

## بررسی عوامل محتوایی و فرایندی مؤثر بر انگیزش کتابداران کتابخانه‌های عمومی فارس

معصومه عبدالمی (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. مسئول کتابخانه عمومی نور شهرستان زاهدان  
masoomeh.abdollahi@gmail.com

عبدالرسول جوکار

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شیراز  
ajowkar@rose.shirazu.ac.ir

جعفر ترک‌زاده

استادیار بخش مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی دانشگاه شیراز  
djt3779@yahoo.com

راضیه شیخ‌الاسلامی

استادیار بخش روانشناسی آموزشی دانشگاه شیراز  
sheslami@shirazu.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۲/۳۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۳/۱۰

### چکیده

**هدف:** این پژوهش با هدف بررسی نگرش کتابداران کتابخانه‌های عمومی فارس نسبت به عوامل محتوایی و فرایندی مؤثر بر انگیزه آنان انجام شد.

**روش:** پژوهش از نوع کاربردی و روش آن پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه عوامل انگیزشی ایزدی (۱۳۹۰) است. جامعه آماری شامل تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس (۲۲۷ نفر) است. با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی، ۱۴۴ نفر به عنوان نمونه تعیین شدند. داده‌ها با روش‌های آماری آزمون تی و تحلیل واریانس اندازه‌گیری‌های مکرر تجزیه و تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** بین تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی انگیزش از نظر کتابداران، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. عوامل محتوایی که آغازگر رفتارند، نسبت به عوامل فرایندی که بر فرایند انگیزش تأکید دارند، از تأثیر بیشتری برخوردار است. عوامل محتوایی مؤثر به ترتیب شامل عوامل انگیزش - بهداشت، نظریه z، سلسله‌مراتب نیازها، و نیازهای سه‌گانه و عزت نفس هستند. همچنین عوامل فرایندی مؤثر به ترتیب اهمیت شامل عوامل مربوط به نظریه اسناد، برابری، تعیین هدف و ارزش - انتظار در یک رتبه، تقویت و یادگیری اجتماعی در یک رتبه، و در نهایت ارزیابی شناختی است.

**اصالت/ارزش:** از مهم‌ترین مواردی که در یک سازمان باید توجه داشت، عامل انگیزه است. هر کارمند با توجه به ویژگی‌ها و تفاوت‌هایش نیازمند عوامل انگیزشی خاص خود می‌باشد. با بررسی عوامل انگیزشی مؤثر بر فعالیت کتابداران، می‌توان گامی در افزایش کارایی، بهبود رضایت شغلی و بالا بردن روحیه آنان برداشت.

**کلیدواژه‌ها:** عوامل انگیزشی، عوامل محتوایی، عوامل فرایندی، استان فارس، کتابداران کتابخانه عمومی.

## مقدمه

منابع انسانی در هر سازمانی پرهزینه‌ترین و حیاتی‌ترین عامل است. فایده سازمان‌هایی مثل کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی با خدماتی که برای کاربران ارائه شده، سنجیده می‌شود و به عنوان فراهم‌کنندگان مرتب و به‌روز اطلاعات، به وسیله افرادی اداره می‌شوند که انگیزه، نگرش و آگاهی‌های متفاوتی دارند. در هر کاری که افراد برای رسیدن به اهداف انجام می‌دهند، انگیزه‌ای نهفته است که به طور خودکار بر نتیجه اثر می‌گذارد (مالایا و یاداپادیتایا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). افرادی که در سطوح مختلف سازمانی عهده‌دار مشاغل گوناگون هستند از لحاظ استعداد، لیاقت، خصوصیات خلقی، خواست‌ها، تمایلات و احتیاجات متفاوتند. بدین لحاظ توجه ویژه به خواست‌ها و نیازهای آنها یکی از ضرورت‌های اداره امور سازمان‌هاست (جعفری، ۱۳۷۰).

یکی از بزرگترین مشکلات کتابخانه‌های امروزی پایین بودن انگیزه و افت مسئولیت‌پذیری کارکنان است. کارکنان بی‌انگیزه بهترین برنامه‌ها، مؤثرترین ساختارها، و با ارزش‌ترین منابع را از بین می‌برند. مسئله‌ای که در این میان وجود دارد این است که چگونه کارکنان را به شیوه‌ای با انگیزه کنیم که کار از نظر کمی و کیفی به نحو مطلوب انجام شود و مشکلی از نظر منابع انسانی رخ ندهد. با توجه به نقش بارز انگیزه‌ها در جهت‌دهی رفتار و عملکرد افراد، و نظر به این که عوامل انگیزشی در شرایط، سازمان‌ها و جوامع مختلف می‌تواند متفاوت باشد، فرآیند ایجاد و جهت‌دهی انگیزه‌ها (انگیزش) اهمیت می‌یابد.

نتایج تحقیقات مختلف نشان می‌دهد، از مهم‌ترین عواملی که باعث پیشرفت، خلاقیت و انجام امور سازمان به صورت مطلوب می‌شود عامل انگیزه است. آنچه مسلم است، این است که عوامل انگیزشی خود به صورت‌های مختلف بر نحوه انجام کار در کارمندان تأثیرگذار است. لذا، هرگونه پژوهشی بر روی جوامع مختلف می‌تواند عوامل تأثیرگذار بیشتری را آشکار نموده و راه حلی برای برنامه‌ریزی در افزایش انگیزه کارکنان سازمان باشد.

انگیزه عبارت است از عاملی درونی که به رفتار فرد جهت و نیرو داده تا برای رسیدن به اهداف واقعی یا فرضی‌اش دست به اقدام بزند (آتش‌پور، ۱۳۷۵).

کارایی یک سازمان از طریق کارمندان آن و تولیدات و خدماتی که برای مشتریان فراهم می‌کند، شناخته می‌شود (یورا و موسکالا، ۲۰۱۲) و استفاده بهینه از منابع می‌تواند با افزایش

1. T. Y. Mallaiah & P. S. Yadapadithaya

ویژگی‌ها و مهارت‌های کارمندان به‌دست آید (سارتی و جانتونن، ۲۰۱۱). منظور از «انگیزش کار» اوضاع و شرایطی است که باعث انگیزش، هدایت و ادامه رفتارهای مرتبط با موقعیت‌های شغلی افراد می‌شود (یورا و موسکالا، ۲۰۱۲). توسعه منابع انسانی از طریق توانمندسازی تخصصی و عملی کارکنان و در کنار آن ارتقای سطح انگیزش پرسنل را می‌توان یکی از مهم‌ترین راهبردهای سازمان‌های موفق و پیشرو دانست (اسلام و اسماعیل، ۲۰۰۸؛ لاجوردی، ۱۳۸۲). نظریه‌های انگیزشی به دو دسته محتوایی و فرآیندی تقسیم می‌شوند که در ادامه هریک از نظریه‌های مربوطه به اختصار تعریف می‌شود.

### نظریه‌های محتوایی انگیزش

نظریه‌های محتوایی می‌کوشند تا عواملی که افراد را به کار بر می‌انگیزانند دقیقاً مشخص سازند. در این نظریه‌ها نیازها و محرک‌هایی که موجب انگیزش می‌شوند بر شمرده شده و غالباً نحوه ارضای آنها در سازمان بیان گردیده‌اند (مشبکی و روحانی، ۱۳۸۷) و عبارتند از:

**نظریه سلسله‌مراتب نیازها (مازلو):** افراد به دنبال ارضای نیازهای خود بر اساس یک سلسله‌مراتب در پنج سطح هستند. به صورت کلی هر سطح نیاز، باید قبل از سطح بعدی ارضاء شود. در پایین‌ترین سطح نیازهای فیزیولوژیکی از قبیل غذا، آب، پوشاک و سرپناه قرار دارند. سطح دوم شامل نیاز به امنیت؛ سطح سوم نیازهای اجتماعی از قبیل حس تعلق و عشق؛ و سطح چهارم نیازها در برگیرنده عزت نفس افراد است. احساس کارآمدی و نیز قدردانی از طرف دیگران منجر به احساس ارزشمندی شخصی می‌شود. سطح نهایی به عنوان خودشکوفایی مشخص می‌شود. این حس از بودن است که فرد توانایی‌های خود را به ظهور رسانده است (هوانگ، ۲۰۰۸؛ نقل در شهبازی و همکاران، ۱۳۸۸).

**نظریه دو عاملی هرزبرگ<sup>۱</sup> (انگیزش/بهداشت):** هرزبرگ بیان می‌دارد، عواملی که موجب رضایت شغلی و انگیزه می‌شود مستقل و متفاوت از عواملی است که موجب نارضایتی شغلی می‌شود. بدین معنی که شما به همان مقداری که می‌توانید نارضایتی شغلی را کاهش دهید، نمی‌توانید رضایت شغلی را بالا ببرید. انگیزه‌دهنده‌ها یا عوامل درونی موجب رضایت شغلی می‌شود و عوامل بیرونی باعث نارضایتی می‌گردد (بالدونادو، ۲۰۰۹؛ جوزف، ۲۰۱۰).

1. Frederick Herzberg

نظریه‌های نیازهای سه‌گانه: مک‌کلند<sup>۱</sup> (۱۹۷۶) یک سلسله از نیازها را به‌عنوان اساس انگیزش

فرض می‌کند که عبارتند از:

۱. نیاز به موفقیت؛ تمایل به برتری‌جویی، رقابت، اهداف چالشی و پافشاری برای انجام

کار و غلبه بر مشکلات؛

۲. نیاز به وابستگی (تعلق)؛ داشتن روابط دوستانه و نزدیک اجتماعی و همکاری با دیگران؛

۳. نیاز به قدرت؛ تمایل به نظارت دیگران برای اثرگذاری بر آنها (ایزدی، ۱۳۹۰). همچنین، عبارت

است از نیاز به واداشتن مردم به رفتاری غیر از رفتار دلخواه آنها (لاجوردی، ۱۳۸۲).

نظریه Z: طبق این نظریه عملکرد هر سازمان متأثر از فرهنگ آن است و مسئولیت‌های

سازمانی به صورت مشارکتی بر عهده مدیران و کارکنان است. سازمان‌های مبتنی بر رویکرد Z

بر پایه اعتلای ارزش‌ها، تعلق و صمیمیت، همکاری و تساوی پایه‌گذاری شده‌اند. استخدام

بلندمدت، ارتقای تدریجی، فرصت کسب تجارب وسیع در فعالیت‌ها و احراز نقش‌های متنوع،

تصمیم‌گیری مشارکتی، توجه به کارکنان در ابعاد مختلف، صمیمیت و غیررسمی بودن از جمله

عوامل مؤثر بر انگیزش می‌باشد (ترک‌زاده و زینعلی، ۱۳۸۹).

نظریه عزت نفس: این نظریه که در سال ۲۰۰۲ توسط هالتمن و گلرمن<sup>۲</sup> مطرح گردید، بیان

می‌دارد که نیاز اساسی و محوری انسان، عزت نفس یا احساس ارزشمندی است. چرا که انسان در

جست‌وجوی ارزشمند بودن است. در این نظریه شایستگی و انسجام از دو بعد شخصی و اجتماعی

تشکیل شده است که از ترکیب این ابعاد، چهار خرده‌نظام برتری، همکاری، دستکاری و پذیرش

حاصل می‌شود و باعث شکل‌گیری، استمرار و اعتباربخشی عزت نفس می‌گردد.

### نظریه‌های فرآیندی انگیزش

در نظریه‌های فرآیندی بیشتر بر جریان و فرآیند انگیزش افراد تأکید شده است. به عبارت

دیگر، قبل از آنکه به یک یا چند عامل خاص که موجب انگیزش می‌گردد تکیه شود، به

چگونگی و نحوه انگیزش افراد از نظر ادراکی پرداخته شده است (مشبکی و روحانی، ۱۳۸۷).

نظریه‌های انگیزشی فرآیندمحور به چگونگی رخداد انگیزش مربوط می‌شوند و در آنها تنها

فرآیندهای رفتاری مدنظر قرار می‌گیرد. از جمله این نظریه‌ها می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد.

1. McClelland

2. Haltman ken & Gellerman bill

**نظریه تقویت:** بر طبق نظریه اسکینر<sup>۱</sup> با ایجاد محیط کار مناسب و تشویق عملکرد درست می‌توان در افراد انگیزه ایجاد کرد؛ در حالی که تنبیه عملکرد ضعیف، پیامدهای منفی خواهد داشت. همچنان که از عنوان این نظریه پیداست، رفتار یک شخص نسبت به یک موقعیت دلیلی است بر پیامدهای خاص. اگر این پیامدها مثبت باشد فرد در آینده نیز علاقه دارد در موقعیت مشابهی، پاسخ مشابه دهد. اگر این پیامد منفی و ناراضی‌کننده باشد، فرد نسبت به تغییر رفتار اقدام می‌کند (تاری، ۱۳۸۶).

**نظریه برابری:** در نظریه برابری، نه تنها به مقدار پول یا پاداشی که فرد در ازای کار خود دریافت می‌کند توجه می‌شود، بلکه فرد می‌کوشد تا مقدار کار و فعالیت و نیز حقوقی را که از این بابت می‌گیرد با مقدار کار و حقوقی که دیگران می‌گیرند، مقایسه کند. هنگامی که افراد بین نسبت داده و ستاده در مقایسه با دیگران نوعی نابرابری و بی‌عدالتی مشاهده کنند، دچار نوعی تنش و فشار روانی می‌شوند. فرد به دنبال چیزی بر می‌آید که تصور می‌کند عدل و انصاف است (رایینز، ۱۳۸۷).

**نظریه انتظار:** افراد زمانی برانگیخته می‌شوند که باور داشته باشند، برای عملکرد بالا و مطلوب، پاداش دریافت خواهند کرد (استوارت و براون، ۱۳۹۰). تلاش کارمند منجر به انجام کار و انجام کار منجر به پاداش می‌شود که این پاداش ممکن است مثبت و یا منفی باشد. پاداش‌های مثبت کارمند را بیشتر با انگیزه می‌کند و در عوض پاداش منفی با احتمال کمتری کارمند را با انگیزه خواهد کرد (جوزف، ۲۰۱۰).

**نظریه تعیین هدف:** این نظریه اشاره می‌کند که اهداف خاص نسبت به اهداف عام بازدهی بیشتری دارند. افرادی که برای رسیدن به اهداف مشخص و دشوار تلاش می‌کنند، در مقایسه با کسانی که اهداف آسان و مبهم دارند، عملکرد بهتری نشان می‌دهند (ترک‌زاده و زینعلی، ۱۳۸۹).

**نظریه یادگیری اجتماعی:** در رویکرد یادگیری اجتماعی، انسان بر محیط خود تأثیر می‌گذارد و محیط نیز در نحوه تفکر و رفتار وی مؤثر واقع می‌شود. بندورا<sup>۲</sup> معتقد است که انسان همه چیزهایی را که یاد می‌گیرد به مرحله عمل در نمی‌آورد. برای عمل کردن به چیزهای یاد گرفته شده، تقویت و پاداش به عنوان عاملی برای انگیزش ضروری است. در این رویکرد تقویت خود و تنبیه خود که در عملکرد انسان تأثیر می‌گذارند مورد توجه است (نائلی، ۱۳۷۳).

**نظریه اسناد:** نظریه‌ای شناختی است و هدف، پیدا کردن راه‌هایی است که در آن افراد به

1. Skinner

2. Albert Bandura

توضیح و تبیین رویدادها و روابط علت و معلولی بین آنها می‌پردازد. اصطلاح نسبت دادن یا اسناد به علت‌هایی که فرد برای رویدادها یا نتایج اعمالش بر می‌گزیند و جنبه استنباط شخصی دارند اشاره می‌کند (سیف، ۱۳۷۰).

**نظریه ارزیابی شناختی:** در این نظریه چنین استدلال می‌شود که اگر سازمان از پاداش‌های برونی به عنوان جبران عملکردهای برتر استفاده کند، پاداش‌های درونی که منشأ آن افرادی هستند که کارهای مورد علاقه خود را انجام می‌دهند، کاهش می‌یابد. به بیان دیگر، اگر به فردی در ازای انجام کار مورد علاقه‌اش پاداش داده شود، باعث می‌شود که علاقه ذاتی یا درونی فرد به آن کار کاهش یابد بدین دلیل که فرد پدیده از دست دادن نظارت بر رفتار خود را می‌آزماید و آن را تجربه می‌کند و همین امر باعث می‌شود که انگیزه درونی یا محرک ذاتی از بین برود (رایینز، ۱۳۸۷).

طبق آنچه بیان شد، نظریه‌های محتوایی آشکارا به محتوای انگیزش، در قالب نیازهای اساسی انسان می‌پردازد. نظریه‌های فرآیندی به چگونگی رخداد انگیزش مربوط می‌شوند و تمرکزشان بر این است که چرا افراد مشوق رفتاری ویژه‌ای را برای ارضای نیازها انتخاب می‌کنند. نظریه‌های مختلف نشان می‌دهد که یک سازمان، باید شرایطی را در محیط کار ایجاد کند که پاسخ‌گوی نیازهای افراد باشد. لذا، هدف از انجام این پژوهش، ارزیابی و بررسی نگرش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس در مورد عوامل انگیزشی مؤثر بر فعالیت آنان است. در این راستا، پژوهش حاضر می‌کوشد عوامل مؤثر بر انگیزش کتابداران را از نظر میزان اهمیت آن مشخص نماید و همچنین تأثیر برخی متغیرهای جمعیت‌شناختی مانند جنسیت، تحصیلات و سابقه کار را بر انگیزه‌های شغلی آنان مورد بررسی قرار دهد.

منظور از عوامل محتوایی انگیزش در این پژوهش، نمره‌ای است که کتابداران از خرده‌مقیاس عوامل محتوایی انگیزش در مقیاس عوامل انگیزشی مورد بررسی به‌دست آوردند و عوامل فرآیندی انگیزش نمره‌ای است که کتابداران از خرده‌مقیاس عوامل فرآیندی انگیزش در مقیاس عوامل انگیزشی مورد بررسی به‌دست آوردند. همچنین سوابق کار بر حسب سال به سه طبقه ۱-۷ سال، ۷-۱۵ سال و ۱۵ سال به بالا تقسیم‌بندی گردید.

### پرسش‌های پژوهش

۱. از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس آیا بین میزان تأثیر مجموعه عوامل محتوایی و مجموعه عوامل فرایندی انگیزش در محیط کار تفاوت وجود دارد؟

۲. از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس آیا بین میزان تأثیر خرده‌عوامل محتوایی در انگیزش در محیط کار تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟
۳. از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس آیا بین میزان تأثیر خرده‌عوامل فرایندی در انگیزش در محیط کار تفاوت وجود دارد؟
۴. آیا تفاوت معنی‌داری در نگرش کتابداران زن و مرد در مورد تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی انگیزش در محیط کار وجود دارد؟
۵. آیا تفاوت معنی‌داری در نگرش کتابداران با سوابق کاری مختلف در مورد تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی انگیزش در محیط کار وجود دارد؟
۶. آیا تفاوت معنی‌داری در نگرش کتابداران با مقاطع تحصیلی مختلف در مورد تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی انگیزش در محیط کار وجود دارد؟

### اهداف پژوهش

۱. ارزیابی عوامل محتوایی و فرایندی مؤثر بر انگیزش در محیط کار، از دید کتابداران عمومی استان فارس؛
۲. مقایسه نگرش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس در مورد تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی مؤثر بر انگیزش بر حسب عوامل جمعیت‌شناختی (جنسیت، سابقه کار، تحصیلات).

### روش پژوهش

پژوهش حاضر کاربردی و از نوع پیمایش توصیفی است. جامعه آماری مورد پژوهش متشکل است از تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بودند که تعداد ۱۴۴ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه عوامل انگیزش (ایزدی، ۱۳۹۰) می‌باشد. این پرسشنامه ۵۰ سؤال در مقیاس پنج درجه‌ای (۱-۵) لیکرت دربردارد که به وسیله آن عوامل مؤثر بر انگیزه از دید کتابداران عمومی سنجیده شد. پرسشنامه دارای دو مؤلفه عوامل محتوایی انگیزش (۳۰ گویه) و عوامل فرایندی انگیزش (۲۰ گویه) است. عوامل محتوایی، نظریه‌های انگیزش - بهداشت، نیازهای سه گانه، سلسله‌مراتب نیازها، عزت نفس و عوامل Z را در بر دارد و عوامل فرایندی، نظریه‌های ارزش - انتظار، برابری، تعیین

هدف، اسناد، تقویت، یادگیری اجتماعی، و ارزیابی شناخت را شامل می‌شود. با توجه به خرده‌مقیاس‌های هر یک از نظریه‌ها عوامل مؤثر بر انگیزه کتابداران سنجیده شد. پرسشنامه از طریق سامانه یکپارچه مبادله اطلاعات مربوط به اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان فارس به کتابخانه‌ها ارسال شد. داده‌ها پس از ورود به نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی نسخه ۱۶، با استفاده از روش‌های آماری آزمون تی وابسته، آزمون تی برای گروه‌های مستقل و تحلیل واریانس اندازه‌گیری‌های مکرر تجزیه و تحلیل گردید.

روایی پرسشنامه از طریق محاسبه همبستگی هر یک از خرده‌مقیاس‌های عوامل انگیزشی فرایندی و عوامل انگیزشی محتوایی با نمره کل خرده‌مقیاس مربوط به خود، مطلوب به‌دست آمد. در محاسبه پایایی دامنه ضرایب آلفای کرونباخ برای مؤلفه‌های پرسشنامه، مقادیر از ۰/۶۴ تا ۰/۹۲ به‌دست آمد. (جدول ۱)

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ

| مبانی انگیزش             | ضریب آلفای کرونباخ |
|--------------------------|--------------------|
| عوامل انگیزش - بهداشت    | ۰/۷۷               |
| عوامل نیازهای سه‌گانه    | ۰/۷۵               |
| عوامل سلسله‌مراتب نیازها | ۰/۶۷               |
| عوامل عزت نفس            | ۰/۶۹               |
| عوامل Z                  | ۰/۸۰               |
| مجموع عوامل محتوایی      | ۰/۹۱               |
| عوامل ارزش انتظار        | ۰/۷۰               |
| عوامل برابری             | ۰/۹۱               |
| عوامل تعیین هدف          | ۰/۶۷               |
| عوامل اسناد              | ۰/۶۶               |
| عوامل تقویت              | ۰/۶۶               |
| عوامل یادگیری اجتماعی    | ۰/۷۱               |
| عوامل ارزیابی شناختی     | ۰/۶۴               |
| مجموع عوامل فرایندی      | ۰/۹۲               |
| کل مقیاس                 | ۰/۹۵               |

## یافته‌ها

یافته‌های توصیفی پژوهش در جدول ۲ نشان داده شده است و در ادامه به بررسی هریک از پرسش‌های اساسی پژوهش پرداخته می‌شود.

جدول ۲. یافته‌های توصیفی پژوهش (N=۱۲۵)

| متغیر              | میانگین | انحراف استاندارد | حداقل نمره | حداکثر نمره |
|--------------------|---------|------------------|------------|-------------|
| عوامل محتوایی      | ۵۴٫۶۹   | ۱۳٫۰۹            | ۳۰         | ۹۷          |
| انگیزش - بهداشت    | ۱٫۲۴    | ۴٫۴۲             | ۱۰         | ۳۰          |
| نیازهای سه گانه    | ۸       | ۲٫۴۸             | ۴          | ۱۶          |
| سلسله‌مراتب نیازها | ۱۰٫۹۱   | ۳٫۰۷             | ۶          | ۲۲          |
| عزت نفس            | ۷٫۸۸    | ۲٫۳۷             | ۴          | ۱۶          |
| Z                  | ۱۱٫۶۵   | ۴٫۰۳             | ۶          | ۲۶          |
| عوامل فرایندی      | ۳۶٫۳۸   | ۱۱٫۱۹            | ۲۰         | ۷۷          |
| ارزش انتظار        | ۵٫۲۴    | ۲٫۱۲             | ۳          | ۱۳          |
| برابری             | ۶٫۷۶    | ۳٫۴۹             | ۴          | ۱۹          |
| تعیین هدف          | ۵٫۳۹    | ۱٫۷۵             | ۳          | ۱۱          |
| اسناد              | ۷٫۸۸    | ۲٫۴۷             | ۱          | ۱۴          |
| تقویت              | ۳٫۸۷    | ۱٫۶۹             | ۲          | ۱۰          |
| یادگیری اجتماعی    | ۳٫۸۳    | ۱٫۳۹             | ۲          | ۸           |
| ارزیابی شناختی     | ۳٫۳۲    | ۱٫۶۰             | ۲          | ۹           |

**پرسش ۱.** آیا از دید کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بین میزان تأثیر مجموعه عوامل محتوایی و مجموعه عوامل فرایندی انگیزش در محیط کار تفاوت وجود دارد؟  
به دلیل بررسی دو متغیر در یک گروه از آزمودنی‌ها، برای پاسخ‌گویی به پرسش از آزمون t برای گروه‌های وابسته استفاده شد. نتایج حاصل در جدول ۳ نشان می‌دهد، بین تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی انگیزش از نظر کتابداران تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $t = ۲۶/۱۱$ ،  $P_{value} < ۰/۰۰۰۱$ )، و عوامل محتوایی با میانگین ۵۴٫۶۹، نسبت به عوامل فرایندی با میانگین ۳۶٫۳۸ از تأثیر بیشتری در محیط کار برخوردار است.

جدول ۳. مقایسه تأثیر مجموعه عوامل محتوایی و فرایندی انگیزش در کتابداران

| مؤلفه‌های انگیزش | میانگین | انحراف استاندارد | t     | df  | p      |
|------------------|---------|------------------|-------|-----|--------|
| عوامل محتوایی    | ۵۴٫۶۹   | ۱۳٫۰۹            |       | ۱۲۴ | ۰٫۰۰۰۱ |
| عوامل فرایندی    | ۳۶٫۳۸   | ۱۱٫۱۹            | ۲۶٫۱۱ |     |        |

پرسش ۲. آیا از دید کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس، بین میزان تأثیر خرده‌عوامل محتوایی در انگیزش در محیط کار تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

جدول ۴. مقایسه خرده‌عوامل محتوایی انگیزش از دید کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس

| عوامل محتوایی  | مقدار | F    | df | سطح معنی‌داری |
|----------------|-------|------|----|---------------|
| Pillai's Trace | ۰٫۸۳  | ۱٫۵۰ | ۴  | ۰٫۰۰۰۱        |

برای پاسخ به این پرسش از تحلیل واریانس اندازه‌گیری‌های مکرر استفاده گردید. نتایج مندرج در جدول ۴ نشان می‌دهد، بین تأثیر خرده‌عوامل محتوایی از دید کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $F_{(۴)} = ۱٫۵۰$ ،  $P_{\text{value}} < ۰٫۰۰۰۱$ ). برای تعیین محل تفاوت از آزمون تعقیبی شفه استفاده گردید. مطابق آزمون شفه خرده‌عوامل محتوایی مؤثر بر انگیزش به ترتیب شامل عوامل مربوط به نظریه عوامل انگیزش - بهداشت، نظریه Z، سلسله‌مراتب نیازها، نیازهای سه‌گانه، و عزت نفس می‌باشد.

پرسش ۳. آیا از دید کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس، بین میزان تأثیر خرده‌عوامل فرایندی در انگیزش در محیط کار تفاوت وجود دارد؟

جدول ۵. مقایسه خرده‌عوامل فرایندی انگیزش از دید کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس

| عوامل فرایندی  | مقدار | F    | df   | سطح معنی‌داری |
|----------------|-------|------|------|---------------|
| Pillai's Trace | ۰٫۸۶  | ۱٫۲۲ | ۶٫۰۰ | ۰٫۰۰۰۱        |

نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس اندازه‌گیری‌های مکرر در جدول ۵ نشان می‌دهد، بین تأثیر خرده‌عوامل فرایندی از دید کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس تفاوت معنی‌دار وجود دارد ( $F_{(۶)} = ۱٫۲۲$ ،  $P_{\text{value}} < ۰٫۰۰۰۱$ ). برای تعیین تفاوت بین میانگین‌های مربوط

به عوامل فرایندی انگیزش از آزمون تعقیبی شفه استفاده گردید. مطابق این شاخص، عوامل فرایندی مؤثر به ترتیب شامل عوامل مربوط به نظریه اسناد، برابری، تعیین هدف و ارزش-انتظار، تقویت و یادگیری اجتماعی، و ارزیابی شناختی شناسایی شد.

**پرسش ۴:** آیا تفاوت معنی‌داری در نگرش کتابداران زن و مرد در مورد تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی انگیزش در محیط کار وجود دارد؟

جدول ۶. مقایسه عوامل محتوایی و فرایندی در انگیزش کارکنان بر حسب جنسیت

| عوامل انگیزشی      | زن (n = ۶۶) |                  | مرد (n = ۵۹) |                  | t    | سطح معنی‌داری |
|--------------------|-------------|------------------|--------------|------------------|------|---------------|
|                    | میانگین     | انحراف استاندارد | میانگین      | انحراف استاندارد |      |               |
| عوامل محتوایی      | ۵۲٫۶۲       | ۱۲٫۹۳            | ۵۷٫۰۱        | ۱۲٫۹۸            | ۱٫۸۹ | NS            |
| انگیزش - بهداشت    | ۱۵٫۵۶       | ۴٫۱۵             | ۱۷٫۰۱        | ۴٫۶۳             | ۱٫۸۵ | NS            |
| نیازهای سه‌گانه    | ۷٫۷۲        | ۲٫۵۰             | ۸٫۳۰         | ۲٫۴۴             | ۱٫۳۰ | NS            |
| سلسله‌مراتب نیازها | ۱۰٫۵۷       | ۳٫۱۳             | ۱۱٫۲۸        | ۲٫۹۸             | ۱٫۲۹ | NS            |
| عزت نفس            | ۷٫۵۷        | ۲٫۵۹             | ۸٫۲۲         | ۲٫۰۶             | ۱٫۵۲ | NS            |
| Z                  | ۱۱٫۱۸       | ۳٫۹۲             | ۱۲٫۱۸        | ۴٫۱۲             | ۱٫۳۹ | NS            |
| عوامل فرایندی      | ۳۳٫۹۳       | ۱۰٫۷۷            | ۳۹٫۱۱        | ۱۱٫۱۰            | ۲٫۶۴ | ۰/۰۰۹         |
| ارزش انتظار        | ۴٫۹۵        | ۲٫۰۴             | ۵٫۵۷         | ۲٫۱۷             | ۱٫۶۴ | NS            |
| برابری             | ۶٫۱۳        | ۳٫۲۵             | ۷٫۴۵         | ۳٫۶۵             | ۲٫۱۳ | NS            |
| تعیین هدف          | ۵٫۱۰        | ۱٫۷۷             | ۵٫۷۱         | ۱٫۶۸             | ۱٫۹۵ | NS            |
| اسناد              | ۷٫۳۷        | ۲٫۳۹             | ۸٫۴۵         | ۲٫۴۶             | ۲٫۴۸ | NS            |
| تقویت              | ۳٫۷۲        | ۱٫۶۸             | ۴٫۰۳         | ۱٫۷۱             | ۱٫۰۰ | NS            |
| یادگیری اجتماعی    | ۳٫۵۶        | ۱٫۳۳             | ۴٫۱۳         | ۱٫۴۰             | ۲٫۳۴ | NS            |
| ارزیابی شناختی     | ۳٫۰۷        | ۱٫۵۰             | ۳٫۶۱         | ۱٫۶۷             | ۱٫۸۸ | NS            |

برای پاسخ‌گویی به این پرسش از آزمون  $t$  برای گروه‌های مستقل، همراه با تصحیح بونفرونی استفاده گردید. نتایج ارائه شده در جدول ۶ نشان می‌دهد، اثر جنسیت بر هیچ یک از خرده‌عوامل محتوایی معنی‌دار نبوده است. همچنین اثر جنسیت بر خرده‌عوامل فرایندی نیز معنی‌دار نمی‌باشد و تنها در نمره کل عوامل فرایندی، بین کتابداران زن و مرد تفاوت معنی‌دار وجود دارد ( $t = 2.64, P_{\text{value}} < 0.009$ ). در نمره کل عوامل فرایندی میانگین نمره کتابداران مرد با مقدار ۳۹/۱۱ نسبت به کتابداران زن با مقدار ۳۳/۹۳ بیشتر می‌باشد.

**پرسش ۵.** آیا بین نگرش کتابداران با سوابق کاری مختلف در مورد تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی انگیزش در محیط کار تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

جدول ۷. بررسی تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی در انگیزش کارکنان بر اساس سابقه کار

| عوامل انگیزشی      | مجموع مجدورات | df | میانگین مجدورات | F    | سطح معنی‌داری |
|--------------------|---------------|----|-----------------|------|---------------|
| عوامل محتوایی      | ۱۹,۸۳         | ۲  | ۹,۹۱            | ۰,۰۵ | NS            |
| انگیزش - بهداشت    | ۲,۳۸          | ۲  | ۱,۱۹            | ۰,۰۶ | NS            |
| نیازهای سه گانه    | ۱,۸۷          | ۲  | ۰,۹۳            | ۰,۱۵ | NS            |
| سلسله‌مراتب نیازها | ۳,۲۸          | ۲  | ۱,۶۴            | ۰,۱۷ | NS            |
| عزت نفس            | ۷,۹۱          | ۲  | ۳,۹۵            | ۰,۷۰ | NS            |
| Z                  | ۲۲,۱۱         | ۲  | ۱۱,۰۵           | ۰,۶۷ | NS            |
| عوامل فرایندی      | ۲,۴۸          | ۲  | ۱,۲۴            | ۰,۱۰ | NS            |
| ارزش انتظار        | ۲,۰۲          | ۲  | ۱,۰۱            | ۰,۲۲ | NS            |
| برابری             | ۳,۰۰          | ۲  | ۱,۵۰            | ۰,۱۲ | NS            |
| تعیین هدف          | ۱,۱۸          | ۲  | ۰,۵۹            | ۰,۱۹ | NS            |
| اسناد              | ۴,۵۳          | ۲  | ۲,۲۶            | ۰,۳۶ | NS            |
| تقویت              | ۲,۹۶          | ۲  | ۱,۴۸            | ۰,۵۱ | NS            |
| یادگیری اجتماعی    | ۰,۴۱          | ۲  | ۰,۲۰            | ۰,۱۰ | NS            |
| ارزیابی شناختی     | ۴,۳۴          | ۲  | ۲,۱۷            | ۰,۸۴ | NS            |

نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه در جدول ۷ نشان می‌دهد، مقدار  $F$  در هیچ یک از عوامل انگیزشی محتوایی و فرایندی معنی‌دار نبوده است. بنابراین، سابقه کار بر اهمیت عوامل انگیزشی محتوایی و فرایندی در محیط کار کتابداران تأثیری نداشته است.

**پرسش ۶.** آیا تفاوت معنی‌داری در نگرش کتابداران با مقاطع تحصیلی مختلف در مورد تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی انگیزش در محیط کار وجود دارد؟

جدول ۸ مقایسه تأثیر عوامل محتوایی و فرایندی انگیزش در کتابداران مقاطع تحصیلی مختلف

| عوامل انگیزشی      | مجموع مجذورات | df | میانگین مجذورات | F    | سطح معنی‌داری |
|--------------------|---------------|----|-----------------|------|---------------|
| عوامل محتوایی      | ۱۰۷۰/۲۲       | ۳  | ۳۵۶/۷۴          | ۲/۱۳ | NS            |
| انگیزش - بهداشت    | ۱۰۳/۶۸        | ۳  | ۳۴/۵۶           | ۱/۷۹ | NS            |
| نیازهای سه‌گانه    | ۵۹/۳۱         | ۳  | ۱۹/۷۷           | ۳/۳۸ | ۰/۰۲          |
| سلسله‌مراتب نیازها | ۶۸/۲۳         | ۳  | ۲۲/۷۴           | ۲/۴۹ | NS            |
| عزت نفس            | ۲۰/۹۷         | ۳  | ۶/۹۹            | ۱/۲۵ | NS            |
| Z                  | ۳۹/۸۰         | ۳  | ۱۳/۲۶           | ۰/۸۱ | NS            |
| عوامل فرایندی      | ۶۴۰/۵۸        | ۳  | ۲۱۳/۵۲          | ۱/۷۳ | NS            |
| ارزش انتظار        | ۸/۰۸          | ۳  | ۲/۶۹            | ۰/۵۹ | NS            |
| برابری             | ۹۰/۸۲         | ۳  | ۳۰/۲۷           | ۲/۵۶ | NS            |
| تعیین هدف          | ۱۲/۶۳         | ۳  | ۴/۲۱            | ۱/۳۸ | NS            |
| اسناد              | ۳۷/۴۴         | ۳  | ۱۲/۴۸           | ۲/۰۸ | NS            |
| تقویت              | ۷/۱۳          | ۳  | ۲/۳۷            | ۰/۸۲ | NS            |
| یادگیری اجتماعی    | ۶/۲۵          | ۳  | ۲/۰۸            | ۱/۰۷ | NS            |
| ارزیابی شناختی     | ۱۱/۹۵         | ۳  | ۳/۹۸            | ۱/۵۷ | NS            |

برای بررسی انگیزش بر اساس سطح تحصیلات، نمونه مورد نظر طبق ۴ مقطع تحصیلی دیپلم، کاردانی، کارشناسی، و کارشناسی ارشد به بالا در نظر گرفته شد. با توجه به نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه مندرج در جدول ۸ در می‌یابیم که میزان تحصیلات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس بر اهمیت عوامل انگیزشی در محیط کار به استثناء خرده‌عامل نیازهای سه‌گانه تأثیر معنی‌داری ندارد. در خرده‌مقیاس نیازهای سه‌گانه از سری عوامل محتوایی، درباره تأثیر عوامل انگیزشی بین سطح تحصیلات اختلاف معنی‌داری مشاهده شد ( $F=3/38$ ,  $P_{value}<0/02$ ). برای تعیین محل تفاوت از آزمون تعقیبی شفه استفاده گردید. طبق این شاخص همان‌طور که در جدول ۹ مشاهده می‌شود، تفاوت بین کتابداران دارای سطح

تحصیلی کارشناسی با کارشناسی ارشد به بالا شناسایی گردید و این تفاوت در سطح ۰/۰۳ معنی‌دار است.

جدول ۹. آزمون شفه برای برای مقایسه سطح تحصیلات در انگیزش کتابداران

| متغیر اول     | متغیر دوم             | اختلاف میانگین | خطای استاندارد | حد پایین | حد بالا | سطح معنی‌داری |
|---------------|-----------------------|----------------|----------------|----------|---------|---------------|
| دیپلم         | کاردانی               | ۰/۸۸           | ۰/۹۰           | -۱/۶۶    | ۳/۴۴    | ۰/۸۰          |
|               | کارشناسی              | ۰/۷۴           | ۰/۷۴           | -۱/۳۶    | ۲/۸۶    | ۰/۸۰          |
|               | کارشناسی ارشد به بالا | -۱/۷           | ۱/۰۳           | -۴/۶۳    | ۱/۲۳    | ۰/۴۴          |
| کاردانی       | دیپلم                 | -۰/۸۸          | ۰/۹۰           | -۳/۴۴    | ۱/۶۶    | ۰/۸۰          |
|               | کارشناسی              | -۰/۱۴          | ۰/۶۲           | -۱/۹۱    | ۱/۶۳    | ۰/۹۹          |
|               | کارشناسی ارشد به بالا | -۲/۵۸          | ۰/۹۵           | -۵/۲۹    | ۰/۱۱    | ۰/۰۶          |
| کارشناسی      | دیپلم                 | -۰/۷۴          | ۰/۷۴           | -۲/۸۶    | ۱/۳۶    | ۰/۸۰          |
|               | کاردانی               | ۰/۱۴           | ۰/۶۲           | -۱/۶۳    | ۱/۹۱    | ۰/۹۹          |
|               | کارشناسی ارشد به بالا | -۲/۴۴          | ۰/۸۰           | -۴/۷۳    | -۰/۱۵   | ۰/۰۳          |
| کارشناسی ارشد | دیپلم                 | ۱/۷            | ۱/۰۳           | -۱/۲۳    | ۴/۶۳    | ۰/۴۴          |
|               | کاردانی               | ۲/۵۸           | ۰/۹۵           | -۰/۱۱    | ۵/۲۹    | ۰/۰۶          |
|               | کارشناسی              | ۲/۴۴           | ۰/۸۰           | ۰/۱۵     | ۴/۷۳    | ۰/۰۳          |

### نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد، عوامل محتوایی نسبت به عوامل فرایندی از تأثیر بیشتری در محیط کار کتابداران کتابخانه‌های عمومی فارس برخوردار است. این یافته با نتایج ایزدی (۱۳۹۰) ناهمسو است. این ناهمسانی را می‌توان در این دانست که کتابداران کتابخانه‌های عمومی عوامل انگیزاننده و مشوق کم‌تری نسبت به کارکنان دانشگاهی دارند. این نظریه‌ها درصدد یافتن عواملی است که رفتار کتابداران را برای انجام کار فعال می‌سازد و آغازگر رفتارند. بنابراین، هنوز

عوامل انگیزشی محتوایی برای ایجاد انگیزش در آنان به قدر کافی فراهم نشده است. در نتیجه بین ایجاد عوامل انگیزشی با عوامل فرایندی و چگونگی اجرای آن فاصله وجود دارد.

بر اساس یافته‌های پژوهش، خرده‌عوامل محتوایی مؤثر در انگیزش از دید کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس به ترتیب شامل عوامل انگیزش - بهداشت، نظریه Z، سلسله‌مراتب نیازها، نیازهای سه‌گانه و عزت نفس هستند. این نتایج با یافته‌های ایزدی (۱۳۹۰)، بالدوندادو (۲۰۰۹) و حیدری (۱۳۸۸) همسو است.

بر طبق عامل انگیزش - بهداشت به عنوان نخستین عامل مؤثر از بین عوامل محتوایی انگیزش، عوامل انگیزشی عوامل محرک درونی است که به موجب آن فرد وادار به انجام کار یا رفتاری می‌گردد؛ در واقع عواملی هستند که مربوط به خود فرد است نه محیط (گرین و همکاران، ۲۰۰۰). این عوامل عبارت است از مسئولیت‌های شغلی، رشد و ترقی در کار، موفقیت، توانایی انجام کار. عوامل بهداشتی که دربرگیرنده عوامل امنیت شغلی، ارتباط با سرپرست، شرایط کار، روابط متقابل با همکاران، و حقوق و دستمزد هستند بر فعالیت‌ها و رفتار کتابداران برای ادامه کار در کتابخانه‌ها تأثیر می‌گذارند. همان‌طور که پیش‌تر گفتیم این عوامل در جلوگیری از نارضایتی حایز اهمیت است، اما به رضایت خاطر منجر نمی‌شود. پپ<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) نیز در مطالعه‌اش نتایج مشابهی در مورد رابطه بین عوامل انگیزشی بیرونی و سطوح رضایت شغلی به‌دست آورد. همچنین حیدری (۱۳۸۸) درباره امنیت شغلی به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل ایجاد انگیزه و رضایت شغلی در کارمندان نتیجه مشابهی به‌دست آورد.

بالدوندادو (۲۰۰۹) نیز در پژوهشی روی کارکنان نسل Y و نظریه دوعاملی، نیاز به مدیریت مؤثر کارکنان را مهم و ایجاد انگیزه در آنان را از وظایف مدیران دانست. مالاییا و یاداپادیتایا (۲۰۰۹) نیز در پژوهشی درباره ایجاد انگیزه در کتابداران دانشگاهی در کارناتاکا ماهیت شغل و احساس ارزش فردی را دارای بیشترین تأثیر یافتند. همچنین جوزف (۲۰۱۰) در یک مطالعه موردی انگیزه نیروی انسانی در محیط کار را در یک شرکت انتفاعی مورد بررسی قرار داد و دریافت آنچه منابع انسانی را با انگیزه می‌کند به زمینه‌ای از مسائلی که در محیط کارشان است مربوط می‌شود.

1. Michael Pepe

طبق نظریه Z، استخدام بلندمدت برای کارکنان امنیت شغلی به وجود می‌آورد؛ تعهد سازمانی را بالا برده و آنان را جزیی از سرمایه سازمانی قلمداد می‌کند. فرایند ارتقای بطئی، فرصت کسب تجارب وسیع در فعالیت‌ها و احراز نقش‌های متنوع را برای کارکنان به ارمغان می‌آورد (هوی و همکاران، ۱۹۸۷؛ نقل در نائلی، ۱۳۷۳). این عوامل به عنوان دومین گزینه انتخابی برای کتابداران از اهمیت خاصی برخوردار است. نتایج پژوهش اخوتی و همکاران (۱۳۷۹) نیز در بررسی عوامل انگیزشی مؤثر بر عملکرد کتابداران شهر کرمان، اهمیت عوامل این نظریه را نشان داد.

مطابق نظریه سلسله‌مراتب نیازها، مدیران با تجزیه و تحلیل نظریه‌ها، نگرش‌ها، کیفیت و کمیت کار کارکنان و شرایط شخصیتی می‌توانند برای شناسایی سطح نیاز کارکنان، اقدام مقتضی را انجام دهند و در محیط کاری فرصت‌هایی را فراهم آورند تا به کارکنان اجازه دهند نیازهای خود را برآورده سازند (مقیمی، ۱۳۸۵، نقل در ساعتچی و همکاران، ۱۳۸۷). این نتیجه با یافته‌های نقش‌بندی (۲۰۱۲) که نیاز به امنیت را در تحقیقش جزء مهم‌ترین عوامل به‌دست آورد همسو است.

عوامل نیازهای سه‌گانه و عزت نفس به عنوان آخرین مورد از عوامل محتوایی مؤثر بر انگیزش کتابداران کتابخانه‌های عمومی فارس در یک رتبه مطرح شدند. مدیران می‌توانند با شناسایی ویژگی‌های فردی کارکنان و محول نمودن کارها بر اساس آن، انگیزش لازم را در کارکنان فراهم آورند. کارکنانی که نیاز به کسب موفقیت دارند، همیشه به دنبال موقعیت‌هایی هستند که بتوانند مسئولیت حل مسائل را برعهده گرفته و به موفقیت برسند. کارکنانی که نیاز به کسب قدرت دارند، گرفتن پست‌ها و مناصب بالاتر را وسیله‌ای برای کسب قدرت بیشتر می‌دانند. برای این عده، کیفیت کارها و مؤثر بودن عملکرد زیاد مطرح نیست و بیشتر به قدرت فکر می‌کنند. کارکنانی که نیاز به ایجاد ارتباط و وابستگی و تعلق خاطر داشتن در آنها قوی‌تر است، تمایل دارند در سازمان با احترام با آنها برخورد نمایند، از طرف جمع پذیرفته شوند و برای به وجود آوردن رابطه دوستانه و صمیمی با دیگران تلاش می‌کنند (رایبیتز، ۱۳۷۴، نقل در ایزدی، ۱۳۹۰).

درباره عزت نفس می‌توان گفت، اگر چه افراد در جست‌وجوی پول بیشتر هستند، ولی در عین حال می‌خواهند عزت نفس آنها هم حفظ شود و این چیزی است که برای بسیاری از کارکنان

قابل دسترس نیست. تجربه نشان داده است که تحسین کارکنان موجب می‌شود تا آنان حداکثر تلاش را در انجام دادن کارها داشته باشند (نلسون، ۱۳۸۲) و کارایی آنان نیز بهبود می‌یابد.

خرده عوامل فرایندی مؤثر در انگیزش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس به ترتیب شامل عوامل مربوط به نظریه اسناد، برابری، تعیین هدف و ارزش - انتظار، تقویت، یادگیری اجتماعی، و ارزیابی شناختی شناسایی شد. این نتایج با یافته‌های ایزدی (۱۳۹۰) همسو است.

در این پژوهش، اولین عامل فرایندی مؤثر بر انگیزش کتابداران عامل اسناد شناخته شد. اگر ما بتوانیم دریابیم کتابداران برای آنچه می‌بینند چگونه علت‌هایی فراهم می‌آورند آن گاه خواهیم توانست که رفتار آنان را دقیق‌تر پیشگویی کنیم. عامل برابری به عنوان دومین مورد، بیشترین تأثیر را بر انگیزه و رضایت کتابداران دارد. بنابراین توجه به عدالت در دریافت حقوق و پاداش به خود کتابداران و در مقایسه خود با دیگران در کتابخانه‌های عمومی حائز اهمیت است.

سومین مورد از عوامل فرایندی مؤثر بر انگیزش کتابداران عوامل تعیین هدف و ارزش انتظار هر دو در یک مرتبه می‌باشد. اگر هدف‌های خاص تعیین شوند، بازدهی بسیار بیشتر خواهد بود. مشخص کردن هدف، به خودی خود به عنوان یک انگیزه درونی عمل خواهد کرد. بازخور نمودن نتیجه عملکرد باعث می‌شود که افراد کارها را بهتر انجام دهند؛ زیرا فردی که از نتیجه عملکرد خود آگاه شود، متوجه نقاط ضعف و تفاوت بین آنچه انجام داده و آنچه بایستی انجام می‌داد، می‌شود. اگر افراد در فرایند تعیین هدف مشارکت داده شوند، حتی اگر آن اهداف سخت و مشکل هم باشند، بهتر آن را می‌پذیرند (رابینز، ۱۳۸۷). اهداف در صورتی برانگیزاننده هستند که قابل دسترس باشند. بنابراین، باید با انتخاب مؤثر و برنامه‌های آموزشی همراه باشند تا کارکنان بتوانند مهارت‌های لازم را کسب کنند (استوارت و براون، ۱۳۹۰).

در این پژوهش طبق نظریه انتظار، انگیزش نتیجه ادراکی است که با مقایسه آنچه کارکنان انتظار آن را دارند و آنچه واقعاً به دست می‌آورند، برایشان حاصل می‌شود. طبق این نظریه افراد زمانی دست به اقدام می‌زنند که هم احتمال رسیدن به نتیجه مطلوب وجود داشته باشد و هم نتیجه به قدر کافی برانگیزاننده باشد. بنابراین، انگیزه انجام کار به نتیجه مورد انتظار و جذابیت آن نتیجه بستگی دارد. این عوامل در یافته‌های پژوهش اخوتی و همکاران (۱۳۷۹) از نظر کتابداران برای افزایش انگیزه دارای اهمیت بوده است.

رتبه بعدی مؤثر بر انگیزش کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس مربوط به عوامل تقویت و یادگیری اجتماعی، هر دو با هم، می‌باشد. مدیر آنچه را پاداش می‌دهد در حقیقت تقویت می‌کند. (نلسون، ۱۳۸۲). اگر رفتار فرد تقویت شود؛ آنها در راه تأمین هدف، در مقایسه با مواردی که نوع رفتار تقویت نشود، تلاش‌های بیشتری به عمل می‌آورند (رابینز، ۱۳۸۸).

در بحث نظریه یادگیری اجتماعی، انسان استعداد زیادی در یادگیری مشاهده‌ای دارد که به وی اجازه می‌دهد، الگوهای رفتاری ویژه‌ای را برای خود به وجود آورد. او انگیزش نسبت به بعضی از عوامل محیطی را یاد می‌گیرد و با تقلید یا سرمشق قرار دادن دیگران پاسخ‌های متناسب عاطفی را می‌آموزد. اگر انسان متوجه شود که الگوی مورد نظر وی در رابطه با رفتار ویژه‌ای تقویت می‌شود، خود وی نیز همان رفتار را انجام می‌دهد و اگر الگوی او در قبال رفتارش تنبیه گردد، از پیروی رفتار الگو خودداری می‌نماید (نائل، ۱۳۷۳).

در عامل ارزیابی شناختی به عنوان آخرین مرتبه از مجموعه عوامل فرایندی مؤثر بر انگیزش کتابداران، پاداش‌های درونی مثل پیشرفت، مسئولیت و شایستگی با محرک‌های برونی مثل حقوق زیاد، ارتقای شغلی، داشتن رابطه خوب با سرپرست و شرایط شادی بخش رابطه دارد (رابینز، ۱۳۸۷).

بنابر آنچه بیان شد، عوامل فرایندی مختلف در ایجاد انگیزش برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس مؤثر است. ایجاد زمینه برای هموار ساختن فرایند ایجاد انگیزه بسیار مهم است. نظارت محیط کار از طریق پیش‌بینی رفتار دیگران، برقراری عدالت و برابری در پرداخت، اهداف مشخص، باور کارکنان به این که تلاش‌شان بدون پاداش نخواهد ماند، تقویت انگیزه، و دادن پاداش درونی از طریق پاداش بیرونی مواردی هستند که می‌بایست مدیران کتابخانه‌های عمومی بدان توجه ویژه داشته باشند.

نتایج پژوهش نشان داد، عوامل انگیزشی محتوایی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس تحت تأثیر جنسیت تغییر نمی‌یابد. این نتایج با یافته‌های ایزدی (۱۳۹۰)، و انجم‌روز (۱۳۸۳) همسو است و باز همان طور که اودیو<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) در تحقیق خود از نتیجه یافته‌های پژوهش دمیرل<sup>۲</sup> می‌گوید، با یافته‌های وی نیز همسو است. همچنین جنسیت بر خرده عوامل فرایندی نیز تأثیرگذار نبود.

1. Adio

2. Demirel

یافته‌ها نشان می‌دهد، از دیدگاه کتابداران عمومی فارس سابقه کار بر اهمیت عوامل انگیزشی محتوایی و فرایندی تأثیری نداشته است. این نتایج با یافته‌های ایزدی (۱۳۹۰) همسو و با نتایج انجم‌روز (۱۳۸۳) و استوار و همکاران (۱۳۸۲) ناهمسو است. در توجیه علت ناهمسانی می‌توان گفت که کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی در طول سنوات خدمت، ارتقای شغلی و تغییر قابل ملاحظه‌ای در شرایط کاریشان مشاهده نمی‌کنند. بنابراین، سابقه کار بر افزایش یا کاهش انگیزش آنان تأثیرگذار نیست.

همچنین، میزان تحصیلات کتابداران بر اهمیت عوامل انگیزشی در محیط کار به استثنای خرده‌عامل نیازهای سه‌گانه تأثیرگذار نیست. این تفاوت بین کتابداران دارای سطح تحصیلی کارشناسی با کارشناسی ارشد به بالا مشاهده شد. کتابداران با مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد به بالا برای خرده‌مقیاس نیازهای سه‌گانه اهمیت بیشتری قائل بودند. این نتایج با یافته‌های ایزدی (۱۳۹۰)، و استوار و همکاران (۱۳۸۲) همسو، و با نتایج حیدری (۱۳۸۸)، و انجم‌روز (۱۳۸۳) ناهمسو است. بنابراین، در کتابداران دارای سطح تحصیلات کارشناسی ارشد به بالا نیاز به پیشرفت، قدرت و مسئولیت، و نیاز به داشتن ارتباط و احترام نسبت به کتابداران دارای مدرک کارشناسی بیشتر است. این امر را با توجه به میل انسان به کمال‌گرایی و پیشرفت نیز می‌توان ذکر کرد.

در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس عوامل انگیزشی محتوایی که عوامل برانگیزاننده محسوب می‌شوند، نقش بیشتری نسبت به عوامل فرایندی ایفا می‌کنند. فراهم کردن زمینه‌های لازم برای تقویت عوامل برانگیزاننده و ایجاد انگیزه در کتابداران تأثیرگذارتر است، نسبت به اینکه، این عوامل به وجود آورنده انگیزه به چه طریقی ایجاد شود و چگونه ادامه یابد. در مجموع در مورد عوامل محتوایی انگیزش، نیازهای اساسی از جمله حقوق و امنیت شغلی و رفع نیازهای معیشتی نسبت به عواملی چون پذیرش اجتماعی فرد، شهرت داشتن به درستکاری، و برتری داشتن نسبت به دیگران، برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان فارس از اهمیت بیشتری برخوردار است. این امر نشان می‌دهد که برای ایجاد انگیزه در کتابداران، توجه بیشتر به نیازهای اولیه و سطوح پایین ضروریست؛ تا زمینه برای تمایل و تأمین نیازهای سطوح بالاتر و عزت نفس فراهم گردد. رفع نیازهای سطوح بالا در کارکنان نتایج مفیدی برای سازمان‌ها به همراه دارد که کتابخانه‌های عمومی نیز از این امر مستثنی نیستند.

در مورد عوامل فرایندی انگیزش به ترتیب اهمیت برای کتابداران توجه به مواردی ضروریست؛ اینکه چگونه علل رفتار خود و دیگران را تفسیر کنیم، به پیش‌بینی رفتارها و کنترل بر محیط کمک می‌کند. توجه به مقدار پاداشی که به کارمندان داده می‌شود، به نسبت مقدار کاری که انجام می‌دهند و نسبت به دیگران عامل مهمی در این فرایند است. تعیین هدف مشخص، ایجاد باور در کارکنان که تلاش آنها بی نتیجه نخواهد بود، ایجاد زمینه مشارکت کتابداران در تعیین اهداف، تشویق کارکنان در برابر کارهای مطلوبی که انجام می‌دهند، و در نهایت ایجاد انگیزه و پاداش درونی به کارکنان از طریق محرک‌های بیرونی مثل حقوق، برای بسترسازی مناسب در جهت هموار کردن فرایند انگیزش از طریق عوامل فرایندی مؤثر است.

با توجه به شرایط و موقعیت‌های مختلف فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی عوامل انگیزشی گوناگون تأثیرات متفاوتی بر انگیزش کارکنان می‌گذارند. از این رو، مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با برنامه‌ریزی‌های راهبردی و در نظر گرفتن چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در جهت رسیدن به اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت این نهاد تلاش نمایند؛ این امر مستلزم در نظر گرفتن شرایط سازمانی و منابع انسانی کارآمد و با انگیزه است. و با فراهم نمودن بستر مناسب برای ایجاد عوامل انگیزشی و چگونگی اعمال این عوامل است که به تحقق اهداف نزدیک خواهیم شد.

### پیشنهادهای

۱. در برنامه‌ریزی برای منابع انسانی کتابخانه‌ها، از مجموعه عوامل انگیزشی مختلف، عوامل محتوایی بیش از عوامل فرایندی مورد توجه قرار گیرد؛
۲. تلاش در جهت شرایطی که انگیزه در کتابداران ایجاد شود، بسیار ضروری است و در این راستا روش اجرای آن در مرحله دوم اهمیت قرار دارد؛
۳. در خصوص عوامل محتوایی توجه به عوامل انگیزشی مربوط به انگیزش - بهداشت در اولویت قرار گیرد. در ضمن اینکه توجه به سایر عوامل انگیزشی نیز به ترتیب رتبه ضروری است؛
۴. در زمینه عوامل انگیزشی فرایندی بهتر است عامل اسناد در اولویت قرار داده شود و نیز سایر عوامل با توجه به رتبه‌بندی نتایج در برنامه‌ریزی برای کتابخانه‌ها مدنظر قرار گیرد؛

۵. فراهم نمودن امکان پیشرفت به طور خاص برای کتابداران دارای مقاطع تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر و سپردن مسئولیت امور به آنان؛
۶. نظرسنجی از کتابداران به صورت شفاهی و کتبی درباره چگونگی مدیریت بهتر کارکنان؛
۷. در نظر گرفتن عوامل مؤثر بر انگیزش به طور یکسان در کتابداران با هر میزان سابقه کار.

## منابع

- آتش پور، حمید (۱۳۷۵). انگیزش در کار (مفهوم انگیزش و نظریه‌ها). فولاد، ۱۶ و ۱۷، ۴۲-۵۰.
- اخوتی، مریم؛ حق دوست، علی اکبر و محسنی، محبت (۱۳۷۹). بررسی عوامل انگیزشی مؤثر بر عملکرد کتابداران شهر کرمان. همایش سراسری کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی. تهران: کتابدار.
- استوار، رحیم؛ موسوی، عبد محمد؛ غفاریان شیرازی، حمیدرضا و عباسی مقدم، محمدعلی (۱۳۸۲). بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش کارکنان دانشگاه علوم پزشکی یاسوج از دیدگاه کارکنان و مدیران دانشگاه. *ارمغان دانش*، ۸ (۳۱)، ۲۱-۲۶.
- استوارت، گرگ ال. و براون، کنت جی. (۱۳۹۰). مدیریت منابع انسانی: پیوند استراتژی و عمل. ترجمه سید محمد اعرابی و مرجان فیاضی. تهران: مهکامه.
- انجم‌روز، رضا (۱۳۸۳). بررسی عوامل مؤثر بر انگیزش شغلی مربیان تربیتی شهر کرمان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز، شیراز.
- ایزدی، کبری (۱۳۹۰). ارزیابی عوامل محتوایی و فرایندی مؤثر بر انگیزش کارکنان ستادی دانشگاه شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز، شیراز.
- تاری، خداوردی (۱۳۸۶). مدیریت و سرپرستی سازمان. تبریز: هنر اول.
- جعفری، رضا (۱۳۷۰). انگیزه‌های مادی و معنوی در سازمان (مقاله‌هایی درباره مبانی رفتار سازمانی و انگیزش). تهران: مرکز آموزش مدیریت صنعتی.
- حیدری، آزاده (۱۳۸۸). بررسی نقش مدیریت منابع انسانی و روابط کار بر توسعه و بهبود خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی. گزیده مقالات نهمین همایش سراسری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه الزهراء (س). تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۷). رفتار سازمانی مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها. ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی (جلد ۱). تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۸). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ساعتچی، محمود؛ قاسمی، نوشاد و نمازی، سمیه (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۱ (۲)، ۱۵۳-۱۷۵.
- سیف، علی اکبر (۱۳۷۰). روان‌شناسی پرورشی. تهران: آگاه.
- شهبازی، محمد؛ عنصری، آرش و جواهری کامل، مهدی (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نیروهای پلیس. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۶ (۲۶)، ۸۹-۱۰۳.
- لاجوردی، محمدرضا (۱۳۸۲). مدیریت انگیزش. مجله مدیریت. ۷۵ و ۷۶، ۴۲-۴۸.
- مشبکی، اصغر و روحانی، محمدحسین (۱۳۸۷). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: اقبال.
- نائلی، محمدعلی (۱۳۷۳). انگیزش در سازمان‌ها. اهواز: دانشگاه شهید چمران.
- نلسون، باب (۱۳۸۲). اصول مهم انگیزش. ترجمه حبیب‌اله شاهرکنی. توسعه مدیریت، ۴۹، ۲۳-۲۵.

#### References

- Adio, Gboyega & Popoola, S. O. (2010). Job Satisfaction and Career Commitment of Librarians in Federal University Libraries in Nigeria. *Library Review*, 59 (3), 175-184. Retrieved March 11, 2012, from: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1846929>
- Baldonado, A. M. & Spangenburg, J. (2009). Leadership and the Futhure: Gen Y Worker and Two-factor Theory. *The Journal of American Academy of Busines*, 15 (1), 99-104. Retrieved December 16, 2012, from: <http://proquest.umi.com>
- Green, Jamie; Chivers, Barbara & Mynott, Glen (2000). In the Librarian's Chair: An Analysis of Factors which Influence the Motivation of LibraryS and Contribute to the Effective Delivery of Services. *Library Review*, 49 (8), 380-386.
- Islam, R. & Ismail, A. Z. H. (2008). Employee Motivation: A Malaysian Perspective. *International Journal of Commerce and Management*, 18 (4), 344-362.
- Joseph, K. (2010). Human Resources Motivation in a Workplace, A Case Study of a Utility Company in Abidjan, Cote D Ivoire. *Interdisciplinary. Journal of Contemporary Research in Business*, 1 (12), 151-159.
- Mallaiah, T. Y. & Yadapadithaya, P. S. (2009). Intrinsic Motivation of Librarians in University Libraries in Karnataka. *Journal of library & information technology*, 29 (3), 36-42. Retrieved October 23, 2012, from: <http://proquest.umi.com>
- Pepe, M. (2010). The Impact of Extrinsic Motivational Dissatisfiers On Employee Level Of Job Satisfaction And Commitment Resulting In The Intent To Turnover. *Journal of Business & Economics Research*, 8 (9), 99-107. Retrieved October 21, 2012, From: <http://proquest.umi.com>

- Saarti, J. & Arja, J. (2011). Bringing out the Best of Everyone: A Systematic Approach to the Workplace Coaching and Learning at the Kuopio University Library, Finland. *Library Management*, 32 (8/9), 579-588.
- Sweeney, P. D. & McFarlin, D. B. (1993). Workers' Evaluations of the 'Ends' and the 'Means': an Examination of Four Models of Distributive and Procedural Justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 55 (1), 23-40.
- Urea, R. & Muscalu, A. (2012). Professional Motivational Structures Reflected in the Communication Style. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 47, 699-703.

---

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

عبداللهی، معصومه؛ جوکار، عبدالرسول؛ ترک‌زاده، جعفر و شیخ‌الاسلامی، راضیه (۱۳۹۴) بررسی عوامل محتوایی و فرایندی مؤثر بر انگیزش کتابداران کتابخانه‌های عمومی فارس. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۱ (۴)، ۶۰۵-۶۲۷.