

## بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

(۱) زهرا تهوری

**چکیده:** تحقیق حاضر با هدف تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران انجام شده است. روش تحقیق پیمایشی است و داده‌ها از طریق پرسشنامه گردآوری شده و با نرم‌افزار آماری اس.پی.اس.اس. مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی تشکیل می‌دهد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که رضایت کارکنان این بخش از کتابخانه ملی مانند بسیاری هم‌تایان خود در کتابخانه‌های دیگر از امکانات رفاهی، آموزشی، سیاست‌های مدیریت، میزان امنیت شغلی در حد پایین، و میزان رضایت آنان از روابط انسانی موجود در سازمان و وجهه و اعتبار اجتماعی حرفه و سازمان در حد نسبتاً خوبی بوده است.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت شغلی، کتابداران، کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

### ۱. مقدمه

دو عامل اساسی در اعمال مدیریت، «انسان» و «نظام‌های عملیاتی سازمان‌ها» می‌باشند. از آنجا که نظام‌های عملیاتی توسط انسان‌ها به اجرا در می‌آیند، بنابراین می‌توان ادعا

نمود که مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها، نیروی انسانی شاغل در آن‌ها است. در سال‌های اخیر، سازمان‌های پیشرفته و موفق بخش عظیمی از زمان و سرمایه خود را به نیروی انسانی اختصاص داده‌اند تا آن را برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان به کار گیرند. پیش‌نیاز این امر نیز شناخت منابع انسانی نه تنها از نظر کمیت، بلکه همچنین از نظر کیفیت و نوع نگرش آن نسبت به شغلش در سازمان می‌باشد.

نگرش فرد نسبت به شغل خود، برآورده ساختن نیازهای شغلی وی مطابق با توانایی‌ها و تمایلاتش را دربرمی‌گیرد و رابطه مستقیمی با رضایت شغلی وی دارد، به طوری که گاهی این دو را به جای یکدیگر استفاده می‌کنند. هر چه هدف‌های سازمان به خواسته‌ها و آرمان‌های کارکنان نزدیک‌تر باشد و مدیریت بتواند نگرش مثبت شغلی در افراد ایجاد کند و به عبارتی، شرایط مناسبی را در راستای رضایت شغلی آنان فراهم آورد، سریع‌تر و بهتر به نتایج مثبت و آرمانی خود دست می‌یابد.

رضایت شغلی به گفته بسیاری از کارشناسان، یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان می‌باشد (هومن، ۱۳۸۱: پیشگفتار)، و از موضوعاتی است که از دهه ۱۹۲۰ به بعد بارها در سازمان‌های مختلف مورد مطالعه قرار گرفته. بررسی این امر در کتابخانه‌ها (به عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های پویا و فعال جامعه) نیز که در اجرای برنامه‌های خدمات‌رسانی تحت تأثیر مستقیم نیروی انسانی خود قرار دارند، دارای اهمیت است. در میان انواع کتابخانه‌ها، کتابخانه ملی که جایگاه خاصی در سازماندهی و حفظ گنجینه علمی کشور دارد و به عنوان کتابخانه مادر و مرجع برای دیگر کتابخانه‌های کشور عمل می‌کند، از این امر مستثنی نیست.

## ۲. بیان مسئله

«سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران» مؤسسه‌ای فرهنگی، آموزشی، پژوهشی، و خدماتی است که در سال ۱۳۸۱ از ادغام «کتابخانه ملی ایران» و «سازمان اسناد ملی ایران» به وجود آمده است. بر اساس آخرین طرح تشکیلاتی مصوب «سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور» در سال ۱۳۸۱ (مجموعه اهداف، وظایف، ...، ۱۳۸۲)، این سازمان متشکل از سه معاونت (کتابخانه ملی، معاونت اسناد ملی، و معاونت پشتیبانی) با

بخش‌ها و گروه‌های کاری مختلف است و فعالیت‌های تخصصی سازمان به وسیلهٔ دو معاونت نخست صورت می‌گیرد.

بخش «مدیریت پردازش» کتابخانهٔ ملی یکی از ۴ بخشی است که زیر نظر مستقیم «معاونت کتابخانهٔ ملی» اداره می‌شود. این بخش (متشکل از ۷ گروه اداری)، وظیفهٔ گردآوری و سازماندهی مجموعه منابع کتابخانهٔ ملی، و همچنین ثبت و سازماندهی منابع کتابی و غیرکتابی که در سطح کشور منتشر می‌شود، را به عهده دارد. از مهم‌ترین فعالیت‌های پژوهشی این بخش نیز می‌توان به انتشار سرعنوان‌های موضوعی فارسی، فهرست مستند مشاهیر و مؤلفان، گسترش رده‌ها، «اصطلاحنامهٔ فرهنگی فارسی (اصفا)»، و «استانداردهای کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی» اشاره کرد. تأمل در این فعالیت‌های بزرگ و ارزشمند روشن می‌کند که این امور به سرانجام نمی‌رسد مگر با تلاش نیروهای انسانی متخصص، کاردان و دلسوز. از این رو، مهم شمردن این نیروها و تأمین نیازها و خواسته‌های درست و منطقی آنان و به عبارتی ایجاد وضعیت شغلی مناسب برای آنان در راستای رسیدن به اهداف سازمان و انجام امور محوله، امری ضروری است. بنابراین، پژوهش حاضر با این مسئله روبرو است که آیا بخش «مدیریت پردازش» کتابخانهٔ ملی ایران در این مورد، موفق عمل کرده است- به عبارتی، کارکنان این بخش، تا چه میزان از وضعیت و موقعیت شغلی خود رضایت دارند؟

### ۳. رضایت شغلی

همان‌طور که پیش از این بیان شد، منظور از رضایت شغلی، نوع نگرش کلی فرد دربارهٔ شغلش است. کسی که رضایت شغلی او بالا باشد، نسبت به شغل خود نگرشی مثبت دارد و برعکس کسی که از کار خود راضی نیست، نگرش منفی نسبت به کار خود دارد. در متون علمی، مفهوم رضایت شغلی به دو شکل مورد بررسی قرار گرفته است: هم به‌عنوان متغیر وابسته (یعنی متأثر از عوامل دیگر) و هم به‌عنوان متغیر مستقل (یعنی اثرگذار بر عوامل دیگر). وقتی رضایت شغلی را به‌عنوان متغیر وابسته و متأثر از دیگر عوامل در نظر بگیریم، این سؤال مطرح است که چه عواملی رضایت شغلی را تعیین می‌کنند؟

از طرفی، بررسی نظریه‌های صاحب‌نظران علوم روانشناسی فردی و مدیریت منابع انسانی درباره رضایت شغلی (همچون «نظریه سلسله‌مراتب نیازهای مازلو<sup>۱</sup>»، «نظریه دو عاملی بهداشت- انگیزش» «هرزبرگ»<sup>۲</sup>، «نظریه X و Y» «مک‌گرگور»<sup>۳</sup>، «نظریه نیازهای سه‌گانه» «مک‌کلند»<sup>۴</sup>، «نظریه برابری»<sup>۵</sup>، و نظایر آن‌ها) نیز نشان می‌دهد که رضایت شغلی مفهومی چندبعدی است و با عوامل متعددی ارتباط دارد. به عبارت دیگر، رضایت شغلی با تحقق مجموعه‌ای از عوامل حاصل خواهد شد؛ این عوامل در پنج دسته قرار می‌گیرند: ماهیت و شرایط کار، حقوق و دستمزد، فرصت‌های موجود برای پیشرفت و ارتقای شغلی، نحوه سرپرستی، و روابط با همکاران (ازکمپ، ۱۳۸۰؛ هومن، ۱۳۸۱؛ حریری، ۱۳۸۱).

#### ۴. روش‌های اندازه‌گیری رضایت شغلی

برای اندازه‌گیری رضایت شغلی دو روش وجود دارد:

۱. روش عام و کلی که در آن، از کارکنان خواسته می‌شود میزان رضایت شغلی خود را در پاسخ به یک سؤال روشن کنند. مثلاً از آنان پرسیده می‌شود: «به طور کلی، چقدر از شغل خود رضایت دارید؟»

۲. روش استفاده از مقیاس‌های درجه‌بندی‌شده که در آن، رضایت نسبت به ابعاد مختلف یک شغل سنجیده می‌شود؛ بدین ترتیب که ابعاد مختلف شغل را که همان عوامل ایجاد رضایت شغلی هستند، مورد سؤال قرار می‌دهند. به این ابعاد بر مبنای یک مقیاس استاندارد، امتیاز می‌دهند و برای به دست آوردن نمره رضایت شغلی فرد، میانگین امتیازات تخصیص یافته به هر یک از عناصر این ابعاد را در نظر می‌گیرند (ازکمپ، ۱۳۷۰؛ طالبان، ۱۳۷۴؛ هومن، ۱۳۸۱).

از آنجا که روش دوم از دقت اندازه‌گیری بالایی برخوردار است و به شکل بهتر و دقیق‌تری جزئیات مرتبط با رضایت شغلی کارکنان را نمایش می‌دهد، امروزه به روش متداول اندازه‌گیری تبدیل شده است. پژوهش حاضر نیز رضایت کارکنان را نسبت به ابعاد مختلف شغل خود در قالب گزینه‌های حقوق و دستمزد (امکانات مادی و رفاهی)، امنیت شغلی، پایگاه اجتماعی حرفه (شرایط و ماهیت کار)، نحوه سرپرستی، امکانات آموزشی و نحوه ارتقا، و روابط انسانی محیط کار می‌سنجد.

## ۵. ابزارهای اندازه‌گیری رضایت شغلی

از متداول‌ترین ابزارهای سنجش میزان رضایت شغلی می‌توان به پرسشنامه «شاخص توصیف شغلی»<sup>۶</sup> و نیز پرسشنامه «رضامندی مینه‌سوتا»<sup>۷</sup> اشاره کرد. در «شاخص توصیف شغلی»، پاسخ‌دهندگان در زیر چند عبارت کوتاه یا وصفی که هر یک، یکی از جنبه‌های پنجگانه موقعیت کاری (کار موردنظر، سرپرستی، همکاران، دستمزد، و فرصت ترقی) را شرح می‌دهد، پاسخ بلی یا خیر می‌دهند. در پرسشنامه «رضامندی مینه‌سوتا» نیز پاسخ‌دهندگان درجه رضامندی خود را از پنج دسته ابعاد رضایت شغلی، البته با درجه‌بندی طیف لیکرت، مشخص می‌کنند (ازکمپ، ۱۳۷۰؛ طالبان، ۱۳۷۴؛ هومن، ۱۳۸۱). در این پژوهش نیز با الهام از پرسشنامه «رضامندی مینه‌سوتا» و بررسی پرسشنامه‌های متداول داخل کشور، پرسشنامه‌ای تدوین و بین افراد جامعه آماری توزیع گردید.

## ۶. هدف و فایده پژوهش

به طور کلی، سنجش رضایت از کار، کار مدیران کتابخانه‌ها را ساده خواهد کرد، زیرا این گروه با شناخت عوامل ایجاد رضایت و نارضایتی می‌توانند روحیه کارکنان خود را کنترل نمایند، آن را در سطحی بالا نگه دارند، و شکوه‌ها و گلایه‌ها را کم کنند و در نهایت از میان بردارند (آزاد، ۱۳۵۷: ۲۱۸). هدف از انجام پژوهش حاضر، تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی ایران نسبت به ابعاد و جنبه‌های مختلف وضعیت شغلی آن‌ها می‌باشد. تحقیقات این‌چنینی فوایدی به دنبال دارند که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

- آگاهی مدیریت از ترازهای خشنودی یا ناخشنودی کارکنان؛
- آگاهی از میزان رضایت شغلی کارکنان و شناسایی انتظارات آنان؛
- کمک به مدیران در اتخاذ تصمیم‌ها و سیاست‌های صحیح در جهت تغییر شرایط مناسب شغلی بر اساس خواسته‌های منطقی و درست کارکنان؛
- و بالاخره تأمین ابزاری برای ایجاد اطمینان در کارکنان که باعث تخلیه عاطفی و آرام شدن آنان می‌گردد و به بهبود نگرش آنان نسبت به سازمان و مدیریت سازمان می‌انجامد.

## ۷. پرسش‌های اساسی

۱. کارکنان بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی، تا چه میزان از امکانات مادی، رفاهی، و بهداشتی محل کار خود رضایت دارند؟
۲. کارکنان بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی، تا چه میزان از امکانات آموزشی، ارتقای علمی، و زمینه‌های لازم برای ابراز ابتکار و خلاقیت خود رضایت دارند؟
۳. کارکنان بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی، تا چه میزان از خط‌مشی‌ها و سیاست‌های مدیریتی بخش خود رضایت دارند؟
۴. کارکنان بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی، تا چه میزان از روابط انسانی موجود در محیط کار خود رضایت دارند؟
۵. کارکنان بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی، تا چه میزان از امنیت شغلی موجود در محیط کارشان رضایت دارند؟
۶. کارکنان بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی، تا چه میزان از پایگاه اجتماعی حرفه خود رضایت دارند؟

## ۸. روش پژوهش و جامعه آماری

پژوهش حاضر از نوع پیمایشی است و در آن با استفاده از پرسشنامه به جمع‌آوری اطلاعاتی درباره ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی ایران و نیز نظرات آنان در مورد متغیرها و جنبه‌های مختلف رضایت شغلی، پرداخته شده است.

جامعه آماری این پژوهش را تمامی کارکنان بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی ایران که در سال ۱۳۸۴ دارای مدرک دیپلم به بالا و سابقه کار بیش از یک سال می‌باشند، تشکیل می‌دهند. این بخش خود متشکل از ۷ گروه- اداره کل بانک‌های اطلاعاتی و ورود اطلاعات، پژوهش‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی، فهرستنویسی مواد کتابی، فهرستنویسی مواد غیرکتابی، گسترش مجموعه، مستندسازی، و نمایه‌سازی- است. هر یک از این گروه‌ها دارای یک رئیس گروه، تعدادی کارشناس، کمک کارشناس، و کتابدار هستند. از آنجا که کارکنان «گروه پژوهش‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی»، جز

تعداد محدودی، به صورت پاره‌وقت و گاه تنها به عنوان مشاور با این بخش همکاری می‌کردند، از جامعه آماری حذف شدند. بنابراین، تعداد کل افراد واجد شرایط در جامعه آماری این پژوهش ۱۵۴ نفر بود.

## ۹. ابزار و روش گردآوری داده‌ها

ابزار گردآوری داده‌های این تحقیق، همان‌طور که پیش از این اشاره شد، پرسشنامه‌ای است که براساس مقیاس‌های متداول رضایت شغلی، با الهام از پرسشنامه «رضامندی مینه‌سوتا» و مطالعه پرسشنامه‌های مورد استفاده در پژوهش‌های مشابه خارج و داخل ایران تدوین شده است. این پرسشنامه دو بخش دارد: الف) بخش مربوط به مشخصات فردی، و ب) بخش مربوط به رضایت شغلی که ۳۱ جنبه مختلف رضایت شغلی را در قالب ۳۱ سؤال با مقیاس طیف لیکرت مورد سنجش قرار می‌دهد. پاسخ‌های درجه‌بندی شده بر اساس طیف لیکرت، میزان رضایت را از بسیار کم تا بسیار زیاد در ۵ رتبه با ارزش‌های عددی ۱ تا ۵ نشان می‌دهد و ملاک رضایت درباره هر یک از مؤلفه‌های رضایت شغلی عدد ۳، یعنی میانگین رتبه‌های ۱ تا ۵ است.

با استفاده از روش اعتبار محتوا و مشورت با صاحب‌نظران، روایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. برای تعیین پایایی آن و برطرف کردن ابهامات احتمالی در سؤال‌های پرسشنامه، پیش‌آزمونی بر روی ۲۰ نفر از کارکنان بخش «مدیریت پردازش» صورت گرفت. ضریب آلفای کرونباخ به‌دست‌آمده برای تعیین پایایی پرسشنامه از طریق این پیش‌آزمون، ۸۹ درصد بود و این امر نشان‌دهنده هماهنگی درونی بین سؤال‌های پرسشنامه است.

## ۱۰. پیشینه پژوهش

### ۱۰-الف. در خارج از ایران

مبحث رضایت شغلی از دهه ۱۹۲۰ در سازمان‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته. در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی این مطالعات از دهه ۱۹۷۰ آغاز گردیده و از آن زمان

تاکنون پژوهش‌های بسیاری در انواع کتابخانه‌ها انجام شده است (Fitch, 1990: 313) که به برخی از آن‌ها اشاره می‌گردد.

«میرفخرایی» همبستگی‌های رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی در ایالات متحده را مورد مطالعه قرار داد و نتیجه گرفت که کتابداران دانشگاهی در دو گروه کتابخانه‌های کوچک و بزرگ دانشگاه‌های ایالات متحده، درک مثبتی نسبت به شغلشان دارند. رابطه معناداری بین جنسیت کتابداران در هر دو گروه و رضایت کلی آنان از شغلشان وجود نداشت. طبیعت کار، سرپرستی، حقوق، ارتقا، و همکاران، همبستگی بالایی در رضایت کلی کتابداران دانشگاهی داشت و کتابداران دو گروه، کم‌ترین رضایت را از فرصت‌های ارتقای شغلی داشتند. (Mirfakhrai, M, 1991)

«پارمیر» و «ایست» (۱۹۹۳) میزان رضایت شغلی را در میان کارکنان غیرمتخصص ۱۲ کتابخانه دانشگاهی ایالت اوهایو مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاصل از تحقیق، رضایت این گروه کارکنان را از سرپرستی، همکاران، طبیعت کار، مزایا، و پرداخت، و ناراضی‌آنان را از ارتقای شغلی، پاداش‌های احتمالی، روش کار، و ارتباطات نشان داد. «کایا»<sup>۸</sup> (۱۹۹۴) پژوهشی در مورد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر آنکارا انجام داد. نتایج نشان داد که این گروه کتابداران از شرایط محیطی کار، شهرت کاری که انجام می‌دهند، کسب احترام از نظر وظیفه به انجام رسیده، تأمین شغلی، ارتقا، دستمزد، پایگاه اجتماعی، خدمات اجتماعی، و داشتن اقتدار و مسئولیت، ناراضی‌اند. این در حالی است که کتابخانه‌های دانشگاهی در ترکیه از موقعیت به نسبت مناسبی برخوردارند.

«سیپره» (۱۹۹۹) به بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران سه دانشگاه انگلیسی زبان ایالت «کبک» کانادا پرداخت. وی برای این پژوهش از «فرم نظرسنجی رضایت شغلی اسپکتور»<sup>۹</sup> که ۹ جنبه متفاوت از رضایت شغلی (از جمله حقوق، ارتقا، سرپرستی، مزایا، پاداش‌های احتمالی، دستورالعمل‌ها، رابطه با همکاران، و طبیعت کاری) را مورد بررسی قرار می‌داد، استفاده کرد. در ابتدا چنین به نظر می‌رسید که نتایج رضایت کلی این گروه کتابداران از کارشان را نشان می‌دهد؛ اما ناراضی‌هایی نسبت به ارتباطات و دستورالعمل‌های اجرایی مدیران یافت شد. همچنین، میزان رضایت از فرصت‌های ارتقا و حقوق در میان کتابداران جامعه مورد پژوهش، در سطحی پایین قرار داشت.



«توگیا» و همکاران (۲۰۰۴) به وسیله «سیاهه رضایت کارمند»<sup>۱۰</sup> که ۶ جنبه از رضایت شغلی (شرایط کاری، حقوق، ارتقا، ماهیت کار، سرپرستی، و سازماندهی) را دربرمی گیرد به بررسی میزان رضایت شغلی در میان کتابداران دانشگاهی کشور یونان پرداختند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که این کتابداران بیشترین رضایت را از ماهیت کار، سرپرستی، و شرایط کاری، و کمترین میزان رضایت را از حقوق و شرایط ارتقا داشته‌اند.

#### ۱۰- ب. در ایران

در ایران مسئله بررسی میزان رضایت شغلی در کتابخانه‌های مختلف کشور به طور مشخص از دهه ۷۰ در قالب پایان‌نامه‌های تحصیلی دانشگاه‌ها، به روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه و بیشتر بر روی کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی انجام گرفته است.

«باقری» (۱۳۷۸) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی شهرستان کرج پرداخت. یافته‌های پژوهش وی نشان داد که به‌طور کلی میزان رضایت کتابداران از امکانات مادی، رفاهی، بهداشتی، آموزشی و امنیت شغلی در سطحی پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد. به‌طور کلی، حدود نیمی از افراد جامعه مورد مطالعه (۵۰ درصد) از شغل خویش رضایت دارند؛ در حالی که میزان رضایت آنان از روابط انسانی موجود در محیط کارشان بیش از دیگر جنبه‌های شغلی آنها است. «محمدزاده» (۱۳۷۸) نیز در تحقیقی با عنوان «بررسی میزان رضایت شغلی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی، و ایران» به سنجش میزان رضایت شغلی ۱۱۲ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مورد مطالعه پرداخت. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که عوامل مختلف شغلی از جمله علاقه به رشته کتابداری و کار در کتابخانه، روابط صمیمی و دوستانه با همکاران و مسئولین، نحوه پرداخت مزایا و پاداش، امنیت شغلی، و امکانات رفاهی، بر رضایت شغلی کتابداران تأثیر داشته است. همچنین، نتایج نشان داد که با افزایش میزان حقوق دریافتی، همچنین امیدواری و اطمینان افراد از آینده شغلی خود، میزان رضایت شغلی آنان افزایش پیدا می‌کند.

«کهن» (۱۳۸۰) میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در معاونت خدمات فنی، خدمات عمومی، و پژوهش کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران که تحصیلات دانشگاهی داشتند، را مورد ارزیابی قرار داد. نتایج حاصل از پژوهش وی نشان داد میزان رضایت کتابداران از روابط انسانی موجود و سیاست‌ها و خط‌مشی مدیریت، بیش از حد متوسط بوده است؛ رضایت در بقیه پارامترها از جمله امکانات رفاهی، آموزشی و ارتقاء امنیت شغلی، و پایگاه اجتماعی، کم‌تر از حد متوسط بوده است.

«حریری» (۱۳۸۱) در مطالعه‌ای تطبیقی به مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم واقع در مراکز استان‌های کشور پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که میانگین رضایت شغلی کتابداران دو گروه جامعه مورد مقایسه، پایین‌تر از حد متوسط است و در مقایسه میانگین‌ها، تفاوت معناداری بین رضایت شغلی کتابداران ۲ جامعه مورد مقایسه وجود ندارد. بیشترین رضایت کتابداران در هر دو جامعه مورد مطالعه، به متغیر «خدمت به جامعه» و کم‌ترین رضایت به متغیر «مزایای شغلی» مربوط می‌شود. بین میزان رضایت شغلی کتابداران دو جامعه از نظر ابعاد سرپرستی/مدیریت، روابط انسانی، موقعیت اجتماعی، امنیت، پیشرفت علمی و سازمانی، و جبران مادی خدمات، تفاوت معناداری وجود ندارد و تنها از بعد شرایط فیزیکی و رفاهی، رضایت کتابداران دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم به‌طور معناداری بیش از کتابداران دانشگاه آزاد است.

## ۱۱. یافته‌های پژوهش

از ۱۵۴ پرسشنامه توزیع شده در بین افراد واجد شرایط، تعداد ۱۴۲ (۹۲/۲ درصد) پرسشنامه دریافت شد. اطلاعات گردآوری شده از طریق پرسشنامه‌ها، پس از کدگذاری با استفاده از نرم‌افزار آماری «اس‌پی‌اس‌اس» مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی نظیر درصد فراوانی، میانگین، و انحراف استاندارد استفاده گردید.

#### ۱۱- الف. تحلیل داده‌های جمعیت‌شناختی

۱. جنسیت: تجزیه و تحلیل اطلاعات جمعیت‌شناختی نشان داد ۶ نفر (۰/۴/۲) از پاسخ‌دهندگان، مرد و ۱۳۶ نفر (۰/۹۵/۸) زن هستند. همان‌طور که ملاحظه می‌شود در کتابخانه ملی مانند بسیاری کتابخانه‌های دیگر، تعداد کارکنان زن بیش از کارکنان مرد است و اختلاف تعداد آنان در این کتابخانه به میزان بسیار بالایی به چشم می‌خورد.

۲. مدرک تحصیلی: در مورد میزان تحصیلات، ۲۳ نفر (۰/۱۶/۲) دارای مدرک کارشناسی ارشد، ۹۴ نفر (۰/۶۶/۲) دارای مدرک کارشناسی، ۸ نفر (۰/۵/۶) دارای مدرک کاردانی، و ۱۷ نفر (۰/۱۲) دارای مدرک دیپلم هستند. لازم به اشاره است که از ۱۷ نفر دارای مدرک دیپلم، ۱۱ نفر در بخش اداره کل بانک‌های اطلاعاتی به کار ورود اطلاعات مشغول هستند و ۶ نفر دیگر به کارهای دفتری می‌پردازند. بنابراین، امور تخصصی به وسیله افراد دارای تحصیلات دانشگاهی صورت می‌گیرد.

۳. رشته تحصیلی: تعداد پاسخ‌دهندگان بر اساس آخرین رشته تحصیلی نشان داد که ۸۵ نفر (۰/۵۹/۹) دارای تحصیلات کتابداری و ۵۷ نفر (۰/۴۰/۴) دارای تحصیلات غیرکتابداری بوده‌اند. البته بررسی رشته تحصیلی با سابقه کار کارکنان این بخش نشان داد که حدود ۷۰ درصد از افرادی که دارای تحصیلات کتابداری هستند سابقه کار کم‌تر از ۱۰ سال دارند و این بدان معنا است که این بخش از کتابخانه ملی در سال‌های اخیر در به‌کارگیری نیروهای متخصص همت گماشته است. این امر، بخصوص در بخش‌های تخصصی کتابخانه همچون بخش فهرستنویسی مواد کتابی و غیرکتابی و نمایه‌سازی به‌طور کامل مشهود است.

۴. محل اشتغال: از ۱۴۲ نفر پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه‌ها، ۱۱ نفر (۰/۵/۷۵) در بخش اداره کنترل بانک‌های اطلاعاتی و ورود اطلاعات، ۶۸ نفر (۰/۴۷/۸۹) در بخش فهرستنویسی مواد کتابی، ۹ نفر (۰/۶/۳۴) در بخش فهرستنویسی مواد غیرکتابی، ۲۳ نفر (۰/۱۶/۲۰) در بخش گسترش مجموعه، ۱۲ نفر (۰/۸/۴۵) در بخش مستندسازی، و ۱۹ نفر (۰/۱۳/۳۸) در بخش نمایه‌سازی کتابخانه ملی مشغول به کار هستند.

۵. سابقه اشتغال در حرفه کتابداری: از نظر سابقه کار، تعداد ۶۷ نفر (۰/۴۷/۲) بین ۱ تا ۵ سال، ۳۱ نفر (۰/۲۱/۸) بین ۶ تا ۱۰ سال، ۲۳ نفر (۰/۱۶/۲) بین ۱۱ تا ۱۵ سال، و

به‌طور کلی تعداد ۲۰ نفر (۱۴/۸٪) بالای ۱۵ سال سابقه اشتغال به کار کتابداری دارند. بنابراین بیشترین کارکنان شاغل در این بخش را نیروهای کاری جوان تشکیل می‌دهند. ۶. نوع استخدام: از لحاظ وضعیت استخدامی ۸۱ نفر (۵۷٪) به صورت رسمی قطعی، ۲ نفر (۱/۴٪) رسمی آزمایشی، ۲ نفر (۱/۴٪) پیمانی، ۹ نفر (۶/۳٪) قراردادی، و ۴۸ نفر (۳۳/۸٪) به صورت طرحی در این بخش از سازمان مشغول به کار هستند.

#### ۱۱- ب. تحلیل متغیرهای اصلی پرسشنامه

همان‌طور که پیش از این اشاره شد، داده‌های بخش دوم پرسشنامه با ۳۱ سؤال برای پاسخگویی به پرسش‌ها و فرضیه پژوهش به کار می‌رود. این ۳۱ سؤال در ۶ دسته به ترتیب زیر به ۶ پرسش اساسی پژوهش پاسخ می‌گویند:

پرسش اول پژوهش: سؤال‌های ۱ تا ۷ درباره امکانات مادی، رفاهی، و بهداشتی محل کار؛

پرسش دوم پژوهش: سؤال‌های ۸ تا ۱۴ درباره امکانات آموزشی، ارتقای علمی، و زمینه‌های لازم برای ابراز ابتکار و خلاقیت؛

پرسش سوم پژوهش: سؤال‌های ۱۵ تا ۲۲ درباره خط‌مشی‌ها و سیاست‌های مدیریتی؛ پرسش چهارم پژوهش: سؤال‌های ۲۳ تا ۲۵ درباره روابط انسانی موجود در محیط کار؛

پرسش پنجم پژوهش: سؤال‌های ۲۶ تا ۲۸ درباره امنیت شغلی موجود در محیط کار؛ پرسش ششم پژوهش: سؤال‌های ۲۹ تا ۳۱ درباره پایگاه اجتماعی حرفه خود.

#### ۱۱- ب-۱. امکانات مادی، رفاهی، و بهداشتی محل کار

با توجه به یافته‌های جدول شماره ۱، شرایط فیزیکی محیط کار، تجهیزات و وسایل مورد نیاز، امکانات رفاهی از جمله سرویس رفت و آمد، سلف سرویس و مهد کودک، تناسب حقوق دریافتی با توانایی، تجربه، سطح تحصیلات و حجم کار، و نیز مزایای شغلی از جمله حق جذب، کارانه، اضافه کار و پاداش، از عوامل بسیار مؤثر در تعیین رضایت شغلی کارکنان هستند. بر اساس میانگین کل به دست آمده در مورد این متغیرها که برابر با ۲/۲۲ و کمتر از حد متوسط (۳) است می‌توان نتیجه گرفت که میزان رضایت

کارکنان بخش «مدیریت پردازش» از این امکانات، پایین است (اعداد داخل کمان در تمام موارد نشاندهنده درصد فراوانی‌ها است).

**جدول ۱** شاخص‌های آماری نظرات پاسخ‌دهندگان در رابطه با امکانات مادی، رفاهی، و بهداشتی محل کار

ردیف	گزینه‌های مرتبط با رضایت شغلی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی‌پاسخ	میانگین	انحراف استاندارد
۱	شرایط فیزیکی محیط کار	۲ (/۱/۴)	۷ (/۴/۹)	۷۷ (/۵۴/۲)	۲۷ (/۱۹)	۲۹ (/۲۰/۴)	۰	۲/۴۸	۰/۹۲۰
۲	تجهیزات و وسایل مورد نیاز برای انجام کارها	۲ (/۱/۴)	۲۶ (/۱۸/۳)	۷۶ (/۵۳/۵)	۲۶ (/۱۸/۳)	۱۲ (/۸/۵)	۰	۲/۸۶	۰/۸۶۴
۳	امکانات رفاهی موجود (سرویس رفت و آمد، سلف سرویس، مهد کودک، ...)	۳ (/۲/۱)	۴۰ (/۲۸/۲)	۶۰ (/۴۲/۳)	۲۶ (/۱۸/۳)	۱۳ (/۹/۲)	۰	۲/۹۶	۰/۹۵۹
۴	تناسب حقوق دریافتی با توانایی، تجربه و مهارت کاری	۰	۸ (/۵/۶)	۴۳ (/۳۰/۳)	۲۸ (/۱۹/۷)	۶۲ (/۴۳/۷)	۱ (/۰/۷)	۱/۹۸	۰/۹۸۹
۵	تناسب حقوق دریافتی با سطح تحصیلات	۰	۱۰ (/۷)	۳۶ (/۲۵/۴)	۳۷ (/۲۶/۱)	۵۸ (/۴۰/۸)	۱ (/۰/۷)	۱/۹۹	۰/۹۷۸
۶	تناسب حقوق دریافتی با حجم کار	۰	۲ (/۱/۴)	۲۷ (/۱۹)	۳۳ (/۲۳/۲)	۷۹ (/۵۵/۶)	۱ (/۰/۷)	۱/۶۶	۰/۸۳۵
۷	مزایای شغلی	۰	۳ (/۲/۱)	۲۷ (/۱۹)	۳۱ (/۲۱/۸)	۸۱ (/۵۷)	۰	۱/۶۶	۰/۸۵۸
میانگین کل: ۲/۲۲									

۱۱-ب-۲. امکانات آموزشی، ارتقای شغلی، و زمینه‌های لازم برای ابراز خلاقیت امکانات آموزشی همچون دوره‌های کوتاه آموزش ضمن خدمت، حضور در همایش‌ها و سمینارهای تخصصی، ادامه تحصیل در مقاطع بالاتر، ارتقای شغلی و رسیدن به پست‌های بالاتر در سازمان، همگی در جهت افزایش دانش و مهارت‌های کارکنان و نیز پرورش استعدادهای درونی افراد است که به تحقق اهداف والای هر سازمان در جهت

استفاده از نیروهای کاردان، متخصص، و مستعد می‌انجامد. همان‌طور که یافته‌های جدول شماره ۲ نشان می‌دهد، میانگین کل به‌دست‌آمده دربارهٔ متغیرهای یادشده برابر با ۱/۹۸ و پایین‌تر از حد متوسط است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی در این امر تا حدودی ضعیف عمل کرده است.

جدول ۲ شاخص‌های آماری نظرات پاسخ‌دهندگان در رابطه با امکانات آموزشی و ارتقای شغلی

ردیف	گزینه‌های مرتبط با رضایت شغلی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی‌پاسخ	میانگین	انحراف استاندارد
۸	امکانات آموزشی	۴ (٪۲/۸)	۲۳ (٪۱۶/۲)	۵۷ (٪۴۰/۱)	۶ (٪۴/۲)	۵۲ (٪۳۶/۶)	۰	۲/۴۴	۱/۲۱۸
۹	میزان ترقی و پیشرفت شغلی	۰	۴ (٪۲/۸)	۳۰ (٪۲۱/۱)	۴۴ (٪۳۱)	۵۸ (٪۴۰/۸)	۶ (٪۴/۲)	۱/۸۵	۰/۸۶۵
۱۰	اطلاع از برگزاری همایش‌ها و سمینارهای حوزه کتابداری	۲ (٪۱/۴)	۱۵ (٪۱۰/۶)	۲۹ (٪۲۰/۴)	۳۹ (٪۲۷/۵)	۵۰ (٪۳۵/۲)	۷ (٪۴/۹)	۲/۱۱	۱/۰۷۷
۱۱	نحوه برخورد سازمان با فرصت‌های ادامه تحصیل	۱ (٪۰/۷)	۸ (٪۵/۶)	۲۶ (٪۱۸/۳)	۴۹ (٪۳۴/۵)	۵۲ (٪۳۶/۶)	۶ (٪۴/۲)	۱/۹۵	۰/۹۳۷
۱۲	امکان ارتقا و رسیدن به پست‌های بالاتر	۱ (٪۰/۷)	۴ (٪۲/۸)	۱۷ (٪۱۲)	۴۴ (٪۳۱)	۶۸ (٪۴۷/۹)	۸ (٪۵/۶)	۱/۷۰	۰/۸۵۹
۱۳	اجازه ابراز خلاقیت و نوآوری	۲ (٪۱/۴)	۹ (٪۶/۳)	۲۵ (٪۱۷/۶)	۳۶ (٪۲۵/۴)	۶۸ (٪۴۷/۹)	۲ (٪۱/۴)	۱/۸۶	۱/۰۱۹
۱۴	ایجاد فرصت برای پیشرفت و ترقی	۱ (٪۰/۷)	۸ (٪۵/۶)	۳۵ (٪۲۴/۶)	۳۸ (٪۲۶/۸)	۵۸ (٪۴۰/۸)	۲ (٪۱/۴)	۱/۹۷	۰/۹۸۱
میانگین کل: ۱/۹۸									

### ۱۱-ب-۳. خط‌مشی‌ها و سیاست‌های مدیریتی

مدیران با به‌کارگیری سیاست‌ها و خط‌مشی‌های صحیح و مناسب در جهت جذب نیروهای تخصصی، تقسیم منصفانه کار در بین کارکنان، تشویق آنان به مشارکت در امور و تصمیم‌گیری‌ها، و ارزیابی در فواصل زمانی مختلف، هر چه بیشتر و بهتر می‌توانند در جهت بهسازی سازمان و بهره‌وری از کارکنان گام بردارند. نتایج حاصل از یافته‌ها نشان داد که با توجه به نمره میانگین به‌دست‌آمده در مورد گزینه‌های مرتبط با

سیاست‌های مدیریتی که برابر با ۲/۳۳ می‌باشد، مدیران «بخش مدیریت پردازش» کتابخانه ملی نتوانسته‌اند رضایت کارکنان را از نحوه عملکرد خود جلب کنند (جدول شماره ۳).

**جدول ۳** شاخص‌های آماری نظرات پاسخ‌دهندگان در رابطه با سیاست‌ها و خط‌مشی‌های

مدیریتی

ردیف	گزینه‌های مرتبط با رضایت شغلی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی‌پاسخ	میانگین	انحراف استاندارد
۱۵	روش‌ها و سیاست‌های مدیریتی	۶ (/۰.۴/۲)	۲۵ (/۰.۱۷/۶)	۳۷ (/۰.۲۶/۱)	۲۵ (/۰.۱۷/۶)	۴۶ (/۰.۳۲/۴)	۳ (/۰.۲/۱)	۲/۴۲	۱/۲۳۹
۱۶	رضایت از مسئولیت‌ها و وظایف محوله از سوی مدیر	۵ (/۰.۳/۵)	۲۸ (/۰.۱۹/۷)	۵۳ (/۰.۳۷/۳)	۲۸ (/۰.۱۹/۷)	۲۶ (/۰.۱۸/۳)	۲ (/۱/۴)	۲/۷۰	۱/۰۹۷
۱۷	رعایت انصاف و عدم تبعیض از سوی مدیر	۵ (/۰.۳/۵)	۲۵ (/۰.۱۷/۶)	۳۸ (/۰.۲۶/۱)	۲۵ (/۰.۱۷/۶)	۴۶ (/۰.۳۲/۴)	۳ (/۰.۲/۱)	۲/۴۱	۱/۲۲۱
۱۸	اهمیت دادن به نظرات کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و امور مختلف	۰ (/۰.۸/۵)	۱۲ (/۰.۱۶/۹)	۲۴ (/۰.۱۶/۹)	۳۱ (/۰.۲۱/۸)	۷۲ (/۰.۵۰/۷)	۳ (/۰.۲/۱)	۱/۸۳	۱/۰۰۷
۱۹	توجه مدیر به جذب نیروهای متخصص	۶ (/۰.۴/۲)	۲۷ (/۰.۱۹/۰)	۳۶ (/۰.۲۵/۴)	۲۸ (/۰.۱۹/۷)	۳۸ (/۰.۲۶/۱)	۷ (/۰.۴/۹)	۲/۵۲	۱/۲۲۱
۲۰	نحوه انتقال از بخشی به بخش دیگر	۱۹ (/۰.۱۳/۴)	۳۲ (/۰.۲۲/۵)	۳۲ (/۰.۲۲/۵)	۲۹ (/۰.۲۰/۴)	۲۲ (/۰.۱۵/۵)	۸ (/۰.۵/۶)	۲/۹۸	۱/۳۰۰
۲۱	ارزشیابی عملکرد در فواصل زمانی	۰ (/۰.۷/۷)	۱۱ (/۰.۲۷/۵)	۳۹ (/۰.۲۷/۵)	۳۷ (/۰.۲۶/۱)	۴۷ (/۰.۳۳/۱)	۸ (/۰.۵/۶)	۲/۱۰	۰/۹۸۳
۲۲	تشویق و قدردانی در قبال عملکرد خوب کاری	۰ (/۰.۷)	۱۰ (/۰.۱۵/۵)	۲۲ (/۰.۱۵/۵)	۳۰ (/۰.۲۱/۱)	۷۶ (/۰.۵۳/۵)	۴ (/۰.۲/۱)	۱/۷۵	۰/۹۷۳
میانگین کل: ۲/۳۳									

**۱۱-ب-۴. کیفیت روابط انسانی موجود در محیط کار**

تجربه نشان داده است که کار در محیط‌های دوستانه و برخورداری از همکاری نوع دوست، احساس شادابی و انگیزش را در کارکنان به وجود می‌آورد و سبب بهره‌وری هر چه بیشتر سازمان می‌شود. همان‌طور که یافته‌های جدول شماره ۴ نشان می‌دهد،

میانگین کل حاصل از گزینه‌های مرتبط با کیفیت روابط انسانی برابر با ۳/۲۴ و بالاتر از حد میانگین است. این امر نشان می‌دهد که با وجود مشکلات موجود در محیط کار، هنوز کارکنان از روابط انسانی خوبی برخوردار هستند.

**جدول ۴** شاخص‌های آماری نظرات پاسخ‌دهندگان در رابطه با کیفیت روابط انسانی موجود در محیط کار

ردیف	گزینه‌های مرتبط با رضایت شغلی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی‌پاسخ	میانگین	انحراف استاندارد
۲۳	برخورد اخلاقی مدیر بخش با کارکنان	۲۲ (٪۱۵/۵)	۲۸ (٪۱۹/۷)	۳۸ (٪۲۶/۸)	۲۴ (٪۱۶/۹)	۲۶ (٪۱۸/۳)	۴ (٪۲/۸)	۲/۹۷	۱/۳۳۴
۲۴	ارتباط متقابل کاری با دیگر همکاران	۱۱ (٪۷/۷)	۴۳ (٪۳۰/۳)	۶۷ (٪۴۷/۲)	۱۴ (٪۹/۹)	۷ (٪۴/۹)	۰	۳/۲۸	۰/۹۲۰
۲۵	میزان رابطه صمیمی و دوستانه بین کارکنان	۲۰ (٪۱۴/۱)	۴۸ (٪۳۳/۸)	۶۰ (٪۴۲/۳)	۱۰ (٪۷)	۴ (٪۲/۸)	۰	۳/۴۹	۰/۹۲۱
میانگین کل: ۳/۲۴									

#### ۱۱-ب-۵. امنیت شغلی

پس از حقوق و پرداخت‌ها، مهم‌ترین جنبه کاری، امنیت شغلی است. تا وقتی که کارکنان یک سازمان نسبت به آینده شغلی و وضعیت استخدامی خود مطمئن نباشند و از مزایای آینده شغلی خود مانند بیمه و بازنشستگی اطمینان نداشته باشند، همواره دچار اضطراب و دلهره هستند. چه بسا این اضطراب بر زندگی کاری آن‌ها اثر می‌گذارد و میزان عملکرد و بهره‌وری آن‌ها را پایین می‌آورد. بر اساس یافته‌های جدول شماره ۵ نمره میانگین کل به دست آمده برابر با ۲/۵۷ و کم‌تر از حد متوسط است. از آنجا که انتظار می‌رفت کارکنانی که در استخدام سازمان هستند از رضایت بیشتری نسبت به کارکنان طرحی برخوردار باشند، نمره میانگین کل این دو گروه، جداگانه محاسبه گردید و نتیجه همانطور که پیش‌بینی می‌شد نشان داد که کارکنان استخدامی با نمره میانگین کل ۳/۱۶، نسبت به کارکنان طرحی با نمره میانگین ۱/۴ از امنیت شغلی بالاتری برخوردار هستند.



**جدول ۵** شاخص‌های آماری نظرات پاسخ‌دهندگان نسبت به امنیت شغلی

ردیف	گزینه‌های مرتبط با رضایت شغلی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی پاسخ	میانگین	انحراف استاندارد
۲۶	مزایای آینده شغلی	۳ (/۲/۱)	۹ (/۶/۳)	۴۵ (/۳۱/۷)	۳۳ (/۲۳/۲)	۴۹ (/۳۴/۵)	۳ (/۲/۱)	۲/۱۷	۱/۰۵۴
۲۷	اطمینان از ادامه شغل کنونی در سازمان	۳۰ (/۲۱/۱)	۳۰ (/۲۱/۱)	۲۷ (/۱۹)	۱۹ (/۱۳/۴)	۳۵ (/۲۴/۶)	۱ (/۰/۷)	۳/۰۱	۱/۴۸۶
۲۸	رضایت از وضعیت استخدامی	۱۵ (/۱۰/۶)	۲۶ (/۱۸/۳)	۳۳ (/۲۳/۲)	۱۳ (/۹/۲)	۵۵ (/۳۸/۷)	۰	۲/۵۳	۱/۴۲۸
میانگین کل: ۲/۵۷									

**۱۱-ب-۶. پایگاه اجتماعی حرفه**

داشتن پایگاه اجتماعی خوب و مناسب از مهم‌ترین خواسته‌های درونی هر فرد است. از طرفی، چون درصد بالایی از حضور فرد در جامعه از راه شغل وی و حضور وی در محیط کار فراهم می‌گردد، بنابراین می‌توان گفت کیفیت پایگاه اجتماعی فرد در میزان رضایت وی از شغلش مؤثر است. یافته‌های حاصل از جدول شماره ۶ نشان می‌دهد که نمره میانگین کل به دست آمده در این مورد برابر با ۲/۹۳ و کمی پایین‌تر از حد متوسط است. همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌شود، نمره میانگین میزان رضایت از «وجهه و اعتبار اجتماعی حرفه» و «اعتبار اجتماعی سازمان» هر دو بالاتر از حد متوسط است و این امر نشان می‌دهد که کارکنان بخش «مدیریت پردازش» نسبت به اعتبار اجتماعی حرفه خود و اعتبار کتابخانه ملی رضایت دارند.

**جدول ۶** شاخص‌های آماری نظرات پاسخ‌دهندگان در رابطه با پایگاه اجتماعی حرفه

ردیف	گزینه‌های مرتبط با رضایت شغلی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی پاسخ	میانگین	انحراف استاندارد
۲۹	وجهه و اعتبار اجتماعی حرفه	۱۲ (/۸/۵)	۲۹ (/۲۰/۴)	۶۷ (/۴۷/۲)	۲۵ (/۱۷/۶)	۹ (/۶/۳)	۰	۳/۰۷	۰/۹۸۷
۳۰	اعتبار اجتماعی سازمان	۱۸ (/۱۲/۷)	۶۲ (/۴۳/۷)	۶۰ (/۴۲/۳)	۰	۱ (/۰/۷)	۱ (/۰/۷)	۳/۶۸	۰/۷۲۰
۳۱	رضایت از موقعیت خود در نمودار سازمانی	۲ (/۱/۴)	۹ (/۶/۳)	۴۰ (/۲۸/۲)	۳۱ (/۲۱/۸)	۵۸ (/۴۰/۸)	۲ (/۱/۴)	۲/۰۴	۱/۰۴۵
میانگین کل: ۲/۹۳									

## ۱۲. رضایت کلی کارکنان

رضایت شغلی دارای جنبه‌های مختلفی است که هر یک در ۶ جدول پیشین مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج حاصل از یافته‌های پژوهش در این ۶ جدول نشان داد که میزان رضایت کارکنان در مؤلفه «کیفیت روابط موجود در محیط کار» بالاتر از حد متوسط، و در پنج مؤلفه دیگر پایین‌تر از حد متوسط است. حال برای بررسی تأیید یا رد فرضیه پژوهش، میزان رضایت کلی شغلی کارکنان شاغل در بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی را بررسی می‌کنیم. همانطور که یافته‌های حاصل از جدول شماره ۷ نیز نشان می‌دهد، میانگین به دست آمده از میانگین‌های ۶ طیف رضایت شغلی، برابر با ۲/۵۴ و کم‌تر از حد متوسط (یعنی عدد ۳) است. بنابراین کارکنان شاغل در این بخش به‌طور کلی رضایت پایینی از شرایط و وضعیت کاری خود دارند و فرضیه پژوهش مبنی بر پایین بودن میزان رضایت کلی کارکنان در مقایسه با حد متوسط، تأیید می‌شود.

جدول ۷ ارزش‌های میزان رضایت کلی پاسخ‌دهندگان بر حسب سؤال‌های پژوهش

ردیف	گزینه پرسش‌های پژوهش	میانگین به دست آمده در طیف لیکرت	میانگین کل
۱	امکانات مادی، رفاهی، بهداشتی	۲/۲۲	۱۵/۵۹
۲	امکانات آموزشی، ارتقای علمی، زمینه‌های ابتکار	۱/۹۸	۱۳/۸۸
۳	سیاست‌های مدیریت	۲/۳۳	۱۸/۷۱
۴	روابط انسانی موجود	۳/۲۴	۹/۷۴
۵	امنیت شغلی	۲/۵۷	۷/۷۱
۶	پایگاه اجتماعی حرفه	۲/۹۳	۸/۷۹
	میانگین کل	۲/۵۴	۱۲/۴

## ۱۳. نتیجه‌گیری و بحث

نتیجه‌گیری کلی که می‌توان از تحقیق حاضر به عمل آورد این است که کارکنان بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی مانند بسیاری همکاران خود در کتابخانه‌های مختلف ایران و خارج از ایران، در کل از رضایت شغلی به نسبت پایینی برخوردارند. همان‌طور که نتایج جداول ۱ تا ۷ نشان داد، میزان رضایت کارکنان این بخش از کتابخانه ملی از

امکانات رفاهی و آموزشی، سیاست‌های مدیریت، و میزان امنیت شغلی در حد پایینی قرار دارد. واضح است که به‌کارگیری و استخدام کارکنان و ایجاد شرایط مساعد مادی و آموزشی برای آنان نیاز به شرایط مساعد مادی هر سازمان و اختصاص بودجه مناسب به آن دارد. از طرفی، هر اندازه سازمان یا کتابخانه بزرگ‌تر باشد به نسبت، اداره آن و ایجاد شرایط مساعد برای کارکنان آن مشکل‌تر است. این امر، همان‌طور که «کایا» (ایفلا ۹۵، ص ۱۴) به آن اشاره می‌کند، بخصوص در کشورهای در حال توسعه که به میزان زیادی با مشکلات اقتصادی گریبان‌گیر هستند، مشهود است. به‌دلیل همین مشکلات اقتصادی، بودجه‌ای که برای کتابخانه‌ها در نظر گرفته می‌شود، به نسبت کم است و نمی‌تواند جوابگوی نیازهای این سازمان‌ها باشد.

همان‌گونه که نتایج برخی پژوهش‌ها در خارج از ایران (میرفخرایی، ۱۹۹۱؛ پارمیر و ایست، ۱۹۹۳؛ و سیپره، ۱۹۹۹) نشان داد، میزان رضایت کتابداران کشورهای پیشرفته نظیر ایالات متحده و انگلستان از امکانات مادی و رفاهی، در حد بالایی است و برعکس میزان رضایت همکاران آنان در کشورهای ترکیه، یونان، و ایران در این مورد، در حد پایینی می‌باشد. شاید بتوان دلیل اصلی آن را در تفاوت دیدگاه کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه نسبت به اهمیت اطلاعات دانست. کشورهای توسعه‌یافته اطلاعات را یک کالای مهم و ارزشمند می‌دانند، در حالی که کشورهای در حال توسعه هنوز درگیر توسعه اقتصادی از طریق دیگر صنایع و منابع هستند و به اهمیت و ارزش اقتصادی اطلاعات در جامعه پی نبرده‌اند.

همچنین، بسیاری سازمان‌ها و اداره‌های ایران، یا پست کتابدار ندارند یا تعداد محدودی پست کتابدار در نمودار سازمانی‌شان تعریف شده است. به همین دلیل، افرادی که در جایگاه کتابدار در این سازمان‌ها قرار می‌گیرند اغلب به صورت روزمزد، ساعتی (و یا «طرحی») همان‌گونه که در بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی وجود دارد) مشغول به کار هستند و در نتیجه حق و حقوق ناچیزی به آن‌ها تعلق می‌گیرد. چه بسا مشکلات مادی و عدم امنیت و ثبات شغلی، امکانات رفاهی و بهداشتی را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد و باعث می‌شود که کارکنان، این امکانات را نادیده بگیرند.

در مورد میزان رضایت کارکنان کتابخانه از روابط انسانی موجود در سازمان، مانند تمامی پژوهش‌هایی از این دست که تاکنون انجام گرفته، کتابداران از روابط انسانی

خوبی در محیط کار خود برخوردارند. این امر شاید به ماهیت محل کار کتابداران مربوط باشد که محیطی آرام و عاری از تنشج است. این گروه مانند بسیاری از همکاران خود در کتابخانه‌های دیگر، با وجود شرایط مادی نامساعد حرفه‌ای، از وجهه و اعتبار اجتماعی آن رضایت دارند. همچنین، کار در محیط کتابخانه ملی که به نوعی قلب و مرجع کتابخانه‌های کشور به حساب می‌آید توانسته است رضایت آنان را جلب کند.

نتیجه‌ای که از مقایسه نتایج این پژوهش با پژوهش‌های مشابه در ایران و خارج از ایران می‌توان گرفت این است که به طور کلی، کتابداران در سطح جهان، بخصوص در کشورهای در حال توسعه از شرایط مساعد مادی، رفاهی، آموزشی، و امنیت شغلی خوبی برخوردار نیستند. شاید تنها میزان بالای روابط خوب انسانی و وجهه مثبت اجتماعی حرفه باعث شده است تا این گروه بتوانند مشکلات بیان شده را تحمل کنند و به کار خود در کتابخانه‌ها ادامه دهند. بنابراین، به نظر می‌رسد ضروری است مسئولان و افراد کارشناس در تلاش برای حمایت از کتابداران و بالا بردن حق و حقوق آنان باشند.

#### ۱۴. منابع

۱. آزاد، اسدا.... (۱۳۵۷). رضایت از کار. *نامه انجمن کتابداران ایران*، ۱۱(۲)، ۲۰۸-۲۱۸.
۲. ازکمپ، استوارت. (۱۳۷۰). *روانشناسی اجتماعی کاربردی*. (فرهاد ماهر، مترجم). مشهد: مؤسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی.
۳. باقری، فاطمه. (۱۳۷۸). *بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهرستان کرج*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
۴. حریری، نجلا. (۱۳۸۱). *مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور*. پایان‌نامه دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.
۵. طالبان، محمدرضا. (۱۳۷۴). *تحلیلی اجتماعی از خشنودی شغلی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.

۶. کایا، ابرو. (۱۹۹۵). رضایت شغلی کتابداران کشورهای در حال توسعه. *گزیده مقالات ایفلا* ۹۵، تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷، ۹-۱۸.

۷. کهن، فرحناز. (۱۳۸۰). *ارزیابی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد، واحد تهران شمال.

۸. کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. (۱۳۸۲). *مجموعه اهداف، وظایف و پست‌های سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، مصوب سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به موجب تبصره ۲ ماده ۸ قانون استخدام کشوری* (گزارش منتشر نشده).

۹. محمدزاده، فرید. (۱۳۷۸). *بررسی میزان رضایت شغلی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی، و ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی ایران.

۱۰. هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۱). *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی*. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

11. Fitch, D. K. (1990). Job satisfaction among librarian support staff in alabama academic libraries. *College and research libraries*, 51(4), 313-320.
12. Mirfakhrai, M. H. (1991). Correlates of job satisfaction among academic librarians in the United States. *Journal of library administration*, 14(1), 117-131.
13. Parmeer, C., & East, D. (1993). Job satisfaction among support staff in twelve Ohio academic libraries. *College and research libraries*, 54(1), 43-57.
14. Siepre, E. (1999). Job satisfaction among librarians in english-language universities in Quebec. *LIS Research*, 21(4), 479-499.
15. Togia, A., Koustelios, A., & Tsigilis, N. (2004). Job Satisfaction among Greek Academic Librarians. *LIS Research*, 26(3), 373-383.

پی‌نوشت‌ها

1. Maslow's Need Hierarchy
2. Herzberg's Motivation-Hygiene
3. McGregor
4. McClelland
5. Equality Theory
6. JDI = Job Descriptive Index
7. MSQ = Minnesota Satisfaction Questionnaire
8. Kaya
9. Specter's Job Satisfaction Survey
10. ESI = Employee Satisfaction Inventory

(۱) کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی  
پست الکترونیکی: [ztahavori@yahoo.com](mailto:ztahavori@yahoo.com)