

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: perspectiva de bibliotecários de uma Universidade Estadual

Célia Maria Camargo Campos
UNICAMP

Cibeli Martins Domingues
UNICAMP

Eunice Mancebo Rodrigues
Bolsista CNPq

Nirlei Maria Oliveira
Bolsista do CNPq

RESUMO

CAMPOS, C.M.C.; DOMINGUES, C.M.; RODRIGUES, E.M. & OLIVEIRA, N.M. Satisfação no trabalho:

Para verificar aspectos relativos à satisfação com o trabalho, foi aplicado a 20 bibliotecários de Universidade Estadual a **Escala multidimensional de Satisfação no Trabalho**, de sete pontos. Várias dimensões do trabalho tiveram avaliação média. Avaliação negativa marcante ocorreu para baixa remuneração e possibilidades de promoção. Houve indicações parciais de satisfação com os aspectos físicos e humanos do ambiente de trabalho. A qualidade de condições para o trabalho tenderam a ter avaliação positiva.

Palavras-chave: satisfação no trabalho; bibliotecários; biblioteca universitária.

INTRODUÇÃO

A satisfação que as pessoas sentem em suas ocupações ou funções é, em grande parte, consequência da medida em que

vários aspectos de suas situações de trabalho tendem a ser relevantes para os seus sistemas de valores, no que concerne a suas funções.

"A satisfação das pessoas com seu trabalho é uma das mais importantes variáveis relacionadas com o comportamento organizacional e a qualidade de vida" (SHOUKSMITH et al. 1990, p.335).

A satisfação no trabalho é, obviamente, uma matéria restritamente de ordem individual. Os indivíduos procuram trabalhos com aspectos que são relacionados com os seus próprios sistemas de valores; uns dão maior valor à segurança, alguns à renda, outros ao tipo de trabalho. Embora os indivíduos variem em seus quadros de valores, há, às vezes, uma leve uniformidade nos valores dos indivíduos de grupos específicos.

O conhecimento dos sistemas de valores dos empregados pode ser de grande auxílio à administração, no tocante à elaboração de programas de pessoal e garantir melhor produtividade.

Como lembram JESUP & JESUP (1977) o ser humano atua como processador de informação. Desta forma, defronta-se com situações variadas em seu trabalho e tem de ajustar o seu comportamento a elas. Como ser social, é influenciado pelos grupos de pessoas com que trabalha e pela organização em que atua profissionalmente. Como pessoa em desenvolvimento, o seu auto conceito é, em parte, reflexo do que pensa de si mesmo como trabalhador. Como indivíduo, leva para o trabalho suas capacidades e motivos. Entretanto, vale lembrar que o ser humano possui também capacidade para mudar sua situação de trabalho, buscar harmonizá-la dentro do possível com sua capacidade e objetivos.

No campo da biblioteconomia há poucos estudos sobre o nível de satisfação do bibliotecário com seu trabalho. Num levantamento realizado por WITTINGLOW & MITCHESON (1984) Apud ABATH (1987) entre, aproximadamente, seis mil artigos sobre a satisfação no trabalho, seis tratavam de satisfação de bibliotecários, tendo usado cada um destes estudos medidas diferentes as quais forneceram respostas para vários aspectos do problema.

A satisfação no trabalho está relacionada com o comportamento e a produtividade, com índices de absenteísmo e de renovação de pessoal.

Falta uma definição clara e geralmente aceita de satisfação no trabalho, e o conceito em muitos casos é análogo ao *"tantas vezes usado mais essencialmente e indefinido conceito de moral"* (HINRICHS, 1968 apud DAVIES & SCHACKETON, 1977, p.25).

Autores diversos enfatizaram certo número de fatores específicos relacionados com aspectos da situação de trabalho, como: salário, qualidade de supervisão, oportunidades de promoção, status e conteúdo do serviço.

HERZBERG (1968), usando a técnica do incidente crítico, verificou que satisfação e insatisfação não constituem dois extremos opostos do mesmo contínuo, mas são dimensões separadas, influenciadas por diferentes fatores na situação de trabalho.

Fatores extrínsecos ou higiênicos, como salários, condições de trabalho e qualidade de supervisão afetam a insatisfação e os fatores intrínsecos ou motivadores, relacionados com o conteúdo do serviço, influenciam a satisfação.

Face às influências múltiplas, como lembram LINCH & VERDIN (1983), não é de estranhar que satisfação no trabalho varie de biblioteca para biblioteca e mesmo de grupo para grupo da mesma instituição.

A designação de tarefas, organização e constante reciclagem de trabalho seriam fatores válidos para se entender porque alguns bibliotecários de departamentos específicos são mais realizados com seu trabalho do que outros colegas de outros setores da biblioteca.

Recentemente tem-se procurado estudar a relação entre satisfação no trabalho e qualidade do serviço da biblioteca que são determinados por fatores ligados à satisfação das pessoas que trabalham no lugar. Há carência de pesquisa em bibliotecas especializadas.

O trabalho em bibliotecas e em serviços de informação envolve um grande número de variáveis; desde o bem estar no

ambiente, sistema organizacional de promoção, motivação, autonomia, salário, auto-realização, relações humanas.

A biblioteca universitária, objeto do presente estudo, atende à comunidade acadêmica em que está instalada, obedece à política traçada pela Diretoria da Instituição de Ensino. Apresenta-se à sociedade como o retrato, o espelho do interesse da sua comunidade, tanto na organização estrutural, acervo e mesmo nos recursos humanos. Isto significa dizer que, além de pessoal técnico qualificado, também é preciso pessoal de apoio, com política de promoção, levando-se em conta a motivação e portanto a satisfação no seu ambiente de trabalho.

No Estado de São Paulo as Universidades Estaduais têm suas bibliotecas estruturadas em sistemas, isto é, obedecendo a um plano comum, com objetivos definidos, interdependência entre si, com a coordenação de uma unidade aceita como cabeça do sistema.

A satisfação profissional do indivíduo é assegurada, quando há responsabilidade de planejar e administrar conjuntamente empregado versus empregador.

O principal objetivo desta pesquisa é analisar os aspectos relacionados com a satisfação no trabalho, tais como: salário, oportunidades de ascensão, relacionamento entre pessoas e entre chefias, como também a ambiência, e estabelecer o perfil de satisfação de bibliotecários, verificando aspectos da satisfação com o trabalho em si; caracterizando satisfação em relação às condições físicas e percepção quanto à influência das condições no trabalho em relação a atitudes para com o mesmo e como elas afetam a atuação profissional.

MÉTODO

Estudou-se uma amostra de bibliotecários de uma Universidade Estadual do Estado de São Paulo, num total de 20 bibliotecários distribuídos entre a Biblioteca Central e as Seccionais, que formam o Sistema de Bibliotecas. A amostra ficou constituída por 23,5% da população, sendo que o universo constituído de 85, sendo 39 pertencendo à Biblioteca Central e 46 às Bibliotecas Seccionais.

Todos os sujeitos eram do sexo feminino, a média de idade era de 36,3 anos e a média de tempo de trabalho na profissão era de 11,5 anos no momento da coleta.

Os dados básicos foram obtidos através da "Escala Multidimensional de Satisfação no Trabalho" de autoria de SHOUKSMITH, PAJO & JEPSEN (1990), traduzida por WITTER.

O instrumento foi dividido em partes de acordo com assuntos agrupados: salário, oportunidades de trabalho, colaboradores, relacionamento interpessoal, com superior imediato, e condições físicas do trabalho.

O instrumento aplicado compreende uma escala de sete pontos, variando do conceito de discordo fortemente (1) a concordo fortemente (7) contendo duas partes. A primeira foi dividida em cinco grandes tópicos variando de quatro a oito subitens. A segunda foi dividida em cinco perguntas com cinco opções de respostas cada uma, tendo somente uma alternativa de escolha.

Todos os questionários entregues foram devolvidos nos prazos estipulados de dois dias não havendo dificuldades no preenchimento das respostas, uma vez que a orientação para o preenchimento estava clara e objetiva.

RESULTADO

Os resultados das questões isoladas (2ª parte do questionário) foram enfocados primeiro por tratarem de aspectos mais particulares.

Tabela 1 - Satisfação em relação às condições físicas

ITEM	ALTERNATIVAS	F	%
1	Extremamente satisfeito	1	5
2	Bem satisfeito	5	25
3	Moderadamente satisfeito	9	45
4	Um pouco satisfeito	-	-
5	Insatisfeito	5	25
TOTAL		20	100%

A TABELA 1 apresenta dados relativos à percepção dos sujeitos quanto às condições físicas do trabalho, embora houvesse a possibilidade de indicarem alternativas **“um pouco satisfeito”** ninguém a escolheu.

Os dados obtidos mostram que a maior concentração foi em **“moderadamente satisfeito”** com 45%, vindo a seguir **“bem satisfeito”** com 25% e **“insatisfeito”** com 25%.

Para análise dos dados recorreu-se ao teste de homogeneidade X tendo-se por n.g.l. = 3 X = 7,82. No presente caso foi obtido 32,00, portanto maior que o valor crítico, permitindo concluir que a distribuição significativamente não é homogênea, ou seja, houve uma tendência para centralizar as respostas em **“moderadamente satisfeito”**

Tabela 2 - Influência do meio em relação ao trabalho

ITEM	ALTERNATIVAS	F	%
1	Uma influência muito desagradável	-	-
2	Uma influência ligeiramente desfavorável	6	30
3	Uma influência neutra	6	30
4	Uma influência favorável	8	40
5	Uma influência muito favorável	-	-
TOTAL		20	100%

A TABELA 2 apresenta dados relativos à opinião dos sujeitos quanto à influência do meio em relação ao trabalho. As alternativas **“uma influência muito desfavorável”** e **“uma influência muito favorável”** não foram escolhidas pelos sujeitos. A maior concentração ocorreu para a alternativa **“uma influência favorável”**, com 40%, vindo a seguir das alternativas dois e três - **“uma influência ligeiramente desfavorável e uma influência neutra”** com 30% cada.

Para a análise dos dados recorreu-se ao teste de homogeneidade X, tendo-se por n.g.l. = 2 e X = 5,99. No presente caso, obteve-se 3,33 portanto menor que o valor crítico permitindo concluir pela não rejeição H_0 , ou seja, nenhuma das possibilidades de respostas efetivas foi prevalente.

Tabela 3 - Influência das condições físicas no trabalho

ITEM	ALTERNATIVAS	F	%
1	Muito desagradável	1	5
2	Desagradável	2	10
3	Nem desagradável nem agradável	8	40
4	Agradável	7	35
5	Muito agradável	2	10
TOTAL		20	100%

Os dados apresentados na TABELA 3 são relativos à influência das condições físicas no trabalho, sendo a alternativa três "nem agradável nem desagradável" a de maior concentração (40%), seguida da alternativa quatro "agradável" (35%), vindo a seguir, com 10%, as alternativas um e cinco "muito agradável", por último ficou o item "muito agradável" com 5%.

Para a análise dos dados recorreu-se ao mesmo teste estatístico tendo-se por $n.g.l = 4$ $X = 9,49$, obtendo-se um total de 52,50, portanto, maior que o valor crítico o que possibilita a conclusão de que houve uma distribuição significativa centralizada na resposta em "nem agradável nem desagradável".

Tabela 4 - Condições físicas do ambiente

ITEM	ALTERNATIVAS	F	%
1	Muito pobres	-	-
2	Relativamente pobres	2	10
3	Nem pobres nem boas	6	30
4	Razoavelmente boas	9	45
5	Muito boas	3	15
TOTAL		20	100%

A TABELA 4 apresenta os dados com relação às condições físicas do ambiente de trabalho. Embora houvesse a possibilidade de assinalar a alternativa "muito pobres" esta não foi escolhida, sendo a maior concentração na alternativa quatro "razoavelmente boas" com 45%, vindo a seguir a alternativa três "nem pobres nem boas" com 30%, depois a alternativa "muito boas" com 15% sendo em último lugar a alternativa dois "relativamente pobres".

Para a análise dos dados recorreu-se ao teste da homogeneidade, já mencionado, tendo-se por $n.g.l. = 3$, $X = 7,82$

obtendo-se um total de 29,00. Portanto maior do que o valor crítico. Conclui-se que a distribuição não é homogênea, ou seja, houve tendência para centralizar as respostas na alternativa "razoavelmente boas".

Tabela 5 - Influência das condições físicas em relação ao serviço

ITEM	ALTERNATIVAS	F	%
1	Elas ajudam muito	7	37
2	Ajudam pouco	3	16
3	Fazem muito pouca diferença	2	11
4	Tendem a dificultá-lo	5	27
5	Torna-o muito difícil	2	11
TOTAL		20	100%

A TABELA 5 apresenta dados relativos à influência das condições físicas do trabalho em relação ao serviço, sendo a maior concentração na alternativa "elas ajudam muito" com 37%, vindo a seguir a alternativa quatro "tendem a dificultá-lo" com 27%. A alternativa dois "ajudam pouco" recebeu 16% e a alternativa três e cinco "fazem muito pouca diferença" e "torna-o muito difícil" 11% das respostas.

Na análise dos dados, tendo-se por $n.g.l = 4$ e $X = 9,49$ obteve-se um total de 32,6 logo maior que o valor crítico, o que permite concluir que a distribuição não é homogênea, ou seja, existe uma tendência para centralizar as respostas na alternativa um "elas ajudam muito".

Na primeira parte (Figura 1) que enfoca aspectos em termos escalares, variando em sete pontos o conceito de discorda fortemente (1) à concorda fortemente (7) estipulou-se que os pontos que estão entre 3 e 5 são considerados avaliações médias. Observou-se que a grande maioria ficou situada nesta faixa.

Na faixa 1 a 3 foi observado que nenhum discorda fortemente (1) sendo o mais próximo com a média de 1,8 que diz respeito a baixa remuneração.

Com relação aos pontos 5 a 7, foi observado que os itens apresentaram maior tendência ao concordo fortemente (7), destacando-se o item que diz respeito às limitações de promoções, alcançando a média de 6,6.

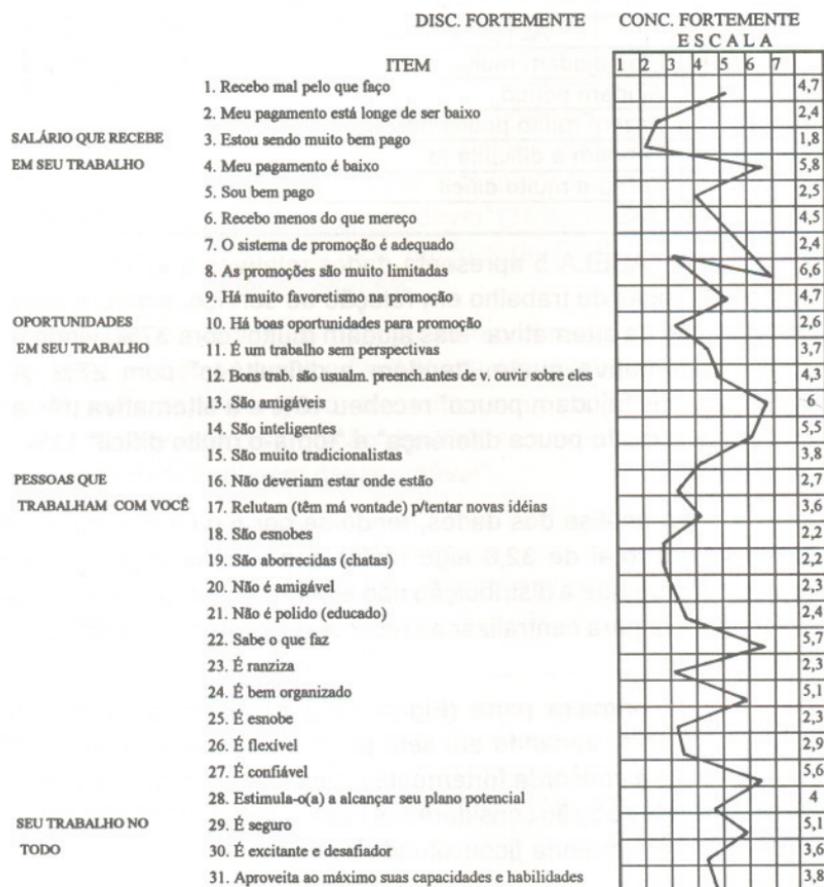


Figura 1 - Perfil de satisfação no Trabalho do Bibliotecário de Universidade Estadual

DISCUSSÃO

A proposta deste estudo foi examinar a satisfação dos bibliotecários em relação a alguns aspectos do trabalho.

Verificou-se em relação à remuneração dos bibliotecários, nível de insatisfação, o que permite sugerir aos administradores uma reestruturação no plano de cargos e salários.

O trabalho intelectual do bibliotecário deve ser incentivado, pois atualmente somente se dá o valor ao trabalho de rotina.

Segundo OLIVEIRA (1983, p.62) as atividades de rotina sujeitam os bibliotecários a regras, normas, códigos e tabelas tomando, portanto, seu trabalho mais propenso a monotonia e rotina, o que pode gerar nos profissionais uma acomodação inclusive quanto ao fator salário.

Os baixos salários do bibliotecário, a pouca importância que a sociedade dá a seus serviços aliada ao fato da profissão ser predominantemente feminina, e de não possuir uma conscientização no desenvolvimento de competição e progressão, necessitam de que o profissional reconheça a força do seu trabalho como uma mercadoria passível de troca.

Para que os profissionais acompanhem o desenvolvimento científico e tecnológico da sociedade, deve-se rever a política de incentivo e promoções no sentido de permitir a reciclagem, para a melhoria da qualidade dos serviços, estimulando o reconhecimento da profissão vinculado a uma ascensão dentro do quadro de carreira, principalmente no que se refere a Universidade Estadual, em que o profissional fim é o professor e que há desníveis de valorização com relação à importância de profissionais como os bibliotecários.

As relações humanas entre os colegas e superiores, no estudo em questão, apresentam dados que permitem inferir a existência de uma certa harmonia no ambiente de trabalho. Cabe ressaltar que a identificação do sujeito no instrumento utilizado, pode ter alterado esta afirmativa, tendo represálias de superiores e desavenças entre colegas. Mas não pode ser descartada a importância da

interação entre colegas e superiores como fator influenciador no desempenho de qualquer atividade.

Para GUZZO et al. (1985) o reconhecimento por parte do superior pode trazer efeitos benéficos no desempenho do indivíduo.

Propõe-se que a instituição promova a interação entre chefias e seus subordinados para um maior conhecimento como conseqüente melhoria da qualidade do relacionamento entre esses profissionais. Recomenda-se uma administração participativa em que os membros da equipe tomem decisões coletivas, compartilhem conhecimentos para melhoria da qualidade, quantidade e método de trabalho.

SIQUEIRA & DELA COLETA (1989) defendem que as relações interpessoais creditam uma importância substancial à amizade, atmosfera de aprovação, avaliação dos colegas de trabalho, aceitação pelo grupo, grupos de trabalho, não-hostilidade competitiva entre os empregados, respeito da administração e dos companheiros, respeito para com o instrutor e "status" no grupo.

Observa-se em relação ao trabalho em si, segundo a pesquisa, que o bibliotecário tem uma atitude de acomodamento profissional, necessitando de um maior enriquecimento dos seus conhecimentos. Para isso precisa um maior desenvolvimento de sua capacidade e competência para a progressão em suas atividades profissionais.

O que se propõe é da instituição se ater à questão, investindo na educação continuada, tomando o profissional atualizado e com maior poder de criticidade.

Conforme autores mencionados por SIQUEIRA & DELA COLETA (1989) ao tratarem do ambiente físico, para uma influência positiva do mesmo é necessário levar em consideração arranjo dos materiais e equipamentos, disposição das máquinas, condições atmosféricas, higiene, iluminação, música, ruído e ventilação.

Num ambiente de trabalho confortável as pessoas se relacionam melhor entre si e tem mais estímulo para o trabalho.

Segundo JOHNSON (1976, apud KOYS & DECOTTIS, 1991) existem climas múltiplos dentro da mesma organização:

psicológico e organizacional. A vida organizacional pode ser vista de maneiras diferentes para os membros em níveis diferentes, locais diferentes ou em unidades diferentes dentro do mesmo local.

Segundo FIGUEIREDO (1991, p.4) "existe um conjunto de fatores ambientais que podem, potencialmente, ter algum tipo de efeito sobre a disposição das pessoas, influenciando diretamente no bom desempenho das atividades. Tentar corrigir ou pelo menos minimizar os efeitos destes fatores no ambiente da biblioteca pode torná-la um local mais convidativo e aumentar a produtividade tanto dos funcionários quanto dos usuários".

De acordo com os dados obtidos, neste trabalho, a maioria dos sujeitos consideram as condições desfrutadas em seu trabalho "nem agradável nem desagradável". Isto significa que o ambiente físico na maior parte das bibliotecas do sistema é bom, mas existem diferenças significantes entre elas nas instalações físicas. Uma boa solução seria que os administradores procurassem nivelar as instalações físicas de todas as bibliotecas, com padrões mínimos para que houvesse maior satisfação dos bibliotecários no seu trabalho e conseqüentemente refletir em benefício dos seus usuários.

A presente pesquisa possibilitou o levantamento e a análise da satisfação do bibliotecário com o seu trabalho e poderá ser continuada objetivando um aprofundamento da questão, fornecendo contribuição aos administradores de bibliotecas e recursos humanos não só no que se refere a um programa de ação que possa trazer maiores benefícios aos bibliotecários, usuários e conseqüentemente à própria Universidade, como também para os que elaboram leis e normas que regem as relações do homem com seu trabalho.

SUMMARY

CAMPOS, C.M.C.; DOMINGUES, C.M.; RODRIGUES, E.M. & OLIVEIRA, N.M. **Job Satisfaction: perpectives of librarianship state university.** *Trans-in-formação*, 3(1,2,3): -, 1991.

To verificate the aspects relatives to job satisfaction it was applied to 20 librarians from a University, one scale of job satisfaction, with seven

points, in order to study aspects concerning their works's conditions. Various of the dimensions of work had been medium avaliated negative avaliation occurred with payment and with aspects related to promotion. In some points like phisic and human aspects of the enviroment at work the avaliation was positive. In a general way the quality of job satisfaction was positive.

key words: Job satisfaction; librarians, university library

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABATH, Rachel J. Biblioteca universitária: uma análise do trabalho bibliotecário. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. 5., Porto Alegre, 1987. **Anais...** Porto Alegre: Biblioteca Central da UFRGS, 1987. v.1, p.357-71.
- FIGUEIREDO, Nice M. **Metodologias para promoção do uso da informação:** técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, Associação Paulista de Bibliotecários, 1990. 144p.
- GUZZO, R.A.; JETTE, R.D. & KATZELL, R.A. The effects of psychological-based intervention programs on worker productivity: a meta-analysis. **Personnel Psychology**, 38(2):275-91, 1985. Apud PEARSON, C.A.L. An assessment os extrinsic feedback on participation, role perceptions, motivation, and job satisfaction in a self-managed system for monitoring groups achievement. **Human Relations**, 44(5):517-37, 1991.
- HERZBERG, F. One more time: how do you motivate employers? **Business Review**, jan./fev., 1986.
- HINRICHES, J.A. A replicated study of job satisfaction dimensions. **Personnel Psychology**, 21:479-503, 1968. Apud DAVIES, D.R. & SHACKLETON, V.J. **Psicologia e trabalho**. Rio de Janeiro: ZAHAR, 1977. 156p.
- ILGEN, D.R.; FISHER, C.D. & TAYLOR, M.S. Consequences of individual feedback on behavior in organizations. **J.Applied Psychology**, 64:349-71, 1979. Apud PEARSON, C.A.L. An assessment of extrinsic feedback on participation, role perceptions, motivation, and job satisfaction in a self-managed system for monitoring group achievement. **Human Relations**, 44 (5):517-37, 1991.

- JESUP, Gilbert & JESUP, Helen. **Seleção e avaliação no trabalho.** Organizado por Peter Herriot. Rio de Janeiro: Zahar, 1977. 134p.
- JOHNSON, R.H. A new conceptualization of organizational climate. **Administrative Science Quarterly**, 21:95-103, 1976. Apud KOYS, Daniel J. & DECOTTIS, Thomas A. Inductive measures of psychological climate. **Human Relations**, 44(3):265-85, 1991.
- LINCH, Bervely P. & VERDIN, Jo An. Job satisfaction in libraries: relationships of the work itself, age, sex occupational group tenure, supervisory level, caree commitment, and library departament. Chicago, **Library Quarterly**, 53(4):435-47, 1983.
- OLIVEIRA, Zita Catarina P. de. **O bibliotecário e sua auto-imagem.** São Paulo: Pioneira, Brasília: INL, Fundação Nacional Pró-Memória, 1983. 98p. (Manuais de Estudo).
- SHOUKSMITH, G.; PAJO, K., JEPSEN, A. Construction of a multidimensional scale of job satisfaction. Tradução e adaptação de Geraldina Porto Witter. **Psychological Reports**, 67(2):355-64, 1990.
- SIQUEIRA, Mirlene M. Matias & DELA COLETA, José A. Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho. **Arq.Bras. Psicologia**, 41(3):51-66, 1989.
- WITTINGLOW, G.E. & MITCHESON, B. Job satisfaction among library staff. **J. Library Administration**, 5(4):61-9, Winter, 1984. Apud ABATH, Rachel J. Biblioteca universitária: uma análise do trabalho bibliotecário. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5., Porto Alegre, 1987. **Anais...** Porto Alegre: Biblioteca Central da UFRGS, 1987. v.1, p.357-71.