J. SLIS, 13(2): 170-184, Summer 2021

ISSN: 2008-5222
slis.scu.ac.ir

Shahid Chamran University of Ahvaz

Journal of Studies in Library and Information Science
(*JSLIS*)

https://doi.org/10.22055/slis.2018.23509.1390

Research Paper

Investigate the Effect of Job Satisfaction on the Relationship between Employee Empowerment and the Quality of Information Services in Academic Libraries of Khuzestan province

Najmeh Poustizadeh[1], Mohammad Reza Farhadpoor[2]*, Fariborz Foroutan[3]

1. Department of Information Management, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.
2. Department of Information Management, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.
3. Department of Information Management, Ahvaz Branch, Islamic Azad University, Ahvaz, Iran.

Article Info.

Received: 2019/09/28 **Accepted**: 2020/04/07

Abstract

Objectives: This study aimed to investigate the effect of job satisfaction on the relationship between employee empowerment and the quality of information services in academic libraries of Khuzestan Province.

Method: This applied study employed a descriptive-survey design with a causal-correlational approach. Using simple random sampling, 132 employees were selected from a population of 200 employees working in academic libraries in Khuzestan Province. Data were collected using the Minnesota Job Satisfaction Questionnaire, the Spreitzer and Mishra Empowerment Questionnaire (1997), and the Service Quality Questionnaire developed by Moghimi and Ramadan (2011). The data were analyzed using regression analysis, path analysis, and structural equation modeling (SEM) with LISREL 8.8.

Findings: The results showed significant linear relationships among the study variables. Employee empowerment had both direct and indirect effects on the quality of information services, and its indirect effect increased through job satisfaction as a mediating variable. Empowerment had a stronger effect than job satisfaction on the quality of information services.

Conclusion: Employee empowerment and job satisfaction had positive and significant relationships with the quality of information services. Together, empowerment and job satisfaction explained approximately 40% of the variance in the quality of information services. Employee empowerment made a greater contribution than job satisfaction to predicting the quality of information services. The findings also indicated that job satisfaction mediated the relationship between employee empowerment and information service quality.

Keywords: *Employee empowerment; Job satisfaction; Information service quality; Academic libraries.*

***Corresponding author:**
Email: M.farhadpoor@gmail.com

فصلنامه
مطالعات کتابداری و علم اطلاعات. سال سیزدهم، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۰

مقاله پژوهشی

بررسی تأثیر رضایت شغلی بر رابطه بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان

نجمه پوستی‌زاده دزفولی[۱]، محمدرضا فرهادپور[۲*]، فریبرز فروتن[۳]

۱. دانشجوی رشته مدیریت اطلاعات، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.
۲. گروه مدیریت اطلاعات، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.
۳. گروه مدیریت اطلاعات، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.

اطلاعات مقاله

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۷/۰۶ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۱/۱۹

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر تأثیر رضایت شغلی بر رابطه بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان است.

روش شناسی: تحقیق به لحاظ هدف کاربردی و با روش توصیفی –پیمایشی با رویکرد علی همبستگی انجام شده است. نمونه مطالعه ۱۳۲ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی از مجموع ۲۰۰ نفر کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان انتخاب شد. داده‌ها از طریق پرسشنامه‌های استاندارد رضایت شغلی مینه‌سوتا، توانمندسازی اسپریتزر و میشرا (۱۹۹۷) و پرسشنامه کیفیت خدمات مقیمی و رمضان (۱۳۹۰) جمع‌آوری و با استفاده از آزمون معادلات ساختاری با نرم افزار لیزرل۸/۸ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج آزمون معادلات ساختاری نشان داد که روابط خطی بین متغیرهای پژوهش وجود دارد و نتایج تحلیل مسیر نشان داد که، متغیر توانمندسازی بیشترین تأثیر را بر کیفیت خدمات اطلاعاتی دارد. این تأثیر به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم می باشد. یعنی با وجود متغیر میانجی (رضایت شغلی) تأثیر متغیر توانمندسازی بر کیفیت خدمات اطلاعاتی به‌صورت غیرمستقیم افزایش می یابد.

نتیجه‌گیری: این که بین رضایت شغلی، توانمندسازی و کیفیت خدمات اطلاعاتی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ به نحوی که بر اساس ضریب تعیین، حدود ۴۰ درصد از میزان کیفیت خدمات اطلاعاتی و توانمندسازی کارکنان به رضایت شغلی آنها بستگی دارد و توانمندسازی به مراتب سهم بیشتری در مقایسه با سایر متغیرها در پیشگویی کیفیت خدمات اطلاعاتی دارد.

کلیدواژه‌ها: *توانمندسازی، رضایت شغلی، کیفیت خدمات اطلاعاتی، کتابخانه‌های دانشگاهی.*

*نویسنده مسئول
ایمیل: M.farhadpoor@gmail.com

مقدمه و بیان مسئله

اگر بپذیریم، منابع انسانی مهم‌ترین عامل بهره‌وری در سازمان‌ها و در نهایت کل جامعه است، سیستم توسعه منابع انسانی در هر سازمانی باید راه‌های جدیدی را برای اصلاح مدیریت نیروی کار که تأثیر مستقیمی بر عملکرد و بهره‌وری کارکنان دارد، به وجود آورد. دوره کنونی حیات بشری با تحولات و دگرگونی‌های شگفت انگیزی همراه است و سازمان‌ها به عنوان زیر مجموعه حیات انسانی، باید برای بقا و بالندگی، خود را در رویایی با این تحولات عظیم آماده نمایند، در غیر این صورت از گردونه دنیای رقابتی خارج می‌شوند. منظور از این آمادگی، تنها آمادگی فناورانه و تجهیزاتی نیست بلکه آنها باید کارکنان یعنی سرمایه‌های اصلی و ارزشمند سازمان را آماده سازند (نوه ابراهیم و عبداللهی، ۱۳۸۶). دلیل این امر تغییرات سریع، پیچیده و غیرقابل پیش‌بینی به تاسی از رقابت روزافزون جهانی، توسعه و گسترش فناوری اطلاعات و بروز تغییرات در ویژگی‌ها و خواسته‌های مشتریان است که سازمان‌ها با آن مواجهند. به اعتقاد روی[1] و شینا[2](۲۰۰۶) تغییر در شرایط سازمان‌های عصرحاضر، منجر به تغییر در نگرش‌ها نسبت به نیروی انسانی شده است.

توانمندسازی از جمله سازوکارهایی فراروی سازمان‌ها برای رویارویی با چالش تغییرات سریع می‌باشد که در کانون توجه بسیاری از پژوهش‌های حوزه مدیریت قرار گرفته است. سازمان‌های امروزی نه تنها به دانش و اطلاعات بسیار وسیع‌تری نیاز دارند، بلکه به استقلال، خوداتکایی، اعتماد به نفس و خلاقیت و ابتکار بیشتری نیاز دارند (ابطحی و عباسی، ۱۳۸۶). برای دستیابی به این ویژگی‌ها، سازمان باید مهم‌ترین منبع و عامل رقابتی خود، یعنی نیروی انسانی را توانمند کند (ارجنلی[3]، سالام[4] وسلین[5]، ۲۰۰۷). توانمندسازی کارکنان موجب می‌گردد تا کارکنان وظیفه مدار به کارکنان رابطه‌مدار و رفتارمدار تغییر یافته، میزان مسئولیت‌پذیری و اثربخشی‌شان افزایش یابد (باب‌الحوائجی و آقاکیشی‌زاده، ۱۳۸۹). ابعاد مختلفی برای توانمندسازی در مطالعات پیشین لحاظ شده است. ابتدا اسپریتز[6](۱۹۹۵)، چهار بُعد شناختی احساس شایستگی (خود اثربخشی)، احساس داشتن حق انتخاب (خود سامانی)، احساس مؤثر بودن (پذیرفتن شخصی نتیجه)، احساس معنی دار بودن یا مهم بودن (ارزشمند بودن)، را برای توانمندسازی شناسایی کرد؛ اما در پژوهش‌های بعدی اسپریتزر و میشرا[7] (۱۹۹۷) بعد احساس داشتن اعتماد را به ابعاد قبلی افزودند و تاکید داشتند که برای توفیق در توانمندسازی دیگران، باید پنج ویژگی فوق در آنان ایجاد شود.

احساس شایستگی به درجه‌ای که یک فرد می‌تواند وظایف شغلی را با مهارت انجام دهد اشاره دارد. وتن[8] و کمرون[9] (۱۹۹۸ نقل در: علی احمدی، احمدی و حاتمی ناغانی، ۱۳۸۹) اعتقاد دارند که افراد توانمند نه تنها احساس شایستگی بلکه احساس اطمینان می‌کنند و می‌توانند وظایف را به طور مؤثر انجام دهند. آنان احساس تسلط شخصی می‌کنند و معتقدند که در رویارویی با چالش‌های جدید، می‌توانند بیاموزند و رشد کنند (توماس[10] و ولتهوس[11] ، ۱۹۹۰). به زعم وتن و کمرون (۱۹۹۸ نقل در: علی احمدی و همکاران، ۱۳۸۹) احساس خودمختاری به معنی تجربه احساس انتخاب در آغاز فعالیت‌ها و نظام بخشیدن به فعالیت‌های شغلی است. افراد توانمند در مورد کارهای خود احساس مالکیت می‌کنند، زیرا آنان می‌توانند تعیین کنند که کارها چگونه باید انجام شوند و با چه سرعتی پایان یابند. داشتن حق انتخاب، جزء اصلی خودمختاری به شمار می‌رود. احساس

1 Roy
2 Sheena
3 Ergenli
4 Saglam
5 Selin
6 Spritzer
7 Mishra
8 whetten
9 Cameron
10 Thomas
11 Velthouse

مؤثر بودن نیز به این معنی است که افراد توانا باور دارند که موانع بیرونی، فعالیت‌های آنان را کنترل نمی‌کند، بلکه خود می‌توانند آن موانع را کنترل کنند. آنان احساس "کنترل فعال"دارند و محیط را با خواسته‌های خود همسو می‌کنند. برخلاف "کنترل منفعل" که خواسته‌های افراد با تقاضای محیط همسو می‌شود. داشتن احساس مؤثر بودن، کاملا با احساس خودکنترلی رابطه دارد(توماس و ولتهوس ۱۹۹۰). احساس معنی دار بودن نیز فرصتی است که افراد احساس کنند اهداف شغلی مهم و با ارزشی را دنبال می‌کنند، بدین معنی است که احساس می‌کنند در جاده‌ای حرکت می‌کنند که وقت و نیروی آن با ارزش است. افراد توانمند برای نتایج کار، ارزش قائلند و بدان باور دارند. آنان در آن شغل، از نیروی روحی یا روانی استفاده می‌کنند و از مشارکت خود در کار، احساس مهم بودن می‌کنند. همچنین افرادی که با احساس معنی‌دار بودن شغل توانمندشده‌اند، نوآورتر، بر رده‌های بالاتر تأثیرگذارتر و شخصا کارآتر از کسانی هستند که از لحاظ معنی‌دار بودن شغل، امتیازات پایین‌تری دارند (اپلبام[1] و هانگر[2]،۱۹۹۸). نهایتا این که، احساس اعتماد به روابط بین بالادستان و زیردستان (اعتماد مدیر به کارمند و بالعکس) اشاره دارد. اعتماد به علاقه‌مندی، شایستگی، گشودگی و اطمینان به دیگران مربوط می‌شود (اسپریتزر و میشرا، ۱۹۹۷).

هرچند توانمندسازی نیروی انسانی، به مدیران این امکان را می‌دهد که از دانش، مهارت و تجربه همه افراد سازمان استفاده کنند؛ اما به نظر می‌رسد تعداد مدیران و گروه‌هایی که راه و رسم ایجاد فرهنگ توانمندسازی را بدانند، اندک است. از طریق توانمندسازی، اثربخشی مدیران چند برابر و کارآمدی سازمان آنها محقق می‌شود و می‌توانند طور دیگری باشند. با توجه به اینکه احساس ناتوانی کارکنان سبب ایجاد نارضایتی، احساس سستی و ناتوانی است، این موضوع بر کیفیت خدمات و تولیدات تاثیر گذاشته و هم چنین موجبات نارضایتی مشتریان و ارباب رجوع را نیز فراهم می‌سازد.

توانمندی کارکنان از ابعاد مختلفی ممکن است بر سازمان و عملکرد آن تأثیر بگذارد که کیفیت خدمات و محصول و رضایت شغلی از آن جمله‌اند. یک نیروی توانمند از یک سو با رضایت و طیب خاطر بر انجام وظایف و مسئولیت‌های خود می‌پردازد؛ و از سوی دیگر، نقش مهمی در ارائه خدمات و محصولات باکیفیت ارایه می‌کند. این مسأله در مطالعات مختلفی مورد بررسی قرار گرفته است. توانمندی در انجام وظایف می‌تواند به رضایت از شغل منجر شود. گینزبرگ[3] و همکاران (۱۹۵۱ نقل در: مهدوی و اسدی، ۱۳۸۷) رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون بررسی و به دو نوع رضایت شغلی شامل رضایت درونی و رضایت بیرونی اشاره می‌کنند. رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌شود. اول احساس لذتی که انسان، صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود. و دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد. رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن، در حال تغییر و تحول است. به بیان دیگر، نتیجه رضایت کارکنان از شغل را می‌توان در کیفیت کار، رغبت در انجام کار و مسئولیت‌پذیری آنان مشاهده کرد که ممکن است به صورت غیر مستقیم بر کیفیت خدمات نیز تاثیرگذار باشد.

هدف اصلی توانمندسازی کارکنان این است که سلسله مراتب سنتی دیوان سالارانه کاهش داده شود. به اعتقاد نوه ابراهیم و عبداللهی (۱۳۸۶) توانمندسازی به نیازهای مشتریان (و نه صرفاً نیازهای سازمان) تأکید دارد. توانمند کردن افراد موجب می‌شود تا مدیران و سازمان سریع‌تر و بدون اتلاف منابع به اهداف نایل شوند. توانمندسازی موجب می‌شود که کارکنان، سازمان و شغل را از آن خود بدانند و از کار کردن در آن ببالند. از آنجا که برآوردن نیازها و تلاش برای وفاداری مشتریان از جمله اهداف سازمان‌های امروزی می‌باشد؛ توجه به کیفیت خدمات از جمله راهکارهای تحقق این مهم است (خرازی، ۲۰۱۰

1Appelbaum

2 Hongger

3 Ginzberg

نقل در صفری و رادی، ۱۳۹۳) که خود ممکن است تحت تاثیر [رفتار] شخص ارائه کننده خدمات (کارکنان) باشد. در واقع تغییر الگو از صنعت‌گرایی به مشتری مداری، سبب شده است تا کیفیت خدمات در راستای رشد سریع و سودآوری در کانون توجه سازمان‌ها قرار گیرد (کورنین[1] و تایلور[2]، ۱۹۹۲)؛ و داشتن برنامه‌ای جهت بهبود کیفیت خدمات توجه بسیاری از سازمان‌های خدماتی را به خود جلب نماید (فاربر[3] و وایکوف[4]، ۱۹۹۱).

نظر به این که، کتابخانه‌ها جزو سازمان‌های خدماتی محسوب می‌شوند که در ارتباط بلافصل و بلاواسطه با مشتریان و مراجعان قرار دارند (باب الحوائجی و فرهادپور، ۲۰۱۳)؛ لذا از یک سو، با توجه به ماهیت خدماتی بودن کتابخانه‌های دانشگاهی و وابستگی شدید آنها به مراجعان، انتظارات روزافزون آنها، تغییرات سریع در حوزه فناوری اطلاعات، تولید، ذخیره و اشاعه اطلاعات که نیازمند توسعه مهارت‌های فردی و دانشی کارکنان است، ضرورت دارد که در روابط و تاثیر این متغیرها در بافت کتابخانه‌های دانشگاهی نیز مورد بررسی قرار گیرد. از سوی دیگر، نادیده انگاشتن این ارتباط، ممکن است تبعات ناخوشایندی از قبیل نارضایتی از شغل، کاهش کیفیت خدمات، از دست دادن مشتریان و مراجعان و ناتوانی مهارتی کارکنان را در پی داشته باشد. از این رو، با توجه به ارتباط متغیرهای پژوهش، این مطالعه در پی پاسخ به این مسأله است که آیا رضایت شغلی بر رابطه بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان تأثیر دارد؟

کتابداران دانشگاهی و توانمندسازی

به طور سنتی و خاص رسالت کتابخانه‌های دانشگاهی انتخاب، گردآوری و ذخیره‌سازی اطلاعات و تسهیل دسترسی و استفاده از این اطلاعات است (بیگدلی،۱۳۷۷). از آنجایی که کتابخانه‌های دانشگاهی معمولا مستقل نبوده و حداقل به لحاظ منابع مالی تابع دانشگاه می‌باشند، امکان بهره‌گیری از برنامه‌ریزی راهبردی و میزان توفیق آن وابستگی بسیار به برداشت مدیران دانشگاهی از این برنامه‌ریزی دارد که اهمیت اجرای آن را در اولویت تصمیم‌های خویش قرار دهند (طبیبی، ۱۳۷۴). این وابستگی، ممکن است، در بسیاری از موارد تصمیم‌گیری و یا اتخاذ سیاست‌های خاص از قبیل کارمندگزینی و یا برنامه‌های آموزش ضمن خدمت و یا توانمندسازی نیروی انسانی را همانند تصمیماتی از قبیل مجموعه‌گستری و یا پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی به تاخیر بیاندازد. ای بسا این اتفاق ناخوشایند بر سرنوشت کتابخانه‌ای که با مراجعان خود ارتباط بلاواسطه دارد تاثیر منفی بگذارد. اهمیت این موضوع وقتی برجسته‌تر می‌شود که بپذیریم امروزه کیفیت خدمات کتابخانه و تاثیر آن بر استقبال یا عدم استقبال مراجعان از مهمترین دغدغه‌های مدیران محسوب می شود که از چند منظر می‌توان آن را مورد بحث قرار داد.

نخست مساله ساختار سنتی، بافتار اجتماعی-فناورانه کنونی و انتظارات متنوع مراجعان؛ تضادها و الزامات است. پیشرفت فناوری‌های جدید، نوع ارائه خدمات کتابخانه‌ها را نیز متحول ساخته است (محمدی، ۱۳۹۴). با توجه به رشد سریع اطلاعات و تحولات فناورانه و تأثیر آن بر عصر اطلاعات، کتابخانه‌ها باید بتوانند همگام با امکاناتی که توسط فناوری‌های جدید به وجود آمده ارائه خدمات کنند. در واقع ظهور و به کارگیری فناوری جدید در خدمات کتابخانه مانند استفاده از پایگاه‌ها و بانک‌های اطلاعاتی، ارائه‌ی خدمات مرجع از طریق اینترنت و مانند آن برای پیشبرد اهداف کتابخانه‌های دانشگاهی ضروری است (محمدی نژاد، ۱۳۸۵). چنان چه کتابخانه‌ها از دانش استفاده کنند و آن را به اشتراک گذارند، خدمات‌شان بهبود خواهد یافت و کاربران قادر خواهند بود دانش خود را در سطح گسترده به اشتراک بگذارند (دیانی، پریرخ و محمودی، ۱۳۹۱).

1 Cornin
2 Taylor
3 Farber
4 Wycoff

مساله دوم، لزوم بازسازی در زیرساخت‌های فنی و تجهیزات است. نظر مارسترسون[1] (۱۹۸۶) در باب تغییر نقش کتابداران این است که آنان بخشی از زنجیره فرایند اطلاع‌رسانی شده‌اند و باید کار با تجهیزات فنی را فرا گیرند. کتابداران باید بینش خویش را نسبت به حرفه تغییر دهند و بتوانند منابع مورد نیاز جامعه را با استفاده از روش‌های جدید در سطح بین المللی به دست آورند. کتابداران نیاز دارند به منظور سازگاری با تحولات جدید، وضعیت شغلی خود را ارتقا دهند. این مسئله نه تنها به سود خود آنهاست بلکه برای جامعه‌ی استفاده کننده از خدمات نیز بسیار سودمند است.

نکته سوم، لزوم بازاندیشی و توجه به سرمایه انسانی در کتابخانه‌های دانشگاهی است. نیروی انسانی جزء جدایی‌ناپذیر 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 (اشرفی ریزی و کاظم‌پور، ۱۳۸۸). دنیای جدید عرصه رقابت شدید بین سازمان‌ها از تمام انواع و اقسام آنها است. در چنین شرایطی اتکا به فکر، ذکاوت و دانش انسان در سازمان به عنوان یک منبع استراتژیک منحصربفرد و غیرقابل تقلید اصلی غیرقابل انکار است و توجه به آن در کنار سایر سرمایه‌ها جزو ضروریات است که توانمندسازی هدفمند را جز الزامات برای سازمان تعریف می‌کند.

پیشینه پژوهش

در حوزه مدیریت مطالعات مختلفی در خصوص توانمندسازی و ارتباط آن با متغیرهای مختلف از قبیل خودکارآمدی، رضایت شغلی، عوامل فردی، کیفیت خدمات، سبک مدیریتی و عملکرد سازمانی، تسهیم اطلاعات، اختیار و پشتیبانی و ... انجام شده است که از طرفی بیانگر، اهمیت موضوع و لزوم توجه به آن است؛ و از طرف دیگر نشان‌دهنده پیچیده و چند بعدی بودن آن است. در حوزه مطالعات داخلی، نتایج مطالعه اصغری، خداپناهی و صالح صدق پور (۱۳۸۷) با عنوان بررسی رابطه بین توانمندسازی و خودکارآمدی با رضایت شغلی، حاکی از است که رابطه دوسویه بین توانمندسازی و خودکارآمدی وجود دارد. هم‌چنین توانمندسازی و خودکارآمدی بر رضایت شغلی تأثیر دارند. به گونه‌ای که با افزایش توانمندی و خودکارآمدی می‌توان رضایت شغلی را افزایش داد. در مطالعه گرجی و رئیسی (۱۳۸۷) با موضوع بررسی رابطه توانمندسازی نیروی انسانی و بهبود عملکرد سازمان نیز نتایج نشان داد که بین توانمندسازی نیروی انسانی و بهبود عملکرد در شعب دادگستری رابطه معنی داری وجود دارد. یافته‌های مطالعه سیدعامری و محرم‌زاده (۱۳۸۸) در خصوص بررسی وضعیت شاخص‌های توانمندسازی و ارتباط آن با عوامل فردی در بین مربیان اداره‌ی تربیت بدنی شهر ارومیه نشان داد که شاخص کل توانمندسازی در جمعیت مورد بررسی ۷۱/۶ درصد در سطح زیاد است. با افزایش سابقه کار و سطح تحصیلات، شاخص‌های هویت بخشی و قدردانی و سلامت محیط کار کاهش معنی‌داری یافتند و سطح روحیه‌ی مربیان بیشترین و رشد ارتباطات، کمترین تأثیر را در شاخص کل توانمندسازی دارد. نتایج مطالعه معمارزاده، طاهرپور و مرادی (۱۳۸۹) با موضوع بررسی عوامل موثر بر توانمندسازی کارکنان شرکت مجتمع گاز پارس جنوبی که با استفاده از تحلیل عاملی انجام شد، نشان داد که دو دسته از متغیرها شامل الف) توجه به رشد قابلیت های فردی و پیشرفت سازمانی؛ و ب) توجه به سبک مدیریت و راهبری منابع انسانی بر توانمندسازی تاثیر دارند. به اعتقاد وی اگر شرایط مناسبی برای شکوفا شدن استعدادهای فردی فراهم شود، دارایی مذکور کارایی و عملکرد بهتری خواهد داشت. به نحوی که یکی از موثرترین عوامل در بهبود عملکرد سازمان، رشد احساس توانمندی در بین آنهاست. یافته‌های مطالعه کاظمیان (۱۳۹۲) با عنوان بررسی رابطه توانمندسازی و رضایت کارکنان با کیفیت خدمات در بین مشتریان شرکت ایرانسل نیز نشان داد که توانمند سازی کارکنان با کیفیت خدمات رابطه مثبت و معناداری دارد؛ اما توانمندسازی با در

1 Marsterson

نظر گرفتن متغیر رضایت شغلی به عنوان میانجی تاثیر بیشتری بر کیفیت خدمات دارد. ضمن این که، توانمند سازی و رضایت کارکنان می تواند نقش تعیین کننده، مهم و اثرگذار بر ادراک مشتریان یک سازمان از کیفیت خدمات آن سازمان داشته باشد.

در حوزه مطالعات خارجی، نتایج مطالعه کارسون[1]، فلیپس[2]، هانبوری[3] و کارسون[4] (۱۹۹۶) نشان داد که توانمندسازی کتابداران بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان تاثیر دارد. نتایج مطالعه راندولت[5] (۲۰۰۴ نقل در: حق‌شناس کاشانی، رمضانی و جمشیدی اوانکی، ۱۳۹۳) بر روی ۱۰ مؤسسه که توانمندسازی کارکنان را تجربه کرده بودند، نشان داده است که تسهیم اطلاعات مهمترین عامل در توانمندسازی می‌باشد؛ و هنگامی که سازمان‌ها قصد توانمندسازی کارکنان را دارند سیستم های اطلاعاتی می توانند به‌عنوان یک رکن مهم در این زمینه مطرح گردند که امکان دسترسی بیشتر به اطلاعات را برای سطوح پایین سلسله مراتب فراهم آورند. به اعتقاد وی، توانمندسازی کارکنان یا توانمند کردن آنها در کارشان تا حدودی می تواند ناشی از استفاده صحیح و درست از فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی باشد. در مطالعه دیگری، پیترز[6] و مازدرانی[7] (۲۰۰۸) توانمندسازی کارکنان را یک مساله‌ی بسیار مهم برای سازمان‌های خدماتی می‌داند. در این گونه سازمان‌ها، مشتریان و کارکنان به طور هم‌زمان در تولید خدمت مشغول‌اند و ناتوانی مدیریت در کنترل خدمات باعث می‌شود کارمندان در برابر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان مسئول باشند. بدین منظور برای اینکه مدیریت، اطمینان حاصل کند که کارکنان درررویارویی با مشتریان خود موفق هستند، به کارکنان اختیارات و پشتیبانی لازم برای موفقیت را می‌دهد که این مساله نشان دهنده اهمیت توان‌مندسازی کارکنان است. در مطالعه دیگری که تیموتی[8] و ابوبکر[9] (۲۰۱۳) برای بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر کیفیت خدمات در صنعت بانکداری نیجریه انجام دادند؛ نتایج نشان داد که توانمندسازی تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت خدمات داشته است. یافته‌های مطالعه ناصرالرجا[10] و راقع الاومیام[11] (۲۰۱۳) نیز درباره اثر فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان بخش عمومی (شهرداری عمان) نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان بخش دولتی تاثیر دارد.

یافته‌های مطالعه ناخدا[12] و رحیمیان[13] (۲۰۱۵) با عنوان عوامل موثر بر توانمندسازی کتابداران زن نشان داد که مهارت‌های شغلی، مشارکت و کار گروهی، تحلیل وظایف، دسترسی به اطلاعات، انگیزه، شرح وظایف، بازشناسی و قدردانی از جمله عوامل موثر بر توانمندسازی است. ضمن این که، سیستم ارتباطات سازمانی ضعیف، نگرش منفی نسبت به کارکنان و سبک مدیریت دستوری نیز در زمره عوامل بازدارنده در توانمندسازی کتابداران زن از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های عمومی می‌باشند. یافته‌های مطالعه زارع، زرمهر و اشرفی ریزی (۲۰۱۵) نیز بیانگر وجود رابطه مستقیم بین توانمندسازی با بهره‌وری است. به عنوان یافته‌های مطالعه دیگری، هنایشه[14] (۲۰۱۶a و ۲۰۱۶b) تاکید می کند که توانمندسازی، کارگروهی و آموزش کارکنان

1 Carson
2 Philips
3 Hanebury
4 Carson
5 Randolt
6 Peters
7 Mazdarani
8 Timothy
9 Abubaker
10 Naser Alraja
11 Rage Alomiam
12 Nakhoda
13 Rahimian
14 Hanaysha

بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد. هم‌چنین، نتایج مطالعه اشرف[1] (۲۰۱۷) با موضوع برابری، مشارکت و توانمندسازی از طریق مدیریت الکترونیکی نشان داد که مدیریت الکترونیکی حس برابری، مشارکت و توانمندی را افزایش می‌دهد. وی با تاکید بر این نتایج تاکید می کند که، با وجود شکاف دیجیتالی عظیم، کتابخانه‌ها می توانند به عنوان مراکز توانمندساز نقش بارز و برجسته‌ای در کاهش فاصله ایفا کنند. نتایج مطالعه حبیب‌اف[2]، بارت[3] و چرنیاک[4] (۲۰۱۷) در خصوص درک توانمندی زنان و شاخصه‌های آن در جمهوری آذربایجان نیز حاکی است که رابطه بین منابع، شاخصه‌ها و تشکیلات توانمندسازی مشهود است و این مساله به ویژه در ارتباط با زنانی که در مقایسه با شریک زندگی خود از تحصیلات و یا درآمد بالاتر و یا برابری برخوردار هستند، کاملا مشهود است.

نتیجه این که، توانمندسازی از جمله متغیرهای بسیار مهم و ملازم مدیریت موفق است که نتایج مطالعات گذشته به ارتباط دوسویه آن با خودکارآمدی و تاثیر آن بر رضایت شغلی، عملکرد، پیشرفت فردی و سازمانی، کیفیت خدمات، تعهد سازمانی، کارگروهی و بهره‌وری صحه گذاشته‌اند. ضمن این که روحیه افراد، فناوری اطلاعات، مدیریت الکترونیکی، آموزش، تسهیم اطلاعات، سبک مدیریت و رهبری منابع انسانی نیز از جمله عواملی هستند که بر توانمندسازی تاثیرگذارند.

روش تحقیق

پژوهش از نظر هدف کاربردی است که با روش توصیفی – پیمایشی و با رویکرد علی- همبستگی انجام شد. از روش کتابخانه‌ای جهت تدوین مبانی نظری و از روش میدانی برای گردآوری داده‌های لازم استفاده شد. جامعه‌ی آماری تحقیق ۲۰۰ نفر کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان (دارای تحصیلات کتابداری و یا غیرکتابداری شاغل در یکی از قسمتهای خدمات عمومی، فنی و یا اداری کتابخانه) بود که تعداد ۱۳۲ نفر با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از چهار فقره پرسشنامه اعتباریابی شده شامل پرسشنامه توانمندسازی اسپریتزر و میشرا (۱۹۹۷)، رضایت شغلی مینه سوتا و پرسشنامه کیفیت خدمات مقیمی و رمضان (۱۳۹۰) استفاده شد. با توجه به ماهیت بافت مطالعه، با نظر متخصصان تغییراتی در گویه‌ها اعمال و روایی آنها با روش صوری (با اعمال نظرات ۵ نفر از متخصصان حوزه مدیریت و ۱۰ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی) و پایایی آن با آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب در مقدار ۰/۸۶، ۰/۸۷، ۰/۸۱ و ۰/۸۹ مورد تایید قرار گرفت. ضمن این‌که برای آزمون فرضیه پژوهش از آزمون معادلات ساختاری نرم افزار لیزرل استفاده گردید.

یافته‌ها

برای آزمون فرضیه پژوهش مبنی بر تاثیر رضایت شغلی بر رابطه بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت خدمات اطلاعاتی از آزمون تحلیل رگرسیون و سپس تحلیل مسیر استفاده گردید.

جدول ۱ نتایج تحلیل رگرسیون توانمندسازی، رضایت شغلی و کیفیت خدمات اطلاعاتی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعدیل	خطای برآورد
۱	۰/۶۳۶	۰/۴۰۴	۰/۳۹۵	۱/۹۹۰۱۵

1 Ashraf
2 Habibov
3 Barrett
4 Chernyak

در جدول ۱ با توجه به ضریب همبستگی R=۰/۶۳۶ به دست آمده می‌توان نتیجه گرفت که بین رضایت شغلی، توانمندسازی و کیفیت خدمات اطلاعاتی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هم‌چنین، ضریب تعیین به دست آمده R=۴۰/۴ نشان می‌دهد که ۴۰ درصد از کیفیت خدمات اطلاعاتی و رضایت شغلی به توانمندسازی کارکنان بستگی دارد.

جدول ۲ نتایج تحلیل واریانس رضایت شغلی و توانمندسازی و کیفیت خدمات اطلاعاتی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	آزمونF	سطح معناداری
رگرسیون	۳۴۶/۳۵۳	۲	۲۵۵۱/۸۲۸	۴۳/۷۲۴	۰/۰۰۰
باقیمانده	۵۱۰/۹۲۸	۱۲۹	۸۳/۸۷۷		
تعداد کل	۸۵۷/۲۸۱	۱۳۱			

داده‌های جدول ۲ معنی‌دار بودن رگرسیون و رابطه خطی بین متغیرها را نشان می دهد. با توجه به مقدر F=۴۳/۷۲۴ و سطح معنی‌داری به دست آمده Sig=۰/۰۰۰ که از α=۰/۰۵ کوچکتر است، می‌توان نتیجه گرفت که، سطح معنی‌داری با احتمال ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود، این نتایج گویای این هست که حداقل یکی از ابعاد توانمندسازی و رضایت شغلی در پیش بینی کیفیت خدمات اطلاعاتی مؤثر است.

جدول۳ نتایج مربوط به ضریب تعیین پیش بینی رضایت شغلی و توانمندسازی و کیفیت خدمات اطلاعاتی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	آماره T	سطح معنی‌داری
	آماره B پیش بینی تغییرات	خطای استاندارد	ضرایب بتا		
(ثابت)	۶/۸۹۹	۱/۰۱۳	–	۶/۸۱۱	۰/۰۰۰
توانمندسازی	۰/۲۵۴	۰/۰۴۸	۰/۴۲۸	۵/۳۰۸	۰/۰۰۰
رضایت شغلی	۰/۱۹۹	۰/۰۵۴	۰/۲۹۴	۳/۶۵۰	۰/۰۰۰

نتایج اصلی رگرسیون در جدول ۳ ضریب B مقدار تغییرات پیش بینی شده متغیر وابسته در معادله رگرسیون است و ضریب T تک‌تک ضرایب رگرسیون محاسبه شده همراه با سطح معناداری آن‌ها را نشان می‌دهد. با توجه به سطح معناداری به دست آمده اثرات دو متغیر توانمندسازی و رضایت شغلی معنی‌دار می‌باشد و تأثیر بالایی در پیشگویی متغیر وابسته (کیفیت خدمات اطلاعاتی) دارد. به جهت اهمیت و نقش متغیرهای مستقل در پیشگویی معادله رگرسیون از مقادیر Beta استفاده شد، با توجه به ضرایب به دست آمده می‌توان نتیجه گرفت که متغیر توانمندسازی به مراتب سهم بیشتری در مقایسه با متغیر دیگر (رضایت شغلی) در پیشگویی متغیر وابسته (کیفیت خدمات اطلاعاتی) دارد. زیرا یک واحد تغییر در انحراف معیار متغیر توانمندسازی باعث می‌شود تا انحراف معیار متغیر وابسته (کیفیت خدمات اطلاعاتی) به ترتیب به اندازه ۰/۴۲ درصد تغییر کند.

جدول۴ محاسبه اثرات مستقیم و غیرمستقیم رضایت شغلی و توانمندسازی بر کیفیت خدمات اطلاعاتی

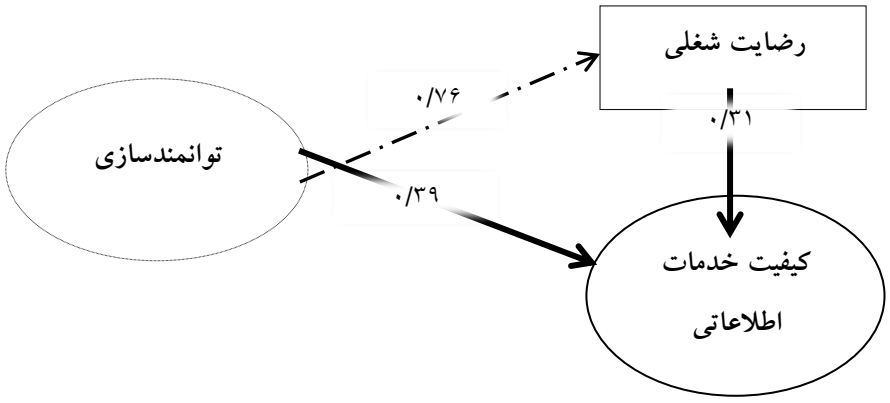
نوع اثر	مسیر	میزان اثر
مستقیم	کیفیت خدمات اطلاعاتی ← رضایت شغلی	۰/۲۹۴
مستقیم	کیفیت خدمات اطلاعاتی ← توانمندسازی	۰/۴۲۸
غیرمستقیم	کیفیت خدمات اطلاعاتی ← رضایت شغلی ← توانمندسازی	۰/۲۳۵
مجموع اثرهای مستقیم و غیرمستقیم		۰/۹۵۷

نتایج آزمون معادلات ساختاری نشان می‌دهد که روابط خطی بین متغیرهای پژوهش وجود دارد. همچنین، نتایج جداول تحلیل مسیر حاکی از آن هستند که، متغیر توانمندسازی بیشترین تأثیر را بر کیفیت خدمات اطلاعاتی دارد.

جدول۵ محاسبه اثرات مستقیم و غیرمستقیم رضایت شغلی و توانمندسازی بر کیفیت خدمات اطلاعاتی

متغیرهای مستقل	اثرهای مستقیم	اثرهای غیرمستقیم	مجموع اثرهای مستقیم و غیرمستقیم
توانمندسازی	۰/۴۲۸	۰/۲۳۵	۰/۶۶۳
رضایت شغلی	۰/۲۹۴	-	۰/۲۹۴

داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که تأثیر به صورت مستقیم و غیرمستقیم می‌باشد. یعنی با وجود متغیر میانجی (رضایت شغلی) تأثیر متغیر توانمندسازی بر کیفیت خدمات اطلاعاتی به صورت غیرمستقیم افزایش می‌یابد (شکل ۱).



شکل ۱ تحلیل روابط میان متغیرهای رضایت شغلی و توانمندسازی بر کیفیت خدمات اطلاعاتی

نتیجه گیری

توجه به کیفیت خدمات امروزه به عنوان یک دغدغه مهم برای مدیران سازمان‌ها تعریف می‌شود که نتیجه آن در قالب رضایت، طول عمر و وفاداری مشتریان نسبت به خدمات/محصول مشهود است. کیفیت خدمات اطلاعاتی در این مطالعه با مقیاس‌هایی مانند ایجاد حس اطمینان و اعتماد به خدمات، توجه به کاربر، مهارت‌ها و نیازهای او، ارائه خدمات/منابع اطلاعاتی در اشکال مختلف، روزآمدی، توجه به ویژگی‌های کیفی مکان کتابخانه، انجام مشاوره اطلاعاتی مورد بررسی قرار گرفت. از آنجا که عامل انسانی مهم‌ترین سرمایه کتابخانه مانند هر سازمان دیگر محسوب می‌شود و نقش کلیدی در کمیت و کیفیت خدمات دارد، به ناچار توجه به مولفه‌های مرتبط با آن می‌تواند تضمین کننده موفقیت خدمات اطلاعاتی به لحاظ کیفیت و در نتیجه رضایت و وفاداری مراجعان باشد. در این بین، رضایت شغلی یکی از متغیرهاست. به طوری که در یک سازمان با ماهیت خدماتی مانند کتابخانه، بکارگیری یک کتابدار کم حوصله و بد اخلاق در پشت میز امانت و یا بخش مرجع که به داشتن روابط خوب با مراجعان نیاز دارد، باعث کسالت، خستگی، سرخوردگی و نهایتا شکست وی خواهد شد و به هیچ عنوان رضایت شغلی او را تامین نخواهد کرد و باعث خواهد شد که کار خود را با بی علاقگی و بی حوصلگی انجام دهد و این تاثیر بسیار منفی روی عملکرد وی خواهد داشت (سلیمانی، ۱۳۷۹). رضایت شغلی ریشه در احساس لذت درونی فرد از انجام کار

با توجه به توانایی‌ها، مسئولیت‌هایی که می‌پذیرد و شرایط محیط کار فرد (لذت بیرونی) دارد که در این مطالعه مدنظر بوده است. این مساله نشان می‌دهد که رضایت شغلی خود به عنوان یک متغیر وابسته ممکن است تحت تاثیر مولفه‌های دیگری از جمله مهارت‌ها و توانائی‌های افراد باشد. به بیان دیگر، به همان اندازه که سپردن کار به فردی که فاقد مهارت و توانایی لازم برای انجام آن است، ممکن است مقاومت منفی درپی داشته باشد، مهارت افزایی و توانمندسازی افراد نیز می‌تواند در فرد احساس لذت و رضایت از کار ایجاد کند. از این رو، توانمندسازی به عنوان عاملی که هم می‌تواند بر رضایت شغلی و هم بر کیفیت خدمات تاثیر بگذارد، در این مطالعه تعریف شد.

توانمندسازی با هدف نهایی بهبود عملکرد سازمان دنبال می‌شود و مانند همه عناصر مدیریت کیفیت فراگیر، منظورش نه فقط بهبود عملکرد به طور مستمر، بلکه به کار گرفتن افکار کارکنان به منظور اتخاذ تصمیمات هرچه بهتر است. هدف توانمندسازی افزایش شایستگی به منظور خلق ایده های جدید و حل مشکلات از طریق تعامل هم افزای اعضای تیم است. هدف بلندمدت توانمندسازی بهبود مستمر در عملکرد کلی سازمان و به کارگیری صلاحیت هایی است که در اعضای سازمان وجود دارد (کینلاو نقل در: گرجی و رئیسی، ۱۳۸۷). این مهم با مشارکت همگانی در اطلاعات، ایجاد خودگردانی با تعیین مرز و حدود، و جایگزینی تیم های خودگردان به جای سلسله مراتب (بلانچارد[1]، کارلوس[2] و راندولف[3]، ۲۰۰۱، ترجمه ایران نژاد پاریزی، ۱۳۸۱) محقق می‌شود. توانمندسازی نیز در این مطالعه با ابعاد احساس شایستگی، خودمختاری، موثر بودن، معنی‌دار بودن، و اعتماد مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج به دست آمده از تحلیل رگرسیون توانمندسازی، رضایت شغلی و کیفیت خدمات اطلاعاتی، نشان داد که بین توانمندسازی، رضایت شغلی و کیفیت خدمات اطلاعاتی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ به نحوی که حدود ۴۰ درصد از کیفیت خدمات اطلاعاتی و رضایت شغلی به توانمندسازی کارکنان بستگی دارد (جدول ۱). با توجه به ضرایب بتا به دست آمده (جدول ۳) نیز می‌توان نتیجه گرفت که متغیر توانمندسازی به مراتب سهم بیشتری در پیشگویی متغیر وابسته (کیفیت خدمات اطلاعاتی) دارد. نتایج آزمون معادلات ساختاری (شکل ۱) نیز بر وجود رابطه خطی بین متغیرهای پژوهش صحه گذاشت. نتایج جدول (۴) تحلیل مسیر نیز نشان داد که متغیر توانمندسازی به طور مستقیم بیشترین تأثیر را بر کیفیت خدمات اطلاعاتی دارد ولی با وجود متغیر میانجی (رضایت شغلی) تأثیر متغیر توانمندسازی بر کیفیت خدمات اطلاعاتی به‌صورت غیرمستقیم افزایش می‌یابد. به عبارتی می‌توان گفت که توجه به توانمندسازی تاثیری دوگانه دارد. از یک طرف بر کیفیت خدمات به صورت مستقیم می‌تواند تاثیر بگذارد و از طرف دیگر به رضایت کارکنان از شغل خود منجر شود. ضمن این که تاثیرپذیری رضایت شغلی هم می‌تواند به افزایش کیفیت خدمات منجر شود.

نتایج به دست آمده در این تحقیق با یافته‌های مطالعه کاظمیان (۱۳۹۲) به لحاظ تاثیر متغیر میانجی رضایت شغلی بر رابطه بین توانمندسازی و کیفیت خدمات کاملا هم‌خوانی دارد. ضمن این که با بخشی از یافته‌های سایر مطالعات از قبیل مطالعه اصغری و همکاران (۱۳۸۷) به لحاظ تاثیر توانمندسازی بر رضایت شغلی؛ پژوهش تیموتی و ابوبکر (۲۰۱۳)، به لحاظ تأثیر توانمندسازی کارکنان بر کیفیت خدمات؛ نتایج مطالعه کارسون و همکاران (۱۹۹۶) و و هنایشه (۲۰۱۶ b) به لحاظ تاثیر توانمندسازی بر رضایت شغلی نیز همسو است.

نیروی انسانی عامل مهم و بخش غیرقابل انکار سازه‌های یک سازمان است که به تصمیمات سازمانی شکل می‌دهد، راه‌حل ارائه می‌کند، به حل مشکلات سازمان می‌پردازد، بهره‌وری را عینیت می‌بخشد، سبب کارایی و اثربخشی می‌شود و نتیجه اینکه

1 Blanchard

2 Carlos

3 Randolph

با ارائه خدمات/محصول با کیفیت رضایت مشتریان را افزایش و طول عمر آنان را بیشتر می کند و به عنوان یک ارمغان وفاداری مشتریان را به سازمان هدیه می کند. توانمندسازی از طرفی با افزایش مهارت‌ها و توانائی کارکنان، مقاومت در برابر تغییرات سازمانی را کاهش می‌دهد و رضایت شغلی کارکنان را بهبود می‌بخشد و از سوی دیگر به طور غیرمستقیم بر کیفیت خدمات تاثیر می گذارد. لذا به عنوان نتایج کاربردی پژوهش پیشنهاد می‌شود:

- توانمندسازی کارکنان به جهت تاثیر مثبتی که بر رضایت شغلی دارد بایستی مورد توجه مدیران و برنامه‌ریزان کتابخانه‌های دانشگاهی باشد. و در این بین لازم است دوره‌های آموزشی و ضمن خدمت با در نظر گرفتن شرایط شغلی و تغییرات سریع به ویژه در حوزه فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات برگزار شود تا از طرفی موجبات رضایت کارکنان از انجام وظایف سازمانی را سبب شود و از طرف دیگر، آنها را به ارائه خدمات با کیفیت و متناسب با شرایط و نیازهای کاربران و مراجعان ترغیب کند.

- رضایت شغلی کانون توجه بساری از مطالعات بوده است و از جمله دغدغه‌های مدیریت هر سازمانی است. رضایت شغلی شرایط پویای کاری را می طلبد و به واکنش‌های عاطفی یا احساسی فرد نسبت به شغل اشاره دارد. عواملی مانند حقوق و دستمزد، شرایط ترفیع و خط و مشی‌های سازمانی، سبک رهبری، کارگروهی، شرایط کاری، تنوع و گستردگی کار، سطح بلوغ فرد، نگرش و نیازها از جمله عوامل موثر بر رضایت شغلی هستند. مهم این که اگر انگیزه‌های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او با کارهایی که انجام می‌دهد، تامین و ارضاء شوند رضایت شغلی بیشتر می‌شود. این مساله به کاهش فاصله بین نیازهای فرد و ادراک او از توانائیهایش منجر می گردد. ضمن این که رضایت شغلی موجب افزایش بهره‌وری، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و روانی، افزایش روحیه و کیفیت خدمات منجر می‌شود. از این رو، لازم است سیاست گذاران کتابخانه‌های دانشگاهی توجه لازم را به این مساله معطوف کنند که با برنامه‌های آموزشی و توانمندسازی کارکنان می‌توانند بخشی از شرایط مطلوب برای بروز رضایت شغلی را فراهم سازند و از ما به ازای آن ارائه خدمات با کیفیت توسط کتابداران و کارکنان کتابخانه را انتظار داشته باشند.

- توانمندسازی از آن جهت باید سرلوحه برنامه‌ریزان باشد که از طرفی در کتابداران احساس شایستگی و توانمندی را سبب می‌شود، و از طرف دیگر، هم حس اعتماد آنها نسبت به همکاران و سازمان را تقویت نموده و هم این احساس را در آنها ایجاد می کند که برای سازمان یک سرمایه مهم، ارزشمند و موثر به حساب می‌آیند که حاضر است در راستای توانمندی آنها سرمایه گذاری نماید. به همین ترتیب، کارکنان توانمند آمادگی لازم را برای پذیرش مسئولیت‌ها خواهند داشت و در برابر مسئولیت‌های پذیرفته، پاسخگو هم خواهند بود.

- کتابخانه‌ها ماهیتا سازمان خدماتی هستند و به جهت ارتباط بلافصل و بلاواسطه با مراجعان اهمیت داشتن کارکنان توانمند اهمیت بسیاری دارد. از این رو، پیشنهاد می‌شود به توانمندسازی کارکنان به صورت هدفمند توجه شود بتواند قابلیت پاسخگویی به نیازهای متنوع مراجعان را با توجه به امکانات و راهکارهای موجود و مرسوم داشته باشد. و از آنجا که برخورداری از مهارتهای ارتباطی کلامی و غیرکلامی همواره از دغدغه‌های مطرح شده در متون علمی مربوطه بوده است، توانمند کردن کارکنان می تواند به ایجاد ارتباط خوب و مبتنی بر احترام با کاربران، به روزرسانی توانایی دانشی و مهارتی کارکنان، تسهیم اطلاعات و دانش بین همکاران، ارائه خدمات با کیفیت و سودمند و در نتیجه بهره‌وری کتابخانه منجر شود.

منابع

ابطحی، سیدحسین و عباسی، سعید. (۱۳۸۶). توانمندسازی کارکنان. تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

اشرفی ریزی، حسن، کاظم‌پور، زهرا. (۱۳۸۸). رضایت شغلی کتابداران، مفهومی فراموش شده در مدیریت کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های دانشگاهی: پژوهشی در متون. مجله کتابداری، ۴۳(۵۰)، ۹۴-۷۱.

اصغری، آرزو، خداپناهی، محمدکریم، صالح صدق‌پور، بهرام. (۱۳۸۷). رابطه توانمندسازی و خودکارآمدی با رضایت شغلی. مجله روانشناسی (علمی-پژوهشی)، ۴۶(۱۳)، ۲۳۹-۲۲۷.

باب الحوائجی، فهیمه و آقاکیشی‌زاده، وحید. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران: مورد پژوهی کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز. فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری، اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۳(۱۰)، ۱۳-۲۴.

بلانچارد، کنت، کارلوس، جان، راندولف، آلن. (۱۳۸۱). مدیریت تواناسازی کارکنان، مترجم مهدی ایران نژاد پاریزی. تهران: نشر مدیران، ۱۵۹ صفحه.

بیگدلی، زاهد. (۱۳۷۷). آموزش استفاده از کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه کتاب، ۹(۳و۴)، ۵۹-۴۹.

حق‌شناس کاشانی، فریده، رمضانی، کاظم، جمشیدی اوانکی، مینا. (۱۳۹۳). ارتباط بین به کارگیری فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات با توانمندسازی کارکنان دانشگاه. فصلنامه فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، ۴(۳)، ۸۶-۶۵.

دیانی، محمدحسین، پریرخ، مهری، محمودی، حسن. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و میزان اجرای مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاه فردوسی و علوم پزشکی مشهد. کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۶(۲)، ۱۱۷-۹۱.

سلیمانی، محمدرضا. (۱۳۷۹). رضایت شغلی کتابداران و تاثیر آن بر کیفیت ارائه خدمات کتابخانه. مجله کتابداری، ۲۲(۳۵)، ۶۰-۴۹.

سیدعامری، میرحسن، محرم زاده، مهرداد، محمدقلیزاد، لیدا. (۱۳۸۸). وضعیت شاخص‌های توانمندسازی و ارتباط آن با عوامل فردی در بین مربیان اداره کل تربیت بدنی شهر ارومیه. نشریه مدیریت ورزشی، ۱(۲)، ۵۴-۲۱.

صفری، علی، رادی، فائزه. (۱۳۹۳). بررسی تاثیر بازاریابی داخلی بر کیفیت خدمات با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی و تعهد سازمانی. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۳(۷۶)، ۱۱۶-۸۱.

طبیبی، سیدجمال الدین. (۱۳۷۴). نقش برنامه ریزی استراتژیک در توسعه کتابخانه‌های دانشگاهی. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ۱۰(۲۲)، ۴۰-۱۹.

علی احمدی، علیرضا، احمدی، علی‌اکبر، حاتمی ناغانی، فریبا. (۱۳۸۹). ارتباط یادگیری سازمانی با توانمندسازی کارکنان صندوقهای بازنشستگی کارکنان صنعت نفت ایران. نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، ۹(۲۵)، ۸۲-۶۷.

کاظمیان، حسین. (۱۳۹۲). رابطه توانمندسازی کارکنان با رضایت شغلی و ادراک مشتریان از کیفیت خدمات. پایاننامه کارشناسی ارشد مدیریت، به راهنمایی مهدی حقیقی کفاش. دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۶۲ صفحه.

گرجی، محمدباقر، رئیسی، مطهره. (۱۳۸۷). بررسی رابطه توانمندسازی نیروی انسانی و بهبود عملکرد سازمان (مطالعه موردی: محاکم دادگستری شهرستان گرگان). مجله پژوهشگر، ۱۰، ۴۴-۵۷.

محمدی، زینب. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین استفاده از فناوری اطلاعات و توانمندسازی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بر اساس مدل توماس و ولتهوس. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت اطلاعات، به راهنمایی زاهد بیگدلی، گروه مدیریت اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.

محمدی نژاد، مریم. (۱۳۸۵). بررسی وضعیت مدیریت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاههای دولتی شهر تهران. فصلنامه کتاب، ۶۶(۸۵)، ۱۱۵-۱۲۸.

معمارزاده، غلامرضا، طاهرپور، حبیب الله، مرادی، محمدرضا. (۱۳۸۹). شناسایی عوامل موثر بر توانمندسازی کارکنان در شرکت مجتمع گاز پارس جنوبی. فرایند مدیریت و توسعه، ۲۳(۱)، ۴۸-۲۵.

مقیمی، محمد، رمضان، مجید. (۱۳۹۰). پژوهشنامه مدیریت. تهران: راه دان.

مهدوی، محمدصادق، اسدی، تیساپه. (۱۳۸۷). بررسی جامعه‌شناختی عوامل اجتماعی موثر بر رضایت شغلی کارکنان شرکت راه آهن شاغل در تهران. مجله جامعه‌شناسی معاصر، ۱(۱)، ۵۰-۲۷.

نوه ابراهیم، عبدالرحیم، عبداللهی، بیژن (۱۳۸۶). توانمندسازی کارکنان: کلید طلایی مدیریت منابع انسانی. تهران: نشر ویرایش، ۱۶۸ صفحه.

Appelbaum, S. H., & Hongger, K. (1998). Empowerment: A contrasting overview of organizations in general and nursing in particular—An examination of organizational factors, managerial behaviors, job design and structural power. *Journal of Empowerment in Organization, 6*(2), 29–50.

Ashraf, T. (2017). Equality, inclusion and empowerment through e-governance: Leveraging and repositioning libraries to support national digital programs. *IFLA WLIC.*

Babalhavaeji, F., & Farhadpoor, M. R. (2013). Information source characteristics and environmental scanning by academic library managers. *Information Research, 18*(1), Article 568. http://InformationR.net/ir/18-1/paper568.html

Carson, P. P., Philips, J. S., Hanebury, J. M., & Carson, K. D. (1996). An investigation of the effects of empowerment on librarians' attitudes toward their jobs, organizations and careers. *Technical Services Quarterly, 14*(1), 1–13.

Cornin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing, 56*, 55–68.

Ergenli, A., Saglam, G., & Selin, M. (2007). Psychological empowerment and its relationship to trust in immediate managers. *Journal of Business Research, 60*, 41–49.

Farber, B., & Wycoff, J. (1991). Customer service: Evolution and revolution. *Sales and Marketing Management*, 44–49.

Hanaysha, J. (2016a). Examining the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on organizational commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 229*, 298–306.

Hanaysha, J. (2016b). Examining the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on job satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 219*, 272–282.

Habibov, N., Barrett, B., & Chernyak, E. (2017). Understanding women's empowerment and its determinants in post-communist countries: Results of Azerbaijan national survey. *Women's Studies International Forum, 62*, 125–135.

Marsterson, W. A. J. (1986). *Information technology and the role of the librarian*. Croom Helm.

Nakhoda, M., & Rahimian, S. (2015). Factors affecting empowerment of female librarians: Views of female managers of Tehran public libraries. *Library Management, 36*(8/9), 663–672. https://doi.org/10.1108/LM-09-2015-0059

Naser Alraja, M., & Rage Alomiam, N. (2013). The effect of information technology in empowerment public sector employees: A field study. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 5*(1), 805–815.

Peters, S. C., & Mazdarani, E. (2008). *The impact of employee empowerment on service quality and customer satisfaction in service organizations: A case study of Lansforsakringar Bank AB* [Bachelor's thesis, School of Sustainable Development of Society and Technology].

Roy, Y. J. C., & Sheena, S. (2006). Empowerment through choice? A critical analysis of the effects of choice in organization. *Research in Organizational Behavior, 27*, 41–79. https://doi.org/10.1016/S0191-3085(06)27002-3

Spreitzer, G. M., & Mishra, A. (1997). *Survivor responses to downsizing: The mitigating effects of trust and empowerment*. Department of Management and Organization, University of Southern California, Marshall School of Business.

Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An interpretive model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review, 15*, 666–681.

Timothy, A. T., & Abubaker, M. S. (2013). Impact of employee empowerment on service quality: An empirical analysis of the Nigerian banking industry. *British Journal of Marketing Studies, 1*(4), 32–40.

Zare, M., Zarmehr, F., & Ashrafi-Rizi, H. (2015). Relationship between psychological empowerment and productivity of medical librarians. *Acta Informatica Medica, 23*(3), 142–146. https://doi.org/10.5455/aim.2015.23.142-146

COPYRIGHTS
© 2021, By the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)