

## رضایت شغلی کتابداران، مفهومی فراموش شده در مدیریت کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های دانشگاهی: پژوهشی در متون

دکتر حسن اشرفی ریزی (نویسنده مسئول)

استادیار گروه کتابداری دانشگاه علوم پزشکی اصفهان؛ Hassanashrafi81@yahoo.com

زهره کاظم پور

عضو هیأت علمی گروه کتابداری دانشگاه پیام نور؛ Zahrah\_kazempour2004@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۸۸/۹/۱ تاریخ پذیرش: ۸۹/۲/۹

### چکیده

**هدف:** هدف از این پژوهش، بررسی مفهوم رضایت شغلی و اهمیت آن، نظریه‌های نیاز و رضایت شغلی، عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، و همچنین اثرات مهم رضایت شغلی کتابداران می‌باشد. **روش:** این پژوهش به روش کتابخانه‌ای (سندی) انجام گرفته است. و اطلاعات آن از مطالعه منابع موجود در کتابخانه‌های معتبر و جستجوی مقالات در سایت و پایگاه‌های اطلاعاتی مربوط به موضوع فراهم گردیده است.

**یافته‌ها:** کتابخانه، یکی از مهم‌ترین نهادهای یک جامعه است که منعکس‌کننده تحولات اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی آن جامعه است. کتابخانه‌های دانشگاهی جهت تحقق اهداف آموزشی و پژوهشی و با هدف ارائه خدمات به مراجعان (استاد، دانشجو و پژوهشگر)، نیازمند نیروی انسانی علاقه‌مند، متخصص و با تجربه است. بنابراین شناخت نیازهای کتابداران شاغل در این کتابخانه‌ها و تلاش در تأمین رضایت شغلی آنها تأثیر بسیاری بر کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی دارد.

**واژه‌های کلیدی:** رضایت شغلی، نظریه نیاز، مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی، خدمات اطلاع‌رسانی

### مقدمه

نیروی انسانی جزء جدایی ناپذیر و از مهم‌ترین ابزارها برای پیشبرد اهداف در هر سازمانی می‌باشد و مطالعه رفتار در محیط کار به دلیل اهمیت زیاد نیروی انسانی در مقایسه با سایر منابع درون سازمانی حائز اهمیت می‌باشد (هات<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). رضایت شغلی به عنوان یکی از اصلی‌ترین شاخصه‌های رفتار در یک سازمان تلقی گردیده و به عنوان یکی از عواملی است که می‌توان با استفاده از آن وضعیت یک سازمان را مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار داد (ترکیان تبار، ۱۳۸۳، ۱). کتابخانه‌های دانشگاهی یکی از نهادهای مهم و اثر گذار در بخش آموزش و پژوهش هر جامعه محسوب می‌شود. بنابراین، توجه خاص و رسیدگی به نیروی انسانی شاغل در این کتابخانه‌ها از ضروریات مدیریتی در این کتابخانه‌ها است.

### مفهوم رضایت شغلی

شغل یکی از جذاب‌ترین موضوعاتی است که می‌توان در ارتباط با آن فکر و صحبت کرد. شغل بخش زیادی از زندگی روزانه ما را تشکیل می‌دهد. متأسفانه شغل می‌تواند برای بسیاری از افراد منبع رضایت و برای بسیاری دیگر سبب غم و اندوه شود (آبیفارین<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷).

رضایت شغلی<sup>۳</sup> یکی از عوامل مؤثر در موفقیت شغلی است. این رضایت شغلی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فرد می‌گردد. محققان رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون تعریف و توجیه نموده‌اند. حتی در این دیدگاه‌ها، برداشت‌های مختلف و گاه متناقضی نیز صورت گرفته است (هات، ۲۰۰۶). در اینجا به برخی از این تعاریف اشاره می‌شود.

لندری<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) رضایت شغلی را مفهومی چند بعدی می‌داند که به عوامل درونی و بیرونی ارتباط دارد و عبارت است از: مجموع تمایلات مثبتی که به افراد در سازگاری به محیط شغلی کمک می‌کند (کورمن، ۱۳۷۸، ص ۲۷). گینزبرگ<sup>۵</sup> و

همکارانش (۱۹۵۱) رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون مورد توجه قرار داده‌اند و به دو نوع از آن اشاره می‌کنند:

۱. رضایت شغلی درونی که از دو منبع حاصل می‌گردد؛ نخست، احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار عایدش می‌شود و دوم، لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها به انسان دست می‌دهد؛

۲. رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر است. از عوامل رضایت بیرونی به عنوان مثال شرایط محیط کار، میزان دستمزد، پاداش، نوع کار، روابط موجود بین کارمند و مدیر را می‌توان نام برد (فخیمی زاده، ۱۳۷۹، ص ۹۹-۱۰۰).

#### اهمیت رضایت شغلی

یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در کارایی و بهره‌وری سازمان‌ها نیروی انسانی و رضایت شغلی کارکنان است. به همین جهت رضایت شغلی از مباحث مهم علم مدیریت است.

از جمله مسائل مهمی که در سطح سازمان‌ها باید مورد توجه قرار گیرد مسأله نیروی انسانی کارآمد و با روحیه است به همین دلیل، امروزه در اغلب کشورها نیروی انسانی و مسائل مربوط به آن در سر لوحه برنامه‌های توسعه قرار دارد. نیروی انسانی یک سازمان موقعی با رغبت و انگیزه بالا فعالیت خواهند کرد که از روحیه بالایی برخوردار باشند و روحیه کارکنان هنگامی افزایش می‌یابد که آنان نسبت به شغل‌شان احساس رضایت داشته باشند. رضایت شغلی در گرو ارضای نیازهای فرد شاغل است. طبق تمام نظریه‌های رضایت شغلی، رضایت شغلی مربوط به تأمین نیازهای مادی و روانی است (قاسمی نژاد، ۱۳۸۱).

پارسائیان و اعرابی به نقل از رابینز<sup>۶</sup> در این زمینه می‌نویسند که اهمیت دادن به رضایت شغلی کارمندان یکی از عوامل افزایش دهنده کارایی سازمان‌ها است و

مدیران باید به افزایش سطح رضایت شغلی پرسنل در سازمان‌ها، حداقل به سه دلیل زیر علاقه‌مند باشند:

۱. کارکنان ناراضی اغلب کار را نادیده گرفته و سازمان‌ها را بیشتر ترک می‌کنند.

۲. کارکنان راضی از سلامتی و طول عمر بیشتری برخوردارند؛ چون مطالعاتی چند نشان داده که کارکنان ناراضی مستعد کاهش سلامتی از سردرد تا بیماری قلبی هستند.

۳. رضایت از شغل به زندگی بیرون از محیط کار افراد از جمله محیط خانواده منتقل می‌شود. به عنوان مثال کارمند راضی، شادابی و مسرت را از سازمان به خانه و جامعه منتقل می‌کند (محمد زاده، ۱۳۷۸، ص ۹-۱۰).

اهمیت رضایت شغلی به جهت تأثیر در امر بهره‌وری نیز قابل تأمل است. در این زمینه ساعتچی (۱۳۷۲) مهم‌ترین عامل بهره‌وری در سازمان را عامل انسانی یعنی نیروی انسانی برانگیخته شده می‌داند و معتقد است که انگیزش کارمندان، سطح روحیه و رضایت شغلی آنها به هم ارتباط مستقیم دارند و برای افزایش رضایت شغلی کارکنان باید به ارضای نیازهای آنها در محیط کار خود توجه شود و برای این منظور، فضای روانی مناسب درون سازمان باید ایجاد گردد تا مشارکت افراد سازمان و خلاقیت‌ها و نوآوری‌ها بیشتر شوند (ساعتچی، ۱۳۷۲).

کتابخانه‌ها، به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی، به عنوان یکی از نهادهای اجتماعی، بنیادهای ضروری جامعه‌اند. شرایط و صلاحیت‌های کتابداران این کتابخانه‌ها، عامل مؤثر و اساسی پیشرفت در ارائه خدمات مطلوب به مراجعان (استاد، دانشجو و پژوهشگر) می‌باشد و انجام خدمات مؤثر به منابع انسانی وابسته است (کایا<sup>۷</sup>، ۱۳۷۵، ص ۱۰). لذا تمام مسائلی که بر نحوه ارائه خدمات آنان تأثیر می‌گذارد از درجه اهمیت ویژه‌ای برخوردار هستند.

امروزه با پیشرفت و گسترش سازمان‌ها و پیچیدگی ابزار اطلاع رسانی، کتابداران دانشگاهی به عنوان جزئی از نظام اطلاع‌رسانی مورد توجه دست

اندرکاران امر اطلاع‌رسانی قرار گرفته‌اند و بالطبع مسأله رضایت شغلی آنها تأثیر شگرفی در فعالیت و پیشرفت آنان بر جای می‌گذارد؛ زیرا آنها به عنوان واسطه بین منابع اطلاعاتی از یک طرف و مراجعان از طرف دیگر مهم ترین نقش را در ارائه خدمات بهتر و در نهایت تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعان دارند. لذا توجه، عنایت و ارزیابی مسأله رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌ها به ویژه کتابداران دانشگاهی از جانب مدیران بیش از پیش مشخص و ضروری می‌شود.

### نظریه‌های نیاز و رضایت شغلی

انگیزش که بر اثر محرک‌های مختلف به وجود می‌آید در برگیرنده عوامل روانی است که انسان را برای انجام دادن عملی وا می‌دارد. عملی که در آن هدفی متصور است. این هدف نمی‌تواند به دور از نیازهای مادی و روانی انسان باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که زیربنای انگیزش می‌تواند نیاز باشد. نیازها و خواسته انسان‌ها بسیار مهم و در عین حال متفاوت و پیچیده است. سد کردن مسیر اقناع و ارضای نیازها و خواسته‌ها موجب سد پیشرفت کاری و انگیزش شغلی و در نهایت کاهش رضایت شغلی فرد می‌شود. بنابراین می‌توان اذعان کرد که انگیزش فرد سازمانی می‌تواند اساس رضایت شغلی او نیز باشد (رحیمیان، ۱۳۷۳، ص ۲۸). از آنجایی که انگیزش بیشترین تمرکز را بر نیازهای فرد دارد لذا نظریه‌های ارائه شده در این زمینه از قبیل نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو<sup>۸</sup> و یا نظریه دو عاملی هرزبرگ<sup>۹</sup> و نظریه مک کله لند<sup>۱۰</sup> می‌تواند کمک قابل توجهی به شناخت نیازهایی که موجب پیدایش انگیزش و در نهایت رضایت شغلی می‌شوند، فراهم نماید. در اینجا، این می‌شوند. در این مقاله سه نظریه مطرح و سعی می‌شود یافته‌های حاصل از پژوهش‌های رضایت شغلی کتابداران به ویژه کتابداران دانشگاهی که بیشتر بر اساس نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو شکل گرفته‌اند، ذکر و سپس پژوهش‌های رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی (تنها یک پژوهش انجام گرفته در ایران) بر اساس نظریه دو عاملی هرزبرگ تبیین شده و

در نهایت نظریه مک کله لند به عنوان نظریه دیگر رضایت شغلی صرفاً به اختصار اشاره می شود.

#### نظریه سلسله مراتب نیازهای مزلو

مزلو برای اولین بار از سلسله مراتب نیازها سخن به میان آورد. مزلو پدیده انگیزختگی انسان را یک امر ساده تلقی نمی کند بلکه برعکس آن را پدیده ای پرنوسان، پیچیده و پایان ناپذیر قلمداد می نماید. او معتقد است امیال و آرزوهای آگاهانه بشری معمولاً پایان ناپذیرند و با ارضای یکی، دیگری خودنمایی می کند؛ زیرا این خواسته ها چون پرده ای هستند که امیال پایدار، نهایی و حقیقی وجود انسان را پنهان نموده اند (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۱۴۱). بر طبق این نظریه انسان هیچ گاه در یک حالت رضایت و ارضای کامل و مطلق قرار نمی گیرد. رضایت فرد نسبی است و مرحله به مرحله حاصل می شود. به محض آنکه یک خواسته ارضاء شد، خواسته دیگری در آدمی بیدار می شود که باید در پی ارضای آن برآید.

سلسله مراتب نیازها را می توان به شکل زیر از نیازهای فیزیولوژیکی تا نیازهای مربوط به خود شکوفایی ترتیب داد (مک درمید، ۱۳۷۹، ص ۱۱۵).



شکل ۱: سلسله مراتب نیازهای مازلو

### ۱. نیازهای جسمانی و زیستی (نیازهای فیزیولوژیک).

نیازهای جسمانی و زیستی شامل نیاز به اکسیژن، غذا، آشامیدنی، استراحت، لباس، پناهگاه، محرکه‌های اساسی در رفتار انسانی است. این نیازها، نیازهای اصلی انسان و همان‌هایی هستند که انسان را زنده نگه می‌دارند (هرسی و بلانچارد، ۱۳۶۹، ص ۵۱). مزلو معتقد است که نیازهای برآورده شده، دیگر سبب انگیزش رفتار نمی‌شوند. بنابراین هنگامی که نیازهای فیزیولوژیکی برآورده شدند، دیگر موجب فعالیت فرد نمی‌شوند و سطح دیگری از نیاز آشکار (هرسی و بلانچارد، ۱۳۶۹، ص ۵۹). نیازهای فیزیولوژیک در رابطه با رضایت شغلی کتابداران شامل امکانات مادی و رفاهی شغل مانند شرایط فیزیکی محل کار (اتاق و تجهیزات)، امکانات رفاهی مانند سرویس ایاب و ذهاب، امکانات بهداشتی، و تناسب حقوق با میزان فعالیت می‌باشد. بر اساس یافته‌های پژوهش دری منش (۱۳۷۵)، کیل قاسمی پور (۱۳۷۶)، باقری (۱۳۷۸)، اشرفی ریزی (۱۳۸۲) و پورز<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۳) رضایت از امکانات مادی و رفاهی شغل در بین کتابداران کمتر از حد متوسط (بر حسب طیف لیکرت) و بسیار اندک می‌باشد. به نظر می‌رسد که سازمان‌های متبوع در رابطه با وضعیت مادی و رفاهی کتابداران که می‌تواند محرک بسیار خوبی برای تحرک و پویایی کتابداران باشد، توجه و عنایت کمتری داشته اند.

### ۲. نیازهای ایمنی (امنیت)

بر اساس نظریه مزلو، رده دوم نیازها، نیاز امنیت است، نیازهای که مربوط به تأمین شخصی در موارد گوناگون می‌باشد مانند نداشتن ترس از خطرات جانی و محرومیت از نیازهای اولیه فیزیولوژیک و همچنین علاوه بر حال، نگران آینده نیز نبودن مانند داشتن بیمه، بازنشستگی و حقوق مکفی (علوی، ۱۳۷۱، ص ۱۱۵). باید توجه داشت که امنیت شغلی یکی از انتظارات و خواسته‌های اساسی هر صاحب حرفه و شاغلی است که اگر برآورده شود، موجب رضایت و خشنودی

وی خواهد شد. مراد از امنیت شغلی، وجود شرایط و زمینه‌هایی است که آینده حرفه‌ای فرد را مشخص می‌کند و تا هنگامی که وی به حرفه‌ی مشخصی مشغول است، آرامش روانی و آسایش خاطرش را فراهم می‌آورد. با توجه به این معنا، احساس ناامنی فرد در قبال شغل و حرفه‌اش، به طور کلی نارضایتی و ناخشنودی وی را از آن شغل، به همراه دارد (کاظمی حقیقی، ۱۳۷۹).

اطمینان به آینده شغلی، مزایای آینده شغلی (بیمه و بازنشستگی)، و تثبیت وضعیت استخدامی از عوامل موثر و مهم در ایجاد امنیت شغلی و در نهایت رضایت شغلی کتابداران خواهد بود. بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش دری منش (۱۳۷۵)، باقری (۱۳۷۸)، محمدزاده (۱۳۷۸)، حریری (۱۳۸۱)، اشرفی ریزی (۱۳۸۲)، لکی و برت (۱۹۹۷)، فیچ<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۸)، پورز (۲۰۰۱) و برد<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۶)، کتابداران در حد کمتر از متوسط (بر اساس طیف لیکرت) از شغل خود رضایت داشته‌اند. اما در پژوهش تسیگیلیس و کوستلیوس<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۴) وضعیت امنیت شغلی کتابداران بالاتر از حد متوسط است. بر اساس نتایج به دست آمده، بعد امنیت شغلی نیاز به توجه بیشتری از سوی مدیران دارد.

### ۳. نیازهای اجتماعی (دلبستگی)

آنگاه که نیازهای فیزیولوژیک و ایمنی تقریباً خوب ارضاء شدند، نیازهای اجتماعی، به عنوان نیاز مسلط در جدول نیازها ظاهر خواهد شد. از جمله این نیازها، روابط متقابل با دیگران، همکاری و تشریک مساعی بین افراد، توجه به نظرات دیگران و عضو گروه بودن را می‌توان نام برد. از آنجا که انسان موجودی اجتماعی است تعلق به گروه و مورد قبول واقع شدن از نیازهای اوست. آنگاه که نیازهای اجتماعی مسلط گردند انسان کوشش خواهد کرد با دیگران ارتباط معنی دار پیدا کند (هرسی و بلانچارد، ۱۳۶۹، ص ۵۳).

نیازهای اجتماعی به عنوان عامل مؤثر دیگر در رضایت شغلی کتابداران شامل تشریک مساعی بین کتابداران، روابط مدیر با کتابداران، توجه مدیر به نظرات

کارکنان و روابط کتابداران با مراجعه‌کنندگان و بالعکس است. یافته‌های پژوهش دری منش (۱۳۷۵)، اشرفی ریزی (۱۳۸۲)، پورز (۲۰۰۱) و برد (۲۰۰۶) بیانگر آن است که کتابداران در زمینه روابط اجتماعی بالاتر از حد متوسط احساس رضایت کرده‌اند. اما یافته‌های پورز (۲۰۰۳) رضایت نزدیک به حد متوسط را نشان می‌دهد که توجه بیشتر را از سوی مدیران می‌طلبد.

۴. نیاز به احترام (نیاز به حرمت مقام و موفقیت یا نیازهای قدر و منزلت و شناخت) در سلسله مراتب نیازهای مزلو، چهارمین نیاز شخص نیاز به احترام است که پس از ارضای نسبی نیازهای قبلی ظاهر می‌شود. در این مرحله انسان در پی آن است که مورد توجه و احترام دیگران قرار گیرد. از مقام، موقعیت و حرمتی مناسب با خصوصیات خود برخوردار باشد. سایرین برایش قدر و منزلتی قائل باشند و او را عنصری ارزشمند تلقی کنند. مزلو نیازهای احترام را شامل: نیاز به قدرت، موفقیت، ابراز لیاقت، مهارت، اعتماد به نفس، استقلال و آزادی، شهرت و اعتبار، توجه، اهمیت و حق شناسی می‌داند (رحیمیان، ۱۳۷۳، ص ۳۲). این نظر رهنمودی برای مدیران است که هر عضو سازمانی را به عنوان عنصری مفید در سازمان قلمداد کند و با تفقد از کلیه کارکنان با ارضای این نیاز، زمینه ایجاد انگیزش را در آنها فراهم کند.

نیاز به منزلت و موقعیت اجتماعی و حرفه‌ای شغل کتابداری از دیگر عوامل موثر بر رضایت شغلی کتابداران است. متغیرهایی مانند موقعیت و پایگاه اجتماعی حرفه کتابداری، ارزشیابی کار، قدردانی، و تصمیم‌گیری مستقل در زمره نیازهای احترام محسوب می‌شوند. رضایت از متغیرهایی مانند ارزشیابی کار، قدردانی در قبال سعی و تلاش در پژوهش‌های دری منش (۱۳۷۵)، باقری (۱۳۷۸) و اشرفی ریزی (۱۳۸۲) در حد پایین‌تر از حد متوسط (بر اساس طیف لیکرت) است. از سوی دیگر، رضایت از متغیرهایی مانند موقعیت و پایگاه حرفه کتابداری و تصمیم‌گیری مستقل در پژوهش‌های دری منش (۱۳۷۵)، باقری

(۱۳۷۸)، اشرفی ریزی (۱۳۸۲) و پورز (۲۰۰۳) در حد متوسط می‌باشد. بررسی وضعیت رضایت از متغیرهای پایگاه حرفه کتابداری در پژوهش برد (۲۰۰۶) بالاتر از حد متوسط است و این نشان می‌دهد که حرفه کتابداری در ایالات متحده جایگاه خویش را یافته است.

##### ۵. نیازهای خود شکوفایی (خود شناسی و یا خودیابی)

این نیاز بالاترین و والاترین نیاز انسان است. هر فردی دارای استعداد، توانایی‌ها و قابلیت‌های بالقوه‌ای است. اگر در اثر شرایط مناسب مانند آموزش، تسهیلات و امکانات این استعداد و قابلیت‌ها رشد پیدا کنند، شکوفا می‌شود. به عبارت دیگر نیاز به خودشناسی دست یافتن فرد به استعدادهای نهفته خویش است. و شامل به فعلیت رساندن استعدادهای بالقوه خود، کسب رضایت خاطر، انگیزه دستیابی به خواسته‌ها بنابر شایستگی و لیاقت. در محیطی که در آن به شخص کمتر امکان ابراز وجود و اتخاذ تصمیمات مستقل داده می‌شود، ارضای نیاز خودیابی دچار اختلال می‌شود (رابینز و دی کنزو، ۱۳۷۹، ص ۳۱۳). آن گونه که مزلو بیان کرده است، خودشکوفایی عبارت است از «آنچه انسان می‌تواند و باید بشود» (هرسی و بلانچارد، ۱۳۶۹، ص ۵۴). مزلو طی سال‌ها پژوهش در انگیزش متوجه شد که فقط درصد کمی از مردم به بالاترین سطح از سلسله مراتب نیازها می‌رسند. او در مطالعات مرحله خود شکوفایی به این نکته پی برد که افراد سالم از نظر روانی، به طور مداوم در سلسله مراتب نیازها پیش می‌روند و برعکس، افراد ناسالم از نظر روانی به احتمال زیاد در سطح اول و دوم توقف می‌کنند. بررسی‌ها و پژوهش‌های مزلو می‌گوید آن دسته از افراد که به سمت خودشکوفایی حرکت نمی‌کنند از نظر مشخصه‌های رفتاری دچار تنش، ناامیدی، رضایت شغلی کم، تحمل محرومیت محدود و بالاخره سطح بسیار پائین تولید می‌باشند. برعکس این گروه، افرادی که به سوی خود شکوفایی حرکت می‌کنند دارای تحمل محرومیت بیشتر، خلاقیت، احساس رضایت درونی و احساس

رضایت از کار و بالاخره تولید در سطح بالا می‌باشد (فخیمی زاده، ۱۳۷۹، ص ۳۷۵).

وجود امکانات لازم برای رشد و پیشرفت کارکنان در رسیدن به خودشکوفایی از دیگر عوامل موثر در رضایت شغلی کتابداران محسوب می‌شود. این امکانات شامل ترقی به مراحل بالاتر شغلی (ارتقا 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 است. پژوهش دری منش (۱۳۷۵)، باقری (۱۳۷۸)، اشرفی ریزی (۱۳۸۲) و پورز (۲۰۰۱) بیانگر رضایت پایین تر از حد متوسط در متغیرهای ترقی به مراحل بالاتر شغلی (ارتقا گروه، پایه و...)، موقعیت‌هایی برای توسعه توانایی‌ها و تخصص بیشتر، امکان شرکت در سمینارهای تخصصی، و کارگاه‌های آموزشی است. همچنین در پژوهش دری منش (۱۳۷۵) و اشرفی ریزی (۱۳۸۲) میزان رضایت از متغیرهای تناسب تخصص با نوع فعالیت و امکان بروز خلاقیت و ابتکار عمل در حد متوسط است، ولی در پژوهش پورز (۲۰۰۱) در حد زیاد از این دو متغیر ابراز رضایت کرده اند.

#### نظریه دو عاملی فردریک هرزبرگ

هرزبرگ و دیگران (۱۹۵۹) نظریه‌ای درباره رضایت شغلی و انگیزش ارائه دادند و این نظریه به اصطلاح، نظریه دو عاملی هرزبرگ<sup>۱۵</sup> نامیده شد (پورز، ۲۰۰۳). هرزبرگ در پی پاسخی مناسب برای این پرسش برمی‌آید که مردم از کار و شغل خود چه می‌خواهند؟ هرزبرگ پاسخ‌های سؤال‌های فوق را طبقه‌بندی کرده و چنین نتیجه گرفت که پاسخ‌هایی که متضمن احساس خوب افراد درباره کارشان است با پاسخ‌هایی که احساس بد افراد را نسبت به کارشان نشان می‌دهد، بسیار متفاوت است (رایینز و دی کنزو، ۱۳۷۹، ص ۴۰).

نظریه هرزبرگ به دلیل تأکید فراوان بر کارکنان و بافت سازمان جزء نظریه‌های بزرگ به شمار می‌رود. اگرچه، دیدگاه هرزبرگ تا حدی بر گرفته از اندیشه‌های نیازهای سلسله مراتبی مزلو است، اما از اصطلاح نیاز استفاده نمی‌کند و در عوض محیط کار را به دو دسته عمده عوامل بهداشتی (نیازهای سطح پایین در سلسله مراتب) و عوامل انگیزشی (نیازهای سطح بالا در سلسله مراتب) تقسیم می‌کند (لاک، ۱۹۹۷).

بنابراین، از مطالعات هرزبرگ برای انگیزش و رضایت شغلی کارکنان دو عامل نتیجه می‌شود:

۱. عواملی که در رضایت دخالت نمی‌کنند، آن را عوامل بهداشتی یا محیطی<sup>۱۶</sup> می‌نامند و عبارتند از شرایط کار، حقوق، هدایت، ارتباطات بین افراد، سیاست داخلی سازمان سرپرستان، امنیت، مقام و موقعیت (این عوامل بیشتر مربوط به محیط و شرایط کار است).

۲. عوامل انگیزش<sup>۱۷</sup> و رضایت شغلی (افزایش رضایت شغلی). شامل: کسب موفقیت، شهرت، نقش کار، مسئولیت، پیشرفت و رشد، شناخت از طرف دیگران (این عوامل متوجه خود کار و و ماهیت آن است). این عوامل به رشد روانی و روحی فرد کمک می‌کنند. توجه به این عوامل در رابطه با فرد سازمانی، به منظور فراهم آوردن فرصت ایفای نقش فعال، موجب افزایش رضایت و کارایی فرد می‌شود (گریفین<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۶، ص ۴۴۴).

هرزبرگ در مطالعات خود دریافت که: عوامل درونی بیشتر با رضایت شغلی در ارتباط هستند، در حالی که عوامل بیرونی بیشتر مرتبط با نارضایتی بودند. بر اساس این یافته‌ها، هرزبرگ بحث کرد که حذف (از بین بردن) نارضایتی‌کننده‌ها<sup>۱۹</sup> (عوامل بهداشتی) می‌تواند فقط نارضایتی افراد را بهبود بخشد، اما رضایت حاصل نمی‌شود. برای به دست آوردن رضایت، سازمان باید روی انگیزاننده‌ها<sup>۲۰</sup>، مانند علاقه‌مند ساختن به کار، چالش انگیز بودن، و پاداش‌های شخصی تمرکز نماید. بنابراین مدیرانی که در پی حذف عواملی هستند که باعث نارضایتی شغلی

می‌شود، می‌توانند آرامش را به سازمان بازگردانند، ولی به طور حتم باعث انگیزش یا تحرک افراد نمی‌شوند (کاپلان<sup>۲۱</sup>، ۲۰۰۰، ص ۳۹۹). همچنین پژوهش‌های هرزبرگ نشان می‌دهد که در خصوص رضایت شغلی تعداد عوامل مرتبط با محتوای شغل به مراتب بیشتر از عوامل مربوط به شغل است. به همین ترتیب، در مورد نارضایتی عکس این موضوع صادق است. لذا اگر بخواهیم وسیله انگیزش و رضایت شغلی افراد را در سازمان فراهم کنیم، باید روی مسأله پیشرفت، شناخت، شهرت، ماهیت کار، مسئولیت و رشد تأکید کنیم. این ویژگی‌هایی هستند که موجب می‌شوند فرد به پاداش‌های درونی برسد (میرهاشمی، ۱۳۸۵).

یافته‌های حاصل از پژوهش زارعی (۱۳۷۶) نشان می‌دهد که عوامل انگیزش و بهداشتی در سطح رضایت شغلی کتابداران تأثیر دارد. لیکن تأثیر هر یک از این عوامل در رضایت و نارضایتی شغلی با یکدیگر متفاوت است. داده‌های این پژوهش نشان می‌دهند که عوامل انگیزش در مجموع موجب رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های تابع وزارت فرهنگ و آموزش عالی و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی گردیده است. نامناسب بودن عوامل بهداشتی سبب نارضایتی کتابداران گردیده است (زارعی، ۱۳۷۶، ص ۱). چنانچه نتایج پژوهش‌های هرزبرگ را با مدل سلسله مراتب نیازهای مزلو مقایسه کنیم، به موارد مشابه قابل توجهی برمی‌خوریم. عوامل نارضایتی که گاهی عوامل بهداشتی نامیده می‌شود، شبیه نیازهای امنیت، حقوق مکفی، و یا مشابه نیازهای اجتماعی است. عوامل انگیزش از سوی دیگر شبیه نیازهای احترام می‌باشد. بنابراین هرزبرگ نشان می‌دهد که نیازهای امنیت و اجتماعی مرتبط با شغل افراد است که اگر مورد توجه قرار نگیرند، کارمند ناراضی می‌شود. از سوی دیگر عواملی که سبب ایجاد رفتار مورد رضایت سرپرستان می‌شوند، از قبیل کار کردن بیشتر و بهتر، به نیازهای احترام مربوط می‌گردد. به این ترتیب در سازمان‌ها بسیاری افراد فعالیت خود را برای کسب احترام می‌گذارند (عسکریان، ۱۳۷۸).

### نظریه نیازهای آموخته شده مک کله‌لند

مدل دیگری از انگیزش که تکیه بر نیازهای سطح بالا دارد نظریه مک کله‌لند<sup>۲۲</sup> می‌باشد. نظریه مک کله‌لند انسان را در رابطه با سه دسته از نیازها تقسیم بندی می‌نماید که در اینجا به طور خلاصه این سه دسته نیاز عنوان می‌شود:

۱. نیاز به قدرت: نیاز به قدرت عبارت است از میل برای نفوذ در گروه و کنترل محیط اطراف خود. در ارتباط با سلسله مراتب نیازهای مزلو، نیاز به قدرت در فاصله بین نیاز به احترام و نیاز به خود شکوفایی قرار می‌گیرد. افرادی که دارای نیاز به قدرت می‌باشند تمایل به تظاهرات رفتاری، رُک و صریح صحبت کردن، با استحکام و منسجم عمل کردن و درگیر با مسائل مختلف بودن را دارند. این گونه افراد، اغلب سخنرانان ماهر بوده و توانایی جذب افراد و اعمال مدیریت بر سایرین را دارند. این تجربه نشان داده که مدیران به عنوان یک گروه اجتماعی، انگیزه نیاز به قدرت در آنان بسیار بیشتر از مردم معمولی است و این نیاز در مدیران موفق بیشتر وجود دارد. از طرفی مردمی که به وسیله نیاز به قدرت انگیزانده شده‌اند الزاماً تشنه قدرت نیستند. این گونه نیاز به قدرت، یعنی نیاز به قدرت در سیستم‌های کوچک اداری و اجتماعی با نیاز به قدرت در سیستم‌های سیاسی دارای تفاوت ماهوی فراوانی می‌باشد.

۲. نیاز به کوشش: نیاز به کوشش و جهد عبارت می‌باشد از انجام دادن کار به گونه‌ای مؤثرتر از گذشته. این دسته از افراد در سازمان‌ها کار را با دقت و نظم بهتر از آنهایی که احساس به این نیاز ندارند، انجام می‌دهند. تجربه‌های انجام شده توسط مک کله‌لند بیانگر این موضوع است که افراد با این نوع از نیاز زودتر از دیگران به درجات بالای اداری و پول و زندگی مرفه می‌رسند.

۳. نیاز به وابستگی: افرادی که دارای این نوع نیاز هستند، اغلب علاقه‌مند به ایجاد دوستی با دیگران، عضویت در باشگاه‌ها و مؤسسات اجتماعی و داشتن فعالیت‌های گروهی می‌باشند. مدیرانی که دارای چنین کارمندانی هستند، باید به طور مداوم شرایطی را بپرورانند که تماس مداوم بین آنها از طریق تشکیل

گردهمایی‌های متناوب این احساس را تقویت و تحکیم می‌نماید (فخیمی زاده، ۱۳۷۹، ص ۳۸۰).

مک کله لند نظریه خود را برای مطالعه توسعه اقتصادی کشورهای توسعه نیافته به کار گرفته و در نتیجه چندین سال بررسی دو کشف و یافته عمومی را عنوان نمود: نخست اینکه همبستگی نسبتاً پایداری میان وضع توسعه اقتصادی جاری یک کشور و سطوح میانگین قابل اندازه‌گیری نیاز برای کسب موفقیت در آن کشور وجود دارد. دوم اینکه با مطالعه ادبیات و فرهنگ‌های باستانی برای پی بردن به جاه طلبی‌ها و رفتارهای آنان که با موفقیت همراه بوده است، شواهدی یافت که افزایش در انگیزه کسب موفقیت در آن تمدن‌ها، توسعه اقتصادی را به دنبال داشته است. بر پایه همین یافته مک کله‌لند استدلال می‌کند که توسعه اقتصادی و نیک بختی در سطح ملی تا اندازه‌ای زیر نفوذ تأثیر کوشش‌های مردم یک کشور برای کسب موفقیت دارد (رخیمیان، ۱۳۷۳، ص ۳۷).

#### بررسی نظریه‌های نیاز و نتیجه‌گیری

بر اساس پژوهش‌های انجام شده تصوّر بر این است که انگیزش درونی است به همین دلیل وقتی مدیر یا سرپرستی می‌پرسد چگونه می‌توانم در کارکنانم انگیزش ایجاد کنم؟ پاسخ این است که «شما نمی‌توانید چنین کنید، بلکه آمادگی خود آنان شرط است». با وجود این باید دانست انگیزه‌های درونی ممکن است تا حدودی تحت تأثیر محیط خارج که بخشی از آن توسط مدیر فراهم می‌شود، قرار گیرند.

در این مدل‌ها، همچنین درمی‌یابیم که علاوه بر نیازهای فیزیکی، نیازهایی در مراتب بالاتر نیز وجود دارد. هر چند در این مدل‌ها نحوه برآورده شدن این نیازها نشان داده نشده است ولی این اصل به اثبات رسیده است که نیازهای سطوح بالا، در اغلب مردم وجود دارند. دو امر مهمی که در همه مدل‌ها، مورد تأکید قرار می‌گیرند، این است که همه ما نیاز داریم با دیگران

مرتبط باشیم و آرزو داریم کار قابل توجهی انجام دهیم و موفقیتی کسب نمائیم.

باید دانست هر چند که مدل‌ها بر اساس نظریه‌ها بنا نهاده شده است ولی هر نظریه علمی بارها مورد آزمایش قرار گرفته و نتایج حاصل شده به صورت قوانین علمی مانند آنچه از سایر نظریه‌های علمی حاصل شده است، قابل قبول می‌باشد. نکته آخر این که نظریه‌های علمی مربوط به مدل‌های انگیزش به عنوان راهنمای کلی مدیریت می‌توانند مورد استفاده قرار گیرند. این مدل‌ها از آن جهت حائز اهمیت هستند که موارد بسیاری به طور آشکار، قابل استفاده می‌باشند. با مطالعه این مدل‌ها مدیران همچنین پی خواهند برد، نیازهایی که به طور اساسی برای فرد شاغل مطرح است، چگونه تظاهر می‌نمایند. همچنین مدیر احساسات خود را نیز مورد بررسی قرار می‌دهد و در نظریه‌های قبلی بر اساس مدل‌های علمی تجدید نظر می‌نماید. یکی از فایده‌های اساسی بررسی چنین مدل‌هایی آن است که مدیر رفتار خود را با زیردستان بر اساس ارتباطات متقابل تنظیم می‌کند (علوی، ۱۳۷۱، ص ۲۰۳).

#### عوامل مؤثر بر رضایت شغلی

بارون و گرینبرگ<sup>۳۳</sup> (۱۹۹۰) نوعی تقسیم‌بندی از عوامل ایجاد کننده رضایت شغلی ارائه دادند. آنها این عوامل را به سه دسته اصلی به شرح زیر تقسیم می‌کنند:

الف. عوامل سازمانی: که شامل سیستم‌های پاداش مناسب و نحوه پرداخت حقوق، مشارکت کارکنان در تصمیمات مربوط به شغل، اعطای مسئولیت و اختیار به افراد کیفیت سرپرستی و روابط همکاران می‌باشند. وجود عوامل فوق در ایجاد رضایت شغلی مؤثرترند.

ب. شغل‌ها و محل‌های کار: شغل‌های چالش برانگیز و مشاغلی که در آنها فشار کار زیاد نباشد، همچنین دارای تنوع زیادی باشند و برخوردهای دوستانه‌ای بین

همکاران وجود داشته باشد، معمولاً سطوح بیشتری از رضایت شغلی را ایجاد می‌کنند.

ج. ویژگی‌های فردی: تفاوت‌های فردی در رفتار سازمانی و ایجاد رضایت شغلی از اهمیت زیادی برخوردارند. افراد دارای عزت نفس بالا، طالب کنترل درونی زیاد و پایگاه ارشدیت زیادی هستند، و نسبت به افرادی که فاقد این خصوصیات می‌باشند از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند. تناسب بین شغل و شاغل نیز دارای اهمیت است؛ مثلاً افراد متخصصی که در شغل‌های غیرتخصصی به کار اشتغال دارند، از رضایت شغلی کمتری برخوردارند (قاسمی نژاد، ۱۳۸۱). از دیدگاه کورمن، تفاوت‌های فردی از عوامل مهم در شکل‌گیری نگرش‌ها، و رضایت شغلی در کارکنان است که می‌تواند ناشی از ویژگی‌های شخصی (نظیر سن، سابقه کار، میزان تحصیلات و نظایر آن) باشد. از دید برخی افراد بیشتر مشاغل صرف نظر از شرایط محیطی، به طور کلی رضایت‌بخش نیستند، حال آنکه برای برخی دیگر، باز هم بدون توجه به شرایط محیطی رضایت‌بخش است (کورمن، ۱۳۷۸، ص ۶۵).

لاوری<sup>۲۴</sup> (۱۹۹۳) در زمینه عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بیان می‌کند که: از آنجایی که رضایت شغلی یک مفهوم پیچیده است لذا اندازه‌گیری آن دشوار است و تحت تأثیر دامنه وسیعی از متغیرهایی است که با عوامل شخصی، اجتماعی، فرهنگی، سازمانی و محیطی مرتبط است (قاسمی نژاد، ۱۳۸۱، ص ۸۹).

#### اثرات مهم رضایت شغلی کتابداران

رضایت شغلی کتابداران دارای نتایج و مهمی می‌باشد که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

##### الف) رضایت شغلی و عملکرد

از مسائل مهمی که همواره مورد توجه مدیران کتابخانه‌ها می‌باشد، تأثیر رضایت شغلی کتابداران روی عملکرد آنها است. بدون شک کتابدارانی که

رضایت شغلی آنها در سطح بالایی می‌باشد، عملکرد خوبی نیز دارند و به نظر می‌رسد که یک وابستگی طبیعی بین این دو وجود دارد. کتابدارانی که نگرش مثبت در مورد کارشان دارند سطح عملکردشان بالا است. البته این ارتباط در مشاغل و پست‌های سطح بالای کتابخانه قوی‌تر است؛ یعنی هر چه کتابدار از تخصص و مقام بالاتری برخوردار باشد، این تأثیر بیشتر خواهد بود (دری منش، ۱۳۷۵، ص ۲۶). یافته‌های پژوهش پورز (۲۰۰۱) در رابطه با رضایت شغلی بین مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی دانمارک، بیانگر این مطلب است که مدیران در کتابخانه‌های دانشگاهی دانمارک نسبت به کتابداران تحت سرپرستی رضایت شغلی بیشتری دارند، در ضمن مدیران کتابخانه‌های بزرگ نسبت به کتابخانه‌های کوچک‌تر رضایت شغلی بیشتری دارند. همچنین پژوهش برد (۲۰۰۶) در رابطه با ارزش‌های کاری کتابداران دانشگاهی نیز از تأثیر رضایت شغلی در بهبود عملکرد شغلی کتابداران حکایت دارد.

#### ب) رضایت شغلی و غیبت از محل کار

معمولاً بین رضایت شغلی کتابدار و غیبت وی از محل کار رابط معکوس وجود دارد، یعنی کتابداری که سطح رضایت شغلی وی پایین است، سعی می‌کند به انحاء مختلف از حضور در محل کار سر باز زند و یا حداقل با تأخیرهای مکرر در محل کار حاضر شود (سلیمانی، ۱۳۷۹). یافته‌های پژوهش برد (۲۰۰۶) در رابطه با کتابداران دانشگاهی نشان می‌دهد که با کاهش رضایت شغلی این کتابداران، میزان ساعت‌های غیبت از کار و نیز غیبت‌های روزانه (کامل) افزایش می‌یابد. همچنین پژوهش‌های فیچ (۱۹۹۸) و لکی و برت<sup>۲۵</sup> (۱۹۹۷) در کتابخانه‌های دانشگاهی به رابطه معکوس بین رضایت شغلی و غیبت اشاره دارند.

### ج) رضایت شغلی و جابجایی

تأثیر دیگر رضایت شغلی روی جابجایی کارکنان است. در این مورد نیز بین میزان رضایت شغلی و نرخ جابجایی رابطه‌ی معکوس وجود دارد. یعنی در کتابخانه‌هایی که کتابداران آن از رضایت شغلی پایینی برخوردار باشند، نرخ جابجایی و استعفا نیز بیشتر خواهد بود (سلیمانی، ۱۳۷۹). یافته‌های حاصل از پژوهش لکی و برت (۱۹۹۷)، فیچ (۱۹۹۸)، پورز (۲۰۰۳) و تسیگیلیس و کوستلیوس (۲۰۰۴) در کتابخانه‌های دانشگاهی نشان می‌دهند که کتابدارانی که میزان رضایت شغلی آنها بیشتر است، کمتر تمایل به ترک سازمان را دارند.

### د) رضایت شغلی و سلامت جسمی و روانی

تحقیقات نشان می‌دهد که نارضایتی شغلی در بروز بیماری‌های جسمانی مؤثر است، زیرا منجر به خستگی، فرسودگی، کاهش انرژی، سردرد و نیز بیماری‌هایی چون فشار خون و حمله‌های قلبی می‌گردد. علاوه بر سلامت جسمانی، رضایت شغلی روی سلامت روانی نیز تأثیر می‌گذارد. کتابدارانی که دارای سلامت روانی هستند، نسبت به توانایی‌ها و ضعف‌های خود دید واقعی دارند و با همکاران و مراجعه‌کنندگان کتابخانه رابطه‌ی دوستانه برقرار می‌کنند و سعی می‌کنند نیازهای مراجعان را با خوش خلقی و گشاده‌رویی برآورده سازند و آماده‌ی خدمت به آنها باشند (سلیمانی، ۱۳۷۹). یافته‌های پژوهش پورز (۲۰۰۳) در کتابخانه‌های دانشگاهی نشان می‌دهد که بین سطح رضایت شغلی کتابداران و میزان استرس همبستگی بسیار قوی وجود دارد. همچنین پژوهش برد (۲۰۰۶) به این مطلب اشاره دارد که سلامت جسمی و روانی کتابداران دانشگاهی به شدت تحت تأثیر رضایت شغلی آنها است و عدم رضایت شغلی، احتمال مبتلا شدن آنها به بیماری‌های فشار خون، استرس و بیماری‌های قلبی را به میزان زیادی افزایش می‌دهد.

### نتیجه گیری

محور اصلی و نیروی محرکه سازمان‌ها، نیروی انسانی آن است. باید انگیزه‌ها و نیروهای بالقوه سازمان‌ها را شناخت و درصدد کامروایی و رضایت نیازهای آنها در حد معقول برآمد، زیرا بدون شناخت نیازها، تمایلات و تامین رضایت شغلی آنها نمی توان آنها را به خدمت و کار ثمربخش وادار کرد. کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان یکی از عوامل مؤثر در پیشرفت همه جانبه یک کشور از این قاعده قاعده مستثنی نیستند. بنابراین با توجه به نقش بسیار مهم نیروی انسانی کتابخانه‌های دانشگاهی در پیشبرد اهداف آموزشی و پژوهشی دانشگاه، شناخت عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کتابداران و تلاش در تأمین رضایت شغلی آنها از وظایف مهم مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی محسوب می شود. شکی نیست که عدم رضایت شغلی کتابداران، هدف غایی کتابخانه‌های دانشگاهی که همانا تأمین نیازهای اطلاعاتی اساتید، دانشجویان و محققان در زمان مناسب است را دچار اختلال خواهد کرد.

### پی نوشت‌ها

1. Houte
2. Abifarin
3. Job Satisfaction
4. Landry
5. Ginzberg
6. Robins
7. Kaya
8. 0 DQZ 1V1 HGV+ IHUFX 7 KRU
9. + HJEHU 7 Z R ) DFWU7 KRU
10. D. MC. Clelland
11. Pors
12. ) DMK
13. Burd
14. 7 VJIDQ. RXVDRV
15. ) UGFN+ HJEHU 7 Z R ) DFWU7 KRU
16. + \ JHQH ) DFWU
17. 0 RWDARQ ) DFWU

18. Griffin
19. Dissatisfactors
20. 0 RWMDRU) DFWUV
21. Caplan
22. 0 F&HODQG7 KHRU
23. Baron and Grenberg
24. Lauryie
25. ./ HNHDQG%HLW

## منابع

- اشرفی ریزی، حسن (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در استان اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه تهران.
- الوانی، مهدی (۱۳۷۹). پژوهشی در زمینه برخی از مشکلات سازمانی و عدم ارضای کارکنان، در نوشته و ترجمه گروهی از اساتید و نویسندگان مدیریت. روانشناسی سازمانی و انگیزش. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- باقری، فاطمه (۱۳۷۸). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهرستان کرج. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران.
- ترکیان تبار، منصور (۱۳۸۳). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی استان کهگیلویه و بویراحمد. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اهواز.
- حریری، نجلا (۱۳۸۱). مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور. رساله دکتری تخصصی کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- دری‌منش، مهناز (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران.
- رابینز، اس. پی؛ دی کنزو، دی. ای. (۱۳۷۹). مبانی مدیریت. ترجمه محمد اعرابی، محمدعلی رفیعی و بهروز اسراری ارشاد. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رحیمیان، حسام‌الدین (۱۳۷۳). بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش استان سمنان از شغل مورد تصدی. طرح پژوهشی، شورای تحقیقات، اداره کل آموزش و پرورش استان سمنان. زارعی، هاجر (۱۳۷۶). بررسی عوامل انگیزش و بهداشتی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی بر اساس تئوری دو عامله هرزبرگ. پایان‌نامه کارشناس ارشد کتابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.

ساعتچی، محمود (۱۳۷۲). خلاقیت و نوآوری برای حل مشکلات. فصلنامه مطالعات مدیریت. دوم: ۱۱-۱۷.

سلیمانی، محمد رضا (۱۳۷۹). رضایت شغلی کتابداران و تاثیر آن بر کیفیت ارائه خدمات کتابخانه. کتابداری. ۳۵: ۴۹-۶۰.

عسکریان مصطفی (۱۳۷۸). روابط انسانی در مدیریت. تهران: امیرکبیر.  
 علوی، امین‌الله (۱۳۷۱). روانشناسی مدیریت و سازمان. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.  
 فحیمی زاده، فرزاد (۱۳۷۹). سازمان و مدیریت: تئوری‌ها، مسئولیت‌ها، و وظایف. تهران: نشر هستان.  
 قاسمی‌نژاد، افسر (۱۳۸۱). عوامل مؤثر بر رضایت یا خشنودی شغلی دبیران: بازنگری نظریه‌ها و پژوهش‌ها. فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش. دوره هشتم (۳۴): ۲۷-۳۲.  
 کاظمی حقیقی، ناصرالدین (۱۳۷۹). نقش امنیت شغلی در بهداشت روانی. فصلنامه علمی آموزش چشم‌انداز پیشگیری. دوره دوم (۲): ۵-۱۷.

کایا، ابرو (۱۳۷۵). رضایت شغلی کتابداران کشورهای در حال توسعه، ترجمه اسدالله آزاد. در گزیده مقالات / افلاک ۱۹۹۵ (ترکیه ۲۰-۲۶ اوت ۱۹۹۵). زیر نظر عباس حرّی؛ به همت تاج‌الملوک ارجمند. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

کیل قاسمی پور، مریم (۱۳۷۶). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شمال.

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 اطلاع رسانی پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

مک درمیند، چارلز دی (۱۳۷۹). نیازها، انگیزه‌ها و پول، ترجمه مرتضی شراره، در نوشته و ترجمه گروهی از اساتید و نویسندگان مدیریت. روانشناسی سازمانی و انگیزش. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

میر هاشمی، مالک (۱۳۸۵). سطح رضایت شغلی اعضای هیات علمی بر اساس نظریه دو عاملی هرزبرگ. فصلنامه علوم تربیتی و زمینه های وابسته. ۱(۲): ۲۸-۳۶

نوردپی، ورنون؛ هال، کالوین (۱۳۷۹). راهنمای زندگی‌نامه و نظریه‌های روانشناسان بزرگ. ترجمه احمد به‌پژوه، و رمضان دوستی. تهران: انتشارات تربیت.

هرسی، پاول؛ بلانچارد، کنت ایچ (۱۳۶۹). مدیریت رفتار سازمانی: استفاده از منابع انسانی. ترجمه قاسم کبیری. تهران: دفتر مرکز جهاد دانشگاهی.

- Abifarin, A. 0 RWYDMQJ VMI IQ1 IJ HUDQXQYHVMW OEUDUHV Library Management
- Burd, B. : RUNV YDCXV RI DFDGP IF OEUDUHV H SRUQJ WH UHDMRQKISVEHWHQ YDCXV ME VMMDFWRQ FRP P DW HQWDOG IQMQWR ODMH&KURWM 1 RUK&DROQD \$ UO
- Caplan, R. ' 7KHUHV RI -RE 6DMMDFWRQ Encyclopedia of Psychology. 1 HZ < RUN 2 [ IRUG8 QYHVMW3UHV 9 &DORSIR - 3HFFSWRQV Z RUN DQG Z RUN SOFH P HGDNUV RI WH UHDMRQKISV EHVHHQ ME OMD DQG HP SOR HH UHFWRQV Journal of Occupational and Organizational Psychology. 34
- ) DMK ' 8 SGDMRQ -RE 6DMMDFWRQ RI / IEUD 6XSSRUW6VMI The Alabama Librarian
- \* UIIQ 5 IFK : (1990).Management %RWRQ + RXJKWRQ0 IIOQ&R + RXM9 . 7UFNQJ DQG WFKHU VMMDFWRQ -RXLDORI ( GXFDARQD 5 HMDFK
- Landry Marie Broussard (2006).Perceptions of public library directors UH DGGJ ME VMMDFWRQ RI UHHUQH OEUDUQV>RQCH@ \$ YIDEGH KWSURTXHWP LFRP STGZ HE> 1 RY ©
- / HNH \* - %HW - . -RE 6DMMDFWRQ RI &DQGDQ 8 QYHVMW / IEUDUQV \$ 1 DMRQD6XCYH College and Research Librarians 58 (1):
- / RFNH ( \$ 7KH QDMUH DQG FDXHV RI ME VMMDFWRQ -RXLDORI American Academy of Business. 7
- 3RUV 1. -RE 6DMMDFWRQ DP RQ / IEUD GUFWRV Library management and Information Services
- 3RUV 1. -RE 6DMMDFWRQ DP RQ / IEUD 0 DQJHV DFWRWFOMUD VMG RI VMHV IUHCRP DQG ME FRQIWRQV New Library World . 104

7IP RVM \$ -. (2000). *Encyclopedia of Psychology*. 1 HZ < RUN 2 [ IRUG  
8 QYHVMW3UHW 9  
7 VJIDV 1. and Koustelios, A. 0 XOMUDM UHDMQKIS DQG  
GMFUP HQWYDQGW EHVHHQ ME VDMDFWRQ DQG EXLQRXW *Journal of  
Managerial Psychology*

