اخلاق حرفه‌ای و رعایت کلیه اموری که کتابداری را به‌عنوان یک حرفه کاملاً اخلاقی، کاربرمدار و ارزشی به جامعه معرفی می‌کند، و نیز به دلیل اینکه برای کتابداران وحدت رویه‌ای فراهم آورده و عملکرد مدیران و کتابداران را از حالت سلیقه‌ای و بلا تکلیفی رها کرده است، در این مقاله سعی شده تا با پرداختن به موضوع اخلاق حرفه‌ای از یک سو توجه محققان به این موضوع جلب گردد و از سوی دیگر اصولی که طبق پژوهش حاضر بیشتر مورد رعایت بود تقویت شود و اصولی که کمتر مورد عنایت بوده توجه بیشتری گردد.

### پرسش‌های پژوهش

پژوهش حاضر قصد دارد به پرسش‌های زیر پاسخ دهد:

۱. میزان کاربست مؤلفه «حفظ، نشر و ترویج ارزش‌های دینی و انقلابی» در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد تا چه حد است؟
۲. میزان کاربست مؤلفه «مشاور امین جهت ارتقاء مطالعه مفید» در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد تا چه حد است؟
۳. میزان کاربست مؤلفه «ایجاد محیطی امن و جذاب برای اعضاء و مراجعان» در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد تا چه حد است؟
۴. میزان کاربست مؤلفه «تکریم ارباب رجوع» در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد تا چه حد است؟

۵. میزان کاربست مؤلفه «حفظ اموال عمومی و استفا‌ه بهینه از امکانات» در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد تا چه حد است؟
۶. میزان کاربست مؤلفه «الترام در اجرای قوانین و مقررات» در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد تا چه حد است؟
۷. میزان کاربست مؤلفه «مهرورزی و احترام به همکاران» در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد تا چه حد است؟
۸. میزان کاربست مؤلفه «ارتقاء منزلت اجتماعی کتابداران» در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد تا چه حد است؟
۹. میزان کاربست مؤلفه «رشد و ارتقاء دانش تخصصی» در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد تا چه حد است؟

### روش پژوهش

با توجه به ماهیت موضوع و هدف پژوهش، این تحقیق از نوع توصیفی - پیمایشی است. این پژوهش از آن جهت توصیفی است که هدف محقق از انجام پژوهش، توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا یک موضوع است (نادری و سیف‌نراقی، ۱۳۸۵، ص ۳۹) و از آن جهت پیمایشی است که پیش‌فرض اصلی این است که می‌توان از طریق مطالعه پاسخ‌های گروهی کوچک، به استنتاج در مورد گروهی بزرگ نائل شد (کومار<sup>۱</sup>، ۱۳۸۱، ص ۴۸).

جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر یزد (۱۴۶ نفر) در سال ۱۳۹۰-۱۳۸۹ است. به منظور تعیین حجم نمونه پس از انجام مطالعه مقدماتی و برآورد واریانس، از فرمول نمونه‌گیری عمومی کوکران<sup>۲</sup> استفاده شد و تعداد ۱۱۱ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب گردید. برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده<sup>۳</sup> استفاده شد زیرا جامعه آماری از گروه‌هایی تشکیل می‌شد که همه فرصت یکسان در انتخاب شدن داشتند.

اجرای هر پژوهشی نیازمند ابزاری جهت گردآوری داده‌ها به منظور پاسخ‌گویی به پرسش‌ها و تبیین آنها است. لذا در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت پرسش‌ها و اهداف آن، از پرسشنامه محقق‌ساخته جهت گردآوری داده‌ها بهره گرفته شد. پرسشنامه حاضر در طیف لیکرت تنظیم شده و حاوی ۴۶ سؤال است.

1. Kumar

2. W. G. Cochran

3. Simple random sampling

برای اعتبارسنجی پرسشنامه از روایی صوری استفاده شد و به منظور سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> استفاده گردید. مقدار ضریب مذکور ۰/۸۶ محاسبه شد که پایایی خوبی را به نمایش می‌گذارد.

پرسشنامه‌ها در طول اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۰ توسط پژوهشگر و به صورت حضوری و با همکاری مسئولان محترم نهاد کتابخانه‌های عمومی استان یزد بین کتابداران توزیع شد و هر ۱۱۱ پاسخنامه گردآوری شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، واریانس، و انحراف معیار در قالب جدول و نمودار استفاده گردید.

### یافته‌ها

در این قسمت ۹ پرسش مبتنی بر مؤلفه‌های منشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور که مشتمل بر مؤلفه‌های «حفظ، نشر و ترویج ارزش‌های دینی و انقلابی»، «مشاور امین جهت ارتقاء مطالعه مفید»، «ایجاد محیطی امن و جذاب برای اعضاء و مراجعان»، «تکریم ارباب رجوع»، «حفظ اموال عمومی و استفاده بهینه از امکانات»، «التزام به اجرای قوانین و مقررات»، «مهرورزی و احترام به همکاران»، «ارتقاء منزلت اجتماعی کتابداران»، و «رشد و ارتقاء دانش تخصصی» است مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد گویه‌های دارای بیشترین و کمترین میانگین برای مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای کتابداران کتابخانه‌های عمومی

مؤلفه	گویه	مقدار		خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	مجموع	میانگین
		آماره	درصد							
حفظ، نشر و ترویج ارزش‌های دینی و انقلابی	به موازین شرعی در کلیه امور اولویت می‌دهم.	فراوانی	۰	۰	۷	۴۸	۵۶	۱۱۱	۴/۴۴	
	درصد	۰	۰	۶/۳	۴۳/۲	۵۰/۶	۱۰۰			

←

1. Cronbach's alpha coefficient

→

۳/۸۳	۱۱۱	۲۲	۵۲	۳۴	۳	۰	فراوانی	تبلیغ فکر دینی را در تابلو اعلانات و آگاهی‌رسانی الکترونیکی از مسئولیت‌های خود می‌دانم.	حفظ، نشر و ترویج ارزش‌های دینی و انقلابی
	۱۰۰	۱۹/۸	۴۶/۸	۳۰/۶	۲/۷	۰	درصد		
۴/۲۹	۱۱۱	۴۸	۴۸	۱۵	۰	۰	فراوانی	به‌منظور راهنمایی مراجعان در انتخاب منابع کتابخانه‌ای، با آنها تعامل و مشاوره دارم.	مشاور امین جهت ارتقاء مطالعه مفید
	۱۰۰	۴۳/۲	۴۳/۲	۱۳/۵	۰	۰	درصد		
۳/۹۶	۱۱۱	۲۹	۴۹	۳۳	۰	۰	فراوانی	در تدارک مسابقات کتابخوانی در کتابخانه کوشا هستم.	
	۱۰۰	۲۶/۱	۴۴/۱	۲۹/۷	۰	۰	درصد		
۴/۵۰	۱۱۱	۵۶	۵۵	۰	۰	۰	فراوانی	از آسرار خصوصی اعضا و مراجعان پاسداری می‌کنم.	ایجاد محیطی امن و جذاب برای اعضا و مراجعان
	۱۰۰	۵۰/۵	۴۹/۵	۰	۰	۰	درصد		
۳/۹۶	۱۱۱	۳۴	۴۳	۳۰	۴	۰	فراوانی	هنگام رویارویی با مراجعان روحیات آنها را در نظر دارم.	
	۱۰۰	۳۰/۶	۳۸/۷	۲۷	۳/۶	۰	درصد		
۴/۵۶	۱۱۱	۶۶	۴۲	۳	۰	۰	فراوانی	با رفتار خود به مراجعان احترام می‌گذارم.	تکریم ارباب رجوع
	۱۰۰	۵۹/۵	۳۷/۸	۲/۷	۰	۰	درصد		

←



۳/۹۴	۱۱۱	۲۸	۴۹	۳۴	۰	۰	فراوانی	نیازهای مراجعان برایم بسیار مهم است و چنانچه کتاب مورد درخواست در دسترس نباشد در اسرع وقت آن را تهیه می‌کنم.	تکریم ارباب رجوع
	۱۰۰	۲۵/۲	۴۴/۱	۳۰/۶	۰	۰	درصد		
۴/۶۵	۱۱۱	۷۶	۳۲	۳	۰	۰	فراوانی	در حفظ وسایل کتابخانه کوشا هستم.	حفظ اموال عمومی و استفاده بهینه از امکانات
	۱۰۰	۶۸/۵	۲۸/۸	۲/۷	۰	۰	درصد		
۴/۱۶	۱۱۱	۲۶	۷۷	۸	۰	۰	فراوانی	به قابلیت‌های تجهیزات سازمانی همواره توجه دارم.	التزام در اجرای قوانین و مقررات
	۱۰۰	۲۳/۴	۶۹/۴	۷/۲	۰	۰	درصد		
۴/۳۳	۱۱۱	۵۱	۴۶	۱۴	۰	۰	فراوانی	قوانین و مقررات را بر کارهای شخصی خود اولویت می‌دهم.	التزام در اجرای قوانین و مقررات
	۱۰۰	۴۵/۹	۴۱/۴	۱۲/۶	۰	۰	درصد		
۴/۱۱	۱۱۱	۲۷	۷۰	۱۴	۰	۰	فراوانی	استفاده از قوانین و دستورالعمل‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی، وجدان آسوده‌ای برایم فراهم می‌سازد.	التزام در اجرای قوانین و مقررات
	۱۰۰	۲۴/۳	۶۳/۱	۱۲/۶	۰	۰	درصد		







۴/۵۶	۱۱۱	۶۳	۴۸	۰	۰	۰	فراوانی	به خود و همکاران نگاه	مهرورزی و احترام به همکاران
	۱۰۰	۵۶/۸	۴۳/۲	۰	۰	۰	درصد	همتراز انسانی دارم.	
۳/۸۲	۱۱۱	۲۵	۴۲	۴۴	۰	۰	فراوانی	در مراسم شادی و غم همکاران	همکاران شرکت می‌کنم.
	۱۰۰	۲۲/۵	۳۷/۸	۳۹/۶	۰	۰	درصد		
۴/۶۳	۱۱۱	۷۸	۲۶	۷	۰	۰	فراوانی	از کار در کتابخانه احساس ارزشمندی دارم.	ارتقاء منزلت اجتماعی کتابداران
	۱۰۰	۷۰/۳	۲۳/۴	۶/۳	۰	۰	درصد		
۳/۷۲	۱۱۱	۲۷	۲۷	۵۷	۰	۰	فراوانی	در حرفه کتابداری و جهه اجتماعی	بیشتری کسب کرده‌ام.
	۱۰۰	۲۴/۳	۲۴/۳	۵۱/۴	۰	۰	درصد		
۴/۲۷	۱۱۱	۴۹	۴۴	۱۸	۰	۰	فراوانی	اشتیاق به شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت	رشد و ارتقاء دانش تخصصی
	۱۰۰	۴۴/۱	۳۹/۶	۱۶/۲	۰	۰	درصد	کتابداری دارم.	
۳/۲۷	۱۱۱	۶	۴۸	۲۸	۲۹	۰	فراوانی	در گروه بحث الکترونیکی کتابداری	به منظور ارتقاء دانش خود شرکت دارم.
	۱۰۰	۵/۴	۴۳/۲	۲۵/۲	۲۶/۱	۰	درصد		

برای پاسخ گویی به سؤال ۱ پژوهش، داده‌های جدول ۱ ذیل مؤلفه «حفظ، نشر و ترویج ارزش‌های دینی و انقلابی» نشان می‌دهد که بیشترین میانگین تأیید کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد به گویه «به موازین شرعی در کلیه امور اولویت می‌دهم» با میانگین ۴/۴۴ تعلق داشته و کمترین میانگین آن به گویه «تبلیغ فکر دینی در تابلو اعلانات و آگاهی‌رسانی الکترونیکی را از مسئولیت‌های خود می‌دانم» با میانگین ۳/۸۳ مربوط بوده است. گویه‌های «در معرفی کتاب به مراجعان، ترویج ارزش‌ها را از وظایف خود تلقی می‌کنم» با میانگین ۴/۳۹، «دست‌آوردهای انقلاب را بخشی از مسئولیت شغلی می‌دانم» با میانگین ۴/۰۰، و «در تشکیل مناسبت‌های فرهنگی و مذهبی کوشایی دارم» با میانگین ۳/۹۱ از دیگر موارد این مؤلفه محسوب می‌شود.

برای پاسخ گویی به سؤال دوم پژوهش، داده‌های جدول ۱ ذیل مؤلفه «مشاور امین جهت ارتقاء مطالعه مفید» نشان می‌دهد که بیشترین میانگین تأیید کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد به گویه «به‌منظور راهنمایی مراجعان در انتخاب مواد کتابخانه‌ای، با آنها تعامل و مشاوره دارم» با میانگین ۴/۲۹ تعلق داشت و کمترین میانگین مربوط به گویه «در تدارک مسابقات کتابخوانی در کتابخانه کوشا هستم» با میانگین ۳/۹۶ بود. گویه‌های «کتاب‌ها و مواد خواندنی کتابخانه را بدون اعمال سلیقه شخصی در اختیار مراجعان قرار می‌دهم» با میانگین ۴/۱۸، و «از معرفی کتاب‌های نامطلوب به مراجعان اجتناب می‌کنم» با میانگین ۴/۱۱ از دیگر موارد این مؤلفه محسوب می‌شود.

برای پاسخ گویی به پرسش سوم پژوهش، داده‌های جدول ۱ ذیل مؤلفه «ایجاد محیطی امن و جذاب برای اعضاء و مراجعان» نشان می‌دهد که کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد بیش از همه به گویه «از آسرار خصوصی اعضاء و مراجعان پاسداری می‌کنم» با میانگین ۴/۵۰ پایبند هستند و به گویه «هنگام رویارویی با مراجعان روحیات آنها را در نظر دارم» با میانگین ۳/۹۶ نسبت به سایر گویه‌ها پایبندی کمتری اظهار کرده‌اند. گویه‌های «مکانی مناسب و مطلوب برای مطالعه مراجعان فراهم می‌آورم» با میانگین ۴/۴۳، «از مراجعان با خوش‌رویی استقبال می‌کنم» با میانگین ۴/۴۲، و «با رفتار خود سعی دارم در طرف مقابل احساس امنیت به وجود آورم» با میانگین ۴ از دیگر گویه‌هایی است که میزان پایبندی خود را نسبت به آنها اظهار کرده‌اند.

در زمینه مؤلفه «تکریم ارباب رجوع» مربوط به پرسش چهارم پژوهش، داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد که طبق اظهارات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد بیشترین پایبندی آنها به گویه «با رفتار خود به مراجعان احترام می‌گذارم» با میانگین آن ۴/۵۶ اختصاص دارد و کمترین پایبندی به گویه «نیازهای مراجعان برایم بسیار مهم است و چنانچه کتاب مورد درخواست در دسترس نباشد در اسرع وقت آن را تهیه می‌کنم» با میانگین ۳/۹۴ مربوط است. گویه‌های «صبر و شکیبایی در مصاحبت با مراجعان را الزامی می‌دانم» با میانگین ۴/۴۶، «اگر کسی درخواست کمک نکند و سرگردان باشد به کمک او می‌روم» با میانگین ۴/۳۶، «ویژگی مراجعان (مانند سن، جنس و سطح سواد) تأثیر قابل توجهی در پاسخگویی به آنها دارد» با میانگین ۴/۲۸، و «به پیشنهادها و انتقادهای مراجعان ارزش می‌دهم» با میانگین ۴/۱۴ از دیگر موارد این مؤلفه محسوب می‌شوند.

در زمینه مؤلفه «حفظ اموال عمومی و استفاده بهینه از امکانات» مربوط به پرسش پنجم پژوهش، داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد که طبق اظهارات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد بیشترین پایبندی آنها به گویه «در حفظ وسایل کتابخانه کوشا هستم» با میانگین ۴/۶۵ و کمترین پایبندی به گویه «به قابلیت‌های تجهیزات سازمانی همواره توجه دارم» با میانگین ۴/۱۶ تعلق دارد. گویه‌های «از وسایل کتابخانه جهت پیشبرد امور شخصی استفاده نمی‌کنم» با میانگین ۴/۵۰، «در استفاده سودمند از کلیه امکانات کتابخانه مسئولیت پذیر هستم» با میانگین ۴/۴۰، «صرفه جویی در استفاده از وسایل کتابخانه را همواره مد نظر دارم» با میانگین ۴/۳۹، «به منافع کلیه افراد ذی‌ربط در هنگام استفاده از امکانات عمومی توجه دارم» با میانگین ۴/۲۷ از دیگر موارد این مؤلفه محسوب می‌شوند.

درباره مؤلفه «التزام در اجرای قوانین و مقررات» مربوط به پرسش ششم پژوهش، داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد که کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد بیش از همه به گویه «قوانین و مقررات را بر کارهای شخصی خود اولویت می‌دهم» با میانگین ۴/۳۳ التزام دارند و کمتر از همه به گویه «استفاده از قوانین و دستورالعمل‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی، وجدان خاطر آسوده برایم فراهم می‌سازد» با میانگین ۴/۱۱ تعهد نشان می‌دهند. گویه‌های «بدون نظارت مدیران از قوانین و مقررات سازمان تبعیت می‌کنم» با میانگین ۴/۳۲، «قوانین و مقررات موجب

می‌شود کارهایم را با نظم بیشتری دنبال کنم» با میانگین ۴/۲۵، و «آشنایی با دستورالعمل‌ها و مقررات نهاد کتابخانه‌های عمومی را برای زندگی سازمانی الزامی می‌دانم» با میانگین ۴/۲۴ از دیگر موارد این مؤلفه محسوب می‌شود.

پرسش ۷ پژوهش مربوط به نظرخواهی درباره گویه‌های مؤلفه «مهرورزی و احترام به همکاران» بود. در این نظرخواهی، بیشترین تعلق خاطر کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد به گویه «به خود و همکاران نگاه همتراز انسانی دارم» با میانگین ۴/۵۶ و کمترین پایبندی به گویه «در مراسم شادی و غم همکاران شرکت می‌کنم» با میانگین ۳/۸۲ متعلق بود. گویه‌های «رفتار با حسن‌نیت را بر جنبه‌های نامطبوع سازمانی ترجیح می‌دهم» با میانگین ۴/۲۸، «ارتقاء همکاران را همواره ترقی خود می‌دانم» با میانگین ۴/۱۱، «برای حل مشکل همکاران زمان مناسبی می‌گذارم» با میانگین ۳/۸۷، و «مشکل همکاران را مشکل خود می‌دانم» با میانگین ۳/۸۳ از دیگر موارد این مؤلفه محسوب می‌شود.

بیشترین و کمترین میانگین پایبندی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد به مؤلفه «ارتقاء منزلت اجتماعی کتابداران» به ترتیب به گویه‌های «از کار در کتابخانه احساس ارزشمندی دارم» با میانگین ۴/۶۳ و «در حرفه کتابداری وجهه اجتماعی بیشتری کسب کرده‌ام» با میانگین ۳/۷۲ تعلق داشت. گویه‌های «شغل کتابداری را در جامعه مهم ارزیابی می‌کنم» با میانگین ۴/۴۴، و «در جلسات حرفه‌ای و صنفی کتابداران شرکت می‌نمایم» با میانگین ۳/۹۶ از دیگر موارد این مؤلفه محسوب می‌شود.

در نهایت، پرسش نهم پژوهش مربوط به نظرخواهی درباره گویه‌های مؤلفه «رشد و ارتقاء دانش تخصصی» بود. کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد بیشترین پایبندی را به گویه «اشتیاق به شرکت در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کتابداری دارم» با میانگین ۴/۲۷ نشان دادند و کمترین پایبندی را به گویه «در گروه بحث الکترونیکی کتابداری به منظور ارتقاء دانش خود شرکت دارم» با میانگین ۳/۲۷ اظهار نمودند. گویه‌های «با همکاران تعامل علمی برقرار می‌کنم» با میانگین ۳/۹۴، «جهت ارائه نوآوری‌ها در امور سازمانی تلاش مضاعفی دارم» با میانگین ۳/۵۶، و «مطالعه کتاب‌ها و متون تخصصی پاره‌ای از ساعات حرفه‌ای من محسوب می‌شود» با میانگین ۳/۵۱ در مراتب بعدی قرار گرفتند.

## نتیجه‌گیری

در زمینه کاربرست مؤلفه‌های نه‌گانه پژوهش بر اساس داده‌های جدول ۱، گویه‌های مربوط به تعامل کتابداران با همکاران و مراجعان از گویه‌هایی بوده که بیشترین پایبندی را به خود اختصاص داده است و به واقع بیشترین بسامد گویه‌های موضوعی مزبور در بین پاسخگویان بوده است. از آن جمله می‌توان گویه‌های «در راهنمایی مراجعان در انتخاب مواد کتابخانه‌ای با آنها تعامل و مشاوره دارم» با میانگین ۴/۲۹، «از آسرار خصوصی اعضا و مراجعان حفظ و پاسداری می‌کنم» با میانگین ۴/۵۰، «با رفتار خود به مراجعان احترام می‌گذارم» با میانگین ۴/۵۶، «به خود و همکاران نگاه هم‌تراز انسانی دارم» با میانگین ۴/۵۶ اشاره کرد. بر این مبنای پژوهش نشان می‌دهد که روابط انسانی مانند راهنمایی مراجعان، حفظ آسرار خصوصی، و احترام به مراجعان در بین کتابداران از جایگاه والایی برخوردار است که می‌تواند بازتابی از میراث فرهنگ اسلامی- ایرانی سرزمین ما تلقی شود.

با دسته‌بندی موضوعی دیگر، می‌توان استنباط کرد که محوریت سازمان در اخلاق حرفه‌ای کتابداران پررنگ است. برای مثال گویه‌های «قوانین و مقررات را بر کارهای شخصی خود اولویت می‌دهم» با میانگین ۴/۳۳، «از کار در کتابخانه احساس ارزشمندی دارم» با میانگین ۴/۶۳، و «اشتیاق به شرکت در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کتابداری دارم» با میانگین ۴/۲۷ این امر را نشان می‌دهد. این یافته بیانگر اشتیاق کتابداران به فرهنگ سازمانی مطلوب و احساس ارزشمند آنها نسبت به کتابخانه‌ها و محل کار است.

دیگر گویه‌های قابل توجه در جدول ۱ تأکید بر «اولویت به موازین شرعی در کلیه امور» با میانگین ۴/۴۴، و «کوشش برای حفظ وسایل کتابخانه» با میانگین ۴/۶۵ است که از اهمیت موضوعات مزبور برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد خبر می‌دهد.

مطالعات و پژوهش‌های اخلاقی، از دیرباز مورد توجه محققان و پژوهشگران رشته‌های مختلف علمی، به خصوص فلاسفه بوده است و تا کنون در این زمینه آثار فراوان و ارزشمندی از متفکران حوزه اخلاق، با رویکردها و نگرش‌های متفاوت، به رشته تحریر آمده است. منوریان (۱۳۸۳) در پژوهشی با عنوان «اخلاق کتابداری از دیدگاه کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر

تهران» به بررسی عوامل مؤثر در اخلاق کتابداری با طرح اهدافی همچون «عوامل موثر بر اخلاق کتابداری» و «چگونگی اولویت این عوامل» پرداخت. اسفندیاری مقدم و حسنیو (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان «بررسی دیدگاه اعضای انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران نسبت به اصول اخلاق حرفه‌ای کتابداری» به بررسی دیدگاه کتابداران عضو انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی کشور پرداختند. در حوزه پژوهش‌های خارجی، گوردن-تیل<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) در مقاله‌ای با عنوان «چالش‌های حرفه‌ای»<sup>۲</sup> به بررسی میزان پایبندی به اصول اخلاقی در حرفه اطلاع‌رسانی در کشور انگلستان پرداخت و ضمن تمرکز به نقش قوانین اخلاقی، رهنمودهایی برای اصول اخلاقی ارائه داد. مک‌گرو<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) در مقاله‌ای با عنوان «نقد منشور اخلاقی از دیدگاه نظریه قرارداد اجتماعی» به تحقیق درباره منشوری اخلاقی پرداخت که لازم الاجرا، قانونی، و عادلانه باشد. روش پژوهش وی تحلیلی بود و به این پرسش پرداخت که هدف منشور اخلاقی چیست: کمک به اعضا، حرفه، یا کل جامعه؟ عبدالله<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) در مقاله‌ای با عنوان «اخلاق اسلامی: تفسیری برای حل معضلات اخلاقی» به بررسی نظام قانون اسلامی بنام قوانین اخلاق شریعت و حل مشکلات اخلاقی در این نظام پرداخت و کاربرد آن را در زمینه اخلاق اطلاعات معرفی کرد.

در همین راستا پایبندی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد به مؤلفه‌های «ایجاد محیطی امن و جذاب برای اعضا و مراجعان» و «مهرورزی و احترام به همکاران» با پژوهش اسفندیاری مقدم و حسنیو (۱۳۸۹) در مؤلفه «تکریم ارباب رجوع» و با پژوهش منوریان (۱۳۸۳) در مؤلفه «رشد و ارتقاء دانش تخصصی» هماهنگ است؛ ضمن آنکه بقیه مؤلفه‌های مورد سنجش در این پژوهش با پژوهش‌های گردون تیل (۲۰۰۲)، مک‌گرو (۲۰۰۴)، و عبدالله (۲۰۱۰) امکان مقایسه ندارد زیرا مؤلفه‌های مزبور با صلاح‌دید مدیران ارشد نهاد کتابخانه‌های عمومی در طول دو سال اخیر وضع شده و از بداعت برخوردار است.

### پیشنهادها

با توجه به اهمیت روزافزون اخلاق در کتابخانه‌های عمومی، تدوین و ایجاد التزام به

1. Gordon-Till

2. Ethics: the professional challenge

3. McGraw

4. Abdallah

اخلاق حرفه‌ای ابزار سودمندی برای ترویج فرهنگ اخلاق‌مدار خواهد بود. همچنین کتابخانه‌های عمومی با بهره‌گیری از ایجاد التزام به منشور اخلاق حرفه‌ای می‌تواند از دانش کتابداران، و فرهنگ موجود بین آنها بیشترین فایده را اخذ نمایند. لذا در راستای نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود که:

۱. از حس همکاری‌جویی کتابداران در حل مسائل و تصمیمات نهاد کتابخانه‌های عمومی استفاده بیشتری شود؛
۲. به حسن توجه کتابداران به مراجعان و تمایل به خدمت‌رسانی آنان توجه بیشتری شود و تقویت گردد؛
۳. مطالعات و پژوهش‌های گسترده‌ای درباره‌ی اصول ارتباط با مراجعان از جنبه‌های روانشناختی و ارتباط‌شناختی انجام شود و نتایج آن در قالب سیاست‌گذاری و آموزش در اختیار کتابداران قرار گیرد.

## منابع

- اسفندیاری‌مقدم، علیرضا و حسنیو، سکینه (۱۳۸۹). دیدگاه اعضای انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران نسبت به اصول اخلاق حرفه‌ای کتابداری. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، (۲۰۱)، ۴۸-۵۶.
- الوانی، سیدمهدی (۱۳۸۱). ضرورت تدوین منشور اخلاقیات سازمانی. *نشریه تحول اداری*، ۵ (۱۹)، ۲-۹.
- براتی‌علویچه، حسینعلی (۱۳۸۰). مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. اصفهان: مؤلف.
- رابین، ریچارد ای. (۱۳۸۳). مبانی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. ترجمه مهدی خادمیان. مشهد: کتابخانه رایانه‌ای.
- کومار، کریشان (۱۳۸۱). روش‌های پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی. ترجمه فاطمه رهادوست و فریرز خسروی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- منوریان، ستاره (۱۳۸۳). اخلاق کتابداری از دیدگاه کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، تهران.
- مهدوی‌کنی، محمدرضا (۱۳۷۲). نقطه‌های آغاز در اخلاق عملی. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- نادری، عزت‌الله و سیف‌نادری، مریم (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی. تهران: پدر.

## References

- Abdollah, S. (2010). Islamic Ethics: An Exposition for Resolving ICT Ethical Dilemmas. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 8 (3), 289-301.

- Gordon-Till, J. (2002). Ethics: The Professional Challenge. *Journal of Business Information Review*, 19 (4), 46-54.
- McGraw, D. K. (2004). A social contract theory critique of professional codes of ethics. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 2 (4), 235-243.

---

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

رضایی، مصیب؛ شعبانی، احمد؛ سیادت، سیدعلی و نادری خراجی، فاطمه (۱۳۹۱). میزان کاربست مؤلفه‌های مشور اخلاق حرفه‌ای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۹ (۱)، ۵-۲۰.

