





دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش شناسی

شناسایی رابطه رضایت شغلی کتابداران و میزان رضایت کاربران در کتابخانه

های عمومی استان زنجان

مهناز کریمزاده

استاد راهنما:

دکتر فاطمه زندیان

استاد مشاور:

دکتر محمد حسنزاده

مهر ماه ۱۳۹۳

به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد رشته حسابداری اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه کارشناسی ارشد خانم مهناز کریم زاده تحت عنوان: «رابطه رضایت شغلی کتابداران و رضایت کاربران در کتابخانه های عمومی» از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کند.

امضا	رتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اعضای هیات داوران
	استادیار	دکتر فاطمه زندیان	استاد راهنما
	دانشیار	دکتر محمد حسن زاده	استاد مشاور
	دانشیار	دکتر حمزه علی نورمحمدی	استاد ناظر
	استادیار	دکتر حمید دلیلی	استاد ناظر
	دانشیار	دکتر محمد حسن زاده	نماینده تحصیلات تکمیلی

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکتیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین‌نامه‌های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته‌ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

«اینجانب.....مهناز کریمزاده.....دانشجوی رشته.....علم اطلاعات و دانش‌شناسی..... ورودی سال تحصیلی.....۱۳۹۱.....مقطع.....کارشناسی ارشد.....دانشکده.....مدیریت و اقتصاد.....متعهد می شوم کلیه نکات مندرج در آئین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس را در انتشار یافته‌های علمی مستخرج از پایان‌نامه / رساله تحصیلی خود رعایت نمایم. در صورت تخلف از مفاد آئین‌نامه فوق‌الاشعار به دانشگاه وکالت و نمایندگی می‌دهم که از طرف اینجانب نسبت به لغو امتیاز اختراع بنام بنده و یا هر گونه امتیاز دیگر و تغییر آن به نام دانشگاه اقدام نماید. ضمناً نسبت به جبران فوری ضرر و زیان حاصله بر اساس برآورد دانشگاه اقدام خواهم نمود و بدینوسیله حق هر گونه اعتراض را از خود سلب نمودم»

امضا:.....
تاریخ:.....
۱۳۹۱/۱۱/۲۵

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد/ رساله دکتری نگارنده در رشته علم اطلاعات و دانش شناسی است که در سال ۱۳۹۳ در دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار خانم دکتر فاطمه زندیان، مشاوره جناب آقای دکتر محمد حسن زاده از آن دفاع شده است.»

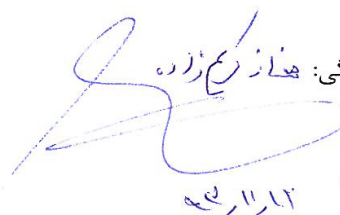
ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب مهناز کریم زاده دانشجوی رشته علم اطلاعات و دانش شناسی مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: مهناز کریم زاده



تاریخ و امضا: ۱۳۹۳/۱۱/۱۲

تقدیم به:

به جان و جهان مادرم.

بهترین قصه گوی شبهای طولانی زندگیم. او که سالهاست چادر شب را با تمامی سیاهی هایش بی ستاره سر می کشد، رنجی به غایت در دل دارد اما لبخندی پر معنا بر لب. او که راستی قامتش در شکستگی قامتش تجلی یافت و موهایش سپید شد تا رو سپید باشم. او که وجودش برایم همه مهر است و وجودم برایش همه رنج. او که تلخ و شیرین زندگی ام را صبورانه باور کرد...

دستانش را می بوسم که توانایشان رفت تا به توانایی برسم و چشمانش را می بوسم که همواره نگران بدرقه فرزندانش بوده و بی صبرانه منتظر دیدار دوباره شان.

تقدیر و شکر:

در آغاز، شکر شایان نثار ایزد منان که توفیق را رفیق راهم ساخت تا این پایان نامه را به پایان برسانم.

سپس سپاسگذار کسانی هستم که سراغاز تولد من هستند. از یکی آغاز می‌شوم و از دیگری جاودانه. استادی که سپیدی را بر تخته سیاه زندگیم نگاشت و پدر و مادری که تار مویی از ایشان بپای من سیاه نماند. همه موفقیت های خود را مدیون دعای خیرشان هستم.

استاد گرانقدرم سرکار خانم دکتر زندیان که در تمام مراحل تحصیل و تحقیق دلسوزانه راهنماییم کرد و صبورانه یادم داد. قدردان و سپاسگزارم.

استاد گرانقدر و صاحب نظر جناب آقای دکتر محمد حسن زاده که خود نه تنها از صاحب نظران علم اطلاعات و دانش شناسی، بلکه به تمام معنا یک سرمایه اطلاعاتی هستند. صمیمانه ممنون و سپاسگزارم.

آقایان دکتر نورمحمدی و دکتر دلیلی که نقطه نظرات ارزشمندشان مساعدتی بزرگ در بهبود کیفی کار بود. کمال تشکر و قدردانی را دارم و سپاس فراوان از تمامی اساتیدی که در دوران تحصیلم افتخار شاگردی‌شان را داشته ام و تشکر بی نهایت از همکاران و همکلاسی های عزیزم.

از امیدهای زندگیم : سحرناز و علی رضای مهربان

که با هم آغاز کردیم، در کنار هم آموختیم و به امید هم به آینده چشم می دوزیم. قلبم لبریز از عشق به آنهاست و خوشبختی‌شان منتهای آرزویم

و

جناب آقای عبداللهی به پاس همراهی و محبت‌های بی دریغشان.

به آنان که نفس خیرشان و دعای روح پرورشان بدرقه ی راهم بود. پروردگارا حسن عاقبت ، سلامت و سعادت را برای آنان مقدر فرما.

چکیده

هدف پژوهش حاضر شناسایی رابطه رضایت شغلی کتابداران و میزان رضایت کاربران کتابخانه های عمومی در استان زنجان است.

روش پژوهش، پیمایشی و نیز مطالعات کتابخانه‌ای بوده و به لحاظ هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ی محقق ساخته است. در رابطه با جامعه آماری کتابداران، به دلیل پایین بودن تعداد افراد، تمام جامعه مورد بررسی و مطالعه قرار گرفتند که تعداد ۱۲۳ پرسشنامه توزیع شد و برای انتخاب نمونه از جامعه کاربران، روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای در نظر گرفته شد و نهایتاً کار به انتخاب نمونه‌ای از اعضاء به روش تصادفی ساده ختم شد و تعداد ۳۸۴ پرسشنامه بین آنها توزیع گردید. آزمون‌های آماری مربوط به آنها از جمله پیرسون، اسپیرمن، آزمون T و ... انجام شد و داده‌های جمع‌آوری شده به وسیله نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردید.

یافته‌های پژوهش بیانگر این است که سطح رضایت کتابداران در بُعد رابطه‌ی شیوه اداره و سرپرستی، منزلت اجتماعی، آموزش و فعالیت‌های فوق برنامه، حقوق و مزایا با میزان رضایت شغلی در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌شود و در بُعد نوع فرهنگ سازمانی 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 (فرهنگ سازمانی، شیوه‌ی اداره و سرپرستی، آموزش و فعالیت‌های فوق برنامه، محتوا و منزلت اجتماعی شغل، سیستم حقوق و مزایا) در سطح پایینی است و میزان رضایت شغلی کتابداران تأثیر چندانی بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌ها ندارد.

کلید واژه‌ها: رضایت شغلی، رضایت کتابداران، رضایت کاربران، کتابخانه‌های عمومی.

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: مقدمه و کلیات طرح پژوهش	
۱-۱ مقدمه	۱
۲-۱ بیان مسئله	۳
۳-۱ اهمیت پژوهش	۶
۴-۱ ضرورت پژوهش	۷
۵-۱ اهداف پژوهش	۷
۶-۱ فرضیه‌های پژوهش	۸
فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه‌ی پژوهش	
۱-۲ مبانی نظری پژوهش	۱۰
۱-۱-۲ مقدمه	۱۰
۲-۱-۲ مبانی نظری مرتبط با رضایت شغلی کتابدران	۱۰
۱-۲-۱-۲ تعریف شغل	۱۰
۲-۲-۱-۲ مفهوم رضایت شغلی	۱۱
۳-۲-۱-۲ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی	۱۸
۴-۲-۱-۲ رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته	۲۰

- ۲۵..... نظریه های انگیزش و رضایت شغلی..... ۵-۲-۱-۲
- ۲۵..... نظریه سلسله مراتب مازلو..... ۱-۵-۲-۱-۲
- ۲۸..... نظریه X و Y..... ۲-۵-۲-۱-۲
- ۲۹..... نظریه انگیزش - سلامت..... ۳-۵-۲-۱-۲
- ۳۲..... نظریه علل و پیامدهای «مورهد - گریفین»..... ۴-۵-۲-۱-۲
- ۳۳..... نظریه ارزشی لوکه..... ۵-۵-۲-۱-۲
- ۳۵..... تعهد سازمانی..... ۶-۲-۱-۲
- ۳۷..... مبانی نظری مرتبط با رضایت مندی کاربران..... ۳-۱-۲
- ۴۷..... مروری بر پیشینه نگاشته‌ها..... ۲-۲
- ۴۷..... مقدمه..... ۱-۲-۲
- ۴۷..... مروری بر مطالعات انجام شده در زمینه رضایت شغلی کتابداران..... ۲-۲-۲
- ۴۷..... تحقیقات داخلی..... ۱-۲-۲-۲
- ۵۲..... تحقیقات خارجی..... ۲-۲-۲-۲
- ۵۵..... استنتاج از مرور پیشینه‌ها..... ۳-۲-۲
- ۵۷..... مروری بر مطالعات انجام شده در زمینه رضایت کاربران کتابخانه‌ها..... ۴-۲-۲
- ۵۷..... تحقیقات داخلی..... ۱-۴-۲-۲
- ۶۰..... تحقیقات خارجی..... ۲-۴-۲-۲
- ۶۲..... استنتاج از مرور پیشینه‌ها..... ۵-۲-۲

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۱-۳	مقدمه	۷۱
۲-۳	روش پژوهش	۷۱
۳-۳	نحوه‌ی جمع‌آوری داده‌ها	۷۱
۴-۳	ابزار گردآوری اطلاعات	۷۲
۵-۳	تعیین اعتبار و روایی ابزار گردآوری اطلاعات	۷۶
۶-۳	جامعه آماری و جمعیت نمونه	۷۷
۱-۶-۳	جمعیت نمونه کتابداران	۷۷
۲-۶-۳	جمعیت نمونه کاربران	۷۷
۷-۳	تعریف مفهومی و عملیاتی متغیر پژوهش	۷۸
۱-۷-۳	رضایت شغلی	۷۸
۸-۳	متغیرهای مستقل مربوط به رضایت شغلی کتابداران	۸۰
۱-۸-۳	فرهنگ سازمانی	۸۰
۲-۸-۳	مدیریت و شیوه اداره کتابخانه	۸۱
۳-۸-۳	آموزش و فعالیتهای فوق برنامه	۸۳
۴-۸-۳	محتوا و منزلت اجتماعی شغل	۸۴
۵-۸-۳	حقوق و دستمزد و سیستم مزایا	۸۵

۸۷	۹-۳ متغیرهای مستقل مربوط به رضایت کاربران از کتابداران
۸۷	۱-۹-۳ علاقه
۸۹	۲-۹-۳ تخصص
۹۱	۳-۹-۳ ویژگی‌های شخصیتی
۹۳	۱۰-۳ تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۹۵	۱-۴ مقدمه
۹۵	۲-۴ ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه مورد مطالعه
۹۵	۱-۲-۴ ویژگی‌های جمعیت شناختی مربوط به کتابداران
۹۵	۱-۱-۲-۴ جنسیت کتابداران
۹۶	۲-۱-۲-۴ سن کتابداران
۹۷	۳-۱-۲-۴ محل سکونت کتابداران
۹۸	۴-۱-۲-۴ میزان تحصیلات کتابداران
۹۸	۵-۱-۲-۴ میزان سابقه حرفه ای کتابداران
۹۹	۶-۱-۲-۴ وضعیت استخدامی کتابداران
۱۰۰	۲-۲-۴ ویژگی‌های جمعیت شناختی مربوط به کاربران
۱۰۰	۱-۲-۲-۴ جنسیت کاربران
۱۰۰	۲-۲-۲-۴ سن کاربران
۱۰۱	۳-۲-۲-۴ محل سکونت کاربران

- ۱۰۲ میزان تحصیلات کاربران ۴-۲-۲-۴
- ۱۰۳ مدت عضویت کاربران در کتابخانه‌های عمومی ۵-۲-۲-۴
- ۱۰۴ تعداد دفعات مراجعه کاربران در ماه ۶-۲-۲-۴
- ۱۰۴ خلاصه توصیفی داده‌ها ۳-۴
- ۱۰۵ آزمون تعیین نرمال بودن داده‌ها ۴-۴
- ۱۰۶ آزمون فرضیه‌ها ۵-۴

فصل پنجم: نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

- ۱۱۲ مقدمه ۱-۵
- ۱۱۳ تحلیل یافته‌های پژوهش ۲-۵
- ۱۱۳ تحلیل فرضیه‌های پژوهش ۱-۲-۵
- ۱۲۳ پیشنهادات اجرایی ۳-۵
- ۱۲۷ پیشنهاد برای پژوهش‌های آتی ۴-۵
- ۱۲۹ منابع و ماخذ
- ۱۳۰ فهرست منابع فارسی
- ۱۳۵ فهرست منابع لاتین
- ۱۳۰ پیوست‌ها
- ۱۳۰ پرسشنامه سنجش رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی
- ۱۳۴ پرسشنامه سنجش رضایت کاربران از کتابداران کتابخانه‌های عمومی

فهرست جداول و نمودارها

- دیاگرام ۱-۲: عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کتابداران و رضایت کاربران ۴۴
- جدول ۱-۳: مشخصات جمعیت شناختی کتابداران ۷۳
- جدول ۲-۳: متغیرهای پژوهش ۷۳
- جدول ۳-۳: مشخصات جمعیت شناختی کاربران ۷۵
- جدول ۴-۳: متغیرهای پژوهش ۷۵
- جدول ۵-۳: گویه‌های مربوط به سنجش متغیر مستقل «فرهنگ سازمانی» ۸۱
- جدول ۶-۳: گویه‌های مربوط به سنجش متغیر مستقل «مدیریت و شیوه اداره کتابخانه» ۸۲
- جدول ۷-۳: گویه‌های مربوط به سنجش متغیر مستقل «آموزش و فعالیت‌های فوق برنامه» ۸۴
- جدول ۸-۳: گویه‌های مربوط به سنجش متغیر مستقل «محتوا و منزلت اجتماعی شغل» ۸۵
- جدول ۹-۳: گویه‌های مربوط به سنجش متغیر مستقل «حقوق و دستمزد و سیستم مزایا» ۸۶
- جدول ۱۰-۳: گویه‌های مربوط به سنجش متغیر مستقل «علاقه کتابداران به کتابداری» ۸۸
- جدول ۱۱-۳: گویه‌های مربوط به سنجش متغیر مستقل «تخصص کتابداران» ۹۰
- جدول ۱۲-۳: گویه‌های مربوط به سنجش متغیر مستقل «ویژگی‌های شخصیتی کتابداران» ۹۲
- جدول ۱-۴: خلاصه‌ی تحلیل آمار توصیفی متغیرهای مورد مطالعه ۱۰۵
- جدول ۲-۴: آزمون نرمال بودن داده‌ها ۱۰۵
- جدول ۳-۴: رابطه نوع فرهنگ سازمانی کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران ۱۰۶

- جدول ۴-۴: رابطه شیوه اداره کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران ۱۰۷
- جدول ۴-۵: رابطه فعالیت‌های فوق برنامه کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران ۱۰۷
- جدول ۴-۶: رابطه منزلت اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران ۱۰۸
- جدول ۴-۷: رابطه میزان حقوق کتابداران کتابخانه‌های عمومی و میزان رضایت‌مندی کتابداران ۱۰۹
- جدول ۴-۸: میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی به طور کلی ۱۰۹
- نمودار ۴-۱: جنسیت کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ۹۵
- نمودار ۴-۲: سن کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ۹۶
- نمودار ۴-۳: محل سکونت کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ۹۷
- نمودار ۴-۴: میزان تحصیلات کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ۹۸
- نمودار ۴-۵: میزان سابقه حرفه‌ای کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ۹۸
- نمودار ۴-۶: وضعیت استخدامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی ۹۹
- نمودار ۴-۷: جنس کاربران کتابخانه‌های عمومی ۱۰۰
- نمودار ۴-۸: سن کاربران کتابخانه‌های عمومی ۱۰۰
- نمودار ۴-۹: محل سکونت کاربران کتابخانه‌های عمومی ۱۰۱
- نمودار ۴-۱۰: میزان تحصیلات کاربران کتابخانه‌های عمومی ۱۰۲
- نمودار ۴-۱۱: مدت عضویت در کتابخانه‌های عمومی ۱۰۳
- نمودار ۴-۱۲: تعداد دفعات مراجعه کاربران در ماه به کتابخانه‌های عمومی ۱۰۴

فصل اول:

مقدمه و کلیات طرح پژوهش

۱-۱ 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 نقش زیربنایی در توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جوامع بر عهده دارند و یکی از مهم‌ترین ارکان تحولات بنیادی جوامع به شمار می‌روند. امروزه، نقش اساسی نیروی انسانی فعال و کارآمد در این سازمان‌ها نیز همانند سایر نهادهای اجتماعی بر کسی پوشیده نیست. رسالت اجتماعی خطیری که بر عهده‌ی کتابخانه‌های عمومی قرار دارد، توجه جدی به شرایط کاری نیروی انسانی شاغل در این کتابخانه‌ها را ایجاب می‌کند(حریری و اشرفی ریزی، ۱۳۸۵).

ورود فناوری‌های جدید اطلاعاتی به کتابخانه‌های عمومی و مطرح شدن نقش اساسی این مراکز در توسعه‌ی سواد اطلاعاتی و آموزش مادام‌العمر، چالش‌های تازه‌ای را فراروی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی قرار داده است. در این شرایط جدید، نیروی انسانی کتابخانه‌ها ناگزیرند عملکرد کاری خود را ارتقاء بخشند و به نیازهای در حال تغییر مخاطبان این مراکز پاسخ دهند(حریری و اشرفی ریزی، ۱۳۸۵). می‌توان اینطور بیان کرد که نیروی انسانی متخصص و کارآمد از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به اهداف پیش بینی شده‌ی کتابخانه‌هاست و بررسی رضایت شغلی در کتابخانه‌ها به عنوان یکی از سازمان‌های پویا و فعال جامعه که در اجرای برنامه‌های خدمات‌رسانی تحت تأثیر مستقیم نیروی انسانی خود قرار دارند، دارای اهمیت است. در کتابخانه‌های عمومی که کاربران آن از اقشار مختلف جامعه هستند و کتابداران آنها با طیف وسیعی از مردم سروکار دارند، نقش آنها در خدمات‌رسانی خطیرتر از کتابداران شاغل در سایر کتابخانه‌هاست. همچنین با توجه به وضعیت 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، به طور قطع این کتابخانه‌ها را در سازگاری با شرایط در حال دگرگونی امروز، در موقعیت مساعدتری قرار می‌دهد.

هر شغل از پیچیدگی‌هایی برخوردار است و نه تنها تکلیف لازم برای آن، بلکه عواملی چون درآمد و سایر منافع، نظارت، ارتباط با همکاران، فرصت‌های ارتقای شغلی، شرایط کاری و احترامی که به خاطر انجام آن کار از سوی دیگران دریافت می‌کنند در آن دخیل هستند. در واقع احساس رضایت ما از هر کدام از این عوامل و سایر موضوع‌ها در خشنودی شغلی ما نقش دارد. طبق نظریه نفوذ اجتماعی، خشنودی شغلی تا حدود زیادی تحت تأثیر کسانی است که در اطرافمان زندگی می‌کنند. اگر همکاران ما خشنود باشند ما نیز احتمالاً خشنود خواهیم بود. با وجود آنکه مبحث رضایت شغلی از دیرباز مطرح بوده و نبود آن تأثیرات بسیار زیادی بر روند درآمدی مجموعه، میزان ترک کار، هزینه آموزش نیروی جدید و ... دارد اما تعداد کمی از سازمان‌ها تاکنون این موضوع را بعنوان اولویت‌های خود در نظر گرفته اند. شاید علت آن است که از درک عمق این موضوع و فرصت‌هایی که ایجاد می‌کند عاجز بوده‌اند.

رضایت شغلی علاوه بر افزایش درآمد مالی موجب بروز خلاقیت، مسئولیت‌پذیری و تعهد می‌گردد. در شرایطی که شرکت‌ها در محیط این چنین رقابتی به دنبال نوآوری در درآمدزایی و مزیت‌سازی هستند رضایت شغلی می‌تواند مهم‌ترین عامل در تحقق این اهداف باشد. از آنجا که نیروی انسانی سرمایه بزرگی برای دستیابی به اهداف در هر سازمان محسوب میشود رضایت شغلی کارکنان در هر سازمانی موجب افزایش توانایی و کارایی کارمندان شده و درکل موجب بالا رفتن بازدهی می‌شود اما علاوه بر آن دلایل دیگری نیز وجود دارد که باید به رضایت شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت داد از آن جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

۱- میزان رضایت شغل در وفاداری کارکنان به سازمان مؤثر است یعنی افراد ناراضی بیشتر سازمان را ترک می‌کنند.

۲- تحقیقات ثابت کرده کارکنان رضایت‌مند سلامت بیشتر و عمر طولانی‌تر دارند.

۳- رضایت شغل علاوه بر افزایش تمایل افراد به شرکت فعال در سازمان در زندگی خصوصی فرد هم مؤثر است.

۴- بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان نوعی ارتباط وجود دارد.

۵- رضایت از عملکرد موجب رضایت شغلی می‌شود و نه برعکس.

۶- بررسی‌ها نشان داد رضایت شغلی در جا به جایی و غیبت کارکنان تأثیر دارد. یعنی کارکنانی که رضایت شغلیشان بالا است نسبت به کارکنانی که رضایت شغلی کمتری دارند غیبت و جابجایشان هم پائین‌تر است (میرزایی فرد، ۱۳۹۰).

از آنجا 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.

۲-۱ بیان مسئله

نیروی انسانی، جزء جدایی‌ناپذیر هر سازمان را تشکیل می‌دهد و رفتار سازمانی تلاشی نظام‌دار به منظور شناخت و درک رفتار انسانی در محیط سازمانی است. لذا بایستی سعی شود انسان و مبانی

انگیزی او و عوامل و محرک‌های مختلف و متغیری که به رفتار او شکل می‌دهد شناخته شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار بگیرد. هنگامی که کارکنان به سازمان می‌پیوندند مجموعه‌ای از خواست‌ها، نیازها و آرزوها و آموخته‌های گذشته را که بر روی هم انتظارات شغلی را می‌آفرینند با خود به همراه می‌آورند، از جمله این نیازها میل به آموزش دیدن و پیشرفت علمی، میل به ارتقاء شغلی، احساس امنیت و شرایط کاری مناسب است. و رضایت شغلی نمایانگر احساساتی است که کارکنان با آن احساس‌ها به کار خود می‌نگرند. لذا در هر نوع سازمانی اساسی‌ترین کارکردها باید این باشد که وسایلی فراهم گردد تا کارکنان زندگی و کار خود را پربار و بامعنی بینگارند و از انجام فعالیت خود احساس رضایت کنند(علوی، ۱۳۷۹:۱۸۶).

کتابخانه‌های عمومی از مهم‌ترین نهادها و یکی از ابزارهای اصلی توسعه فرهنگی در جوامع امروزی است و می‌تواند در توسعه نیروی انسانی نقش اساسی ایفا کند. کتابداران به عنوان نیروی انسانی دانش آموخته و متخصص، وظیفه ارائه خدمات اطلاع رسانی را در مراکز مذکور بر عهده دارند. هر عاملی که بر کار و فعالیت یک کتابدار تأثیر بگذارد، مستقیماً روند اطلاع رسانی را دستخوش تغییر خواهد کرد. یکی از مسائل مهم و اساسی که بر کار یک کتابدار تأثیر دارد، مسأله رضایت شغلی اوست. اگر یک کتابدار از شغل خود به دلایل مختلف راضی نباشد، نخواهد توانست به نحو شایسته و مطلوب خدمات مورد نظر را در اختیار مراجعان قرار دهد(محمدزاده، ۱۳۷۸).

وظیفه اساسی کتابخانه‌ها، فراهم کردن منابع مورد نیاز برای افراد و گروه‌های مختلف جامعه است تا بتوانند از طریق مطالعه آنها نیازهای آموزشی و اطلاعاتی خود را رفع کرده و به صورت سالم اوقات فراغت خود را پرکنند(مختاری معمار، ۱۳۷۶). از آنجا که هدف اصلی این نوع مراکز، پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران است، نحوه‌ی ارائه خدمات در چنین سازمان‌های مهمی، تأثیر بسزایی در روند