

بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی مراکز استان و نقش آن در رضایت شغلی آنان

فاطمه زارع^۱

چکیده :

مقدمه: مدیریت تعارض جزء لازم و مکمل سبک کلی مدیریت به شمار می‌رود. مدیران کتابخانه، اطلاعات اندکی از مدیریت تعارض و مسائل مبتلا به آن دارند. با توجه به اینکه 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.

روش: این پژوهش از نظر روش گردآوری داده‌ها، مطالعات کتابخانه‌ای و پرسشنامه است. جامعه آماری پژوهش را تمامی کارکنان کتابخانه‌های کل کشور تشکیل دادند. برای تعیین حجم نمونه در جامعه کارکنان کتابخانه‌های کشور از فرمول کوکران تعداد نمونه برابر 110 پیشنهاد شده و در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است.

یافته‌ها: بررسی داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS نشان داد 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 دارد، بین وجود تعارض در محیط کار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معناداری وجود دارد.

^۱ عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد

اصالت / ارزش: تعارض پدیده ای است که آثار مثبت و منفی فراوانی روی افراد و سازمان بر جای می گذارد، استفاده صحیح و موثر از تعارض موجب شکوفایی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی کارکنان است. در این پژوهش سعی شده است بررسی گردد با توجه به جو فرهنگی، اجتماعی، سیاسی اقتصادی حاکم بر کتابخانه ها، چه عواملی سبب ایجاد تعارض شده و این تعارضات چه تاثیری بر رضایت شغلی افراد به جای گذاشته است.

کلیدواژه‌ها: تعارض، کتابخانه عمومی، رضایت شغلی، کتابداران

مقدمه:

یکی از مواردی که در مدیریت سازمانها بسیار حائز اهمیت است مدیریت نمودن تعارض درون سازمانی است و تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی فراوانی روی افراد و سازمان بر جای می گذارد، استفاده صحیح و موثر از تعارض موجب شکوفایی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی به دنبال دارد.

به عبارت دیگر تعارض سکه‌ای است که دو وجه مثبت و منفی دارد و شیوه برخورد درست و بجا با آن است که اثر آن را برای سازمان مشخص می کند. از این رو، بی شک توانایی مدیریت و کنترل پدیده تعارض در سازمان ها از مهمترین مهارتهای مدیریت است. که مدیران امروز نیازمند آن هستند (غلامی، 1388).

پس تعارض می تواند نیروی جهت سلامتی، رشد و پیشرفت سازمان باشد. از طرفی دیگر تعارض می تواند مانعی بزرگ در مقابل رشد و پیشرفت باشد (دیسترا و دیگران، 2005). همچنین برخورد صحیح مدیران در موفقیت های متعارض در تقویت انگیزه، ایجاد روحیه ای با نشاط، دلگرمی به کار، افزایش تعهد و در نتیجه افزایش سطح عملکرد کارکنان تاثیر شگرفی خواهد داشت.

مدیریت تعارض جزء لازم و مکمل سبک کلی مدیریت به شمار می‌رود. ولی تحقیقاتی که در این زمینه انجام گرفته بسیار اندک است، با توجه به اینکه 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.

«تامپسون» هر رفتاری را که از جانب اعضای سازمان به منظور مخالفت با سایر اعضا سر بزند تعارض می‌داند (جاویدی، 1390).

جان دیویی (فیلسوف معاصر امریکایی) می‌نویسد: «تعارض، خرمگسِ تفکر است. تعارض، ما را به حرکت وا می‌دارد، تا مشاهده کنیم و به خاطر بسپاریم. ابتکار را برمی‌انگیزد. ما را از حالت انفعال مطیعانه، بیرون می‌راند و وادار می‌سازد که به توجه و ابداع، روی آوریم. تعارض، جزء لاینفک نبوغ و تفکر است» (حاجی آقابرگی، 1384).

زارع و همکاران (1390) در تحقیقی با عنوان «بررسی علل تعارض در بین کتابداران کتابخانه‌های موسسات آموزش عالی مستقر در استانهای خراسان شمالی- رضوی- جنوبی و نقش آن در رضایت شغلی آنان» نتایج حاکی از آن بود، بین ساختار کتابخانه و رضایت شغلی آنان رابطه معنا داری وجود دارد. بین تعارض در محیط کتابخانه رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. بین وجود ساختار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنا داری وجود دارد. بین وجود تعارض در محیط کار کتابخانه و رضایت شغلی مدیران رابطه معنا داری وجود دارد.

مرضیه ملکپها (1387) تحقیقی با عنوان «بررسی اثربخشی آموزش مدیریت تعارض کار- خانواده بر رضایت شغلی و زناشویی زنان شاغل دانشگاه اصفهان» انجام داده است. بنابراین، نتایج نشان داد که برنامه آموزشی مدیریت تعارض در افزایش رضایت شغلی و رضایت زناشویی و باور خود کارآمدی و کاهش تعارض کار- خانواده موثر بوده است.

صیادزاده (1390) به بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض و رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی پرداخته است و بر اساس نتایج به دست آمده در این پژوهش، بین سبک های همکاری، گذشت، مصالحه و اجتناب از مدیریت تعارض و رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه رازی کرمانشاه رابطه معنی داری وجود دارد. به کارگیری سبک های همکاری، گذشت و مصالحه باعث افزایش میزان رضایت شغلی کارکنان شده و به کارگیری سبک رقابت و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود ندارد.

حجت صفری (1385) تحقیقی باعنوان «بررسی تأثیر تعارض سازمانی کارکردی و غیر کارکردی بر کیفیت زندگی کاری معلمان» انجام داده است.

نتایج تحقیق از مقایسه دو گروه معلمان دارای تعارض سازمانی غیر کارکردی و کارکردی نشان می دهد که کیفیت زندگی کاری معلمینی که با تعارض کارکردی در مدارس کار می کنند در مقایسه با معلمینی که با تعارض غیر کارکردی کار می کنند بالاتر می باشد.

نکویی مقدم (1387) پژوهشی باعنوان «بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) در سازمان های دولتی» انجام داده است. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که رابطه مثبت معنادار آماری بین ویژگی های شخصیتی کانون کنترل و قدرت طلبی کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) وجود دارد و بین ویژگی های شخصیتی عزت نفس و سازگاری با موقعیت کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) ارتباط منفی معناداری وجود دارد.

مونتگمری (2005) پژوهشی با عنوان مدیریت تعارض در کتابخانه ها بر روی 455 نفر از کارکنان بخشهای مختلف کتابخانه ها که در گروه خبری انجمن کتابداران آمریکا عضو بودند، انجام داد. تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد 79٪ کتابداران معتقدند که

تعارض در محیط کارشان وجود دارد و 46/8٪ آنها بیان کرده اند تعارض اغلب ایجاد می شود. 49/8٪ کتابداران جو محیط کارشان را حمایتی توصیف کرده اند و 51٪ بیان کرده اند که سیاستهای سازمانی در زندگی آنها نقش دارد.

Ahmad Azem Hamad (2005) بر «مفهوم سازی مجدد تعارض» اشاره می کند. او پژوهش خود را به چهار بخش تقسیم می کند: 1) مفهوم رایج مدیریت تعارض 2) نقد و بررسی مفاهیم مدیریت تعارض 3) بررسی تاریخی ایجاد مفهوم تعارض 4) مفهوم سازی مجدد تعارض. او عقیده دارد مدیریت تعارض پدیده ای پویا می باشد. مدیریت تعارض باید با توجه به عوامل موجد تعریف شود. این عوامل در طی زمان تغییر می کند.

Michelle LeBaron (2003) پژوهشی در خصوص «فرهنگ و تعارض» انجام داده است. او عقیده او فرهنگ عامل مهمی در ایجاد تعارض و حل تعارض محسوب می شود. فرهنگ بر دیدگاهها، تصورات، نحوه تعامل افراد با یکدیگر تاثیر می گذارد. بنابراین فرهنگ ابزاری قوی در ایجاد تعارض و حل تعارض به شمار می رود.

روش:

جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان کتابخانه های کل کشور می باشد برای تعیین حجم نمونه در جامعه کارکنان کتابخانه های کشور از فرمول کوکران به دست آمده است که طبق جدول کوکران با توجه به اینکه تعداد اعضاء جامعه برابر می باشد تعداد نمونه برابر 110 پیشنهاد شده و در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است. ابزار عمده در تحقیق حاضر برای جمع آوری داده ها، مطالعات کتابخانه ای و پرسشنامه می باشد در پرسشنامه حاضر از چهار بخش مجزا تشکیل شده است که در بخش الف اطلاعات فردی پاسخگویان و در بخش ب پاسخگویان با توجه به ساختار کتابخانه خود به سوالات پاسخ می دهند و در بخش ج سوالاتی بیان شده که میزان تعارض در محیط کار را مشخص می

کند و در بخش د 22 سوال آمده است که میزان رضایت شغلی کارکنان را نشان می دهد. در این پژوهش تحلیل آماری به وسیله نرم افزار spss انجام شده است.

یافته ها:

فرضیه های اصلی تحقیق:

بین وجود تعارض در محیط کار کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معناداری وجود دارد. از آنجاییکه داده های تعارض دارای طیف لیکرت می باشند و عدد رضایت شغلی نیز دارای مقیاس نسبتی است برای آزمون این فرضیه کفایت ضریب همبستگی بین متغیر تعارض در محیط کار و رضایت شغلی کارمندان کتابخانه های مراکز استان را محاسبه نموده و در نهایت به کمک آزمون مختص به ضریب همبستگی پیرسون احتمال p -value را محاسبه نموده و آنرا ملاک تصمیم گیری قرار می دهیم. جدول زیر حاصل این آزمون را به ما نشان می دهد.

-417.0	ضریب همبستگی اسپیرمن	تعارض در محیط کار - رضایت شغلی
0.0	P-value	
92	تعداد	

با توجه به مقدار p -value بدست آمده و کوچک بودن این مقدار از 0.05 می توان نتیجه گرفت بین تعارض در محیط کار و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد. و همچنین با توجه به اینکه علامت ضریب همبستگی منفی می باشد نشان از وجود رابطه معکوس بین دو متغیر می باشد یعنی اینکه با بالا رفتن تعارض در محیط کار رضایت شغلی کارکنان کاهش می یابد. بنابراین فرض اصلی این تحقیق در سطح 95٪ پذیرفته می شود.

فرضیات فرعی تحقیق:

فرضیه فرعی اول: بین مدرک تحصیلی کتابداران با تعارض در محیط کاری رابطه معناداری وجود دارد.

چون مدرک تحصیلی دارای چهار سطح می باشد برای آزمون تاثیرگذاری مدرک تحصیلی بر تعارض در محیط کار از آزمون آنالیز واریانس یک طرفه استفاده می کنیم که در آن آزمون می شود آیا میانگین تعارض افراد با مدارک تحصیلی مختلف با هم برابرند؟ جدول آنالیز واریانس زیر حاصل آزمون مذکور است.

جدول آنالیز واریانس	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F آماره	P-value
بین گروهی	043.4	3	14.77	051.1	373.0
درون گروهی	604.125	98	6.16		
کل	647.129	101			

با توجه به جدول آنالیز واریانس فوق و مقدار p-value بدست آمده، چون این مقدار کمتر از 05.0 نمی باشد فرضیه تاثیر گذاری مدرک تحصیلی بر تعارض رد می شود.

فرضیه فرعی دوم: بین جنسیت کتابداران و تعارض بین آنها رابطه معناداری وجود دارد.

چون جنسیت دارای دو سطح می باشد برای آزمون برابری میانگین تعارض کارمندان زن و مرد از آزمون t دو نمونه مستقل استفاده می کنیم که نتیجه زیر حاصل شده است:

آزمون برابری میانگین ها			آزمون برابری واریانس ها		جدول آنالیز واریانس
p-value	درجه آزادی	t	p-value	F	
521.0	104	-644.0	321.0	996.0	واریانس ها با هم برابر باشند
489.0	2.64	-696.0			واریانس ها با هم برابر نباشند

در این آزمون ابتدا برابری واریانس دو گروه آزمون می شود که با توجه به p -value بدست آمده (0.321) برابری واریانس ها پذیرفته می شود. سپس با در نظر گرفتن این فرض برابری میانگین ها را با p -value بدست آمده (0.521) مورد ارزیابی قرار می دهیم که بر اساس آن فرض برابری میانگین تعارض زن و مرد رد نمیشود. بنابراین فرض فرعی دوم تایید نمی شود.

فرضیه فرعی سوم: بین سن کتابداران و میزان تعارض بین آنها رابطه معنا داری وجود دارد.

در این حالت چون داده های سن را به صورت نسبتی داریم از آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر سن و تعارض در محیط کار استفاده می کنیم. نتیجه زیر حاصل آزمون یاد شده می باشد.

-168.0	ضریب همبستگی اسپیرمن	تعارض در محیط کار- سن کارمند
117.0	P-value	
88	تعداد	

با توجه به مقدار p -value بدست آمده و کوچکتر نبودن این مقدار از 0.05 می توان نتیجه گرفت بین تعارض در محیط کار و سن پاسخگو رابطه معنا داری وجود ندارد. ولی با توجه به اینکه علامت ضریب همبستگی منفی می باشد نشان از وجود رابطه معکوس بین دو متغیر است یعنی اینکه با بالا رفتن سن پاسخگو تعارض در محیط کار پایین می آید. بنابراین فرض فرعی سوم این تحقیق در سطح 95٪ پذیرفته نمی شود.

فرضیه فرعی چهارم: بین وضعیت اشتغال کتابداران و میزان تعارض بین آنها رابطه معناداری وجود دارد.

چون وضعیت اشتغال کتابداران دارای چهار سطح می باشد برای آزمون تاثیر گذاری وضعیت اشتغال کتابداران بر تعارض در محیط کار از آزمون آنالیز واریانس یک طرفه استفاده می کنیم که در آن آزمون می شود آیا میانگین تعارض افراد با وضعیت اشتغال مختلف با هم برابرند؟ جدول آنالیز واریانس زیر حاصل آزمون مذکور است.

جدول آنالیز واریانس	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	Fآماره	P-value
بین گروهی	175.2	3	725.0	549.0	65.0
درون گروهی	046.132	100	320.1		
کل	221.134	103			

با توجه به جدول آنالیز واریانس فوق و مقدار p-value بدست آمده، چون این مقدار کمتر از 05.0 نمی باشد فرضیه تاثیر گذاری وضعیت اشتغال کتابداران بر تعارض رد می شود.

بنابراین فرضیه فرعی چهارم در سطح 95٪ رد می شود.

فرضیات فرعی تحقیق:

فرضیه فرعی اول: بین مدرک تحصیلی کتابداران با رضایت شغلی رابطه معنا داری وجود دارد.

چون مدرک تحصیلی دارای چهار سطح می باشد برای آزمون تاثیر گذاری مدرک تحصیلی بر رضایت شغلی از آزمون آنالیز واریانس یک طرفه استفاده می کنیم که در آن آزمون می شود آیا میانگین رضایت شغلی افراد با مدارک تحصیلی مختلف با هم برابرند؟ جدول آنالیز واریانس زیر حاصل آزمون مذکور است.

با توجه به جدول آنالیز واریانس فوق و مقدار p -value بدست آمده، چون این مقدار کمتر از 05.0 نمی باشد فرضیه تاثیر گذاری مدرک تحصیلی بر رضایت شغلی رد میشود. فرضیه فرعی دوم: بین جنسیت کتابداران و رضایت شغلی بین آنها رابطه معناداری وجود دارد.

جدول آنالیز واریانس	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F آماره	P-value
بین گروهی	342.2	3	781.0	915.0	437.0
درون گروهی	367.73	86	853.0		
کل	708.75	89			

چون جنسیت دارای دو سطح می باشد برای آزمون برابری میانگین رضایت شغلی کارمندان زن و مرد از آزمون t دو نمونه مستقل استفاده می کنیم که نتیجه زیر حاصل شده است:

جدول آنالیز واریانس		آزمون برابری واریانس ها		آزمون برابری میانگین ها	
	F	p-value	t	درجه آزادی	p-value
واریانس ها با هم برابر باشند	509.1	233.0	.0 -763	90	448.0
واریانس ها با هم برابر نباشند			.0 -800	33.54	427.0

در این آزمون ابتدا برابری واریانس دو گروه آزمون می شود که با توجه به p -value بدست آمده (0.2331) برابری واریانس ها پذیرفته می شود. سپس با در نظر گرفتن این فرض برابری میانگین ها را با p -value بدست آمده (0.448) مورد ارزیابی قرار می دهیم که بر اساس آن فرض برابری میانگین رضایت شغلی زن و مرد رد نمیشود. بنابراین فرض فرعی دوم تایید نمی شود.

فرضیه فرعی سوم: بین سن کتابداران و میزان رضایت شغلی بین آنها رابطه معنا داری وجود دارد.

در این حالت چون داده های سن را به صورت نسبتی داریم از آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر سن و رضایت شغلی در محیط کار استفاده می کنیم. نتیجه زیر حاصل آزمون یاد شده می باشد.

079.0	ضریب همبستگی اسپیرمن	رضایت شغلی - سن کارمند
493.0	P-value	
78	تعداد	

با توجه به مقدار p-value بدست آمده و کوچکتر نبودن این مقدار از 05.0 می توان نتیجه گرفت بین رضایت شغلی در محیط کار و سن پاسخگو رابطه معنا داری وجود ندارد. ولی با توجه به اینکه علامت ضریب همبستگی مثبت می باشد نشان از وجود رابطه مستقیم بین دو متغیر است یعنی اینکه با بالا رفتن سن پاسخگو رضایت شغلی در محیط کار نیز افزایش می یابد.

بنابراین فرض فرعی سوم این تحقیق در سطح 95٪ پذیرفته نمی شود.

فرضیه فرعی چهارم: بین وضعیت اشتغال کتابداران و میزان رضایت شغلی بین آنها رابطه معناداری وجود دارد.

چون وضعیت اشتغال کتابداران دارای چهار سطح می باشد برای آزمون تاثیر گذاری وضعیت اشتغال کتابداران بر رضایت شغلی در محیط کار از آزمون آنالیز واریانس یک طرفه استفاده می کنیم که در آن آزمون می شود آیا میانگین رضایت شغلی افراد با وضعیت اشتغال مختلف با هم برابرند؟ جدول آنالیز واریانس زیر حاصل آزمون مذکور است.

جدول آنالیز واریانس	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F آماره	P-value
---------------------	--------------	------------	-----------------	---------	---------

078.0	353.2	952.1	3	855.5	بین گروهی
		829.0	88	989.72	درون گروهی
			91	844.78	کل

با توجه به جدول آنالیز واریانس فوق و مقدار p -value بدست آمده، چون این مقدار کمتر از 0.05 نمی باشد فرضیه تاثیر گذاری وضعیت اشتغال کتابداران بر رضایت شغلی رد می شود.

بنابراین فرضیه فرعی چهارم در سطح 95٪ رد می شود.

بحث و نتیجه گیری:

مشاهده و بررسی جامعه آماری پژوهش نشان می دهد 71٪ پاسخگویان شامل زنان بوده است که خود نکته ای قابل تأمل درباره دلایل تمایل و رویکرد زنان به حرفه کتابداری می باشد.

بیشترین تعداد (73٪/50) کتابداران جامعه آماری این پژوهش دارای مدرک کارشناسی، کمترین تعداد (2٪) دارای مدرک دیپلم بوده اند. تنها 6٪ کتابداران پژوهش حاضر دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده اند که نشان دهنده اشتیاق کم کتابداران کتابخانه های عمومی استان به تحصیلات تکمیلی می باشد.

حدود 70٪ کتابداران جامعه پژوهش کمتر از 10 سال سابقه کار در کتابخانه دارند و خود نشان از جوان بودن این شغل در کشور ماست. تنها 3٪ جامعه پژوهش بیش از 20 سال سابقه کار دارند. همچنین بیشترین تعداد کتابداران یعنی حدود 85٪ بین بیست تا چهل سال سن دارند که خود نشان دهنده وجود نیروی نسبتاً جوان و فعال در حرفه کتابداری است که خود می تواند زمینه و بستر پیشرفت و اشتیاق بیشتر به نوآوری و خلاقیت را ایجاد نماید.

31٪ کتابداران کتابخانه‌های عمومی در تمام بخشهای کتابخانه به ارائه خدمات به مراجعین مشغولند که خود نشان دهنده کمبود نیرو جهت اداره بخشهای مختلف به صورت مستقل می‌باشد همچنین بخش امانت (27٪/3) شلوغ‌ترین بخش کتابخانه و محل خدمت کتابداران می‌باشد که دلیل آن می‌تواند ارتباط و مراجعه مستقیم و هر روزه مراجعان مختلف به این بخش باشد.

تعداد زیادی از کتابداران (43٪) کار کتابخانه را جزو مشاغل باارزش می‌دانند و تنها 5٪ معتقدند کار در کتابخانه سخت و زیان آور است. همچنین بیشترین تعداد کتابداران (80٪/6) معتقدند در بین کتابداران کتابخانه محل خدمت آنان روابط دوستانه و قابل اطمینان وجود دارد هم چنین 55/8٪ کتابداران فضای کتابخانه را دوستانه و 13/5٪ حمایتی می‌دانند. تعداد زیادی از کتابداران 66/3٪ معتقدند مدیریت کتابخانه در ایجاد فضای دوستانه و مناسب نقش مثبت دارد و 13/5٪ این نقش را منفی و 20/2٪ خنثی ارزیابی کرده‌اند. که از این لحاظ می‌توان محیط کتابخانه را محیطی ایده آل به شمار آورد.

60٪/6 کتابداران معتقدند سیاستهای کاری در زندگی شخصی آنها نقش زیادی دارد که خود نشانه این است که آرامش و ثبات در محیط کار به زندگی فردی کتابداران نیز منتقل می‌شود. کتابداران کتابخانه‌های عمومی شاهد تعارض در محیط کار کتابخانه بوده‌اند که میزان این تعارض در محیطهای مختلف متفاوت بوده است و در محدوده‌های کم 22/1٪، متوسط 27/9٪ و زیاد 30/8٪ قرار دارد که نشان از تجربیات مختلف کتابداران از تعارض در محیط کتابخانه دارد. بیشترین میزان تعارض نیز 38٪ بین کتابدار در مقابل کتابدار و کتابدار در مقابل سرپرست 28/6٪ در محیط کتابخانه وجود داشته است کمترین میزان تعارض 15/5٪ بین سرپرستان و مدیران رده بالاتر وجود داشته است. به نظر می‌رسد بین رده‌های سازمان تعارض کمتری وجود دارد و یا شاید بتوان گفت کتابداران کمتر از این گونه تعارضها با جز هستند.

کتابداران کتابخانه‌های عمومی معتقدند مشکلات شخصی بیشتر باعث آسفتگی (64/5) و هدر رفتن زمان (22/6) در محیط کار می‌شود تا ایجاد تعارض سازمانی (12/9) ولی از سوی دیگر اعتقاد دارند مشکلات فردی به میزان زیاد (40/8) باعث بالا رفتن تعارض در محیط کار می‌شود. بیشترین 62/9٪ نحوه بروز تعارض نیز گفتگوی لفظی و کمترین داد و فریاد 4٪ و انجام مکاتبات اداری 3٪ بوده است. که خود نشان دهنده این است که اکثر تعارضات محیط کتابخانه به صورت سطحی و لحظه‌ای بوده است. اما به طور کلی بیش از نیمی از کتابداران پژوهش حاضر 51٪ شاهد خشونت در محیط کار خود بوده‌اند.

سرپرست کتابخانه 35/3٪ و گروهی از همکاران 31/4٪ بیشترین نقش در حل تعارض به وجود آمده در محیط کتابخانه داشته‌اند بنابراین سرپرست می‌توان در ایجاد فضای آرام و دوستانه در محیط کتابخانه نیز بیشترین نقش را داشته باشند.

بیشترین رفتار قانونی انجام شده در مقابل تعارض اظهار شفاهی (53٪) و کمترین (5/7) طرح در کمیته انضباطی بوده است که خود نشان دهنده این است که در اکثر موارد تعارض به وجود آمده در همان محیط کتابخانه حل شده است و به مقامات بالاتر ارجاع نشده است. بیشترین پیامد تعارض در تغییر محل کار (68٪) بوده است و به نظر می‌رسد دور شدن از محیط تعارض باعث آرامش فکری و حل تعارض می‌شود.

- بین مدرک تحصیلی کتابداران و وجود تعارض در محیط کاری رابطه معناداری وجود ندارد. که این نتیجه بر خلاف انتظار ما از فرض پژوهش می‌باشد چرا که تصور می‌شود با بالا رفتن سطح تحصیلات و آگاهی افراد از میزان تعارض در محیط کار کاسته شود اما یافته‌ها نشان می‌دهد بالا رفتن سطح تحصیلات و یا نوع تحصیلات تأثیری بر میزان بروز تعارض نداشته است.

- بین جنسیت کتابداران و تعارض بین آنها رابطه معناداری وجود ندارد یعنی نمی‌توان گفت در محیط کار کتابخانه مردان و یا زنان باعث بروز تعارض بیشتری می‌شوند و در هر دو گروه به یک میزان ممکن است تعارض وجود داشته باشد.

- بین سن کتابداران و میزان تعارض بین آنها رابطه معناداری وجود ندارد. انتظار می‌رود بالاتر رفتن سن باعث ایجاد تجربه و آرامش بیشتری در افراد شود که خود مانع ایجاد تعارض می‌گردد اما نتایج پژوهش نشان می‌دهد سن تأثیری در بروز تعارض در محیط کتابخانه ندارد.

بین وضعیت اشتغال کتابداران و میزان تعارض بین آنها رابطه معناداری وجود ندارد. ممکن است این گونه تصور شود که اشتغال در بخشهای شلوغ‌تر و پرتراфик‌تر و سر و کار داشتن با مراجعین بیشتر باعث بروز تعارض بیشتری در محیط کار می‌شود اما نتایج پژوهش نشان می‌دهد اشتغال در بخش خاصی از کتابخانه الزاماً باعث بروز تعارض بیشتر نمی‌شود.

- بین مدرک تحصیلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و رضایت شغلی آنان رابطه معنا داری وجود ندارد.

- بین جنسیت کتابداران و رضایت شغلی آنان رابطه معنا داری وجود ندارد.

- بین سن کتابداران و میزان رضایت شغلی آنان رابطه معنا داری وجود ندارد.

- بین وضعیت اشتغال کتابداران و میزان رضایت شغلی آنان رابطه معنا داری وجود ندارد.

آزمون فرضیه اصلی پژوهش حاضر نشان می‌دهد بین وجود تعارض در محیط کتابخانه و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنا داری وجود دارد و این رابطه به صورت معکوس می‌باشد یعنی با بالا رفتن میزان تعارض در محیط کار رضایت شغلی کتابداران کاهش می‌یابد که با یافته‌های پژوهشهای مشابه انجام شده همخوانی دارد.

در پژوهشی که شمسی به بررسی رابطه بین مدیریت تعارض و رضایت شغلی در ادارات شهر کرمان پرداخته است نتایج نشان داد به کارگیری شیوه رقابت و همکاری در مدیریت تعارض موجب افزایش رضایت کارکنان می‌شود.

پژوهش مهربایی زاده نیز نشان می‌دهد بین هر یک از متغیرهای ابهام تعارض نقش با هر یک از متغیرهای خشنودی و دل‌بستگی شغلی در بین کارمندان مرد شرکت ملی نفت منطقه خارک رابطه منفی معناداری وجود دارد.

به طور کلی می‌توان گفت از زمانی که افراد با یکدیگر تعامل می‌کنند، تعارض نیز شکل می‌گیرد. بنابراین تعارض جز جدانشدنی سازمانها می‌باشد و نحوه اداره کردن تعارض بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر زیادی دارد. با شناسایی و سازماندهی دقیق نحوه ارتباطات در سازمان می‌توان از بروز تعارضات جلوگیری نمود و یا از آن به عنوان ابزاری مناسب برای رشد و شکوفایی سازمان بهره برد.

کتابنامه:

- امین، محمد (1381). بررسی رابطه بین مدیریت تعارض و رضایت شغلی در ادارات شهر کرمان. کرمان: دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.
- ایزدی یزدان آبادی، احمد (1379). مدیریت تعارض. تهران: موسسه چاپ و انتشارات دانشگاه امام حسین (ع).
- بازرگان لاری، عبدالرضا (1373). آمار کاربردی. شیراز: دانشگاه شیراز.
- بازرگان و دیگران (1383). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: آکه.
- بزاز جزایری، سید احمد. مهارت‌های مدیریت تعارض. نشریه تدبیر، ش 86، سال 1377، ص 2423.
- بست، جان (1384). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. مترجمین: حسن پاشا شریفی، نرگس طالقانی. تهران: رشد.
- پارسائیان، علی؛ اعرابی، سید محمد (1374). تئوری سازمان و طراحی سازمان. تهران: انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
- ترکیان تبار، منصور (1382). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی استان کهگیلویه و بویراحمد. <http://library5.blogfa.com/8805.aspx>
- جاسبی، عبدالله (1373). اصول و مبانی مدیریت. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.
- جاویدی، رضا (1390). نظریه ای جدید در مدیریت تعارض (نظریه کوانتومی) <http://mrezajavidi.persianblog.ir/post/263>
- جهاندیده کاظم‌پور، مهرداد. تعارض سازمانی: تعریف، مبانی، انواع و مدیریت تعارض، روزنامه همشهری، شنبه 28 خرداد 1384، سال سیزدهم، شماره 3725.
- حاجی آقابزرگی، مهدی (1384). مهارت‌های کنترل تعارض. حدیث زندگی. مرداد و شهریور، شماره 24.

حجتی، محمد حسین؛ صادقی پور، لیللا. بررسی میزان عوامل مؤثر در رضایت شغلی

کارکنان یک شرکت خدماتی. <http://fmoo3860.blogfa.com/post1008.aspx>.

حدادی، محمود (1386). رضایت شغلی و بهره‌وری.

<http://www.modiriran.ir/modules/article>

خواججه‌ای، سعید. شیوه‌های مدیریت در حل تعارضات سازمانی. نشریه تدبیر، 67، آبان 1375.

دادنیا، اکرم. تاثیر رضایت شغلی در موفقیت سازمانی. روزنامه جمهوری اسلامی
1387/01/21.

دلور، علی (1378). روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران: مؤسسه نشریه
راستین.

دهخدا، علی اکبر (1385). لغت نامه دهخدا. تهران: دانشگاه تهران.

رابرت، آنجیلو کنیکی (1384). مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها).
ترجمه حسین صفری و علی اکبر فرهنگی. تهران: پخش کتاب پویش.

رابینز، استیفن (1369). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان، سید محمد
اعرابی. تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.

رابینز، استیفن (1377). تئوری سازمان، طراحی و کاربردها. ترجمه مهدی الوانی، حسن
دانایی فرد. تهران: صفار.

رابینز، استیفن (1378). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی.
تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.

روغنی، مهدی (1389). رضایت شغلی و بهره‌وری.

<http://mehdiroghani.blogfa.com/post2.aspx>

ریچارد ال. دقت (1374). «تئوری سازمان و طراحی ساختار»، ج 2. ترجمه علی
پارسائیان و اعرابی. تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.

ساعتچی، محمود (1375). روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت. تهران: مرکز آموزش
مدیریت دولتی.

سرمد، زهره (1377). روشهای تحقیق در علوم رفتاری. تهران: آگاه.

شاهرکینی، سید حبیب الله (1380). راهکارهای رویارویی با تعارض. نشریه توسعه مدیریت، شماره 34.

شعاری نژاد، علی اکبر (1370). روان‌شناسی عمومی. تهران: توس.

شفیع آبادی، عبدالله (1378). راهنمایی و مشاوره شغلی، حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. تهران: رشد.

شمسی، محمدامین (1381). بررسی رابطه بین مدیریت تعارض و رضایت شغلی در ادارات شهر کرمان. کرمان: دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.

<http://www.hawzah.net/FA/ThesisView.html>

صفری، حجت (1385). بررسی تأثیر تعارض سازمانی کار کردی و غیر کار کردی بر کیفیت زندگی کاری معلمان. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد.

عباسی، روح‌الله و دیگران (1389). نحوه اتخاذ راهبردهای مدیریت تعارض در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی. بررسی نقش خلاقیت، فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه عمومی، دوره 16، شماره 2. پیاپی 61.

علوی، پرویز (1374). مقدمه‌ای بر روش تحقیق. تهران: مؤسسه نشر علوم نوین.

غفوریان، هما؛ فلامرزی آمنه (1389). بررسی رابطه بین تعارض و عملکرد شغلی کارکنان. <http://journals.iaugarmsar.ac.ir>

غلامی، مسعود (1388). مبانی مدیریت. تهران: اراک.

فانی، علی اصغر؛ عرب کلمری، محبوبه (1387). تاثیر موانع ارتباط فردی بر تعارض سازمانی. <http://athir.blogfa.com/post829.aspx>

قربانی، محمود (1379). مدیریت تعارض و اثربخشی در سازمان‌ها. مشهد: پژوهش توس.

کرمی، مرتضی؛ گودرزی، احمد (1386). مدیریت تعارض

<http://www.olumensani.com>

کبیت دیویس وینواسترم (1370). رفتار انسانی در کار. ترجمه محمدعلی طوسی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

کنیکی، آنجیلو (1384). مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه ها و کاربردها). ترجمه حسین صفری و علی اکبر فرهنگی. تهران: پخش کتاب پویش.

مارک هنس، (1364). مدیریت آموزشی و رفتار سازمانی. ترجمه محمد علی نائلی. اهواز: دانشگاه شهید چمران.

محمدزاده، عباس؛ مهرروژان، آرمن (1375). رفتار سازمانی نگرش اقتضایی. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.

محمدی، صابر (1386). افزایش رضایت شغلی معلمان. روزنامه همشهری، سال پانزدهم، شماره 4274، ص. 23.

مقیمی، محمد (1377). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران: ترمه. ملکیها، مرضیه و دیگران (1387). بررسی تاثیر کار شیفتی بر تعارض کار خانواده و رضایت زناشویی. مجله علوم رفتاری.

مهرابی زاده هنرمند، مهناز؛ طالب زاده، علیرضا (1387). بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دل بستگی شغلی، مجله علوم رفتاری.

میردریکوندی، رحیم. شغل، رضایت شغلی و روش های ارزیابی آن. فصلنامه معرفت، شماره 38.

میرکمالی، سید محمد (1364). «جزوه مدیریت و روابط انسانی». تهران: دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تهران.

نادری، عزت الله (1369). راهنمای عملی فراهم سازی طرح تحقیق. تهران: بدر.

نصراللهی، اکبر (1386). منابع تعارض و راههای مختلف مواجهه با آن.

نکویی مقدم، محمود؛ پیرمرادی بزنجانی، نرگس (1387). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان تعارض سازمانی (بین فردی) در سازمان‌های دولتی، نشریه مدیریت دولتی، دوره اول، شماره 1.

وایلز، کیمیل (1370). مدیریت و رهبری آموزشی. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

ولی زاده، مجتبی (1388). رضایت شغلی.

<http://daydad.blogfa.com/post89.aspx>

وین ک. هوی سیسل ج. میسکل (1370). تئوری تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی.

جلد دوم، سید میرمحمد عباس زاده. ارومیه: انتشارات ارومیه و انتشارات انزلی.

هرسی، پاول و بلانچارد، کنت اچ، (1378). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه قاسم کبیری. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.

هومن، حیدر علی (1373). استنباط آماری در پژوهش رفتاری. تهران: پارسا.

Ambert, J., and Myers, S. (1999) 50 Activities for conflict resolution. Amherst, MA: HR Development Press

Bagshaw, M. (1998), "Conflict management and mediation: key leadership skills for the millennium", Industrial and Commercial Training, Vol. 30 No. 6, pp. 2068.

Burgess, Heidi and Brad Spangler. Conflicts and Disputes. (2003). The Beyond Intractability Project Beyond Intractability is a Registered Trademark of the University of Colorado

CHRISTIANKORUNKA and OLIVER VITOUCH. Effects of the implementation of information technology on employees' strain and job satisfaction : a contextdependent approach. *w o r k & s t r e s s*, 1999, v o l . 34 , n o . 4

Collinge, Pat. CONFLICT AND MOTIVATION The Building Blocks of a Strong Plot . Sime~Gen is copyrighted 1998, 1999

Jones, G.R., Gorge, J.M. and Hill, C.W.L. (2000), Contemporary Management, McGrawHill, Boston, MA.

- Lenski, Gerhard E. (1966). Power and Privilege: A Theory of Social Stratification. McGrawHill. ISBN 070371652.
- Magagula, C.M.(2002). Conflict Resolution and Management: The Role of African Higher Education Institutions. This Paper was presented at a seminar celebrating the African University Day at the University of Swaziland, Kwaluseni, 15th November, 2002.
- Montgomery, Jack G, Cook, Eleanor (2005). Conflict management for libraries. ALA edition.
- Moore, C., "How Mediation Works" in The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict.
- Otomar Jan Bartos (2002). Using Conflict Theory. Cambridge University Press. ISBN 0521794463.
- Stark, Rodney (2007). sociology, 10th edition. thomas wadsworth. ISBN 0495093440.
- TingToomey, Stella(1999). INTERCULTURAL CONFLICT MANAGEMENT: A MINDFUL APPROACH . In Communicating Across Cultures. New York: The Guilford Press.
- Ware, J. and Barnes, L.B. (1992), "Managing interpersonal conflict", in Gabarro, J.J. (Ed.).