

ویژگی‌های کتابداران شاغل در بخش مرجع کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندیشاپور اهواز و بررسی رابطه میزان برونگرایی کتابداران با میزان خشنودی شغلی آنان

دکتر محمدحسن عظیمی^۱

دکتر زاهد بیگدلی^۲

چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی ویژگی‌های کتابداران شاغل در بخش مرجع کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندیشاپور اهواز است. پژوهشگران درصدد بودند تا رابطه میزان برونگرایی کتابداران را با میزان خشنودی شغلی آنان بررسی کنند. این پژوهش، از نوع توصیفی و روش تحقیق پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسشنامه‌های استاندارد برونگرایی و درونگرایی برگرفته از آزمون شخصیت آیزنک، پرسشنامه سنجش خشنودی شغلی اسمیت، کندال و هیولین و پرسشنامه دیگری است که پژوهشگران برای گردآوری اطلاعات جمعیت‌شناختی و اطلاعات مرتبط با کار در بخش مرجع مورداستفاده قرار داده‌اند. نتایج به دست آمده، نشان می‌دهد که در مجموع، کتابداران مرجع کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندیشاپور اهواز، ضمن اظهار رضایت از نوع کار، محیط کار، همکاران و سرپرست، از میزان حقوق دریافتی و چگونگی ترفیعات خویش ناراضی هستند و همبستگی مثبت اما ضعیفی نیز در بین خشنودی شغلی و برونگرایی مشاهده شد.

کلیدواژه‌ها

کتابداران مرجع، برونگرایی، خشنودی شغلی، دانشگاه شهید چمران، دانشگاه علوم پزشکی جندیشاپور اهواز.

۱. عضو هیئت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز. azimih@scu.ac.ir

۲. عضو هیئت علمی و دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.

مقدمه و بیان مسئله

کتابخانه به‌عنوان یکی از نقاط تلاقی منابع تحقیق و محققان شمرده می‌شود. کتابداران به‌خصوص کتابداران مرجع، صرف‌نظر از کیفیت آماده‌سازی منابع و با برقراری ارتباط بین محققان و منابع اطلاعاتی، می‌توانند دسترسی سهل و سریع مراجعان را به منابع موردنظر خود عینیت ببخشند. انجمن کتابداران آمریکا، خدمات مرجع کتابخانه را به دو بخش خدمات مستقیم و غیرمستقیم تقسیم کرده است. خدمات مستقیم شامل آموزش، و خدمات اطلاع‌رسانی از جمله بررسی منابع و فراهم‌آوری اطلاعات بر مبنای جستجوی مواد کتابخانه است، و خدمات مرجع غیرمستقیم شامل فعالیت‌های مربوط به تهیه فهرست‌ها، کتاب‌شناسی‌ها و دیگر ابزارهای کمکی مرجع است. علوم (۱۳۷۶)، بر این باور است که خدمات مرجع یعنی ارائه بیدریغ هر گونه دانش و اطلاعاتی که با در اختیار قرار دادن منابع کتابخانه‌ای محقق می‌شود. (۱۱:۲۵)

اصول اول و دوم رانگاناتان، می‌گوید: «هر خواننده‌ای، کتابش و هر کتابی، خواننده‌اش». برای اینکه مراجعه‌کننده به کتاب موردنظر خود و هر کتابی نیز به خواننده خودش برسد، فرایندی باید طی شود که به ایفای نقش کامل کتابدار مرجع وابسته است. کتابدار مرجع باید مجموعه را بشناسد، منابع موجود، موضوعات آن‌ها، و روش‌های ارجاع را بداند، دارای ویژگی‌های فردی لازم برای برقراری ارتباط با مراجعه‌کنندگان باشد و سرانجام در

ارتباطی صحیح، منابع اطلاعاتی و خواننده‌اش را به هم برساند.

از جمله ویژگی‌های بارز و لازم کتابداران مرجع، مردم دوستی، توانایی برقراری ارتباط و برونگرایی است (۶۵:۷). میزان خشنودی شغلی نیز، از جمله عوامل مهمی است که انگیزه خدمت به دیگران را در فرد ایجاد می‌کند. مدیران، در توجیه منطقی هزینه‌های صرف شده، باید بخش مرجع را به‌عنوان یکی از مهمترین بخش‌های خروجی کتابخانه تقویت کنند تا با بهبود کیفیت کار این بخش، حداکثر بهره‌برداری از امکانات و هزینه‌های صرف شده صورت گیرد. سینق (۱۳۷۳)، می‌نویسد: در فرایند خدمات مرجع، نقش نیروی شاغل در این بخش، نقشی فعال و مهم تلقی می‌شود. در فرایند مذکور، کتابدار مرجع، اطلاعات را به‌صورتی پویا برای متقاضی فراهم می‌سازد و او را در کار یافتن اطلاعات مورد نیاز یاری می‌رساند. (۶۵:۱۰) یکی از مواردی که باید برای تحقق امر مذکور در نظر گرفته شود، ویژگی‌های فردی کتابداران مرجع در هنگام انتخاب آن‌ها برای کار در بخش مرجع است. کتابداران مرجع، ضمن تسلط به آیین کتابداری و داشتن تخصص لازم در امر اطلاع‌رسانی (۸:۴)، باید دارای ویژگی‌های فردی خاصی نیز باشند تا بتوانند نقش خود را به خوبی ایفا کنند.

یونگ^۳، افراد را برحسب میزان توجه به عالم برون و درون، به دو دسته تقسیم می‌کند؛ گروه نخست را برونگرا و گروه دوم را درونگرا نامیده است. وی معتقد است که

3. Jung.

دو قطب نهایی این طیف جنبه بیماری دارد، اما بیشتر مردم در میان این دو قطب قرار دارند. برون‌گرایان مردمی خونگرم، زودآشنا، اهل معاشرت و گفت و شنود هستند و به آنچه دیده و شنیده می‌شود، توجه و علاقه دارند. از سوی دیگر، درون‌گرایان، دیرآشنا، مردم گریز و محافظه‌کار هستند و به دیگران به چشم احتیاط و حتی بدگمانی می‌نگرند. (۴۰:۹)

با توجه به مطالب پیشگفته و اینکه تاکنون در ایران هیچگونه مطالعه‌ای در زمینه ویژگی‌های فردی کتابداران مرجع صورت نگرفته است، این پژوهش بدین مسئله می‌پردازد و سعی دارد تا بخشی از ویژگی‌های فردی کتابداران مرجع دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز را - که ارتباط مستقیم با کار آن‌ها دارد - بررسی نماید. به علاوه، سعی بر آن است تا در این پژوهش، رابطه دو خصوصیت اساسی برون‌گرایی و رضایت شغلی کتابداران مرجع شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مذکور، مورد سنجش قرار گیرد.

مسئله تحقیق حاضر، این است که دریابد:

۱. کتابداران شاغل در بخش مرجع کتابخانه‌های مورد مطالعه، از چه ویژگی‌های فردی برخوردارند؟

۲. کتابداران مرجع مورد مطالعه، تا چه میزان از شغل خود خشنود هستند؟

۳. چه رابطه‌ای بین میزان برون‌گرایی کتابداران با میزان خشنودی شغلی آن‌ها وجود دارد؟

تعاریف عملیاتی

کتابداران شاغل در بخش مرجع: در این پژوهش، تمام کتابدارانی هستند که صرف‌نظر از مدرک، رشته تحصیلی و سابقه کار، به‌عنوان کتابدار مرجع در بخش مرجع یکی از کتابخانه‌های دانشکده‌ها یا مرکزی دانشگاه‌های شهید چمران یا علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز مشغول به کار هستند.

برونگرا: در این پژوهش، افرادی هستند که براساس آزمون شخصیت آیزنک، برونگرا در نظر گرفته می‌شوند.

خشنودی شغلی: در این پژوهش، فرد خشنود، فردی است که طبق پرسشنامه سنجش خشنودی شغلی اسمیت، کندال و هیولین (برگردانده حسین شکرکن و نسرین ارشدی (۱۳۶۹)، خشنود تلقی می‌شوند. (۳۴:۲)

پیشینه پژوهش در خارج از ایران

اگرچه تحقیق مستقل و گسترده‌ای در خصوص موضوع مورد بحث این پژوهش در خارج از ایران انجام نگرفته است، برخی از مطالعات کتابداری تا اندازه‌ای به این موضوع پرداخته است. اسلتر^۴ (۱۹۷۶)، در تحقیقی با عنوان «ارزیابی نیاز برای دوره‌های کوتاه‌مدت در خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی»، به این نتایج رسید که عامل شخصیت در مقایسه با عوامل دیگر، در تصمیم‌گیری برای حضور در دوره‌های کوتاه‌مدت مهمتر است. وی معتقد است که با وجود موانع واقعی، افراد برونگرا در دوره‌ها شرکت می‌کنند و از

آن‌ها بهره می‌برند، ولی افراد درونگرا چنین نمی‌کنند. (۶۷:۲۱)

در تحقیق دیگری که رولز و دروسلر^۵ (۱۹۸۴) انجام داد، پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که کتابداران مرجع، به‌طور کلی، بیشتر درونگرا هستند تا برونگرا. (۲۰: ۱۰-۱۲)

بلوم^۶ (۱۹۸۵)، معتقد است که جنبه حرفه‌ای و موقعیت اجتماعی کتابداری ضعیف است و کتابداران از احساس ناامنی و درونگرایی آزاد نیستند (۱۶: ۸۳-۹۸). ورسلوئیز، و هائر^۷ (۱۹۸۸)، به این تجربه دست یافتند که کتابداران، درونگرتر از موسیقیدان‌ها هستند و بیشتر ترجیح می‌دهند که به‌طور انفرادی کار کنند. آن‌ها بر این باورند که تماس مستقیم با مردم برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای بسیار ضروری است و باید از کتابداران حرفه‌ای استفاده شود. (۲۲: ۲۶۸-۲۷۰)

سن‌سوار و لیکار^۸ (۱۹۹۰)، می‌نویسند که در گذشته، حرفه کتابداری به‌عنوان حرفه‌ای درونگرا شمرده می‌شد (۱۷: ۱۶۹-۱۷۳). یورگن سن^۹ (۱۹۹۰)، می‌گوید: کتابداران باید از بازاریان برون‌گرایی را بیاموزند. آن‌ها باید دریابند که مراجعان چه می‌خواهند. کتابخانه‌ها، از طریق روابط عمومی خوب، می‌توانند وجهه خوبی در بیرون داشته باشند؛ لیکن این موفقیت، بر ارتباط داخلی مبتنی است که از طریق روابط فردی خوب حاصل می‌گردد. (۲۴: ۳۹-۴۶)

والاس^{۱۰} (۱۹۹۱)، معتقد است که کتابداران همانند سایر گروه‌های حرفه‌ای جامعه از قبیل حقوقدانان، پزشکان و روزنامه‌نگاران، از دیدگاه جامعه تصویر مشخصی دارند؛ تصویری که جامعه از کتابداران دارد، تصویری است منفی که آن‌ها را عقب‌افتاده، بد لباس و درونگرا معرفی می‌کند. در عین حال، کتابداران از دیدگاه جامعه، افرادی تحصیلکرده و مفید هستند. (۲۳: ۱۹-۲۰)

پژوهشگران از پژوهش ریپونن و پارنستو^{۱۱} (۱۹۹۶) درباره تأثیر شخصیت مدیران کتابخانه‌ها بر شیوه‌های تصمیم‌گیری آنان، به این نتیجه رسیدند که شخصیت افراد، تأثیر عمیقی بر روش‌های کاری و نتایج فرایند برنامه‌ریزی دارد. (۱۹: ۱۶۱-۱۷۱)

سرانجام جانسن^{۱۲} (۲۰۰۰) در مورد کتابداران هلند نوشت که آن‌ها بیش از اندازه به مجموعه‌هایشان توجه دارند و در گسترش خدمات خود کوتاهی می‌کنند. وی، معتقد است که کتابداران باید رویکرد شخصی‌تری نسبت به مراجعان داشته باشند. (۱۸: ۱۶-۱۷)

پیشینه پژوهش در ایران

با توجه به اهمیت خدمات مرجع در فعالیت‌های کتابخانه‌ها، تحقیقات متعددی در این حوزه انجام شده است که بیشتر بر تخصص و مهارت‌های حرفه‌ای کتابداران تأکید دارد. لیکن تاکنون تحقیق مستقلی در مورد ویژگی‌های فردی کتابداران مرجع

5. Rhoads & Droessler.

6. Bloom.

7. Versluis & Hauer.

8. Censovar & Likar.

9. Yorgensen.

10. Wallace.

11. Reponen & Parnisto.

12. Jansen.

در ایران صورت نگرفته است. آراین (۱۳۵۵)، در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود، پژوهشی با عنوان «کتابدار مرجع و نقش او در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران» انجام داد و در تحقیق خود به این نتیجه رسید که کتابداران شاغل در بخش مرجع، باید کتابداران مرجع تخصصی باشند. ولی او در تحقیق خود اشاره‌ای به ویژگی‌های فردی کتابداران مرجع نکرده است (۷:۱). فاضلی دهکردی (۱۳۷۳)، میزان پاسخ‌گویی کتابداران مرجع را در چهار دانشگاه علوم پزشکی کشور بررسی کرد. وی، در این بررسی، بر تخصص‌گرایی کتابداران مرجع تأکید کرد، ولی درباره خصوصیات فردی آن‌ها مطلبی ذکر نکرده است. (۴:۱۲)

رخشانپور (۱۳۷۴)، خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که باید در بخش مرجع، کتابدار متخصص موضوعی به‌کار گرفته شود (۱۲:۸). دری‌منش (۱۳۷۴)، در پایان‌نامه تحصیلی کارشناسی ارشدش با عنوان «بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی شهر تهران»، رضایت نسبتاً زیادی در کتابداران مرجع مورد مطالعه مشاهده کرد (۱۶). فیضی (۱۳۷۶)، در تحقیقی که در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود انجام داد، میزان رضایت بهره‌برداران را از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تربیت مدرس، صنعتی شریف، و امیرکبیر بررسی کرد و به این نتیجه رسید که «خوشرو بودن کتابداران مرجع و در دسترس بودن آن‌ها در هنگام نیاز مراجعه‌کننده، باعث رضایت

مراجعان از خدمات مشاوره و پاسخ‌گویی به سؤالات مرجع می‌شود». (۷:۱۳) درودی (۱۳۷۷)، در بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی، به این نتیجه رسید که باید از کتابداران مرجع متخصص بیشتری استفاده شود (۸:۵). حیدری (۱۳۷۸)، وضعیت خدمات مرجع را در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی بررسی کرد و به این نتیجه رسید که کتابداران متخصص، بهتر می‌توانند خدمات ارائه کنند. (۴)

باقری (۱۳۷۸)، در تحقیقی، میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاه‌های دولتی شهرستان کرج را بررسی کرد و طی آن، رابطه معنی‌داری میان رضایت شغلی و متغیرهایی مانند سن، جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه کاری کتابداران گزارش کرد. او می‌نویسد که میزان رضایت کتابداران از روابط انسانی موجود در محیط کارشان، بیش از دیگر جنبه‌های شغلی آن‌هاست. (۵:۳)

محمدزاده (۱۳۷۸)، در تحقیق خود با عنوان «بررسی میزان رضایت شغلی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران»، به این نتیجه رسید که کتابداران متخصص شاغل در بخش مرجع و کارمندان رسمی رضایت بیشتری داشتند. به‌علاوه ارتباط مستقیمی میان رضایت شغلی و افزایش حقوق و مزایا مشاهده کرد و دریافت که عوامل «علاقه به کار» و «روابط صمیمانه»، تأثیر مستقیم و مثبتی

بر رضایت شغلی کتابداران داشته است. در هیچکدام از تحقیقات فوق، اشاره‌ای صریح به ویژگی‌های فردی شخصیتی کتابداران از جمله برون‌گرایی نشده است. (۱۲:۱۴)

به‌طور خلاصه، جمع‌بندی نتایج تحقیقات انجام شده، نشان می‌دهد که در خارج از ایران، کتابداران را درون‌گراتر می‌دانند که احساس ناامنی شغلی نیز دارند. کتابداران، بیش از اندازه لازم به مجموعه‌ها می‌پردازند و در ارائه خدمات کاملاً موفق نیستند و هر چند جامعه، آن‌ها را افرادی تحصیل کرده و مفید می‌داند، اما نگاه مثبتی به آن‌ها ندارد.

در ایران، مطالعات انجام شده، بیشتر بر تخصص حرفه‌ای کتابداران تأکید دارد و کم‌تر به خصوصیات فردی آن‌ها پرداخته است. به‌علاوه، کتابداران از روابط انسانی موجود در محیط کار خود راضی هستند و میزان رضایت در میان کتابداران متخصص و رسمی بیش از دیگران است.

جامعه پژوهش

جامعه مورد مطالعه در این پژوهش، تمام کتابداران شاغل در بخش مرجع کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهیدچمران و علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز است. در مجموع، ۳۳ مورد پرسشنامه توزیع گردید و از میان پرسشنامه‌های توزیع شده، ۳۰ پرسشنامه تکمیل و بازگردانده شد.

روش و ابزار پژوهش

این پژوهش، از نوع توصیفی و روش آن پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش، شامل پرسشنامه‌های استاندارد سنجش برون‌گرایی و درون‌گرایی برگرفته از آزمون شخصیت آیزنک، پرسشنامه سنجش خشنودی شغلی ترجمه حسین شکرکن و نسرین ارشدی (۲) و یک پرسشنامه ۸ ماده‌ای بدون پژوهشگران جهت جمع‌آوری اطلاعات جمعیت‌شناختی افراد مورد پژوهش است.

آزمون سنجش برون‌گرایی

برای سنجش میزان برون‌گرایی آزمودنی‌ها، از خرده مقیاس برون‌گرایی آزمون شخصیتی آیزنک استفاده شد که شامل ۲۱ سؤال است. پرسشنامه شخصیتی آیزنک، در سال ۱۹۷۵ ساخته، و آنگاه در سال ۱۹۸۵ در آن تجدیدنظر شد. EPQ^{۱۳}، دارای ۹ ماده است که چهار خرده مقیاس برون‌گرایی (E)^{۱۴}، گرایش به روان‌رنجوری (N)^{۱۵}، گرایش به روان‌پریشی (P)^{۱۶}، و دروغ‌سنجی (EPQ-L)^{۱۷} را دربرمی‌گیرد. EPQ، در واقع فرم اصلاحی و تکمیل شده سیاهه شخصیت آیزنک موسوم به EPI^{۱۸} (۷۶۹۱) است که به‌وسیله تحلیل عوامل ساخته شده است. برخلاف EPI - که بر الگوی دو بُعدی شخصیت مبتنی بود و فاقد مقیاسی برای سنجش گرایش به روان‌پریشی - EPQ براساس الگوی سه بُعدی ساختار شخصیت انسان تدوین شده است و دارای

13. Eysenk Personality Questionnaire.

14. Extroversion.

15. Neuroticism.

16. Psychosis.

17. Lying.

18. Eysenk Personality Inventory.

یک خرده‌مقیاس دیگر به نام P است. فرم فارسی پرسشنامه شخصیتی آیزنک EPQ را، براهنی و همکارانش، در سال ۱۳۷۰ ساختند و هنجاریابی کردند و ضریب پایایی خرده‌مقیاس برون‌گرایی آن در ایران ۰/۶۱ محاسبه گردید. این خرده‌مقیاس، دارای ۲۱ سؤال است که بجز سؤال‌های ۶، ۸ و ۱۲، در دیگر پرسش‌ها به پاسخ مثبت، نمره مثبت تعلق می‌گیرد و نقطه برش آن هم ۱۱ است. یعنی آزمودنی که نمره ۱۱ و بالاتر دریافت کند، در محدوده افراد برون‌گرا قرار می‌گیرد. (۷:۱۵)

سؤال‌های پرسشنامه، دارای پاسخ‌های «بله» یا «خیر» و هر سؤال با توجه به محتوایش، دارای امتیاز مثبت یا منفی است.

آزمون سنجش خشنودی شغلی

در این تحقیق، برای اندازه‌گیری میزان خشنودی شغلی کتابداران مرجع، از پرسشنامه توصیف شغل یا JDI^{۱۹} اسمیت، کندال و هیولین^{۲۰} - که در سال ۱۹۶۹ تهیه و تنظیم شد - استفاده شد (۲). شکل اولیه شاخص توصیف شغل، به گونه‌ای بود که از آزمودنی خواسته می‌شد تا مشاغلی را که بیش از کارهای دیگر دوست، و همچنین مشاغلی را که تمایل کمتری به انجام آن‌ها دارد، توصیف کند. با استفاده از تحلیل پاسخ‌های استخراج شده، فرم نهایی شاخص توصیف شغل تهیه گردید.

این پرسشنامه، شامل سیاهه‌هایی است که به‌طور منظم، و به‌صورت پیوستار ارزشی توصیفی بنا شده است. در این سیاهه‌ها، از

کارکنان خواسته می‌شود که به‌طور مستقیم، همه جوانب کاری خویش را ارزیابی کنند. این پرسشنامه، خشنودکننده‌ها را در شش حوزه از شغل شامل نوع کار، مدیریت، حقوق، فرصت‌های ترفیع، همکاران و خشنودی شغلی، اندازه‌گیری می‌کند.

برای هر یک از حوزه‌های این پرسشنامه، فهرستی از صفات یا عبارات کوتاه وجود دارد که از پاسخ‌گو خواسته می‌شود تا نظر خود را درباره همخوانی هر یک از واژه‌ها یا عبارات، با جنبه ویژه‌ای از شغل خویش بیان کند. برای مثال، اگر کلمه‌ای با حقوق او همخوانی دارد، از او خواسته می‌شود که در جلوی آن «بله»، اگر همخوانی ندارد، واژه «نه» و در صورت تردید، علامت پرسش «؟» بگذارد. سازوکار تجدیدنظر شده نمره‌گذاری ماده‌های JDI، در جدول ۱ آمده است. نسخه فارسی این پرسشنامه را نیز، دکتر حسین شکرکن و نسرین ارشادی در دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهیدچمران اهواز، (۱۳۶۹) ترجمه و تنظیم کرده‌اند. (۲)

جدول شماره ۱. سازوکار تجدیدنظر شده نمره‌گذاری ماده‌های آزمون سنجش خشنودی شغلی

نوع پاسخ	نمره تجدیدنظر شده
بله به یک ماده مثبت	۳
نه به یک ماده منفی	۳
«؟» به هر ماده	۱
بله به یک ماده منفی	۰
نه به یک ماده مثبت	۰

ضرایب پایایی این آزمون، به دست پژوهشگران یادشده، با استفاده از روش

تصنیف و ضرایب اعتبار آن از طریق اعتباریابی ملاکی هم‌زمان برای قسمت‌های مختلف تعیین گردیده که در جدول شماره ۲ نشان داده شده است. کلیه داده‌های مربوط به اعتبار، چه به صورت کلی و چه به صورت تفکیک جنسی، در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است.

جدول شماره ۲. ضرایب پایانی و اعتبار سنجش

خشنودی شغلی

جنبه‌های مختلف خشنودی شغلی	ضریب پایایی	ضریب اعتبار از طریق روش اعتباریابی ملاکی هم‌زمان
نوع کار	۰/۶۷	۰/۸۹
مدیریت	۰/۸۱	۰/۹۲
حقوق	۰/۷۰	۰/۷۷
فرصت‌های ترفیع	۰/۷۸	۰/۸۵
همکاران	۰/۸۶	۰/۹۱
خشنودی شغلی (به‌طور کلی)	۰/۹۰	۰/۸۶

تحلیل داده‌های مشخصات جمعیت‌شناختی

از طریق پرسشنامه‌ای که حاوی ۸ سؤال بود، اطلاعاتی درباره سن، جنسیت، سابقه کار در کتابخانه، سابقه کار در بخش مرجع، مدرک تحصیلی، میزان علاقه به کار در کتابخانه، میزان علاقه به کار در بخش مرجع، و میزان رضایت از خدمات‌دهی بخش مرجع کتابخانه محل کار، جمع‌آوری گردید. هر سؤال، به اقتضای محتوایش گزینه‌های متفاوت داشت که در ذیل به آن‌ها پرداخته می‌شود.

جدول شماره ۳، گویای توزیع فراوانی پاسخ‌گویان براساس جنسیت آن‌هاست.

جدول شماره ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان براساس جنسیت

جنس	تعداد	درصد
مرد	۷	۲۳/۴
زن	۲۳	۷۶/۶
جمع	۳۰	۱۰۰

جدول شماره ۴، توزیع فراوانی جامعه مورد بررسی را در گروه‌های سنی مختلف نشان می‌دهد. براساس داده‌های جدول شماره ۴، بیش از ۵۰ درصد افراد بالاتر یا بیشتر از ۳۶ سال سن دارند.

جدول شماره ۴. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان براساس دامنه سنی

دامنه سنی	تعداد	درصد
۲۱-۲۵	۲	۶/۸
۲۶-۳۰	۳	۱۰/۲
۳۱-۳۵	۹	۳۰
۳۶ به بالا	۱۶	۵۳/۲
جمع	۳۰	۱۰۰

جدول شماره ۵، وضعیت سابقه کار افراد را در کتابخانه و بخش مرجع نشان می‌دهد. داده‌ها، گویای آن است که بیش از ۶۰ درصد افراد سابقه‌ای بیش از ۱۱ سال در کتابخانه و ۴۰ درصد آن‌ها بیش از ۱۱ سال سابقه در بخش مرجع دارند.

جدول شماره ۵. سابقه کار پاسخ‌گویان در کتابخانه

سابقه کار	سابقه کار در کتابخانه		سابقه کار در بخش مرجع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۵ سال و کم‌تر	۱	۳/۴	۸	۲۶/۶
۶-۱۰ سال	۱۰	۳۳/۳	۱۰	۳۳/۴
۱۱-۱۵ سال	۷	۲۳/۳	۶	۲۰
۱۶ سال به بالا	۱۲	۴۰	۶	۲۰
جمع	۳۰	۱۰۰	۳۰	۱۰۰

جدول شماره ۶، وضعیت تحصیلی جامعه مورد بررسی را نشان می‌دهد. از مجموع جواب‌های رسیده، تعداد ۱۴ کارشناس، ۹ نفر کاردان و ۷ نفر دیپلمه هستند و در مقاطع کارشناسی ارشد و بالاتر و همچنین با مدرک زیر دیپلم، کسی در بخش مرجع کتابخانه‌های مورد مطالعه مشغول به کار نبود.

جدول شماره ۶. وضعیت تحصیلی پاسخ‌گویان

تحصیلات	تعداد	درصد
دیپلمه	۷	۲۳
کاردان	۹	۳۰
کارشناس	۱۴	۴۷
جمع	۳۰	۱۰۰

جدول شماره ۷، وضعیت رضایتمندی جامعه مورد بررسی از کار در کتابخانه و بخش مرجع را، نشان می‌دهد. داده‌ها، گویای میزان علاقه غالب جامعه مورد بررسی، جهت کار در کتابخانه، بویژه، در بخش مرجع است.

جدول شماره ۷. علاقه‌مندی به کار در کتابخانه و بخش مرجع

میزان علاقه	علاقه به کار در کتابخانه		علاقه به کار در بخش مرجع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۱۷	۵۶/۶۷	۲۴	۸۰
زیاد	۹	۳۰	۰	۰
متوسط	۰	۰	۷	۲۰
کم	۴	۱۳/۳	۰	۰
خیلی کم	۰	۰	۰	۰
جمع کل	۳۰	۱۰۰	۳۰	۱۰۰

داده‌های جدول شماره ۸، میزان رضایت کتابداران شاغل در بخش مرجع را از وضعیت ارائه خدمات مرجع در کتابخانه مورد نظر نشان می‌دهد. ۱۶ نفر (۵۳/۳۳ درصد) نظر خود را با گزینه‌های «خیلی زیاد» و «زیاد» نشان دادند، ۱۴ نفر (۴۶/۶۷ درصد) گزینه‌های «کم» و «متوسط» را انتخاب کردند و کسی گزینه «خیلی کم» را انتخاب نکرد.

جدول شماره ۸. وضعیت میزان رضایت پاسخ‌گویان از

ارائه خدمات مرجع در کتابخانه

میزان رضایت	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۱۶	۵۳/۳
زیاد	۰	۰
متوسط	۱۴	۴۶/۷
کم	۰	۰
خیلی کم	۰	۰
جمع کل	۳۰	۱۰۰

تحلیل داده‌های پرسشنامه برونگرایی

همان‌گونه که پیش از این اشاره شد، در این آزمون کسانی که نمره‌هایشان ۱۱ و بالاتر باشد، برونگرا و کسانی که نمره‌های کمتر از ۱۱ گرفته باشند، درونگرا شمرده می‌شوند. هر چه مقدار این نمره از ۱۱ بیشتر باشد، درجه برونگرایی فرد بیشتر و هر چه مقدار آن از ۱۱ کمتر باشد، درجه درونگرایی فرد بیشتر می‌شود. در مجموع، از کل ۳۰ نفر کتابدار مرجع زن و مرد مورد سنجش، ۸ نفر یا ۲۶/۶۶ درصد درونگرا و ۲۲ نفر یا ۷۳/۳۴ درصد برونگرا شمرده می‌شوند. جدول‌های شماره ۹، ۱۰ و ۱۱، بیانگر وضعیت برونگرایی

جدول شماره ۹. نمره‌های پاسخ‌گویان به پرسشنامه برونگرایی

نمره‌های برونگرایی															
۱۸	۱۷	۱۶	۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	نمره‌ها
۱	۱	۲	۴	۳	۵	۲	۴	۳	۳	۰	۰	۰	۲	۰	تعداد
جمع کل افراد ۳۰ نفر															

جدول شماره ۱۰. نمره‌های پاسخ‌گویان مرد به پرسشنامه برونگرایی

نمره‌های برونگرایی مردان															
۱۸	۱۷	۱۶	۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	نمره‌ها
۰	۱	۱	۲	۱	۲	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	تعداد
نسبت درصدی به کل ۲۳/۳۳ درصد جمع کل ۷ نفر															

جدول شماره ۱۱. نمره‌های پاسخ‌گویان زن به پرسشنامه برونگرایی

نمره‌های برونگرایی زنان															
۱۸	۱۷	۱۶	۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	نمره‌ها
۱	۰	۱	۲	۲	۳	۲	۴	۳	۳	۰	۰	۰	۲	۰	تعداد
نسبت درصدی به کل ۷۶/۶۷ درصد جمع کل ۲۳ نفر															

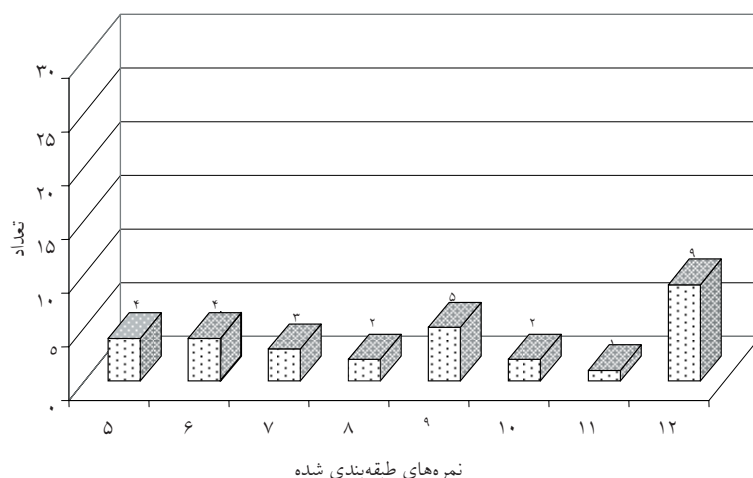
تحلیل داده‌های پرسشنامه‌ی خوشنودی شغلی

در این قسمت، تمامی اطلاعات براساس پاسخ‌های داده شده به بخش‌های ششگانه‌ی آزمون خوشنودی شغلی، جمع‌آوری و نمره‌گذاری گردید. در قسمت اول، آزمون یا «نوع کار» ۹ سؤال مطرح شد که هر یک گزینه‌های متفاوتی داشت. حداکثر نمره درخور دریافت در این بخش، ۲۷ است. نمودار شماره ۱، نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی درباره‌ی رضایت فرد از نوع کار خویش، مربوط به نمره ۱۲ است. بخش دوم آزمون، سنجش رضایت افراد از «سرپرست» را نشان می‌دهد. در این بخش، ۱۸ ماده وجود دارد و مجموع نمره‌های درخور دریافت، ۵۴ است. با توجه به نمودار شماره ۲، مشاهده می‌شود که ۸۰ درصد افراد مورد سؤال، نمره‌ای بالاتر از ۲۷ (۵۰ درصد

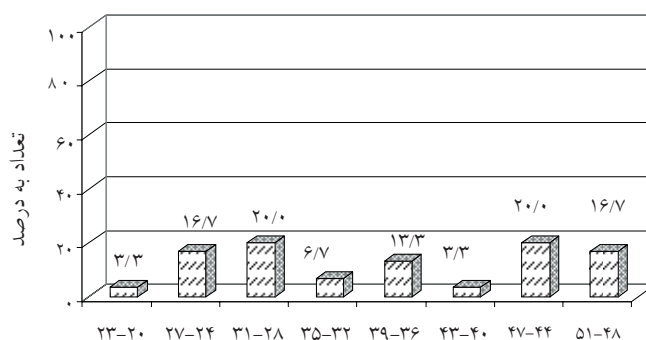
جامعه مورد بررسی است. براساس جدول شماره ۹، تعداد ۱۲ نفر از جامعه مورد بررسی درونگرا و ۱۸ نفر برونگرا هستند. براساس جدول شماره ۱۰، مردان مورد سنجش، همگی، برونگرا شمرده می‌شوند. با توجه به نمره‌های کتابداران زن، از کل زنان مورد سنجش، ۱۲ نفر که نمره‌های کمتر از ۱۱ کسب کرده‌اند، درونگرا و ۱۱ نفر دیگر برونگرا شمرده می‌شوند. جدول شماره ۱۲ نیز، ضریب همبستگی میان رضایت شغلی و برونگرایی را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱۲. ضریب همبستگی

متغیرها	رضایت شغلی
برونگرایی	$R = ۰,۲۴$
	$N = ۰,۲۰$
	$P = ۳۰$



نمودار شماره ۱. رضایت از نوع کار

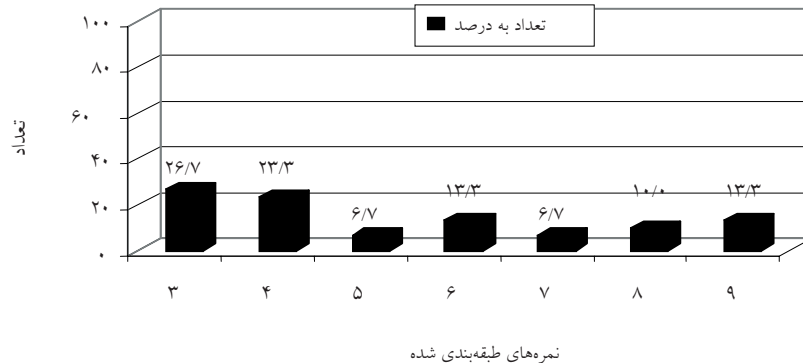


نمودار شماره ۲. رضایت از سرپرست

آزمودنی‌ها ناراضی هستند. بخش چهارم این آزمون، مربوط به سنجش رضایت از فرصت‌های موجود جهت ارتقا و ترفیع است. در این بخش، آزمودنی‌ها باید به ۹ ماده جواب دهند. سطح بالای نمره اکتسابی در این بخش، ۲۷ است. بر پایه نمره‌های اکتسابی، مشاهده می‌شود که کلیه افراد آزمودنی در این مقیاس نیز، از فرصت‌های موجود جهت ترفیع خود رضایت ندارند؛ به گونه‌ای که حداکثر نمره اکتسابی در این آزمون، ۹، که از حد متوسط

کل نمره) کسب کرده‌اند که گویای رضایت از سرپرست می‌باشد. فقط ۲۰ درصد افراد از سرپرست خود راضی نیستند. بیشترین تراکم نیز، در طبقات ۳۱-۲۸ و ۴۷-۴۴ است.

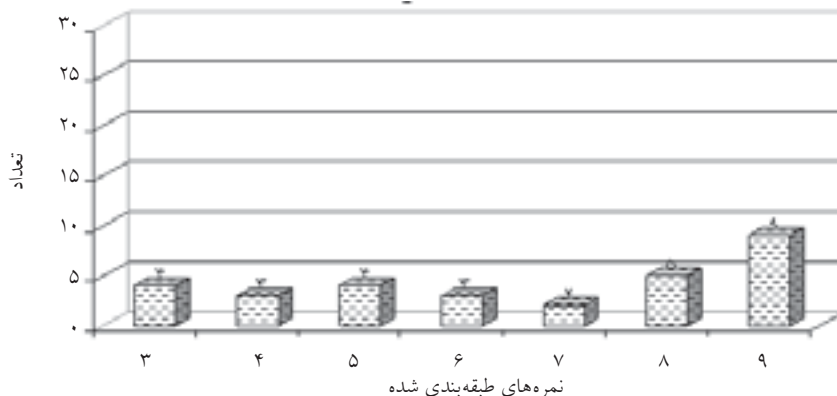
بخش سوم، مربوط به سنجش میزان رضایت از «حقوق ماهیانه» و سقف نمره‌های اکتسابی در این بخش، ۲۷ است که وضعیت ۹ ماده مورد سؤال را مشخص می‌کند. نمودار شماره ۳، نشان می‌دهد که نمره کلیه افراد از حد متوسط نمره‌ها (۱۳/۵) کمتر است و می‌توان گفت که در این مقیاس، کلیه



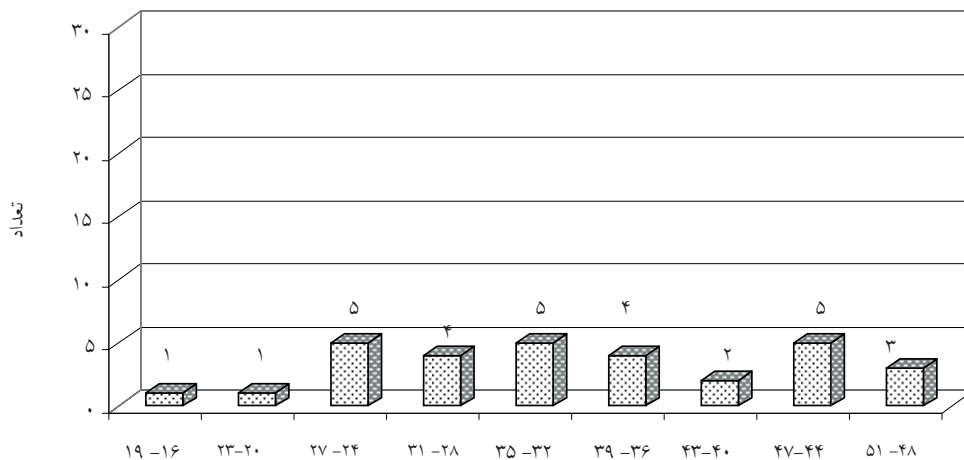
نمودار شماره ۳. رضایت از حقوق

می‌شود. با در نظر داشتن مجموع نمره‌های مقیاس خشنودی شغلی - که در آن نمره ۲۲۸، حداکثر نمره اکتسابی و نمره ۱۱۴، نشانگر رضایتمندی می‌باشد - ۱۸ نفر (۶۰ درصد افراد) نمره قابل قبول کسب کرده‌اند که نشانگر رضایت آنان از شغلشان است و تا حدی به ۷۰ درصد مربوط به آخرین پرسش شاخص «خشنودی شغلی» - به طور کلی - نزدیک است. نمودار شماره ۶، وضعیت فوق را نشان می‌دهد.

نمره‌ها (۱۳/۵) پایین‌تر است. نمودار شماره ۴، بیانگر این وضعیت است. بخش پنجم، میزان رضایت افراد را از همکاران، مورد سنجش قرار می‌دهد. این بخش، ۱۸ ماده دارد و جمع کل نمره‌های اکتسابی، ۵۴ است. نمودار شماره ۵، میزان رضایت افراد را از همکاران نشان می‌دهد. در این آزمون ۲۳ نفر از مجموع ۳۰ نفر (۷۷ درصد) نمره‌ای بالاتر از ۲۷ گرفته‌اند که نمره میانگین است. همچنین بیشترین تراکم، در طبقات ۲۷-۲۴، ۳۲-۳۵ و ۴۴-۴۷ و کمترین تراکم، در طبقات ۱۶-۱۹ و ۲۰-۲۳ مشاهده



نمودار شماره ۴. نمایانگر وضعیت رضایت از ترفیحات



نمودار شماره ۵. رضایت از همکاران

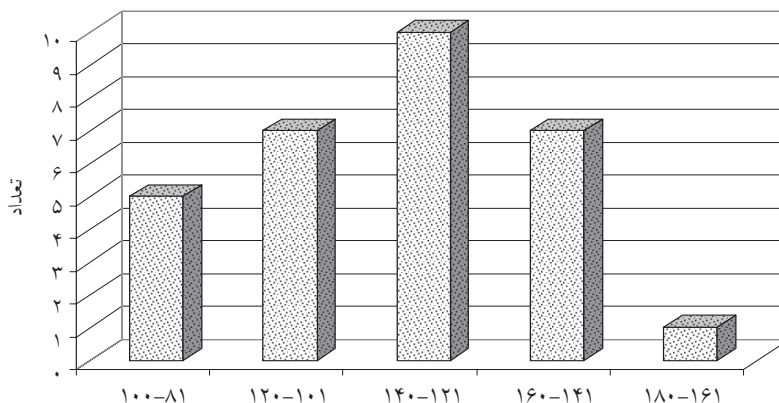
استفاده شد. عدد به دست آمده (۰/۲۴)، حاکی از همبستگی مستقیم، اما ضعیف در میان دو متغیر مورد نظر است.

در ادامه، ضریب همبستگی با توجه به جنسیت نیز، محاسبه شد که در مردان، ۰/۱۹۴۴۴ و در زنان، ۰/۱۸۳۶۸ به دست آمد که تفاوت معنی داری نشان نداد. در نتیجه، می توان گفت که جنسیت در همبستگی بین برونگرایی و رضایت شغلی کتابداران مورد مطالعه، مؤثر نبوده است.

رابطه ویژگی های شخصیتی (درونگرایی / برونگرایی) با میزان خشنودی شغلی

همان گونه که بیشتر اشاره شد، زمان مطالعه، در مجموع تعداد ۳۳ نفر کتابدار مرجع در دو دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز به کار مشغول بودند که ۳۰ نفر از آن ها در این پژوهش شرکت کردند.

در بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی (درونگرایی / برونگرایی) و خشنودی شغلی (به طور کلی)، از ضریب همبستگی پیرسون



نمودار شماره ۶. رضایت کلی از شغل

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از پاسخ‌های داده شده به سه پرسشنامه مورد اشاره، نشان می‌دهد که از مجموع ۳۰ نفر آزمودنی، تعداد ۲۳ نفر (۷۶/۶۷ درصد) زن، و ۷ نفر (۲۳/۳۳ درصد) مرد هستند. این یافته‌ها، نشان‌دهنده حضور غالب زنان در فعالیت خدمات مرجع کتابخانه‌هاست که با وضعیت توزیع کتابداران در کتابخانه‌ها، کاملاً همخوانی دارد. اغلب افراد شاغل در بخش مرجع کتابخانه‌های مورد مطالعه؛ یعنی ۱۶ نفر یا ۵۳ درصد، در سطح سنی ۳۶ سال به بالا قرار دارند. از مجموع افراد، تعداد ۱۹ نفر یا ۶۳/۳۳ درصد، تجربه‌ای بیشتر از ۱۰ سال در فعالیت‌های کتابخانه‌ای دارند. با توجه به وضعیت سنی و سابقه کار این افراد و آگاهی به این که اغلب این افراد زن هستند - که در صورت تمایل، می‌توانند از قانون بازنشستگی زودرس استفاده کنند - لازم است مدیران به این مسئله توجه داشته باشند و رفته رفته به استخدام نیروی جدید و جوان اقدام کنند. کمتر از نیمی از این افراد (۴۶/۶۶ درصد)، دارای مدرک تحصیلی کارشناسی، و بقیه افراد، دارای مدارک پایین‌تر؛ یعنی کاردانی و دیپلم هستند. با توجه به نتایج تحقیقات رخشانپور (۱۳۷۴)، درودی (۱۳۷۷) و حیدری (۱۳۷۸)، مبنی بر به‌کارگیری افراد متخصص در فعالیت‌های کتابخانه‌ای، بویژه در بخش مرجع، کتابخانه‌های مورد بررسی در این بُعد چندان وضعیت مطلوبی ندارند. با توجه به وضعیت فعلی سطح تحصیلات افراد مورد پژوهش، و تأکید و پژوهش‌های مکرر نسبت به حضور افراد متخصص در فعالیت‌های کتابخانه‌ای، لازم است مدیران ذی‌ربط، نسبت

به جذب افراد دارای تحصیلات عالی کتابداری و اطلاع‌رسانی اقدام نمایند. (۸؛ ۵؛ ۴) بیش از سه چهارم افراد مورد مطالعه (۸۷ درصد)، علاقه زیادی به کار در کتابخانه نشان داده و ضمن ابراز علاقه به کار در کتابخانه، رضایت خود را از کار در محیط کتابخانه نیز اعلام کرده‌اند. ۸۰ درصد افراد نیز علاقه خود را به کار در بخش مرجع اعلام داشته‌اند. از مجموع افراد مورد مطالعه، ۷۳/۳۳ درصد براساس شاخص‌های آیزنک، برونگرا شمرده می‌شوند. همچنین نتایج نشان می‌دهد که اغلب افراد شاغل در بخش مرجع کتابخانه‌های مورد مطالعه، از این ویژگی بسیار ضروری برخوردار هستند. این یافته‌ها با یافته‌های رولز و دروسلر (۱۹۸۴) و یافته‌های والاس (۱۹۹۱)، متفاوت است (۲۰؛ ۲۳)؛ شاید ریشه این تفاوت را بتوان در فرهنگ و شرایط سنتی، قومی و اجتماعی ایرانیان دانست که معمولاً ایرانیان (و اصولاً شرقی‌ها) را در مقایسه با غربی‌ها خونگرم‌تر، زودجوش‌تر و اجتماعی‌تر معرفی کرده است. این ویژگی توأم با علاقه به کار در بخش مرجع، می‌تواند در کیفیت خدمات مرجع تأثیر مستقیم داشته باشد.

طی آزمون خشنودی شغلی نیز، نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد که جامعه مورد پژوهش، در اغلب متغیرهای مورد نظر (شامل رضایت کلی، نوع شغل، سرپرست و همکار)، رضایت داشتند و فقط در دو مورد (حقوق و مزایا و ترفیع)، همه جامعه مورد مطالعه ناراضی بودند. با توجه به نارضایتی غالب در این دو مورد، به‌رغم علاقه زیاد به کار کردن

دربخش مرجع و کتابخانه، این مطلب گویای این واقعیت است که کتابداران همانند دیگر اقشار حقوق‌بگیر دولت، از وضعیت مادی خود راضی نیستند و شاید انگیزه‌های دیگر از جمله علاقه به کار است که افراد مورد مطالعه را به ادامه کار متمایل می‌سازد.

به‌طور کلی، می‌توان گفت که نتایج به‌دست آمده، گویای این مطلب است که به هر دلیل، کتابداران شاغل در بخش مرجع کتابخانه‌های مورد مطالعه، عموماً از دو ویژگی علاقه و برونگرایی برخوردارند. پیشنهاد می‌شود تحقیق گسترده‌تری در این زمینه، برای رسیدن به نتایج دقیق‌تر صورت گیرد بدیهی است، به‌کارگیری نتایج این تحقیقات توسط مدیران و مسئولان ذی‌ربط، می‌تواند نمره رضایت عمومی را بالا ببرد و تأثیر مستقیمی بر کیفیت کار، خدمات کتابخانه‌ها و رضایت مراجعان بگذارد.

پژوهشگران، لازم می‌دانند از جناب آقای مسعود رستمی، کارشناس ارشد مشاوره، و همچنین کلیه کتابداران شاغل در بخش مرجع دانشگاه‌های مورد مطالعه - که در اجرای پژوهش همکاری داشتند - صمیمانه سپاسگزاری کنند.

منابع

۱. آرین، گیتی. «کتابدار مرجع و نقش او در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران، ۱۳۵۵.
۲. اسمیت، پاتریشیاکین؛ کندال، لورن ام؛ هیولین، چارلز ال. *آزمون خشنودی شغلی*. ترجمه

حسین‌شکرکن و نسرين ارشدي. اهواز: دانشگاه شهید چمران، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، ۱۳۷۳.

۳. باقری، فاطمه. «بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهر کرج». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۸.

۴. حیدری، علیرضا. «بررسی خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تمام وقت تحت پوشش وزارت فرهنگ و آموزش عالی و مقایسه فعالیت‌های خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های واجد و فاقد گروه کتابداری». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران، ۱۳۷۸.

۵. درودی، فریبرز. «بررسی میزان رضایت دانشجویان از خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه بین‌المللی امام‌خمینی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، ۱۳۷۷.

۶. دری‌منش، مهناز. «بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۴.

۷. دیانی، محمدحسین. *فنون پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه*. مشهد: کتابخانه رایانه، ۱۳۷۸.

۸. رخشانپور، جلیل. «بررسی خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه تبریز». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، ۱۳۷۴.

۹. سیاسی، علی‌اکبر. *نظریه‌های شخصیت یا مکاتب روانشناسی*. تهران: دانشگاه تهران، ۱۳۷۷.

۱۰. سینق، موهر. *مدیریت کتابخانه‌ها و نظام اطلاع‌رسانی (نظریه و عمل)*. ترجمه غلامرضا

No.3 (1990): 169-173.

18. Jansen, B. "Libraries are too concerned about their collections and their expertise". *BibliothekBld*, Vol.4, No.5 (2000): 16-17.

19. Reponen, T.; Parnisto, J. "Personality's impact on information management strategy formulation". *European Journal of Information System*, Vol.5, No.3 (1996): 161-171.

20. Rholes, Julia M.; Droessler, Judith B. "Online database searchers: cognitivestyle". National Online Meeting Proceedings 1984, compiled by Martha E. Willams and Thomas H. Hogan (Medford, New Jersey, April 10-12, 1984).

21. Slater, Margaret. Assessing the need for short courses in library/information work. London: Aslib, 1976.

22. Versluis, Nico; Hauer, M. "Who plays lead violin?: an interview with Maarten Hauer". *Bibliotheken Samenleving*, Vol.16, No.9 (1988): 268-270.

23. Wallace, Linda. "Librarians must learn to avoid being stereotyped-the findings of an American p.r.-consultant: the problem of the librarian's image overcome". *Biblioteeken Samenleving*, Vol.10, No.1 (1991): 19-20.

24. Yorgensen, Majden. "If you can't dream it you can't do it". *Biblioteksarbejde*, Vol.11, No.30 (1990): 39-46.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۵/۷/۲۶

فدائی عراقی. تهران: هیئت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۷۳.

۱۱. علومی، طاهره. *اداره کتابخانه*. تهران: سمت، ۱۳۷۶.

۱۲. فاضلی دهکردی، منصور. «بررسی میزان پاسخگویی کتابداران مرجع کتابخانه‌های چهار دانشگاه علوم پزشکی کشور به سؤالات ارجاع آماده مراجعان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی ایران، ۱۳۷۳.

۱۳. فیضی، علیرضا. «تعیین میزان رضایت استفاده کنندگان از خدمات مرجع کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه صنعتی شریف و دانشگاه امیر کبیر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۶.

۱۴. محمدزاده، فرید. «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، ۱۳۷۸.

۱۵. نورمحمدی مقدم، مهیار. «هنجاریابی و بررسی اعتبار و روایی پرسشنامه شخصیتی آیزنک و اهمیت آن در تمایز و پیش‌بینی عضویت گروهی دانش‌آموزان ۱۴ تا ۱۸ ساله عادی و مشکل‌دار شهرستان اردبیل». پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه اصفهان، ۱۳۷۷.

16. Bloom, Phyllida S. "Libraries are bureaucracies". *Mousaion*, Vol.2, No.3 (1985):83-98.

17. Censovar, Nada; Likar, Mirana. "Librarians should become more creative and more adaptable". *Knjiznica*, Vol.34,