



### Investigate the Relationship Between job Satisfaction, professional Ethics and Conflict Management Among Librarians of Public Libraries of Tehran City

**Mohamad Khaledian**

\*Corresponding author: Instructor, Department of psychology, Payam Noor University, Tehran, Iran.  
Mohamad\_khaledian22@yahoo.com

**Ehsan Esmailpour**

Instructor, Department of Management, Payam Noor University, Tehran, Iran.

#### Abstract

**Purpose:** This study aimed to investigate the relationship between job satisfaction, professional ethics and conflict management at among librarians of public libraries of Tehran city was done.

**Methodology:** The research universe consisted of among librarians of public libraries in Tehran, who are studying in the year 2017. In this research, the number of 100 librarians was selected through convenience sampling method. To collect data, professional ethics Questionnaire, conflict management styles Questionnaire (CMSQ), and Job satisfaction Questionnaire were used and to statistically analyze data, Descriptive statistics (mean and standard deviation) and inferential statistics (Pearson correlation coefficient and multiple regressions) was applied. The method was one of correlation that falls into applied researches.

**Findings:** Findings revealed that there was a significant and positive relationship between professional ethics and Job satisfaction (0/391), the results also showed that conflict management and job satisfaction (-0/218), and between conflict management and Professional ethics (-0/315) there is a significant negative relationship. Regression analysis showed that job satisfaction 4/8 percent of the predicted changes conflict management, and Professional ethics 10% of the predicted changes conflict management.

**Discussion and Conclusion:** It is concluded that there is a relationship between job satisfaction, professional ethics and conflict management in librarians of public libraries.

**Keywords:** Conflict Management Styles, Job Satisfaction, Professional Ethics.

**Citation:** Khaledian, M & Esmailpour, E. (2018). Investigate the Relationship Between job Satisfaction, professional Ethics and Conflict Management Among Librarians of Public Libraries of Tehran City. *Knowledge and Information Management*, 5(2), 35-46. (in Persian)

-----  
**Received:** (30-08-2018)

**Accepted:** (15-03-2019)



## بررسی رابطه بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان تهران

محمد خالدیان

\*نویسنده مسئول، مربی گروه روانشناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. Mohamad\_khaledian22@yahoo.com

احسان اسمعیل‌پور

مربی گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران انجام شد.

**روش‌شناسی:** جامعه پژوهش شامل کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران هستند که در سال ۹۶ مشغول به کار بودند و حجم نمونه ۱۰۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه اخلاق حرفه‌ای پتی، پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض (CMSQ) و پرسشنامه رضایت شغلی فیلد و روث استفاده شد، روش پژوهش حاضر نیز همبستگی بوده که در حیطه پژوهش‌های کاربردی جای می‌گیرد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیری) استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که بین رضایتمندی شغلی و اخلاق حرفه‌ای رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (۰/۳۹۱)، همچنین نتایج نشان داد که بین مدیریت تعارض و رضایتمندی شغلی (۰/۲۱۸-) و بین مدیریت تعارض و اخلاق حرفه‌ای (۰/۳۱۵-) رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. ضرایب رگرسیون نشان داد که رضایتمندی شغلی ۴/۸ درصد از تغییرات مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌کند و اخلاق حرفه‌ای ۱۰ درصد از تغییرات مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌کند.

**بحث و نتیجه‌گیری:** نتیجه‌گیری می‌شود که بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** سبک‌های مدیریت تعارض، رضایت شغلی، اخلاق حرفه‌ای.

**استناد:** خالدیان، محمد و اسماعیل‌پور، احسان (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان تهران. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۵(۲)، ۳۵-۴۶.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۶/۰۶/۰۷)

تاریخ پذیرش: (۱۳۹۷/۱۲/۲۴)

## مقدمه

امروزه سازمان‌ها برای بقا و بالندگی می‌کوشند تا از طریق منابع خود در گستره جهانی رو به رشد، به بهبودی مستمر، کارآمدی، سودبخشی، انعطاف‌پذیری، آمادگی برای آینده و برخورداری از موقعیت ممتاز در عرصه فعالیت نائل آیند (فتح‌الله‌زاده، ۱۳۹۵). از جمله منابعی که می‌تواند در سطح سازمانی و محیط‌های شغلی مورد بررسی قرار گرفته و از اهمیت خاصی نیز برخوردار است، مسئله وجود نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته است. زیرا نقش و اهمیت نیروی انسانی در اجرای برنامه‌های سازمان‌ها به قدری مهم و ارزشمند است که بسیاری از اندیشمندان معتقدند که تفاوت یک کشور صنعتی و غیرصنعتی، تنها در کیفیت نیروی انسانی آن‌ها است (کمال‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲). یکی از مهم‌ترین عوامل برای پیشبرد اهداف در هر سازمانی، استفاده از ظرفیت نیروی انسانی ماهر و کارآمد است که با در اختیار داشتن آن امکان موفقیت و رسیدن به اهداف سازمان میسر می‌شود. از آنجایی که رفتار انسان در محیط سازمانی وابسته به عوامل حاکم و شکل‌دهنده فضای سازمان است، شناسایی مؤلفه‌های سازمانی و تجزیه و تحلیل آن‌ها اهمیت پیدا می‌کند (بیگدلی و همکاران، ۱۳۹۴).

یکی از دغدغه‌های صاحب‌نظران مدیریت سازمان‌ها شناسایی عوامل تأثیرگذار بر عملکرد سازمان‌ها و یافتن راه‌هایی جهت بهبود عملکرد سازمان‌ها بوده است، در این راستا تلاش‌های مختلفی صورت گرفته و نتایج با ارزشی حاصل شده است (صانعی و حسن‌پور، ۱۳۹۱). روانشناسان، سازگاری فرد را مجموعه‌ای از ویژگی شخصیت بهنجار که افراد در برابر محیط از خود نشان می‌دهند و با جهان خویش سازگاری ایجاد کند و با آرامش و صلح و صفا به دست آوردن جایگاهی در جامعه برای خود تلاش می‌کنند. ویزمن می‌گوید: در این بیان، سازگاری اجتماعی انعکاسی از تکامل مراجع با دیگران، رضایت از نقش‌های خود و نحوه عملکرد در نقش‌هاست که تحت‌تأثیر شخصیت قبلی فرهنگ و انتظارات خانواده قرار دارد. ماتسن معتقد است رفتار جامعه‌پسند اصطلاحی است که روانشناسان به اعمال اخلاقی که از لحاظ فرهنگی تجویز می‌شود مانند مشارکت با دیگران، کمک به دیگران، همکاری با دیگران، ابراز همدردی اطلاق می‌کنند. چنین رفتاری غالباً باعث می‌شود که فرد بتواند خود را کنترل کند، زیرا مستلزم آن است که او به سبب منافع دیگران از منافع شخصی

چشم‌پوشی کند (نوابخش و فتحی، ۱۳۹۰).

رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساس و نگرش‌های مثبت که افراد به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالا است این بدین مفهوم است که واقعاً شغلش را دوست دارد احساس خوبی درباره کارش دارد. برای شغلش ارزش زیادی قائل است و کارکنان با رضایت شغلی بالاتر از نظر فیزیکی و توان ذهنی در وضعیت خوب قرار دارند (مقیمی، ۱۳۸۵). بررسی عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی و آثار آن بر فرد و عملکرد او همواره مورد پژوهش پژوهشگران علوم انسانی و اجتماعی بوده است. از آنجایی که رضایت شغلی دارای مفهومی پیچیده و چندبعدی است و با عوامل مختلف روانی، اجتماعی و جسمانی ارتباط دارد، ترکیب مختلفی از عوامل گوناگون سبب می‌شود که فرد از شغلش احساس رضایت کند. مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می‌دهد متغیرهای زیادی با رضایتمندی شغلی مرتبط است، برخی رضایت شغلی را به رضایت درونی و بیرونی نسبت می‌دهند و عده‌ای به محتوای شغل (کوشکی و همکاران، ۱۳۸۸). رضایت شغلی یکی از نگرش‌های بسیار مهم است که اغلب سازمان‌ها از کارکنان خود انتظار دارند. بیشتر تحقیقات این حوزه بر این پیش‌فرض است که رضایت شغلی یک تعیین‌کننده بالقوه برای غیبت، ترک خدمت، عملکرد شغلی در نقش و رفتارهای فرانقشی است (گل‌پرور و نادى، ۱۳۸۹).

یکی از احساس‌های مطبوع هر کارمند یا کارگر احساس رضایت یا خشنودی از کار است، در سازمان‌های امروزی راضی و خشنود نگه‌داشتن کارکنان از دغدغه‌های عمده مدیران است. کارکنان راضی، بهتر کار می‌کنند، تولید و خدمات زیاد و با کیفیت بالا ارائه می‌دهند و در نهایت موجب بهره‌وری سازمان می‌شود. به عبارت دیگر، مشکل اصلی سازمان‌ها راضی نگه‌داشتن کارکنان است. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است، رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود. محققان رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون تعریف کرده‌اند و معتقدند اگر شغل لذت‌مطلوب را برای فرد تأمین کند در این حالت فرد از شغلش راضی است. رضایت شغلی ترکیب معینی است از عوامل گوناگون چه درونی مانند احساس لذت از انجام کار و چه بیرونی مانند حقوق و مزایا و روابط محیط کاری، که سبب می‌شود فرد از شغلش راضی باشد (رضایی و

خلیل‌زاده، ۱۳۸۸).

(صافی و همکاران، ۱۳۹۴).

در بسیاری از سازمان‌ها تعارض به صورت یک مسئله جدی وجود دارد، شاید در همه‌جا این پدیده دارای چنان قدرتی نباشد که موجب انحلال سازمان شود، ولی تردیدی نیست که می‌تواند بر عملکرد سازمان، اثرات ناگوار بگذارد یا شرایطی را به وجود آورد که سازمان بسیاری از نیروهای کارآمد خود را از دست بدهد. کوهن<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) تعارض در سازمان‌ها را در هم شکستن همکاری یا تهدیدی برای آن به حساب می‌آورد و معتقد است که بروز تعارض در سازمان‌ها هم طبیعی است و هم در روابط افراد مورد انتظار است. پس تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است و کسی نمی‌تواند ادعا کند که با آن روبرو نشده یا نخواهد شد. نکته اساسی، نگرش و مدیریت ما به تعارض و برخورد درست با آن و تشخیص حق و یا ناحق بودن آن، بر اساس علل و عوامل به وجود آورنده آن و پیشنهاد راه‌حلی منطقی و درست برای بهره‌برداری مطلوب‌تر از آن است (جفره و بابابیک، ۱۳۸۹). تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمان‌ها دارد. استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامتی سازمان می‌گردد و استفاده غیر مؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در سازمان می‌شود. استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین علل خلق‌کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است که البته امروز به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریت به شمار می‌آید. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در موفقیت مدیران سازمان‌ها نقش ارزنده‌ای دارد. اگر تعارض‌ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول‌سازنده را در سازمان فراهم می‌سازند و درنهایت به مدیریت کمک می‌کنند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید (قادری و مهدیه، ۲۰۱۶). تعارض نتیجه طبیعی و اجتناب‌ناپذیر ارتباطات انسانی است و برداشت ما از آن به سوی تصویری منفی گرایش دارد. امروزه پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها و تفاوت در اندیشه، نگرش و باورهای افراد، تعارض را جز اجتناب‌ناپذیر زندگی سازمانی کرده است. تعارض به‌دلیل عدم مدیریت صحیح، بیشتر به ستیزه‌جویی تبدیل شده است، اما تعارض لزوماً امری منفی نیست و این توانایی برای مدیریت تعارض است که بر پیامدهای آن تأثیر گذارد

اخلاق، علمی است که سرچشمه‌های اکتساب صفات نیک و راه مبارزه با صفات بد و آثار هریک را در فرد و جامعه مورد بررسی قرار می‌دهد. بی‌شک، بحث‌های اخلاقی از زمانی آغاز شد که انسان گام بر روی زمین گذارد. از حضرت آدم علیه‌السلام تا سایر پیامبران الهی یکی پس از دیگری به تهذیب نفوس و تکمیل اخلاق پرداختند که خمیرمایه سعادت انسان‌ها است. اما بزرگ‌ترین معلم پیامبر اسلام (ص) است که با شعار «انما بعثت لا تمم مکارم الاخلاق» مبعوث شد و خداوند درباره او فرموده است: «وانک لعلی خلق عظیم» اخلاق تو بسیار عظیم و شایسته است قطعاً اخلاق نبوی را باید اخلاق قدسی و الهی بشماریم. از جمله شاخص‌های مهم تمدن اسلامی، نقش محوری اخلاق و معنویات است. جرجی زیدان، نویسنده مسیحی لبنانی می‌نویسد: از همان ابتدا، مسلمانان با تأکید بر اخلاقیات و معنویات، به آیین اسلام رسمیت و اهمیت دادند و تمدن اسلامی را بر پایه اخلاق و معنویت پایه‌ریزی کردند. یک نظام اخلاقی دینی مبتنی بر این ویژگی‌های منحصر به فرد است: اتکا بر وحی، برخورداری از ضمانت اجرایی قوی درونی و همیشگی با اعتقاد به وجود خداوند و باور به معاد در بردارنده همه عرصه‌های حیات، به دور بودن از سختگیری‌های طاقت‌فرسا، گستردگی منابع اخلاقی اسلامی، قابلیت تطبیق آن با شرایط زمانی و مکانی مختلف، برخورداری از الگوهای اخلاقی چون ائمه اطهار (ع) که در بدترین شرایط تاریخی بر تعهدات اخلاقی خویش پایداری کرده‌اند و امکان رشد اخلاقی برای همه انسان‌ها به‌طور مساوی (هدایتی و همکاران، ۱۳۹۲). اخلاق در لغت، جمع واژه خلق و به معنی خوبی‌هاست و دانش بررسی و ارزش‌گذاری بر خوبی‌ها و رفتار آدمی؛ علم اخلاق نامیده می‌شود (فرهود<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). در معنی اصطلاحی اخلاق عبارت است از بایدها و نیایدهای ارزشی - فلسفی و معیار سنجش درستی یا نادرستی رفتار شخص نسبت به خود، دیگران و جامعه. در آموزش واژه اخلاق یعنی الگوی رفتار ارتباطی درون شخصی و برون شخصی مبتنی بر رعایت حقوق طرف ارتباط (سلاجقه و صفری، ۱۳۹۴). هر مجموعه سازمانی دارای کدهای اخلاقی متناسب با ساختار حرفه‌ای خود است که اخلاق حرفه‌ای نام دارد. کتابخانه نیز نظامی حرفه‌ای است کتابداران هم باید از اصول اخلاق حرفه‌ای کتابداری

انطباق‌پذیری و سازگاری سالم است که این مهم از طریق ارتقای رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض می‌تواند حاصل شود و متعاقب آن موجب موفقیت در عملکرد و رضایتمندی از زندگی شود. برخوردار بودن از رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض، افراد را قادر می‌سازد تا علاوه بر مقابله بهتر در موقعیت‌های استرس‌زا، کمتر دچار تنش شده، در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند، به دیدگاه روشنی در مورد خود برسند و کمتر تحت تأثیر وقایع روزانه قرار بگیرند و امیدوارانه و خوش‌بینانه به مسائل بنگرند. لذا، سرمایه‌گذاری بر نیروی انسانی کارآمد در کتابخانه‌ها در راستای تحقق توسعه علمی، اجتماعی و اقتصادی از طریق غنی‌سازی ظرفیت‌های روانی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است.

آموزش، زیربنای توسعه پایدار انسانی است و ابزار اصلی برای تحقق اهداف توسعه به شمار می‌رود. آموزش باید در جهت توسعه کامل شخصیت انسانی باشد و تحقق اهداف آموزشی نمی‌تواند بدون توجه به جنبه‌های اخلاقی صورت پذیرد، زیرا پیوند آموزش و اخلاق، پیوندی استوار و ناگسستنی است. تخطی از هنجارهای اخلاقی در آموزش می‌تواند به توانایی کتابداران در رفع چالش‌های روزمره زندگی فردی و اجتماعی آسیب‌های جدی وارد سازد. اگر دید افراد به کار و اشتغال در کتابخانه‌ها صرفاً برای کسب درآمد و امرارمعاش باشد، امکان اینکه این شغل تأثیر شگرفی بر زندگی افراد بگذارد ضعیف خواهد بود. ولی چنانچه این ذهنیت در افراد شکل بگیرد که زندگی مطلوب نیازمندی‌های متنوعی دارد. سرمایه‌گذاری بر کتابداران به عنوان منابع انسانی و در راستای تحقق توسعه علمی، اجتماعی و اقتصادی از طریق غنی‌سازی ظرفیت‌های روانی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. بنابراین، با توجه به اهمیت نقش کتابداران و کارکنان کتابخانه‌ها در ارتقای پیشرفت و تعالی جامعه و با توجه به پیشینه تحقیقاتی موجود بررسی رابطه بین این متغیرها و ارائه راهکار و پیشنهاد افراد را برای رویارویی با مشکلات، سازگاری با اجتماع، افزایش رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض آماده می‌کند. لذا، هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران است و جهت پاسخگویی به این سؤالات به اجرا درآمد:

آگاهی داشته و به آن پایبند باشند (همان).  
 نتایج پژوهش صافی و همکاران (۱۳۹۴) با موضوع رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارکنان نشان داد که ارتباط مثبت و معنی‌دار بین رضایت شغلی و سبک راه‌حل‌گرایی داشت. بین سبک کنترل و رضایت شغلی رابطه معکوس معنی‌دار وجود دارد و سبک عدم مقابله با رضایت شغلی ارتباط معنی‌داری نداشت. نتایج پژوهش سلیمانی و همکاران (۱۳۹۱) با موضوع رابطه اخلاق کار با رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان در سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای شهر تهران نشان داد که بین ادراکات کارکنان از اخلاق حاکم بر کار با رضایت شغلی آنان رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد و سه بعد اخلاق کار (دل‌بستگی و علاقه، پشتکار و جدیت، روابط سالم و انسانی در کار) پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای رضایت شغلی هستند. نتایج پژوهش شیخ‌ذکریایی و آتش‌زاده شوریده (۱۳۹۴) با موضوع «رابطه اخلاق حرفه‌ای و تعهد سازمانی در اساتید دانشگاه علوم پزشکی کردستان» نشان داد که بین دو متغیر اخلاق حرفه‌ای و تعهد سازمانی در تمام ابعاد رابطه معنی‌دار وجود دارد. نتایج پژوهش فقهی‌فرهمند و زنجانی (۱۳۹۴) با موضوع «بررسی ارتباط بین ادراکات کارکنان از ابعاد اخلاق کار با رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان (مطالعه موردی: سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای تبریز)» نشان داد که بین ادراکات کارکنان از اخلاق حاکم بر کار با رضایت شغلی آنان رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. همچنین بین ادراکات کارکنان از اخلاق حاکم بر کار با استرس شغلی آنان رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیونی نشان داد که سه بعد اخلاق کار (دل‌بستگی و علاقه پشتکار و جدیت روابط سالم و انسانی در کار) پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای رضایت شغلی هستند. در بسیاری از تحقیقات تأثیر استقلال تفویض وظایف بین کارکنان و مدیران به عنوان ابعاد سازمانی بر رضایت شغلی مورد تأیید قرار گرفت. ابعاد مرتبط با رضایت شغلی اقتضایی به نظر می‌رسند؛ یعنی به ویژگی‌های شخصی محیط کاری و مدتی که مطالعات انجام می‌گیرد بستگی دارد. در تحقیقات دیگری نیز تأثیر غیرمستقیم ساختار سازمانی بر رضایت شغلی از طریق متغیرهای واسطه‌ای از قبیل محدود کردن زیردستان و استرس تأیید شد (کیاکجوری و همکاران، ۱۳۸۹).

کتابخانه برای کتابداران و کارکنان مواجهه با رویدادها و چالش‌های جدید است و موفقیت در این شرایط مستلزم

همکاران (۲۰۰۱) روایی سازه این پرسشنامه را با استفاده از تحلیل عاملی مستند ساخته و آلفای کرونباخ  $0/86$ ،  $0/81$ ،  $0/71$ ،  $0/70$  را برای پنج سبک تسلیم شدن، سازش، اعمال زور، حل مسئله و اجتناب گزارش کرده‌اند. گل‌پرور و واثقی (۱۳۸۹) این پرسشنامه را در ایران ترجمه و اعتباریابی کرده‌اند. براساس گزارش این محققان برای پنج سبک تسلیم شدن، سازش، اعمال زور، حل مسئله و اجتناب در ایران آلفای کرونباخ  $0/72$ ،  $0/82$ ،  $0/83$ ،  $0/93$  و  $0/63$  به دست آمده است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۱).

**پرسشنامه رضایت شغلی فیلد و روث:** این پرسشنامه در سال ۱۹۵۱ توسط بری فیلد و روث به منظور سنجش میزان رضایت شغلی افراد ساخته شده است و شامل ۱۹ سؤال ۵ گزینه‌ای است. در این پرسشنامه از پاسخ‌دهندگان خواسته می‌شود تا احساس و نگرش‌های خود را نسبت به شغلشان بر روی مقیاس ۵ درجه‌ای مشخص کنند. در گویه‌های ۱-۲-۳-۴-۶-۸-۱۰-۱۳-۱۴-۱۶-۱۸ برای گزینه به‌شدت مخالفم، مخالفم، بالاترینم، موافقم و به‌شدت موافقم به ترتیب نمره ۱-۲-۳-۴-۵ منظور شده است و بقیه گویه‌ها به صورت برعکس نمره‌گذاری شده است. به این ترتیب حداقل نمره کل گویه‌های این ابزار برابر ۱۹ و حداکثر نمره آن برابر ۹۵ است. پایایی پرسشنامه رضایت شغلی بری فیلد و روث توسط مختاری (۱۳۷۳)، به روش دونیمه کردن  $0/78$  و عبدالله‌زاده و کرمودی (۱۳۷۳) با استفاده از روش آلفای کرونباخ ضریب پایایی آن را معادل  $0/93$  گزارش کرده‌اند (رضایی و خلیل‌زاده، ۱۳۸۸). در پژوهش رضایی و خلیل‌زاده (۱۳۸۸) ضریب پایایی پرسشنامه رضایت شغلی فیلد و روث با استفاده از روش آلفای کرونباخ  $0/68$  به دست آمد.

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های حاصل از پژوهش در زمینه توزیع فراوانی سن در بین جامعه مورد پژوهش نشان می‌دهد که از ۱۰۰ نفر از افراد مورد پژوهش، ۱۰ نفر معادل (۱۰٪) زیر از ۳۰ سال، ۴۲ نفر معادل (۴۲٪) ۳۰ تا ۳۵ سال، ۴۳ نفر معادل (۴۳٪) ۳۶ تا ۴۱ سال و ۵ نفر معادل (۷٪) ۴۱ تا ۵۰ سال هستند.

۱. آیا بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه وجود دارد؟

۲. آیا مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای می‌توانند مدیریت تعارض را پیش‌بینی کنند

۳. آیا مؤلفه‌های رضایتمندی شغلی می‌توانند مدیریت تعارض را پیش‌بینی کنند؟

### روش‌شناسی پژوهش

با توجه به موضوع تحقیق بررسی رابطه بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض کتابداران کتابخانه‌های عمومی و با توجه به هدف آن، روش تحقیق پژوهش حاضر همبستگی است. جامعه پژوهش شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در سال ۹۶ است. در این پژوهش ۱۰۰ نفر از کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی، همچون (میانگین، درصد، جدول فراوانی و...) و آمار استنباطی همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شد.

### پرسشنامه استاندارد شده اخلاق حرفه‌ای پتی

(۱۹۹۰) با چهار بعد علاقه به کار، پشتکار در کار، روابط انسانی در محل کار، مشارکت در کار است. این پرسشنامه براساس مقیاس لیکرت (کاملاً مخالفم ۱، مخالفم ۲، نه مخالفم نه موافقم ۳، موافقم ۴ و کاملاً موافقم ۵) بود. در این پرسشنامه سؤالات ۱-۶ مربوط به بعد علاقه به کار، سؤالات ۷-۱۲ مربوط به بعد پشتکار در کار، ۱۳-۱۷ مربوط به بعد روابط انسانی در محل کار و سؤالات ۱۸-۲۳ مربوط به بعد مشارکت در کار است (صالحی و دادگر، ۱۳۹۵).

### پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض (CMSQ):

برای سنجش مدیریت تعارض در محیط کار از پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض<sup>۱</sup> استفاده شد. این پرسشنامه از طریق دی‌درو و همکاران (۲۰۰۱) ساخت و اعتباریابی شده و دارای ۲۰ سؤال است و پنج سبک مدیریت تعارض شامل تسلیم شدن (۴ سؤال)، سازش (۴ سؤال)، اعمال زور (۴ سؤال)، حل مسئله (۴ سؤال) و اجتناب (۴ سؤال) را مورد سنجش قرار می‌دهد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه ۶ درجه‌ای (همیشه=۶ تا هرگز=۱) بوده است. دی‌درو و

جدول ۱. آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن نمره رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض

عامل	سطح معنی‌داری	مقدار خطا	تأیید فرضیه	نتیجه‌گیری
اخلاق حرفه‌ای	۰/۵۴۷	۰/۰۵	H <sub>0</sub>	نرمال است
رضایتمندی شغلی	۰/۶۲۴	۰/۰۵	H <sub>0</sub>	نرمال است
مدیریت تعارض	۰/۳۵۹	۰/۰۵	H <sub>0</sub>	نرمال است

با توجه به نتایج جدول ۱ چون مقدار سطح معنی‌داری برای تمام مؤلفه‌ها بزرگ‌تر از مقدار خطای ۰/۰۵ است در نتیجه این متغیرها دارای توزیع نرمال بوده و جهت آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های پارامتریک استفاده می‌شود.

جدول ۲. نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض

مدیریت تعارض	اخلاق حرفه‌ای	رضایتمندی شغلی	متغیرها
-۰/۲۱۸	۰/۳۹۱	۱	رضایتمندی شغلی
-۰/۳۱۵	۱	۰/۳۹۱	اخلاق حرفه‌ای
۱	-۰/۳۱۵	-۰/۲۱۸	مدیریت تعارض

N=100

سطح ۹۵ درصد همبستگی منفی معنی‌داری بین مدیریت تعارض و رضایتمندی شغلی وجود دارد و ضریب همبستگی آن برابر با -۰/۲۱۸ است.

آیا مؤلفه‌های رضایتمندی شغلی می‌توانند مدیریت تعارض را پیش‌بینی کنند؟

نتایج جدول ۲ نشان داد که در سطح ۹۵ درصد رابطه مثبت معنی‌داری بین رضایتمندی شغلی و اخلاق حرفه‌ای وجود دارد و ضریب همبستگی آن برابر با ۰/۳۹۱ است. همچنین نتایج جدول ۲ نشان داد که در سطح ۹۵ درصد همبستگی منفی معنی‌داری بین مدیریت تعارض و اخلاق حرفه‌ای وجود دارد و ضریب همبستگی آن برابر با -۰/۳۱۵ است و در نهایت نتایج جدول ۲ نشان داد که در

جدول ۳. همبستگی بین متغیرها (شاخص‌های کفایت رگرسیون)

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا
۱	۰/۲۱۸	۰/۰۴۸	۰/۰۳۸	۵/۹

مدیریت تعارض به رضایتمندی شغلی موجود مربوط می‌شود. به عبارتی رضایتمندی شغلی ۴/۸ درصد از تغییرات مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌کند.

جدول ۳ نشان می‌دهد که همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر با ۰/۲۱۸ است. ضریب تعیین ۰/۰۴۸ به دست آمده و این مقدار نشان می‌دهد که ۴/۸ درصد تغییرات

جدول ۴. آزمون F (آنالیز واریانس) جهت معنی‌دار بودن رگرسیون

مدل	تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	آماره F	Sig
۱	رگرسیون	۱۷۰/۰۷۷	۱	۱۷۰/۰۷۷	۴/۹	۰/۰۳
	باقیمانده	۳۴۰۰/۰۸۳	۹۸	۳۴/۷		
	کل	۳۵۷۰/۱۶	۹۹			

متغیر وابسته: مدیریت تعارض

با توجه به جدول ۴ سطح معنی‌داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۳ بوده و نشان از معنی‌دار بودن رگرسیون در سطح ۹۵٪ دارد و مدل رگرسیون فرض نرمال بودن داده‌ها را تأیید کرده است. بنابراین، مدل رگرسیونی خطی برآورد شده موردقبول است و رضایتمندی شغلی می‌تواند مدیریت تعارض را در سطح ۰/۰۳ تبیین کند.

**جدول ۵.** معنی‌دار بودن ضرایب رگرسیونی ابعاد رضایتمندی شغلی و مدیریت تعارض

Sig.	t	ضریب استاندارد شده		مدل
		Beta	Std. Error	
۰/۰۰۰	۱۱/۹۹		۶/۹۸۱	مقدار ثابت
۰/۰۲۹	-۲/۲۱۴	-۰/۲۱۸	۰/۱۰۱	رضایتمندی شغلی

متغیر وابسته: مدیریت تعارض

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون است که در جدول ۵ آمده است و نشان می‌دهد که رضایتمندی شغلی سهم پیش‌بینی‌کنندگی معتبری را به خود اختصاص داده است. آیا مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای می‌توانند مدیریت تعارض را پیش‌بینی کنند؟

**جدول ۶.** همبستگی بین متغیرها (شاخص‌های کفایت رگرسیونی)

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا
۱	۰/۳۱۵	۰/۱	۰/۰۹	۵/۷۳

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر با ۰/۳۱۵ است. ضریب تعیین ۰/۱ به دست آمده و این مقدار نشان می‌دهد که ۱۰ درصد تغییرات رگرسیونی وجود مربوط می‌شود. به عبارتی اخلاق حرفه‌ای ۱۰ درصد از تغییرات مدیریت تعارض را پیش‌بینی می‌کند.

**جدول ۷.** آزمون F (آنالیز واریانس) جهت معنی‌دار بودن رگرسیون

Sig	آماره F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	تغییرات	مدل
۰/۰۰۱	۱۰/۸۳۳	۳۵۵/۳۵۷	۱	۳۵۵/۳۵۷	رگرسیون	۱
		۳۲/۸	۹۸	۳۲۱۴/۸	باقیمانده	
			۹۹	۳۵۷۰/۱۶	کل	

متغیر وابسته: مدیریت تعارض

با توجه به جدول ۷ سطح معنی‌داری محاسبه شده برای این آماره برابر ۰/۰۰۱ بوده و نشان از معنی‌دار بودن رگرسیون در سطح ۹۵٪ دارد و مدل رگرسیون فرض نرمال بودن داده‌ها را تأیید کرده است. بنابراین، مدل رگرسیونی خطی برآورد شده موردقبول است و اخلاق حرفه‌ای می‌تواند مدیریت تعارض را در سطح ۰/۰۰۱ تبیین کند.



**جدول ۸. معنی دار بودن ضرایب رگرسیونی ابعاد رضایتمندی شغلی و مدیریت تعارض**

Sig.	t	ضریب استاندارد شده Beta	ضریب غیراستاندارد Std. Error	B	مدل
۰/۰۰۱	۱۲/۵		۷/۴	۹۲/۵۶	مقدار ثابت
۰/۰۰۱	-۳/۲۹۱	-۰/۳۱۵	۰/۱۱	-۰/۳۵۷	اخلاق حرفه‌ای

متغیر وابسته: مدیریت تعارض

رضایتمندی و اخلاق حرفه‌ای منجر به کاهش تعارض می‌شود و کاهش تعارض منجر به قاطعیت و پرهیز از شک و تردید می‌شود و پرهیز از شک و تردید از ویژگی‌های اصلی موفقیت افراد است به گونه‌ای که حضرت علی (ع) افراد را از شک و تردید نهی کرده و می‌فرماید علم خود را به جهل و یقین خویش را به شک تبدیل نکنید، پس هرگاه دانستید عمل کنید و زمانی که یقین دارید اقدام نمایید (نهج البلاغه، نامه ۵۳)، پس می‌توان از طریق افزایش رضایتمندی، زمینه ارتقای اخلاق حرفه‌ای و درنهایت کاهش تعارضات اقدام کرد که می‌تواند منجر به موفقیت و پیشرفت و تعالی گردد. رضایت شغلی به مجموعه نگرش‌های مثبت و منفی فرد از شغل خود اطلاق می‌شود. رضایت شغلی روی بسیاری از متغیرهای مثبت سازمانی نظیر افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق خاطر و دل‌بستگی آنان در محیط کار، افزایش کمیت و کیفیت کار، ارتباطات صحیح، بهبود روحیه و علاقه به کار تأثیر دارد. رضایت شغلی پایین موجب رفتارهای ضداجتماعی نظیر تولیدات معیوب، خدمات ضعیف، تولید و پخش شایعات مخرب، غیبت، جابجایی و ترک کار کارکنان می‌شود. رضایت شغلی در سازمان‌های بهداشتی و درمانی به علت وظیفه‌ای که در زمینه پیشگیری، مراقبت و درمان انسان‌ها به عهده دارد، از ارکان ضروری و ارزشمند ارتقای سلامت است و از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. نارضایتی شغلی در بین پرسنل نه تنها از نظر کمی باعث اختلال در کار مراجعان می‌شود بلکه کیفیت مراقبت‌های بهداشتی درمانی را نیز تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد (صافی و همکاران، ۱۳۹۴) و در نتیجه این رضایتمندی شغلی منجر به اخلاق‌مداری و اخلاق حرفه‌ای در سازمان شود و تعارضات را کاهش داد. بول<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) رضایت شغلی را واکنش احساسی کلی می‌داند که فرد به شغل خود نشان می‌دهد. با توجه به اینکه رضایت شغلی با عوامل سازمانی، محیطی، شغلی و فردی مرتبط است و دیدگاه‌های متفاوتی در مورد رضایت شغلی و روش‌های مختلفی برای اندازه‌گیری آن وجود دارد. لذا، نتایج متفاوت و متناقض

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون است که در جدول ۸ آمده است و نشان می‌دهد که اخلاق حرفه‌ای سهم پیش‌بینی‌کنندگی معتبری را به خود اختصاص داده است.

**بحث و نتیجه‌گیری**

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران است که با توجه به فرضیه‌ها و یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان نتیجه گرفت که بین رضایتمندی شغلی، اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض کتابداران کتابخانه‌های عمومی رابطه وجود دارد که با نتایج پژوهش‌های مشابه مانند پژوهش‌های سلیمانی و همکاران (۱۳۹۱)، صافی و همکاران (۱۳۹۴)، شیخ ذکریایی و آتش‌زاده شوریده (۱۳۹۴)، فقهی فرهمند و زنجانی (۱۳۹۴) همسو است

با توجه به اینکه افزایش رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی موجب کاهش تعارض و افزایش اخلاق حرفه‌ای در کتابداران کتابخانه‌های عمومی می‌شود و این امر موجب افزایش انگیزه، بهبود ارائه خدمات و شرکت فعال آن‌ها در جهت دستیابی به اهداف، رشد و توسعه همه‌جانبه، کارایی و اثربخشی بیشتر در سازمان و جامعه می‌شود. باید مؤلفه‌های رضایتمندی در کارکنان شناسایی و از سوی مسئولین ذی‌ربط مورد توجه قرار گیرد که از آن جمله: پرداخت حقوق مزایا متناسب با توانایی و تجربه کاری، تأمین امکانات آموزشی و ارتقای شغلی، احترام و برخورد صادقانه، رعایت انصاف در پرداخت‌ها و پاداش‌ها، فراهم کردن امکانات موردنیاز برای انجام کار، امکانات رفاهی جانبی، تشویق و قدردانی مناسب و به هنگام، ارزشیابی عملکرد کتابداران و ارائه بازخورد صحیح، اطمینان از ادامه شغل کنونی و امنیت شغلی، مشارکت کتابداران در فرایند تصمیم‌گیری مربوط به آن‌ها و تقسیم‌کار بر مبنای لیاقت و شایستگی است.

با توجه به اینکه بین رضایت شغلی و اخلاق حرفه‌ای با مدیریت تعارض رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد و افزایش

امید است با توجه به دستاوردها و نتایج این پژوهش بتوان طرقتی پیشنهاد کرد که با شناسایی عوامل تأثیرگذار در رضایتمندی شغلی و اخلاق حرفه‌ای و کاهش تعارضات، بتوان اعمال و رفتار را به شکل هوشمندانه‌ای نظم و ترتیب و شکل داد و زمینه‌ای را فراهم کرد تا افراد جامعه را به سوی یک زندگی هدفمند، به دور از هرگونه استرس و فشار و رشد یافته تر یاری کرد و جهت ساختن آینده‌ای روشن و موفق، گام برداشت. افزایش رضایت شغلی و اخلاق حرفه‌ای و کاهش مدیریت تعارض موجب ارتقای سطح کیفیت فعالیت‌های کتابداران خواهد گردید و این نیز به‌نوبه خود موجبات توسعه علمی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی کشور را فراهم خواهد کرد و همچنین ایجاد انگیزه بیشتر در امر کتاب‌خوانی و حضور افراد در کتابخانه‌ها در اثر برخورد و تعامل خوب کتابداران می‌تواند زمینه ارتقای علمی و پیشرفت علمی جامعه را ایجاد کند. همچنین پیشنهاد می‌شود که دست‌اندرکاران کتابخانه‌ها در تصمیم‌گیری‌های خود از اکثر کتابداران نیز استفاده کنند و نیازهای آنان را نیز لحاظ نمایند؛ چراکه زنان سهم قابل توجهی در فرهنگ کتاب و کتاب‌خوانی در جامعه را دارند و جلب رضایت شغلی آنان تأثیر قابل ملاحظه‌ای در ارتقای سطح کیفی و انگیزه کتاب‌خوانی ایفا خواهد کرد.

همچنین با توجه به نتایج حاصل از پژوهش پیشنهاد می‌شود به‌منظور بهبود رضایت شغلی کتابداران، مسئولان کتابخانه‌ها علاوه بر ایجاد انگیزه شغلی با استفاده از امکانات مادی و رفاهی، امکان رشد و ترقی کتابداران را با استفاده از ایجاد چارت سازمانی و ابلاغ پست‌های رسمی برای آنان فراهم کنند و مدیران نسبت به تأمین و به‌کارگیری نیروی انسانی به تعداد کافی به‌ویژه نیروهای متخصص و کاردان در بخش‌های مختلف کتابخانه اقدام کنند.

پژوهش حاضر نیز همانند سایر پژوهش‌ها تحت‌تأثیر محدودیت‌هایی قرار داشت، دسترسی به همه کتابداران کتابخانه‌های عمومی به‌دلیل مشغله کاری فراوان و مجاب کردن آن‌ها که قسمتی از وقت خود را به تکمیل پرسشنامه‌ها اختصاص دهند، بسیار دشوار بود. به‌تبع محدودیت‌های یاد شده و یافته‌های نهایی این مطالعه، پیشنهاد می‌شود که متولیان کتابخانه‌ها سعی در شناسایی راه‌های افزایش رضایتمندی شغلی و اخلاق حرفه‌ای و کاهش تعارضات می‌شود داشته باشند و در طراحی اهداف و ارزش‌های سازمانی به اهداف و ارزش‌های کتابداران خود نیز توجه کنند و در تغییر سطح فرهنگ سازمانی خود به سمت فرهنگ مشارکتی تلاش کنند چرا که فرهنگ سازمانی مشارکتی بیش‌ترین میزان رضایت شغلی را

دیده شده است. کشورهای مختلفی به بررسی وضعیت رضایتمندی در نظام کاری پرداخته‌اند و از دیدگاه‌های مختلف، رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. مسئله رضایت شغلی همواره به‌عنوان یک مشکل در سازمان‌ها مطرح بوده و هست. به‌طوری که تا سال ۱۹۸۰ بیش از چهار هزار مقاله پیرامون آن انتشار یافته است. رضایت شغلی، بیشترین متغیر سازمانی اندازه‌گیری شده در هر جنبه پژوهشی و کاربردی است. دلایل متعددی برای توجه به این نگرش کاری وجود دارد. نخست، سازمان‌ها علاقه دارند که وضعیت کنونی رضایت شغلی کارکنانشان را، ارزیابی کنند و دوم، پژوهش‌های زیادی انجام شده تا بتوانند رضایت شغلی کارکنان را مورد ارزیابی قرار دهند (موسوی و شاه‌حسینی، ۱۳۹۴). با توجه به همبستگی بین رضایت کارکنان با اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض، مدیران می‌توانند از روش‌های کارآمد از قبیل: پرداخت حقوق و مزایا متناسب با توانایی و تجربه کاری، تأمین امکانات آموزشی و ارتقای شغلی، احترام و برخورد صادقانه، تشویق و قدرانی مناسب و به‌هنگام، تقسیم کار بر مبنای لیاقت و شایستگی، ارزشیابی عملکرد کتابداران و ارائه بازخورد صحیح اقدام و بر نحوه بروز رفتار آنان اثر گذاشته و موجب افزایش کارایی و اثربخشی بیشتر کتابداران در جهت اهداف سازمانی شوند. تعارض نتیجه طبیعی و اجتناب‌ناپذیر ارتباطات انسانی است و برداشت ما از آن به سوی تصویری منفی گرایش دارد. امروزه پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها و تفاوت در اندیشه، نگرش و باورهای افراد، تعارض را جز اجتناب‌ناپذیر زندگی سازمانی کرده است. تعارض به‌دلیل عدم مدیریت صحیح، بیشتر به ستیزه‌جویی تبدیل شده است، اما تعارض لزوماً امری منفی نیست و این توانایی برای مدیریت تعارض است که بر پیامدهای آن تأثیر گذارد اگر تعارض سازنده باشد باعث بروز خلاقیت و نوآوری در سازمان می‌شود و درنهایت به مدیران کم می‌کند تا به اهداف سازمانی‌شان دست یابند و اگر مخرب باشد، می‌تواند سازمان را به نابودی بکشاند (صافی و همکاران، ۱۳۹۴)، پس از طریق افزایش رضایتمندی شغلی و اخلاق حرفه‌ای زمینه کاهش تعارض و عدم کارایی و موفقیت کتابخانه‌ها را ایجاد کرد.

پیشنهاد می‌شود به‌منظور شناساندن راه‌های افزایش رضایتمندی شغلی و اخلاق حرفه‌ای و کاهش تعارضات از شیوه‌های اصولی، علمی، منطقی و با توجه به ویژگی‌های روان‌شناختی افراد استفاده شود برگزاری رده‌های آموزشی مستمر برای افراد با هدف بهره‌گیری از روش‌های مختلف در تعاملات صحیح و بها دادن و احترام به دیدگاه و نظر همه و بهره‌گیری از خرد جمعی نیز از دیگر پیشنهادها کاربردی این پژوهش است.

دادن به تمام سؤالات و عدم احساس مسئولیت کافی در هنگام پاسخ دادن به پرسش‌ها محدودیت دیگر پژوهش است.

### تشکر و قدردانی

پژوهشگر خود را موظف می‌داند به رسم امانت‌داری علمی و به پاس همکاری از تمام کتابداران شهر تهران و تمام افرادی که پرسشنامه‌ها را تکمیل کردند، تشکر و قدردانی نماید.

نشان می‌دهد که این امر می‌تواند زمینه فرهنگ کتابخانه بیشتر در جامعه را نیز ایجاد کند.

از محدودیت‌های دیگر پژوهش عدم دسترسی به میزان بهره‌مندی و وضعیت دقیق اقتصادی و فرهنگی و تأثیر آن‌ها بر وضعیت رضایتمندی شغلی و اخلاق حرفه‌ای و کاهش تعارضات کتابداران است. همچنین خودداری بعضی از افراد در پاسخ دقیق

### منابع

- نهج البلاغه، نامه ۵۳، حکمت ۲۷۴.
- بیگللی، زاهد؛ مؤمنی، افتخار و قنبری مهرنیت، خدیجه. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین جوسازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز، فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۲(۴)، ۸۱-۹۰.
- جفره، منوچهر و باباییک، ربابه (۱۳۸۹). استراتژی‌های مدیریت تعارض و ساختار سازمانی. فصلنامه مدیریت کسب‌وکار، ۶(۲)، ۱۸۹-۲۱۳.
- رضایی، اکبر و خلیل‌زاده، احد (۱۳۸۸). رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان مدارس. مجله علوم تربیتی، ۲(۷)، ۱۲۱-۱۴۵.
- سلاجقه، آریتا و صفری، ثنا (۱۳۹۴). رابطه اخلاق حرفه‌ای با عملکرد استادان دانشگاه. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۰(۳)، ۱۱۰-۱۰۳.
- سلیمانی، نادر؛ عباس‌زاده، ناصر و نیازآذری، بهروز (۱۳۹۱). رابطه اخلاق کار با رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان در سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای شهر تهران. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳(۱)، ۲۱-۳۸.
- شیخ ذکریایی، ندا و آتش‌زاده شوریده، فروزان (۱۳۹۴). رابطه اخلاق حرفه‌ای و تعهد سازمانی در اساتید دانشگاه علوم پزشکی کردستان. مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه شهید بهشتی، ۲۵(۹۱)، ۲۱-۳۰.
- صافی، محمدحسین؛ محمدی، فریما و کلاهی، علی‌اصغر (۱۳۹۴). رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارکنان. مجله سلامت اجتماعی (مجله مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت)، ۲(۴)، ۲۶۶-۲۷۴.
- صالحی، محمد و دادگر، زهرا (۱۳۹۵). رابطه اخلاق حرفه‌ای با تعهد سازمانی از دیدگاه پرستاران بیمارستان امام خمینی (ره) ساری. فصلنامه اخلاق زیستی، ۶(۲۰)، ۳۳-۴۶.
- صانعی، مهدی و حسن‌پور، اکبر (۱۳۹۱). راهکارهای اساسی پرورش معنویت در سازمان‌ها. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۷(۲)، ۱-۱۰.
- فتح‌الهی، فرحناز (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی. فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، ۲(۴)، ۶۲-۷۰.
- فقهی‌فرهمند، ناصر و زنجانی، سعید (۱۳۹۴). بررسی ارتباط بین ادراکات کارکنان از ابعاد اخلاق کار با رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان (مطالعه موردی: سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای تبریز). مجله مطالعات جامعه‌شناسی، ۵(۱۸)، ۱۰۳-۱۱۸.
- کمال‌زاده، حمیده؛ خسروی، صدراالله و سرورقد، سیروس (۱۳۹۲). بررسی رابطه تعهد سازمانی با کیفیت زندگی کاری و شادکامی. ماهنامه فناوری سیمان، ۸(۶)، ۳۱-۳۶.
- یاکجوری، کریم؛ جعفرنژاد، احمد و حسین‌زاده، سید علی‌اکبر (۱۳۸۹). تبیین رابطه بین فرهنگ‌سازمانی و رضایت شغلی. پژوهشنامه مدیریت اجرایی، ۱۰(۲)، ۸۷-۱۰۸.
- کوشکی، شیرین؛ هومن، حیدرعلی و زاهدی، سیمین (۱۳۸۸). رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عوامل رضایت شغلی دبیران. مجله تحقیقات روانشناختی، ۱(۴)، ۸-۲۶.
- گل‌پرور، محسن و نادری، محمدعلی (۱۳۸۹). رابطه حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی با رضایت شغلی معلمان. مجله روانشناسی، ۱۴(۲)، ۱۴۲-۱۶۰.

گل پرور، محسن؛ واثقی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا و جوادیان، زهرا (۱۳۹۱). کارکردهای تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخاشگری. *مجله روانشناسی معاصر*، ۷(۲)، ۶۱-۷۲.

مقیم، سید محمد (۱۳۸۶). *سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی*. تهران: انتشارات ترمه.

موسوی، سیده زینب و شاه‌حسینی، محمد (۱۳۹۴). ارتباط جوسازمانی و رضایتمندی شغلی با سلامت روان در بین کارکنان دانشگاه شیراز در سال ۱۳۹۳. *مجله پژوهان*، ۱۴(۲)، ۱۷-۲۳.

نوابخش، مهرداد و فتحی، سروش (۱۳۹۰). *شیوه‌های فرزندپروری و سازگاری اجتماعی فرزندان*. *مجله پژوهش دینی*، ۲۲، ۳۳-۶۴.

هدایتی، علی اصغر؛ برج علی‌زاده، رضیه و اله بداشتی، ندا (۱۳۹۲). اخلاق حرفه‌ای در آموزه‌های دینی. *فصلنامه تاریخ پزشکی*، ۳(۸)، ۳۷-۶۳.

- Farhud, D. D. (2007). Review of ethics literature, along with other aspects of ethics. *Ethics in Science & Technology*, 2(1-2), 1-6.
- Ghaderi, K. & Mahdeyeh, O. (2016). On the examination of relationship between personality and conflict management style (Case study: Staffs of the Province of Kurdistan's Government offices). *World Scientific News*, 52, 81-92.
- Matthews, J. R. (1991). The teaching of ethics and the ethics of teaching. *Journal of Teaching of Psychology*, 18 (2), 80- 85.