

رضایت شغلی کتابداران و تأثیر آن بر کیفیت ارائه خدمات کتابخانه

اثر: محمد رضا سلیمانی*

(ص ۴۹ تا ۶۰)

چکیده

بدون شک نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به اهداف کتابخانه‌ها می‌باشد و میزان رضایت شغلی آنها تأثیر بسیار زیادی بر کیفیت خدمات ارائه شده کتابخانه دارد. در این مقاله رضایت شغلی هم به عنوان یک متغیر وابسته که متأثر از عوامل مختلفی چون محتوای شغل، سیستم پاداش، سرپرستی، همکاری مناسب، رشد کیفی کتابداران (آموزش) و شرایط فیزیکی محیط کتابخانه و هم به عنوان یک متغیر مستقل که بر عوامل مختلفی چون عملکرد کتابداران، غیبت، جابجایی و نیز سلامت جسمانی و روانی آنها تأثیر دارد، مورد مطالعه قرار گرفته است. بکارگیری کتابداران در پستهای مختلف با توجه به تخصص و خصوصیات اخلاقی و رفتاری آنها، ارتقای شغلی و پرداختهای مالی طبق ضوابط مشخص، سهیم نمودن کارکنان در تصمیم‌گیریهای کتابخانه، برگزاری دوره‌های کوتاه‌مدت برای کتابداران و شرکت دادن آنها در همایشهای مختلف برای آشنا شدن با آخرین تحولات و پیشرفتهای حاصل شده در حرفه، انتصاب سرپرستان متخصص و کارآمد برای قسمتهای مختلف، ایجاد محیط کاری صمیمی و مناسب، از مهمترین وظایف مدیران کتابخانه‌ها جهت تأمین رضایت شغلی کتابداران می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: کتابداران، رضایت شغلی، خدمات کتابخانه‌ای، نیروی انسانی،

بهره‌وری.

مقدمه

بدون شک نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهمترین ابزارها برای پیشبرد اهداف در هر سازمانی می باشد؛ زیرا بدون در اختیار داشتن این اهرم امکان موفقیت و رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده تقریباً غیر ممکن است. بنابراین مطالعه رفتار سازمانی یعنی مطالعه عملیات، اقدامات، کارها و نگرشهای افرادی که سازمان را تشکیل می دهند از اهمیت خاصی برخوردار است.

یکی از مؤلفه‌های مهم رفتار سازمانی، رضایت شغلی است. معمولاً مدیران به سه دلیل به مسئله رضایت شغلی کارکنان خود توجه می کنند: نخست این که، می توان بین میزان رضایت شغلی فرد و تولید یا بهره‌وری، یک رابطه مستقیم مشاهده کرد. دوم این که، به نظر می رسد رضایت شغلی افراد با میزان غیبت و جابجایی آنها، رابطه معکوس دارد و در نهایت می توان استدلال کرد که مدیران در برابر کارکنان خود احساس مسئولیت انسانی می کنند و از نظر عاطفی باید آنها را ارضا نمایند. کتابخانه‌ها نیز به عنوان مراکز و مؤسساتی که در جامعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند از این قاعده نمی توانند مستثنی باشند، چرا که کتابداران به عنوان واسطه بین منابع اطلاعاتی و مطالعاتی از یک طرف و استفاده‌کنندگان از طرف دیگر مهمترین نقش را در ارائه خدمات بهتر و در نهایت تأمین نیازهای اطلاعاتی و مطالعاتی آنها دارند. بنابراین وظیفه مدیران کتابخانه‌هاست که همواره نهایت سعی خود را در بالا بردن سطح رضایت شغلی کتابداران خود بکارگیرند. در مقاله حاضر سعی شده عوامل تأمین کننده رضایت شغلی کتابداران و تأثیر آن بر عملکرد آنها، و نیز کیفیت خدمات ارائه شده از طرف کتابخانه، مورد

تعریف رضایت شغلی^(۱)

قبل از شروع هرگونه بحث در این زمینه لازم است تصویر روشنی از رضایت شغلی به دست آید. مقصود از رضایت شغلی، نگرش کلی فرد درباره کارش و انتظارات منطقی متقابلی است که از اجرای فرایند یک مدیریت صحیح در سازمان خود دارد. کسی که رضایت شغلی او در سطحی بالاست نسبت به شغل یا کار خود نگرشی مثبت دارد و بر عکس کسی که از کار خود راضی نیست (رضایت شغلی ندارد) نسبت به کار و شغل خود نگرشی منفی دارد. بنابراین طبق تعریف استیفن پی. رابینز^(۲) می‌توان گفت که "رضایت شغلی عبارت است از تفاوت بین مقدار مزایا و پاداشی که کارمند دریافت می‌کند و آنچه را که به نظرش می‌بایست دریافت می‌کرد"^(۳).

رضایت شغلی می‌تواند هم به عنوان یک متغیر وابسته یعنی متأثر از عوامل مختلف و هم به عنوان یک متغیر مستقل یعنی تأثیرگذار روی بعضی از عوامل، مورد مطالعه قرار بگیرد که در این مقاله هر دو دیدگاه مطالعه می‌شود.

الف) رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته

عوامل مختلفی، رضایت شغلی را تأمین می‌کنند، به عبارت دیگر در صورت تحقق یک سری از عوامل نظیر موارد مشروحه زیر رضایت شغلی حاصل خواهد شد:

۱. محتوای شغل:

محتوا و چگونگی شغل، عاملی بسیار مهم در افزایش و یا کاهش رضایت شغلی است. تحقیق فاطمه باقری^(۴) در این زمینه نشان می‌دهد که اگر مشاغل از مفهوم و محتوای بهتری برخوردار باشند روی رضایت شغلی تأثیر مثبتی خواهند داشت. معمولاً کارمندان، شغل‌هایی را دوست دارند که در آنها تخصص وجود

است مدیران کتابخانه‌ها در بکارگیری کتابداران متخصص در پست‌ها و بخش‌های مختلف، نهایت دقت را داشته باشند. سپردن یک کار معمولی و غیر تخصصی به کتابداری که از تخصص بالایی مثلاً در فهرست‌نویسی و یا نمایه سازی برخوردار است و یا 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 نهایتاً شکست وی خواهد شد و به هیچ عنوان رضایت شغلی او را تأمین نخواهد کرد و باعث خواهد شد که کار خود را با بی‌علاقگی و بی‌حوصلگی انجام دهد و این تأثیر بسیار منفی روی عملکرد وی خواهد داشت. بالعکس بکارگیری آنها در یک کار تخصصی و مورد دلخواه باعث خواهد شد که از تخصص و مهارت‌های خود در حد اعلا استفاده نموده و از نتیجه کار خود احساس رضایت نمایند و نیز با علاقه و دلگرمی به افزایش مهارت‌ها و توانایی‌های خود بپردازند. از دیگر مسائل مهم مربوط به محتوای شغل پایگاه اجتماعی آن شغل است، با توجه به اینکه رشته کتابداری به دلایل مختلفی که از حوصله این بحث خارج است، هنوز کاملاً در سطح جامعه جا نیفتاده است و تا حدودی ناشناخته می‌باشد، لذا اکثر افراد نگرش مثبتی نسبت به این شغل ندارند. واضح است که در چنین وضعیتی، آنها احترامی را که باید نسبت به کتابدار و شغل کتابداری داشته باشند ندارند، بنابراین اکثر کتابداران بخصوص کتابداران مرد از شغل خود ناراضی و گله‌مندند.

۲. سیستم پاداش

عادلانه بودن سیستم پاداش، از دیگر عوامل مهم و تأثیرگذار روی رضایت شغلی است. کارکنان کتابخانه می‌خواهند که سیاست‌های ارتقای مقام و حتی سیستم پرداخت به گونه‌ای باشد که به نظر آنها عادلانه است (۵). هنگامی که کتابداران و کارکنان کتابخانه احساس کنند که شایستگی و عملکرد مطلوب موجب پیشرفت و ترفیع در کتابخانه می‌گردد، رضایت شغلی‌شان افزایش یافته و عملکرد فردی آنها

موارد غیر اصولی و غیر قانونی در گرفتن ترفیع و مزایای مالی نقش دارد، روی رضایت شغلی آنها اثر منفی خواهد داشت. کتابداران و سایر کارکنان کتابخانه دوست دارند که به مهارت و تخصص آنها توجه شده و براساس این مهارت و تخصص پاداش دریافت کنند.

۳. سرپرستی:

بدون تردید رهبری و نوع سرپرستی در کتابخانه، روی عملکرد کتابداران و سایر کارکنان تأثیر می‌گذارد. شاید هیچ عاملی به اندازه نحوه مدیریت در کتابخانه، در تضعیف یا تقویت روحیه کارکنان مؤثر نباشد. بسیار مهم است مسئول مستقیم یک فرد در سطح بالایی از تخصص، هوش، لیاقت و شایستگی باشد. کتابداری که مسئول مستقیم وی یک فرد غیر متخصص و غیر کتابدار باشد و از تواناییهای مدیریتی ضعیفی برخوردار باشد، پذیرش برنامه‌ها و دستورات وی برایش بسیار مشکل و زجرآور خواهد بود. در چنین حالتی مسلم است که به هیچ عنوان رضایت شغلی برای این کتابدار حاصل نخواهد شد. مسئله دیگر در این زمینه سهیم نمودن کتابداران و سایر کارکنان واجد شرایط، در تصمیم‌گیریهای کتابخانه می‌باشد. کتابداری که احساس کند که حداقل در تصمیم‌گیریهای مربوط به حوزه کاری خود نقش مؤثری دارد، با پشتکار و دلگرمی بیشتری کار خواهد کرد و در بالا بردن تواناییها و مهارتهای خود و نیز بهبود و اصلاح روند کار خواهد کوشید. این مسأله تأثیر بسیار مهمی در بهبود خدمات ارائه شده از طرف این فرد خواهد داشت.

۴. همکاران مساعد:

تردیدی نیست که در همه حال، داشتن همکاران صمیمی و یکدل موجب افزایش روحیه و در نتیجه افزایش رضایت شغلی می‌شود^(۶). بنابراین مدیران کتابخانه‌ها باید تلاش کنند بین اعضاء و کارکنان خود جو عاطفی مناسب و سازنده‌ای ایجاد نمایند. به گونه‌ای که کارکنان کتابخانه به صورتی منسجم عمل نمایند. این انسجام باعث خواهد شد که جوی شبیه خانواده در درون کتابخانه

افراد در مواقع نیاز همدیگر را حمایت می‌کنند و برای همدیگر همانند مشاور می‌باشند. این امر باعث ارتقای تواناییها و مهارت‌های آنها می‌شود. مثلاً داشتن رابطه خوب و صمیمی بین کتابدار مرجع و کتابدار میز امانت یا مسئول انتخاب کتاب و کتابداران سایر بخشها باعث بهبود و اصلاح خدمات ارائه شده از طرف هر کدام از آنها می‌شود. همه این شرایط باعث می‌شود که کتابداران دیدی مثبت نسبت به کار و حرفه خود داشته باشند.

۵. رشد کیفی کتابداران (آموزش):

مسلم است که کتابداران همه مهارت‌ها و تخصص‌هایی را که برای کار در کتابخانه لازم دارند در دانشکده و در دوران تحصیل یاد نمی‌گیرند و آنچه را که در این دوران یعنی دوران تحصیل می‌آموزند مهارت‌های پایه و مفاهیم اساسی حرفه است، زیرا دانشگاهها و مدارس کتابداری، امکانات و فرصت کافی برای آموزش همه مهارت‌ها را ندارند و از طرف دیگر با توجه به تحولات اساسی که فناوری در همه حرفه‌ها و از جمله کتابداری بوجود آورده است، ضروری می‌نماید که کتابداران اطلاعات و تخصص‌های خود را با توجه به این تحولات، روزآمد سازند. بنابراین کتابخانه‌ها و سایر مراکز اطلاع رسانی باید برای بالا بردن تواناییهای کتابداران و کارکنان خود و نیز استفاده بهینه از این فناوریها و هماهنگی با تحولات بوجود آمده، برنامه‌های مختلف آموزشی طرح‌ریزی کنند. این برنامه‌ها شامل برگزاری کلاسهای آموزشی کوتاه‌مدت و ضمن خدمت، مثلاً کلاسهای آموزش کامپیوتر و زبانهای خارجی و نیز شرکت در کنفرانسها و همایشهای مختلف می‌شود. کتابداران می‌توانند در طی آموزشهای مختلف با اطلاعات جدید مربوط به حرفه خود آشنا شوند. همچنین شرکت در سمینارها و همایشها علاوه بر اینکه موجب آگاهی کتابداران از آخرین پیشرفتها و تحولات مربوط به حرفه خود می‌شود، در آنها انگیزه‌ای مضاعف برای تلاش و فعالیت بیشتر برای بالا بردن تواناییها و مهارت‌هایشان ایجاد می‌کند. در چنین شرایطی است که کتابدار از حالت انزوا بیرون

می برد و به عبارت دیگر رضایت شغلی حاصل می شود.

۶. شرایط فیزیکی محیط کتابخانه:

چگونگی شرایط فیزیکی محیط کتابخانه، عامل مؤثر دیگری روی رضایت شغلی است^(۷). به عنوان مثال در کتابخانه‌ای که نور کافی وجود داشته باشد، طراحی کار و آرایش میزها و صندلیها و دستگاہها مناسب باشد، محیط آرام و بدون سروصدا بوده و مشکلات مربوط به ایمنی در محیط کار وجود نداشته باشد، کتابداران و کارکنان کتابخانه، همواره روحیه‌ای شاد و بانشاط خواهند داشت، این شادابی و نشاط در ارتباط با مراجعان و ارائه خدمات بهتر به آنها به وضوح نمایان خواهد شد. طبیعتاً کار در چنین محیطی لذت‌بخش بوده و موجب فراهم آمدن رضایت شغلی خواهد شد.

ب) رضایت شغلی به عنوان یک متغیر مستقل

همانطور که قبلاً نیز اشاره شد، رضایت شغلی در عین حال که یک متغیر وابسته و متأثر از عوامل مختلف می باشد، یک متغیر مستقل نیز است که دارای نتایج و تأثیرات مهمی می باشد، که در اینجا به برخی از آنها اشاره می شود:

۱. رضایت شغلی و عملکرد:

از مسائل بسیار مهمی که همواره مورد توجه مدیران کتابخانه‌ها می باشد، تأثیر رضایت شغلی کتابداران روی عملکرد آنهاست. بدون شک کتابدارانی که رضایت شغلی آنها در سطح بالایی می باشد، عملکرد خوبی نیز دارند و به نظر می رسد که یک وابستگی طبیعی بین این دو، یعنی رضایت شغلی و عملکرد وجود دارد، زیرا کتابدارانی که نگرش مثبت در مورد کارشان، دارند سطح عملکردشان بالاست، البته این ارتباط در مشاغل و پستهای سطح بالای کتابخانه قویتر است؛ یعنی هر چه کتابدار از تخصص و مقام بالاتری برخوردار باشد، این تأثیر بیشتر خواهد بود. از طرف دیگر خود عملکرد روی رضایت شغلی تأثیر می گذارد، زیرا

در نهایت پیشرفت می شود. برعکس، کتابدارانی که عملکرد ضعیفی دارند، همواره احساس ضعف و عدم اعتماد به نفس نموده و احتمالاً دریافتهای مالی آنها نیز کمتر خواهد بود^(۸). طبیعی است که چنین کتابدارانی به هیچ عنوان رضایت شغلی نخواهند داشت.

۲. رضایت شغلی و غیبت:

معمولاً بین رضایت شغلی کتابدار و غیبت وی از محل کار رابطه معکوس وجود دارد، یعنی کتابداری که سطح رضایت شغلی وی پایین است، سعی می کند به انحراف مختلف از حضور در محل کار سر باز زند و غیبت نماید و یا حداقل با تأخیرهای مکرر در محل کار حاضر شود. روشن است که این غیبتها و تأخیرها جریان طبیعی کار را دچار اختلال نموده و کیفیت خدمات ارائه شده را پایین خواهد آورد و همواره موجب نارضایتی مراجعه کنندگان خواهد شد. برعکس کتابداری که میزان رضایت شغلی اش بالاست، همیشه مرتب و منظم در محل کار خود حاضر شده و حداکثر سعی و تلاش خود را برای ارائه خدمات بهتر و فراهم نمودن رضایت مراجعه کنندگان و نهایتاً پیشبرد اهداف کتابخانه بکار خواهد بست.

۳. رضایت شغلی و جابجایی:

تأثیر دیگر رضایت شغلی روی جابجایی کارکنان است. در این مورد نیز بین میزان رضایت شغلی و نرخ جابجایی رابطه معکوس وجود دارد. یعنی در کتابخانه‌هایی که کتابداران آن از رضایت شغلی پایینی برخوردار باشند، نرخ جابجایی و استعفا نیز بیشتر خواهد بود. برعکس در کتابخانه‌هایی که میزان رضایت شغلی کارکنان بالاست نرخ جابجایی و استعفا نیز کمتر می باشد. هر چند عوامل دیگری نیز در میزان جابجایی و استعفا مؤثر می باشند. مثلاً در جامعه‌ای که نرخ بیکاری در آن بالا باشد، کارکنان حتی اگر رضایت شغلی نیز نداشته باشند، به دلیل ترس از، از دست دادن شغل خود و پایین بودن امکان استخدام در کتابخانه‌های دیگر، حاضر به استعفا و ترک کتابخانه نخواهند بود. در چنین شرایطی

می‌باشد. بنابراین می‌شود گفت که جابجاییها و استعفاها مشکلات بسیاری را در کتابخانه‌ها بوجود می‌آورند. مثلاً کتابداری که به تازگی در یک کتابخانه مشغول بکار می‌شود، نیاز به کسب تجربه و آموزشهای مختلف دارد و اگر این کتابدار بعد از طی آموزشهای مختلف و کسب تجربه لازم، اقدام به ترک کتابخانه نماید، مسلم است که این مسئله علاوه بر ایجاد اختلال در روند کار، هزینه‌های زیادی نیز بر کتابخانه تحمیل خواهد کرد. البته ممکن است جابجایی در داخل کتابخانه و از بخشی به بخش دیگر صورت بگیرد، که باز هم با توجه به اینکه هر بخش نیاز به یک تخصص ویژه و تجربه جداگانه دارد، مشکلات اشاره شده در بالا به قوت خود باقی خواهد ماند. به عنوان مثال کار در بخش فهرست‌نویسی، با کار در بخش مرجع یا کار در بخش امانت به هیچ عنوان یکسان نبوده و هر کدام نیاز به تجربه و تخصص ویژه‌ای دارند و جابجایی در بین این بخشها مشکلات زیادی را بوجود خواهد آورد.

۴. رضایت شغلی و سلامت جسمی و روانی:

کمتر کسی است که در مورد اثر رضایت شغلی روی سلامت جسمی و روانی کارکنان شک داشته باشد. تحقیقات نشان می‌دهد که نارضایتی شغلی در بروز بیماریهای جسمانی مؤثر است، زیرا نارضایتی شغلی منجر به خستگی، فرسودگی، کاهش انرژی، سردرد و نیز بیماریهایی چون فشار خون و حمله‌های قلبی می‌گردد^(۹). علاوه بر سلامت جسمانی، رضایت شغلی روی سلامت روانی نیز تأثیر می‌گذارد. کتابدارانی که دارای سلامت روانی هستند، نسبت به تواناییها و ضعفهای خود دید واقعی دارند، با همکاران و مراجعه‌کنندگان کتابخانه رابطه دوستانه برقرار می‌کنند و سعی می‌کنند نیازهای مراجعان را با خوش خلقی و گشاده‌رویی برآورده سازند و آماده خدمت به آنها باشند. اما کتابدارانی که به دلیل نارضایتی شغلی، از سلامت روانی برخوردار نیستند، با مسائلی چون اضطراب، تشویش، نگرانی، کج خلقی، ضعف در برقراری رابطه دوستانه با همکاران و مراجعه‌کنندگان و نیز با کاهش تعهد و تلاش فردی روبرو هستند که همه اینها باعث

نتیجه گیری

با توجه به نقش بسیار مهم و حیاتی که نیروی انسانی کتابخانه‌ها در پیشبرد اهداف از پیش تعیین شده ایفا می‌کنند و تاثیر غیر قابل انکاری که رضایت شغلی کتابداران در کیفیت خدمات ارائه شده از طرف کتابخانه دارد، تأمین رضایت شغلی آنها از مهمترین وظایف مدیران کتابخانه‌هاست.

به طور کلی رضایت شغلی، برآیند عوامل مختلفی چون محتوای بهتر شغل، سیستم پاداش قانونی و عادلانه، سرپرستی خوب، داشتن همکاران مناسب، ارتقای سطح تواناییها از طریق آموزش مداوم و بالاخره داشتن شرایط محیطی مناسب می‌باشد. از طرف دیگر با توجه به عوارض و آثار مختلفی که رضایت شغلی بر جای می‌گذارد، اگر به هر دلیلی این رضایت شغلی تأمین نگردد و به آن توجه نشود، مسلماً جریان طبیعی کار و عملکرد کلی کتابخانه، دچار اختلال خواهد شد. زیرا هیچ کتابخانه‌ای به صرف داشتن منابع و تجهیزات خوب و مناسب، ولی بدون در اختیار داشتن نیروی انسانی کارآمد، نمی‌تواند ادعا کند که می‌تواند به اهداف خود برسد، و سود کافی از سرمایه‌گذارهای کلانی که در آن بکار برده به دست آورد و مسلم است که از هدف اصلی خود که همانا تأمین نیازهای اطلاعاتی و مطالعاتی مراجعان می‌باشد، فاصله خواهد گرفت.

پیشنهادها

۱. مدیران کتابخانه‌ها در بکارگیری کتابداران در بخشها و قسمتهای مختلف، تخصص، تواناییها، خصوصیات اخلاقی و رفتاری و میزان علاقه آنها به آن شغل را باید کاملاً مدنظر قرار دهند.
۲. عواملی که باعث ارتقای شغلی کارکنان در داخل کتابخانه می‌شود و نیز پرداختهای مالی کارکنان، باید کاملاً عادلانه و طبق ضوابط مشخصی باشند.

کنند که دارای خصوصیات چگون تخصص و مهارت کافی در زمینه کتابداری، شخصیت قوی و خصوصیات اخلاقی و رفتاری مناسب باشند.

۴. مدیران می‌توانند با سهیم نمودن کارکنان خود در تصمیم‌گیریهای مربوط به کتابخانه، انگیزه‌های لازم را در آنها برای تلاش بیشتر و بهبود خدمات ارائه شده از طرف آنها ایجاد نمایند.

۵. برگزاری کلاسها و دوره‌های کوتاه‌مدت و ضمن خدمت برای کارکنان کتابخانه، و نیز فراهم نمودن امکان شرکت در سمینارها و همایشهای مربوطه جهت آموزش مجدد و آشنایی با آخرین تحولات و پیشرفتهای صورت گرفته در این حرفه، از مهمترین وظایف مدیران کتابخانه‌ها می‌باشد.

۶. مدیران کتابخانه‌ها و سرپرستان بخشها باید محیطی آرام و صمیمی در کتابخانه ایجاد کنند به طوری که کتابداران و کارمندان از در کنار هم بودن احساس لذت و شادمانی کنند.

۷. کارکردن در یک محیط روشن و تمیز و مرتب برای هر کتابداری لذت بخش می‌باشد. لذا مدیران باید نهایت سعی خود را در بوجود آوردن چنین محیطی بکارگیرند.

یادداشتها و منابع:

1. Job satisfaction

2. Stephen p. Robins

۳. رایبیز، استیفن. مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان، سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۷۶: ص ۴۶-۴۷.
۴. باقری، فاطمه. «بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهرستان کرج». فصلنامه کتاب، ۳۷. (بهار ۱۳۷۸) ص ۹۰-۱۰۱.
۵. همان، ص ۴۷.
۶. آقای، عنایت الله. «رضایت شغلی چیست و چه تأثیری بر سازمان و جامعه دارد؟»، بصیرت، ۱۳ و ۱۴ (بهار و تابستان ۱۳۷۶): ص ۳۸-۴۱.
۷. زارعی متین، حسن. «ارتباط بین رضایت شغلی و فرهنگ سازمانی». زمینه، ۵۷ و ۵۸ (فروردین و اردیبهشت ۱۳۷۵) ص ۲۶-۲۹، ۴۵.
۸. همان، ص ۲۹.
۹. شاکری‌نیا، ایرج. «امنیت و رضایت شغلی و بهداشت روانی». تدبیر، ۷۲ (خرداد ۱۳۷۶) ص ۳۲-۳۵.
۱۰. «یازده توصیه در ایجاد رضایت شغلی». ترجمه محمد رضا زردان. فرهنگ و تعاون، ۷ (مرداد و شهریور ۱۳۷۷): ص ۳۲-۳۳.