

بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد

سیدعلیرضا افشانی^۱، محمد توکلی زاده‌راوری^۲، فرامرز سهیلی^۳،

اکرم جنتی‌فر^۴

چکیده

هدف: این پژوهش به منظور بررسی میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد و رابطه‌ی این دو متغیر انجام شده است.

روش: در این پژوهش از روش پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد بودند که طبق آمار اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان یزد، تعداد آنها ۱۸۱ نفر بوده است. سعی شد همه آنها مورد مطالعه قرار گیرند یا به عبارت دیگر، سرشماری صورت گیرد ولی با توجه به عدم همکاری برخی از کتابداران، در مجموع ۱۵۳ پرسشنامه تکمیل گردید. ابزار مورد استفاده در این مطالعه، پرسشنامه بوده است. اعتبار ابزار به شیوه محتوایی و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به دست آمد.

یافته‌ها: تعهد سازمانی کتابداران بیش از حد متوسط بوده ولی میزان رضایت شغلی آنها تفاوت معنی داری با متوسط نظری نداشته است. بین میانگین میزان رضایت شغلی و میزان تعهدسازمانی مردان و زنان تفاوت معنی داری وجود نداشت. بین میزان رضایت شغلی و میزان تعهدسازمانی رابطه مستقیم و معنی داری وجود داشت.

واژه‌های کلیدی: کتابدار، رضایت شغلی، تعهدسازمانی، کتابخانه، استان یزد.

۱. دانشیار گروه جامعه‌شناسی دانشگاه یزد afshanalireza@yazduni.ac.ir

۲. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه یزد mravari@yahoo.com

۳. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور (نویسنده مسؤل) fsohieli@gmail.com

۴. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه یزد akramjanati.90@gmail.com

مقدمه و بیان مسأله

جامعه امروز، جامعه سازمانی است. امروزه، بخش عمده‌ای از زندگی افراد، در سازمان‌ها یا در ارتباط با سازمان‌ها سپری می‌شود. هر سازمانی با انجام دادن وظایف چندگانه یا تخصصی، هدف‌های عام یا خاصی را برای جامعه و مردم آن محقق می‌سازد. این هدف‌ها و وظایف بسیار دشوارتر و پیچیده‌تر از آنند که به وسیله یک فرد یا گروه کوچک تحقق‌پذیر و انجام‌یافتنی باشد، از این رو گردش امور زندگی، وابسته به سازمان‌ها، و پیشرفت و بقای جامعه تابع کار و عملکرد مؤثر آنهاست.

نیروی انسانی، مهم‌ترین سرمایه سازمان‌هاست و هر چه این سرمایه کیفیت مطلوب‌تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان، بیشتر خواهد شد، لذا باید در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی تلاش فراوانی کرد؛ چرا که این اقدام هم به نفع سازمان است و هم به نفع افرادی که حاضرند فراتر از وظایف مقرر، فعالیت کنند. وجود چنین نیرویی در سازمان توأم با بالا رفتن سطوح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت، تأخیر و ترک خدمت کارکنان است و وجهه سازمان را در اجتماع، مناسب جلوه داده زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌آورد. بر عکس نیروی انسانی با احساس وفاداری و تعهد سازمانی کم و متمایل به ترک سازمان، نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمانی حرکت نمی‌کند، بلکه در ایجاد فرهنگ بی‌توجهی نسبت به مسایل و مشکلات سازمان در بین دیگر همکاران موثر می‌باشد.

رضایت شغلی معادل واژه Job Satisfaction است. رضایت، وضعیتی غایی از فرآیندی روانشناختی است. همچنین رضایت شغلی مفهومی چند بعدی است که شامل مجموعه‌ای از احساسات مطلوب و نامطلوب شاغلین از مشاغلشان می‌شود (برنال، کاستل، ناوارو و تورس^۱، ۲۰۰۵). بر حسب نظر فوگارتی^۲ رضایت شغلی وضعیتی است که در آن کارکنان از تلاش‌هایشان در محیط کار لذت می‌برند. وی معتقد است زمانی که یک کارکن سطح بالایی از رضایت شغلی داشته باشد، این به آن معنی است که وی به شغلش نگرش مثبت دارد.

1. Bernal, Castel, Navarro Torres
2. Fogarty

مطالعه رضایت شغلی از سال ۱۹۳۵ که نخستین بار توسط هاپاک^۱ مورد توجه واقع شد تاکنون موضوع بحث و پژوهش پژوهشگران بسیاری بوده است، به طوری که تا سال ۱۹۹۲ بیش از ۵۰۰۰ مطالعه فقط در آمریکا در این مورد منتشر شده است (تامپسون^۲، ۱۹۷۷، ص ۱). به طور خلاصه مطالعه رضایت شغلی از سه بعد دارای اهمیت است:

بعد فردی؛ که در واقع تأثیر آن در رفتار کارکنان را در حسن انجام وظیفه (کار) تعیین می‌کند (توسلی، ۱۳۷۵ : ۱۳۵). این امر به آن علت است که رضایت شغلی در واقع پاسخ عاطفی یا احساسی نسبت به شغل فرد تعریف شده است.

بعد سازمانی؛ یعنی تأثیر رضایت شغلی در متغیرهای سازمانی. رضایت شغلی باعث افزایش بهره‌وری می‌شود (سارکی^۳، ۲۰۰۳). مدیران به سه دلیل باید به رضایت شغلی کارکنانشان اهمیت بدهند. اول، افراد ناراضی بیش‌تر از بقیه غیبت می‌کنند، استعفا می‌دهند و محیط کار را ترک می‌کنند. دوم، کارکنان راضی از سلامت جسمی و بهداشت روانی بیش‌تری برخوردارند و بیش‌تر عمر می‌کنند. سوم، با افزایش رضایت شغلی، تعهد به کار (تعهد سازمانی) افزایش می‌یابد.

بعد اجتماعی؛ یعنی تأثیری که رضایت شغلی در زندگی و روابط اجتماعی می‌گذارد. در واقع، رضایت شغلی بر کل جامعه اثرگذار است و کارکنانی که از شغل خود رضایت دارند، در جهت رضایت مراجعه‌کنندگان (مشتریان) قدم برمی‌دارند (برنال و همکاران، ۲۰۰۵). رضایت شغلی به مثابه طیفی است که در یک سوی آن رضایت کامل و در طرف مقابل نارضایتی کامل قرار دارد. با وجود اینکه وقوع چنین امری در عالم واقع بعید به نظر می‌رسد، به هر حال رضایت افراد با درجات متفاوت در طول این بردار قابل تصور است. اسمیت^۴، کندال^۵ و هالین^۶ معتقدند پنج بعد شغلی معرف خصوصیات برجسته رضایت شغلی است:

۱. رضایت از کار: یعنی قلمرو وظایفی که افراد انجام می‌دهند جالب باشد و فرصت‌هایی برای آموزش و یادگیری آنان فراهم سازد.

-
1. Happak
 2. Thompson
 3. Sarke
 4. Smit
 5. Kendall
 6. Hullin

۲. رضایت از مافوق^۲: یعنی توانایی‌های فنی و مدیریتی مدیران و ملاحظاتی که آنان برای علائق کارکنان از خود نشان می‌دهند.

۳. رضایت از همکاران^۳: یعنی میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران از خود نشان می‌دهند. رضایت از همکاران، منبعث از نحوه ارتباطات آنها است.

۴. رضایت از ترفیع^۴: یعنی دسترسی به فرصت‌های واقعی برای پیشرفت در کارکنان.

۵. رضایت از حقوق^۵: یعنی میزان حقوق دریافتی، برابری ادراکی در مورد حقوق و روش پرداختی به کارکنان (کوهستانی و شجاعی فر، ۱۳۸۰: ۱۳).

بر حسب نظر فوگارتی^۶ رضایت شغلی وضعیتی است که در آن کارکنان از تلاش‌هایشان در محیط کار لذت می‌برند. وی معتقد است زمانی که یک کارکن سطح بالایی از رضایت شغلی داشته باشد، این به آن معنی است که وی به شغلش نگرش مثبت دارد. رضایت شغلی کارکنان سازه‌های چندبعدی^۷ است، همانند رضایت توام با نظارت در کار، رضایت از پرداختی‌ها، از شرایط محیط کار، رضایت از ارزیابی‌ها، رضایت از برنامه‌های توسعه مهارت‌های فردی و مانند آن (برونتو^۸ و همکاران، ۲۰۰۲).

تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه به افراد سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را می‌رساند (مقیم، ۱۳۸۵: ۳۹۲). تعهد سازمانی می‌تواند پیامدهای مثبت بسیاری داشته باشد. کارکنانی که دارای تعهد بالایی هستند نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند (مورهد و گریفین، ۱۳۸۰).

تعهد سازمانی نوعی نگرش و احساس درونی فرد نسبت به سازمان است که در عملکرد، وفاداری و قضاوت‌های نسبت به سازمان تأثیرگذار است. با بهبود نگرش در رابطه با یک مسئله، امکان افزایش تعهد وجود دارد. درک فرآیند ایجاد تعهد برای سازمان و جامعه مفید است

-
1. Satisfaction of work
 2. Satisfaction of boss
 3. Satisfaction of Co-workers
 4. Satisfaction of promotion
 5. Satisfaction of salary
 6. Fogarty
 7. Multi Dimensional
 8. Brunetto

زیرا موجب نوآوری کارکنان، ماندگاری بیشتر در مؤسسه و قدرت رقابت بیشتر مؤسسه شده و با این حال جامعه نیز از بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها و کیفیت بهتر فرآورده‌ها بهره‌مند می‌شود. تعهد سازمانی نشان‌دهنده‌ی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه فعالیت در یک سازمان است. در این بین تمایل، به معنی علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان است و نیاز به این معنی است که فرد به خاطر سرمایه‌گذاری‌هایی که در سازمان انجام داده، ناچار به ادامه خدمت در آن است. هم‌چنین الزام عبارت از دین، مسئولیت و تکلیفی است که فرد در برابر سازمان دارد و خود را ملزم به ماندن در آن می‌بیند. از دیدگاهی دیگر، تعهد سازمانی نوعی احساس وابستگی و تعلق خاطر به سازمان است. بنابراین تعهد سازمانی «یک نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان است، فرآیند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارآیی پیوسته آن نشان می‌دهند» (مجیدی، ۱۳۷۷: ۳۲).

کارکنان متعهد مایل به داشتن رکوردهای قابل توجه و حفظ شغل به مدت طولانی‌تری نسبت به کم‌تعهدها هستند و تعجبی ندارد که آنها مایل به تلاش بیشتر در کارها و عملکرد بهتری نسبت به کم‌تعهدها می‌باشند. به طور خلاصه، شواهد قابل ملاحظه‌ای وجود دارد که کارکنان متعهد، کارکنان ارزشمندتری نسبت به سایر کارکنان هستند (صمدی و مهدوی خو، ۱۳۸۸: ۵۴).

محققان تعهد سازمانی را به عنوان یک متغیر مهم در فهم رفتار کارکنان می‌دانند. تحقیقات نشان داده‌اند که تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان، برون‌دادهای سازمانی از قبیل تمایل به ترک خدمت، فروش و سودآوری مؤسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به طوری که وجود تعهد سازمانی باعث افزایش سودآوری مؤسسه و کاهش ترک خدمت شده و با تأثیر بر عملکرد کارکنان باعث افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات می‌گردد (جهانگیر و دیگران، ۱۳۸۶: ۴۰۸).

تعهد سازمانی دارای سه بعد یا جنبه بدین شرح است:

تعهد عاطفی^۱: تعهد عاطفی مهم‌ترین عنصر تعهد سازمانی می‌باشد. تعهد عاطفی به عنوان وابستگی یا دلبستگی فرد به سازمان تعریف شده است. تعهد عاطفی یعنی تعلق عاطفی و احساسی فرد به سازمان. در این حالت فرد به این دلیل در سازمان می‌ماند که به رسالت وجودی (ماموریت)، ارزش‌ها و اهداف آن احساس و نگرش مثبتی دارد. فرد در سازمان می‌ماند تا این اهداف و ارزش‌ها را که باور عمیق به آنها دارد؛ برآورده سازد. کارمندانی که تعهد

1. Affective Commitment

عاطفی بالاتری دارند، به ارزش‌هایشان بیشتر پایبندند و خود را نسبت به تحقق اهداف سازمان متعهد می‌بینند (بهاری‌فر و جواهری کامل، ۱۳۸۹: ۱۰۱).

تعهد هنجاری^۱: تعهد هنجاری به عنوان نوعی تعهد و التزام تعریف شده است که کارکنان را به سمت این احساس هدایت می‌نماید که با سازمان بمانند (چانگ و لین^۲، ۲۰۰۸). فرد به خاطر فشار هنجارها و اخلاقیات در سازمان می‌ماند. فرد به خاطر اینکه دیگران (به خاطر احساسات همکاران، توجه به کارفرما) نسبت به ترک سازمان چه قضاوتی در موردش می‌کنند، سازمان را رها نمی‌کند. این نوع تعهد به خاطر این است که کارمند احساس می‌کند که سازمان با او خوب برخورد نموده و بنابراین او به سازمان مدیون است. وینر در مطالعه‌ای بیان کرده است که اخلاقیات درونی افراد و فرهنگ سازمانی، تعهد هنجاری کارکنان را هدایت می‌کند (بهاری‌فر و جواهری کامل، ۱۳۸۹: ۱۰۱).

تعهد مستمر^۳ (استمراری): تعهد به سازمان به خاطر آگاهی از هزینه‌های ترک سازمان می‌باشد یعنی فرد به این دلیل در سازمان می‌ماند که بر اساس تحلیل هزینه-منفعت نتیجه می‌گیرد که نیاز دارد بماند. در بسیاری از مواقع ماندن به خاطر این است که نمی‌خواهد به دنبال کار جدیدی برود. این تعهد و ماندن در سازمان تعهد استمراری (تداومی، اجباری، ابقایی) است؛ یعنی به این دلیل در سازمان می‌ماند که رفتن به سازمان دیگر هزینه‌بر است (قلی‌پور و دیگران، ۱۳۸۶: ۱۴۴). آلن و میر می‌گویند که تعهد مستمر بر پایه دو عامل ایجاد می‌شود: تعداد یا مقدار سرمایه‌گذاری و اهمیت آن سرمایه‌گذاری. کارکنان در سازمان باقی می‌مانند چون تصور می‌کنند که احتمالاً هزینه ترک سازمان خیلی بالا است (بهاری‌فر و جواهری کامل، ۱۳۸۹: ۱۰۲). در سال‌های اخیر، تعهد سازمانی بخش مهم مطالعات سازمانی و قانون مطالعات بوده است زیرا ارتباط آن با کیفیت زندگی سازمان، اثبات شده است و پژوهش‌ها نشان می‌دهند که تعهد کارکنان، نیروی قوی و موثر در موفقیت سازمان‌ها به شمار می‌رود (کولورسون^۴، ۲۰۰۲). و چتمن^۵ تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک

-
1. Continuance Commitment
 2. Chang and Lin
 3. Continuance Commitment
 4. Culverson
 5. O'Reilly and Chatman

سازمان، به خاطر خود سازمان و دوری از ارزش‌های ابزاری آن (وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف دیگر) تعریف کرده‌اند (اورایی و چتمن، ۱۹۸۶).

کتابداران کتابخانه‌های عمومی به دلیل برخورد مستقیم با ارباب رجوع، حساسیت شغلی بالایی دارند. علاوه بر این، مشتریان آنها، افراد تحصیل کرده (کتابخوان) و قشر فرهنگی و فرهیخته جامعه هستند که به لحاظ شأن و موقعیت اجتماعی، برخورد با آنها ظرافت و حساسیت مضاعفی را طلب می‌کند. به همین جهت رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی این قشر از شاغلین جامعه از اهمیت شایانی برخوردار است. از این رو پژوهش حاضر درصدد است در قالب یک پژوهش میدانی به بررسی میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد و رابطه این دو متغیر بپردازد تا مشخص شود که اولاً میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد به چه میزان است؟ ثانیاً چه رابطه‌ای بین میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی آنها وجود دارد؟

پیشینه پژوهش

اشرفی (۱۳۷۴) در پژوهشی تحت عنوان «عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی» به این نتیجه رسید که بین میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی مدیران و کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد.

وحیدیان رضازاده (۱۳۸۱) در مطالعه رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی نشان داده است که عواملی چون رضایت از شغل، رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران، امکان ارتقای شغلی و حقوق و مزایا، بر میزان تعهد سازمانی کارکنان مؤثر بوده است.

پژوهش شیعه (۱۳۸۲) نشان داد بین تعهد سازمانی و ابعاد آن (تعهد عاطفی و تعهد مستمر) با رضایت شغلی کتابداران و مدیران رابطه معنی‌داری وجود داشت. بین تعهد هنجاری و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود داشت ولی بین تعهد هنجاری و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌داری وجود نداشت. همچنین بین تعهد سازمانی در مدیران زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود داشت ولی بین تعهد سازمانی در کتابداران زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود نداشت از طرف دیگر، بین رضایت شغلی در مدیران زن و مرد تفاوت

معنی‌داری وجود داشت ولی بین رضایت شغلی در کتابداران زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود نداشت.

نتایج پژوهش کوزه‌چیان زارعی و کاظم پور (۱۳۸۲) نشان می‌دهد که میزان تعهد سازمانی و میزان رضایت شغلی مدیران از معلمان بیشتر است.

جهانگیر، بازارگادی، محفوظ‌پور و اکبرزاده‌باغبان (۱۳۸۶) به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عوامل فردی پرستاران در بخش‌های داخلی جراحی بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی پرداختند. یافته‌های آنها نشان داد که بین رضایت شغلی پرستاران و تعهد عاطفی و تکلیفی رابطه‌ای مثبت، ولی بین رضایت شغلی و تعهد مستمر رابطه‌ای منفی وجود داشت.

نحری، عبادی، توفیقی، کریمی‌زارچی و هنرور (۱۳۸۹) در پژوهشی ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها دانشکده پرستاری را مورد توجه قرار دادند که یافته‌های آنها نشان می‌دهد کمتر از نیمی از پرستاران از شغل خود راضی بودند و دارای تعهد سازمانی هستند. همچنین بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط معنی‌داری وجود داشت.

عزیزی (۱۳۹۰) مطالعه‌ای در مورد بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی انجام داد. نتایج حاکی از این بود که بین شاخص‌های رضایت شغلی کارکنان و تعهد سازمانی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد.

قنبری، خوشخویی، هندی و نامداری پژمان (۱۳۹۱) مطالعه‌ای بر روی کارکنان جمعیت هلال احمر استان همدان انجام دادند، نتایج حاکی از آن بود که تعهد سازمانی با تمامی ابعاد رضایت شغلی ارتباط معناداری داشته است.

بازوند، کاشف و اسمعیلی (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای که بر روی ۵۰ نفر از کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نتایج پژوهش فتحی و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد که بین تعهد سازمانی و ابعاد رضایت شغلی (رضایت شغلی، نوع کار، ارتباط با مافوق، ارتباط با همکار، حقوق و مزایا، ارتقاء در سازمان) رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

نظریان مادوانی و مختاری دینانی (۱۳۹۲) در یک بررسی به این نتایج دست یافتند که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از مطالعه دادگر، غلامعلی نژاد، عاشوری و عرب سالاری (۱۳۹۴) حاکی از آن بود که تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری با رضایت شغلی رابطه مثبت و معنادار داشتند.

به نظر مودای (۱۹۸۲) رضایت شغلی بلافاصله پس از ورود به سازمان شکل می‌گیرد در حالی که تعهد سازمانی به کندی توسعه می‌یابد؛ لذا رضایت شغلی پیش‌شرط تعهد سازمانی قلمداد گردیده است (کوهستانی و شجاعی فر، ۱۳۸۰: ۱۴).

مطالعه‌ای که توسط مایرو اسکورمن^۱ (۱۹۹۸) پیرامون عوامل اثرگذار بر تعهد سازمانی کارکنان انجام گرفت نشان داد تعهد سازمانی با افزایش رضایت، بهبود عملکرد و بهره‌وری، و نرخ ترک شغل در ارتباط است.

ماتیو و زاجاک^۲ (۱۹۹۰) یافته‌های قریب به ۲۰۰ پژوهش در زمینه تعهد سازمانی را به وسیله فراتحلیل مورد بررسی قرار داده‌اند و به ارائه یک مدل نظری در خصوص ۳ مقوله الف) عوامل پیش‌نیاز، ضروری و مؤثر بر تعهد سازمانی ب) عوامل همبسته با تعهد سازمانی ج) نتایج و اثرات و پیامدهای تعهد سازمانی پرداخته‌اند. مقدمات ایجاد تعهد در ۵ دسته تقسیم می‌شوند: ۱) ویژگی‌های شخصی و فردی؛ همچون سن، جنس، تحصیلات وضع تأهل، سابقه شغلی، سابقه در سازمان، توانایی‌ها و ... ۲) مشخصات شغلی؛ همچون تنوع مهارت، استقلال، چالش شغلی. ۳) ویژگی‌های مرتبط با نقش؛ همچون ابهام نقش. تعدد نقش، تضاد نقش. ۴) چگونگی روابط گروهی / رهبر؛ همچون انسجام گروهی، وابستگی متقابل ارتباطات رهبر. ۵) ویژگی‌های سازمان؛ همچون میزان تمایز، رسمیت سازمان، بعد و اندازه سازمان (عوامل همبسته و مرتبط با تعهد سازمانی شامل انگیزش شغلی، رضایت شغلی) می‌باشد. نهایت آن‌که تعهد سازمانی در تمایل به ماندن، عملکرد شغلی و سنجش بازدهی، نقش دارد.

مطالعه بارن و گرینبرگ^۳ (۱۹۹۰) نشان داده است که عواملی از قبیل مسئولیت فردی، تکرارپذیری کار، فرصت برای ارتقای شغلی، وجود فرصت‌های شغلی جایگزین، سن، سابقه، جنسیت و رضایت از سرپرست از عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی محسوب می‌شوند.

-
1. Meyer and Schoorman
 2. Matieu and Zajac
 3. Baron and Greenberg

مطالعه‌ای که توسط واندربرگ (۱۹۹۲) صورت گرفته نشان می‌دهد که یکی از فرضیاتی که در مورد رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد این است که رضایت شغلی موجب تعهد سازمانی می‌شود، بدین معنا که رضایت شغلی پیش‌شرط تعهد سازمانی است. افراد به خاطر این که رضایت از شغل دارند به سازمان متعهد می‌گردند (واندبرگ^۱، ۱۹۹۲). مطالعات ویلیامز و هرتر (۱۹۸۶) و هم چنین واندربرگ و اکارپلو (۱۹۹۲) نیز از این فرضیه حمایت می‌کند به نقل از باقری و تولایی، ۱۳۸۹: ۸۸).

گاس^۲ (۱۹۹۳) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین فرایند جامعه‌پذیری سازمانی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تغییر نقش در بین کسانی که معلمی شغل اولشان بود و کسانی که معلمی شغل دوم آنهاست (کسانی که تجربه کاری غیر از معلمی داشتند) انجام داد. نتایجی که از هر دو گروه به دست آمد نشان داد که همبستگی قوی بین شش بعد روش‌های جامعه‌پذیری سازمانی و تعهد سازمانی وجود دارد.

النجار^۳ (۱۹۹۶) پژوهشی با موضوع رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان کارمندان کشور امارات متحده عربی انجام داده و به این نتیجه رسیده است که بین روابط مدیران و همکاران، حقوق و امتیازات شغلی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

مطالعات به طور گسترده‌ای نشان داده است که رضایت شغلی، پاداش‌های بیرونی و درونی، خصوصیات شغل، ارتباطات روبه‌بالا و روبه‌پایین، رضایت از رهبری، رضایت از وضعیت ارتقا، اعتماد به سرپرستان، عمر سازمان، انگیزه برای یادگیری و برداشت کارکنان از ارزش‌های سازمان با تعهد سازمانی در ارتباط است (بولون^۴، ۱۹۷۷؛ فاکتوا، دوبین، راسل، لادد و کودیسچ^۵، ۱۹۹۵ و یانگ، ورچل و وهر^۶، ۱۹۹۸).

در پژوهش یوسف (۲۰۰۰) که در بین ۴۲۵ کارمند مسلمان از چند سازمان در ادارات امارات متحده عربی صورت گرفت مشخص گردید که بین اخلاق کار و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و اخلاق کار با ابعاد تعهد سازمانی و برخی از ابعاد رضایت شغلی رابطه معنی‌دار داشت. رضایت شغلی با اخلاق کار و تعهد سازمانی دارای رابطه معنادار بود.

-
1. Vandnberg
 2. Geuss
 3. Alnajjar
 4. Bolon
 5. Facticeau Dobbins, , Russell, Ladd & Kudisch
 6. Young , Worchel and Woehr

ویلیامز^۱ (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای که بر روی ۲۵۸ پرستار شاغل در یکی از بیمارستان‌های منطقه سیدنی انجام داد نشان داد که خرده‌فرهنگ‌های سازمانی و سبک رهبری رابطه‌مدار با تعهد سازمانی رابطه قوی دارند.

فیندلر، ویند و باراک^۲ (۲۰۰۷) در زمینه‌ی کشمکش بین مدیران در جامعه‌ی جهانی و الگویی رابطه‌ی میان تنوع، گنجایش، فرهنگ سازمانی، خوب بودن کارمند، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بررسی‌هایی انجام دادند. نتایج حاکی از آن بود که با افزایش فرهنگ و درآمد کارمندان، رضایت شغلی و در نتیجه تعهد سازمانی آنها افزایش می‌یابد و همچنین بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

در پژوهشی که هدف آن بررسی رابطه‌ی میان اجزاء رضایت شغلی با تعهد سازمانی در فروشندگان آمریکایی در آن‌ها بود، نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد (وود، راترفورد، مادوپلی و بولز^۳، ۲۰۰۷).

یوگش، سینق و سینق^۴ و همکارانش (۲۰۱۰) به منظور سنجش اثر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی، بین ۱۲۴ مدیر پرسشنامه پخش کردند و یافته‌های تحقیق با رابطه‌ی قوی از فرض اصلی که همانا رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی بود حمایت می‌کرد.

یوسل و بکتاس^۵ (۲۰۱۲) تحقیقی با عنوان رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ویژگی‌های جمعیت شناختی در میان معلمان ترکیه انجام دادند. نتایج این مطالعه حاکی از آن بود که تعهد سازمانی با رضایت شغلی همبستگی مثبت داشت.

محمد و السود (۲۰۱۳) نیز نشان دادند بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه مثبتی وجود دارد.

کیرسی، جاری، ریکو و پرتی^۵ و همکاران (۲۰۱۴) تحقیقی در زمینه ارتباط افسردگی شغلی با علائم افسردگی انجام دادند. نتایج حاکی از آن بود که بین فرسودگی شغلی و علائم افسردگی در زمینه کار رابطه وجود دارد.

-
1. Williams
 2. Findler, Wind, Barak
 3. Wood, Rutherford, B.; Madupalli & Boles
 4. Yogesh, Singh and Singh
 5. Kirsi, Jari, Riku, & Pertti

در یک جمع‌بندی از پژوهش‌های انجام شده می‌توان گفت که رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی و ابعاد آن در بسیاری از پژوهش‌هایی که در مورد مشاغل مختلف انجام گردیده، مورد تأیید قرار گرفته است. مطالعه رابطه این دو متغیر در بین کتابداران یک استان نظیر یزد که به علم و علم‌گرایی شهره است این مطالعه را از مطالعات مشابه متمایز می‌سازد.

روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش با توجه به هدف مطالعه که بررسی رابطه رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد بوده، از روش پیمایشی استفاده شده است.

جامعه آماری این پژوهش کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد در زمان مطالعه می‌باشند که طبق آمار اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان یزد، تعداد آنها ۱۸۱ نفر است. با توجه به اینکه حجم جامعه آماری زیاد نبود سعی شد همه آنها مورد مطالعه قرار گیرند یا به عبارت دیگر، سرشماری صورت گیرد ولی با توجه به عدم همکاری برخی از کتابداران، در مجموع ۱۵۳ پرسشنامه تکمیل گردید.

ابزار مورد استفاده در این مطالعه، پرسشنامه بوده است. پرسشنامه پس از احراز اعتبار و پایایی آن در مراحل مقدماتی پژوهش، برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز در مرحله نهایی مورد استفاده قرار گرفت.

سنجش متغیرهای اصلی پژوهش

رضایت شغلی عبارت است از نگرش کلی فرد نسبت به شغل خویش که به طور مستقیم با نیازهای فرد در ارتباط است (سلوثرن^۱، ۲۰۰۴). در تعریف دیگری آمده است: رضایت شغلی عبارت است از احساسات مثبت یا لذت‌بخشی که هر فرد از راه ارزیابی شغل خود یا تجربیات شغل خود بدان دست می‌یابد (مقیمی، ۱۳۸۵: ۳۸۳).

با توجه به ابعاد مطرح شده از سوی اسمیت، کندال و هالین که قبلاً ذکر شد و با اقتباس از پرسشنامه استاندارد گوردون^۱، برای هر کدام از ابعاد فوق چند گویه در پرسشنامه گنجانده شد. مجموع امتیازات پاسخگو از این گویه‌ها، نشان‌دهنده میزان رضایت شغلی وی خواهد بود. میر و آلن تعهد سازمانی را از سه جنبه به شرح زیر مورد بررسی قرار می‌دهند شامل: ۱-

تعهد عاطفی

۲- تعهد مستمر ۳- تعهد هنجاری (یعقوبی، سقاییان نژاد اصفهانی، ابوالقاسم گرگی، نوروزی و رضایی، ۱۳۸۸: ۲۸-۲۷ و میر و آلن^۲، ۱۹۹۱).

تعریفی که برای این پژوهش برگزیده شده است همان تعریف میر و آلن است که توسط یک مقیاس سه بعدی (عاطفی، مستمر و هنجاری) با ۲۴ گویه (۸ گویه برای هر بعد) اندازه‌گیری شده است. مقیاس مذکور شکل اصلاح شده مقیاس ۲۴ گویه‌ای تعهد سازمانی است که در سال ۱۹۹۰ توسط نامبردگان ساخته شده است.

برای آزمون پایایی پرسشنامه در این تحقیق، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین صورت که با استفاده از نرم‌افزار، میزان آلفای کرونباخ برای متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی که به صورت سازه تهیه شده بودند محاسبه گردید. میزان آلفا برای برای متغیر رضایت شغلی (۰/۷۷) و برای متغیر تعهد سازمانی (۰/۸۴) شده است که چون از ۰/۷ شده است بیانگر مطلوبیت ابزار است.

برای تعیین اعتبار مقیاس تعهد سازمانی از روش تحلیل مولفه‌های اصلی، با چرخش متعامد (واریماکس)^۳ استفاده شده است. با توجه به مفروضه‌های تحلیل عاملی مشخص شد که شاخص کفایت نمونه‌برداری^۴ (kmo) ۰/۶۹۵ است که از حداقل مقدار قابل قبول آن یعنی ۰/۵ بیشتر است. همچنین محاسبات نشان داد که شاخص مجذور کای برای آزمون کرویت بارتلت^۵ از لحاظ آماری معنادار است ($p < ۰/۰۰۰$).

بار عاملی هر گویه و ماتریس عاملی چرخش‌یافته برای هیچ یک از گویه‌ها کمتر از ۰/۳۶۸ نبوده و هر یک از عامل‌ها حداقل ۸ گویه داشته است. علاوه بر این، مقدار دترمینان

-
1. Gordon
 2. Meyer and Allen
 3. Varimax
 4. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
 5. Bartlett's Test of Sphericity

عددی غیرصفر است (۰/۰۰۶) و با توجه به برقرار بودن مفروضه‌های تحلیلی عاملی می‌توان به استخراج عامل‌ها اطمینان کرد. نتایج نشان داد که سه عامل استخراج شده در مجموع ۶۲/۹ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین کرده است.

پرسش‌های پژوهش

- ۱- آیا بین رضایت شغلی کتابداران مرد با کتابداران زن تفاوت وجود دارد؟
- ۲- آیا بین تعهدسازمانی کتابداران مرد با کتابداران زن تفاوت وجود دارد؟
- ۳- کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد از نظر تعهد سازمانی و رضایت شغلی در چه سطحی قرار دارند؟
- ۴- آیا بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد رابطه وجود دارد؟

تجزیه و تحلیل داده‌ها

یافته‌های جدول شماره ۱ نشان می‌دهد میانگین میزان رضایت شغلی مردان (۶۶/۵۴) تفاوت معنی‌داری (P = ۰/۰۷۵) با میانگین میزان رضایت شغلی زنان (۶۳/۳۲) ندارد. یافته‌های جدول شماره ۱ همچنین نشان می‌دهد بین میانگین میزان تعهد سازمانی مردان (۸۷/۱۵) و میزان تعهد سازمانی زنان (۸۶/۹۰) تفاوت معنی‌داری (P = ۰/۹۰۲) وجود ندارد.

جدول ۱: خروجی آزمون تی جهت مقایسه میزان رضایت شغلی و تعهدسازمانی مردان و زنان

متغیر	گروه‌ها	میانگین	انحراف معیار	مقدار تی	سطح معنی‌داری
رضایت شغلی	مرد	۶۶/۵۴	۱۱/۵۴۸	۱/۷۹۱	۰/۰۷۵
	زن	۶۳/۳۲	۹/۵۱۵		
تعهدسازمانی	مرد	۸۷/۱۵	۱۱/۳۲۵	۰/۱۲۴	۰/۹۰۲
	زن	۸۶/۹۰	۱۱/۳۶۰		

متغیرهای اصلی پژوهش حاضر میزان تعهد سازمانی و ابعاد سه‌گانه آن و میزان رضایت شغلی و ابعاد پنج‌گانه آن هستند. قبل از آزمون رابطه این متغیرها با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی کتابداران بررسی می‌شود.

برای سنجش میزان تعهدسازمانی، ۲۴ گویه که مربوط به ابعاد هنجاری، عاطفی و مستمر می‌شد در پرسشنامه گنجانده شد. با توجه به این‌که حداقل امتیاز هر گویه ۱ و حداکثر امتیاز هر گویه ۵ بود کمترین امتیاز پاسخگو از مجموع گویه‌ها ۲۴ و حداکثر ۱۲۰ خواهد شد. عدد ۷۲ به عنوان حد وسط دامنه مزبور (میانگین نظری) انتخاب شد اختلاف معنی‌دار از ۷۲ به بالا یا به پایین نشان‌دهنده بالاتر بودن یا پایین‌تر بودن میزان تعهد سازمانی کتابداران از حد متوسط می‌باشد.

جدول ۲: میزان تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد

متغیر	تعداد	میانگین مشاهده شده	میانگین نظری	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
میزان تعهدسازمانی	۱۴۸	۸۶/۸۸	۷۲	۱۱/۳۳۹	۱۵/۹۶۳	۱۴۷	۰/۰۰۰

خروجی آزمون t که در جدول ۲ گزارش شده است نشان داد که میانگین نمره میزان تعهد سازمانی در در بین کتابداران، برابر ۸۶/۸۸ شده است. همچنین اندازه t برابر ۱۵/۹۶۳ و سطح معنی‌داری ($P=۰/۰۰۰$) از ۰/۰۵ کمتر شده است، یعنی تفاوت معنی‌داری بین میانگین مشاهده شده و میانگین نظری وجود دارد. بر این اساس و با توجه به مقدار t، افراد مورد مطالعه به طور معنی‌داری بیش از حد متوسط از تعهد سازمانی برخوردارند.

برای سنجش میزان رضایت‌شغلی، ۲۲ گویه که مربوط به ابعاد رضایت از مافوق، همکار، قلمرو و وظایف، حقوق و ترفیع می‌شد در پرسشنامه گنجانده شد. با توجه به این‌که حداقل امتیاز هر گویه ۱ و حداکثر امتیاز هر گویه ۵ بود کمترین امتیاز پاسخگو از مجموع گویه‌ها ۲۲ و حداکثر ۱۱۰ خواهد شد. عدد ۶۶ به عنوان حد وسط دامنه مزبور (میانگین نظری) انتخاب شد اختلاف معنی‌دار از ۶۶ به بالا یا به پایین نشان‌دهنده بالاتر بودن یا پایین‌تر بودن میزان رضایت شغلی کتابداران از حد متوسط می‌باشد.

جدول ۳: میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد

متغیر	تعداد	میانگین مشاهده شده	میانگین نظری	انحراف استاندارد	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
میزان رضایت شغلی	۱۴۷	۶۴/۳۳	۶۶	۱۰/۲۷۹	۱/۹۶۶	۱۴۶	۰/۰۵۱

خروجی آزمون t که در جدول ۳ گزارش شده است نشان داد که میانگین نمره میزان رضایت شغلی در در بین کتابداران، برابر ۶۴/۳۳ شده است. همچنین اندازه t برابر ۱/۹۶۶ و سطح معنی داری (P=۰/۰۵۱) از ۰/۰۵ بیشتر شده است، یعنی تفاوت معنی داری بین میانگین مشاهده شده و میانگین نظری وجود ندارد. بر این اساس و با توجه به مقدار t، افراد مورد مطالعه در حد متوسط از رضایت شغلی برخوردارند.

برای بررسی رابطه دو متغیر رضایت شغلی با تعهد سازمانی و ابعاد آن‌ها و با توجه به این که این متغیرها در سطح فاصله‌ای اندازه‌گیری شده‌اند از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج این آزمون‌ها در جداول زیر گزارش شده است:

جدول ۴: ماتریس همبستگی مرتبه صفر^۱ بین رضایت شغلی و ابعاد مختلف تعهد سازمانی

رضایت شغلی	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری
۰/۳۶۲***			
-۰/۰۰۳	۰/۱۷۸*		
۰/۳۲۶***	۰/۶۳۳***	۰/۳۲۲***	
۰/۳۰۵***	۰/۸۰۰***	۰/۶۱۷***	۰/۸۷۶***

* معنی دار در سطح کمتر از ۰/۰۵ ** معنی دار در سطح کمتر از ۰/۰۱ *** معنی دار در سطح کمتر از ۰/۰۰۱

یافته‌های ستون اول جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که بین میزان رضایت شغلی با ابعاد تعهد عاطفی و تعهد هنجاری و همچنین سازه کلی تعهد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد به عبارت دیگر با افزایش سطح کلی رضایت شغلی، هر یک از مؤلفه‌های تعهد عاطفی، تعهد مستمر و همچنین سازه کلی تعهد سازمانی نیز افزایش پیدا می‌کند. در بین ابعاد

مختلف تعهد سازمانی، بعد تعهد عاطفی بیشترین و بعد تعهد مستمر کمترین رابطه را با میزان رضایت شغلی دارند. همبستگی قوی و معنی داری بین ابعاد مختلف تعهد سازمانی با یکدیگر و با سازه کلی تعهد سازمانی وجود دارد.

یافته‌های ستون اول جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که بین ابعاد مختلف رضایت شغلی (به جز ترفیع) با میزان تعهد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد به عبارت دیگر با افزایش مؤلفه‌های مختلف رضایت شغلی (به غیر از ترفیع) و همچنین شاخص کل رضایت شغلی، میزان تعهد سازمانی نیز افزایش پیدا می‌کند. در بین ابعاد مختلف رضایت شغلی، بعد رضایت از کار (قلمرو وظایف) بیشترین و بعد ترفیع کمترین رابطه را با میزان تعهد سازمانی دارند. همچنین همبستگی مطلوب و معنی داری بین مؤلفه‌های رضایت شغلی با شاخص کلی آن وجود دارد.

جدول ۵: ماتریس همبستگی مرتبه صفر بین ابعاد مختلف رضایت شغلی و تعهد سازمانی

تعهد سازمانی	کار	سرپرست	ترفیع	حقوق	همکار
کار	۰/۵۴۸***				
سرپرست	۰/۲۵۰**	۰/۳۲۳***			
ترفیع	۰/۰۰۳	۰/۲۹۵***	۰/۱۵۸		
حقوق	۰/۲۱۵*	۰/۳۶۰***	۰/۲۸۴***	۰/۵۲۲***	
همکار	۰/۱۷۴*	۰/۱۷۱*	۰/۲۷۷**	۰/۳۴۶***	۰/۲۸۲**
رضایت شغلی	۰/۳۰۵***	۰/۶۴۳***	۰/۴۷۶***	۰/۸۰۹***	۰/۷۹۶***

* معنی دار در سطح کمتر از ۰/۰۵ ** معنی دار در سطح کمتر از ۰/۰۱ *** معنی دار در سطح کمتر از

۰/۰۰۱

بحث و نتیجه‌گیری

در مدیریت نوین ساختن افراد از درون و پرورش درونی افراد یکی از فاکتورهای موفقیت به شمار می‌آید. سازمانی که فاقد چنین خصیصه‌ای باشد، نمی‌تواند انتظار رقابت با سازمان‌های رقیب و حتی پیشرفت داشته باشد و اولین شرط ایجاد چنین فضایی متعهد سازی کارکنان و تأکید بر بعد عاطفی تعهد است. زمانی که افراد به چنین حالتی دست یابند دیگر هیچ عاملی نمی‌تواند جلودار حرکت مثبت افراد گردد. پس باید در هرچه متعهدتر نمودن کارکنان این سازمان تلاش نمود. اگرچه میزان تعهد سازمانی کتابداران بیش از متوسط بوده است ولی تا رسیدن به وضعیت ایده‌آل نیازمند تلاش و برنامه‌ریزی بیشتری است.

همچنین تعهد می‌تواند شاخص مناسبی برای نشان دادن میزان تأثیر و اثربخشی سازمان باشد. مسئولین امر باید به فرد علاقه زیادی نشان دهند و تنها آن را به عنوان یک عضو سازمان مدنظر قرار ندهند، بلکه به فرد و شخصیت فردی او احترام بگذارند. زیرا در صورتی که وی به عنوان یک انسان و موجودی منحصر به فرد مورد توجه قرار گیرد، عملکرد بهتری را ارائه خواهد کرد.

نتایج مطالعه نشان داد که بین میزان رضایت شغلی و میزان تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. این یافته با پژوهش‌های مختلف (ویلیامز و حاضر، ۱۹۸۶؛ وان‌دنبورگ، ۱۹۹۲؛ یوسف، ۲۰۰۰؛ نورمان و وبو، ۲۰۰۶؛ دی کانینگ و بچمن، ۱۹۹۴، یوگش و همکارانش، ۲۰۱۰؛ یوسل و بکتاس، ۲۰۱۲ و محمد و السود، ۲۰۱۳) در خارج و پژوهش‌های اشرافی (۱۳۷۴)، شیعه، ۱۳۸۲؛ نحریر و دیگران (۱۳۸۹)، کوهستانی و شجاعی فر (۱۳۸۰)، مجیدی (۱۳۷۷)، وحیدیان رضازاده (۱۳۸۱)، حسینی و مهدی‌زاده (۱۳۸۹)، عزیزی (۱۳۹۰)، قبری و همکاران (۱۳۹۱)، بازوند و همکاران (۱۳۹۲)، فتحی و همکاران (۱۳۹۲)، نظریان مادوانی و مختاری دینانی (۱۳۹۲) و دادگر و همکاران (۱۳۹۴) در داخل، همخوانی دارد. در این مطالعات که عواملی چون رضایت از شغل، رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران، امکان ارتقای شغلی و حقوق و مزایا، بر میزان تعهد سازمانی کارکنان موثر بوده است..

مطالعات فجورتافت^۱ (۱۹۹۳) تحت عنوان (عوامل پیش‌بین تعهد اساتید دانشگاه) نشان داده است که حقوق منصفانه، ماهیت کار، سطوح شغلی، خط‌مشی‌های سازمانی و مدیریت مشارکتی که ابعاد مختلف رضایت شغلی را تشکیل می‌دهند با تعهد سازمانی ارتباط معناداری داشته است (کوهستانی و شجاعی فر، ۱۳۸۰: ۱۴). نتیجه مطالعات آل‌نچار تحت عنوان (رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارمندان امارات متحده عربی) که بر پایه عوامل امنیت شغلی، انضباط و ارتباطات مدیران و همکاران انجام گردیده است نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارمندان رابطه معنی‌داری وجود داشته است (النچار، ۱۹۹۶).

مطالعات دی کانینگ و بچمن (۱۹۹۴) نشان می‌دهد که رضایت شغلی مدیران، به عنوان یکی از عوامل عمده در افزایش میزان تعهد سازمانی آنان دخیل بوده است. ریچرز، نتیجه گرفته که رضایت شغلی تأثیر مثبتی در تعهد سازمانی دارد (ریچرز^۲، ۱۹۸۵). دیکوتیز و سامرز معتقدند

1. Fjortoft
2. Reichers

که افراد بیشتر متأثر از عوامل محیطی نسبت به سازمان متعهد می‌شوند تا عوامل شخصی و فردی. نتایج پژوهش آنها معرف آن است که ساختار، فرآیند و جو سازمانی ادراک شده در پیش بینی تعهد سازمانی تأثیر دارند البته تاثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی نسبت به سایر متغیرهای محیطی بیشتر می‌باشد (دکوئیس و سامرز^۱، ۱۹۸۷). کوهن دریافته که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی همبستگی وجود داشته و همبستگی فوق برای کارگران خیلی قوی تر از کارمندان است. در تحقیق فوق رضایت شغلی یکی از پیش شرط‌های تعهد سازمانی در نظر گرفته شده بود (کوهن^۲، ۱۹۹۲).

بنابراین مشخص می‌گردد که رضایت شغلی کارکنان نقش مهم و مؤثری بر تعهد سازمانی آنها خواهد داشت و لذا مسئولین باید راهکارهای مختلف افزایش رضایت شغلی را مد نظر قرار دهند تا با افزایش رضایت شغلی، تعهد سازمانی آنها نیز افزایش یابد.

توزیع پاداش‌ها و سایر امکانات بر اساس ضوابط معین صورت پذیرد و اطلاع رسانی کافی در این زمینه انجام شود؛ این رفتار مدیریت می‌تواند در ایجاد احساس عدالت سازمانی و افزایش تعهد افراد نسبت به سازمان مؤثر واقع شود.

استفاده از نظرات و پیشنهادات کارکنان و در میان گذاشتن مسائل و مشکلات سازمان با آنان به منظور پیدا کردن راه‌حل و اصلاح و بهبود کارها می‌تواند اقدام مهمی در افزایش رضایت شغلی و به تبع آن تعهد سازمانی کتابداران تلقی شود.

با توجه به اینکه بخشی از کتابداران در رشته‌های غیر تخصصی و یا کم ارتباط با کتابداری تحصیل نموده‌اند می‌توان با بالا بردن دانش تخصصی و سواد اطلاع‌یابی آنها در زمینه تخصصی شغل‌شان، آنها را بیش از گذشته به قلمرو وظایف‌شان آشنا و علاقه‌مند نمود و از این طریق، زمینه افزایش رضایت شغلی‌شان را فراهم کرد.

با توجه به اینکه مشتریان کتابخانه‌ها از قشر فرهیخته جامعه هستند لازم است دوره‌های آموزش برخورد با مشتریان برای کتابداران برگزار نمود. بدون شک آموزش شیوه برخورد، رضایت مشتریان و به تبع آن رضایت کتابداران را به دنبال خواهد داشت.

مسئولین اداری کتابخانه‌ها به ویژه در سطوح بالای سازمان باید تدابیر لازم را برای افزایش وجهه اجتماعی کتابداران بیاندیشند و با استفاده از رسانه‌ها در جهت ارتقای منزلت شغلی آنها بکوشند و از این طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنها را افزایش دهند.

فهرست منابع

- اشرفی، بزرگ. (۱۳۷۴). تبیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارمندان شرکت زغال سنگ البرز شرقی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- بازوند، کیومرث؛ میرمحمد، کاشف و اسمعیلی، محمدرضا (۱۳۹۲). رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان. مدیریت ورزشی، ۴: ۱۴۳-۱۲۵.
- باقری، مسلم و تولایی، روح‌اله. (۱۳۸۹). بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان‌ها. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۷(۳۰)، ۹۶-۷۳.
- بهارى فر، علی و جواهری کامل، مهدی. (۱۳۸۹). بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان (با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی). دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۷(۲۸)، ۱۱۸-۹۵.
- توسلی، غلامعباس. (۱۳۷۵). جامعه‌شناسی کار و شغل. تهران: سمت.
- جهانگیر، فریدون؛ بازارگادی، مهرنوش؛ محفوظ‌پور، سعادت و اکبرزاده‌باغبان، علیرضا. (۱۳۸۶). «بررسی رابطه بین تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عوامل فردی پرستاران در بخش‌های داخلی جراحی بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. مجله پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. ۱۲(۵) ۴۱۶-۴۰۷.
- حسینی، مهدی؛ مهدی‌زاده اشرفی، علی. (۱۳۸۹). شناسایی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی. فصلنامه مدیریت، ۷(۱۸)، ۱۶-۹.

دادگر، هادی؛ غلامعلی نژاد، فاطمه؛ عاشوری، جمال و عرب سالاری، زهرا. (۱۳۹۴). ارتباط سبک‌های رهبری، تعهد سازمانی و شادکامی با رضایت شغلی پرستاران. *مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان*، ۲، ۱۴-۵.

شیعه، زهرا. (۱۳۸۲). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی (وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی) شهر تهران در سال ۱۳۸۱. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه تربیت معلم تهران. صمدی، عباس و مهدوی خو، رضا. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر اخلاق مدیریتی بر تعهد سازمانی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان همدان (مطالعه موردی). *فصلنامه تخصصی مالیات*. ۴ (۵۲)، ۷۱-۴۵.

عزیزی، سعید (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی (مطالعه موردی کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان قم). *پژوهشنامه مالیات*. ۱۱، ۱۹۶-۱۷۳. فتحی، روح اله؛ دلاورفرد، سعید؛ تباشیر، رسول؛ انصاری، قدرت‌اله؛ افروغی، تولی و ناصری، روح اله. (۱۳۹۲). بررسی رابطه تعهد سازمانی و ابعاد رضایت شغلی (بر اساس مدل JDI) در پرسنل نوبتکار شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران. کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت، ۷-۱.

قلی‌پور، آرین؛ بلاغی اینالو، امین؛ قاسمی، میثم و روحی‌خلیلی، مهدی. (۱۳۸۶). بررسی صحت و سقم کلیشه‌های منفی زنان در سازمان‌ها. *پژوهش زنان*، ۵(۳)، ۱۶۸-۱۴۱. قنبری، سیروس؛ خوشخویی، منصور؛ هندی، سید محسن و نامداری پژمان، مهدی. (۱۳۹۱). رابطه رضایت شغلی با تعهد سازمانی در بین کارکنان جمعیت هلال احمر استان همدان. *فصلنامه امداد و نجات*. ۱، ۵۴-۴۰.

کوزه‌چیان، هاشم؛ زارعی، جواد و طالب‌پور، مهدی. (۱۳۸۲). بررسی ارتباط تعهد سازمانی و رضایت شغلی مدیران و معلمان مرد تربیت بدنی آموزشگاه‌های استان خراسان. *فصلنامه المپیک*، ۱۱(۱-۲)، ۵۲-۴۳.

کوهستانی، حسینعلی و شجاعی‌فر، حبیب‌الله. (۱۳۸۰). رابطه رضایت شغلی مدیران دانشکده‌ها با تعهد سازمانی آنان در دانشگاه فردوسی مشهد. *دانش و توسعه*، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد. ۱۳، ۲۶-۱۱.

مجیدی، عبدالله. (۱۳۷۷). تأثیر جابجایی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، تهران، دانشکده علوم انسانی.

- مقیم، سیدمحمد (۱۳۸۵). *سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی*. تهران: ترمه.
- مورهد، جی و گریفین، آر دبلیو. (۱۳۸۰). *رفتار سازمانی* (ترجمه سیدمهدی الوانی، غلامرضا معمارزاده)، تهران: انتشارات مروارید.
- نحریر، بتول؛ عبادی، عباس؛ توفیقی، شهرام؛ کریمی زارچی، علی اکبر و هنرور، حسن (۱۳۸۹). ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشکده پرستاری. *طب نظامی*. ۱، ۲۶-۲۳.
- نظریان مادوانی، عباس و مختاری دینانی، مریم. (۱۳۹۲). ارتباط بین رضایت شغلی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی دانشگاه های تهران. *پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی*. ۲(۶)، ۵۶-۴۳.
- وحیدیان رضازاده، مجید. (۱۳۸۱). ارتباط بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی معلمان مرد تربیت بدنی. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه شهید بهشتی*.
- یعقوبی، مریم و سقاییان نژاد اصفهانی، سکینه؛ ابوالقاسم گرجی، حسن؛ نوروزی، محسن و رضایی، فاطمه. (۱۳۸۸). رابطه عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *مدیریت سلامت*. ۱۲(۳۵)، ۳۲-۲۵.
- Alnajjar, A. A. (1996). Relationship between job satisfaction and organizational commitment among employees in the United Arab Emirates. *Psychological Reports*. 79, 315-321.
- Baron, R. A. & Greenberg, J. (1990). *Behavior in organizations*, 3rd ed. Boston, MA: Allyn & Bacon (A Division of Simon and Schuster, Inc.).
- Bernal, J., Gargallo-Castel, A., Marzo-Navarro, M., & Rivera-Torres, P. (2005). Job satisfaction: empirical evidence of gender differences. *Women in Management Review*. 20(4), 279-288.
- Bolon, D. S. (1997). Organizational Citizenship Behavior among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Hospital and Health Service Administration*. 42, 221-241.
- Brunetto, Y., & Farr-Wharton, R. (2002). Using social identity theory to explain the job satisfaction of public sector employees. *International journal of public sector management*, 15(7), 534-551.
- Chang, T. and Lin, H. (2008). A Study on Service Employees' Customer-Oriented Behaviors. *Journal of American Academy of Business*, 13, 92-98.

- Cohen, A. (1992). Antecedents of organizational commitment across occupational groups: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 539–558.
- Culverson, D. E. (2002). Exploring organizational commitment following radical change: A case study within the Parks Canada Agency. Canada: University of Waterloo.
- DeConinck, J. B., and Bachmann, D. P. (1994). Organizational commitment and turnover intentions of Marketing Managers. *Journal of Applied Business Research*, 10 (3), 87-95.
- Decotiis, T.A. and Summers, T. P. (1987). A path Analysis of a model of the Antecedents and consequences of organizational commitment. *Human Relations*, 40, 445-470.
- Facteau, J. D.; Dobbins, G. H.; Russell, J. E. A.; Ladd R.T. & Kudisch, J.D. (1995). The influence of general perceptions of the training environment on pre training motivation and perceived training transfer. *Journal of Management*, 21(1), 1-25.
- Findler L.; Wind L. H.; Barak M. E. (2007). The Challenge of Workforce Management in a Global Society: Modeling the Relationship between Diversity, Inclusion, Organizational Culture, and Employee Well-Being, Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Administration in Social Work*, 31 (3), 63-94.
- Geuss, R. R. (1993). Organizational socialization of first and second career teacher: A survey of selected outcomes. *Dissertation Abstracts Interactional*.
- Hollenbeck, J. R. and Williams, C.R. (1986). Turnover functionality versus Turnover frequency: a note on work attitudes and organizational effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 71, 606-611.
- Kirsi, A.; Jari, H.; Riku, P. And Pertti, M. (2014). Relationship between burnout and depressive symptoms: A study using the person-centered approach. *Burnout Research*, 1, 29–37.
- Mathieu, J. E. and Zajac, D. M. (1990). A Review and Meta-analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 2, 171-94.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, K. c and Schoorman, F. D. (1998). Differentiating Antecedents of Organizational Commitment: a Test of March and Simons Model. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 15-28.
- Mohammed, F. and Eleswed, M. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Correlational Study in Bahrain. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 5, 43-53.
- Norman I. J; Wu L. (2006). An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in sample of Chinese undergraduate nursing students. *Nurse Educ Today*, 26 (4), 304-314.

- O'Reilly, C. A., and Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocially behavior. *Journal of Applied Psychology*. 71, 492-499.
- Reichers, A. (1985). A Review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of management Review*. 10, 465-476.
- Sarke, S. J. (2003). The relationship of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in Thailand. *Journal of Management Psychology*, 18(7), 745-758.
- Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person-organizational fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership Organ Dev J*. 25 (7), 592-599.
- Thompson, D. P., McNamara, J. F., & Hoyle, J. R. (1997). Job satisfaction in educational organizations: A synthesis of research findings. *Educational Administration Quarterly*. 33(1), 7-37.
- Vandenberg J. L. (1992). Examining the Casual Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Journal of Management*. 28(2), 153-167.
- Williams L. J and John T. H. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in Turnover Models: A Reanalysis using latent variable structural Equation Methods. *Journal of Applied Psychology*. 71, 219-231.
- Williams, G. C. (2003). Maintaining Organizational Commitment during Downsizing. *Organizational Behavior Term Paper*. 1-12.
- Wood, J. A., Rutherford, B.; Madupalli, R., Boles, J. (2007). the relationship of facets of salesperson job satisfaction whit affective organizational commitment. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 22 (5): 311-321.
- Yogesh, U., Singh, S. and Singh, S. (2010) Shipley, Job Satisfaction & Organizational Commitment: A Study of Mediating Role of Perceived Organizational Support. *AIMA Journal of Management & Research*. 4, (1/4),
- Young, B. S.; Worchel, S. and Woehr, D. (1998). Organizational Commitment among Public Service Employees. *Public Personnel Management*. 27(3), 339-348.
- Yousef, D. A. (2000). Organizational commitment and job satisfaction as predictors' attitudes toward organizational change in a non – western setting. *Personnel Review*. 5 (29), 56-70.
- Yucel, I. and Bektas, C. (2012). Job Satisfaction, Organizational Commitment and Demographic Characteristics among Teachers in Turkey: Younger is Better?. 46, 1598-1608.