

## توجه به عوامل فرهنگی، فرصتی برای رضایت شغلی

(نمونه پژوهی: کتابخانه ملی ایران)

نسرین فرنقی | فریبرز درودی

### چکیده

**هدف:** ارزیابی عوامل فرهنگی در کتابخانه ملی ایران به منزله فرصتی برای افزایش رضایت شغلی کارکنان این مرکز.

**روش‌شناسی:** در این پیمایش، گردآوری اطلاعات از طریق دو پرسشنامه عوامل فرهنگی (برگرفته از رابینز) و رضایت شغلی (برگرفته از اسمیت، کندال، و هالین) انجام شد. جامعه آماری ۲۹۰ نفر بود که در نهایت ۲۵۰ پرسشنامه تحلیل شد.

**یافته‌ها:** مؤلفه‌های خلاقیت، هویت، یکپارچگی، تعارض، و کنترل در بین کارکنان در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد. علاوه بر آن، کارکنان کتابخانه ملی بیش از حد متوسط (۳/۵) در مقیاس (۵) از کار کردن در کتابخانه ملی رضایت دارند.

**نتیجه‌گیری:** با عنایت به اینکه آزمون انجام شده برای همه متغیرهای فرهنگی معنادار بوده می‌توان گفت که عوامل فرهنگی به منزله فرصتی برای رضایت شغلی کارکنان بیش از حد متوسط تأثیرگذار خواهد بود.

### کلیدواژه‌ها

کتابخانه ملی ایران، رضایت شغلی، عوامل فرهنگی

## توجه به عوامل فرهنگی، فرصتی برای رضایت شغلی (نمونه پژوهی: کتابخانه ملی ایران)

نسرین فرنقی<sup>۱</sup>

فریبرز درودی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۶/۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۸/۱۳

### مقدمه

رضایت شغلی پدیده‌ای است که در اثر عوامل گوناگون شکل می‌گیرد و خود نیز بر عوامل گوناگون تأثیرگذار است. پژوهشگرانی که به ارزش‌های انسانی اهمیت می‌دهند چنین استدلال می‌کنند که رضایت شغلی باید از جمله هدف‌های اصلی سازمان باشد و سازمان‌ها باید شرایطی را فراهم آورند که کارکنان را راضی نگه دارند. به همین دلیل، نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی است. اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم آنچه باقی می‌ماند عوامل و امکاناتی نظیر ساختمان، ماشین‌آلات، و تجهیزات است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت در حالی که سودآوری سازمان‌ها به دلیل نیروی انسانی آنهاست. اگر سازمان‌ها دارای نیروهای انسانی توانمند، کارآمد، و باانگیزه باشند به اهداف خود دست پیدا می‌کنند (موسوی دهموردی، ۱۳۷۸، ص ۱۴).

"رضایت شغلی مفهومی است که ابعاد، جنبه‌ها، و عوامل گوناگونی دارد" از جمله این عوامل می‌توان به صفات کارکنان، نوع کار، محیط کار، و روابط انسانی کار اشاره کرد (هل ریجل و وودمن، ۲۰۰۱، ص ۵۳-۵۵). فیشر<sup>۳</sup> و هانا<sup>۴</sup> رضایت شغلی را عاملی درونی و نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌دانند؛ بدین معنی که اگر شغل مورد نظر لذت کافی را برای فرد ایجاد کند او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت کافی را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود گلایه می‌کند و درصدد تغییر آن برمی‌آید (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶، ص ۱۲۳). رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خمین، ایران  
n-famaghi@nlai.ir
۲. استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایران‌داک) (نویسنده مسئول)  
doroudi@irandoc.ac.ir
3. Hellriegel & Woodman
4. Fisher
5. Hanna

که محتوا و زمینه وفاداری و علاقه‌مندی آنان به سازمان مطبوع را فراهم می‌آورد. همچنین، یک حالت احساسی مثبتی است که در سلامت فیزیکی و روانی افراد مؤثر است. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که می‌تواند به جذب و بقای کارکنان منجر شود.

سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران یک نهاد بزرگ فرهنگی است که متولی فعالیت‌های راهبردی و کلیدی فرهنگی در جامعه است که انجام آن فعالیت‌ها می‌تواند زمینه‌های تعالی برای رشد و توسعه فرهنگی را فراهم آورد به همین سبب، به نظر می‌رسید که بررسی عوامل فرهنگی در این سازمان و ارزیابی کارکنان آن به‌عنوان فرصتی برای افزایش رضایت شغلی حائز اهمیت باشد.

در این زمینه، پژوهش‌هایی که طی ۱۰ سال گذشته به‌طور مستقیم به رضایت شغلی کتابداران پرداخته باشند می‌توان به گیل قاسمی، ۱۳۷۶؛ محمدزاده، ۱۳۷۸؛ باقری، ۱۳۷۹؛ کهن، ۱۳۸۰؛ جعفرزاده و فتاحی، ۱۳۸۳؛ تهوری، ۱۳۸۴؛ فتاحی، ۱۳۹۳؛ گودرزی، سیدین، و حریری‌زاده، ۱۳۹۴؛ و در داخل کشور اشاره داشت که از میان آنها کهن؛ تهوری؛ گودرزی، سیدین، و حریری‌زاده؛ و فتاحی به‌طور اخص، وضعیت رضایت شغلی کتابداران را در کتابخانه ملی مورد مذاقه قرار داده‌اند. همچنین، اهم پژوهش‌های انجام‌شده در سایر حوزه‌ها از جمله منصوریان و لهستانی‌زاده، ۱۳۷۸؛ محمدی‌نژاد گنجی، ۱۳۸۳؛ پرتویی، ۱۳۸۵؛ و شکری، ساریخانی، و حسومی، ۱۳۹۱ نیز به عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی کارکنان توجه داشته و به بیان رابطه این همبستگی‌ها پرداخته‌اند. در خارج از کشور نیز پژوهش‌هایی چون میرفخرایی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱؛ سیپره<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹؛ توگیا، کاستلیوس، و تی سایگلیس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴؛ ایرانچی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱؛ و آلام<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲، این مهم را بررسی کرده‌اند. جمع‌بندی همه این مطالعات حاکی از آن است که رضایت شغلی در موفقیت و بهره‌وری سازمان‌ها تأثیر به‌سزایی داشته است و هرگونه اقدام برای افزایش میزان این رضایت می‌تواند در بهبود روند کاری و فعالیت‌های حرفه‌ای آنها نقش داشته باشد. علاوه بر آن، پژوهش‌هایی که به‌طور اخص در کتابخانه ملی انجام شده است در مجموع نشان داده است که (۱) رشته تحصیلی بر رضایت شغلی کتابداران مؤثر بوده است؛ و (۲) رضایت کتابداران از شاخص‌هایی همچون امکانات رفاهی، امکانات آموزشی، امنیت شغلی، و پایگاه اجتماعی کمتر از حد متوسط بوده است. با توجه به یافته‌های پیشین و نیز گذشت ۱۰ سال از آخرین پژوهش انجام‌شده در کتابخانه ملی پژوهش حاضر بر آن شد تا رضایت شغلی کارکنان کتابخانه ملی و عوامل فرهنگی تأثیرگذار بر آن را مطالعه کند.

1. Mirfakhrai
2. Siepre
3. Togia, koustelios,  
& Tsiglis
4. Ayranci
5. Alam

## روش شناسی

در این پیمایش، داده‌ها از طریق دو پرسشنامه به‌دست آمد: (۱) پرسشنامه عوامل فرهنگی که شامل ۲۶ پرسش در پنج بُعد خلاقیت، هویت، یکپارچگی، تعارض، و کنترل است که از الگوی رابینز (استفاده شد؛ و ۲) پرسشنامه رضایت شغلی با ۳۹ پرسش و پنج شاخص پرداخت‌ها، شغل، فرصت‌های ارتقاء، سرپرست، و همکاران (اسمیت، کندال، و هالین<sup>۲</sup>، ۱۹۶۹). جامعه آماری شامل ۵۲۰ نفر از کارکنان شاغل در کتابخانه ملی بود، ۲۹۰ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب و پرسشنامه برای آنها ارسال شد. در مجموع، تحلیل‌ها بر روی ۲۵۰ پرسشنامه دریافت‌شده انجام گرفت. برای دستیابی به روایی ظاهری و محتوایی از نظرات خبرگان در این زمینه استفاده و پرسش‌ها اصلاح شد. برای سنجش پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضرایب به‌دست‌آمده حاکی از پایایی مؤلفه‌ها بود. برای ارزیابی نقش عوامل فرهنگی با جنبه‌های مختلف شغلی نیز از آزمون t چندمتغیره استفاده شد.

## یافته‌ها

### • ارزیابی عوامل فرهنگی

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی خلاقیت

عنوان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
زیاد بودن مسئولیت‌های کاری	۲۵۰	۴/۵۸	۰/۴۹۵	۰/۲۴۵
اعتقاد مثبت کارکنان به تأثیرگذار بودن	۲۵۰	۴/۳۲	۰/۷۸۳	۰/۶۱۳
تشویق کارکنان	۲۵۰	۳/۸۶	۱/۰۸۴	۱/۱۷۶

همان‌طور که یافته‌های جدول ۱ نشان می‌دهد شاخص‌های توصیفی مؤلفه "خلاقیت" نشان می‌دهد که در رتبه نخست، بیشتر کارکنان به میزان زیادی در کارهایشان درگیر و فعال هستند (۴/۵۸)، اما تشویق کارکنان در مرتبه آخر (۳/۸۶) قرار دارد.

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی مؤلفه هویت شغلی

عنوان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
وجود تیم‌های کاری به‌عنوان اولین سنگ بنا و شالوده سازمان	۲۵۰	۳/۷۱	۱/۰۵۹	۱/۱۲۲
تفویض اختیار در تصمیم‌گیری	۲۵۰	۳/۶۵	۱/۰۰۴	۱/۰۰۸
ارتباط بین کار و اهداف سازمانی	۲۵۰	۳/۵۶	۱/۰۰۵	۱/۰۱۱
توسعه مداوم مهارت‌ها و قابلیت‌های کاری افراد	۲۵۰	۳/۴۴	۰/۸۴۹	۰/۷۳۱
وجود مشکلات ناشی از مهارت مورد نیاز برای انجام کار	۲۵۰	۳/۴۴	۰/۹۸۱	۰/۹۶۲
سرمایه‌گذاری مستمر بر مهارت‌های کارکنان	۲۵۰	۳/۳۵	۱/۰۶۶	۱/۱۳۷

1. Robbins
2. Smith, Kendall, & Hulin

مطابق یافته‌های جدول ۲، نتایج شاخص‌های توصیفی مؤلفه "هویت" نشان می‌دهد که اعتقاد به داشتن تیم‌های کاری، اولین سنگ بنا و شالوده سازمان است که با میانگین ۳/۷۱ در رتبه نخست قرار دارد، اما سرمایه‌گذاری مداوم بر روی مهارت‌های کارکنان در رتبه آخر قرار گرفت.

### جدول ۳. شاخص‌های توصیفی مؤلفه یکپارچگی

عنوان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
آسان بودن هماهنگ‌سازی طرح‌ها در بخش‌های مختلف سازمان	۲۵۰	۳/۷۳	۰/۶۱۹	۰/۳۸۴
پاسخگویی به سایر کتابخانه‌های کشور	۲۵۰	۳/۷۰	۱/۰۰۴	۱/۰۰۸
چینش مناسب اهداف سازمانی	۲۵۰	۳/۶۲	۱/۰۷۰	۱/۱۴۴
داشتن دیدگاه و چشم‌انداز مشترک در میان کارکنان	۲۵۰	۳/۵۹	۰/۸۰۸	۰/۶۵۳

بر اساس یافته‌های جدول ۳، در مورد مؤلفه "یکپارچگی"، آسان بودن هماهنگ کردن طرح‌ها در بخش‌های مختلف سازمان در بیشترین حد با میانگین ۳/۷۳ قرار دارد، و وجود دیدگاه و چشم‌انداز مشترک در میان کارکنان با میانگین ۳/۵۹ در آخرین رتبه قرار گرفته است.

### جدول ۴. شاخص‌های توصیفی مؤلفه تعارض

عنوان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
درس گرفتن از شکست به عنوان فرصتی برای یادگیری	۲۵۰	۴/۱۱	۰/۹۳۸	۰/۸۷۹
توجه به توصیه‌های مراجعان برای ایجاد تغییرات	۲۵۰	۴/۰۶	۰/۸۷۶	۰/۷۶۸
همکاری واحدهای مختلف سازمان برای ایجاد تغییرات	۲۵۰	۴/۰۲	۰/۹۰۰	۰/۸۱۱
یادگیری به عنوان هدف مهم کار روزانه	۲۵۰	۳/۸۴	۰/۷۹۲	۰/۶۲۸
داشتن ارتباط نزدیک در بخش‌های مختلف سازمان	۲۵۰	۳/۸۴	۰/۷۲۱	۰/۵۲۰
تشویق و اعطای پاداش برای نوآوری و ریسک‌پذیری کارکنان	۲۵۰	۳/۶۹	۰/۶۵۱	۰/۴۲۴
اعتقاد به سادگی و معطف بودن کارهای روزمره	۲۵۰	۳/۴۲	۱/۰۵۸	۱/۱۲۰

یافته‌های مربوط به مؤلفه "تعارض" در جدول ۴ نشان می‌دهد که کارکنان شکست را با میانگین ۴/۱۱ به عنوان فرصتی برای یادگیری و پیشرفت می‌دانند. از سوی دیگر، اعتقاد به سادگی و معطف بودن کارهای روزمره با میانگین ۳/۴۲ اندازه‌گیری شده است و در رتبه آخر قرار دارد.

جدول ۵. شاخص‌های توصیفی مؤلفه کنترل

عناوین	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
ایجاد انگیزه و هیجان برای کارکنان از طریق چشم‌انداز سازمانی	۲۵۰	۳/۶۶	۰/۷۵۶	۰/۵۷۲
داشتن دیدگاه بلندمدت رهبران سازمانی	۲۵۰	۳/۳۸	۰/۹۲۰	۰/۸۴۷
آگاهی کارکنان در برنامه‌های بلندمدت	۲۵۰	۳/۳۶	۱/۰۶۳	۱/۱۳۰
روشن ساختن اهداف سازمانی برای کارکنان	۲۵۰	۳/۳۳	۰/۸۷۲	۰/۷۶۱
واقع‌بینی رهبران در هدف‌گذاری	۲۵۰	۳/۱۰	۰/۸۷۷	۰/۷۷۰
داشتن منشور اخلاقی و پایبندی به آن	۲۵۰	۲/۸۸	۱/۰۳۷	۱/۰۷۵

در نهایت، یافته‌های مربوط به مؤلفه "کنترل" در جدول ۵ حاکی از آن است که میزان انگیزه و هیجان ایجادشده برای کارکنان از طریق چشم‌انداز سازمانی با میانگین ۳/۶۶ در بالاترین مرتبه و داشتن منشور اخلاقی و پایبندی به آن با میانگین ۲/۸۸ در پایین‌ترین مرتبه قرار دارد.

با توجه به داده‌های جدول ۶، ارزیابی کارکنان از عوامل فرهنگی با میانگین ۳/۶ در مقیاس ۵ مشخص شده است.

جدول ۶. آزمون t تک‌نمونه‌ای برای ارزیابی عوامل فرهنگی در کتابخانه ملی

نتیجه	سطح معناداری sig	درجه آزادی	t مقدار	میانگین مقایسه‌شده	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	
در حد بالا و آزمون معنادار	۰/۰۰۰	۲۴۹	۳۴/۶۳۶	۹	۱/۷۱۶	۱۲/۷۶	۲۵۰	امکانات فردی اجتماعی برای بروز خلاقیت
بیش از حد متوسط و آزمون معنادار	۰/۰۰۰	۲۴۹	۱۴/۷۱۷	۱۸	۳/۳۷۸	۲۱/۱۴	۲۵۰	هویت
بیش از حد متوسط و آزمون معنادار	۰/۰۰۰	۲۴۹	۱۷/۷۱۵	۱۲	۲/۳۴۹	۱۴/۶۳	۲۵۰	یکپارچگی
بیش از حد متوسط و آزمون معنادار	۰/۰۰۰	۲۴۹	۴۲/۵۴۸	۱۸	۲/۳۸۷	۲۴/۴۲	۲۵۰	تعارض
در حد متوسط و آزمون معنادار	۰/۰۰۰	۲۴۹	۱۰/۳۵۳	۱۸	۲/۴۲۵	۱۹/۵۹	۲۵۰	چشم‌انداز/کنترل

## • ارزیابی رضایت شغلی

جدول ۷. شاخص‌های توصیفی مؤلفه پرداخت‌های مالی

عنوان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
مناسب بودن میزان دستمزد با خرید کالاهای ضروری	۲۵۰	۳/۸۹	۰/۸۲۲	۰/۶۷۵
مناسب بودن پرداخت‌های مالی نسبت به سایر همکاران	۲۵۰	۳/۸۸	۰/۷۳۵	۰/۵۴۰
بالا بودن مزایای پرداختی به کارکنان	۲۵۰	۳/۸۵	۰/۸۳۰	۰/۶۸۹
متناسب و منصفانه بودن حقوق و دستمزد کارکنان	۲۵۰	۳/۸۲	۰/۸۹۸	۰/۸۰۷
کفایت پرداخت‌های کارکنان مالی برای زندگی	۲۵۰	۳/۷۰	۰/۷۶۷	۰/۵۸۸
احساس امنیت شغلی	۲۵۰	۳/۵۰	۰/۶۷۲	۰/۴۵۲

مطابق یافته‌های مؤلفه "پرداخت‌های مالی" در جدول ۷، کارکنان اظهار داشته‌اند که توان خرید کالاهای ضروری با دستمزدی که دریافت می‌کنند به اندازه ۳/۹ از ۵ مطابقت دارد؛ همچنین ارزیابی آنان از امنیت شغلی در پایین‌ترین سطح با میانگین ۳/۵ مشخص شده است. کارکنان اعتقاد دارند که پرداخت‌های مالی برای گذران زندگی به میزان ۳/۷ در مقیاس ۵ کفایت می‌کند و نه بیشتر.

جدول ۸. شاخص‌های توصیفی مؤلفه شغل

عنوان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
داشتن احساس مفید و ارزشمند برای نوع کار در حال انجام	۲۵۰	۳/۷۴	۰/۷۴۶	۰/۵۵۷
نگریستن به شغل به عنوان یک سرگرمی	۲۵۰	۳/۷۱	۰/۷۱۶	۰/۵۱۳
جذابیت و جالب بودن شغل	۲۵۰	۳/۷۱	۰/۷۵۳	۰/۵۶۷
داشتن رضایت از کار در حال انجام	۲۵۰	۳/۷۱	۰/۷۲۶	۰/۵۲۷
تکراری و خسته‌کننده بودن کاری که فرد انجام می‌دهد	۲۵۰	۳/۶۷	۰/۸۴۳	۰/۷۱۱
اعتقاد داشتن به بهبود شرایط شغلی	۲۵۰	۳/۶۲	۰/۷۵۳	۰/۵۶۷
داشتن حس منزلت و احترام با شغل واگذار شده به فرد	۲۵۰	۳/۶۱	۰/۸۶۸	۰/۷۵۳
نیاز به خلاقیت و نوآوری در شغل واگذار شده	۲۵۰	۳/۵۵	۰/۷۳۳	۰/۵۲۸
احساس اجبار برای آمدن به محل کار	۲۵۰	۳/۵۰	۰/۹۱۵	۰/۸۳۷
احساس موفقیت با انجام کارهای واگذار شده	۲۵۰	۳/۳۵	۱/۰۵۱	۱/۱۰۵

همان‌طور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود در مؤلفه "شغل"، احساس کارکنان به مفید و

ارزشمند بودن کار با میانگین ۳/۷۴ در رتبه نخست و حس موفقیت در آن و رسیدن به کلیه اهداف با میانگین ۳/۳۵ در مرتبه آخر قرار دارد.

جدول ۹. شاخص‌های توصیفی مؤلفه فرصت‌های ارتقای شغلی

عناوین	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
مناسب بودن راه‌های ارتقای شغلی	۲۵۰	۳/۵۴	۰/۸۶۵	۰/۷۴۷
ارتقای شغلی براساس توانایی و مهارت کارکنان	۲۵۰	۳/۵۲	۰/۸۴۲	۰/۷۰۸
ارتقای شغلی به‌طور منظم	۲۵۰	۳/۴۵	۰/۹۴۸	۰/۸۹۹
محدود بودن فرصت برای پیشرفت کاری	۲۵۰	۳/۳۵	۰/۹۷۱	۰/۹۴۳
وجود امکانات خوب برای ارتقای شغلی	۲۵۰	۳/۲۱	۱/۰۲۰	۱/۰۴۱

در جدول ۹، یافته‌های مربوط به مؤلفه "فرصت‌های ارتقای شغلی" مشاهده می‌شود که کارکنان در بالاترین سطح (۳/۵۴ در مقیاس ۵) معتقدند که راه‌های ارتقاء به گروه‌های بالاتر در شغل آنها وجود دارد، اما امکانات مناسب برای ارتقای شغلی با میانگین ۳/۲۱ و در رتبه آخر قرار گرفته است.

جدول ۱۰. شاخص‌های توصیفی مؤلفه سرپرستی/مدیران

عناوین	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
بازخورد مناسب مدیران نسبت به کار انجام شده کارکنان	۲۵۰	۳/۴۶	۰/۷۷۱	۰/۵۹۵
اعتقاد به شایسته بودن مدیر برای احراز پست مدیریتی	۲۵۰	۳/۴۴	۰/۷۸۱	۰/۶۰۹
عدم دخالت مدیر در وظایف محوله	۲۵۰	۳/۴۴	۰/۸۰۷	۰/۶۵۱
زیرک و باهوش بودن مدیر مافوق	۲۵۰	۳/۲۸	۰/۹۹۶	۰/۹۹۱
سهولت دسترسی به مدیران در مواقع ضروری	۲۵۰	۳/۲۶	۰/۹۳۹	۰/۸۸۲
عصبانی بودن مدیر مافوق	۲۵۰	۳/۲۴	۰/۹۹۶	۰/۹۹۲
اعتراف به اشتباه از سوی مدیر مافوق	۲۵۰	۳/۲۲	۰/۹۶۳	۰/۷۴۵
مورد پسند نبودن مدیر برای کارکنان	۲۵۰	۳/۱۶	۰/۹۸۹	۰/۹۷۸

یافته‌های مؤلفه "سرپرستی/مدیریت" در جدول ۱۰ نشان می‌دهد که ارزیابی کارکنان از بازخورد مدیران نسبت به کار کارکنان با میانگین ۳/۴۶ در بالاترین و مورد پسند نبودن مدیر مافوق با میانگین ۳/۱۶ در کمترین میزان ارزیابی قرار دارد.



جدول ۱۱. شاخص های توصیفی مؤلفه همکاران

عنوان	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس
وجود رفتار دوستانه میان همکاران	۲۵۰	۳/۵۶	۰/۶۷۸	۰/۴۵۷
گرفتن انگیزه لازم برای کار کردن از سوی همکاران	۲۵۰	۳/۴۰	۰/۶۸۳	۰/۴۶۷
میزان وفاداری همکاران به یکدیگر و سازمان	۲۵۰	۳/۳۶	۰/۹۰۵	۰/۸۱۹
مدارا و رعایت حال یکدیگر از سوی همکاران	۲۵۰	۳/۳۴	۱/۰۱۴	۱/۰۲۷
پرجاذبه بودن همکاران و ایجاد لذت در کار کردن با آنها	۲۵۰	۳/۲۸	۰/۸۶۹	۰/۷۵۵
میزان پویایی همکاران	۲۵۰	۳/۲۱	۰/۹۶۵	۰/۹۳۱
وجود رفتار ناخوشایند میان همکاران	۲۵۰	۳/۲۱	۱/۰۷۴	۱/۱۵۳
میزان زیرک و باهوش بودن نسبی همکاران	۲۵۰	۳/۱۰	۰/۸۹۰	۰/۷۹۲
میزان احساس مسئولیت همکاران نسبت به کار	۲۵۰	۳/۰۴	۱/۰۳۱	۱/۰۶۲
کُند و بی حوصله بودن همکاران در انجام کارها	۲۵۰	۲/۸۸	۰/۹۴۷	۰/۸۹۶

نظر کارکنان در مورد مؤلفه "همکاران" نشان می‌دهد ارزیابی کارکنان از رفتار دوستانه سایر همکاران با ۳/۵۶ در بالاترین سطح و کُند و بی حوصله بودن کارکنان در انجام کارها با میانگین ۲/۸۸ در رتبه آخر ارزیابی قرار دارد (جدول ۱۱).

جدول ۱۲. آزمون t تک‌نمونه‌ای برای ارزیابی رضایت شغلی در کتابخانه ملی

نتیجه	سطح معناداری sig	درجه آزادی	مقدار t	میانگین مقایسه شده	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	
بیش از حد متوسط و آزمون معنادار است	۰/۰۰۰	۲۴۹	۲۴/۹۹۳	۱۸	۲/۹۴۱	۲۲/۶۵	۲۵۰	پرداخت‌ها
بیش از حد متوسط و آزمون معنادار است	۰/۰۰۰	۲۴۹	۳۳/۷۱۹	۳۰	۲/۸۹۰	۳۶/۱۶	۲۵۰	شغل
بیش از حد متوسط و آزمون معنادار است	۰/۰۰۰	۲۴۹	۱۴/۰۳۳	۱۵	۲/۳۳۰	۱۷/۰۷	۲۵۰	ارتقا شغلی
بیش از حد متوسط و آزمون معنادار است	۰/۰۰۰	۲۴۹	۱۴/۹۲۹	۲۴	۲/۵۴۶	۲۶/۴۰	۲۵۰	سرپرستی/مدیران
بیش از حد متوسط و آزمون معنادار است	۰/۰۰۰	۲۴۹	۱۲/۰۹۴	۳۰	۳/۱۱۲	۳۲/۳۸	۲۵۰	همکاران

همان‌طور که در جدول ۱۲ ملاحظه می‌شود نتایج نهایی نشان می‌دهد که کارکنان به میزان ۳/۵۸ در مقیاس ۵ از شغل خود رضایت دارند.

### • نتایج مربوط به نقش عوامل فرهنگی در رضایت‌مندی

با توجه به اینکه آزمون برای تمامی متغیرهای مورد مطالعه فرهنگی معنادار بوده (در تمامی متغیرها سطح معناداری کمتر از آلفاست) و اینکه تمامی مقادیر  $t$  مثبت بوده است می‌توان گفت که عوامل فرهنگی به‌منزله فرصتی برای رضایت‌شغلی کارکنان بیش از حد متوسط تأثیرگذار خواهد بود (جدول‌های ۶ و ۱۲).

### بحث و نتیجه‌گیری

رضایت‌شغلی مفهومی با ابعاد، جنبه‌ها، و عوامل گوناگونی است که باید مجموعه آنها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل می‌توان به ویژگی‌های فردی کارکنان، نوع کار، محیط کار، و روابط انسانی کار اشاره کرد. پژوهشگران مدت‌هاست در جستجوی تعیین علل اساسی رضایت از شغل در سازمان‌ها هستند، اما واقعیت این است که دستیابی به یک الگوی جامع تجربی تاکنون تحقق نیافته است. از میان علل مختلف مطرح‌شده می‌توان به عوامل فرهنگی اشاره نمود. فرهنگ در تمام سازمان‌ها نقش مهمی را برعهده دارد زیرا نگرش افراد را نسبت به نوع و نحوه فعالیت مشخص می‌کند.

پژوهش حاضر نشان داد که از میان عوامل فرهنگی مورد پژوهش، کارکنان در مؤلفه امکانات فردی اجتماعی برای بروز خلاقیت اعتقاد دارند که به مقدار زیادی درگیر کارهایشان هستند (۴/۵۸ از ۵) اما در مقابل، کمتر تشویق می‌شوند (۳/۸۶). این مقوله با نتایج پژوهش کهن (۱۳۸۰) مبنی بر پایین بودن میزان رضایت از وضعیت ارتقا و امنیت شغلی در کنار پایگاه اجتماعی تا حدی همسوست و با پژوهش تهوری (۱۳۸۴) از منظر پایین بودن رضایت نسبت به سیاست‌های مدیریت و امنیت شغلی همسویی دارد.

یکی از مسائل مهم در زمینه ادراک فرد از خود بحث هویت فردی، سازمانی، و اجتماعی است. در این پژوهش مشخص شد که کارکنان به وجود تیم‌های کاری به‌عنوان اولین سنگ بنا و شالوده سازمان به میزان ۳/۷ اعتقاد دارند، اما به نظر می‌رسد سرمایه‌گذاری مداوم بر روی مهارت‌های کارکنان کمتر صورت می‌گیرد (میانگین ۳/۳۵). در پژوهش باقری (۱۳۷۹) نیز به ضرورت توجه به آموزش کتابداران اشاره شده بود.

برخی صاحب‌نظران یکپارچگی را ارزش‌ها و سیستم‌هایی که تشکیل‌دهنده مبنای فرهنگی قوی است تعریف کرده‌اند. سازمان‌های یکپارچه به‌سبب برخورداری از فرهنگی باثبات، هماهنگ، و منسجم‌گرایش بالایی به اثربخشی دارند. یافته‌ها نشان داد که کتابخانه ملی از نظر یکپارچگی بیش از حد متوسط ارزیابی شده است. از سوی دیگر، گرچه دیدگاه و چشم‌انداز مشترک در میان کارکنان کتابخانه ملی حاکی از مطلوبیت نسبی است، ولی برای

رسیدن به وضعیت مطلوب هنوز فاصله دارد به طوری که هنوز تغییر قابل ملاحظه‌های با پژوهش کهن (۱۳۸۰) نکرده است. همچنین، کتابخانه ملی در مؤلفه داشتن چشم‌انداز در حد متوسط و در مؤلفه تعارض یعنی نگرش به شکست به عنوان فرصتی برای یادگیری و اعتقاد به سادگی و معطف بودن بیش از حد متوسط ارزیابی شده است.

سازمان‌هایی که دارای نمرات پایین مأموریت هستند، اغلب رهبرانی دارند که تمرکز خود را بر کنترل سازمان و گرفتن تصمیم‌های همراه با جزئیات برای افراد و منابع قرار می‌دهند و در نتیجه، اهداف به طور معمول برای کارکنان معنادار و انگیزاننده نیست.

در مقوله رضایت شغلی، کارکنان ابراز داشته‌اند که با مقدار مبالغ دریافتی صرفاً توان خرید کالاهای ضروری را دارند. همچنین، به نظر آنها امنیت شغلی در پایین‌ترین سطح به میزان ۳/۵ از ۵ ارزیابی شده است که با نتایج پژوهش کهن (۱۳۸۰) دارای اشتراک و به فتاحی (۱۳۹۳) تا حدی نزدیک است. در مجموع، یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که کتابداران از شغل خود رضایت نسبی داشته و آن را بیش از حد متوسط ارزیابی کرده‌اند، گرچه تا رسیدن به مقدار زیاد و مطلوب (مقیاس ۵) طیف وسیعی باید پیموده شود؛ که این یافته با نتایج پژوهش تهوری (۱۳۸۴) و فتاحی (۱۳۹۳) در یک راستا تلقی می‌گردد. نتایج آزمون‌های آماری و مقدار  $t$  محاسبه شده نیز نشان داد که به عوامل فرهنگی می‌توان به‌منزله فرصتی برای افزایش رضایت‌مندی کارکنان نگریست. بدیهی است یکی از اهداف اصلی هر سازمان، دستیابی به بهره‌وری است و برای رسیدن به این هدف راهی جز توسل به دیدگاه سیستمی، بومی، و کاربردی وجود ندارد. عوامل دورن‌سازمانی مانند فرهنگ کار، فرهنگ سازمانی، انتخاب درست کارکنان، انگیزش کارکنان، بهداشت روانی، و رهبری اثربخش، به‌عنوان عوامل اساسی به‌تنهایی ما را به هدف نهایی سازمان که همان افزایش بهره‌وری است نمی‌رساند؛ بلکه این عوامل را به‌صورت سیستمی باید مورد توجه قرار داد و آنها را در ارتباط متقابل با یکدیگر بررسی کرد.

در راستای نتایج به‌دست آمده پیشنهادهای زیر قابل تأمل است:

۱. واگذاری مناصب مدیریتی با توجه به تخصص و صلاحیت‌های علمی و پرهیز از جابجایی‌های مکرر آنها؛
۲. به‌کارگیری شیوه‌های تصمیم‌گیری مشارکتی و استفاده از نظرات جمعی به‌جای تصمیم‌گیری متمرکز و یک‌سویه؛
۳. فراهم‌آوری زمینه مناسب برای پذیرش مسئولیت‌های مختلف به‌گونه‌ای که روحیه مسئولیت‌پذیری میان کارکنان همواره ارتقا یابد؛
۴. به‌وجود آوردن فضای مناسب برای ایجاد خلاقیت و نوآوری کارکنان: مدیریت باید

برای رسیدن به اهداف سازمان به کارکنانش آزادی عمل بیشتری بدهد، خلاقیت و نوآوری را در آنها تشویق کند، کنترل را به حداقل برساند، و در جهت تأمین نیازهای کارکنان بکوشد. تحت چنین شرایطی کارکنان نیز تعهد بیشتری نسبت به سازمان خواهند داشت؛  
۵. فرهنگ موّدت و همکاری بین واحدهای سازمانی باید توسط واحدها ایجاد شود و پرورش یابد؛ و

۶. راه‌هایی همچون مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، پذیرش مسئولیت داوطلبانه، قبول کردن کارهای هم‌اوردطلب، و روابط کاری می‌تواند خود شکوفایی کارکنان در محیط کار را به‌دنبال داشته باشد.

### مآخذ

- باقری، فاطمه (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایتمندی شغلی کتابداران کتابخانه های تخصصی و دانشگاهی شهرستان کرج. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۱ (۳)، ۸۱-۹۸.
- پرتویی، محمد (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین ماهیت شغلی و رضایت شغلی پرسنل شرکت ذوب آهن اصفهان. پایان‌نامه دکتری، دانشکده علوم تربیتی - برنامه‌ریزی آموزشی، اصفهان.
- تهوری، زهرا (۱۳۸۴). بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش مدیریت پردازش کتابخانه ملی ایران. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، ۲۱ (۲)، ۲۵-۴۶.
- جعفرزاده، زهرا؛ فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۳). بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی اعضای هیات علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۷ (۱)، ۵-۲۴.
- شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۷۶). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. تهران: رشد.
- شکری، بهنام؛ ساریخانی، ناهید؛ و حسومی، طاهره (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن. پژوهش اجتماعی، ۵ (۱۴)، ۱۱۹-۱۳۵.
- فتاحی، آزاده (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ایران.
- کهن، فرحناز (۱۳۸۰). ارزیابی رضایت شغلی کتابداران کتابخانه ملی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ایران.
- گیل قاسمی‌پور، مریم (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایتمندی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، ایران.
- گودرزی، رضا؛ سیدین، سیدحسام؛ و حریری‌زاده، معصومه (۱۳۹۴). فرهنگ سازمانی و تاثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان (موردپژوهی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران). فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۶ (۴)، ۴۵-۵۴.

- 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 تهران، ایران.
- محمدی نژاد گنجی، علیرضا (۱۳۸۳). بررسی رابطه میزان عوامل سن، جنسیت، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات و سابقه کار کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در میزان رضایت شغلی آنها. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، ایران.
- منصوریان، محمدکریم؛ لهستانی زاده، عبدالعلی (۱۳۷۸). بررسی رضایتمندی شغلی درباره عوامل اقتصادی - اجتماعی و جمعیتی: مطالعه موردی یکی از سازمانهای استان فارس. نشریه دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه شهید باهنر کرمان، ۱۳ (۱۳)، ۱۶۱-۱۸۸.
- موسوی‌ده موردی، علی (۱۳۷۸). رابطه خشنودی شغلی و انگیزه پیشرفت با سلامت روانی و مسئولیت‌پذیری مربیان تربیتی مرد آموزشگاه‌های اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز.
- Alam, T., & Shahi, M., (2012). Factors affecting job satisfaction, motivation and turnover rate of medical promotion officer (MPO) in Pharmaceutical industry: a study based in Khulna city. *Asian Business Review*, 1 (2), 126-131.
- Ayranci, E. (2011). A study on the factors of job satisfaction among owners of small and medium sized Turkish businesses. *International Journal of Business and Social Science*, 2 (5), 87-100.
- Hellriegel, D., & Woodman. W. R. (2001). *Organizational Behavior*. Cincinnati, OH: South - Western College Publishing, an International Thomson Publishing Company.
- Mirfakhrai, M. H. (1991). Correlates of job satisfaction among academic librarians in the United State. *Journal of Library Administration*, 14 (1), 117-131.
- Siepre, E. (1999). Job satisfaction among librarians in English languages universities in Quebec. *LIS Research*, 21 (4), 479-499. Retrieved September 27, 2015 , from <http://www.sciencedirect.com>
- Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes Chicago: Rand McNally.
- Togia, A., koustelios, A., & Tsiglis, N. (2004). Job satisfaction among greek academic librarian. *Library and Information Science Research*, 26 (3), 373-383. Retrieved September 27, 2015, from <http://www.sciencedirect.com>

### استناد به این مقاله:

فرنقی، نسرین؛ درودی، فربرز (۱۳۹۵). توجه به عوامل فرهنگی، فرصتی برای رضایت شغلی (نمونه پژوهی: کتابخانه ملی ایران). مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۷ (۳)، ۱۶۱-۱۷۳.