

فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات

دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار ۱۳۹۷

شماره پیاپی ۲۳، صص: ۱۶۴-۱۴۹

تاریخ دریافت مقاله: ۹۴/۰۹/۲۸

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۵/۰۴/۰۵

## انگیزش درونی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرداری با تأکید بر نقش آموزش ان.ال.پی

مهشید التماسی<sup>۱</sup>، معصومه التماسی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف: هدف این مطالعه بررسی تأثیر آموزش‌های برنامه‌ریزی عصبی-کلامی بر بهبود میزان رضایت شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور است.

روش‌شناسی: این پژوهش با روش پیمایشی-تحلیلی و ابزار پرسشنامه (پرسشنامه رضایت شغلی بری‌فیلد و روث، و پرسشنامه انگیزش هرمنس) در دو مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون انجام شده است. جامعه مورد مطالعه این پژوهش کتابداران کتابخانه‌های عمومی وابسته به سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران حدود ۲۳۰ نفر بوده که بر اساس جدول مورگان با خطای (۰/۰۶) تعداد ۱۲۴ نفر به صورت تصادفی به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

یافته‌ها: در مرحله پیش‌آزمون نتایج حاصل از دو پرسشنامه نشان داد که تنها ۳۵٪ افراد دارای رضایت شغلی بوده و میانگین کل پرسشنامه‌های رضایت شغلی ۲/۱۹ بود، از پرسشنامه انگیزه فردی نیز نتایج مشابهی بدست آمد و برای بررسی وجود ارتباط بین انگیزه و رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. پس از ارائه NLP نیز دو پرسشنامه توسط نمونه تکمیل و رضایت شغلی ۷۶٪ را نشان داد، همین نتیجه درباره انگیزه فردی نیز تکرار شد.

نتیجه: مهندسی ذهن بر تغییر دیدگاه افراد نسبت به خود و شغلشان تا حدود زیادی مؤثر است برای اطمینان از آزمون (خی<sup>۲</sup>) برای بررسی پیش‌آزمون و پس‌آزمون استفاده شد که ارتباط معنی‌داری را در سطح اطمینان ۰/۹۵ نشان داد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، انگیزش، کتابداران، برنامه ریزی عصبی-کلامی، ان.ال.پی

1. دانشجوی دکتری علوم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران. [Elt.mah@gmail.com](mailto:Elt.mah@gmail.com)

2. کارشناسی ارشد روانشناسی و کارشناس ارزشیابی مراکز تحقیقاتی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی. (نویسنده مسئول)

[eltemasi@ut.ac.ir](mailto:eltemasi@ut.ac.ir)

## مقدمه

کار جنبه‌ای از زندگی است که صرف نظر از منابع مالی، برخی از نیازهای اساسی آدمی، نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی و احساسات خود ارزشمندی را ارضا می‌کند، با وجود این کار می‌تواند منبع فشار روانی نیز باشد. در هر شغلی تعداد متنابهی از عوامل در ایجاد فشار روانی دخیل هستند؛ ماهیت شغل، نقش فردی یا حرفه‌اش در سازمان مزبور، فشارهای ناشی از پیشرفت شغلی، فضا و ساختار سازمان، ماهیت حاکم بر محیط کار و مشکلات ناشی از ارتباط سازمان و دنیای خارج از آن (سلیمان‌نژاد، ۱۳۸۳، ص ۳۵-۳۶).

کنترل این عوامل و هدایت آنها به سمتی که محیط کاری را برای فرد قابل قبول سازد، غالباً یک استراتژی فردی را می‌طلبد، که در آن فرد راه‌حل‌های مختلفی را برای مرتفع ساختن یک موقعیت نامطلوب ترسیم می‌کند و در از میان آنها یک راه‌حل خاص را انتخاب و به آن عمل می‌کند؛ این مهم در مباحث مهندسی ذهن (ان.ال.پی) به افراد آموخته می‌شود.

در حال حاضر ان.ال.پی را به عنوان فنی برای دست‌یابی به موفقیت در علوم روانشناسی، مدیریت، بازاریابی، ارتباطات و بسیاری علوم دیگر مدنظر قرار می‌دهند. ان.ال.پی هنر و علم موفق شدن و به کمال رسیدن است (اوکانر، ۱۳۷۵، ص ۱۲).

کتابداران مانند هر حرفه دیگری نیز از این قاعده مستثنی نیستند، لذا آموزش مهارت‌های مهندسی ذهن می‌تواند برای آنها نیز مؤثر و مفید باشد. در این نوشته سعی می‌شود که تأثیر این دسته آموزش‌ها را بر رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی با وجود تمام چالش‌ها و مشکلات سازمانی آنها مورد ارزیابی قرار گیرد.

## بیان مساله

در میان مشاغل، به نظر می‌رسد میزان رضایت شغلی کتابداران، به‌ویژه کتابداران کتابخانه‌های عمومی با توجه به نقش‌های عدیده آنها، که از مهم‌ترینشان می‌توان به تلاش برای ایجاد انگیزه و عادت مطالعه عمومی و ارتقاء جایگاه کتاب و کتابخانه در سطح عموم جامعه اشاره کرد، پایین‌تر از میزان مطلوب است؛ اما چرا کتابداران، به‌ویژه کتابداران کتابخانه‌های عمومی از شغل خود چندان رضایت ندارند؟ آیا حقوق و دستمزد آنها با سایر کارمندان بسیار متفاوت است؟ آیا شأن و منزلت آنها مورد توهین قرار می‌گیرد؟ آیا قادر به برقراری ارتباطات

اجتماعی سالم و کافی نیستند؟ و ... همه موارد مذکور می‌توانند در عدم رضایت شغلی هر فردی مؤثر باشند، اما آنچه تا حدود زیادی موجب شاد زیستن و موفقیت فردی و اجتماعی افراد می‌شود نگرش آنها به خود و توانمندی‌ها و رفتارهایی است که می‌تواند آنها را به سوی دستیابی به اهدافشان رهنمون کند، در واقع راز دستیابی به چنین نگرشی، انگیزه‌مندی است؛ انگیزش علت رفتارها است. انگیزش به عوامل موجود در یک فرد اشاره دارد که رفتار را در جهت یک هدف فعال می‌سازند (هافمن و ورنوری، ۱۳۸۱). رضایت شغلی نوع نگرش فرد نسبت به شغلش است. کسی که رضایت او بالا باشد دارای نگرشی مثبت نسبت به شغل خود است و کسی که رضایت شغلی کمی دارد بالعکس (تهوری، ۱۳۸۴، ص ۲۷).

امروزه یکی از راهکارهایی که برای افزایش انگیزش فردی و رضایت از شرایط فعلی در سازمان‌های مختلف توصیه می‌شود استفاده از برنامه‌ریزی عصبی-کلامی در میان کارکنان است. بسیاری از کارشناسان "ان.ال.پی" را همان مهندسی ذهن می‌دانند (روستا، ۱۳۸۸، ص ۱۵)، مهندسی ذهن را می‌توان آشنایی با کارکرد و ساختار ذهن هوشیار و ناهوشیار و بهره‌برداری بهینه از توانایی‌های شگفت‌انگیز آنها تعریف کرد. در واقع مهندسی ذهن، طراحی و مدیریت ذهن برای رسیدن به هدف‌های معین است (فیروزی، ۱۳۹۲)؛ اما معادل اصلی "ان.ال.پی" همان برنامه‌ریزی عصبی-کلامی است، که شهرت و اعتبار خود را از اواسط دهه ۱۹۷۰ در زمینه‌های ارتباطات، تجارت، رشد و پرورش شخصی و روان درمانی بدست آورده است. ان.ال.پی الگویی ارائه می‌دهد که زمینه‌های شناخت را در این موارد افزایش می‌دهد:

**عصبی:** فرایندهای فکری، نحوه استفاده از حواس بینایی، شنوایی، لامسه، چشایی و بویایی برای شناخت اتفاقاتی که پیرامون انسان رخ می‌دهد.

**زبانی:** کلمات، نحوه استفاده از زبان و تأثیر آن در خود و دیگران

**برنامه‌ریزی:** رفتار و چگونگی ساماندهی عقاید و رفتارهایی که نتایج مورد انتظار و همچنین غیرمنتظره‌ای به بار می‌آورد (شاپیرو، ۱۳۸۲، ص ۴).

در واقع الگویی که ان.ال.پی ارائه می‌کند در پی ایجاد فرایندی پویا و هم‌افزا<sup>۱</sup> بین نحوه تفکر و سخنان افراد و حتی سازمان‌هاست، شاید به همین دلیل است که برنامه‌ریزی عصبی-

کلامی در حوزه مدیریت و بازاریابی بسیار مورد توجه واقع شده است، اما اگر در ابعاد و تعاریف ارائه شده از آن به خوبی دقیق شویم به ارتباطات و مشابهت‌های زیادی بین الگوها و اصول ان.ال.پی و فرایند کار مرجع و مصاحبه مرجع کتابداری و اطلاع‌رسانی برمی‌خوریم که در متن مقاله به آنها اشاره می‌شود.

ان.ال.پی در بازاریابی و تبلیغات و ارتباطات بر سه پایه اساسی استوار است:

**الف. اعصاب و شبکه‌های عصبی:** در این بخش ان.ال.پی سعی می‌کند تا با شناخت دستگاه عصبی و نحوه دریافت و پردازش پیام در ذهن انسان، اثربخشی پیام خود را دوچندان کند، که در واقع از اهداف اصلی خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی در کتابداری است.

**ب. زبان و زبان‌شناسی:** در این بخش ان.ال.پی کلام و قدرت کلام را در ساختاردهی و مدیریت مخاطبان مورد بررسی قرار می‌دهد و سعی دارد تا از آن در راستای تحول و دگرگونی ارتباطات در حوزه‌های مختلف استفاده کند، این مورد نیز شباهت زیادی به فرایند کار مرجع در کتابخانه‌ها دارد.

**ج. برنامه‌ریزی:** برنامه‌ریزی عبارت از تهیه و توزیع و تخصیص امکانات، برای رسیدن به هدف‌های مطلوب، در حداقل زمان و با حداقل هزینه ممکن است. برنامه‌ریزی در ان.ال.پی در واقع محل اتصال دو گزینه قبلی یعنی اعصاب و شبکه‌های عصبی و زبان و زبان‌شناسی برای نیل به هدف مطلوب است، برنامه‌ریزی در ان.ال.پی تا حدودی به فرایند و اهداف مجموعه‌سازی و فراهم‌آوری در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مشابه است (روستا، ۱۳۸۸، ص ۱۷-۲۰).

هرزبرگ<sup>۱</sup> در سال ۱۹۵۹ تئوری انگیزش دو عاملی خود را بر اساس میزان رضایت شغلی ارائه نمود، مبحث اصلی در تئوری او تفکیک دو گروه از عوامل انگیزشی شامل عوامل بهداشتی و انگیزشی است، طبق این نظریه، عوامل انگیزشی منجر به افزایش رضایت شغلی می‌شوند، اما عوامل بهداشتی صرفاً منجر به کاهش نارضایتی شغلی می‌شوند. طبق نظریه هرزبرگ، عوامل انگیزشی شامل شش معیار مهم محتوای شغلی هستند: موفقیت، شناخت، نفس و ذات کار، مسئولیت‌پذیری، پیشرفت و امکان‌پذیر بودن رشد و ارتقا در شغل. عوامل بهداشتی نیز شامل معیارهای مهم زمینه شغل هستند: سیستم‌های سازمانی، سرپرستی، نحوه

1- Herzberg

تعامل با سرپرستان، شرایط کاری، نحوه تعامل و ارتباط با همکاران، زندگی شخصی، موقعیت و امنیت شغلی (عموزاد مهدیرجی و رضوی حاجی‌آقا، ۱۳۸۹، ص ۲۹ و ۳۰)؛ در مجموع عوامل ایجاد کننده انگیزه سبب اصلی رضایت از کار و عوامل سلامت محیط سبب اصلی نارضایتی از کار هستند. بنابراین انگیزه‌ها تحت عنوان عوامل درونی و مربوط به محتوای شغل و عوامل بهداشتی تحت عنوان عوامل بیرونی و مرتبط با محیط و شرایط کاری بیان می‌شوند (مورهد و گرفین، ۱۳۷۴، ص ۱۲)؛ بنابراین افزایش رضایت شغلی افراد با تأمین هرچه بیشتر عوامل انگیزشی ممکن خواهد بود.

به نظر می‌رسد که کتابداران کتابخانه‌های عمومی به ویژه کتابداران جوان و دارای تحصیلات دانشگاهی از رضایت شغلی پایینی برخوردار هستند. امری که احتمالاً بیشتر از آن‌که مرتبط با نیازهایی مثل میزان حقوق دریافتی، امکان پیشرفت شغلی و فضا و محیط کاری باشد، به انگیزش فردی کتابداران وابسته است.

با توجه به عوامل درونی انگیزش از دیدگاه هرزبرگ؛ ارتقای عواملی چون حس موفقیت، مسئولیت‌پذیری، شناخت، و امکان رشد و بالندگی فردی در شغل، که در واقع شاید بتوان آنها را از عوامل فردی و درونی (عواملی که به خود فرد بازمی‌گردد و وابسته به دید و نگرش او نسبت به خود و توانمندی‌هایش است) به‌شمار آورد، می‌تواند میزان رضایت شغلی را در هر فردی از جمله کتابداران افزایش دهد؛ لذا هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر آموزش برنامه‌ریزی عصبی-کلامی بر افزایش میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی، از طریق افزایش خودباوری آنها، و ارتقای دیدگاه کتابداران به نقش و حرفه آنهاست. برای دستیابی به هدف این پژوهش و با توجه به نظریه انگیزش دو عاملی هرزبرگ فرضیات زیر در این نوشته مورد بررسی قرار خواهند گرفت:

۱. رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی پایین است.
۲. میزان رضایت شغلی کتابداران با عوامل انگیزشی درونی آنها مرتبط است.
۳. ارائه یک دوره آموزشی ان.ال.پی می‌تواند میزان انگیزه را در کتابداران افزایش می‌دهد.
۴. افزایش انگیزه فردی، موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود.

## پیشینه پژوهش

تحقیقات مختلف با موضوع سنجش میزان رضایت شغلی کتابداران انجام شده است، که به برخی از آنها عبارتند از:

دری منش (۱۳۷۳) در پایان‌نامه خود با عنوان " بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی شهر تهران" میزان رضایت شغلی کتابداران را بر اساس ارکان هرم مازلو مورد ارزیابی قرار داده، که نتایج این پژوهش نشان‌دهنده رضایت شغلی پایین کتابداران در برخی متغیرها و رضایت متوسط آنها در پاره‌ای دیگر از متغیرها بوده است.

باقری (۱۳۷۹) در مقاله‌ای با عنوان "بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهرستان" کرج نشان داد که میزان رضایت کتابداران از امکانات مادی، آموزشی و امنیت شغلی در سطحی پایین‌تر از حد متوسط، رضایت از مدیریت و پایگاه اجتماعی در حد متوسط و رضایت از روابط انسانی موجود در محیط کار بیش از حد متوسط است و در مجموع میزان رضایت کتابداران از جنبه‌های مختلف شغلی، در سطح پایینی است. همچنین، در این پژوهش بین میزان رضایت شغلی و رشته تحصیلی و نوع کار در بخش خدمات فنی کتابخانه ارتباطی مثبت و معنادار مشاهده گردید و با توجه به این یافته‌ها رضایت کتابداران متخصص بیش از کتابداران غیر متخصص بود. بر اساس سایر یافته‌ها، بیش از نیمی از افراد جامعه مورد مطالعه (۶۱٪) علاقه شخصی را انگیزه گرایش به حرفه کتابداری ذکر نموده‌اند. سلیمانی (۱۳۷۹) در مقاله‌ای با عنوان " رضایت شغلی کتابداران و تأثیر آن بر کیفیت ارائه خدمات کتابخانه" در این مقاله رضایت شغلی به عنوان یک متغیر وابسته که متأثر از عوامل مختلفی چون محتوای شغل، سیستم پاداش، سرپرستی، همکاران مناسب، رشد کیفی کتابداران (آموزش) و شرایط فیزیکی محیط کتابخانه و هم به عنوان یک متغیر مستقل که بر عوامل مختلفی چون عملکرد کتابداران، غیبت، جابه‌جایی و نیز سلامت جسمانی و روانی آنها تأثیر دارد، مورد مطالعه قرار گرفته است.

مهرزاد (۱۳۸۰) پایان‌نامه‌ای با عنوان "بررسی رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان گیلان" به بررسی عوامل مؤثر در رضایت شغلی کتابداران در سطح استان گیلان پرداخته است، و به نتایجی مشابه نتایج پژوهش دری منش رسیده است.

حریری (۱۳۸۰-۸۱) "مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم تحقیقات و فناوری واقع در

مراکز استان‌های کشور" به بررسی مقایسه‌ای میزان رضایت کتابداران دانشگاه آزاد و دانشگاه‌های وزارت علوم پرداخته که در پایان به این نتیجه رسیده است که تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایت شغلی در این دو گروه وجود ندارد.

اشرفی ریزی (۱۳۸۲) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان " بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در استان اصفهان" نشان داد که میزان رضایت کتابداران از امکانات مادی و رفاهی شغل، امنیت شغلی، قدردانی در قبال سعی و تلاش، امکان ترقی به مراحل بالاتر شغلی و موقعیت‌های توسعه توانایی‌ها و کسب تخصص بیشتر، در سطح پایین است. سایر یافته‌ها نشان داد رضایت کتابداران از مدیریت کتابخانه و روابط با همکاران و مراجعه‌کنندگان و خلاقیت و ابتکار عمل در سطح بالا و رضایت از موقعیت و پایگاه اجتماعی حرفه کتابداری در جامعه، ارزشیابی کار، تصمیم‌گیری مستقل در محیط کاری و منطقی بودن وظایف محول شده در سطح متوسط است. ترکیان تبار (۱۳۸۲) در پایان‌نامه‌ای با عنوان " بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی استان کهگیلویه و بویراحمد" به بررسی عوامل مختلفی چون روابط انسانی، حقوق و دستمزد، شرایط و امکانات و سایر فاکتورهای مؤثر در رضایت شغلی پرداخته و هریک را به‌طور جداگانه مورد تحلیل قرار داده است.

بطلانی اصفهانی (۱۳۸۸) در پایان‌نامه خود با عنوان " بررسی رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان تهران" به بررسی تأثیر عوامل مختلف سلامت روانی بر میزان رضایت شغلی کتابداران پرداخته است. و نشان داده است که سلامت روانی افراد تأثیر مستقیم بر رضایت آنان از شغل خود دارد.

پوزر<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌ها و شرایط شغلی آنها را در دانمارک و بریتانیای کبیر مطالعه کرد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد ملیت نقش مهمی در رابطه با عواملی مانند استرس و آزادی در تصمیم‌گیری دارد. سایر یافته‌ها حاکی از این بود که رضایت شغلی با ملیت ارتباط دارد و علاوه بر آن، مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی دانمارک رضایت بیشتری نسبت به مدیران کتابخانه‌های عمومی آن کشور دارند. در این پژوهش، رابطه‌ای بین اندازه

کتابخانه محل کار و رضایت شغلی مشاهده نشد. بر اساس سایر یافته‌ها، بین سطح رضایت شغلی مدیران کتابخانه‌های مورد بررسی و میزان استرس، همبستگی بسیار قوی مشاهده گردید و مدیران کتابخانه‌های بریتانیای کبیر استرس بیشتری نسبت به همکاران خود در دانمارک داشتند.

مک کورمک و نیکول ایوا<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در مقاله‌ای رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های کانادا را بر اساس قوانین کتابخانه‌های آنها مورد ارزیابی قرار داد که رضایت شغلی پایینی را نشان می‌داد. لیسن و بویداستون<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در مقاله خود به بررسی میزان رضایت کتابداران بخش فهرست‌نویسی کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته و به این نتیجه رسیده است که اغلب آنها از شغل خود راضی هستند و تمایل به انتخاب مجدد این شغل دارند.

شریف الاسلام و محبوب الاسلام<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) در مقاله خود به درک میزان رضایت کارکنان کتابخانه با استفاده از هشت بعد رضایت شغلی، از جمله محیط کار، دستمزد، ارتقاء، نظارت، ماهیت کار، امکانات آموزشی قوانین کتابخانه، و مقررات، و موقعیت اجتماعی پرداخته‌اند و راه کارهایی را ارائه کرده‌اند؛ مروری بر این پیشینه‌ها نشان می‌دهند که در اغلب پژوهش‌های انجام شده، محققان به دنبال علل مختلف رضایت یا عدم رضایت شغلی کتابداران بوده‌اند و هر یک از رویکرد و دیدگاهی خاص، دلایل مختلفی را عامل شرایط مورد مطالعه دانسته است، اما آنچه در این بین خودنمایی می‌کند عدم توجه محققان به ارائه راهکاری عملیاتی در جهت بهبود انگیزش درونی کتابداران است به نحوی که تا حدودی هرچند اندک بتواند از فشارهای روانی عوامل بیرونی بر آنها بکاهد.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با روش پیمایشی-تحلیلی و ابزار پرسشنامه انجام شده است. پیمایشی است از آن جهت که با مجموعه‌ای از اطلاعات سازمان‌یافته و منظم که می‌توان آنها را در به‌صورت سازمان یافته ارائه کرد سروکار دارد و تحلیلی از آن جهت که از اطلاعات گردآوری شده برای تحلیل شرایط موجود و ممکن استفاده می‌شود نه فقط برای توصیف ویژگی‌های جامعه مورد مطالعه.

1- Nansy McCormack and Nikol Eva

2- Joan M. Leysen and Jeanne M. K. Boydston

3- Mahbubul Islam and Shariful Islam



جامعه مورد مطالعه در این پژوهش کتابداران کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری با تعداد تقریبی ۲۳۰ نفر بود که بر اساس فرمول تعیین حجم نمونه کوکران با درجه اطمینان ۰,۹۵ و با در نظر گرفتن مقدار خطای ۰,۰۶، تعداد ۱۲۴ کتابدار به‌طور تصادفی به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابتدا از کتابداران خواسته شد تا پرسشنامه "رضایت شغلی بری فیلد و روث" که دارای ۱۹ پرسش بر اساس شاخص ۵ بخشی لیکرت است و پرسشنامه انگیزش هرمنس (با پاره‌ای تغییرات) که دارای ۲۸ پرسش است و برای اطمینان از حفظ پایایی آلفای کرونباخ آن دوباره محاسبه شد (از حدود ۴۰ نفر از کتابداران خواسته شد تا پرسشنامه مدنظر را تکمیل نمایند سپس داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفته و میزان آلفای کرونباخ آن حدود ۰,۷۹ محاسبه گردید)؛ را تکمیل نمایند. سپس نتایج حاصل از این دو پرسشنامه بر اساس پراکندگی‌های داده‌ها مورد تحلیل قرار گرفت و میزان همبستگی رضایت شغلی و انگیزش در میان نمونه مورد نظر از طریق محاسبه ضریب همبستگی اسپیرمن برآورد شد. و در ادامه طی یک دوره دو ماهه فیلم‌های آموزشی و جزواتی در زمینه آموزش برنامه‌ریزی عصبی-کلامی در اختیار نمونه مورد مطالعه قرار گرفت و پس از آن دوباره از آنها خواسته شد تا پرسشنامه‌های مذکور را تکمیل کنند و از آزمون کای (خی<sup>۲</sup>) برای بررسی تأثیر دوره آموزشی مورد نظر پیش و پس اجرای دوره آموزشی، استفاده شد و پراکندگی‌ها مدنظر قرار گرفت.

### یافته‌های پژوهش

پرسش‌نامه‌های رضایت شغلی بر اساس میانگین طیف لیکرت، ۳ و بالاتر برای رضایت شغلی بالا و میانگین پایین‌تر از ۳ برای رضایت شغلی پایین، مورد بررسی قرار گرفته است، که نتایج این بررسی در جدول شماره ۱ آمده است:

جدول ۱. میزان رضایت شغلی پیش از دوره NLP

میانگین کل پرسش‌نامه‌ها	$\geq 3$ درصد پرسشنامه‌ها با میانگین	$< 3$ درصد پرسشنامه‌ها با میانگین
۲,۱۹	۳۵٪	۶۵٪

همان‌طور که از جدول ۱ پیداست اغلب کتابداران نمونه (حدود ۶۵٪) از شغل خود رضایت کافی نداشته‌اند. سایر یافته‌ها به تفکیک سؤالات پرسش‌نامه عبارت‌اند از:

حدود ۹۰٪ افراد عدم تفرغ از شغل خود را اعلام نموده‌اند یعنی پاسخ‌دهندگان در پاسخ به سؤالات ۵، ۱۱، ۱۲، ۱۵ پرسش‌نامه گزینه‌های مخالف و یا به شدت مخالف را ذکر کرده بودند (امتیاز ۱ یا ۲). اما حدود ۶۷٪ آنها خود را مجبور به انجام این شغل دانسته‌اند، و حدود ۸۹٪ از پاسخ‌دهندگان نیز عواملی را در شغل خود نامطلوب دانسته‌اند که ممکن است قابل حل باشد (پاسخ به سؤال شماره ۱). حدود ۶۳٪ افراد شغل خود را خسته‌کننده دانسته‌اند و تنها ۵٪ افراد به‌طور قطع اعلام نموده‌اند که هرگز در آینده چنین شغلی را انتخاب نمی‌کنند و ۱۸٪ آنها در پاسخ به سؤال آخر پرسشنامه ابراز بلا تکلیفی و حدود ۷۷٪ پاسخ‌دهندگان نیز مخالف عدم انتخاب مجدد این شغل بوده‌اند. بنابر یافته‌ها می‌توان گفت که فرض رضایت شغلی پایین کتابداران مورد مطالعه قابل اثبات است. بررسی ارقامی که از تحلیل پرسش‌نامه‌ها در بالا آمده است نشان می‌دهد که اغلب افراد شغل خود را در صورتی که برخی تغییرات در آن ایجاد شود دوست خواهند داشت. از یافته‌های بالا به‌خوبی می‌تواند درک کرد که کتابداران مورد مطالعه از شغل خود متنفر نبوده (عوامل انگیزشی نه عوامل بهداشتی) و اغلب آنها اگر دوباره فرصت انتخابی داشته باشند همین شغل را انتخاب می‌کنند.

برای آزمون فرضیه دوم از پرسشنامه انگیزش هرمنس استفاده شد، تحلیل این پرسشنامه به مراتب از پرسشنامه اولی مشکل‌تر بود چراکه امتیازدهی به پاسخ‌ها در آنها به دلیل تفاوت طیف امتیازدهی از هر سؤال به سؤال بعدی با مشکل بیشتری همراه بود، اما از آن جهت که پاسخ‌گویان را به مطالعه و تفکر در هر سؤال وادار می‌کرد در راستای نیل به هدف اصلی بسیار مفید بود. نتایج تحلیل پرسشنامه انگیزش هرمنس در جدول شماره ۲ به تفکیک سؤالات مرتبط ارائه شده است.

همان‌طور که از جدول ۲ پیداست اغلب پاسخ‌دهندگان پیش از اشتغال به کار در کتابخانه، به کتابداری علاقمند بوده‌اند و حتی پس از اشتغال نیز همچنان اغلب آنها به کار کتابداری علاقمندند و این بخش با یافته‌های بدست آمده از پرسشنامه رضایت شغلی هم‌خوانی دارد؛ مورد بعدی که در هر دو پرسشنامه مشهود است خستگی و دلزدگی افراد است.

اما برای اطمینان از ارتباط و معنی‌داری رابطه بین انگیزش و رضایت شغلی از ضریب همبستگی اسپیرمن و بر اساس آزمون معنی‌داری ضریب همبستگی اسپیرمن در نمونه‌های بیش از ۱۰ نفر

(تقریب نرمال  $Z$ ) استفاده شد که همبستگی مثبت و معنادار ( $Z=2/81$ ) را در سطح اطمینان ۰,۹۵ به نمایش گذاشت به این معنی که هرچه انگیزش فردی بیشتر، رضایت شغلی بالاتر خواهد بود.

جدول ۲. نتایج تحلیل پرسشنامه هرمنس به تفکیک ابعاد مرتبط پیش از آموزش NLP

ردیف	محور اصلی مورد بررسی	درصد هر محور در میان پاسخ دهندگان
۱	علاقه‌مند بودن به کار کتابخانه	۶۲٪
۲	به نظر پاسخ‌دهندگان دیدگاه دیگران در مورد آنها تاچه حد مثبت است	۲۴٪
۳	میزان رضایت فرد از خدماتی که به مراجعان ارائه می‌کند	۳۹٪
۴	میزان اهمیت پاسخ‌گو به ارائه خدمات مناسب (شامل پشتکار، مسئولیت‌پذیری و... درقبال مراجعان)	۴۱٪
۵	علاقه‌مندی پاسخ‌دهندگان به کار کتابداری پیش از اشتغال	۷۱٪
۶	پاسخ‌دهندگان توانمندی‌های خود را تا چه حد مثبت می‌دانند	۸۴٪
۷	نظر پاسخ‌دهندگان درباره کارآمدی همکاران خود چقدر مثبت است	۳۷٪
۸	پاسخ‌دهندگان چه حد خود را پر مشغله و خسته می‌دانند	۷۷٪

برای آزمودن نقش ان.ال.پی بر افزایش انگیزش فردی و رضایت شغلی به کتابداران مورد مطالعه کتب، جزوات و فلیم‌های آموزشی در حوزه ان.ال.پی ارائه، و از آنها خواسته شد تا در صورت اشکال یا ایجاد ابهام به صورت الکترونیکی با متخصصی که دارای سوابق مفید در زمینه آموزش ان.ال.پی است مشورت کنند، برای انتخاب مشاوره که بتواند در صورت لزوم با کتابداران همکاری نماید سوابق تعدادی از مدرسان و مشاوران سازمان مدیریت صنعتی در زمینه ان.ال.پی مورد ارزیابی قرار گرفت و با آنها مذاکره‌ای انجام شد، و از میان آنها یک نفر حاضر به همکاری با این طرح شد. پس از یک دوره دو ماهه مجدداً از کتابداران خواسته شد تا به پرسشنامه‌های مذکور پاسخ دهند که نتایج آن در جداول ۳ و ۴ ارائه شده است:

جدول ۳. میزان رضایت شغلی پس از آموزش NLP

میانگین کل پرسش‌نامه	$<3$ درصد پرسشنامه‌ها با میانگین	$\geq 3$ درصد پرسشنامه‌ها با میانگین
۳,۸	۲۴٪	۷۶٪

نتایج جدول شماره ۳ و مقایسه آن با داده‌های جدول شماره ۱ به خوبی بیان‌گر تفاوت رضایت شغلی کتابداران نمونه قبل و پس از دوره آموزشی است.

جدول ۴. نتایج تحلیل پرسشنامه هرمنس به تفکیک ابعاد مرتبط پس از آموزش NLP

ردیف	محور اصلی مورد بررسی	درصد هر محور در پاسخ دهندگان
۱	علاقمند بودن به کار کتابخانه	۶۸٪
۲	به نظر پاسخ‌دهندگان دیدگاه دیگران در مورد آنها تاچه حد مثبت است	۶۳٪
۳	میزان رضایت فرد از خدماتی که به مراجعان ارائه می‌کند	۶۶٪
۴	میزان اهمیت پاسخ‌گو به ارائه خدمات مناسب (شامل پشتکار، مسئولیت‌پذیری و... در قبال مراجعان)	۷۲٪
۵	علاقمندی پاسخ‌دهندگان به کار کتابداری پیش از اشتغال	۷۱٪
۶	پاسخ‌دهنده توانمندی‌های خود را تا چه حد مثبت می‌داند	۸۹٪
۷	نظر پاسخ‌دهندگان درباره کارآمدی همکاران خود چقدر مثبت است	۷۳٪
۸	پاسخ‌دهندگان چه حد خود را پر مشغله و خسته می‌دانند	۲۱٪

به خوبی از یافته‌های ارائه شده در دو جدول ۳ و ۴ پیداست که دوره آموزشی ان.ال.پی تا حدود زیادی توانسته دیدگاه افراد را نسبت به خود و شغلشان تغییر دهد. در واقع یافته‌های دو مرحله آزمون (پیش‌آزمون و پس‌آزمون) مبین این مهم است که افزایش عوامل انگیزشی درونی (بر اساس نظریه هرزبرگ) می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی شود. در واقع در این پژوهش دوره آموزش ان.ال.پی به‌عنوان یک راه حل در افزایش انگیزش درونی توانسته است میزان رضایت شغلی را در کتابداران نمونه بیش از ۵۰٪ افزایش دهد، و میانگین کلی پرسشنامه رضایت شغلی را به میزان قابل توجهی (حدود ۱,۷۹) افزایش داده است، یعنی تعداد افرادی که پرسشنامه‌های آنها دارای میانگین بالای ۳ (نشان دهنده رضایت شغلی بالا) بوده است به‌طور قابل توجهی افزایش یافته است.

ارتباط و تأثیر دوره آموزشی مدنظر با استفاده از آزمون مجذور کای در سطح اطمینان ۰,۹۹ مورد ارزیابی قرار گرفت و وجود ارتباط مثبت را در این سطح به نمایش گذاشت به این معنی که دوره آموزشی ان.ال.پی در افزایش رضایت شغلی مؤثر بوده است.

در تحلیل پرسشنامه انگیزش نیز مقایسه داده‌های دو جدول ۲ و ۴ به خوبی نشان می‌دهد که دوره آموزشی مذکور علاقمندی کتابداران نمونه را به شغل و کار خود حدود ۵۰٪، خودباوری (باور به توانمندی‌ها و دیدگاه مثبت دیگران به آنها) آنها را حدود ۴۰٪، رضایت فردی (لذت از خدمات و امور محوله) را حدود ۳۰٪ و مسئولیت‌پذیری و پشتکار آنها را حدود ۴۰٪ افزایش و در مقابل احساس خستگی و دلزدگی آنها را از کار خود حدود ۵۰٪ کاهش داده است. این داده‌ها مبین اثربخشی مطلوب دوره آموزشی ان.ال.پی بر کتابداران نمونه مورد مطالعه است و به نظر می‌رسد، این آموزش نه تنها برای کتابداران بلکه برای تمام مشاغل دیگر نیز قابل ارائه باشد.

## بحث و نتیجه‌گیری

انگیزش و رضایت شغلی را می‌توان دو رکن اساسی موفقیت فردی دانست. همان طور که در بالا نیز به آن اشاره شد ان.ال.پی در پی افزایش انگیزش است تا فرد به خود باوری رسیده و بتواند توانمندی‌های خود را به طور کامل ارائه کند.

متأسفانه کتابداران از رضایت شغلی مناسبی برخوردار نیستند چنانکه در پژوهش‌های دری منش (۱۳۷۵)، باقری (۱۳۷۸) و اشرفی ریزی (۱۳۸۲) نیز نشان داده شده است که رضایت کتابداران از متغیرهایی چون ارزشیابی کار و قدردانی در قبال سعی و تلاش، کم‌تر از حد متوسط بوده است؛ و از سوی دیگر متغیرهایی چون موقعیت و پایگاه حرفه کتابداری و تصمیم‌گیری مستقل نیز در همین پژوهش‌ها در حد متوسط بوده که این نتیجه در پژوهش پورز (۲۰۰۳) نیز تکرار شده است.

در این پژوهش سعی شد تا تأثیر آموزش برنامه‌ریزی عصبی-کلامی بر کتابداران مورد ارزیابی قرار گیرد که در فاز اول آن که بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران بود نتایج پژوهش‌های قبلی تا حد زیادی تأیید شد؛ اما فاز دوم پژوهش که ارائه دوره آموزشی ان.ال.پی و بررسی میزان تأثیر آن بود با توجه به اینکه در پژوهش‌های قبلی مورد ارزیابی به این مهم

پرداخته نشده بود، یافته‌ها به صورت دست اول و تقریباً غیرقابل مقایسه با سایر پژوهش‌ها ارائه شد، که یافته‌ها حاکی از بهبود چشم‌گیر انگیزه افراد و به تبع آن افزایش رضایت شغلی در میان کتابداران بود که این مهم، مطلب تهوری (۱۳۸۰) را که عنوان می‌کند، نگرش افراد به شغلشان تأثیر مستقیم بر رضایت شغلی آنان دارد، و همچنین یافته‌های هرزبرگ (۱۹۹۵) در تأثیر انگیزش فردی بر رضایت شغلی را تأیید می‌کند؛ همچنین یافته‌ها نشان می‌دهند که ان.ال.پی موجب شده است تا کتابداران اهمیت بیشتری به وظایف خود داده و نقش و جایگاه خود را بهتر و بیشتر بشناسند، و لذا آنها پس از آشنایی با ان.ال.پی توانستند گرایش‌های منفی و آزاردهنده که موجب خستگی و دلزدگی آنها از شغلشان، کاهش اعتماد به نفس آنها، عدم اقبال به پشتکار و کاستی در مسئولیت‌پذیری آنها و در نهایت کاهش خودباوری و علاقمندی آنها به کتابداری بود (این موارد از مشتقات انگیزش درونی از نظر هرزبرگ هستند) را از خود دور کرده و با محیط و کاربران خود بهتر و بیشتر ارتباط برقرار کنند، آنها کمتر به نقاط منفی شغل خود توجه می‌کردند و برای پذیرش وضعیت موجود و به اصطلاح دیدن نیمه پر لیوان و توجه بیشتر به نقاط قوت شغلشان سعی بیشتری می‌کردند.

برای کتابداران چندان مهم نبود که دیگران پیش از برخورد با آنها چطور درباره آنها قضاوت می‌کنند و سعی می‌کردند تا قضاوت افراد را پس از برخورد به شکل دلخواه خود تغییر دهند. بنابراین، به نظر می‌رسد تغییر نگرش کتابداران نسبت به شغل و توانمندی‌هایشان تا حدود زیادی می‌تواند در ارتقاء سطح رضایت شغلی در آنها مؤثر باشد و در میان راه‌حل‌های مختلف جهت افزایش انگیزه فردی، ان.ال.پی می‌تواند تا حدود زیادی مؤثر واقع شود. در ادامه به نظر می‌رسد ارائه برخی پیشنهادات در این زمینه شاید بتواند تا حدودی مدیران کتابخانه‌ها و کتابداران را در ارتقای انگیزش و رضایت شغلی یاری کند:

۱. مدیران کتابخانه‌ها به صورت دوره‌ای (در فواصل زمانی مشخص) اقدام به برگزاری دوره‌های آموزشی ان.ال.پی و مهندسی ذهن نمایند.
۲. مدیران کتابخانه‌ها با توجه به حساسیت حرفه کتابداری و ارتباط آن با جامعه به جنبه‌های روان‌شناختی کارکنان توجه بیشتری نشان دهند.
۳. در دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی کتابداری نحوه مدیریت خود و مسایل روان‌شناختی بیشتر مورد توجه قرار گیرند.

پرواضح است که موارد بیان شده تنها بخشی از پیشنهاداتی است که می‌توان به مدیران کتابخانه‌ها و دست‌اندرکاران آموزش کتابداری و البته به تمامی مدیران و مسئولان آموزشی، جهت افزایش رضایت شغلی و به تبع بهبود بهره‌وری و بازدهی بیشتر نیروی انسانی؛ ارائه نمود.

### منابع

اشرفی ریزی، حسن (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در استان اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران، تهران.

اوکانر، جوزف؛ سیمور، جان (۱۳۸۳). برنامه‌ریزی عصبی-کلامی ان.ال.پی. روانشناسی جدید شخصیت. ترجمه مهدی قراچه داغی. تهران: البرز.

باقری، فاطمه (۱۳۷۹). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهرستان کرج. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳ (۱).

بطلانی اصفهانی، فهیمه (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.

ترکیان تبار، منصور (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی استان کهگیلویه و بویراحمد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.

تهوری، زهرا (۱۳۸۴). بررسی رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش "مدیریت پردازش" کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، ۲۱ (۲).

حریری، نجلا (۱۳۸۰). مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم تحقیقات و فناوری واقع در مراکز استان‌های کشور، پایان‌نامه دکتری کتابداری اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.

دری منش، مهناز (۱۳۷۳). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران.

روستا، احمد، و علی خویه (۱۳۸۸). مهندسی ذهن *ان.ال.پی* در بازاریابی، تبلیغات و ارتباطات. تهران: رسا.

سلیمان‌نژاد، حمیرا (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین استرس حرفه‌ای و رضایت شغلی در کارکنان سازمان‌های دولتی شهر ایلام، سال ۱۳۸۰. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام*، ۱۲(۴۴ و ۴۵).

سلیمانی، محمدرضا (۱۳۷۹). رضایت شغلی کتابداران و تأثیر آن بر کیفیت ارائه خدمات کتابخانه. *کتابداری*، ۳۵.

شاپیرو، مو (۱۳۸۲). *هم‌فزایی "برنامه‌ریزی عصبی-زبانی" در یک هفته*. تهران: کیفیت و مدیریت. عموزاد مهدیرجی، حنان؛ رضوی حاجی آقا، حسین (۱۳۸۹). نظریه دو عاملی هرزبرگ؛ معتبر یا بی‌اعتبار؟ *تدبیر*، (۲۱۸).

فیروزی، عبدالوهاب (۱۳۹۲). مهندسی ذهن و خلاقیت (پروژه مدیریت علمی). *اندیشه خانواده*، (۱۲).

مورهد، جی؛ گریفن، آر (۱۳۷۴). *رفتار سازمانی*، ترجمه سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: مروارید.

مهرزاد، فیروزه (۱۳۸۰). بررسی رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان گیلان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.

هافمن، کال؛ ورنوری، مارک؛ ورنوری، جودیت (۱۳۸۱). *روان‌شناسی عمومی (از نظریه تا کاربرد) جلد دوم*. ترجمه هادی بحیرایی [و دیگران]. تهران: ارسباران.

Islam, Mahbubul; Islam, Shariful (2011). Job satisfaction of university library employees: A study of two university libraries in Bangladesh. *Business Information Review*, ۲۸(۳).

Leysen, Joan M; Boydston, Jeanne M. K (2009). Job Satisfaction among Academic Cataloger Librarians. *College & Research Libraries*, ۷۰(۳).

McCormak, Nansy; Eva, Nikol (2009). If You Could Do It All Again: Job Satisfaction and Law Library Workers in Canada. *Library Review*, (241).

Pors, Niels (2003). Job Satisfaction among Library Managers: a cross cultural study of stress, freedom and job conditions. *New Library World*, 104(1194/1195).