



بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران سازمان اسناد و کتابخانه

ملی جمهوری اسلامی ایران*

دکتر زهره میرحسینی¹

آزاده فتاحی²

(صفحات 169 - 151)

چکیده

هدف: تحقیق حاضر با هدف تعیین میزان رضایت شغلی کتابداران سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در نیمه دوم سال 1393 انجام شده است.

روش شناسی: روش تحقیق پیمایشی تحلیلی بوده و داده ها از طریق پرسشنامه گردآوری شده و با استفاده از نرم افزار اسپس پی اس اس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل 194 نفر کتابداران کتابخانه ملی شاغل در بخشهای مختلف کتابخانه می باشد. پرسشنامه براساس شش بعد رضایت شغلی مینه سوتا³ در 27 متغیر طراحی شد.

یافته ها: براساس یافته های پژوهش، میانگین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی از حد متوسط پایین تر است. میزان رضایتمندی در متغیرهای دیگری چون امکانات مادی و رفاهی، رفتار مدیران ارشد و سیاستهای مدیریتی، پایین تر از حد متوسط و خود شکوفایی، ثبات شغلی و ماهیت شغل کتابداری در حد متوسط و وجه اجتماعی سازمان و روابط متقابل کاری (روابط با همکاران) در حد بالاتر از متوسط بدست آمد.

نتیجه گیری: به طور کلی، نارضایتی شغلی کتابداران کتابخانه ملی در بیشتر ابعاد رضایت شغلی بیان شده است و این لزوم توجه به بهبود شرایط کاری کتابداران و اتخاذ تصمیمات جدیدی را از طرف مدیریت نشان میدهد.

کلید واژه ها: سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، رضایت شغلی - کتابداران، کتابداران - کتابخانه ملی ایران

* تاریخ دریافت مقاله: 1395/06/08؛ تاریخ پذیرش مقاله: 1395/12/23.

1 دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران شمال (نویسنده مسئول)

z_mirhoseini@iau-tnb.ac.ir

2 کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران شمال

3 Minnesota

مقدمه

امروزه عوامل مهمی در سازمان‌ها در حیطه مدیریت و نیروی انسانی وجود دارد که خود متأثر از عوامل دیگر می‌باشند. مدیریت با نحوه رهبری و گرایش‌های سازمان ارتباط دارد و نیروی انسانی نیز با اهداف سازمان و مدیریت در ارتباط است. نقش نیروی انسانی که از سال‌های 1920 و 1930 به آن توجه بسیاری شده است، گویای اهمیت بسزای آن در پیشبرد اهداف و پیشرفت سازمان‌ها و ارگان‌ها است. چرا که نظام‌های اجرایی و عملیاتی توسط انسان‌ها به انجام می‌رسند و دستیابی به اهداف سازمان‌ها تا حدود زیادی در گرو بکارگیری درست ظرفیت نیروی انسانی است. میان نگرش افراد نسبت به شغل خود و عملکرد آنان رابطه وجود دارد. یکی از مهمترین این ابعاد نگرش، رضایت شغلی است (حریری، 1381). کتابخانه‌ها به عنوان سازمانهای خدماتی فرهنگی و علمی نقش چشمگیری در ارتقا و اشاعه دانش و اطلاعات در جامعه برعهده دارند و کارکنان این مراکز نیز باید از انگیزه لازم جهت انجام کامل و صحیح وظایف خود برخوردار باشند. کتابخانه ملی به عنوان منبع اصلی اطلاعات فرهنگی و قومی و ملی کشور به حساب می‌آید و یکی از مراکز مهم نگهداری و اشاعه اطلاعات است و شامل همین اصل می‌شود. لذا، با توجه به تغییرات سریع در محمل‌های اطلاعاتی، رشد سریع دانش و فناوری‌های اطلاعاتی نیاز به

نیروهای فعال، پویا و علاقمند دارد. لذا، وجود افراد مناسب و متخصص که دارای شرایط لازم جهت اجرای وظایف مربوطه باشند کاملاً ضروری است. هدف از این پژوهش نیز دسترسی و کشف میزان رضایت کتابداران کتابخانه ملی است تا ببینیم نیازهای پنهان و آشکار آنان آشنا شده و با آگاهی از آن در جهت بهره‌وری بیشتر سازمان و بهبود شرایط کاری گام برداشته شود.

مسئله اساسی در این پژوهش توجه به اصول مدیریت رفتار سازمانی و رضایت شغلی کارکنان است که انتظار می‌رود در سازمان‌ها در برابر کارمندان و فعالیت‌های آنان و خواسته‌های آنان بکار گرفته شود. از آنجایی که نقش نیروی انسانی در بهره‌وری سازمان‌ها بر هیچکس پوشیده نیست، لذا دقت و مطالعه در زمینه‌های مختلف حالات درونی کارکنان ضروری می‌نماید. با توجه به اینکه کتابخانه ملی ایران مرکز ارائه خدمات کتابداری به سایر کتابخانه‌های کشور است، رضایت شغلی کارکنان آن موجب خدمات بهتر به سراسر کشور می‌گردد. لذا، لازم است به صورت دوره‌ای رضایت شغلی مورد بررسی قرار گیرد تا اشکالات احتمالی مشخص شده و در برنامه‌ریزی‌های آتی لحاظ گردد. با بهره‌گیری از نتایج و یافته‌های حاصل از این گونه پژوهش‌ها میتوان به مجموعه‌ای از دستورالعمل‌ها و استانداردهای کلی در زمینه چگونگی ایجاد شرایط متعادل شغل بر اساس خواسته‌های معقول و مطلوب کارکنان کتابخانه و یا سایر موسسات آموزشی پژوهشی و فرهنگی دست یافت.

هدف پژوهش حاضر دسترسی به ماهیت درونی شغل کتابداری در کتابخانه‌ایی است که مهمترین کتابخانه کشور است تا با کشف و بررسی عوامل مربوط به رضایت و عدم رضایت از شغل، با استناد به نتایج تحقیق در بهبود تصمیمات مدیریتی و اتخاذ شرایط مناسب شغلی کتابداران مساعدت شود.

با توجه به هدف کلی می‌توان اهداف فرعی پژوهش را به شرح ذیل بیان نمود:

1- تعیین میزان رضایت کارکنان کتابخانه ملی از امکانات مادی-رفاهی و بهداشتی

محل کار خود.

- 2- تعیین میزان رضایت کتابداران کتابخانه ملی از امکانات آموزشی، ارتقای علمی و زمینه‌های لازم برای ابراز ابتکار و خلاقیت خود .
 - 3- تعیین میزان رضایت کتابداران کتابخانه ملی از خط مشی‌ها و سیاست‌های مدیریتی بخش خود.
 - 4- تعیین میزان رضایت کتابداران کتابخانه ملی از روابط انسانی موجود در محیط کار خود
 - 5- تعیین میزان رضایت کتابداران کتابخانه ملی از امنیت شغلی موجود در محیط کار.
 - 6- تعیین میزان رضایت از خود شکوفایی در کتابداران کتابخانه ملی .
 - 7- شناخت رابطه بین سابقه خدمت و میزان رضایت شغلی .
 - 8- بررسی میزان رضایت شغلی در بین مقاطع تحصیلی.
 - 9- بررسی تفاوت میزان رضایت شغلی تحصیل کرده‌های کتابداری و غیر کتابداری .
- با توجه به هدف‌های پژوهش،⁹ سوال پژوهشی طرح شد که در قسمت یافته‌ها همراه با نتایج مستخرج از هر سوال آمده است.

مروری بر پژوهش‌های مرتبط

در زمینه رضایت شغلی نیروهای انسانی کتابخانه‌ها پژوهش‌های زیادی هم در داخل ایران (محمد زاده، فرید 1378؛ کهن، 1380؛ حریری، 1381؛ آراسته، 1382؛ جعفرزاده و فتاحی، 1383؛ تهوری، 1384) و هم در خارج از ایران (میرفخرایی 1991؛ کایا¹، 1995؛ سپیره²، 1999؛ توگیا، کوستلیوس و تسیگلیس³، 2004؛ اورامان⁴، 2011) صورت گرفته است که برخی از آنها معرفی می‌شوند:

¹Kaya

²Siepre

³Togia, A .,Koustelios,A. &Tsiglis,

⁴Oraman

کهن (1380) بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی ایرانین تحقیق به منظور بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی ایران انجام شد. روش پژوهش پیمایشی و ابزار آن پرسشنامه بود. جامعه آماری 195 نفر بودند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که فرضیه مبتنی بر رضایت بیش از 50 درصد کتابداران کتابخانه ملی از شغل خود تایید نشد این تحقیق به منظور تعیین میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی اجرا شده است، روش تحقیق پیمایشی بوده و اطلاعات از طریق پرسشنامه فراهم شده است. جامعه آماری 195 نفر (147 زن و 48 مرد) است. اطلاعات با نرم افزار آماری علوم اجتماعی تجزیه و تحلیل شده است. نتایج نشان داده است که هیچ رابطه‌ی میان رضایت شغلی و متغیرهای جنسیت، مدرک تحصیلی، سابقه اشتغال، نوع استخدام و کاری که کتابداران انجام می دهند وجود ندارد، در حالی که میان رضایت شغلی و رشته تحصیلی رابطه معناداری وجود دارد و کسانی (57/4%) که تحصیلات کتابداری داشته‌اند نسبت به کسانی (42/6%) 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 خطی مشی مدیریت بیش از حد متوسط بوده است در حالی که بقیه مولفه‌ها (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 50% کتابداران کتابخانه ملی از شغل خود تایید نمی‌شود.

حریری (1381) در تحقیقی با عنوان 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 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 دو جامعه مورد مقایسه وجود ندارد. بیشترین رضایت به متغیر خدمت به جامعه و کمترین آن 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، جبران مادی خدمات، تفاوت معنا داری وجود ندارد و تنها از بعد شرایط فیزیکی و رفاهی، رضایت کتابداران دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم به طور معنا داری بیش از کتابداران دانشگاه آزاد است.

آراسته (1382) در تحقیقی با عنوان رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانش آموخته خارج از کشور در ایران عوامل مرتبط با رضایت شغلی را در میان اعضای هیات علمی دانشگاه‌های دولتی در ایران مورد بررسی قرار می‌دهد. در این تحقیق 481 نفر از اعضای هیات علمی مشارکت داشتند. برای تعیین عوامل و متغیرهای رضایت شغلی از تحلیل عاملی استفاده شد. نتایج نشان دادند که رضایت شغلی با عوامل اقتصادی، آموزشی، تفریحی و رفاهی، لوازم و تجهیزات، انگیزشی ارتباط دارد. برای ارزیابی تاثیر این عوامل بر متغیر تابع (رضایت شغلی) نیز از رگرسیون گام به گام استفاده گردید. در نتیجه این تحلیل، عوامل اقتصادی و انگیزشی در الگو باقی ماندند؛ و لذا آشکار گردید که این دو عامل نقش بزرگتری را در رضایت شغلی هیات علمی دانش آموخته خارج از کشور ایفا می‌کنند. در این مقاله پیشنهاد شده است که بهبود رضایت شغلی در میان این دسته از اعضای هیات علمی به تغییرات بنیادی نیاز دارد. برخی از مصادیق این تغییرات به مثابه پیش شرطهایی برای بهبود رضایت شغلی اعضای هیات علمی از این قرارند: توسعه اقتصادی، حمایت مالی از دانشگاه‌ها، تغییر ساختار، استقلال دانشگاه‌ها، مشارکت هیات علمی، تقویت گروه‌های آموزشی و حاکمیت فرهنگ علمی.

تهوری (1384) به بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش مدیریت پردازش کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران پرداخته است. این پژوهش از روش پیمایشی بهره برده است و داده‌های آن توسط پرسشنامه گردآوری شدند و با نرم افزار آماری اس.پی.اس.اس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان بخش مدیریت پردازش کتابخانه ملی تشکیل دادند و نتایج حاصل از تحلیل‌ها نشان داد که رضایت کارکنان این بخش از کتابخانه ملی مانند بسیاری از 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.

فتاحی (1388) به بررسی میزان رضایت کتابداران کتابخانه ملی ایران از رشته تحصیلی و شغل خود با توجه به میزان مهارت و سطح تحصیلات پژوهش و نیز توجه به نقش مهم کتابداران در سازماندهی و ارزیابی اطلاعات و اشاعه دانش در سطح جامعه در هر سازمانی بخصوص کتابخانه‌ها انجام گرفت. روش پژوهش پیمایشی بوده و اطلاعات از طریق پرسشنامه گردآوری شده است. بر اساس یافته‌های پژوهش میزان رضایت کتابداران کتابخانه ملی از رشته تحصیلی بسیار مطلوب و از نظر شغل و درآمد در حد متوسطی قرار دارد. این امر با توجه به رتبه و سطح تحصیلات افراد تفاوت دارد. یافته دیگر، توجه به نحوه مدیریت کتابخانه ملی می‌باشد که پاسخ دهندگان رضایت خود را در روند روبه بهبود مدیریت اعلام نموده و از اشتغال در کتابخانه ملی ابراز رضایت کرده‌اند.

کایا¹ (1995) به بررسی رضایت شغلی کتابداران کشورهای در حال توسعه پرداخته است. نتایج این پژوهش که در شهر آنکارا انجام شد و نشان داد که در کتابداران مورد پژوهش نارضایتی از شرایط کار و شهرت حرفه و ارزشمندی کاری که انجام می‌دهند وجود دارد علاوه بر این که افراد از تامین شغلی، دستمزد و مزایا، ارتقا شغلی، پایگاه اجتماعی و منزلت اجتماعی و کمبود اقتدار و مسئولیت ناراضی هستند.

سیپره² (1999) در تحقیقی تحت عنوان میزان رضایت شغلی کتابداران سه دانشگاه انگلیسی زبان ایالت کبک کانادا، از فرم نظرسنجی رضایت شغلی اسپکتور استفاده کرده که 9 جنبه مختلف از رضایت شغلی بررسی می‌کند؛ مانند حقوق، ارتقا، سرپرستی، مزایا، پاداش، دستورالعمل‌ها، ارتباط با همکاران، ماهیت شغلی؛ استفاده شده است. فرضیه پژوهش بر رضایت شغلی کتابداران قرار داشت ولی در نهایت نارضایتی نسبت به ارتباطات

1 Kaya

2 Siepre, E.

و دستورات اجرایی مدیران بدست آمد. میزان رضایت از حقوق و مزایا و ارتقا شغلی در سطح پایینی بود.

توگیا و تسیگلیس¹ (2004) در تحقیقی با عنوان میزان رضایت شغلی در میان کتابداران دانشگاهی کشور یونان به وسیله سیاهه رضایت کارمندان که 6 جنبه از رضایت شغلی (شرایط کاری، حقوق، ارتقا، ماهیت کار، سرپرستی و سازماندهی) را در بر می گیرد به بررسی میزان رضایت شغلی در میان کتابداران دانشگاهی کشور یونان پرداختند. یافته های پژوهش آنان نشان داد که این کتابداران بیشترین رضایت را از ماهیت کار، سرپرستی و شرایط کاری و کم ترین میزان رضایت را از حقوق و شرایط ارتقا داشته اند.

اورامان² (2011) در تحقیقی به اندازه گیری میزان رضایت شغلی و انتظارات کارکنان در یک تحقیق استراتژیک مدیریت منابع انسانی می پردازد. هدف عمده این تحقیق عبارت از بررسی رضایت شغلی کارمندان در یک پروژه تحقیقاتی و استراتژیک مدیریت منابع انسانی با یک مدل رضایت شغلی از صنایع تحقیق و توسعه آر اند دی است که باید متشکل از فاکتورهای مربوطه کار از قبیل پرداخت در ازای ساعات کار، اعطای اختیارات بیشتر به کارکنان، احتمال ترفیع مقام در محیط کار، شرکت کارمندان در پروسه های تصمیم گیری و حساسیت نسبت به مشکلات کاری باشد. داده های مربوطه از کارمندان شرکت گرفته شده و با استفاده از مدل رگرسیون OLS تحلیل شده ست. تمامی متغیرها دارای اثرات مثبت روی رضایت شغلی بوده اند.

اهداف این پژوهش ها شناسایی میزان رضایت مندی یا عدم رضایت مندی این قشر از کارکنان است که در حرفه کتابداری مشغول به خدمت هستند تا شاید نتایج این پژوهش ها راهگشایی برای ایجاد زمینه بهتر در امر استخدامی آنان گردد. با مطالعه پژوهش های پیشین و نتایج آنها متوجه می شویم نقش رضایت شغلی در موفقیت و بهره وری مناسب سازمان ها

1Igbaria, A., Koustelios, A., and Tsiglis, N.

2 Oraman

تأثیر به سزایی دارد و هرگونه اقدام برای افزایش میزان این رضایت می‌تواند در بهبود روند کاری و فعالیت‌های حرفه‌ای آنان نقش داشته باشد. همچنین مشاهده می‌کنیم که در بیشتر مشاغل نارضایتی وجود دارد و کتابخانه‌ها نیز از این مسأله جدا نخواهند بود. نارضایتی بیشتر در ابعاد مادی و رفاهی دیده می‌شود و بدلیل بعد فرهنگی شغل کتابداری و تعاملات انسانی، رضایت‌مندی در روابط بین همکاران و فضای سازمان و همچنین دید مثبت اجتماع نسبت به کتابخانه‌ها به چشم می‌خورد. بر طبق گفته‌های صاحب‌نظرانی که در این بخش بررسی شد می‌توان به این نتیجه رسید که انسان‌ها هیچگاه به رضایت کامل نمی‌رسند و آنان با برطرف شدن یک نیاز تمایل به دستیابی به خواسته دیگری را دنبال میکنند.

روش پژوهش:

روش پژوهش پیمایشی-تحلیلی است و اطلاعات از طریق پرسشنامه استاندارد مینه سوتا در نیمه دوم 1393 گردآوری شد. جامعه پژوهش شامل کتابداران شاغل در کتابخانه ملی در سمت کتابدار و هیأت علمی کتابخانه میباشد. با توجه به داده‌های کتابخانه ملی، کل افراد با سمت کتابدار شامل 303 نفر بود. با توجه به جدول مورگان 169 نفر حجم نمونه می‌شد، ولی چون کتابداران و هیأت علمی شاغل 194 نفر را شامل میشد، و دستیابی به مدیران رده بالا عملاً دشوار بود، لذا جامعه آماری تحقیق 194 نفر مذکور را دربر گرفت. با مراجعه به افراد جامعه پژوهش و در محل کار آنها پرسشنامه‌ها توزیع شد. از میان پرسشنامه‌ها نیز تعداد 119 پرسشنامه (70%) که بصورت صحیح پاسخ داده شده بودند در پژوهش مورد استاد قرار گرفت.

پرسشنامه‌ها در مراحل اولیه جهت روایی توسط افراد هیئت علمی و دکتری کتابداری مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت و روایی صوری-محتوایی آن تایید شد. از آنجاییکه که پرسشنامه مینه سوتا استاندارد می‌باشد و در پژوهشهای مختلف مورد استفاده قرار گرفته است، پایایی آن نیز تایید شده است. پایایی پرسشنامه حاضر نیز از طریق آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم افزار اس.پی. اس.اس برابر با 0.9 محاسبه شد که ضریب بالا و قابل قبولی است.

پرسشنامه با 27 سوال برای پاسخگویی به سوالات پژوهش به کاررفته است. این سوالات در 6 گروه براساس معیارهای رضایت شغلی دسته بندی شدند:

1. پرسش 1-4 درباره امکانات مادی و رفاهی
 2. پرسش 5-7 درباره امنیت و ثبات شغلی
 3. پرسش 8-11 درباره رفتار و سیاستهای مدیران
 4. پرسش 12-14 درباره روابط متقابل کاری و روابط انسانی
 5. پرسش 15-21 درباره ماهیت شغلی و رشد فردی
 6. پرسش 22-27 درباره خودشناسی و آموزش
- پاسخ به سه سوال فرعی زیر نیز مورد نظر بود:
1. افراد با تحصیلات تکمیلی بالاتر از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند.
 2. افراد با سابقه خدمت بیشتر از رضایت مندی بالاتری برخوردارند.
 3. افراد با تحصیلات کتابداری از شغل خود رضایت بیشتری دارند.
- در این پژوهش از آمار توصیفی (رسم نمودار و جدولهای توزیع فراوانی) و همچنین برای پاسخ به پرسشهای اساسی از آمار استنباطی و آزمون F تحلیل واریانس یک طرفه یا آنووا (ANOVA)، ضریب همبستگی پیرسون و آزمون t استفاده شد.

پاسخ به پرسشهای پژوهش

1. کارکنان کتابخانه ملی تا چه میزان از امکانات مادی رفاهی و بهداشتی محل کار خود رضایت دارند؟

جدول 1- آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین میزان رضایت از امکانات مادی رفاهی و بهداشتی محل کار

امکانات مادی و رفاهی	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقایسه شده میانگین	مقدار T	آزادی درجه	دارای سطح معنی SIG	نتیجه
	119	9.62	2.840	12	-9.134	118	.000	تفاوت معنی دار است

جدول بالا نشان می‌دهد که بین میانگین محاسبه شده از میزان رضایت امکانات مادی رفاهی (9.62) و میانگین مقایسه شده (12)، میانگین نظری پرسشنامه) تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با توجه به این که مقدار t منفی و معنی‌دار است مشخص است که کتابداران کتابخانه ملی به طور معنی‌داری در حد کم از امکانات مادی، رفاهی و بهداشتی محل کار خود رضایت دارند.

2. کتابداران کتابخانه ملی تا چه میزان از امکانات آموزشی، ارتقای علمی و زمینه‌های لازم برای ابراز ابتکار و خلاقیت خود رضایت دارند؟

جدول 2- آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین میزان رضایت از ماهیت شغل کتابداری

تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	مقدار T	آزادی درجه	داری معنی SIG	نتیجه
119	19.34	4.779	21	-3.779	118	.000	تفاوت معنی‌دار است

مقدار t در جدول بالا نشان می‌دهد که بین میانگین محاسبه شده از میزان رضایت ماهیت شغل کتابداری (19.34) و میانگین مقایسه شده (21)، میانگین نظری پرسشنامه) تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با توجه به این که مقدار t منفی و معنی‌دار است، نشان می‌دهد که کتابداران کتابخانه ملی به طور معنی‌داری در حد کم از ماهیت شغلی خود رضایت دارند.

3. کتابداران کتابخانه ملی تا چه میزان از خط مشی‌ها و سیاست‌های مدیریتی بخش خود رضایت دارند؟

جدول 3- آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین میزان رضایت از رفتار ارشد مدیران

تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	مقدار T	آزادی درجه	داری معنی SIG	نتیجه
119	9.23	2.809	12	-10.771	118	.000	تفاوت معنی‌دار است

باتوجه به مقدار آیین میانگین محاسبه شده از میزان رضایت رفتار مدیران ارشد (9.23) و میانگین مقایسه شده (12، میانگین نظری پرسشنامه) تفاوت معنی داری وجود دارد. با توجه به این که مقدار t منفی و معنی دار است نشان می دهد که کتابداران کتابخانه ملی به طور معنی داری در حد کم از رفتار مدیران ارشد رضایت دارند.

5. کتابداران کتابخانه ملی تا چه میزان از روابط انسانی موجود در محیط کار خود رضایت دارند؟

جدول 4- آزمون t تک نمونه ای برای تعیین میزان رضایت از روابط متقابل کاری در کتابخانه

تفاوت	مقدار	میانگین	انحراف	مقایسه شده	مقدار T	آزادی	درجه	دارای سطح معنی	نتیجه
روابط متقابل کاری	119	10.53	1.908	9	8.743	118	.000	تفاوت معنی دار است	

مقدار t محاسبه شده نشان می دهد که بین میانگین محاسبه شده از میزان رضایت روابط متقابل کاری (10.53) و میانگین مقایسه شده (9، میانگین نظری پرسشنامه) تفاوت معنی داری وجود دارد. با توجه به این که مقدار t مثبت و معنی دار است نشان می دهد که کتابداران کتابخانه ملی به طور معنی داری در حد زیاد از روابط متقابل کاری در محیط کتابخانه رضایت دارند.

6. کتابداران کتابخانه ملی تا چه میزان از امنیت شغلی موجود در محیط کارشان رضایت دارند؟

جدول 5- آزمون t تک نمونه ای برای تعیین میزان رضایت از ثبات شغلی

تفاوت	مقدار	میانگین	انحراف	مقایسه شده	مقدار T	آزادی	درجه	دارای سطح معنی	نتیجه
ثبات شغلی	119	7.96	1.963	9	-5.790	118	.000	تفاوت معنی دار است	

مقدار t محاسبه شده (-5.790) نشان می‌دهد که بین میانگین محاسبه شده از میزان رضایت ثبات شغلی (7.96) و میانگین مقایسه شده (9)، میانگین نظری پرسشنامه تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با توجه به این که مقدار t منفی و معنی‌دار است نشان می‌دهد که کتابداران کتابخانه ملی به طور معنی‌داری در حد کم از ثبات شغلی خود رضایت دارند.

7. خود شکوفایی تا چه میزان در کتابداران کتابخانه ملی وجود دارد؟

جدول 6- آزمون t تک نمونه‌ای برای تعیین میزان وجود خودشکوفایی در شغل کتابداری

نتیجه	سطح معنی	داری	آزادی	مقدار	میانگین	مقایسه شده	انحراف	استاندارد	پهنایی	تعداد	خود شکوفایی
تفاوت معنی‌دار است	.020	118	-2.349	18	4.293	17.08	119				

مقدار t محاسبه شده (-2.349) نشان می‌دهد که بین میانگین محاسبه شده از میزان رضایت رفتار مدیران ارشد و میانگین مقایسه شده تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با توجه به این که مقدار t منفی و معنی‌دار است نشان می‌دهد که کتابداران کتابخانه ملی به طور معنی‌داری در حد کم از میزان خودشکوفایی در شغل کتابداری رضایت دارند.

8. آیا بین میزان سابقه خدمت و میزان رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟

جدول 7- آزمون همبستگی برای تعیین رابطه بین سابقه و رضایت شغلی

رضایت‌شغلی	سابقه	
$-.204^*$	1	مقدار همبستگی
.027		سطح معنی‌داری
117	117	تعداد
1	$-.204^*$	مقدار همبستگی
	.027	سطح معنی‌داری
119	117	تعداد

با توجه به این که مقدار همبستگی محاسبه شده در سطح آلفای 0.05 معنی دار است نشان می‌دهد بین دو متغیر از لحاظ آماری رابطه وجود دارد. با توجه به این که مقدار همبستگی منفی است رابطه بین دو متغیر معکوس است، یعنی به طور معنی داری با افزایش سابقه میزان رضایت شغلی کاهش می‌یابد.

9. آیا میزان رضایت شغلی در بین مقاطع تحصیلی تفاوت وجود دارد؟
برای تعیین معنی داری تفاوت آزمون آنالیز واریانس انجام شده است.

جدول 8- آزمون آنالیز واریانس یک راهه برای بررسی وجود تفاوت در میزان رضایت شغلی مقاطع تحصیلی

سطح معنی داری یا sig	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
.039	2.888	556.287	3	1668.860	بین گروه ها
		192.604	114	21956.903	درون گروه ها
			117	23625.763	جمع

با توجه به این که مقدار f محاسبه شده (2.888) در سطح آلفای 0.05 معنی دار است. نشان می‌دهد که آزمون آنالیز واریانس انجام شده معنی دار است و بنابراین، تفاوت میانگین رضایت شغلی در بین مقاطع تحصیلی معنی دار است. برای تعیین تفاوت بین مقاطع آزمون تعقیبی توکی انجام شده است که در جدول بعدی آورده شده است.

جدول 9- آزمون تعقیبی توکی برای تعیین تفاوت در مقاطع تحصیلی

نتیجه	سطح معنی داری یا sig	میانگین	تعداد		
تفاوت معنی دار نیست	1.000	4.658	.439	کارشناسی	کاردانی
تفاوت معنی دار نیست	.731	4.558	-4.706*	کارشناسی ارشد	
تفاوت معنی دار است	180.	10.668	-23.909*	دکتری	
تفاوت معنی دار نیست	1.000	4.658	-.439	کاردانی	کارشناسی
تفاوت معنی دار نیست	.240	2.730	-5.144	کارشناسی ارشد	
تفاوت معنی دار است	73.0	10.024	-24.348*	دکتری	
تفاوت معنی دار نیست	.731	4.558	4.706	کاردانی	کارشناسی ارشد
تفاوت معنی دار نیست	.240	2.730	5.144	کارشناسی	
تفاوت معنی دار نیست	.224	9.978	-19.203	دکتری	
تفاوت معنی دار است	180.	10.668	23.909*	کاردانی	دکتری
تفاوت معنی دار است	73.0	10.024	24.348*	کارشناسی	
تفاوت معنی دار نیست	.224	9.978	19.203	کارشناسی ارشد	

با توجه به جدول فوق مشخص می‌شود تفاوت بین دارندگان مقطع دکتری با دارندگان مدرک کاردانی و کارشناسی معنی‌دار است. یعنی افراد دارای مدرک دکتری به طور معنی‌داری نسبت به مقاطع کاردانی و کارشناسی از شغل خود رضایت دارند.

10. آیا بین میزان رضایت شغلی تحصیل کرده‌های کتابداری با تحصیل کرده‌های غیر کتابداری تفاوتی وجود دارد؟

جدول 10-آزمون t مستقل برای تعیین تفاوت رضایت شغلی بین دارندگان تحصیلات کتابداری و غیر کتابداری

نتیجه	سطح معنی داری sig/	درجه آزادی	مقدار t	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	x4	رضایت شغلی
تفاوت معنی دار نیست	.963	114	.047	14.954	73.52	94	کتابداری	
			2.342	10.987	73.36	22	غیر کتابداری	

مقدار t محاسبه شده نشان می‌دهد از نظر آماری هیچ تفاوتی بین رضایت شغلی افراد دارای مدرک کتابداری هستند با افرادی که مدارک غیر کتابداری دارند وجود ندارد و میزان رضایت شغلی آنها با هم برابر است.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر کوششی بود در جهت نشان دادن عوامل خشنودی و ناخشنودی کتابداران کتابخانه ملی ایران که منجر به نتایجی در این زمینه گردید. ابتدا وضعیت کارکنان کتابخانه ملی مورد بحث قرار گرفته است: بر اساس نتایج، وضعیت رضایت‌مندی کتابداران از شرایط مادی و رفاهی وثبات و امنیت شغلی همانند دیگر کتابخانه‌ها در حد پایینی قرار دارد. میتوان نظیر این نتایج را در یافته‌های کهن، 1380؛ تهوری، 1384؛ فتاحی، 1388؛ کایا، 1994؛ سپهر، 1999 نیز مشاهده کرد.

یافته‌های اورامان، 2011 نشان داد که اعطای اختیارات بیشتر به کارکنان و احتمال ترفیع آنان و شرکت در تصمیم‌گیریها در رضایت شغلی از عوامل مثبت محسوب می‌شود. در پژوهش حاضر رضایت از نحوه ارتقا و مشارکت در تصمیم‌گیریها کم ارزیابی شده است. این به مفهوم آنست که در کتابخانه از تمام توان کارمندان استفاده نمی‌شود و دید ماشینی یا رویکرد رسمی‌گرا به کارکنان هنوز بر فضای کار حاکم است. با نگاهی به نظریه رویکرد شکلی‌گرا یا رسمی‌گرا در سازمان متوجه می‌شویم که خلاقیت انسانها در این گونه محیط‌ها نابود می‌شود که نتیجه خوبی برای مکانی فرهنگی نخواهد داشت.

اما نتایج این پژوهش حاکی از خبر خوبی نیز هست و آن رضایت افراد از روابط انسانی در محیط کار و تعامل و مشارکت با همکاران است. این مطلب در یافته‌های تهوری، 1384؛ توگیا، 2004؛ حریری، 1381؛ کهن، 1380؛ محمدزاده، 1378؛ نیز به چشم می‌خورد. این که در محیط کار فرد احساس دوستی و صمیمیت کند به او امنیت و آرامش خاطر می‌بخشد که فشار کار را برای او تحمل پذیرتر کند.

اما، رضایت کارکنان نسبت به رفتارمدیران ارشد میزان امنیت و ارتقاء شغلی بسیار کم است و از آنجا که در کشورهای مثل کشور ماسازمان‌ها با کمبود بودجه مواجه هستند، می‌توان مساله نارضایتی از مسایل مادی را درک کرد. ولی درمورد رفتار مدیران و عملکرد آنان مسئله به خودسازمان و نحوه اداره کردن آن بستگی دارد. همچنین کتابداران رضایت کمی از موارد خودشکوفایی در سازمان داشتند. در این پژوهش افراد از منزلت

اجتماعی حرفه رضایت کمی داشتند، اما از وجه سازمان بسیار راضی بودند و شاید این خود عاملی باشد برای این که کتابداران باتوجه به موقعیت کتابخانه ملی بعنوان یکی از مراکز مهم فرهنگی در کشور به آن مباحثات کنند و با وجود شرایط مادی و دیگر شرایط نامناسب که به آنها اشاره شد تمایل دارند تا در سازمان بمانند. همچنین افراد از مزایا و امکاناتی که از لحاظ فیزیکی برای آنان فراهم می شود رضایت چندانی ندارند.

براساس نتایج پژوهش حاضر درشش بعد رضایت شغلی تنها در بعد روابط انسانی و جایگاه اجتماعی سازمان رضایت مندی دیده می شود و در بقیه موارد عدم رضایت و یا رضایت متوسط به چشم می خورد، لذا این مطلب نشان دهنده این است که در کتابخانه ملی نیز نظیر دیگر کتابخانه ها مشکلات مشابهی وجود دارد که باید مدیران و مسئولین به آن توجه لازم را داشته باشند.

نگاه صرفاً ابزاری به کارمندان در درآمدت آنان رابه یکنواختی و سکون در کار می رساند و این باماهیت کتابخانه براساس نظرشالی رانگاناتان که کتابخانه رامحیطی پویامی نامد در تضاد است. افرادی که باید در محیطهایی مشغول بکار باشند که بیشترین تاثیر بر دانش و فرهنگ جامعه خواهد داشت سزاوارتوجه بیشتری هستند.

این پژوهش، با بررسی پژوهش های پیشین به این نتیجه رسید که از سال های گذشته تا زمان انجام تحقیق تغییر چندانی در بهبود وضعیت کارکنان کتابخانه ملی بوجود نیامده است و تنها در یک پژوهش و در یک دوره سال 1388 میزان رضایت مندی از مدیریت به چشم می خورد. این که کتابداران باتوجه به مشکلات زیاد، هنوز هم به کار خویش علاقمند هستند را می توان به محیط فرهنگی کتابخانه، وجه سازمان و روابط انسانی دوستانه حاکم بر فضای آن مرتبط دانست. پس لازم است مدیران به نکات بسیاری در رابطه با جلب رضایت کتابداران توجه کنند.

پیشنهادهای کاربردی

تحقیق بر اساس نتایج، پیشنهادات ذیل را ارائه می کند:
- بهبود شرایط فیزیکی و امکانات رفاهی محیط کار

- توجه به حقوق متناسب و عادلانه با توجه به تخصص افراد و میزان کاری که انجام می دهند

- بهبود شرایط استخدامی و ثبات شغلی

- مشارکت کتابداران در تصمیم گیری های سازمان جهت انگیزش آنان

- تشویق کارکنان پرتلاش و ارزیابی دقیق عملکرد افراد

- بکارگیری نیروی مشتاق و پرانگیزه تادر جهت پیشبرد اهداف سازمان گام بردارند

- در نظر گرفتن شرایط مناسب برای ادامه تحصیل افراد

- برگزاری دوره های آموزشی و سمینارهای متناسب با تخصص افراد

- بهبود شرایط متناسب بانیاذهای زنان باتوجه به این که بیشتر کارمندان کتابخانه را زنان

تشکیل می دهند

- برگزاری جلساتی با حضور بزرگان حرفه تا کارکنان را از نقش حساس خود آگاه کرده

و به حرفه خویش دلگرم شوند

- درانتها این که افراد باید احساس کنند که برای سازمان ارزشمند و قابل احترام هستند، و

لذا باید به نیازهای آنان پاسخ داده شود. این امر مستلزم محیطی دوستانه و برگزاری جلساتی

جهت پرسش و پاسخ توسط سازمان است.

منابع

1. آراسته، ح (1382). رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانش آموخته خارج از کشور در ایران. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، 9 (2-1)، 97-125.
2. تهوری، ز (1384). بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش مدیریت پردازش کتابخانه ملی ایران. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، 21 (2)، 25-46.
3. حریری، ن (1381). مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور. پایان نامه دکتری کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.
4. فتاحی، آ (1388). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی ایران با توجه به سطح تحصیلات و مهارت. دفتر پژوهش کتابخانه ملی ایران.
5. کهن، ف (1380). ارزیابی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم انسانی. دانشگاه آزاد، واحد تهران شمال، تهران.
6. محمد زاده، ف (1378). بررسی میزان رضایت شغلی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی. دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.
7. Igbaria, A., Koustelios, A., and Tsiglis, N. (2004). Job satisfaction among Greek Academic Librarians. *LIS Researcher*, 26(3), 372-383.
8. Kaya, E. (1995). Job satisfaction of the librarians in the developing countries. Proceeding from 61th IFLA general conference. Retrieved from: <http://archive.ifla.org/IV/ifla61/61-kaya.htm>
9. Mirfakhrai, M.H. (1991). Correlates of job satisfaction among academic librarians in the United State. *Journal of library administration*, 14(1), 117-131.
10. Oraman, Y (2011). Measuring Employee Expectations in a strategic Human resource Management Research: Job satisfaction. 7th International strategic Management Conferences. Elsevier, 24:413-420. Retrieved: www.sciencedirect.com
11. Siepre, E. (1999). Job satisfaction among librarians in english languages universities in Qubec. *LIS Research*, 21(4), 479-499. Retrieved from: <http://www.sciencedirect.com>
12. Togia, A., Koustelios, A., & Tsiglis, N. (2004). Job satisfaction among Greek academic librarian. *Library and information science Research*, 26(3), 373-383. Retrieved from: <http://www.sciencedirect.com>

DOI: stim.2017.839D /10.22091

استناد به این مقاله:

میرحسینی، زهره؛ فتاحی، آزاده (1395). بررسی رضایت شغلی کتابداران سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، علوم و فنون مدیریت اطلاعات، 2 (4)، 151-169.