



# سنجش رابطه‌ی ادراک از عوامل محیط کار (نقش‌های شغلی و ویژگی‌های شغل) و بیگانگی با کار در کتابداران دانشگاه‌های آزاد شهر تهران

غزاله مظفری\*

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی گرایش مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی

دکتر نجلا حریری

استاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

دکتر زهرا ابادری

دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۳/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۱/۲

## چکیده

**هدف:** هدف پژوهش، تعیین رابطه‌ی ادراک از عوامل محیط کار (نقش‌های شغلی و ویژگی‌های شغل) و بیگانگی با کار در کتابداران دانشگاه‌های آزاد شهر تهران می‌باشد.

**روش:** روش پژوهش، پیمایشی-تحلیلی است. جامعه‌ی آماری شامل ۱۱۹ نفر کتابداران تمامی کتابخانه‌های دانشگاه‌های آزاد شهر تهران می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های ادراک از عوامل محیط کار با ۶۳ سوال در مقیاس هفت سطحی، و بیگانگی با کار مشتمل بر ۲۰ سوال در طیف چهار سطحی است. از میان پرسشنامه‌های توزیع شده، تعداد ۱۰۰ پرسشنامه (۸۴٪) تکمیل و برگشت داده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد بیگانگی با کار با هیچ یک از ویژگی‌های جمعیت شناختی رابطه‌ی معناداری ندارد و سابقه‌ی کار با ویژگی‌های شغلی رابطه‌ی معنادار دارد.

**نتیجه‌گیری:** به طور کلی کتابداران جامعه‌ی مورد پژوهش با کار بیگانه نیستند ولی از نظر گرانباری نقش، بیشترین نارضایتی را داشته‌اند. عوامل تعارض نقش و فشار نقش با نمره‌ی بیگانگی با کار کارمندان ارتباط معنادار منفی داشت، به گونه‌ای که با افزایش هر یک، میزان بیگانگی با کار کاهش می‌یابد و عامل هویت تکلیف، ارتباط معنادار مثبت دارد؛ یعنی با افزایش هویت تکلیف، میزان بیگانگی با کار کاهش می‌یابد.

**کلیدواژه‌ها:** عوامل محیط کار<sup>۱</sup>، بیگانگی با کار<sup>۲</sup>، ویژگی‌های شغل<sup>۳</sup>، نقش‌های شغلی<sup>۴</sup>، کتابخانه‌های دانشگاهی<sup>۵</sup>

## مقدمه و طرح مسئله

یکی از عوامل تشکیل دهنده‌ی موفقیت یک فرد در زندگی اجتماعی کار و تلاش جدی، منظم، آگاهانه و همراه با برنامه‌ریزی می‌باشد. انسان‌ها دارای اهداف و نیازهای مشترکی هستند و وجه تمایز آن‌ها از سایر موجودات، قدرت فکر و اندیشه می‌باشد که قادر است با استفاده از نیروی فکر و استفاده‌ی صحیح و موثر از اعضای بدن، از سایر موجودات تمایز یافته و طبیعت را تحت سیطره‌ی خویش قرار دهد. بتدریج و با روی آوردن انسان به زندگی اجتماعی، اهمیت تقسیم کار نمایان گشت و معیارهای مختلفی از سوی گروه‌های انسانی برای آن تدوین شدند. در هر حال مبنای تقسیم کار هرچه باشد مبین این مسئله است که آدمی همواره برنامه‌ریزی و حصول به نتیجه‌ی بهتر را مدنظر داشته است (میرباقری، ۱۳۸۵). همین تقسیم کارها که بر اثر توسعه‌ی جوامع شهری و رشد صنعت در این جوامع بوجود آمد، سبب تخصصی شدن کارها و فعالیت‌ها گشت و به تدریج فرآیند تولید یک کالا و انجام خدمات به صورت پاره پاره و منفک از هم شدند.

کار، علاوه بر جنبه‌های مثبتی که در زندگی فردی و اجتماعی انسان‌ها دارا می‌باشد، اگر از شرایط مناسبی برخوردار نباشد ممکن است تاثیرات منفی بر جسم و روح و روان افراد داشته باشد.

وضعیت محیط کاری با جنبه‌های مختلف سازمان‌ها و موسسات و مهمتر از همه عملکرد کارکنان رابطه‌ی نزدیک دارد (میرهاشمی، ۱۳۸۶). چه بسا ساعاتی که در محیط کار می‌گذرانیم ممکن است بیشتر از ساعاتی باشد که می‌توانیم در کنار خانواده باشیم. از این رو مطالعات و پژوهش‌هایی در این حوزه مانند امنیت شغلی، استرس شغلی، شادمانی شغلی، فرسودگی شغلی و... صورت پذیرفته که در این تحقیق هم تلاش می‌کنیم به نوعی در ادامه‌ی این مسیر رابطه‌ی ادراک از عوامل محیط کار و بیگانگی با کار را مورد پژوهش قرار دهیم.

به نظر می‌رسد اهمیت کتاب، کتابخانه و کتابدار بر رشد و ترقی کشور و فرهنگ و آموزش جامعه بر کسی پوشیده نباشد؛ بویژه کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی که با قشر وسیعی از دانشگاهیان شامل دانشجویان، اساتید و پژوهشگران در ارتباط می‌باشند اگر دچار بیگانگی از شغلشان باشند تا چه میزان می‌تواند بر روند آموزش و پژوهش و آینده‌ی کشور تاثیرگذار باشد.

واژه‌ی بیگانگی که از آن با نام الیناسیون هم یاد می‌شود و نخستین بار توسط هگل بکار برده شده است، "از لحاظ نظری، مفهومی مشترک در حوزه‌های روانشناسی، جامعه‌شناسی و فلسفه محسوب می‌شود" (نیگرن و گیدلاند، ۲۰۱۲)، نقل در گل‌پرور، ۱۳۹۳). در موسسات و سازمان‌هایی که بر پایه‌ی نظام اداری خشک و بی‌روح استوار هستند و چماق انضباط و سیطره‌ی نفوذ سازمانی و تعديات فردی و گروهی، کارکنان را از سرشت معنوی و روحی آن‌ها دور می‌اندازند، به تدریج شرایط بیگانگی با کار و از خودبیگانگی تحقق می‌پذیرد (علاقه‌بند، ۱۳۸۷، نقل در آقاسی‌پور پازواری، ۱۳۹۰).

نکته و واقعیت عینی قابل توجه این است که کسانی که در فعالیت‌های تخصصی کار می‌کنند از جمله کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، ممکن است بنا به عوامل سازمانی برخاسته از نظام بوروکراتیک مانند تقسیم کار و سلسله مراتب اداری با مسائلی چون یکنواختی و تکراری بودن کار، عدم آگاهی از ماهیت و سرانجام کار، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، فقدان تشویق و ارتقا شغلی روبرو گردند بطوریکه پس از گذشت زمانی نه چندان طولانی احساس دلزدگی از کار به آن‌ها دست داده از نظر

<sup>1</sup> Perceptions of the work environment

<sup>2</sup> Work alienation

<sup>3</sup> Job Characteristics

<sup>4</sup> Occupational Role

<sup>5</sup> University libraries

روحي خسته و آزوده مي‌شوند و با ابعادي از بيگانگي باكار مانند ناتواني، بي‌معنايي، انزوا و بيزاري از خود مواجه مي‌گردند (بكتاشيان، ۱۳۸۲). با توجه به جايگاه كتابخانه‌ها در فرهنگ و آموزش جوامع و نقش كتابداران در پيشبرد اهداف فرهنگي، آموزشي و پژوهشي كشورها، نياز به كتابداران متخصص و بانگيزه و به دور از بيگانگي شغلي بيشتر احساس مي‌شود. كتابداراني كه دچار بيگانگي با كار شوند، نمي‌توانند تاثير چشمگيري بر ارتقا و تعالي سازمان مادر و به تبع آن بر جامعه بگذارند.

گرچه سهم عمده‌اي از نظريات ارائه شده در مورد بيگانگي معطوف به كار كارگران در جوامع صنعتي است و به همين دليل بسياري از جامعه‌شناسان مفهوم از خود بيگانگي را به مفهوم جدائي كارگران از كارشان، از محصولاتي كه توليد مي‌كنند، از ساير كارگران و حتي از خودشان نيز به كار برده‌اند (مودني به نقل از شرمين و وود، ۱۳۷۲) اما برخي پژوهش‌ها (مودني، ۱۳۸۲) نشان مي‌دهد كه سازمان‌ها، ادارات و موسسات مختلف نيز از جمله مراكزي هستند كه با پديده‌ي بيگانگي با كار روبرو هستند؛ چرا كه از طرفي با كار و روابط اجتماعي و از طرف ديگر هم با فن آوري و ماشيني شدن بخشي از كارها سروكار دارند و كتابخانه‌ها نيز يكي از مهمترين مراكزي هستند كه در آن‌ها، روابط اجتماعي و تعامل كتابدار و كاربر بسيار مهم و تعيين كننده مي‌باشد. نکته‌ي مهم اين است كه بيشتر پژوهش‌هاي مربوط به مولفه‌هاي محيط كار در فرهنگ‌هاي غربي صورت گرفته و با توجه به جمعيت‌هاي مورد مطالعه در تحقيقات پيشين، انجام تحقيق در اين زمينه به شدت احساس مي‌شود؛ در همين راستا پژوهش حاضر قصد دارد با در نظر گرفتن متغيرهاي جمعيتي و نيز عوامل محيط كار (مشمول بر نقش‌هاي شغلي و ويژگي‌هاي شغل) به بررسي بيگانگي با كار در بين كتابداران كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي آزاد اسلامي شهر تهران بپردازد.

### فرضيه‌هاي پژوهش

۱. كتابداران كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي آزاد اسلامي مستقر در شهر تهران با كار خود بيگانه هستند.
۲. بين نقش‌هاي شغلي و بيگانگي با كار كتابداران رابطه‌ي معني‌داري وجود دارد.
۳. بين ويژگي‌هاي شغلي بيگانگي با كار كتابداران رابطه‌ي معني‌داري وجود دارد.

### پرسش‌هاي پژوهش

با توجه به اهداف پژوهش، اين تحقيق در صدد پاسخگويي به سوالات اساسي زير است:

۱. وضعيت بيگانگي با كار در بين كتابداران كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي آزاد اسلامي شهر تهران چگونه است؟
۲. بين کداميك از ويژگي‌هاي جمعيت شناختي كتابداران با بيگانگي با كار رابطه‌ي معني‌داري وجود دارد؟

### مفهوم عوامل محيط كار

پژوهش‌ها نشان مي‌دهد كه شرايط فزيكي و روان شناختي محيط كار، در مجموع تاثير مهمي بر رفتار و نگرش‌هاي كاركنان دارد (ميرهاشمي، ۱۳۸۶). در بسياري از سازمان‌ها، افرادي هستند كه تحت شرايط غيرقابل تحمل، يا حداقل نامطلوب با بالاترين كارايي كار مي‌كنند، و در عين حال افرادي هم هستند كه در شرايطي عالي از لحاظ محيط كار، پايين‌ترين ميزان بهره‌وري را دارند. نکته‌ي اساسي اين است كه اگرچه شرايط فزيكي محيط كار مهم است اما، قضيه به همين جا ختم نمي‌شود؛ آثار هرگونه تغييرات فزيكي اعمال شده در يك محيط كاري ممكن است تحت تاثير نحوه‌ي ادراك و انطباق كاركنان با اين تغييرات قرار گيرد و روشن است كه ادراك هر فرد از واقعيت، رفتار او را تعيين مي‌كند. هرچند ادراك هميشه به طور دقيق، واقعيت عيني يك موقعيت را منعكس نمي‌سازد. اين موضوع، اهميت جنبه‌ي فزيكي محيط كار را كم نمي‌كند اما نشان مي‌دهد كه اين عامل بايد همواره همراه با عوامل ظريف‌تر و پيچيده‌تر روانشناختي در نظر گرفته شود (ميرهاشمي، ۱۳۸۶).

## مفهوم بیگانگی

واژه‌ی بیگانگی کاری، از ریشه‌ی لاتین *Alien ere* برای اولین بار توسط کارل مارکس در انتقاد از نظام سرمایه‌داری به صورت جدی مطرح شد و مورد بررسی قرار گرفت (Suarez & Jzoghbi, 2006).

بیگانگی با کار به عنوان یک مسئله‌ی سازمانی از سال ۱۹۵۰ با عصر ماشینی شدن شروع شد (بلائر، ۱۹۶۴، شپارد، ۱۹۶۹، نقل در بیگ زاده، ۱۳۹۲). امروزه نیز با ورود تکنولوژی به سازمان‌ها، تغییر در ماهیت وظیفه‌ی کار، تجربه‌ی کاری مرتبط با تکنولوژی، تمرکز برانعطاف سازمان‌ها، توجه به عامل‌های فردی و شخصیتی و توجه به روابط انسانی، این امر دوباره مورد توجه قرار گرفته است. فرد بیگانه با کار ممکن است به طور کلی همکاران، رئیس، شغل و سازمان خود را در محیط کار رد کند. از نظر رابطه‌ی کارمند و مدیر، بیگانگی، از اخلاق کاری ضعیف، نارضایتی شغلی و یا ناامیدی مشکلی جدی‌تر است (بیگ زاده، ۱۳۹۲).

## پیشینه پژوهش

سی‌اف کلایفورد<sup>۱</sup> و هنری دی‌ام‌سی‌کی<sup>۲</sup> بر اساس تحقیقی که در دانشگاه شیکاگو انجام داده‌اند (۱۹۲۹)، دو عامل را در ایجاد بیگانگی با کار موثر دانسته‌اند: یکی، اختلافات طبقاتی و دیگری اختلافات فرهنگی، که البته اختلاف طبقاتی را موثرتر از اختلاف فرهنگی دانسته‌اند به طوری که افراد طبقه‌ی بالای جامعه تصور می‌کنند که فرصت رسیدن به اهداف عالی جامعه و تعالی، فقط حق طبقه‌ی خودشان است؛ در نتیجه به دلیل مغایرت شرایط جامعه با طرز فکر آن‌ها، دچار بیگانگی از خودشان می‌شوند (موزنی، ۱۳۸۲).

یکی از پژوهش‌های معروف و کلاسیک در زمینه‌ی بیگانگی، پژوهش آیکن<sup>۳</sup> و هیج<sup>۴</sup> با عنوان «بیگانگی سازمانی: تحلیلی مقایسه‌ای» در سال ۱۹۶۶ می‌باشد. آیکن و هیج به شیوه‌ی پیمایش به بررسی بیگانگی با کار در بین ۳۱۴ نفر از کارکنان ۱۶ سازمان رفاه در آمریکا پرداخته‌اند. هدف این پژوهش، بررسی رابطه‌ی بین ابعاد سازمانی - تمرکز سازمانی و رسمیت سازمانی - و دو نوع بیگانگی - بیگانگی با کار و بیگانگی با روابط موثر - است. نتایج نشان داد که میان تمرکزگرایی و رسمیت، با بیگانگی با کار رابطه‌ی نسبتاً قوی وجود دارد. بدین معنا که هرچه میزان تمرکزگرایی و رسمیت سازمان افزایش یابد، بیگانگی با کار بیشتر می‌شود. علاوه بر آن، تمرکزگرایی و رسمیت نه تنها به بیگانگی با کار در افراد بلکه به بیگانگی از روابط با همکارانشان نیز منجر می‌شود (علامه، ۱۳۹۲).

وینتر<sup>۵</sup> و ساروس<sup>۶</sup> (۲۰۰۲) طی مطالعه‌ای روی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های استرالیا (N=1042) یافتند که متغیرهای ابهام نقش، گرانباری نقش، تعارض نقش، سلسله مراتب قدرت با تعهد سازمانی همبستگی منفی و معنی‌دار دارند، در عین حال، متغیرهای مرتبط با ویژگی‌های شغلی (۴ ویژگی آزادی عمل، ماهیت تکلیف، پسخوراند و چالش شغلی) و میزان مشارکت اعضای هیات علمی در تصمیم‌گیری‌ها، با تعهد سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌دار نشان می‌دهند. (میرهاشمی، ۱۳۸۶).

جوادی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی جامعه‌شناختی عوامل محیطی بر بیگانگی با کار پرداخته‌اند که نتایج حاصل نشان داد بین تقسیم کار، بی‌قدرتی، نیاز به کار فقط برای تامین معاش، احساس رنج و بدبختی به جای احساس لذت، احساس استثمار شدن، عدم وجود روابط انسانی و عدم وجود فرصت‌های شغلی برای ترفیع و کسب امتیازات شغلی پرستاران با بیگانگی با کار رابطه وجود دارد (جوادی، ۱۳۸۷).

<sup>1</sup> C. F. Clifford

<sup>2</sup> Henry D. Mackay

<sup>3</sup> M. Aiken

<sup>4</sup> J. Hage

<sup>5</sup> R. Winter

<sup>6</sup> Sarros

بهزاد شهبازی و همکاران، در سال ۲۰۱۱ طی پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه‌ی میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران گروه دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان» به مطالعه‌ی رابطه‌ی این دو متغیر پرداخت که نتایج نشان داد کیفیت زندگی کاری با عملکرد آنان رابطه‌ی معنادار مثبت دارد، همچنین نتیجه‌ی آزمون t هم نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین کیفیت زندگی کاری میان مدیران گروه در دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان وجود ندارد (Shahbazi, 2011).

در تحقیق دیگری، بیگ زاده (۱۳۹۲) رابطه‌ی بیگانگی با کار و عوامل موثر بر آن را مورد مطالعه قرار داده است که بر اساس نتایج به دست آمده، عوامل موثر بر بیگانگی با کار به ترتیب اهمیت و میزان تاثیر، در پنج دسته‌ی عوامل شغلی، عوامل بوروکراتیک، عوامل محیطی، عوامل سازمانی و عوامل فردی طبقه‌بندی شده‌اند (بیگ زاده، ۱۳۹۲).

### روش و جامعه‌ی آماری پژوهش

روش پژوهش حاضر، پیمایشی تحلیلی می‌باشد و داده‌ها از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شده‌اند. جامعه‌ی آماری مورد پژوهش، تعداد ۱۱۹ نفر از کتابداران تمامی کتابخانه‌های دانشگاه‌های آزاد اسلامی مستقر در شهر تهران می‌باشد که در جدول ذیل به صورت تفکیک‌شده‌نمایش داده شده است. لازم به ذکر است که از میان پرسشنامه‌هایی که میان ۱۱۹ نفر جامعه‌ی آماری مورد پژوهش توزیع گردید، تعداد ۱۰۰ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ داده‌اند و نرخ پاسخگویی ۸۴٪ می‌باشد.

ردیف	نام واحد دانشگاهی	تعداد
۱	علوم تحقیقات	۴۳
۲	تهران شمال	۲۰
۳	تهران جنوب	۲۱
۴	تهران مرکزی	۳۵

### ابزار گردآوری داده‌ها

برای گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه استفاده شده است:

پرسشنامه‌ی ادراک از عوامل محیط کار (میرهاشمی، ۱۳۸۶) و پرسشنامه‌ی بیگانگی با کار آیکنو هیج (علامه، ۱۳۹۲). برای تعیین روایی پرسشنامه‌های این پژوهش، از روایی محتوایی استفاده شد. بدین منظور، پرسشنامه‌های به کار رفته در این پژوهش، با مشورت استادان راهنما و مشاور، در اختیار ۳ نفر از اساتید گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و نیز ۲ نفر از اساتید روان‌شناسی قرار گرفت؛ که در نهایت پیشنهادات و اصلاحات ارائه شده، تحت نظارت استاد راهنما در تنظیم پرسشنامه منظور گردید و پرسشنامه‌ها جهت اجرای نهایی آماده گردیدند.

به منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌ها نیز، طی صحبت با استاد راهنما، پرسشنامه میان ۳۰ نفر از کتابداران جامعه‌ی مورد پژوهش بطور تصادفی توزیع شد؛ میزان پایایی پرسشنامه‌ی بیگانگی با کار بر اساس ضریب آلفای کرونباخ، برابر با ۰/۷۴۹ و پرسشنامه‌ی ادراک از عوامل محیط کار برابر با ۰/۸۳۴. به دست آمد که اعداد قابل قبولی می‌باشند.

### یافته‌ها و نتایج پژوهش

در پاسخ به سوال اول: وضعیت بیگانگی با کار در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های آزاد اسلامی شهر تهران چگونه است؟

جدول ۱: شاخص‌های عددی مربوط به ابعاد وضعیت بیگانگی با کار در کتابداران مورد پژوهش

انحراف معیار	میانگین	ابعاد وضعیت بیگانگی با کار
۰/۷۳	۲/۷۷	بیگانگی با کار
۰/۷۹	۲/۹۶	بیگانگی از روابط پرمعنا و عاطفی
۰/۸۷	۲/۱۸	سلسله مراتب اداری
۰/۷۶	۱/۴۹	مشارکت در تصمیم‌گیری
۰/۶۲	۲/۹۹	کدگذاری شغل
۰/۸۳	۲/۵۱	شاخص نظارت و مشاهده‌ی قوانین کاری

جدول (۱) میانگین و انحراف معیار مربوط به ابعاد بیگانگی با کار را نشان می‌دهد. مشاهده می‌شود که بعد "مشارکت در تصمیم‌گیری" با میانگین نمره ۱/۴۹ کمترین میانگین را در بین ابعاد دارد. یعنی در میان مولفه‌های مربوط به بیگانگی با کار مشتمل بر شش مولفه‌ی بیگانگی با کار، بیگانگی از روابط پرمعنا و عاطفی، سلسله مراتب اداری، مشارکت در تصمیم‌گیری، کدگذاری شغل و شاخص نظارت و مشاهده‌ی قوانین کاری، کمترین نمره‌ی به دست آمده به بعد مشارکت در تصمیم‌گیری اختصاص دارد که نشان از نارضایتی کارمندان از عدم مشارکت سازمانی دارد و با سایر مولفه‌ها دارای تفاوتی فاحش است. به عبارتی در پاسخ به سوال اول پژوهش نتایج آزمون‌ها اینطور بر می‌آید که در ابعاد مربوط به مولفه‌ی بیگانگی با کار شامل: «بیگانگی با کار، بیگانگی از روابط پرمعنا و عاطفی، سلسله مراتب اداری، مشارکت در تصمیم‌گیری، شرح وظایف کاری و شاخص نظارت و مشاهده‌ی قوانین کاری»، رضایت از اختیار عملی که مدیر به کارمندان داده است، و نیز رضایت از همکاران در میان کتابداران جامعه‌ی مورد پژوهش وجود داشته ولی از نظر سلسله مراتب اداری، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمان، تبعیت از قوانین و تحت نظر بودن در انجام وظایف، احساس نارضایتی داشته‌اند. نتایج پژوهش وینتر و ساروس هم نشان‌دهنده‌ی وجود ارتباط مثبت و معنی‌دار میان میزان مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها با تعهد سازمانی بود و در پژوهش شهبازی و همکاران هم کیفیت زندگی کاری با عملکرد جامعه‌ی پژوهش ارتباط مثبت و معنی‌داری داشت که نشان از اهمیت تاثیر مشارکت به عنوان یکی از عوامل موثر در ایجاد بیگانگی با کار و کیفیت زندگی کاری دارد. بطور کلی در پاسخ به این سوال از نتایج حاصل اینطور برمی‌آید که جامعه‌ی مورد پژوهش با کار بیگانه نیستند و نمره‌ی بیگانگی آنها بالاتر از حد متوسط است و میزان بیگانگی‌شان پایین‌تر.

سوال دوم: "بین کدامیک از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کتابداران با بیگانگی با کار رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد؟"

جدول ۲: فراوانی و درصد بیگانگی با کار بر حسب جنسیت واحدهای مورد پژوهش و آزمون معنی‌داری آن

مرد		زن		جنسیت
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۲/۵	۲	۱۵/۵	۱۳	کم‌تر از متوسط نمره
۸۷/۵	۱۴	۸۴/۵	۷۱	بالاتر از متوسط نمره
۱۰۰	۱۶	۱۰۰	۸۴	جمع کل
۷۴/۲۸±۹/۷۶		۷۰/۹۶±۸/۳۰		انحراف معیار±میانگین
t=۱/۴۱۹df=۹۸ p-value=۰/۱۵۹				نتایج آزمون مستقل

همانطور که در جدول (۲) مشاهده می‌شود بیگانگی با کار با جنسیت ارتباط معنی‌دار آماری ندارد ( $p\text{-value} > 0.05$ ).

جدول ۳: فراوانی و درصد بیگانگی با کار بر حسب سن واحدهای مورد پژوهش و آزمون معنی‌داری آن

سن		۲۰ تا ۲۵ سال		۲۶ تا ۳۰ سال		۳۱ تا ۳۵ سال		۳۶ تا ۴۱ سال		۴۲ تا ۴۷ سال		بیگانگی با کار
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۲	۲۸/۶	۱	۹/۱	۳	۱۴/۳	۷	۱۹/۴	۲	۱۱/۸	۰	۰	کم تر از متوسط نمره
۵	۷۱/۴	۱۰	۹۰/۹	۱۸	۸۵/۷	۲۹	۸۰/۶	۱۵	۸۸/۲	۸	۱۰۰	بالتر از متوسط نمره
۷	۱۰۰	۱۱	۱۰۰	۲۱	۱۰۰	۳۶	۱۰۰	۱۷	۱۰۰	۸	۱۰۰	جمع کل
۶۸/۴۷±۱۱/۹۵		۷۲/۴۵±۷/۳۳		۷۰/۰۱±۷/۱۷		۷۲/۱۰±۹/۵۹		۷۱/۸۶±۸/۴۸		۷۳/۲۶±۶/۶۹		انحراف معیار ± میانگین
F= ۰/۴۱۵ p-value=۰/۸۳۷												نتایج آنالیز واریانس

همانطور که در جدول (۳) مشاهده می‌شود نتایج آنالیز واریانس نشان‌دهنده آن بود که بیگانگی با کار با سن ارتباط معنی‌دار آماری ندارد ( $p\text{-value} > 0.05$ ).

جدول ۴: فراوانی و درصد بیگانگی با کار بر حسب تحصیلات واحدهای مورد پژوهش و آزمون معنی‌داری آن

تحصیلات		دیپلم		کاردانی		کارشناسی		کارشناسی ارشد		دکتری	بیگانگی با کار
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد		
۰	۰	۱	۳۳/۳	۲	۵/۴	۱۱	۲۰/۴	۱	۵۰/۰	کم تر از متوسط نمره	
۳	۱۰۰	۲	۶۶/۷	۳۵	۹۴/۶	۴۳	۷۹/۶	۱	۵۰/۰	بالتر از متوسط نمره	
۳	۱۰۰	۳	۱۰۰	۳۷	۱۰۰	۵۴	۱۰۰	۲	۱۰۰	جمع کل	
۷۸/۶۶±۶/۶۵		۷۴/۱۳±۱۵/۲۷		۷۲/۹۸±۶/۰۹		۷۰/۰۶±۹/۵۲		۶۸/۷۷±۱۳/۵۶		انحراف معیار ± میانگین	
F= ۱/۳۰۳ p-value=۰/۲۷۵											نتایج آنالیز واریانس

همانطور که در جدول (۴) مشاهده می‌شود نتایج آنالیز واریانس نشان‌دهنده آن بود که بیگانگی با کار با تحصیلات ارتباط معنی‌دار آماری ندارد ( $p\text{-value} > 0.05$ ).

جدول ۵: فراوانی و درصد بیگانگی با کار بر حسب وضعیت تاهل واحدهای مورد پژوهش و آزمون معنی‌داری آن

وضعیت تاهل		مجرد		بیگانگی با کار
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۳	۷/۹	۱۲	۱۹/۷	کم تر از متوسط نمره
۳۵	۹۲/۱	۴۹	۸۰/۳	بالتر از متوسط نمره
۳۸	۱۰۰	۶۱	۱۰۰	جمع کل
۷۲/۷۰±۸/۱۵		۷۰/۸۱±۸/۸۶		انحراف معیار ± میانگین
t=۱/۰۵۱ df=۹۷ p-value=۰/۲۹۶				نتایج آزمون مستقل

همانطور که در جدول (۵) مشاهده می‌شود نتایج آزمون t مستقل نشان‌دهنده آن بود که بیگانگی با کار با وضعیت تاهل ارتباط معنی‌دار آماری ندارد ( $p\text{-value} > 0/05$ ).

جدول ۶: فراوانی و درصد بیگانگی با کار بر حسب رشته تحصیلی واحدهای مورد پژوهش و آزمون معنی‌داری آن

مرتبط		نامرتبط		رشته تحصیلی	بیگانگی با کار
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۱۴/۳	۹	۱۶/۲	۶		کم تر از متوسط نمره
۸۵/۷	۵۴	۸۳/۸	۳۱		بالاتر از متوسط نمره
۱۰۰	۶۳	۱۰۰	۳۷		جمع کل
۷۰/۷۴±۸/۴۸		۷۲/۷۸±۸/۶۸			انحراف معیار ± میانگین
t=۱/۱۴۵ df=۹۸					نتایج آزمون t مستقل
p-value=۰/۲۵۵					

همانطور که در جدول (۶) مشاهده می‌شود نتایج آزمون t مستقل نشان‌دهنده آن بود که بیگانگی با کار با رشته تحصیلی ارتباط معنی‌دار آماری ندارد ( $p\text{-value} > 0/05$ ).

جدول ۷: فراوانی و درصد بیگانگی با کار بر حسب رشته تحصیلی واحدهای مورد پژوهش و آزمون معنی‌داری آن

سابقه کار		سال ۵-۰		سال ۱۰-۶		سال ۱۱-۱۵		سال ۱۶-۲۰		۲۱ سال به بالا		رشته تحصیلی	بیگانگی با کار
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۳۰/۸	۴	۷/۷	۱	۲۸/۵	۶	۲۳/۱	۳	۶/۲	۱				کم تر از متوسط نمره
۷۱/۴	۱۰	۹۵/۰	۱۹	۷۸/۶	۲۲	۸۶/۴	۱۹	۹۳/۸	۱۵				بالاتر از متوسط نمره
۱۰۰	۱۴	۱۰۰	۲۰	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۲۲	۱۰۰	۱۶				جمع کل
۶۹/۴۸±۸/۰۷		۷۱/۸۵±۷/۲۴		۷۰/۳۶±۱۰/۲۸		۷۱/۹۱±۸/۳۳		۷۴/۲۴±۷/۷۱					انحراف معیار ± میانگین
F= ۰/۷۴۲ p-value=۰/۵۶۶													نتایج آنالیز واریانس

همانطور که در جدول (۷) مشاهده می‌شود بیگانگی با کار با سابقه کار ارتباط معنی‌دار آماری ندارد ( $p\text{-value} > 0/05$ ). بر اساس یافته‌های پژوهش در پاسخ به سوال دوم، «بین کدامیک از ویژگی‌های جمعیت شناختی کتابداران با بیگانگی با کار رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد؟» نتیجه‌ای که به دست می‌آید این است که بیگانگی با کار با هیچ‌یک از ویژگی‌های جمعیت شناختی رابطه‌ی معنی‌داری ندارد و هیچ‌یک از ویژگی‌های جنسیت، سن، تحصیلات، تاهل، رشته‌ی تحصیلی و سابقه‌ی کار، در ایجاد یا از بین بردن بیگانگی با کار موثر نیستند. این نتیجه، با نتایج تحقیق بیگ زاده که عوامل موثر بر بیگانگی به ترتیب شامل عوامل شغلی، عوامل بوروکراتیک، عوامل محیطی، عوامل سازمانی و در نهایت عوامل فردی به دست آمده بود، همسو می‌باشد. همانطور که از نتایج تحقیق مذکور برمی‌آید، عوامل فردی (جمعیت شناختی) دارای کمترین میزان اهمیت و تاثیرگذاری بر بیگانگی با کار است.

فرضیه اول: کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های آزاد اسلامی مستقر در شهر تهران بیش از حد متوسط با کار خود بیگانه هستند.



جدول ۸: فراوانی و درصد بیگانگی با کار در بین کتابداران مورد پژوهش

درصد	فراوانی	بیگانگی با کار
۱۵/۰	۱۵	کم تر از متوسط
۸۵/۰	۸۵	بالاتر از متوسط
۱۰۰/۰	۱۰۰	جمع کل
۷۱/۵۰±۸/۵۷		انحراف معیار±میانگین

همانطور که در جدول (۸) مشاهده می‌شود اکثر واحدهای مورد پژوهش در این تحقیق یعنی ۸۵ درصد میانگین نمره بالاتر از سطح متوسط (نمره ۶۲) را کسب کرده‌اند. ملاحظه می‌شود که میانگین نمره کسب شده از بیگانگی با کار در این پژوهش ۷۱/۵۰ با انحراف معیار ۸/۵۷ است به عبارت دیگر مجموعاً ۸۵٪ از نمونه‌ی آماری شامل کتابداران دانشگاه های آزاد اسلامی شهر تهران نمره ی بالاتر از میانگین را بدست آورده و در نتیجه با کار بیگانه نیستند. بنابراین فرضیه‌ی اول پژوهش مبنی بر بیگانه بودن کتابداران دانشگاه آزاد با کارشان رد می‌شود.

فرضیه دوم: بین نقش‌های شغلی و بیگانگی با کار کتابداران رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۹: ارتباط بین نقش‌های شغلی با بیگانگی با کار در کتابداران مورد پژوهش

نقش‌های شغلی	بیگانگی با کار
ابهام یا سردرگمی نقش	$r= ۰/۰۹۳$ p-value= $۰/۳۵۶$
تعارض نقش	$r=۰/۴۴۸$ - p-value $<۰/۰۰۱$
گرانباری نقش	$r= -۰/۱۳۷$ p-value= $۰/۱۷۶$
فشار نقش	$r=-۰/۲۸۱$ p-value $<۰/۰۰۱$

همانطور که در جدول (۹) مشاهده می‌شود تعارض نقش با بیگانگی با کار همبستگی منفی معنی‌دار دارند. همچنین فشار نقش نیز با بیگانگی با کار همبستگی منفی معنی‌دار دارند. در حقیقت بر اساس نتایج به دست آمده، می‌توان اینطور بیان کرد که تعارض نقش از مولفه‌ی نقش‌های شغلی، با امتیاز بیگانگی با کار ارتباط معنادار منفی دارد. بدین معنا که هرچه تعارض در ایفای نقش‌های شغلی بیشتر باشد، نمره‌ی بیگانگی با کار کمتر شده و در نتیجه بیگانگی افزایش می‌یابد. همچنین نقش‌های شغلی (فشار نقش) نیز به طور کلی با امتیاز بیگانگی با کار ارتباط معنی‌دار منفی دارند به طوری که هرچه فشار نقش بیشتر باشد، نمره‌ی بیگانگی کاهش می‌یابد و در نتیجه بیگانگی با کار در کتابداران افزایش پیدا می‌کند؛ پس فرضیه‌ی دوم پژوهش "بین نقش‌های شغلی و بیگانگی با کار کتابداران رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد" تایید می‌شود. نتایج حاصل از پژوهش وینتر و ساروس هم نشان‌دهنده‌ی همبستگی منفی معنادار میان تعارض نقش با تعهد سازمانی و نیز میان فشار نقش با تعهد سازمانی است که با نتایج این پژوهش هم‌راستا می‌باشد.

فرضیه سوم: بین ویژگی‌های شغلی و بیگانگی با کار کتابداران رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱۰: ارتباط بین ویژگی‌های شغلی با بیگانگی با کار در کتابداران مورد پژوهش

ویژگی‌های شغلی	بیگانگی با کار
آزادی عمل	$r=0/163 - p\text{-valle}=0/105$
هویت تکلیف	$r=0/312 p\text{-valle}<0/001$
پسخوراند	$r=0/037 p\text{-valle}=0/717$
چالش شغلی	$r=-0/102 p\text{-valle}=0/313$
ویژگی شغلی	$r=0/039 p\text{-valle}=0/70$

همانطور که جدول (۱۰) نشان می‌دهد هویت تکلیف با بیگانگی با کار همبستگی معنی‌دار آماری دارد. ملاحظه می‌شود این همبستگی مثبت می‌باشد به عبارتی با بالا رفتن نمره هویت تکلیف، میانگین بیگانگی با کار بالا می‌رود. به عبارت دیگر نتایج این طور نشان می‌دهند که هویت تکلیف از مولفه‌ی ویژگی‌های شغل با امتیاز بیگانگی با کار ارتباط معنی‌دار مثبت دارد به طوری که با بالا رفتن هویت تکلیف، امتیاز بیگانگی افزایش می‌یابد و بیگانگی با کار کم می‌شود. به عبارت دیگر، هرچه ماهیت تکلیف، وظایف و مسئولیت‌های محوله برای کارمندان بیشتر مشخص و شرح وظایف کاری دقیق‌تر تعیین شود، میزان بیگانگی کارمندان با کار خویش کمتر می‌گردد؛ بدین ترتیب فرضیه ی سوم پژوهش "بین ویژگی‌های شغلی و بیگانگی با کار کتابداران رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد" نیز تایید می‌شود. نتایج پژوهش وینتر و ساروس هم تاییدکننده‌ی وجود رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار میان ماهیت تکلیف و تعهد سازمانی بوده است که با نتایج این پژوهش همسو می‌باشد.

### نتیجه‌گیری

آنچه از یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان نتیجه گرفت این است که بطور کلی برخی عوامل محیط‌کاری، بر بیگانگی با کار کارمندان در یک سازمان، تاثیرگذار هستند. عواملی مانند تعارض نقش و فشار نقشه شکل ارتباط معنادار منفی (به گونه‌ای که با افزایش هر یک از این عوامل، امتیاز بیگانگی کارمندان کاهش و در نتیجه احتمال بیگانه شدن آنها افزایش می‌یابد)؛ و عواملی چون هویت تکلیفبه شکل ارتباط معنادار مثبت (به گونه‌ای که با افزایش هویت تکلیف و تعیین دقیق وظایف، امتیاز بیگانگی کارمندان افزایش یافته و در نتیجه احتمال بیگانه شدنشان کاهش می‌یابد)، بر بیگانه شدن کارمندان با کارشان تاثیر می‌گذارد. در حقیقت، اگر کتابخانه (سازمان) نسبت به میزان مسئولیت‌ها و وظایف موجود، با کمبود نیروی کاری و انسانی مواجه باشد، به طوری که هر کارمند مجبور باشد غیر از وظیفه‌ی مربوط به نقش خود، وظیفه و مسئولیت دیگری که شاید در حیطه‌ی نقش و تخصص‌اش نباشد بر عهده داشته باشد و همچنین فشار نقش بطور کلی که شامل ابهام، تعارض و اضافه بار می‌باشد، بر بیگانه شدن کارمندان با کار تاثیر مستقیم دارد؛ یعنی هرچه ابهام و سنگینی وظایف و مسئولیت‌هایی که کارمندان به دوش می‌کشند بیشتر باشد، آنها بیشتر در معرض بیگانه شدن با کار خود قرار می‌گیرند.

هویت تکلیف، به تعیین ماهیت وظایف و مسئولیت‌های کارمندان اشاره دارد که هرچه ماهیت وظایف آنها کمتر مشخص باشد، بیگانگی با کارشان افزایش می‌یابد.

همچنین از یافته‌ها می‌توان اینطور نتیجه گرفت که کارمندان کتابخانه‌های دانشگاه‌های آزاد اسلامی شهر تهران (واحد‌های جامعه‌ی مورد پژوهش) با کار خود بیگانه نیستند ولی از نظر گرانباری و اضافه بار (که نشان دهنده‌ی این است که کتابخانه‌های مورد نظر با کمبود نیروی کار مواجه هستند و کارمندان شاغل در آنها، وظایف و مسئولیت‌هایی بیشتر از توان خود به عهده دارند)، بیشترین امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند که نشان می‌دهد بیشترین نارضایتی در میان جامعه‌ی آماری اضافه بار می‌باشد.

### پیشنهادهای برگرفته از پژوهش

۱. با توجه به اینکه تعارض نقش و اضافه بار، از جمله عوامل تاثیرگذار بر بیگانگی می‌باشند، پیشنهاد می‌شود کارمندان بیشتری برای انجام کارهای مختلف به خدمت گرفته شوند که با توجه به مشکلات مختلفی که در این راه وجود دارد و مهمترین آنها محدود بودن بودجه و اعتبارات مالی کتابخانه‌های باشد، می‌توان از نیروهای همکار دانشجو، کارورز، پروژه‌های مختلف و نظایر آن برای انجام برخی کارها در کتابخانه استفاده کرد تا به این طریق کتابداران بیشتر بتوانند بر روی وظایف محوله مرتبط با نقش خود متمرکز شده و کارایی بالاتری در انجام رسالت خویش که همانا خدمت به مراجعین و کمک به پژوهشگران است، داشته باشند.
۲. پیشنهاد می‌شود با تعیین تقریباً دقیق وظایف هر کارمند، این وظایف از شکل ابهام خارج شود و برای هر کارمند شرح وظایف کاملی ارائه گردد تا کاملاً مشخص باشد که هر کارمند در سازمان، چه وظیفه‌ای دارد و مسئولیت چه کارهایی به عهده‌ی او می‌باشد.
۳. پیشنهاد می‌شود از طریق نظرسنجی‌های مقطعی یا سالانه از مراجعین کتابخانه، هر ساله کارمندانی که بیشترین رضایت را از سوی مراجعین به خود اختصاص داده‌اند یا بخش محل خدمتشان بیشترین فعالیت را داشته، در سطح دانشگاه و در میان تمام کتابخانه‌های دانشکده‌های تابعه به شکلی از این زحمات آنان قدردانی گردد.

### منابع

- آقاسی‌پور پازواری، فاطمه. (۱۳۹۰). ساخت و اعتباریابی پرسشنامه از خود بیگانگی شغلی در شرکت پلیمر آریا ساسول عسلویه. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد. رشته‌ی روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.
- بکتاشیان، ریحانه. (۱۳۸۲). بررسی عوامل سازمانی موثر بر بیگانگی از کار کارمندان رسمی شهرداری تهران در سال ۱۳۸۲. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشکده‌ی علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن.
- بیگ زاده، رضا. (۱۳۹۲). شناسایی و اولیوت بندی عوامل موثر بر بیگانگی از کار در کارکنان اداره‌ی کل حمل و نقل پایانه‌های استان آذربایجان شرقی. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بناب.
- جوادی، رها. (۱۳۸۷). بررسی جامعه‌شناختی عوامل موثر بر بیگانگی از کار. ماهنامه‌ی جامعه‌شناسی و علوم اجتماعی، ۱۲، ۸۱-۹۸.
- علامه، ساجده. (۱۳۹۲). مطالعه‌ی تاثیر ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان بر بیگانگی از کار کارمندان سازمان‌های اداری (مطالعه‌ی کارمندان سازمان‌های دولتی شهرستان اهواز)، مسائل اجتماعی ایران، ۴ (۸)، ۱۳۱-۱۵۴.
- گل پرور، محسن. (۱۳۹۳). تبیین رابطه‌ی استرس شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی بر اساس نقش تعدیل‌کننده‌ی اسناد شناختی به علل استرس، روانشناسی معاصر، ۹ (۱)، ۷۱-۸۲.
- موزنی، اصغر. (۱۳۸۲). بررسی عوامل موثر بر بیگانگی از کار بین کارکنان گمرک بندر انزلی در سال ۱۳۸۲، مجله دانشکده‌ی علوم انسانی دانشگاه سمنان، ۷، ۳۵-۶۶.
- میرباقری، مجتبی. (۱۳۸۵). بیگانگی از کار و عوامل موثر بر آن در راه آهن جمهوری اسلامی ایران- ادارات مرکزی. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، رشته‌ی روان‌شناسی اجتماعی، دانشکده‌ی روان‌شناسی و علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.
- میرهاشمی، مالک. (۱۳۸۶). تدوین روابط بین ادراک از عوامل محیط کار (نقش‌های شغلی، ویژگی‌های شغلی، سبک نظارتی و ساختار سازمانی) با سطح درگیری شغلی و تعهد سازمانی اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی. دانشنامه‌ی دکتری، رشته‌ی روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده‌ی علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.

- Suarez, M, & Jzoghbi, M. (2006). The Impact of Work Alienation on Organizational Citizenship Behavior in the Canary Islands, *International Journal of Organizational Analysis*, 15, p.1.
- Shahbazi, Behzad. (2011). A Survey of relationship between the quality of work life and performance of Department Chairpersons of Esfahan University and Esfahan Medical Science University, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol.30, 1555-1560.