

بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های مؤسسات آموزش عالی مستقر در استان‌های خراسان شمالی - رضوی - جنوبی و نقش آن در رضایت شغلی آنان^۱

فاطمه زارع^۲

چکیده

یکی از موضوعاتی که در مدیریت سازمان‌ها بسیار حائز اهمیت است مدیریت تعارض درون سازمانی است و تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی فراوانی روی افراد و سازمان بر جای می‌گذارد، استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب شکوفایی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی کارکنان است. در کتابخانه نیز به عنوان سازمانی پویا همیشه امکان تقابل و تعارض بین کتابداران وجود دارد.

در این پژوهش سعی شده است بررسی گردد که با توجه به جو فرهنگی، اجتماعی، سیاسی اقتصادی حاکم بر کتابخانه‌ها چه عواملی سبب ایجاد تعارض شده است و این تعارضات چه تأثیری بر رضایت شغلی افراد به جای گذاشته است؟ این پژوهش از نوع پیمایشی است که برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده گردیده است.

جامعه پژوهش را کلیه کتابداران کتابخانه‌های مؤسسات آموزش عالی مستقر در استان‌های خراسان شمالی، جنوبی و رضوی تشکیل می‌دهند که تعداد آنها ۸۰ نفر (۶۴٪ زنان) است. نتایج حاکی از آن بود بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد بین تعارض در محیط کتابخانه و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. بین وجود ساختار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معناداری وجود

^۱ این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی می‌باشد که با همکاری دکتر مصیب سامانیان، مریم فرهادی و اعظم نیرومند در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد اجرا گردید.

^۲ عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد fatemezare-83@yahoo.com

بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های...
دارد. بین وجود تعارض در محیط کار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معناداری وجود دارد.

کلید واژه‌ها

تعارض، کتابخانه‌های عمومی، رضایت شغلی، کتابداران.

مقدمه

در دنیای امروز مدیریت و رهبری سازمان‌های پیچیده و دموکراتیک که برخی آن را جهان سازمان و عهد مدیریت نامیده‌اند. فراگیری دانش مدیریت را بیش از پیش از هر سازمان دیگر طلب می‌کند. به دنبال این تغییر و تحول و پیچیدگی و تکامل روزافزون، مسئولیت مدیران سنگین‌تر، کارشناسان تخصصی‌تر و نقش آنها در هماهنگی و اداره سازمان‌ها حساس‌تر می‌شود. به طوری که امروزه کمبود مدیران متعهدی که بتوانند ضمن اداره سازمان‌ها، عناصر تشکیل دهنده سازمان‌ها و تأثیر متغیرهای گوناگون را به یکدیگر شناخته و آنها را در تصمیم‌گیری‌ها اعمال قدرت و بکارگیری روش‌های مختلف مدیریت در زمان‌ها و مکان‌ها و شرایط متفاوت بکار گیرند، از مشکلات اساسی به شمار می‌آید. (جاسبی، ۱۳۷۳)

یکی از مواردی که در مدیریت سازمانها بسیار حائز اهمیت است مدیریت تعارض درون سازمانی است و تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی فراوانی روی افراد و سازمان بر جای می‌گذارد، استفاده صحیح و مؤثر از تعارض شکوفایی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی را به دنبال دارد. استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین عوامل ایجاد کننده و مهارت در اداره و کنترل آن است.

البته امروز به عنوان یکی از مهمترین مهارت‌های مدیریت به شمار می‌آید. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در موفقیت مدیریت سازمان‌ها نقش ارزنده‌ای دارد. اگر تعارض‌ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شوند و در زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در سازمان فراهم می‌سازند و در نهایت به مدیریت کمک می‌کنند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید. در این پژوهش سعی شده است. بررسی گردد که با توجه جو فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی حاکم بر کتابخانه‌ها، چه عواملی سبب ایجاد تعارض شده است و این تعارضات چه تأثیری بر رضایت شغلی افراد به جای گذاشته است. در این پژوهش مسأله اینست که تا بررسی گردد که با توجه به جو فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی حاکم بر کتابخانه‌ها چه عواملی می‌تواند موجب تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های مؤسسات آموزش عالی سه استان خراسان شمالی، رضوی و جنوبی گردد؟

مدیریت تعارض جزء لازم و مکمل سبک کلی مدیریت به شمار می‌رود. ولی تحقیقاتی که در این زمینه انجام گرفته بسیار اندک است، به طوری که مدیران کتابخانه، اطلاعات اندکی از مدیریت تعارض و مسائل مبتلا به آن دارند. با توجه به این که آشنایی مدیران نسبت به یافته‌های تعارض این امکان را برای آنها فراهم می‌کند تا اهمیت، ویژگیها و موقعیت تعارض‌های مختلف را به خوبی شناسایی نمایند و شرایط و یا علل بروز یا تشدید آنها را تشخیص و تحت کنترل قرار دهند. تعارض‌ها را پیش‌بینی کرده و از بروز تعارض‌های زیان‌آور و ناخواسته جلوگیری کنند و بر حسب ماهیت و شرایط تعارض شیوه مناسب را برای حل و کنترل تعارض انتخاب کنند و تعارض‌ها و اختلاف نظرها را که بروز آنها غیر قابل اجتناب است به مسیری سازنده و خلاق سوق دهد. تعارض و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌ها موضوعی است که باید از لحاظ اجرایی و کاربردی کردن آن مورد بررسی بیشتری قرار گیرد.

فرضیه‌های پژوهش

- ۱- بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- ۲- بین وجود تعارض در محیط کار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۳- بین وجود ساختار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۴- بین وجود ساختار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

در رابطه با تعارض و مدیریت آن در سازمانها، پژوهش‌های بسیاری در خارج از ایران انجام گرفته و این موضوع از پیشینه‌ای قوی برخوردار است. در ایران نیز پژوهش‌هایی در این زمینه انجام شده است که حاکی از توجه پژوهشگران ایرانی به این زمینه می‌باشد.

مونتگومری و کووک (Montgomery and Cook, 2005) پژوهشی با عنوان مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها بر روی ۴۵۵ نفر از کارکنان بخش‌های مختلف کتابخانه‌ها که در گروه خبری انجمن کتابداران آمریکا عضو بودند، انجام داد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد ۷۹٪ کتابداران معتقدند که تعارض در محیط کارشان وجود دارد و ۴۶/۸٪ آنها بیان کرده‌اند تعارض اغلب ایجاد می‌شود. ۴۹/۸٪ کتابداران جو محیط کارشان را حمایتی توصیف کرده‌اند و ۵۱٪ بیان کرده‌اند که سیاست‌های سازمانی در زندگی آنها نقش دارد.

در پژوهشی که ادواردز و والتون (Edwards and Walton, 2000) با عنوان تغییر و تعارض در کتابخانه‌های دانشگاهی انجام داده است بیان می‌کند که کتابخانه‌های دانشگاهی بیش از سایر بخش‌ها و با سرعت بیشتر در معرض تغییر قرار دارند، همه بخش‌های مربوط به کتابخانه‌ها (بخش‌های خدمات، تکنولوژی، ساختارهای سازمانی) مالکیت، ارزش‌ها و بقیه عوامل در حال تغییرند. شدت این

تغییرات سبب ایجاد تعارض در سطح‌ها و اندازه‌های متفاوت می‌شود و تاثیر زیادی بر کتابخانه‌ها و خدمات اطلاعاتی بر جای می‌گذارد.

اوروسلا (Olorusaola, 1997) در پژوهشی تعارض در کتابخانه‌های نیجریه را مورد بررسی قرار داد. نتایج پژوهش نشان داد وجود ساختار بوروکراسی، ارتباطات و سیاست‌های ضعف، منابع ناکافی به عنوان عوامل اصلی تعارض در کتابخانه می‌باشد. وابستگی زیاد واحدها در کتابخانه سبب اصطکاک بین کارمندان می‌شود. برای مدیریت صحیح تعارض باید روابط بهبود یابد و رویکردهای حل تعارض باید قوی تر بکار گرفته شود.

نادر سلیمانی (۱۳۸۰) در تحقیق خود که مربوط به رساله‌ی دکترای خویش می‌باشد. به وجود رابطه میان رضایت شغلی، روحیه و نگرش کارکنان مدارس نسبت به تعارض یا سبک‌های مدیریت تعارض دست یافته است. نتایج این تحقیق نشان داده است که کارکنانی که دارای رضایت شغلی و روحیه بالا هستند، بیشتر از افراد با رضایت شغلی و روحیه بالا از سبک‌های اثربخش و مدیریت تعارض جهت حل مسأله تعارض استفاده می‌کنند. برعکس افرادی که دارای رضایت شغلی و روحیه پایین هستند، بیشتر از افراد با رضایت شغلی و روحیه بالا از سبک‌های غیراثربخش مدیریت تعارض جهت حل مسأله تعارض بهره می‌جویند. از دیگر نتایج این تحقیق آن بوده است که کارکنان با نگرش منفی نسبت به تعارض بیشتر از کارکنان با نگرش مثبت به تعارض از سبک اجتناب در برخورد با تعارض‌های بین فردی بهره می‌گیرند.

برزن، (۱۳۷۸) در تحقیق خود به وجود رابطه بین ساختار سازمانی و میزان تعارض شغلی دست یافت. نتایج نشان داده است که از بین سه عامل ساختار سازمانی، ابتدا عامل پیچیدگی، سپس عامل رسمیت و در نهایت عامل تمرکز به ترتیب بیشترین تأثیر را روی تعارض بین کارکنان دارند.

بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های...

غفارزاده، (۱۳۷۵) تحقیق تحت عنوان بررسی رابطه نگرش مدیران به تعارض و کاربردهای سبک‌های مدیریت تعارض، انجام داده است. و نتیجه گرفته است که مدیران با نگرش منفی، بیش از مدیران با نگرش مثبت نسبت به تعارض از موقعیت‌های تعارضی اجتناب می‌کنند.

روش

در تحقیق حاضر از روش پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان کتابخانه‌های مؤسسات آموزش عالی مستقر در سه استان خراسان شمالی، رضوی، جنوبی، تشکیل می‌دهد. از آنجایی که تعداد جامعه محدود می‌باشد نمونه‌گیری صورت نگرفته است و کل جامعه مورد بررسی قرار گرفت.

در تحقیق حاضر، از ابزار پرسشنامه استفاده شده است که در آن، از سؤالات بسته باطیف دو گزینه‌ای، سه گزینه‌ای و پنج گزینه‌ای استفاده شده است. فقط در انتهای پرسشنامه یک سؤال باز جهت اظهار نظر پاسخ دهندگان طرح شده است.

پرسشنامه در بخش الف: شامل مشخصات پاسخگویان می‌باشد و در بخش ب: با توجه به ساختار کتابخانه پنج سؤال مطرح گردید و در قسمت ج: که قسمت اصلی کار را شامل می‌شود و به طرح سؤالاتی در مورد تعارض در محیط کار پرداخته است. و بیست و دو سؤال نیز به منظور تعیین رضایت شغلی کتابداران پرسیده شد و در انتها ۱۲ سؤال مطرح شد که فقط سرپرستان کتابخانه پاسخگوی آن بودند. از ۸۰ پرسشنامه ارسالی ۷۵ مورد دریافت گردید که مورد تجزیه و تحلیل نهایی قرار گرفت.

در تحقیق حاضر تلاش شد با اقدامات زیر، روایی ابزار گردآوری اطلاعات

افزایش یابد.

- متغیرها و فرضیه‌های تحقیق حاضر از مبانی نظری استخراج شده است.
- پرسشنامه تحقیق حاضر از مبانی نظری میان اهداف و فرضیه‌ها ...
استخراج شده است که بعد از طراحی و انجام یک پیش‌آزمون بین حداقل ده نفر از کارکنان کتابخانه‌ها توزیع شده و بعد از جمع‌آوری و اخذ نظرات آنان و ویرایشهایی در آن اعمال شد تا هرگونه ابهام احتمالی از پرسشنامه‌ها برطرف شود.
یکی از ویژگی‌های ابزار اندازه‌گیری (که در این تحقیق مهم‌ترین آن پرسشنامه است) پایایی آن است. بر اساس آزمون آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه عدد ۰/۷۸ به دست آمد.

یافته‌ها

- ۴۹ نفر از پاسخگویان کتابخانه‌ها که ۶۵/۳ درصد را شامل می‌شوند دارای مدرک در رشته کتابداری بوده‌اند و ۲۶ نفر از سرپرستان که ۳۴/۷ درصد از جامعه آماری تحقیق را تشکیل می‌دادند دارای مدرک تخصصی غیررشته کتابداری بوده‌اند.
- ۶۰ درصد از سرپرستان کتابخانه‌ها دارای مدرک کارشناسی بوده‌اند و ۱۴/۷ درصد فوق دیپلم و ۱۲ درصد دیپلم و فوق لیسانس نیز ۱۲ درصد و تنها ۱/۳ درصد از کتابخانه دارای مدرک دکترای تخصصی بوده‌اند.
- ۲۶ درصد از پاسخگویان دارای سنوات خدمتی بین ۱۰-۵ سال و ۲۸ درصد بین ۱۵-۱۰ سال و ۲۰ درصد نیز دارای سنوات خدمتی زیر پنج سال بوده‌اند.
- ۸۱/۳ درصد از پاسخگویان از نظر وضعیت استخدامی جزو کارکنان رسمی سازمان خود بوده‌اند و ۱۰/۷ درصد قراردادی و ۸ درصد نیز از نیروهای شرکتی بوده‌اند.

بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های...

- ۴۲/۷ درصد از پاسخگویان در بخش امانت فعالیت داشته‌اند و ۲۰ درصد نیز در بخش خدمات فنی در قسمت رده‌بندی و ۱۲ درصد نیز در بخش مرجع فعالیت داشته‌اند.

- ۶۶/۷ درصد از پاسخگویان چون دارای مدرک تحصیلی در رشته کتابداری بوده‌اند این حرفه را جهت کار انتخاب کرده بودند و ۲۱/۳ درصد نیز اظهار داشته بوده‌اند بخاطر تجربه کاری که در این زمینه داشته‌اند به این حرفه روی آورده‌اند. نتایج تحقیق مونتگومری و کووک^۱ نیز مبین این بود که بیشتر شاغلین در کتابخانه مورد پژوهش دارای تحصیل دانشگاهی بودند.

- ۳۸/۹ درصد از پاسخگویان نوع کار کتابخانه را با ارزش و خلاق دانسته‌اند و ۳۷/۲ درصد نوع کار کتابخانه را تنها با ارزش دانسته‌اند.

- ۷۶ درصد از پاسخگویان بر این عقیده‌اند که بین کارمندان کتابخانه روابط دوستانه وجود دارد. ۲۴ درصد نیز خلاف عقیده اول را داشته‌اند و اظهار داشتند که روابط دوستانه بین کارمندان وجود ندارد. مونتگومری و کووک نیز در تحقیق خود نشان داد ۷۲/۵۲ درصد از نحوه ارتباط خود با همکاران خود رضایت دارند.

- ۵۸/۷ درصد از پاسخگویان بر این عقیده‌اند که نوع فضا و جو کتابخانه دوستانه است و ۱۸/۷ درصد گفته‌اند دوگانه است. ۱۲ درصد نیز آن را حمایتی دانسته‌اند. در بین کتابداران آمریکا نیز ۴۹/۰۱ درصد جو سازمانی را دوستانه ارزیابی می‌کنند.

- ۴۷/۷ درصد از پاسخگویان بر این عقیده‌اند که مدیران در کتابخانه‌ها نقش حمایتی دارند و ۲۲/۷ درصد نیز اظهار داشتند که نقش خنثی را مدیران در کتابخانه‌ها ایفا می‌کنند.

¹ Montgomery and Cook, 2005.

- ۴۰ - درصد از پاسخگویان بر این عقیده‌اند که سیاست‌های سازمان در زندگی کاری آنان دخالت دارد و ۳۰/۷ درصد این دخالت را کم و ۱۸/۷ درصد نیز معتقدند سیاست‌های سازمان در زندگی کاری تأثیر مثبت دارد. در تحقیقات مونتگومری و کووک^۱ نیز مشخص شد ۵۲/۵۲ درصد اعتقاد دارند سیاست‌های سازمانی در زندگی آنها تأثیر دارد.
- تعارض درون سازمانی در محیط کار کتابداران کم است. در تحقیق مونتگومری و کووک ۷۹/۱۲ درصد بیان کردند که تعارض درون سازمانی وجود دارد.
- کتابداران اظهار داشته‌اند که بیشترین تعارض را با سرپرستان کتابخانه دارند. این در حالی است که در تحقیق مونتگومری و کووک مشخص شد که بیشترین تعارض در میان کارمندان وجود داشت.
- ۵۰ درصد از پاسخگویان بر این عقیده‌اند که مشکلات فردی سبب تعارض در محیط کاری شده است، در بین کتابداران آمریکا، مشکلات فردی تأثیر چندانی بر ایجاد تعارض ندارد. ۳۶ درصد از پاسخگویان مشکلات فردی در کتابخانه را ناشی از گفت و گوی لفظی می‌دانند و ۲۵/۳ درصد نیز به داد و فریاد اشاره کرده‌اند.
- ۵۲ درصد اشاره کرده‌اند که در کتابخانه شاهد خشونت نبوده‌اند و ۴۸ درصد نیز دیدن خشونت در کتابخانه را تأیید کرده‌اند. در میان کتابداران آمریکا خشونت در قالب تهدیدهای لفظی نمایان می‌شود.
- ۳۴/۶ درصد از پاسخگویان اشاره داشته‌اند که در انعکاس با خشونت، اخطار شفاهی به منزله رفتار قانونی انجام گرفته و ۲۶/۶ درصد نیز به اخطار درج در پرونده اشاره کرده‌اند و ۲۸ درصد نیز معرفی فرد به کمیته انضباطی کارکنان اشاره داشته‌اند.

¹ Montgomery and Cook, 2005.

بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های...

- ۳۸/۶ درصد از پرسنلی که تعارض ایجاد کرده‌اند تغییر محل کار داده شده‌اند و ۲۸ درصد نیز به انفصال از خدمت محکوم شده‌اند.

- ۴۲/۷ درصد از کتابداران از روابط بین فردی خود در سازمان در حد متوسط رضایت دارند. ۳۷/۳ درصد از کتابداران اصلاً از فرصت‌های شغلی به دست آمده رضایت نداشته‌اند.

- ۶۵/۴ درصد از کتابداران از سطح امنیت شغلی خود در حد متوسط رضایت داشته‌اند.

- ۴۵/۳ درصد از کتابداران از اهداف سازمان در حد متوسط رضایت داشته‌اند.

- ۴۰ درصد از کتابداران از ماهیت سرپرستی اصلاً رضایت نداشته‌اند.

- ۴۸ درصد از کتابداران از جریان انگیزه‌ها و نوآوری به کار رفته در سازمان به طور کامل رضایت داشته‌اند.

- ۵۲ درصد از کتابداران از شیوه انجام کارها به طور کامل رضایت داشته‌اند.

- ۵۰/۷ درصد از کتابداران از حد رشد و پیشرفت شخصیت در سازمان در حد متوسط رضایت داشته‌اند.

- ۵۷/۴ درصد از کتابداران از روشهای حل تعارض در سازمان در حد متوسط رضایت داشته‌اند.

- ۵۲ درصد از کتابداران از برآورده شدن آرزوهای خود در حد متوسط رضایت داشته‌اند.

- ۵۴/۷ درصد از کتابداران از این که در تصمیم‌گیریهای مهم شرکت داده شده‌اند در حد متوسط رضایت داشته‌اند.

- ۵۸/۷ درصد از کتابداران در حد متوسط از استفاده از مهارت‌های آنها در سازمان رضایت داشته‌اند.

- ۴۴ درصد از کتابداران در حد متوسط از انعطاف و استقلال در کار رضایت داشته‌اند.

- ۵۸/۷ درصد از کتابداران در حد متوسط از جو سازمانی رضایت داشته‌اند.
- ۴۹/۳ درصد از کتابداران در حد متوسط از جو سازمانی رضایت داشته‌اند.
- ۶۵/۴ درصد از کتابداران از ساختار سازمانی در حد متوسط رضایت داشته‌اند.
- ۴۶ درصد از کتابداران در حد متوسط و ۳۶ درصد نیز به طور کامل از میزان کار محوله در کتابخانه رضایت داشته‌اند.
- ۵۶ درصد از کتابداران در حد متوسط از صلاحیت‌های علمی مدیر رضایت داشته‌اند.
- ۴۱/۴ درصد از کتابداران در حد متوسط از صلاحیت‌های اخلاقی مدیران کتابخانه رضایت داشته‌اند.
- ۵۸/۷ درصد از کتابداران در حد متوسط از توانایی و قدرت مدیر در رسیدگی به مشکلات کارکنان رضایت داشته‌اند.
- ۵۶ درصد از کتابداران در حد متوسط از تلاش مدیران برای ایجاد گروه در کتابخانه رضایت داشته‌اند.
- ۳۷/۳ درصد از کتابداران در حد متوسط از حمایت مدیران ارشد سازمانی در تحقق اهداف کتابخانه رضایت داشته‌اند.
- ۴۴ درصد از کتابداران در حد متوسط در برخورداری از ارتباط مناسب با مقام مافوق خود رضایت داشته‌اند.
- ۳۸/۷ درصد از کتابداران به عنوان زیردست به قابلیت فردی مدیران به عنوان سرپرست اطمینان کامل داشته‌اند.
- ۶۶/۷ درصد از پاسخگویان به طور کامل به میزان نوآوری و خلاقیت مدیران اعتقاد داشته‌اند.
- ۴۹/۳ درصد از پاسخگویان میزان رضایت مقامهای ارشد سازمانی را از مدیران کتابخانه در حد متوسط دانسته‌اند.

- بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های...
- ۴۱/۴ درصد از پاسخگویان به طور کامل میزان رضایت خود از کار مدیران کتابخانه‌ها را اعلام داشته‌اند.
 - ۵۳/۴ درصد از مراجعان از کار مدیران کتابخانه‌ها در حد متوسط رضایت داشته‌اند.
 - ۶۰/۱ درصد از مدیران کتابخانه‌ها در حد متوسط از تعامل با همکاران هم‌رده خود رضایت داشته‌اند.
 - ۳۴/۷ درصد از مدیران از تعامل با همکاران رده بالاتر از خود رضایت ندارند.
 - ۴۵/۳ درصد از مدیران در حد متوسط از نقش خود رضایت داشته‌اند.
 - ۶۱/۴ درصد از کتابخانه‌ها در حد متوسط از نقش خود رضایت داشته‌اند.
 - بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
 - بین تعارض در محیط کار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
 - بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
 - بین وجود تعارض در محیط کار و کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

آزمون فرضیه اول

بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

t-test- hypothesis 1
One- sample statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error mean
فرضیه اول	۷۵	۲.۷۲	۱.۱۳۴	۱۳۱

One-sample – test

	Test value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean difference	95% confidence interval of the difference	
					lower	upper
فرضیه اول	۲۰.۷۷۷	۷۴	۰.۲۱	۷۲.۲	۴۶.۲	۲.۹۸

به منظور آزمون فرضیه اول، نمرات افراد پاسخ دهنده به سؤالات ۱ الی ۵ در پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج به دست آمده به صورت ذیل می‌باشد.

بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود ندارد. $H_0: p = 0$
 بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد. $H_1: p \neq 0$

$$X = \frac{\sum fixi}{\sum fi} = ۲.۷۲$$

$$S = \sqrt{S^2} = ۱.۱۳۴ = \text{انحراف معیار}$$

با توجه به جدول پیوست مربوطه، چون \sin level جدول مربوط به فرضیه اول برابر $۰/۰۲$ و کوچکتر از $۰/۰۵$ است لذا فرضیه H_0 رد می‌شود و فرض مقابل آن یعنی فرضیه H_1 پذیرفته می‌شود (فرض تحقیق پذیرفته می‌شود) و نتیجه می‌گیریم که:

بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های...

بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد پس نتیجه می‌گیریم که فرضیه اول در سطح معنی‌دار ۹۵٪ و سطح خطای ۵٪ $\alpha=$ پذیرفته می‌شود.

آزمون فرضیه دوم

بین وجود تعارض در محیط کار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

t-test- hypothesis 1
One- sample statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error mean
فرضیه دوم	۷۵	۲.۷۲	۱.۱۳۴	۱۳۱

One-sample – test

	Test value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean difference	95% confidence interval of the difference	
					lower	upper
فرضیه دوم	۲۰.۷۷۷	۷۴	۰.۰۲	۲.۷۲	۲.۴۶	۲.۹۸

به منظور آزمون فرضیه دوم، نمرات افراد پاسخ دهنده به سؤالات ۱ الی ۱۲ مربوطه، در پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج بدست آمده به صورت ذیل می‌باشد:

بین وجود تعارض در محیط کار و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌دار وجود

ندارد $H_0: p = 0$

بین وجود تعارض در محیط کار و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌دار وجود

دارد $H_1: p \neq 0$

$X =$ میانگین $= 2/72$

$S = 1/134 =$ انحراف معیار

با توجه به جدول پیوست مربوطه، چون \sin level جدول مربوط به فرضیه دوم برابر $0/002$ و کوچکتر از $0/05$ است لذا فرضیه H_0 رد می‌شود و فرض مقابل آن یعنی فرضیه H_1 پذیرفته می‌شود (فرض تحقیق پذیرفته می‌شود) و نتیجه می‌گیریم که:

بین وجود تعارض در محیط کار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

پس نتیجه می‌گیریم که فرضیه دوم در سطح معنی‌دار 95% و سطح خطای $\alpha = 5\%$ پذیرفته می‌شود.

آزمون فرضیه سوم

بین وجود ساختار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

t-test- hypothesis 1
One- sample statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error mean
فرضیه سوم	75	3.86	1.390	296

One-sample – test

	Test value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean difference	95% confidence interval of the difference	
					lower	upper
فرضیه سوم	12.025	74	.008	3.86	3.25	4.48

بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های...

به منظور آزمون فرضیه سوم، نمرات افراد پاسخ دهنده به سؤالات ۱ الی ۲۲ مربوطه، در پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج بدست آمده به صورت ذیل می‌باشد:

بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌دار وجود ندارد $H_0: p = 0$

بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌دار وجود دارد $H_1: p \neq 0$

$X =$ میانگین $= 2/86$

$S =$ انحراف معیار $= 1/390$

با توجه به جدول پیوست مربوطه، چون \sin level جدول مربوط به فرضیه دوم برابر $0/008$ و کوچکتر از $0/05$ است لذا فرضیه H_0 رد می‌شود و فرض مقابل آن یعنی فرضیه H_1 تأیید می‌شود (فرض تحقیق پذیرفته می‌شود) و نتیجه می‌گیریم که:

بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

پس نتیجه می‌گیریم که فرضیه سوم در سطح معنی‌دار 95% و سطح خطای

$\alpha = 5\%$ پذیرفته می‌شود.

آزمون فرضیه چهارم

بین وجود تعارض در محیط کار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه

معنی‌داری وجود دارد.

t-test- hypothesis 1

One- sample statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error mean
فرضیه چهارم	75	3.41	1.140	132

One-sample – test

	Test value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean difference	95% confidence interval of the difference	
					lower	upper
فرضیه چهارم	۲۵.۹۲۸	۷۴	...	۳.۴۱	۳.۱۵	۳.۶۸

به منظور آزمون فرضیه چهارم، نمرات افراد پاسخ دهنده به سؤالات فرضیه دوم و سوم و به منظور مقایسه آنها با یکدیگر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج بدست آمده به صورت ذیل می‌باشد:

بین وجود تعارض در محیط کار و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌دار وجود ندارد $H_0: p = 0$

بین وجود تعارض در محیط کار و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌دار وجود دارد $H_1: p \neq 0$

$$X = 3/41 = \text{میانگین}$$

$$S = 1/140 = \text{انحراف معیار}$$

با توجه به جدول پیوست مربوطه، چون \sin level جدول مربوط به فرضیه چهارم برابر $0/00$ و کوچکتر از $0/05$ است لذا فرضیه H_0 رد می‌شود و فرض مقابل آن یعنی فرضیه H_1 پذیرفته می‌شود (فرض تحقیق پذیرفته می‌شود) و نتیجه می‌گیریم که:

بین وجود تعارض در محیط کار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنی‌داری وجود دارد

پس نتیجه می‌گیریم که فرضیه چهارم در سطح معنی‌دار 95% و سطح خطای $5\% = \alpha$ پذیرفته می‌شود.

نتیجه‌گیری

۴۸ نفر از پاسخگویان که ۶۴٪ جامعه آماری تحقیق را تشکیل می‌دادند زنان بوده‌اند و ۲۷ نفر از پاسخگویان که ۳۶٪ از جامعه آماری را تشکیل می‌دادند مردان بوده‌اند و این نکته‌ای است که می‌تواند قابل تأمل باشد که دلیل رویکرد زنان به کتابخانه و بخصوص رشته کتابداری چه عواملی می‌تواند باشد

۴۹ نفر از پاسخگویان کتابخانه‌ها که ۶۵/۳ درصد را شامل می‌شوند دارای مدرک در رشته کتابداری بوده‌اند و ۲۶ نفر از سرپرستان که ۳۴/۷ درصد از جامعه آماری تحقیق را تشکیل می‌دادند دارای مدرک تخصصی غیررشته کتابداری بوده‌اند.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد ۴۲/۷ درصد از کتابداران از روابط بین فردی خود در سازمان در حد متوسط رضایت دارند. ۳۷/۳ درصد اصلاً از فرصت‌های شغلی به دست آمده رضایت نداشته‌اند. ۶۵/۴ درصد از کتابداران از سطح امنیت شغلی خود در حد متوسط رضایت داشته‌اند، ۴۰ درصد از ماهیت سرپرستی اصلاً رضایت نداشتند که خود نشان دهنده این است، بین تعارض در محیط کار و رضایت شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد.

بیشتر شاغلین کتابخانه‌های مورد بررسی دارای مدرک تحصیلی در رشته کتابداری بوده‌اند و ۶۰ درصد از سرپرستان کتابخانه‌ها نیز دارای مدرک کتابداری بودند و کار کتابخانه را با ارزش دانسته‌اند و بر این عقیده‌اند که روابط دوستانه بین کارمندان کتابخانه وجود دارد

بیش از نیمی از پاسخگویان بر این عقیده‌اند که نوع فضا و جو کتابخانه دوستانه است و مدیران در کتابخانه‌ها نقش حمایتی دارند. تعارض درون سازمانی در محیط کار کتابداران کم است. بیشتر آنها معتقد هستند، سیاست‌های سازمان در زندگی کاری آنان دخالت دارد. آنها همچنین معتقد هستند. مشکلات

شخصی در محیط کار باعث هدر رفتن زمان مفید کاری و تعارض سازمانی است. نیمی از پاسخگویان مشکلات فردی را سبب تعارض در محیط می‌دانند.

بیشتر آنها معتقد هستند، که در کتابخانه شاهد خشونت نبوده‌اند و در صورت بروز تعارض، همکاران بیشترین نقش را در حل تعارض داشته‌اند و مشاورین سازمان کمترین نقش را داشته‌اند.

افرادی که تعارض ایجاد کرده‌اند تغییر محل کار داده شده‌اند نیز به انفصال از خدمت محکوم شده‌اند. نیمی از پاسخگویان از روش‌های حل تعارض در سازمان در حد متوسط رضایت داشته‌اند. نیمی از پاسخگویان در حد متوسط از استفاده از مهارت‌های آنها در سازمان و ساختار سازمانی رضایت داشته‌اند و در حد متوسط از توانایی و قدرت مدیر در رسیدگی به مشکلات کارکنان رضایت داشته‌اند.

درصد بیشتری از پاسخگویان بطور کامل به میزان نوآوری و خلاقیت مدیران اعتقاد داشته‌اند بیشتر پاسخگویان به طور کامل میزان رضایت خود از کار مدیران کتابخانه را اعلام کردند.

پیشنهاداتی برای پژوهشهای آینده بر اساس یافته‌های تحقیق

- مقایسه تطبیقی مدیریت تعارض و سنجش عملکرد کتابداران دانشگاههای دولتی و آزاد اسلامی.
- مقایسه و بررسی میزان سنجش و عملکرد کتابداران شاغل در کتابخانه‌ها با مدرک کتابداری، غیرکتابداری.
- بررسی تأثیر عوامل سیاسی، اقتصاد، اجتماعی، سیاسی، عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی.
- بررسی میزان آشنایی مدیران و سرپرستان با اصول مدیریت و سنجش عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی.

کتابنامه

- برزن، حمیده. بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تعارض در موسسات دولتی شهرستان آستارا. پایان نامه کارشناسی ارشد، مرکز آموزش مدیریت دولتی تهران، ۱۳۸۱.
- جاسبی، عبدالله، (۱۳۷۳). اصول و مبانی مدیریت. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد انتشارات.
- سلیمانی، نادر. بررسی رابطه رضایت شغلی، روحیه و نگرش کارکنان نسبت به تعارض با نحوه برخورد آنان با تعارض به منظور ارائه مدلی برای مدیریت تعارض در مدرسه، رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، ۱۳۸۰.
- غفارزاده، مالک. بررسی رابطه میان نگرش مدیران به تعارض و کاربرد سبک‌های مدیریت تعارض توسط آنها. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی تهران، ۱۳۷۵.
- مقیمی، محمد، (۱۳۸۰). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران: انتشارات ترمه.
- Edwards, Catherine & Walton, Graham. (2000). Changes & Conflict in the academic library. *Library Management*. V.21, no.1
- Montgomery, Jack G., Cook, Eleanor (2005). *Conflict Management for libraries*. ALA Edition.
- Olorusola, Richard (1997). The anatomy & management of staff conflicts in a Nigerian university library. *Library Management*. V.18, no.7