

## شناسایی رابطه‌ی رضایت شغلی کتابداران و میزان رضایت کاربران در کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان زنجان)

مهناز کریم زاده\*

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس تهران.

فاطمه زندیان

استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس تهران

محمد حسن زاده

دانشیار و مدیر گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس تهران.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۳/۳

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۲/۱۵

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر از نوع کاربردی و باهدف شناسایی رابطه رضایت شغلی کتابداران و میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی در استان زنجان انجام گرفته است.

**روش:** روش پژوهش، پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ی محقق ساخته است. در رابطه با جامعه آماری کتابداران، تمام جامعه مورد بررسی و مطالعه قرار گرفتند که تعداد ۱۲۳ پرسشنامه توزیع شد و برای انتخاب نمونه از جامعه ۵۰ هزار نفری کاربران، روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شد و تعداد ۳۸۴ پرسشنامه توزیع گردید. آزمون‌های آماری مورد استفاده پیرسون، اسپیرمن و... بود و داده‌های جمع‌آوری شده به وسیله نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش بیانگر این است که سطح رضایت کتابداران در بُعد رابطه‌ی شیوه اداره و سرپرستی، منزلت اجتماعی، آموزش و فعالیت‌های فوق‌برنامه، حقوق و مزایا با میزان رضایت شغلی در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌شود و در بُعد نوع فرهنگ‌سازمانی و رابطه‌ی تأثیر رضایت کتابداران و رضایت کاربران مورد تأیید واقع نمی‌شود. در نتیجه رضایت شغلی کتابداران در ارتباط با ۵ مؤلفه مورد مطالعه پژوهش (فرهنگ‌سازمانی، شیوه اداره و سرپرستی، آموزش و فعالیت‌های فوق‌برنامه، محتوا و منزلت اجتماعی شغل، سیستم حقوق و مزایا) در سطح پایینی است و میزان رضایت شغلی کتابداران تأثیری چندانی بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌ها ندارد.

**نتیجه‌گیری:** رضایت شغلی کتابداران در ارتباط با ۵ مؤلفه مورد مطالعه پژوهش در سطح پایینی است و میزان رضایت شغلی کتابداران تأثیری چندانی بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌ها ندارد.

## کلیدواژه‌ها: استان زنجان، رضایت شغلی، رضایت کاربران، رضایت کتابداران، کتابخانه‌های عمومی

### مقدمه

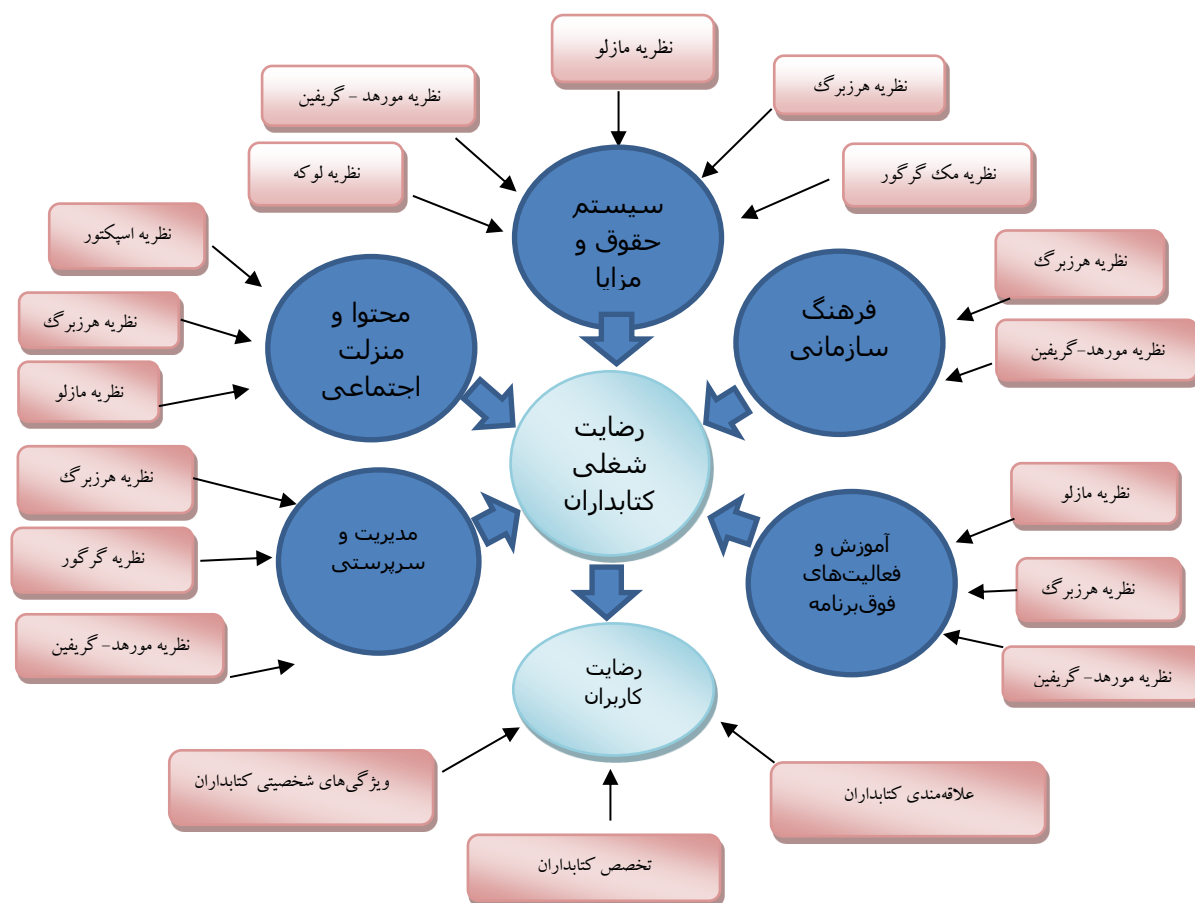
کتابخانه‌های عمومی را می‌توان از مهم‌ترین کانون‌های فرهنگی - اجتماعی جوامع پیشرفته امروز به شمار آورد. با توجه به وسعت مخاطبان کتابخانه‌های عمومی، این مراکز نقشی زیربنایی در توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جوامع بر عهده‌دارند و یکی از مهم‌ترین ارکان تحولات بنیادی جوامع به شمار می‌روند. با اینکه بیش از چهار دهه از عمر کتابداری حرفه‌ای در ایران می‌گذرد و طی این مدت مدرسان و کتابداران ایرانی و خارجی مسائل زیادی را که کتابخانه‌ها با آن مواجه هستند، معرفی کرده‌اند، ولی درباره شرایط محیط کار و رضایت کارکنان و کاربران، پژوهش زیادی صورت نگرفته است حال آنکه رضایت شغلی یکی از عوامل اساسی بهبود خدمات‌رسانی یک سازمان تلقی می‌شود. 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 عهده‌ی کتابخانه‌های عمومی قرار دارد، توجه جدی به شرایط کاری نیروی انسانی شاغل در این کتابخانه‌ها را ایجاب می‌کند (حریری و اشرفی ریزی، ۱۳۸۵). کتابداران به‌عنوان نیروی انسانی دانش‌آموخته و متخصص، وظیفه ارائه خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی را بر عهده‌دارند. هر عاملی که بر کار و فعالیت یک کتابدار تأثیر بگذارد، مستقیماً روند اطلاع‌رسانی را دستخوش تغییر خواهد کرد. یکی از مسائل مهم و اساسی که بر کار یک کتابدار تأثیر دارد، مسئله رضایت شغلی اوست. اگر یک کتابدار از شغل خود به دلایل مختلف راضی نباشد، نخواهد توانست به نحو شایسته و مطلوب خدمات موردنظر را در اختیار مراجعان قرار دهد (محمدزاده، ۱۳۷۸).

می‌توان این‌طور بیان کرد که نیروی انسانی متخصص و کارآمد از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به اهداف پیش‌بینی‌شده‌ی کتابخانه‌هاست و بررسی رضایت شغلی در کتابخانه‌ها به‌عنوان یکی از سازمان‌های پویا و فعال جامعه که در اجرای برنامه‌های خدمات‌رسانی تحت تأثیر مستقیم نیروی انسانی خود قرار دارند، دارای اهمیت است. همچنین با توجه به وضعیت نامطلوب کتابخانه‌های عمومی در کشور، رضایت کتابداران این کتابخانه‌ها از کار می‌تواند یکی از معیارهای مهم برای بهبود عملکرد کتابخانه‌های عمومی باشد و از وجوه مختلف شغلی، به‌طورقطع این کتابخانه‌ها را در سازگاری با شرایط در حال دگرگونی امروز، در موقعیت مساعدتری قرار می‌دهد (حریری و اشرفی ریزی، ۱۳۸۵)؛ بنابراین کتابداران به‌عنوان بخشی از سرمایه‌ی کتابخانه‌ها که به‌صورت رابط بین مراکز مذکور و کاربران آن‌ها ایفای نقش می‌نمایند، درواقع اصلی‌ترین بازیگران در صحنه‌ی جذب و حفظ مخاطب، تشویق وی برای مراجعه مکرر به کتابخانه، تقویت فرهنگ مطالعه، افزایش سواد اطلاعاتی و... در نهایت ایجاد حس رضایت در آن‌ها به شمار می‌روند. با علم به این که هدف اصلی کتابخانه‌ها، پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران است، بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات کتابخانه که کتابداران نقش بسیار مؤثری در میزان و کیفیت ارائه این خدمات دارند، ابزاری ارزشمند برای تداوم یا تحول در چگونگی ارائه خدمات شناخته می‌شود. پژوهش در این زمینه به کتابداران کمک می‌کند تا درک بهتری از نیازها و مشکلات استفاده‌کنندگان داشته باشند و با این آگاهی، خدماتی مناسب و مفید را به مراجعان ارائه نمایند (زمانی و اله دادیان، ۱۳۸۶).

از آنجاکه در سطح استان زنجان تاکنون در زمینه‌ی کتابخانه‌های عمومی و مسائل و مشکلات کتابداران این نوع از کتابخانه‌ها پژوهش چندانی صورت نگرفته و پژوهشگران جای خالی پژوهش‌هایی از این دست را در میان پژوهش‌ها و مطالعات گذشته احساس می‌کنند، لذا این پژوهش درصدد آن است تا با بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی، به شناسایی عوامل مؤثر بر آن، نائل آید و از این رهگذر به بررسی این فرضیه بپردازد که: آیا بین رضایت‌مندی کتابداران و میزان رضایت‌مندی کاربران کتابخانه‌های عمومی رابطه‌ای وجود دارد؟

## مبانی نظری و مدل مفهومی

در این قسمت مدل مفهومی پژوهش ارائه می‌گردد. مؤلفه‌های مذکور در نمودار شماره ۱ طراحی شده توسط پژوهشگران که برای سنجش میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی تحت نظارت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برگزیده شده‌اند برگرفته از شاخص‌های مطرح شده در مدل استاندارد و معتبر در زمینه رضایت شغلی کارکنان شاغل در سازمان‌ها نظیر پرسشنامه JDI<sup>۱</sup> است. شاخص توصیفی شغل JDI از ابزارهای معتبر برای سنجش رضایت شغلی است که رضایت شغلی را، ناشی از جنبه‌های مختلف شغل همچون پرداخت، فرصت‌های ترفیع، سرپرست، همکاران و مزایای شغلی می‌داند. از آنجاکه محققین پرسشنامه‌ی مذکور را برای بررسی و سنجش رضایت شغلی افراد در سازمان‌هایی که دارای شرایط ایدئال هستند مناسب دانسته و استفاده از تمامی شاخص‌های این پرسشنامه را برای نیل به هدف نهایی مورد نظر پژوهش حاضر و سنجش میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی مناسب تشخیص ندادند لذا بر آن شدند که با بهره‌گیری از چند شاخص مطرح شده در این پرسشنامه که برای پژوهش حاضر نیز مناسب به نظر می‌آید، خود اقدام به تهیه پرسشنامه مورد نیاز برای انجام پژوهش و بررسی و اندازه‌گیری میزان رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی نمایند. مؤلفه‌هایی که در پژوهش حاضر میزان تأثیر آن‌ها بر میزان رضایت شغلی کتابداران مورد مطالعه قرار گرفته است، عبارت‌اند از: ۱. فرهنگ سازمانی ۲. سرپرستی ۳. آموزش و فعالیت‌های فوق برنامه ۴. محتوا و منزلت اجتماعی شغل ۵. سیستم حقوق و مزایای شغلی



نمودار ۱: عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کتابداران و رضایت کاربران

<sup>1</sup> Job Descriptive Index

## پیشینه پژوهش

### مروری بر مطالعات انجام‌شده در زمینه‌ی رضایت شغلی کتابداران

محمودی (۱۳۸۸) به بررسی رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران با استفاده از پرسشنامه پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که میزان رضایت کتابداران از امکانات آموزشی، پژوهشی و ارتقاء شغلی کمتر از حد متوسط (بر اساس طیف لیکرت) است، در حالی که بقیه مؤلفه‌ها (امکانات رفاهی و مادی، روابط انسانی، امنیت شغلی، پایگاه اجتماعی، سیاست‌ها و خط‌مشی مدیریت، ماهیت کاری) بیشتر از حد متوسط بوده است؛ بنابراین فرضیه پژوهش مبنی بر رضایت شغلی بیش از ۵۰ درصد کتابداران کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران، مورد تأیید قرار گرفت. صارمی گرو و کماسی (۱۳۹۲) میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه آستان قدس رضوی را مورد مطالعه قرار دادند. روش این پژوهش پیمایشی تحلیلی و ابزار مورد استفاده، پرسشنامه و جامعه آماری مورد مطالعه نمونه‌ای به تعداد ۸۵ نفر از کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی بود. برای اجرای این پژوهش، ابتدا مدلی برای سنجش رضایت شغلی کتابداران در قالب ۶ بعد و ۲۲ متغیر طراحی شد و رضایت شغلی کتابداران بر اساس مدل طراحی شده و با احتساب نمرات ۲۲ متغیر محاسبه گردید. بر اساس یافته‌ها، رضایت شغلی کتابداران از حد متوسط بالاتر بود. در رابطه با ابعاد رضایت شغلی، رضایت از ابعاد امکانات مادی و رفاهی، روابط متقابل، ثبات شغلی، خود شکوفایی و ماهیت شغل بالاتر از حد متوسط و رفتار مدیریت در حد متوسط قرار داشت. در این پژوهش، تفاوت معناداری بین میانگین رضایت شغلی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی (کتابداری و غیر کتابداری) مشاهده شد. یافته‌های پژوهش که نشانگر رضایت کتابداران از اکثر متغیرهای شغلی بود، نشان‌دهنده توجه مسئولان به بهبود شرایط کاری کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی است. مک‌گین (McGinn, 2003) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کتابداران آفریقایی آمریکا، در چند کتابخانه عمومی ایالات متحده پرداخت و این چنین نتیجه گرفت که عوامل کمک به مردم، آموزشگری این حرفه و عقاید مذهبی، سبب رضایت این کتابداران و آنچه سبب نارضایتی‌شان می‌شود، عدم مهارت مدیران در اداره سازمان و ارزیابی وظایف کاری و اعطای ترفیعات و نیز تبعیض نژادی در برخورد با این کتابداران است و عامل حقوق، نقشی در رضایت یا نارضایتی این افراد از شغلشان ندارد. رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در کتابخانه‌های دانشگاهی مصر، موضوع پژوهشی بود که توسط تسیگیلیس و کوستلیوس (Tsigilis and Koustelios, 2004) صورت گرفت. یافته‌های این پژوهش نشان داد رضایت شغلی و فرسودگی شغلی، ساختارهای متفاوتی هستند و بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی همبستگی وجود دارد. یافته‌ها همچنین حاکی از این بود که رضایت از وضعیت ارتقا در بین کتابداران دانشگاهی مصر اندک است و طول زمان استخدام تنها عامل مهم در ترقی این کتابداران شمرده می‌شود. برد (Burd, 2006) رابطه بین ارزش‌های کاری، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل برای ترک سازمان در بین کتابداران ایالات متحده را مطالعه کرد. سازمان‌ها شامل سلسله مراتبی بوروکراتیک، سازمان‌های مستقل، سازمان‌های رابطه‌ای و حرفه‌ای بودند. در این پژوهش تقریباً همه سازمان‌ها به استثنای سلسله مراتبی بوروکراتیک، مهم‌ترین ویژگی ارزشی را ارائه خدمات به مشتریان می‌دانستند؛ اما مهم‌ترین ارزش در سازمان‌های بوروکراتیک، حفظ و نگهداری ساختار به جای تلاش در رسیدن به هدف‌های کتابخانه بود. نتایج آزمون تحلیل واریانس نشان داد عوامل شخصی بر متغیرهای وابسته رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به ترک کار تأثیری ندارد؛ اما بین عوامل سازمانی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به ترک کار، رابطه‌ای معنادار وجود دارد. نتایج کلی این پژوهش نشان داد کتابداران شاغل در سازمان‌هایی با مدیریت مشارکتی، دارای فرصت برای پیشرفت و ارتباط بر اساس تواضع و اعتماد، از شغل خود رضایت بیشتری دارند.

### مروری بر مطالعات انجام‌شده در زمینه‌ی رضایت کاربران کتابخانه‌ها

مرادمند (۱۳۸۶) در پژوهشی درباره میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران

اهواز، به این نتیجه رسید که مراجعان به کتابخانه از نحوه مدیریت کتابخانه، ساعات کاری، رفتار کتابداران و میزان و زمان کتاب‌های امانتی رضایت داشته و عمده نارضایتی آنان نبود امکان استفاده از اینترنت، ضعف مجموعه و سالن مطالعه بوده است. همچنین، بین روزآمدی منابع و تعداد دفعات مراجعه استفاده‌کنندگان به کتابخانه، رابطه معناداری وجود نداشته است؛ اما بین رفتار کتابداران و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه رابطه‌ای معنادار بوده است. مرادمند و امیری (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز» با استفاده از روش پیمایشی میزان رضایت نمونه ۲۲۵ نفری از اعضای فعال کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز را مطالعه کردند. طبق نتایج به‌دست‌آمده در کل ۶۶ درصد مراجعان از خدمات کتابخانه راضی بودند. بیشترین میزان رضایت از خدمات اینترنتی ۸۶ درصد، تعداد کتب امانت ۸۲ درصد، مدت‌زمان ارائه خدمات کتابخانه و بانک اطلاعاتی نمایه ۵۲ درصد، رفتار کتابداران، ۳۱ درصد، بوده است. نارضایتی مربوط به وضعیت سالن مطالعه کتابخانه ۲۸ درصد بود. فرزین یزدی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی یزد با استفاده از روش پیمایشی میزان رضایت ۲۲۶ نفر از کاربران فعال کتابخانه‌های عمومی یزد را تحت بررسی قرارداد. بر اساس یافته‌های پژوهش، از مجموع کلیه مؤلفه‌ها، میزان رضایت کاربران از دانش کتابداران و رفتار آن‌ها از معیار ارزیابی کتابداران و میزان رضایت از ساعات کاری کتابخانه‌ها از معیار خدمات کتابخانه، بالاترین رضایت را به خود اختصاص دادند. همچنین یافته‌ها نشان داد که کاربران در مقایسه با چهار معیار منابع، ساختمان و تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه، بیشترین میزان رضایت را از کتابداران اعلام داشته‌اند. کایران (2010, Kiran) کیفیت خدمات و رضایت مشتری از کتابخانه را در یک دانشگاه مالزیایی بررسی کرده است. هدف پژوهش توصیف نتایج حاصل از مطالعه آزمون نظرات کارکنان آموزشی در مورد کیفیت خدمات کتابخانه بود. این تحقیق همچنین اثر خدمات کتابخانه را بر انجام وظایف کارکنان و سطح رضایتشان از خدمات کتابخانه دانشگاهی ارزیابی کرد. نتایج پژوهش نشان داد که کارکنان آموزشی کیفیت خدمات را بالای متوسط ارزیابی کرده‌اند؛ کیفیت کار کارکنان کتابخانه کاملاً مفید بوده و قادر به القای حس اعتماد به کاربران کتابخانه هستند. همچنین کارکنان آموزشی معتقدند کتابخانه‌ها اثری مثبت بر آموزش، یادگیری و پژوهش دارند. در مجموع رضایت کلی از کتابخانه در حد رضایت‌بخش بود. نگاتا و کلاپفر (Nagata and Klopfor, 2011) در تحقیق خود، تحت عنوان ارزیابی کتابخانه عمومی در وجه مشتری، هدف را آزمون و بحث درباره تصمیمات مدیریت بر اساس گزینه‌های بیان‌شده توسط گروه‌های مشتریان و بر پایه ارزیابی آن‌ها از خدمات کتابخانه بیان می‌کنند. آن‌ها بررسی کردند که چگونه مشتریان عملکرد کتابخانه را درک می‌کنند و فعالیت‌های واقعی کتابخانه اچیکاوا<sup>۱</sup> از دیدگاه آن‌ها چگونه است. نتایج پژوهش نشان داد که در کل، کاربران، مطالبات بالایی برای خدمات متعدد کتابخانه دارند و در صورت دریافت خدمات موردنظر خود، کتابخانه را با نمره خوب ارزیابی می‌کنند.

مطالعات انجام‌شده در زمینه رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی عموماً بیانگر این است که افراد مذکور اگرچه به خدمت در این نوع از سازمان‌ها مشغول هستند اما به‌واقع رضایت چندانی از شغلشان ندارند و در موارد مختلف از جمله روش اداره و سرپرستی، فرصت‌های ارتقاء و پیشرفت، حقوق و مزایای دریافتی، امنیت شغلی و ... از وضعیت موجود گله‌مندند و همین عدم رضایتشان سبب می‌شود که با طیب خاطر به فعالیت ادامه ندهند. رضایت کاربران کتابخانه‌ها و رفع نیازهای اطلاعاتی‌شان در کانون توجه و در واقع هدف نهایی تمامی کتابخانه‌ها هست و تمامی فعالیت‌های کتابخانه و کتابداران در جهت نیل به این هدف ارزشمند صورت می‌گیرد. پژوهش‌های انجام‌شده پیشین که به بررسی این مقوله پرداخته‌اند میزان رضایت کاربران را در مواردی مانند مجموعه کتابخانه، منابع، ساختمان، تجهیزات، خدمات جانبی و ... مورد مطالعه و سنجش قرار داده‌اند و عامل عملکرد کتابداران در این نوع از کتابخانه‌ها کمتر مورد توجه قرار گرفته است، حال آنکه عامل نیروی انسانی و نحوه عملکرد آن‌ها

<sup>1</sup> Echigawa

در برخورد با مراجعین در هر سازمانی بسیار حائز اهمیت است چراکه میزان رضایت‌مندی و میل و رغبت آن‌ها جهت مراجعه مجدد به سازمان و درخواست کمک و راهنمایی تا حدود زیادی تحت تأثیر این عامل قرار دارد.

## هدف پژوهش

شناسایی رابطه رضایت شغلی کتابداران و میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی در استان زنجان

## فرضیه‌های پژوهش

۱. بین نوع فرهنگ‌سازمانی کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.
۲. بین شیوه اداره کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین نوع و میزان فعالیت‌های فوق‌برنامه، آموزشی و تبلیغاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.
۴. بین میزان منزلت اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.
۵. بین میزان حقوق و مزایای دریافتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.
۶. بین میزان رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت کاربران آن کتابخانه‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، پیمایشی و به لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی است. جامعه آماری پژوهش حاضر در بررسی رضایت شغلی، شامل تمام کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان زنجان است آمار کلی مشتمل بر ۱۲۳ نفر هست که تمامی افراد جامعه آماری موردبررسی و مطالعه قرار گرفتند. جامعه آماری کاربران، ۵۰ هزار عضو کتابخانه‌های عمومی استان زنجان را در برمی‌گیرد؛ بنابراین به دلیل پراکندگی کتابخانه‌های عمومی در سطح شهرها و روستاهای استان، مناسب‌ترین روش نمونه‌گیری برای این تحقیق، نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای است.

از آنجاکه در ارتباط با زمینه‌ی موضوعی پژوهشگران، پرسشنامه استاندارد و معتبری که شامل تمام موارد مدنظر در این پژوهش باشد، وجود نداشت و پرسشنامه‌های موجود هم از جامعیت بالایی برخوردار نبودند؛ پژوهشگران مجبور به طراحی پرسشنامه محقق ساخته شدند. در زمینه‌ی رضایت شغلی کتابداران پرسشنامه‌ای طراحی شد که با برخی از مؤلفه‌های موجود در پرسشنامه JDI ادغام شد اما در زمینه‌ی سنجش میزان رضایت کاربران پرسشنامه استاندارد یافت نشد و از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. بعد از تعیین میزان اعتبار صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظرات متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی، ضریب پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شد که آلفای پرسشنامه‌ی کتابداران ۰/۸۲۳ و پرسشنامه کاربران ۰/۸۶۳ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی بالای ابزار مورد استفاده است. آماره‌های توصیفی موردنظر در این پژوهش عبارت‌اند از: جداول یک‌بعدی شامل جدول توزیع فراوانی، درصد توزیع فراوانی، آماره‌های متمایل به مرکز یعنی میانگین، نما و نمودار ستونی و جدول مقایسه میانگین‌ها. آماره‌های استنباطی مورد استفاده در این تحقیق آزمون‌های آماری از جمله نرمالیت، پیرسون، اسپیرمن و ... هست. داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه‌ها، به وسیله نرم‌افزار spss 14 و برنامه Excel ۲۰۱۰ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## یافته‌های پژوهش

## تحلیل فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: بین نوع فرهنگ سازمانی کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱: رابطه نوع فرهنگ‌سازمانی کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران

نام متغیر	ضریب پیرسون	ضریب اسپیرمن	تعداد پاسخگویان	میزان معناداری (Sig)	سطح معناداری
فرهنگ‌سازمانی	0.079	-	۱۲۳	0.385	0.05

یافته‌های پژوهش در خصوص فرضیه اول بیانگر این است که بین نوع فرهنگ‌سازمانی کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود ندارد. به عبارت دیگر مقدار همبستگی بین مؤلفه‌های این سؤال، برابر با ۰/۰۷۹ بوده که نشان‌دهنده عدم وجود یک رابطه مثبت و مستقیم بین متغیر فرهنگ‌سازمانی و میزان رضایت‌شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی است.

فرضیه دوم: بین شیوه اداره کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲: رابطه شیوه اداره کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران

نام متغیر	ضریب پیرسون	ضریب اسپیرمن	تعداد پاسخگویان	میزان معناداری (Sig)	سطح معناداری
مدیریت و سرپرستی	-	0.385	۱۲۳	0.000	0.05

یافته‌های پژوهش در خصوص فرضیه دوم بیانگر این است که بین شیوه اداره کتابخانه‌های عمومی (مدیریت و سرپرستی) و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر مقدار همبستگی بین مؤلفه‌های این سؤال، برابر با ۰/۳۸۵ بوده که نشان‌دهنده وجود یک رابطه مثبت و مستقیم بین متغیر شیوه اداره کتابخانه‌های عمومی (مدیریت و سرپرستی) و میزان رضایت‌مندی کتابداران کتابخانه‌های عمومی است.

فرضیه سوم: بین نوع و میزان فعالیت‌های فوق‌برنامه، آموزشی و تبلیغاتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۳: رابطه فعالیت‌های فوق‌برنامه کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران

نام متغیر	ضریب پیرسون	ضریب اسپیرمن	تعداد پاسخگویان	میزان معناداری (Sig)	سطح معناداری
آموزش و فعالیت‌های فوق‌برنامه	0.625	-	۱۲۳	0.000	0.05

یافته‌های پژوهش در خصوص فرضیه سوم بیانگر این است که بین نوع و میزان فعالیت‌های فوق‌برنامه، آموزشی و تبلیغاتی کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر مقدار همبستگی بین مؤلفه‌های این سؤال، برابر با ۰/۶۲۵ بوده که نشان‌دهنده وجود یک رابطه مثبت و مستقیم بین نوع و میزان فعالیت‌های فوق‌برنامه، آموزشی و تبلیغاتی کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران کتابخانه‌های عمومی است.

فرضیه چهارم: بین میزان منزلت اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴: رابطه منزلت اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران

نام متغیر	ضریب پیرسون	ضریب اسپیرمن	تعداد پاسخگویان	میزان معناداری (Sig)	سطح معناداری
منزلت اجتماعی	-	۰,۷۰۷	۱۲۳	۰.۰۰۰	۰.۰۵

یافته‌های پژوهش در خصوص فرضیه چهارم بیانگر این است که بین میزان منزلت اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر مقدار همبستگی بین مؤلفه‌های این سؤال، برابر با ۰/۷۰۷ بوده که نشان‌دهنده وجود یک رابطه مثبت و مستقیم بین متغیر منزلت اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران کتابخانه‌های عمومی است.

فرضیه پنجم: بین میزان حقوق و مزایای دریافتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵: رابطه میزان حقوق کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران

نام متغیر	ضریب پیرسون	ضریب اسپیرمن	تعداد پاسخگویان	میزان معناداری (Sig)	سطح معناداری
حقوق و مزایا	-	۰.۶۶۳	۱۲۳	۰.۰۰۰	۰.۰۵

یافته‌های پژوهش در خصوص فرضیه پنجم بیانگر این است که بین میزان حقوق و مزایای دریافتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر مقدار همبستگی بین مؤلفه‌های این سؤال، برابر با ۰/۶۶۳ بوده که نشان‌دهنده وجود یک رابطه مثبت و مستقیم بین متغیر حقوق و مزایای دریافتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران کتابخانه‌های عمومی است.

فرضیه ششم: بین میزان رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت کاربران آن کتابخانه‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۶: میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی به‌طور کلی

نام متغیر	ضریب پیرسون	ضریب اسپیرمن	تعداد پاسخگویان	میزان معناداری (Sig)	سطح معناداری
رضایت کتابداران	.۱۶۰	-	۱۲۳	۰.۷۷	۰.۰۵

با توجه به بررسی‌های انجام‌شده و موارد مذکور در سطور فوق، می‌شود این‌طور نتیجه گرفت که به‌طور کلی میزان رضایت شغلی کتابداران بر طبق آزمون‌های آماری انجام‌شده ۰.۱۶۰ و میزان معناداری آن ۰,۰۷۷ و از آنجا که  $\text{sig} > 0/05$  است می‌توان گفت که این رقم بیانگر عدم رضایت قابل‌ملاحظه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی از حرفه‌ی کتابداری و فعالیت خود در کتابخانه‌های عمومی است.





## بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه نظریه‌های موجود در رابطه با فرهنگ سازمانی، فرهنگ سازمانی را به‌عنوان الگویی از ارزش‌ها و عقاید مشترک معرفی کرده‌اند که به اعضای سازمان کمک می‌کند تا از عملکردهای سازمانی درک و فهمی به دست آورند و هنجارهایی را برای رفتارهای کارکنان در سازمان فراهم می‌کند (Dwyer et al., 2003) و بررسی‌های انجام‌شده پیشین نیز، مناسبات بین شخصی و روابط همکاران در سازمان‌ها را یکی از مهم‌ترین عوامل در تعیین رضامندی شغلی کارکنان می‌دانند.

علی‌رغم این که در نظریه‌هایی همانند نظریه سلسله مراتبی مازلو که تشریک‌مسابی بین کتابداران، توجه مدیر به نظرات کتابداران و روابط کتابداران با مراجعین و بالعکس را در رابطه با رضایت کتابداران مدنظر قرار می‌دهد، نظریه هرزبرگ که از جمله عوامل درونی زمینه‌ساز رضایت شغلی را عواملی مانند بازشناسی کار، مسئولیت و پیشرفت و عوامل بیرونی را عواملی مانند خط‌مشی سازمان و روابط حاکم بر سازمان معرفی می‌کند و نظریه‌ی مورهد - گریفین که روش‌ها و شرایط کاری را از جمله عوامل سازمانی مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان عنوان کرده است اما در پژوهش حاضر این عامل چندان تأثیری بر میزان رضایت کتابداران کتابخانه‌های عمومی نداشته است. در واقع می‌توان این‌طور استنباط کرد که بین متغیر فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کتابداران نسبت به سایر مؤلفه‌های رابطه‌ی مثبتی دیده نشد و یافته‌ها مؤید مبانی و نظریه‌های فوق‌الذکر نیست.

در نظریه‌های مرتبط با شیوه‌ی مدیریت و سرپرستی، سرپرستی به‌عنوان یکی از عوامل مهم در رضایت‌مندی شغلی مطرح است. در پژوهش انجام‌شده توسط افرادی مانند «وگن و دان» (Vaughn and Dunn, 1974) رضایت شغلی به‌عنوان احساسی که فرد نسبت به حقوق، کار، فرصت‌های ارتقا و مدیر خود دارد بیان‌شده‌اند. نظریه‌های مذکور در پژوهش مانند نظریه‌ی مازلو که در بُعد تعلقات اجتماعی مسائلی مانند روابط مدیر با کتابداران، توجه مدیر به نظرات کتابداران و ... را مدنظر قرار می‌دهد و در عوامل بیرونی نظریه هرزبرگ و نیز در عوامل گروهی مطرح‌شده در نظریه مورهد - گریفین به اهمیت عامل شیوه‌ی مدیریت و سرپرستی کتابخانه‌ها در رضایت شغلی کتابداران اشاره‌شده است، بنابراین از یافته‌های پژوهش حاضر نیز چنین استنباط می‌شود که بین شیوه اداره و سرپرستی در کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت شغلی کتابداران در این کتابخانه‌ها ارتباط بسیار قوی وجود دارد و یافته‌ها مؤید مبانی و نظریه‌های ارائه‌شده است.

بر اساس نظریه‌های مرتبط با رضایت شغلی، کتابداران فقط مهارت‌های پایه و مفاهیم اساسی حرفه کتابداری را در دانشکده و در طول دوران تحصیل یاد می‌گیرند، زیرا دانشگاه‌ها و مدارس کتابداری، امکانات و فرصت کافی برای آموزش همه مهارت‌ها را ندارند و از طرف دیگر با توجه به پیشرفت‌های حاصل‌شده در زمینه‌ی فناوری، ضروری می‌نماید که کتابداران اطلاعات و تخصص‌های خود را با توجه به این تحولات، روزآمد سازند و از آنجاکه این آموزش‌ها تأثیر چشمگیری بر میزان افزایش عزت و اعتمادبه‌نفس کتابداران دارد لذا می‌توان این‌طور بیان کرد که افراد دارای عزت‌نفس بالا، طالب کنترل درونی زیاد و پایگاه ارشدیت زیادی هستند و نسبت به افرادی که فاقد این خصوصیات می‌باشند از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند و نیز تناسب بین شغل و شاغل دارای اهمیت است؛ مثلاً افراد متخصصی که در شغل‌های غیرتخصصی به کار اشتغال دارند، از رضایت شغلی کمتری برخوردارند (قاسمی نژاد، ۱۳۸۱).

نظریه مازلو در بُعد خودشکوفایی، ترقی به مراحل بالاتر شغلی (ارتقاء گروه، پایه و ...)، موقعیت‌هایی برای توسعه توانایی‌ها و تخصص بیشتر، امکان شرکت در سمینارهای تخصصی، کارگاه‌های آموزشی و تناسب تخصص با نوع فعالیت، امکان بروز خلاقیت و ابتکار عمل را موردبحث قرار داده و در سایر نظریه‌ها همانند نظریه Y مک گرگور، عوامل سازمانی طرح‌شده در نظریه مورهد - گریفین، اهمیت مؤلفه آموزش و فعالیت‌های فوق‌برنامه در رضایت شغلی کتابداران تأیید می‌شود، بنابراین از یافته‌های پژوهش حاضر نیز این‌طور استنباط می‌شود که بین دو متغیر میزان فعالیت‌های فوق‌برنامه، آموزشی و تبلیغاتی کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران آن رابطه‌ی بسیار قوی برقرار است و یافته‌ها مؤید مبانی و نظریه‌های ارائه‌شده است.

بر اساس نظریه‌های مرتبط با احترام و منزلت اجتماعی، احترام و منزلت اجتماعی به‌عنوان یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر میزان رضایت شغلی مطرح می‌شود و از آنجا که پژوهش فاطمه باقری نیز در این زمینه نشان می‌دهد که اگر مشاغل از مفهوم و محتوای بهتری برخوردار باشند روی رضایت شغلی تأثیر مثبتی خواهند داشت و فردی مانند "اسپکتور" اظهار می‌دارد که افراد حق دارند که مورد رفتار احترام‌آمیز قرار گیرند و از جنبه مطلوبیت، رضایت شغلی روی افراد تأثیر می‌گذارد و به تبع آن بهره‌وری، غیبت و ترک خدمت تحت تأثیر رضایت شغلی قرار می‌گیرند، بنابراین اهمیت این مسئله به‌وضوح مشاهده می‌شود.

در نظریه مازلو که در بُعد احترام موقعیت و پایگاه اجتماعی حرفه کتابداری، ارزشیابی کار، قدردانی و تصمیم‌گیری مستقل را عنوان می‌کند و در نظریه‌ی Y مک گرگور که نیازهای سطح بالای نظریه مازلو (نیاز به احترام) را در برمی‌گیرد، از یافته‌های پژوهش حاضر نیز این‌طور استنباط می‌شود که بین دو متغیر احترام و منزلت اجتماعی و میزان رضایت شغلی کتابداران رابطه‌ی بسیار قوی وجود دارد و یافته‌ها مؤید مبانی و نظریه‌های ارائه‌شده است.

در نظریه‌های مطرح‌شده در زمینه‌ی حقوق و مزایا و بر اساس تعریف استیفن پی. راینر که "رضایت شغلی عبارت است از تفاوت بین مقدار مزایا و پاداشی که کارمند دریافت می‌کند و آنچه را که به نظرش می‌بایست دریافت می‌کرد" و تعریف وگن و دان (۱۹۷۴) که رضایت شغلی را احساسی می‌دانند که فرد نسبت به حقوق، کار، فرصت‌های ارتقا و مدیر خود دارد و در پژوهش انجام‌شده توسط گینزبرگ و همکارانش (۱۹۵۱) بُعد رضایت بیرونی که عمدتاً با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر است شامل شرایط محیط کار، میزان دستمزد، پاداش، نوع کار، روابط موجود بین کارمند و مدیر می‌شود (فخیمی زاده، ۱۳۷۹) از این‌رو دستمزد برای همه گروه‌های شغلی یکی از مهم‌ترین شرایط کاری است و رضایت‌مندی زمانی حاصل می‌شود که پاداش‌هایی که به فرد تعلق می‌گیرد، متناسب با انتظارات او باشد.

نظریه‌ی مازلو که در رابطه با رضایت شغلی کتابداران در بُعد فیزیولوژیکی، امکانات مادی و رفاهی شغل و در بُعد امنیتی، نگرانی برای آینده مانند داشتن بیمه، بازنشستگی و حقوق مناسب را شامل می‌شود و نظریه‌ی X مک گرگور که نیازهای سطح پایین مازلو مانند حقوق و مزایا را در برمی‌گیرد و نظریه مورهد-گریفین و نظریه‌ی لو که همگی مؤلفه‌ی حقوق و مزایای شغلی را در زمره‌ی عوامل سازمانی مؤثر بر رضایت شغلی محسوب می‌کنند و از یافته‌های پژوهش حاضر می‌شود این‌طور استنباط کرد که بین دو متغیر میزان حقوق و مزایای دریافتی و میزان رضایت شغلی کتابداران ارتباط بسیار قوی وجود دارد و میزان رضایت به شدت تحت تأثیر این مسئله قرار دارد و یافته‌های پژوهش مؤید مبانی و نظریه‌های ارائه‌شده است.

بر اساس یافته‌های پژوهش این‌طور نتیجه شد که بین مؤلفه فرهنگ‌سازمانی و رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه‌های عمومی استان زنجان رابطه‌ی همبستگی وجود ندارد. از آنجا که مؤلفه‌های فرهنگ‌سازمانی در پژوهش حاضر شامل احساس وابستگی به اهداف سازمان، رقابت یا همکاری، تأکید بر کار گروهی، کنترل زیاد یا کم در سازمان، کمک مدیران به کارمندان، میزان تحمل تعارض و اختلاف، همدلی و همبستگی، مرد گرایی، تأمین نیاز اطلاعاتی کاربران، تقسیم کار مناسب هست، می‌توان گفت که با بهبود هر یک از این مؤلفه‌ها، میزان رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه‌های عمومی افزایش می‌یابد که یافته‌های این تحقیق در خصوص تأثیر نوع فرهنگ‌سازمانی یافته‌های فخیمی زاده (۱۳۷۹)، محمودی (۱۳۸۸)، صارمی و کماسی (۱۳۹۲)، دایر (۲۰۰۳)، برد (۲۰۰۶)، در مورد ارتباط قوی بین نوع فرهنگ‌سازمانی و افزایش میزان رضایت شغلی کتابداران را رد می‌کند.

رابطه مؤلفه مدیریت و سرپرستی و رضایت شغلی کتابداران با اطمینان بالایی مورد تأیید واقع می‌شود. از آنجا که مؤلفه‌های شیوه اداره کتابخانه‌های عمومی (مدیریت و سرپرستی) در پژوهش حاضر شامل تحصیلات مرتبط با کتابخانه و کتابداری، صلاحیت و شایستگی، میزان دخالت در کارها، روحیه انتقادپذیری، توجه به نظرات کارکنان، انعطاف‌پذیری، ارائه بازخورد به کتابداران، ارتباط صمیمانه با کارکنان هست می‌توان گفت که با بهبود هر یک از این مؤلفه‌ها، میزان رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه‌های

عمومی افزایش می‌یابد که با یافته‌های فخریمی زاده (۱۳۷۹)، محمودی (۱۳۸۸)، مک‌گین (۲۰۰۳) در مورد ارتباط قوی بین شیوه‌ی اداره و سرپرستی کتابخانه‌ها و افزایش میزان رضایت شغلی کتابداران تأیید می‌کند.

رابطه مؤلفه آموزش و فعالیت‌های فوق‌برنامه و رضایت شغلی کتابداران در سطح اطمینان بالایی تأیید شد. از آنجا که مؤلفه‌های فعالیت‌های فوق‌برنامه، آموزشی و تبلیغاتی کتابخانه‌های عمومی در پژوهش حاضر شامل آموزش ضمن خدمت، مفید بودن آموزش‌ها، شرکت در سمینارهای علمی - تخصصی، کسب تجارب شغلی، تکیه بر علم اطلاعات و دانش‌شناسی، امکان ادامه تحصیل کارکنان هست می‌توان گفت که با بهبود هر یک از این مؤلفه‌ها، میزان رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه‌های عمومی افزایش می‌یابد که یافته‌های این تحقیق در خصوص تأثیر فعالیت‌های فوق‌برنامه، آموزشی و تبلیغاتی کتابخانه‌های عمومی یافته‌های صارمی و کماسی (۱۳۹۲)، مک‌گین (۲۰۰۳) را در مورد ارتباط قوی بین افزایش میزان آموزش کتابداران و افزایش میزان رضایت شغلی کتابداران تأیید و با یافته‌های محمودی (۱۳۸۸) همسو نیست.

رابطه مؤلفه منزلت اجتماعی و رضایت شغلی کتابداران در سطح اطمینان بالایی مورد تأیید قرار گرفت. از آنجا که مؤلفه‌های منزلت اجتماعی در پژوهش حاضر شامل قدرانی از تلاش‌ها، معرفی کارکنان به‌عنوان کتابدار، پذیرش سازمان از سوی جامعه، برخورداری از احترام در جامعه، همکاری با دیگر نهادها، احساس ارزش و احترام، احساس هویت در جامعه، احساس رضایت از زندگی شغلی هست می‌توان گفت که با بهبود هر یک از این مؤلفه‌ها، میزان رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه‌های عمومی افزایش می‌یابد که یافته‌های این تحقیق در خصوص تأثیر منزلت اجتماعی یافته‌های این تحقیق در خصوص تأثیر منزلت اجتماعی یافته‌های محمودی (۱۳۸۸) در مورد ارتباط قوی بین منزلت اجتماعی و میزان رضایت شغلی کتابداران و علاقه آن‌ها به ادامه فعالیت در حرفه‌ی کتابداری را رد می‌کند.

رابطه مؤلفه حقوق و مزایا و رضایت شغلی در سطح اطمینان بسیار بالایی تأیید شد. از آنجا که مؤلفه‌های حقوق و مزایا در پژوهش حاضر شامل دریافت حقوق مناسب، کمک‌های غیر نقدی، پاداش و اضافه‌کاری، تناسب پرداخت‌ها با میزان ارشدیت (سابقه کاری)، تناسب پرداخت‌ها با میزان تحصیلات، تشویق عملکرد، در نظر گرفتن سختی شرایط کار، بیمه و بازنشستگی هست می‌توان گفت که با بهبود هر یک از این مؤلفه‌ها، میزان رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه‌های عمومی افزایش می‌یابد که یافته‌های فخریمی زاده (۱۳۷۹)، کایا (۱۹۹۵) در مورد ارتباط قوی بین کمی میزان حقوق و مزایا و کاهش میزان رضایت شغلی کتابداران را تأیید و با یافته‌های مک‌گین (۲۰۰۳) مبنی بر بی‌تأثیر بودن میزان حقوق در میزان رضایت شغلی کتابداران همسو نیست.

به‌طور کلی و با عنایت به اینکه میزان رضایت شغلی کتابداران بر اساس مؤلفه‌های مطرح‌شده در پرسشنامه اگرچه در حد پایینی است اما میزان رضایت کاربران نسبت به آن در حد بالایی است و با توجه به اینکه بررسی چنین ارتباطی پیشینه‌ی پژوهشی به‌طور مستقل نداشته و پژوهش حاضر اولین مورد در این زمینه است بنابراین می‌توان گفت که رابطه‌ی موجود بین این دو متغیر قابل تعریف و معنادار نیست. به‌عبارت‌دیگر میزان رضایت کتابداران از شغلشان تأثیر چندانی بر روی میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی ندارد.

## منابع

باقری، فاطمه (۱۳۷۸). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهرستان کرج. فصلنامه کتاب، ۳۷، ۹۰-۱۰۱.

حریری، نجلا؛ اشرفی ریزی، حسن (۱۳۸۵). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲(۱)، ۵-۳۰.

- رایینز، اس. پی و دی کنزو، دی. ای. (۱۳۷۹). مبانی مدیریت. ترجمه محمد اعرابی، محمدعلی رفیعی و بهروز اسراری ارشاد. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- زمانی، بی بی عشرت؛ اله دادیان، طاهره (۱۳۸۶). میزان رضایت دانشجویان از خدمات رایانه‌ای کتابخانه‌های علوم تربیتی و مرکزی دانشگاه اصفهان. فصلنامه کتاب، ۶۹، ۱۵۳-۱۶۶.
- صارمی گرو، امیر؛ کماسی، شهرام (۱۳۹۲). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران (کتابخانه آستان قدس رضوی). پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد.
- فخیمی زاده، فرزاد (۱۳۷۹). سازمان و مدیریت: تئوری‌ها، مسئولیت‌ها، وظایف. تهران: نشر هستان.
- فرزین یزدی، محبوبه (۱۳۹۱). ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی یزد. مجله تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۰(۱)، ۱۱۳-۱۲۷.
- قاسمی نژاد، افسر (۱۳۸۱). عوامل مؤثر بر رضایت یا خشنودی شغلی دبیران: بازنگری نظریه‌ها و پژوهش‌ها. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، ۸(۳۴)، ۲۷-۳۲.
- کایا، ابرو (۱۳۷۵). رضایت شغلی کتابداران کشورهای درحال توسعه، ترجمه اسدالله آزاد. در گزیده مقالات ایفلا ۱۹۹۵ (ترکیه ۲۰-۲۶ اوت ۱۹۹۵). زیر نظر عباس حری؛ به همت تاج‌الملوک ارجمند. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- محمدزاده، فرید (۱۳۷۸). بررسی میزان رضایت شغلی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی.
- محمودی، علیرضا (۱۳۸۸). بررسی رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران. فصلنامه دانش‌شناسی علوم کتابداری اطلاع‌رسانی فناوری اطلاعات، ۲(۶)، ۶۳-۷۴.
- مرادمند، علی (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه دانشکده ادبیات دانشگاه شهید چمران اهواز. فصلنامه کتاب، ۱۷(۴)، ۱۸۷-۲۰۴.
- مرادمند، علی؛ امیری، محمدرضا (۱۳۸۶). بررسی میزان رضایت مراجعین از خدمات کتابخانه مرکزی شهرستان تبریز. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، ۲۳(۱)، ۶۱-۷۹.
- مورهد، جی؛ و آر گریفین (۱۳۷۴). رفتار سازمانی. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. چاپ اول، تهران: انتشارات مروارید.
- Burd, Barbara (2006). Work Values of Academic Librarians: Exploring the Relationship Between Values, Job Satisfaction, Commitment and Intent to Leave. *Conference Proceedings of the 11th CRL National Conference held in Charlotte, North Carolina*. Conducted by ACRL. April 10-13.
- Dwyer, Sean, Orlando C. Richard, and Ken Chadwick (2003). Gender diversity in organizational culture. *Journal of Business Research*, 56(12), 1009 - 1019.
- Herzberg, F. & Mausner, B. (1959). *The Motivation to work* (2nd Ed). New York: wiley.
- Kiran, Kaur (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian University. *Library review*, 95(4), 261-273.
- Locke, E. A. (1990). The nature and causes of job satisfaction. *Journal of American Academy of Business*, 7 (25), 81 -89.
- Maslow, Abraham H. (1943). A Theory of Human Motivation, *Psychology Review*, July. *Explains the five needs and their relationship*.
- McGinn, H. (2003). *An Investigation into Factors that Influence Job Satisfaction of American Librarians In Some Urban Public Library System In The United States*. Available at: <http://slim.Emporia.edu/programs/phd/dissertation/mcggin.pdf>. Retried: 20th June 2007.
- Nagata, Haruki and Klopfor (2011). Public library assessment in customer perspective: to which customer group should the library listen? *Library Management*, 32(4-5), 336-345.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction*. London: SAGE publications.

- 
- Tsigilis, Nikolaos and Koustelios, Athanasios (2004). Multivariate relationship and discriminant validity between job satisfaction and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 19(7), 666-675.
- Vaughn, William J; Dunn, J. D. (1974). A study of Job satisfaction in six university libraries. *College and Research Libraries*, 35.