

## بررسی میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها

حسن اشرفی‌ریزی (نویسنده مسئول)  
استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان  
hassanashrafi81@yahoo.com

زهرا کاظم‌پور  
عضو هیأت علمی گروه کتابداری دانشگاه پیام نور واحد شهرضا  
zahra\_kazempour2002@yahoo.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۸۸/۱۰/۰۸، تاریخ پذیرش: ۱۳۸۸/۱۲/۲۴

### چکیده

**هدف:** تعیین میزان رضایت شغلی مدیران در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها می‌باشد.

**روش:** روش پژوهش، پیمایشی و ابزار مورد استفاده، پرسشنامه محقق ساخته و جامعه آماری، همه مدیران کتابخانه‌های عمومی در مراکز استان‌ها به تعداد ۱۸۹ نفر است.

**یافته‌ها:** بر اساس یافته‌های پژوهش، میانگین رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی ۸۱/۵۴ (حد مطلوب - ۱۳۵) است. اما با توجه به اینکه متوسط میانگین رضایت شغلی در این پژوهش ۸۱ می‌باشد، رضایت شغلی مدیران مورد مطالعه از حد متوسط اندکی بالاتر است. میانگین رضایت شغلی در ابعاد امکانات مادی و رفاهی شغل با میانگین ۸/۴۷ (متوسط میانگین - ۱۲)، خودشکوفایی با میانگین ۱۴/۸۰ (متوسط میانگین - ۱۸) و ماهیت شغلی با میانگین ۲۰/۹۴ (متوسط میانگین - ۲۱) پایین‌تر از حد متوسط، و میانگین رضایت شغلی در ابعاد رفتار مدیران ارشد با میانگین ۱۵/۴۱ (متوسط میانگین - ۱۲)، روابط متقابل با میانگین ۱۱/۵۵ (متوسط میانگین - ۹) و ثبات شغلی با میانگین ۹/۴۴ (متوسط میانگین - ۹) بالاتر از حد متوسط است. فرضیه ۱ مبنی بر این که رضایت شغلی مدیران از بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل به نحو معنی‌داری کمتر از ابعاد دیگر است، تأیید شد اما فرضیه ۲ مبنی بر وجود تفاوت معنی‌دار بین میانگین رضایت شغلی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی مورد تأیید قرار نگرفت.

**اصالت/ارزش:** این پژوهش برای آگاهی از رضایت شغلی مدیران در کتابخانه‌های عمومی است، همچنین مسائل اساسی را در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی مطرح می‌کند که نیاز به پژوهش‌های عمیق‌تر را می‌طلبد.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت شغلی، مدیران، کتابخانه‌های عمومی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

## مقدمه

با توجه به وسعت مخاطبان کتابخانه‌های عمومی که قشرهای مختلف را شامل می‌شوند، این مراکز نقش زیربنایی در توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جوامع به عهده دارند بنابراین یکی از مهم‌ترین ارکان تحولات بنیادی جوامع به شمار می‌روند. امروزه نقش اساسی نیروی انسانی فعال و کارآمد در این سازمان‌ها نیز همانند سایر نهادهای اجتماعی بر کسی پوشیده نیست. رسالت اجتماعی خطیری که بر عهده این کتابخانه‌ها قرار دارد، توجه جدی به شرایط کاری نیروی انسانی این کتابخانه‌ها را ایجاب می‌کند. امروزه ورود فناوری‌های جدید اطلاعاتی به کتابخانه‌های عمومی و مطرح شدن نقش اساسی این مراکز در توسعه سواد اطلاعاتی و آموزش مادام‌العمر، چالش‌های تازه‌ای را فراروی کتابداران کتابخانه‌های عمومی قرار داده است. در این شرایط جدید، نیروی انسانی کتابخانه‌ها ناگزیر از ارتقای عملکرد کاری و پاسخگویی به نیازهای در حال تغییر مخاطبان این مراکز هستند. باور پژوهشگران بر این است که بسیاری از جنبه‌های کاری مانند کارآمدی در حرفه، بهره‌وری، غیبت از محل کار، نرخ استعفاء و تغییر شغل از رضایت شغلی تأثیر می‌پذیرند (بارون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶) و میان نگرش افراد نسبت به شغل خود و عملکرد شغلی آنها رابطه وجود دارد که یکی از مهم‌ترین ابعاد این نگرش، رضایت شغلی است (سیگینس<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲).

## بیان مسأله

مدیران کتابخانه‌های عمومی برای انجام صحیح وظایف مدیریتی (برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری، هدایت، کنترل و ...) و همچنین تأمین و افزایش رضایت شغلی کتابداران، باید خود از روحیه و رضایت در سطح بالایی برخوردار باشند تا بتوانند به اهداف کتابخانه که همانا تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعان است، نائل شوند. بنابراین، مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور نیز از این قاعده مستثنی نیستند. از آنجایی که طبق بررسی‌های متعدد نگارنده، هیچ پژوهشی در ایران به طور اخص به بحث رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌ها نپرداخته است، بنابراین پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها انجام پذیرفته

1. Baron

2. Siggins



بررسی میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی ...

است تا بتوان به مشکلات و نارسایی‌های موجود پرداخت و عوامل موثر در رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌ها را شناسایی و تقویت نمود.

اهمیت پژوهش حاضر از آن جهت است که علاوه بر آگاهی یافتن از میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌ها، انتظارات و نیازهای آنها مشخص شده و نیز موانع و مشکلات موجود در ایجاد انگیزه و تأمین رضایت شغلی کتابداران از سوی مدیران کتابخانه‌های عمومی مشخص شده و موانع بر سر راه ارائه خدمات مناسب به جامعه استفاده‌کننده شناسایی می‌شود. در ضمن با بهره‌گیری از نتایج و یافته‌های حاصل از این پژوهش می‌توان به مجموعه‌ای از دستورالعمل‌ها و استانداردهای کلی در زمینه چگونگی ایجاد شرایط متعادل شغلی مناسب برای مدیران فراهم نمود.

### پرسش‌های پژوهش

۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها چگونه است؟

۲. میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها بر حسب هر یک از ابعاد رضایت شغلی چقدر است؟

### فرضیه‌های پژوهش

۱. رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها از بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل خود به نحو معنی‌داری کمتر از ابعاد دیگر (ثبات شغلی، رفتار مدیر، روابط متقابل، ماهیت شغلی و خودشکوفایی) است.
۲. میانگین رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها بر حسب رشته تحصیلی دارای تفاوت معنی‌داری است.

### تعریف نظری و عملیاتی اجزاء مسأله

۱. رضایت شغلی: فلدمن<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) رضایت شغلی را مجموعه تمایلات مثبتی که افراد نسبت به شغل خود دارند تعریف می‌کند (نقل در باقری، ۱۳۷۸، ص ۳۵). در این پژوهش مجموع نمرات به دست آمده از پرسشنامه رضایت شغلی، شاخص رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های

1. Feldman

عمومی است و با در نظر گرفتن سؤالات مطرح شده در پرسشنامه (۲۷ سوال) نمره حد متوسط رضایت شغلی بر اساس طیف لیکرت ۸۱ می‌باشد.

۲. رضایت شغلی کلی: در این پژوهش برای سنجش رضایت شغلی علاوه بر شاخص رضایت شغلی که از طریق سنجش تفصیلی مانند (شاخص توصیف شغل<sup>۱</sup>، پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا<sup>۲</sup> و غیره) به دست می‌آید، شاخص دیگری نیز به نام رضایت کلی شغلی محاسبه گردیده است. این شاخص از طریق سنجش کلی یعنی تنها با پرسیدن یک سؤال کلی (به طور کلی و رویهم رفته از شغل خود چقدر رضایت دارید؟) به دست آمده و جهت کنترل شاخص تفصیلی، همبستگی آن با تک‌تک متغیرهای شاخص تفصیلی محاسبه گردیده است.

## روش پژوهش

روش این پژوهش پیمایشی از نوع کاربردی است. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه محقق‌ساخته می‌باشد که این پرسشنامه حاصل مطالعه عمیق پژوهشگر بر روی نگرش‌های شغلی و رضایت از کار و نیز بررسی آزمون‌های متعدد رضایت شغلی و پرسشنامه‌ها و مدل‌های به کار رفته در برخی پژوهش‌های معتبر از جمله (پورز<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳، تسیگیلیس<sup>۴</sup> و کوستیلوس<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴، باقری، ۱۳۷۸، حریری، ۱۳۸۱، اشرفی‌ریزی، ۱۳۸۲) است. روایی صوری (اینکه ابزار در ظاهر تا چه حد به نظر می‌رسد بتواند آنچه را که مورد نظر است، اندازه‌گیری کند) و محتوایی (اینکه ابزار اندازه‌گیری تا چه حد به اندازه‌گیری یک زمینه محتوایی قادر است) پرسشنامه از نظر متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی و روانشناسی بررسی و مورد تأیید قرار گرفت. جامعه پژوهش شامل همه مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها است که در مجموع ۱۸۹ نفر می‌باشند. در ضمن برخی مدیران همزمان مدیر دو کتابخانه بودند. مقیاس اندازه‌گیری، مقیاس لیکرت (۵ گزینه‌ای) است که به ترتیب بسیار زیاد (نمره ۵)، زیاد (نمره ۴)، متوسط (نمره ۳)، کم (نمره ۲) و بسیار کم (نمره ۱) می‌باشند. این پرسشنامه در مجموع شش بُعد (امکانات رفاهی و مادی، ثبات شغلی، رفتار مدیران ارشد، روابط متقابل کاری، ماهیت شغلی و خودشکوفایی) دارد. هر بُعد دارای تعدادی سؤال پرسشنامه‌ای

1. Job Descriptive Index (JDI)  
3. Pors

2. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)  
4. Tsigilis  
5. Koustelios



بررسی میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی ...

است که میانگین کل هر بُعد، حاصل جمع میانگین‌های سوال‌های مربوط به آن بُعد است. در ضمن میانگین کل، حاصل جمع میانگین کل هر شش بُعد می‌باشد. آزمون‌های آماری مورد استفاده عبارت از t، کلموگروف - اسمیرنوف، ناپارامتری فریدمن و همبستگی پیرسون است. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار «اس پی اس اس» انجام گرفت. همچنین پایایی ابزار پژوهش نیز در طی مطالعه مقدماتی با آلفای کرونباخ ۹۲/۷۰ مورد تأیید قرار گرفت.

### پیشینه پژوهش

نفیسی‌کیا (۱۳۷۹) میزان رضایت شغلی کتابداران کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان شهر تهران را مورد بررسی قرار داده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان‌دهنده این است که افرادی که به عنوان کتابدار در کتابخانه‌های کانون مشغول به کار هستند به طور عمده دارای تحصیلات پائین، سابقه کاری کمتر و عدم تجربه لازم هستند که تأثیر منفی در ارائه خدمات فرهنگی و هنری خواهد داشت. این کتابداران در ارتباط با همکاران احساس رضایت نموده و این باعث شده که آنها در این مرکز احساس آرامش کنند. مدیریت کانون و کتابخانه‌های آنها در اعمال شیوه‌های مدیریتی و جلب رضایت همکاران و تشویق آنها به همکاری موفق عمل کرده‌اند در خصوص حقوق کارکنان باید عنوان شود که آنها اظهار رضایت نکرده‌اند، بلکه بی تفاوت می‌باشند.

حریری (۱۳۸۱) پژوهشی تحت عنوان مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های آزاد اسلامی با سایر دانشگاه‌ها انجام داد. نمونه مورد بررسی ۷۳۰ کتابدار کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی و کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استان‌ها را شامل می‌شد. بر اساس یافته‌های پژوهش، رضایت شغلی در هر دو جامعه مورد مقایسه، اندکی پائین‌تر از متوسط بود و مقایسه میانگین‌ها تفاوت معنی‌داری بین رضایت شغلی کتابداران دو جامعه مورد مطالعه نشان نداد. بیشترین رضایت کتابداران در هر دو جامعه مورد مطالعه، به متغیر خدمت به جامعه و کمترین رضایت به متغیر مزایای شغلی مربوط می‌شد و تنها از بُعد شرایط فیزیکی و رفاهی، رضایت کتابداران دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری به نحو معنی‌داری بیش از کتابداران دانشگاه آزاد اسلامی بود.



اشرفی‌ریزی (۱۳۸۲) پژوهشی با هدف تعیین میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در استان اصفهان انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که: ۱. میزان رضایت کتابداران از امکانات مادی و رفاهی شغل، امنیت شغلی، قدردانی در قبال سعی و تلاش، امکان ترقی به مراحل بالاتر شغلی، موقعیت‌هایی برای توسعه توانایی‌ها و تخصص بیشتر در سطح پائین است. ۲. میزان رضایت کتابداران از مدیریت کتابخانه و روابط با همکاران و مراجعه‌کنندگان و خلاقیت و ابتکار عمل در سطح بالا است. ۳. میزان رضایت کتابداران از موقعیت و پایگاه اجتماعی حرفه کتابداری در جامعه، ارزشیابی کار، تصمیم‌گیری مستقل در محیط کاری، منطقی بودن وظایف محول شده در سطح متوسط است.

قاضی میر سعید (۱۳۸۳) پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر عوامل درونی و بیرونی بر نگرش کتابداران و اطلاع‌رسانان پزشکی کشور نسبت به جایگاه آنان در آینده حرفه» انجام دادند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه و جامعه مورد پژوهش ۱۳۶۸ نفر می‌باشد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که میانگین اهمیت به عوامل درونی و بیرونی و نگرش از نگاه واحدهای مورد مطالعه به ترتیب ۴/۱۳، ۳/۲۵ و ۴/۱۸ در مقیاس پنج می‌باشد. همچنین در بررسی اثر عوامل درونی و بیرونی بر نگرش، مشاهده شد که بین همه عوامل رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در ارتباط با اثر جنسیت بر عوامل درونی و بیرونی بین زنان و مردان کتابدار تفاوتی دیده نمی‌شود. اثر تخصص و عوامل درونی بر نگرش کتابداران به شدت قوی است و در این یافته اثر تخصص و تجربه در مقایسه با اثر توأم عوامل درونی و بیرونی کمرنگ دیده می‌شود. در ضمن تأثیر عوامل درونی و بیرونی بر نگرش نیز ارزیابی شد که تأثیر عوامل درونی بر نگرش در اولویت یک و تأثیر عوامل بیرونی در اولویت دو قرار گرفت.

پورز (۲۰۰۳) پژوهشی تحت عنوان رضایت شغلی میان مدیران کتابخانه‌ها: مطالعه بین فرهنگی از استرس، آزادی و شرایط شغلی در دانمارک و بریتانیای کبیر انجام داد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که ملیت نقش مهمی در رابطه با عواملی مانند استرس و آزادی در تصمیم‌گیری دارد. سایر یافته‌ها حاکی از این بود که رضایت شغلی با ملیت ارتباط دارد و علاوه بر آن، مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی دانمارک رضایت بیشتری از مدیران کتابخانه‌های



بررسی میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی ...

عمومی آن کشور دارند. در این پژوهش رابطه‌ای بین اندازه کتابخانه محل کار و رضایت شغلی مشاهده نشد. بر اساس سایر یافته‌ها، بین سطح رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های مورد بررسی و میزان استرس همبستگی بسیار قوی مشاهده شد و مدیران کتابخانه‌های بریتانیای کبیر استرس بیشتری نسبت به همکاران خود در دانمارک داشتند.

تسیگلیس و کوستلیوس (۲۰۰۴) پژوهشی تحت عنوان «روابط چند متغیره و اعتبار مشخص بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی» در کتابخانه‌های دانشگاهی مصر انجام دادند. روش پژوهش، پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. مهم‌ترین یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که رضایت شغلی و فرسودگی شغلی ساختارهای یکسان نمی‌باشند. وضعیت ترقی در بین کتابداران دانشگاهی مصر بسیار کند می‌باشد، زیرا طول زمان استخدام تنها عامل مهم در ترقی آنها می‌باشد. در نهایت بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی همبستگی وجود دارد.

### یافته‌های پژوهش

پرسش اساسی ۱: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها چگونه است؟

یافته‌های حاصل از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد که ۳۵/۵ درصد (۴۳ نفر) کتابداران مرد و ۶۴/۵ درصد (۷۸ نفر) زن هستند. بیشترین فراوانی کتابداران سنی ۴۲ درصد و بیشترین درصد رده سنی ۳۴-۴۱ و کمترین درصد رده سنی ۱۸-۲۵ سال با ۱/۷ درصد است. از نظر میزان تحصیلات درجه کارشناسی با ۶۶/۱ درصد بیشترین فراوانی و کارشناسی ارشد با ۱۰ درصد کمترین فراوانی را دارا است. از نظر رشته تحصیلی ۵۸ درصد غیر کتابداری و ۴۲ درصد کتابداری هستند و از نظر سابقه، ۶۸ درصد (بیشترین فراوانی) ۵-۱۵ سال سابقه و ۱۴ درصد (کمترین فراوانی) بیش از ۲۶ سال سابقه دارند. از نظر نوع استخدام، بیشترین فراوانی مربوط به ۴۴ درصد رسمی قطعی و کمترین فراوانی مربوط به ۳/۳ درصد رسمی آزمایشی است و از نظر میزان حقوق بیشترین فراوانی مربوط به ۵۶ درصد افراد است که بین ۲۰۰-۲۹۹ هزار و کمترین فراوانی مربوط به ۶۸٪ درصد افراد است که بالاتر از ۴۰۰ هزار تومان حقوق دریافت می‌کنند.

پرسش اساسی ۲: میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها بر حسب هر یک از ابعاد رضایت شغلی چقدر است؟



جدول ۱. یافته‌های مربوط به ابعاد شش‌گانه رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی

| میانگین کل | میانگین کل هر بُعد | میانگین | متغیر                           | بُعد                 |
|------------|--------------------|---------|---------------------------------|----------------------|
| ۸۱/۵۴      | ۸/۴۷               | ۳/۱۶    | امکانات مادی                    | امکانات مادی و رفاهی |
|            |                    | ۲/۳۵    | میزان حقوق متناسب               |                      |
|            |                    | ۱/۶۸    | مزایای شغلی                     |                      |
|            |                    | ۱/۳۱    | امکانات رفاهی                   |                      |
|            | ۹/۴۴               | ۳/۳۴    | امنیت شغلی                      | ثبات شغلی            |
|            |                    | ۳/۱۶    | آینده شغلی                      |                      |
|            |                    | ۳/۰۹    | تثبیت وضعیت استخدام             |                      |
|            | ۱۵/۴۱              | ۳/۸۹    | رفتار بی طرفانه                 | رفتار مدیران ارشد    |
|            |                    | ۳/۸۰    | مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها         |                      |
|            |                    | ۳/۸۱    | ایجاد وابستگی به اهداف سازمانی  |                      |
|            |                    | ۳/۹۰    | تشویق به ادامه کار              |                      |
|            | ۱۱/۵۵              | ۳/۸۶    | مشارکت کاری                     | روابط متقابل کاری    |
|            |                    | ۳/۹۳    | روابط با مراجعه‌کنندگان         |                      |
|            |                    | ۳/۷۷    | روابط دوستانه با همکاران        |                      |
|            | ۲۰/۹۴              | ۲/۸۸    | شرایط فیزیکی مربوط به ماهیت کار | ماهیت شغلی           |
|            |                    | ۲/۹۳    | تنوع کاری                       |                      |
|            |                    | ۲/۶۷    | ارزشمندی شغل                    |                      |
|            |                    | ۳/۲۴    | تصمیم‌گیری مستقل                |                      |
|            |                    | ۳/۳۰    | تحقق رشد فکری                   |                      |
|            |                    | ۲/۵۹    | پویایی شغل                      |                      |
|            |                    | ۳/۳۲    | به‌کارگیری توانایی‌ها           |                      |
|            | ۱۴/۸۰              | ۲/۴۷    | ارتقاء سازمانی                  | خود شکوفایی          |
|            |                    | ۳/۳۲    | تطابق کار با تخصص               |                      |
|            |                    | ۳/۱۷    | وجود خلاقیت                     |                      |
|            |                    | ۱/۷۹    | شرکت در سمینارهای تخصصی         |                      |
|            |                    | ۲/۰۳    | مباحثات به شغل کتابداری         |                      |
|            |                    | ۲/۰۶    | آموزش‌های ضمن خدمت              |                      |



بهار ۱۳۸۹

۱۳۴

بررسی میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی ...

جدول ۱ در رابطه با بررسی ابعاد شش‌گانه رضایت شغلی بیانگر آن است که در سه بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل (با میانگین ۸/۴۷)، ماهیت شغلی (با میانگین ۲۰/۹۴)، و خودشکوفایی (با میانگین ۱۴/۸۰) میانگین کمتر از حد متوسط است (متوسط میانگین ابعاد فوق به ترتیب ۱۲، ۲۱، و ۱۸ می‌باشد). رضایت از ابعاد ثبات شغلی (با میانگین ۹/۴۴)، رفتار مدیران ارشد (با میانگین ۱۵/۴۱) و روابط متقابل کاری (با میانگین ۱۱/۵۵) بالاتر از حد متوسط است (متوسط میانگین ابعاد فوق به ترتیب ۹، ۱۲ و ۹ می‌باشد).

همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین کل رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی ۸۱/۵۴ است و با توجه به اینکه متوسط میانگین رضایت شغلی در این پژوهش ۸۱ می‌باشد، بنابراین رضایت شغلی مدیران از حد متوسط اندکی بالاتر است.

در بررسی متغیرهای رضایت شغلی مدیران، بالاترین میانگین به دست آمده مربوط به روابط با مراجعه‌کنندگان به ۳/۹۳ (در بُعد روابط متقابل) و کمترین میانگین امکانات رفاهی با ۱/۳۱ (در بُعد امکانات مادی و رفاهی) است.

جدول ۲. رضایت شغلی کتابداران بر اساس شاخص کلی

| سؤال کلی | محتوای سؤال                               | میانگین (میانگین کل) |
|----------|-------------------------------------------|----------------------|
|          | میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌ها در کل | ۳/۵۰                 |

همچنین برای کنترل شاخص تفصیلی رضایت شغلی (۲۷ سؤال پرسشنامه) از شاخص کلی (سؤال کلی) نیز استفاده شد (جدول ۲). با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۲ و میانگین کل آن (۳/۵۰) مشاهده می‌شود که میانگین کل جامعه پژوهش از سؤال کلی بالاتر از حد متوسط می‌باشد (متوسط میانگین = ۳).

جدول ۳. همبستگی بین سؤال کلی و ۲۷ سؤال پرسشنامه

| سؤال کلی | همبستگی پیرسون<br>سطح معنی‌داری | سؤال کلی       | مجموع ۲۷ سؤال |
|----------|---------------------------------|----------------|---------------|
|          |                                 | ۱              | ۰/۵۱۰         |
| ۲۷ سؤال  | همبستگی پیرسون<br>سطح معنی‌داری | ۰/۶۴۴<br>۰/۰۰۰ | ۱             |



همچنین برای کنترل شاخص تفصیلی با استفاده از شاخص کلی، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. بر اساس یافته‌های جدول ۳، میزان همبستگی بین ۲۷ سوال و سوال کلی پرسشنامه برابر ۰/۶۴۴ بوده و طبق مقدار سطح معنی‌داری (۰/۰۰۰) از آنجایی که کمتر از  $\alpha = ۰/۰۵$  است، فرض استقلال سوال کلی و مجموع ۲۷ سوال رد شده و همبستگی مورد نظر پذیرفته می‌شود.

### آزمون فرضیه‌ها

جدول ۴. جدول آزمون کلموگروف - اسمیرنوف

| ابعاد                | Z آماره | سطح معنی‌داری |
|----------------------|---------|---------------|
| امکانات مادی و رفاهی | ۳/۳۶۶   | ۰/۰۰۰         |
| تثبیت شغلی           | ۲/۵۰۵   | ۰/۰۰۰         |
| رفتار مدیر           | ۳/۴۹۱   | ۰/۰۰۰         |
| رفتار متقابل کاری    | ۳/۴۴۰   | ۰/۰۰۰         |
| ماهیت شغلی           | ۱/۶۱۴   | ۰/۰۱۱         |
| خود شکوفایی          | ۲/۰۶۲   | ۰/۰۰۰         |

برای آزمون فرضیه ۱ یعنی «میانگین رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی از بُعد امکانات مالی و رفاهی شغل خود به نحو معنی‌داری کمتر از ابعاد دیگر است»، ابتدا مجموع سوالاتی را که هر بُعد شامل آنها می‌باشد را به دست می‌آوریم. برای مقایسه بین بُعدها، ابتدا لازم است از نرمال بودن داده‌های مربوط به هر بُعد اطمینان حاصل کنیم. با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف مشاهده می‌کنیم که داده‌های هیچ کدام از ابعاد نرمال نیستند (چون مقدار سطح معنی‌داری کمتر از  $\alpha = ۰/۰۵$  است).

جدول ۵. جدول آزمون فریدمن مقایسه بُعدها برای مدیران

|                   |         |
|-------------------|---------|
| تعداد             | ۹۹      |
| آماره‌ی کای اسکور | ۳۸۷/۸۶۰ |
| درجه آزادی        | ۵       |
| سطح معنی‌داری     | ۰/۰۰۰   |



بررسی میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی ...

به دلیل رد شدن فرض نرمال بودن داده‌ها، از آزمون‌های ناپارامتری استفاده می‌کنیم. به علت وابسته بودن ابعاد به یکدیگر از آزمون ناپارامتری فریدمن بهره می‌بریم. همانطور که مشاهده می‌کنید چون سطح معنی‌داری ( $0/000$ ) کمتر از  $\alpha = 0/05$  است، بنابراین فرض یکسان بودن بُعدها رد شده و فرض تفاوت رضایت‌مندی بین بُعدها در مدیران پذیرفته می‌شود. بنابراین کمترین فراوانی را بُعد امکانات مادی به خود اختصاص داده است.

جدول ۶: جدول آزمون  $t$  برای مقایسه رشته تحصیلی مدیران

|               |       |
|---------------|-------|
| ت آماره‌ی     | ۰/۸۱۷ |
| سطح معنی‌داری | ۰/۴۷۴ |

برای آزمون فرضیه ۲ که «میانگین رضایت شغلی مدیران در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها بر حسب رشته تحصیلی دارای تفاوت معنی‌داری است»، از آزمون  $t$  بهره می‌بریم. همانطور که مشاهده می‌کنید چون سطح معنی‌داری ( $0/۴۷۴$ ) بیشتر از  $\alpha = 0/05$  است بنابراین فرض یکسان بودن میانگین رضایت شغلی مدیران در بین افراد با رشته کتابداری و رشته غیر کتابداری پذیرفته شده و فرض فوق رد می‌شود.

## نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که بالاترین میانگین متغیرهای رضایت شغلی مربوط به روابط با مراجعه‌کنندگان (در بُعد روابط متقابل کاری) و کمترین میانگین، امکانات رفاهی (در بُعد امکانات مادی و رفاهی) است. در سه بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل، ماهیت شغلی، و خودشکوفایی میانگین کمتر از حد متوسط است. رضایت از ابعاد ثبات شغلی، رفتار مدیران ارشد و روابط متقابل بالاتر از حد متوسط است. همچنین میانگین کل رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی ۸۱/۵۴ است، و با توجه به اینکه متوسط میانگین رضایت شغلی در این پژوهش ۸۱ می‌باشد، بنابراین رضایت شغلی مدیران از حد متوسط اندکی بالاتر است.

از نظر بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل، میانگین ۸/۴۷ پایین‌تر از حد متوسط، یعنی میانگین ۹ می‌باشد. این نارضایتی آشکار نشان‌دهنده کاستی‌های کتابخانه‌ها از نظر امکانات



مادی، میزان حقوق متناسب، مزایا و در نهایت امکانات رفاهی است، که با اندکی توجه از سوی مسئولان امکان بهبود این شرایط و کاستن از نارضایتی وجود دارد.

از نظر بُعد ثبات شغلی، میانگین ۹/۴۴ به دست آمد که کمی بالاتر از حد متوسط یعنی ۹ می‌باشد. با کمی دقت در متغیرهای موجود در این بُعد، یعنی امنیت شغلی، آینده شغلی، و تثبیت وضعیت استخدام متوجه می‌شویم که مدیران این کتابخانه‌ها در شغل خود کمی بالاتر از حد متوسط احساس ثبات و امنیت می‌کنند. این یافته‌ها توجه مدیریت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور را به انجام اقدامات بیشتر جهت بهبود شرایط کاری از نظر ثبات شغلی جلب می‌نماید، زیرا بدون احساس ثبات و امنیت شغلی در کار، انتظار ارائه خدمات مطلوب واقع‌بینانه نمی‌باشد. بررسی رضایت شغلی بر حسب بُعد رفتار مدیران ارشد نشان می‌دهد که میانگین این بُعد ۱۵/۴۱ می‌باشد که بالاتر از حد متوسط یعنی ۱۲ می‌باشد. با کمی تأمل در میانگین هر یک از متغیرهای این بُعد، یعنی رفتار بی‌طرفانه مدیر، مشارکت در تصمیم‌گیری، ایجاد وابستگی به اهداف سازمانی و تشویق به ادامه کار به رضایت نسبی مدیران در این بُعد پی می‌بریم.

بررسی رضایت شغلی مدیران بر حسب روابط متقابل بیانگر آن است که میانگین کل این بُعد ۱۱/۵۵ بوده که بالاتر از حد متوسط یعنی ۹ می‌باشد. در این بُعد، میانگین متغیرهای مشارکت، روابط متقابل با مراجعه‌کنندگان و روابط دوستانه با همکاران نیز حاکی از رضایت بالاتر از حد متوسط و نزدیک به حد زیاد است. این یافته‌ها نشان می‌دهد که روابط متقابل در جامعه پژوهش نسبتاً مطلوب بوده و جو مطلوب سازمانی و آرامش حاصل از فقدان تنش‌های محیطی به کتابداران و مدیران این فرصت را می‌دهد که بتوانند ظرفیت بالقوه خود را در ارائه خدمات بهتر و بیشتر به مراجعان افزایش دهند.

از نظر بُعد ماهیت شغل کتابداری، میانگین کل ۲۰/۹۴ می‌باشد که پایین‌تر از حد متوسط یعنی ۲۱ است. در این بُعد، میانگین متغیرهای شرایط فیزیکی مربوط به محیط کار، تنوع کاری، ارزشمندی شغل، و پویایی شغل کمتر از حد متوسط می‌باشد، به جز متغیرهای تصمیم‌گیری مستقل، تحقق رشد فکری و به کارگیری توانایی‌ها که کمی بالاتر از حد متوسط است. با توجه به یافته‌های حاصل از این بُعد، این طور استنباط می‌شود که هنوز حرفه کتابداری در بین عامه مردم و سازمان متبوع (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور) ارتقاء و جایگاه واقعی پیدا نکرده است



بررسی میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی ...

و لذا برای کتابداران بالاخص مدیران، شغل کتابداری کمتر تنوع لازم، ارزشمندی، پویایی، امکان تحقق رشد فکری و استفاده از توانایی‌ها را فراهم کرده است.

بررسی رضایت شغلی کتابداران بر حسب بُعد خود شکوفایی نشان می‌دهد که میانگین این بُعد ۱۴/۸۰ می‌باشد که پایین‌تر از حد متوسط یعنی ۱۸ است. میانگین متغیرهای ارتقاء سازمانی، شرکت در سمینارهای تخصصی، مباحثات شغلی و آموزش‌های ضمن خدمت در این بُعد پایین‌تر از حد متوسط است، به جز متغیر تطابق کار با تخصص و وجود خلاقیت.

نکته مهم در رابطه با خودشکوفایی این است که کارکنان، فضای سازمانی را برانزده و مطلوب می‌دانند که در آن به رشد و پرورش شخصی دست یابند. هر اندازه امکان ابداع و استفاده از توانایی‌های شخصی برای کتابداران بیشتر باشد، به همان اندازه رضایت و رغبت نسبت به کار در آنها بیشتر خواهد بود. وجود امکانات لازم برای رشد و پیشرفت کتابداران در رابطه با شغل مانند آموزش‌های ضمن خدمت، گارگاه‌های آموزشی، امکان شرکت در سمینار-های تخصصی به‌ویژه خاص مدیران کتابخانه‌های عمومی (به دلیل اینکه با افراد با ویژگی‌ها و نیازهای مختلف سرو کار دارند) ارتقاء سازمانی و غیره از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و خودشکوفایی افراد می‌شود. خلاصه اینکه، آموزش تخصصی و مرتبط با کار به عنوان عاملی مؤثر و تکمیلی در کنار اندوخته‌های علمی و تحصیلی برای بازدهی کتابداران به‌ویژه مدیران از یک طرف و امکان ارتقاء شغلی از طرف دیگر، شرایط مساعدتری برای خودشکوفایی فراهم می‌آورد.

آزمون فرضیه ۱ مبنی بر میانگین رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها از بُعد امکانات مالی و رفاهی شغل خود به نحو معنی‌داری کمتر است، تأیید شد و نشان داد که کمترین فراوانی مربوط به بُعد امکانات مادی و رفاهی شغل به نسبت ابعاد دیگر است.

همچنین فرضیه ۲ مبنی بر میانگین رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها بر حسب رشته تحصیلی دارای تفاوت معنی‌داری است، تأیید نشد و این با یافته‌های باقری (۱۳۷۸) و محمدزاده (۱۳۷۸) هم سو نیست، اما با پژوهش حریری (۱۳۸۱) هم سو است. این نتیجه‌گیری و نبود تفاوت معنی‌دار در رضایت شغلی مدیران با تحصیلات کتابداری و غیر کتابداری امری است که توجه آن نیاز به مطالعه و بررسی بیشتری دارد.



یافته‌های حاصل از این پژوهش بیانگر آن است که، میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی در ۱۱ متغیر شغلی پایین‌تر از حد متوسط و در ۱۶ متغیر اندکی بالاتر از حد متوسط است و در مجموع میزان رضایت شغلی مدیران کمی بیشتر از حد متوسط است. با این حال، توجه بیشتر از سوی مدیران ارشد، لازمه بهبود شرایط شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی است.

### پیشنهادهای

به منظور بهبود وضعیت مدیران کتابخانه‌های عمومی، موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد:

- بهبود شرایط فیزیکی، و امکانات رفاهی محیط کار؛
- توجه به حقوق متناسب با میزان فعالیت و نیز مزایای شغلی مدیران؛
- توجه بیشتر به امنیت شغلی مدیران؛
- امکان تصمیم‌گیری مستقل برای مدیران؛
- تدارک امکانات لازم برای ارتقاء سطح علمی مدیران؛
- توجه بیشتر نهاد کتابخانه‌های عمومی به کتابخانه‌ها و نیز نیروی انسانی آنها؛
- استفاده بیشتر از مدیران زن در مدیریت کتابخانه‌ها.

### منابع

- اشرفی‌ریزی، حسن (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در استان اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران، تهران.
- باقری، فاطمه (۱۳۷۸). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهرستان کرج. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران، تهران.
- حریری، نجلا (۱۳۸۱). مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور. رساله دکتری تخصصی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
- قاضی میرسعید، جواد (۱۳۸۳). بررسی تأثیر عوامل درونی و بیرونی بر نگرش کتابداران و اطلاع‌رسانان پزشکی کشور نسبت به جایگاه آنان در آینده حرفه. رساله دکتری تخصصی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.



بررسی میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی ...

محمدزاده، فرید (۱۳۷۸). بررسی میزان رضایت شغلی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.

نفیسی‌کیا، خسرو (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.

#### References

- Baron, R. (1986). *Behavior in organizations*. New York: Allyn and Bacon.
- Pors, N. (2003). Job Satisfaction among Library Managers: a cross cultural study of stress, freedom and job conditions. *New Library World*, 104 (1194/1195): 464-473.
- Siggins Jack A. (1992). Job satisfaction and performance in a changing environment. *Library Trends*, 41(2), 299-315.
- Tsigilis, N; Koustelios, A. (2004). Multivariate relationship and discriminant validity between job satisfaction and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 19(7): 666-675.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

اشرفی ریزی، حسن؛ کاظم پور، زهرا (۱۳۸۹). بررسی میزان رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶ (۱)، ۱۲۷-۱۴۱.

