

کارکنان مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه یکدیگر

♦ دکتر هادی هراتی، امور عمومی مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی ویژگی های فردی-حرفه ای و شغلی کارکنان مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد بر اساس نظرسنجی از کارکنان این مرکز انجام شد. این پژوهش از نوع پیمایشی- توصیفی بود که به روش سرشماری و با ابزار پرسشنامه انجام شد. جامعه آماری پژوهش شامل ۴۲ نفر از کارکنان مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد و حجم نمونه نیز برابر با جامعه پژوهش بود. از تعداد ۴۲ نفر، ۳۷ نفر شامل ۱۰ نفر مرد و ۲۷ نفر زن پرسشنامه را تکمیل و ارسال نمودند. یافته نشان داد، در همه معیارهای موردبررسی کارکنان مرکز مورد مطالعه، دارای وضعیت متوسط به بالایی بودند ولی باین وجود، از بین هشت معیار موردبررسی، معیار میزان انعطاف پذیری در همکاری های بین بخشی و همچنین معیار میزان تجربه یا توانایی لازم برای انجام امور محوله، بهترین وضعیت را در بین کارکنان این مرکز داشتند.

مقدمه

شناسایی وضعیت ویژگی های فردی و حرفه ای کارکنان یک سازمان از دیدگاه کاربران و همکاران خود از اهمیت به سزایی برای سازمان برخوردار است. از این رو، در کتابخانه های دانشگاهی از جمله مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی هم شناسایی کارایی و ویژگی های فردی کارکنان می تواند علاوه بر داشتن نتایج کاربردی برای مسئولین این مرکز به منظور آشنایی بیشتر با ویژگی های کارکنان خود، برای افراد نیز جهت شناخت خود از دیدگاه یکدیگر دارای اهمیت ویژه باشد. تاکنون پژوهش های مختلفی در خصوص میزان رضایت کاربران کتابخانه های دانشگاهی از خدمات و کارکنان این مراکز (رحیمی و دیگران، ۱۳۸۹؛ کیان و دیگران، ۱۳۹۲؛ احمدی میرقائد و دیگران، ۱۳۹۴؛ افشار و دیگران، ۱۳۹۶)، انجام شده است. همچنین پژوهش هایی نیز در همین زمینه با محوریت مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد (منصوریان، ۱۳۷۹؛ حسینی و فتحیان، ۱۳۸۸؛ شهریاری، ۱۳۹۲؛ محمدیان، ۱۳۹۵)، تدوین شده است. باین وجود، با بررسی های انجام شده، تاکنون پژوهشی در خصوص نظرسنجی از کارکنان مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد در خصوص بیان دیدگاه های آن ها در رابطه با همکاران خود صورت نگرفته است. لذا، هدف پژوهش حاضر، شناخت ویژگی های فردی، حرفه ای و شغلی کارکنان مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد بر اساس معیارهای مطرح شده است. معیارهای نظرسنجی شده در این پژوهش عبارت بودند از: میزان انعطاف پذیری با همکاران در انجام کارهای تخصصی درون بخشی، میزان انعطاف پذیری و احترام به ارباب رجوع، میزان گرمی، صمیمیت و خوشرویی با همکاران، میزان تجربه یا توانایی لازم برای انجام امور محوله، میزان علاقه مندی به اشتراک گذاری دانش و تجربیات به همکاران، میزان انعطاف پذیری در همکاری های بین



بخشی، میزان انتقادپذیری در رابطه با بازخوردهای منصفانه همکاران، و ثبت منظم هرگونه ورود و خروج به/از محل کار. یافته‌های پژوهش حاضر، ضمن آگاهی بیشتر مسئولین مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی از ویژگی‌های فردی، حرفه‌ای و شغلی کارکنان خود، می‌تواند به‌عنوان یکی از ملاک‌های انتخاب کارمند نمونه نیز استفاده گردد.

➤ روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پیمایشی- توصیفی بود که به روش سرشماری و با ابزار پرسشنامه انجام شد. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد به تعداد ۴۲ نفر بودند. با توجه به سرشماری بودن روش پژوهش، حجم نمونه برابر با جامعه پژوهش بود. لذا، پرسشنامه بین همه کارکنان مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد به‌صورت الکترونیکی توزیع گردید که تعداد ۳۷ نفر پرسشنامه را تکمیل و ارسال نمودند که از این تعداد ۱۰ نفر مرد و ۲۷ نفر زن بودند و این تعداد پرسشنامه مبنای تحلیل داده قرار گرفت. این تعداد نظر خود را در خصوص ۴۲ کارمند شاغل در مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد بیان نمودند.

➤ یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش حاضر به‌صورت توصیفی و بر اساس هر یک از معیارهای بررسی‌شده و همچنین میانگین همه معیارها در ادامه ارائه می‌گردد.

✓ معیار اول: میزان انعطاف‌پذیری با همکاران در انجام کارهای تخصصی درون بخشی

کارکنان کتابخانه در هر بخش وظایفی را برعهده دارند و معیار میزان انعطاف‌پذیری با همکاران در انجام کارهای تخصصی درون بخشی برای این منظور بررسی شده است که مشخص گردد از دیدگاه کارکنان، این میزان انعطاف در همکاری‌های درون بخشی بین آن‌ها تا چه حد است. به عبارتی با سنجش معیار میزان انعطاف‌پذیری با همکاران در انجام کارهای تخصصی درون بخشی، وضعیت توجه و همکاری بین کارکنان در انجام وظایف یکدیگر در یک بخش از کتابخانه شناخته می‌شود. بر اساس این معیار، همه کارکنان با میزان بیشتر از حد متوسط در انجام کارهای تخصصی درون‌بخشی دارای انعطاف‌پذیری مناسبی بودند. از بین ۴۲ نفر تعداد ۲۶ نفر برابر با ۶۱/۹ درصد انعطاف‌پذیری زیاد و تعداد ۶ نفر برابر با ۱۴/۳ درصد میزان انعطاف‌پذیری خیلی زیادی داشتند. میزان انعطاف‌پذیری در انجام کارهای تخصصی درون بخشی سایر کارکنان به تعداد ۱۰ نفر برابر با ۲۳/۸ درصد بیش از متوسط و کمتر از حد زیاد بود.

✓ معیار دوم: میزان انعطاف‌پذیری و احترام به ارباب‌رجوع

در این معیار نظر همکاران در خصوص میزان انعطاف‌پذیری و احترام به ارباب‌رجوع از دیدگاه یکدیگر بررسی شد. یافته‌ها نشان داد، احترام به ارباب‌رجوع در بین همه کارکنان بیشتر از حد متوسط بود. از بین ۴۲ نفر، میزان انعطاف‌پذیری و احترام به ارباب‌رجوع توسط کارکنان به تعداد ۵ نفر برابر با ۱۲ درصد، بیش از متوسط و کمتر از حد زیاد بود. علاوه بر این، تعداد ۲۹ نفر برابر با ۶۹ درصد انعطاف‌پذیری و احترام به ارباب‌رجوع نسبتاً زیاد و تعداد ۸ نفر برابر با ۱۹ درصد میزان انعطاف‌پذیری خیلی زیادی داشتند.

✓ معیار سوم: میزان گرمی، صمیمیت و خوش‌رویی با همکاران

یکی از عوامل موفقیت سازمان‌ها ازجمله کتابخانه‌ها، ارتباط مناسب و دوستانه همکاران با یکدیگر و جو مناسب کاری است. بر این اساس، در این معیار میزان گرمی، صمیمیت و خوش‌رویی با همکاران موردسنجش قرار گرفته است. بر اساس دیدگاه همکاران نسبت به یکدیگر، در این معیار نیز همه کارکنان دارای وضعیت متوسط به بالایی بودند. از بین ۴۲ نفر تعداد ۳۰ نفر برابر با ۷۱/۴ درصد صمیمیت و خوش‌رویی زیاد و تعداد ۶ نفر برابر با ۱۴/۳



درصد میزان صمیمیت و خوش‌رویی خیلی زیادی داشتند. میزان گرمی، صمیمیت و خوش‌رویی سایر کارکنان با یکدیگر به تعداد ۶ نفر برابر با ۱۴/۳ درصد بیش از متوسط و کمتر از حد زیاد بود.

✓ معیار چهارم: میزان تجربه یا توانایی لازم برای انجام امور محوله

در این معیار میزان توانایی کارکنان در انجام وظایف و امور محوله از دیدگاه سایر همکاران موردبررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد، همه کارکنان دارای وضعیت متوسط به بالایی بودند. از بین ۴۲ نفر تعداد ۲۷ نفر برابر با ۶۴/۳ درصد میزان تجربه یا توانایی نسبتاً زیادی برای انجام امور محوله و تعداد ۱۱ نفر برابر با ۲۶/۲ درصد میزان تجربه یا توانایی خیلی زیادی برای انجام امور محوله داشتند. میزان تجربه یا توانایی لازم برای انجام امور محوله سایر کارکنان به تعداد ۴ نفر برابر با ۹/۵ درصد بیش از متوسط و کمتر از حد زیاد بود.

✓ معیار پنجم: میزان علاقه‌مندی به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات به همکاران

اشتراک دانش در یک سازمان ازجمله کتابخانه می‌تواند به بهره‌وری بهتر آن سازمان کمک نماید. کتابخانه‌ها می‌توانند با تشویق کارکنان خود به اشتراک دانش یکدیگر، فعالیت‌ها و ارائه خدمات خود را بهبود بخشیده و رضایتمندی مراجعه‌کنندگان را به همراه داشته باشند. بر این اساس، این معیار به بررسی میزان علاقه‌مندی به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات کارکنان بین یکدیگر تدوین شده است. در این معیار نیز همه کارکنان وضعیت متوسط به بالایی داشتند. از بین ۴۲ نفر، میزان علاقه‌مندی به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات، به تعداد ۱۰ نفر برابر با ۲۳/۸ درصد بیش از متوسط و کمتر از حد زیاد بود. علاوه بر این، تعداد ۲۹ نفر برابر با ۶۹ درصد علاقه‌مندی نسبتاً زیادی به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات خود با همکاران و تعداد ۳ نفر برابر با ۷/۲ درصد علاقه‌مندی خیلی زیادی به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات خود با همکاران را داشتند.

✓ معیار ششم: میزان انعطاف‌پذیری در همکاری‌های بین بخشی

انعطاف‌پذیری در همکاری‌های بین بخشی در یک کتابخانه می‌تواند به کتابخانه در پیشبرد بهتر اهداف خود کمک نماید. گاهی پیش می‌آید که به‌صورت دوره‌ای یا فصلی ممکن است در یکی از بخش‌های کتابخانه فعالیتی ایجاد گردد که نیاز به همکاری سایر کارکنان کتابخانه باشد. ازجمله این فعالیت‌ها می‌توان به شلف خوانی (قفسه خوانی) بخش‌های مختلف کتابخانه ازجمله امانت، نشریات و مرجع و یا خرید کتاب و منابع اطلاعاتی از نمایشگاه‌های کتاب و آماده‌سازی آن‌ها توسط بخش سفارشات و ... نام برد. بر این اساس، در این معیار به بررسی میزان انعطاف‌پذیری کارکنان در همکاری‌های بین بخشی پرداخته شد. یافته‌ها بیانگر این بود که همه کارکنان در این معیار، دارای وضعیت متوسط به بالایی بودند و از بین ۴۲ کارمند، تعداد ۲ نفر برابر با ۴/۸ درصد، انعطاف‌پذیری خیلی زیادی و تعداد ۲۹ نفر برابر با ۶۹ درصد، انعطاف‌پذیری نسبتاً زیادی در همکاری‌های بین بخشی داشتند. علاوه بر این، تعداد ۱۱ نفر برابر با ۲۶/۲ درصد انعطاف‌پذیری بیش از متوسط و کمتر از حد زیاد در این خصوص داشتند.

✓ معیار هفتم: میزان انتقادپذیری در رابطه با بازخوردهای منصفانه همکاران

یکی دیگر از معیارهای موردبررسی میزان انتقادپذیری کارکنان در رابطه با بازخوردهای منصفانه همکاران است. درواقع با سنجش این معیار، مشخص خواهد شد که کارکنان کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد تا چه حد انتقادپذیر بوده و حاضر هستند در برابر انتقادهای منصفانه تغییر عقیده داده و در راستای فعالیت‌های منصفانه ارائه خدمات نمایند. نتایج پژوهش حاضر در خصوص این معیار نشان داد، از ۴۲ نفر کارمند کتابخانه، تعداد ۳ نفر برابر با ۷/۲ درصد انتقادپذیری خیلی زیادی و تعداد ۲۵ نفر برابر با ۵۹/۵ درصد انتقادپذیری نسبتاً زیادی داشتند. سایر همکاران یعنی ۱۴ نفر برابر با ۳۳/۳ درصد دارای میزان انتقادپذیری بیش از متوسط و کمتر از حد زیاد



بودند. به‌طور کلی با توجه به اینکه وضعیت همه کارکنان در این معیار بیش از متوسط بود می‌توان بیان داشت که همه کارکنان کتابخانه مرکزی انتقادپذیر هستند.

✓ معیار هشتم: ثبت منظم هرگونه ورود و خروج به/از محل کار

آخرین معیار بررسی‌شده، وضعیت نظم و انضباط کارکنان در خصوص ثبت منظم ورود و خروج به/از محل کار بود. در این معیار نیز همه کارکنان دارای وضعیت متوسط به بالایی بودند. در این معیار، از بین ۴۲ نفر تعداد ۵ نفر برابر با ۱۲ درصد دارای وضعیتی بین متوسط تا زیاد بودند. علاوه بر این تعداد ۱۵ نفر برابر با ۳۵/۷ درصد دارای نظم ورد و خروج نسبتاً زیاد و تعداد ۲۲ نفر برابر با ۵۲/۳ درصد دارای نظم ورد و خروج خیلی زیادی بودند.

📌 میانگین همه معیارها

درنهایت میانگین همه معیارها محاسبه گردید. نتایج با توجه به میانگین همه معیارها نشان داد، همه کارکنان در وضعیت متوسط به بالایی بودند. از تعداد ۴۲ نفر تعداد ۳۰ نفر برابر با ۷۱/۵ درصد دارای وضعیت نسبتاً زیاد و تعداد ۴ نفر برابر با ۹/۵ درصد دارای وضعیت خیلی زیادی بودند. سایر کارکنان به تعداد ۸ نفر برابر با ۱۹ درصد، وضعیتی بین متوسط و زیاد بر اساس میانگین همه معیارهای بررسی‌شده داشتند.

📌 نتیجه‌گیری و پیشنهادها

همان‌طور که یافته‌های پژوهش نشان داد در همه معیارهای موردبررسی کارکنان وضعیت مناسبی داشتند؛ ولی از بین همه معیارهای بررسی‌شده، به‌طور کلی کارکنان در دو معیار میزان انعطاف‌پذیری در همکاری‌های بین بخشی با تعداد ۴۰ نفر برابر با ۹۵/۲ درصد و معیار میزان تجربه یا توانایی لازم برای انجام امور محوله با تعداد ۳۸ نفر برابر با ۹۰/۵ درصد دارای وضعیت انعطاف‌پذیری زیاد و خیلی زیادی بودند. علاوه بر این، نتایج نشان داد، در معیار میزان انتقادپذیری در رابطه با بازخوردهای منصفانه، تعداد ۲۸ نفر از کارکنان برابر با ۶۶/۷ درصد دارای انتقادپذیری زیاد و خیلی زیادی بودند؛ که این معیار نسبت به سایر معیارهای موردبررسی، درصد کمتری را به خود اختصاص داد.

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، به مسئولین مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی پیشنهاد می‌شود کارکنانی که در وضعیت بسیار خوبی از لحاظ معیارهای موردبررسی قرار داشتند را مورد تشویق قرار دهند.

📌 منابع

- احمدی میرقائد، احمدرضا؛ ملکی، رضا؛ و مومنی، عصمت. (۱۳۹۴). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه علم و فرهنگ از دیدگاه کاربران. فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی، ۱(۴)، ۱۰۷-۱۲۸.
- افشار، زهره؛ رضوی، علی‌اصغر؛ فرامرزی، محبوبه؛ طهماسبی لیمونی، صفیه؛ و یزدانی چراتی، جمشید. (۱۳۹۶). ارزیابی رضایت کاربران از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران. مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ۲۷(۱۵۲)، ۱۸۵-۱۹۱.
- حسینی، وجیهه؛ و فتحیان، اکرم. (۱۳۸۸). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات بخش اطلاع‌رسانی مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲(۲)، ۹۵-۱۱۸.
- رحیمی؛ کرمی، طاهره؛ فرهادی، مهران؛ و مرادحاصلی، منصوره. (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۳(۴)، ۵۱-۶۶.
- شهریاری، فاطمه. (۱۳۹۲). بررسی نقش فرهنگ سازمانی حاکم بر کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی و آزاد اسلامی شهر مشهد در رضایت کاربران (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده دانشگاه بین‌المللی امام رضا علیه‌السلام، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.



کیان، مرجان؛ نریمانی، حسین؛ و ریاحی‌نیا، نصرت. (۱۳۹۲). شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی کاربران از بخش خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی دانشگاه مازندران. فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، ۳(۴)، ۴۱-۵۸.

محمدیان، زهرا. (۱۳۹۵). شناسایی عوامل اثرگذار بر وفاداری مراجعان و تأثیر وفاداری بر پیامدها در کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

منصوریان، یزدان. (۱۳۷۹). بررسی میزان و آمار مؤثر بر رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات اطلاع‌رسانی رایانه در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۳(۴)، ۳۷-۵۸.

