

Université de Montréal

L'impact du facteur occupationnel
sur la satisfaction au travail des
bibliothécaires universitaires

par

Denise De Rousselle Mauffette

École des relations industrielles

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de
Maître ès sciences (M.Sc.)
en relations industrielles

Février, 1993

© Denise De Rousselle Mauffette, 1993

Page d'identification du jury

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé:

L'impact du facteur occupationnel
sur la satisfaction au travail des
bibliothécaires universitaires

présenté par:

Denise De Rousselle Mauffette

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes:

Shimon Dolan : Président du jury
Viateur Larouche : Directeur de recherche
Clément Tremblay: Membre du jury

Mémoire accepté le: 22 mars 1993

SOMMAIRE

Le présent mémoire vise à étudier la satisfaction au travail des bibliothécaires universitaires. Nous avons administré à l'échantillon retenu, le questionnaire Inventaire de Satisfaction au Travail - - IST conçu par Larouche et Delorme en 1972 et adapté spécialement pour notre groupe occupationnel.

Les résultats obtenus nous permettent de mesurer le niveau de satisfaction des bibliothécaires à l'égard de dix-neuf (19) facteurs de leur emploi ainsi que leur niveau de satisfaction générale.

La première hypothèse de recherche porte sur la satisfaction générale des bibliothécaires, tandis que la seconde mesure le niveau de satisfaction de ce groupe de professionnels, sur les facteurs intrinsèques en comparaison avec les autres facteurs caractérisant leur emploi. Les autres hypothèses abordent l'étude du niveau de satisfaction au travail des bibliothécaires par rapport à leur différente catégorie occupationnelle.

Les résultats obtenus nous révèlent que les bibliothécaires sont en général faiblement satisfaits sauf en ce qui a trait à leur sécurité d'emploi. Les variables sexe et âge apportent peu d'éclairage lorsque recoupées avec la satisfaction au travail. Notre étude nous indique que le véritable déterminant de la satisfaction au travail des bibliothécaires dépend de leur catégorie occupationnelle.

TABLE DES MATIERES

	PAGE
IDENTIFICATION DU JURY	i
SOMMAIRE	ii
TABLE DES MATIERES	iv
LISTE DES TABLEAUX	vi
DÉDICACE	viii
REMERCIEMENTS	ix
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1. <i>La satisfaction au travail</i>	5
1.1. Pourquoi étudier la satisfaction au travail et quelles sont ses origines	5
1.2. Qu'est-ce que la satisfaction au travail?	10
1.3. Que mesure la satisfaction au travail?	15
CHAPITRE 2. <i>Le travail du bibliothécaire</i>	23
2.1. Évolution et mission des écoles de bibliothéconomie	23
2.2. Incidences des changements technologiques	26
2.3. Rôles et tâches du bibliothécaire	28
CHAPITRE 3. <i>La satisfaction au travail des bibliothécaires</i>	34
3.1. Les facteurs intrinsèques et extrinsèques du travail	34
3.2. Catégories occupationnelles	37
3.3. La satisfaction au travail des bibliothécaires	41
3.3.1. Les variables biographiques	44
i) sexe	44
ii) âge	47
3.4. L'efficacité et la satisfaction au travail des bibliothécaires	49
3.5. Formulation des hypothèses de recherche	57

CHAPITRE 4.	<i>Methodologie</i>	60
4.1.	Rappel des objectifs et présentation de l'instrument de mesure	60
4.2.	Collecte des données	63
4.2.1.	Choix de la population	63
4.2.2.	Caractéristiques de la population	65
4.2.3.	La méthode d'échantillonnage	69
4.3	Traitement statistiques	70
CHAPITRE 5.	<i>Présentation des résultats</i>	74
5.1.	La satisfaction générale des bibliothécaires	74
5.2.	Analyse factorielle	78
5.2.1.	Satisfaction par facteurs	79
5.3	Relation sexe - satisfaction au travail	80
5.4	Relation âge - satisfaction au travail	82
5.5	Relation catégorie occupationnelle - satisfaction au travail	85
Résumé	95
CHAPITRE 6.	<i>Analyse des résultats</i>	97
6.1.	Hypothèse traitant de la satisfaction générale	97
6.2.	Hypothèse traitant de la satisfaction par facteurs	101
6.3.	Hypothèse traitant de la variable "sexe"	103
6.4.	Hypothèse traitant de la variable "âge"	106
6.5.	Hypothèse traitant de la variable "catégorie occupationnelle"	110
6.6.	Discussions et recommandations	116
CONCLUSION	120
BIBLIOGRAPHIE	126
APPENDICES	135

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I:	Liste des dix-neuf (19) facteurs de l'IST et leur définition	62
Tableau II:	Source des questionnaires	65
Tableau III:	Distribution des répondants selon le sexe	66
Tableau IV:	Distribution des bibliothécaires par catégories d'âge	66
Tableau V:	Distribution des bibliothécaires selon la fonction exercée	68
Tableau VI:	Répartition de la population selon la variable âge modifiée	72
Tableau VII:	Distribution de la population selon la catégorie occupationnelle modifiée	73
Tableau VIII:	Satisfaction au travail pour l'ensemble des bibliothécaires universitaires sur les dix-neuf (19) facteurs de l'IST	75
Tableau IX:	Rangement des facteurs de l'IST du plus satisfaisant au moins satisfaisant	77
Tableau X:	Satisfaction au travail pour l'ensemble des bibliothécaires universitaires sur les six (6) facteurs de l'analyse factorielle de l'IST	80
Tableau XI:	Satisfaction au travail selon la variable sexe sur les six (6) facteurs de l'analyse factorielle de l'IST	81
Tableau XII:	Satisfaction au travail entre les bibliothécaires âgés et le groupe des 40 ans et moins sur les six (6) facteurs de l'analyse factorielle de l'IST	84
Tableau XIII:	Satisfaction au travail entre les bibliothécaires âgés et le groupe des 41 - 50 ans sur les six (6) facteurs de l'analyse factorielle de l'IST	84

Tableau XIV:	Satisfaction au travail des répondants par catégorie occupationnelle sur les six (6) facteurs de l'analyse factorielle de l'IST	86
Tableau XV:	Satisfaction au travail des répondants selon les Services au public et les Services techniques sur les six (6) facteurs de l'analyse factorielle de l'IST	88
Tableau XVI:	Satisfaction au travail pour l'ensemble des bibliothécaires universitaires de sexe féminin selon les catégories occupationnelles	89
Tableau XVII:	Satisfaction au travail pour l'ensemble des bibliothécaires universitaires de sexe masculin selon les catégories occupationnelles	90
Tableau XVIII:	Satisfaction au travail pour l'ensemble des bibliothécaires universitaires ayant moins de 40 ans, selon les catégories occupationnelles	92
Tableau XIX:	Satisfaction au travail pour l'ensemble des bibliothécaires universitaires de 41 à 50 ans selon les catégories occupationnelles	93
Tableau XX:	Satisfaction au travail pour l'ensemble des bibliothécaires universitaires de 51 ans et plus, selon les catégories occupationnelles	94

DÉDICACE

A: Annette De Rousselle

REMERCIEMENTS

Je voudrais remercier tous ceux et celles qui ont contribué, de loin ou de près, à la réalisation de ce mémoire.

Je tiens d'abord à remercier mon directeur de mémoire, Viateur Larouche, pour la qualité de son encadrement et sa disponibilité, malgré ses nombreuses occupations professionnelles.

Merci également à tous mes parents, amis et collègues de travail qui ont su m'épauler et me prodiguer des mots d'encouragements tout au long de ma maîtrise.

Finalement, je remercie Normand Poulet pour sa patience et sa précieuse contribution pour le traitement statistique de mes données.

INTRODUCTION

Les attitudes au travail préoccupent les spécialistes en relations industrielles tant praticiens que théoriciens et les nombreuses études sur la satisfaction au travail confirment bien cet état de fait. Un tel sujet est important en relations industrielles puisqu'il concerne directement les individus et leurs attitudes au travail. Comment gérer, organiser et planifier la main-d'oeuvre afin qu'elle puisse être plus productive tout en s'épanouissant dans son milieu de travail et comment améliorer son développement au sein de l'organisation?

De telles préoccupations nous amènent à vouloir étudier la satisfaction au travail chez un groupe occupationnel particulier, les bibliothécaires¹. Nous croyons que les caractéristiques de ce groupe ainsi que les conditions propres à leurs catégories occupationnelles affecteront leur satisfaction au travail. L'impact de ces variables sur la satisfaction au travail constituera l'objet de notre étude.

¹ Il est à noter que le terme «bibliothécaire» désigne tant le personnel féminin que masculin.

La présente recherche se situe dans un contexte organisationnel bien spécifique soit celui des bibliothèques universitaires. C'est à l'intérieur de ce cadre que nous étudierons le niveau de satisfaction des bibliothécaires et que nous chercherons à trouver s'il existe des dénominateurs communs pour ce groupe de professionnels en matière de satisfaction au travail.

Plusieurs motifs expliquent notre choix d'étudier la satisfaction au travail des bibliothécaires. Entre autres, le peu d'études spécifiques concernant cette population et particulièrement en milieu québécois, suscite notre intérêt et rend par ce fait, cette recherche stimulante.

De plus, l'intérêt d'approfondir ce phénomène cadre bien avec les préoccupations actuelles des gestionnaires sur la qualité de vie au travail. Nous croyons ainsi, que «mesurer» la satisfaction au travail des bibliothécaires permettra de fournir des indices susceptibles d'améliorer la qualité de vie au travail de ces professionnels, information qui sera utile aux gestionnaires puisqu'ils visent, entre autres objectifs, l'optimisation de cette qualité de vie.

Cette étude permettra également d'infirmer ou de confirmer certains mythes en matière de politiques administratives et de développement du personnel qui préconisent que la satisfaction au travail est un gage de productivité et de performance. Également, en matière de sélection du personnel, cette recherche permettra de connaître les principaux facteurs de satisfaction au travail propres

à ce groupe occupationnel et ainsi guider ceux qui s'occupent de recruter ces professionnels. En plus d'intéresser les gestionnaires, les syndicats pourront également bénéficier de cette étude puisqu'elle leur apportera des indices sur certains aspects positifs et négatifs qui identifient la perception qu'ont les bibliothécaires de leur travail.

Bien qu'il existe de nombreuses études sur la satisfaction au travail, elles ont été réalisées dans la majorité des cas, auprès de catégories occupationnelles très larges (cols bleus, cols blancs, professionnels). Cette constatation nous a donc incité à préciser et à étudier les caractéristiques des bibliothécaires en vue de comprendre leur satisfaction au travail. Cette étude, nous l'espérons, permettra de dégager un profil collectif de satisfaction au travail qui soit authentique et caractéristique de ce groupe de professionnel. Faisant nous-même partie de ce groupe de professionnels et oeuvrant depuis de nombreuses années comme bibliothécaire dans le milieu universitaire, nous avons jugé que l'étude de la satisfaction au travail de ces professionnels syndiqués, serait un outil fort utile pour comprendre les besoins professionnels de cette catégorie d'individus.

Pour réaliser notre étude, nous avons effectué un sondage auprès de quatre-vingt-six (86) bibliothécaires syndiqués oeuvrant dans deux universités québécoises. Utilisant une approche «déductive» au sens où après avoir examiné les recherches qui ont été effectuées sur les bibliothécaires et leur niveau de satisfaction au travail, nous tenterons de formuler quelques hypothèses de recherche. Elles

serviront à nous guider dans l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus au moyen d'un questionnaire de satisfaction au travail.

Pour effectuer cette étude, nous avons convenu d'adopter le plan de travail suivant. Le premier chapitre sera consacré à l'étude de la variable dépendante «satisfaction au travail», afin d'en dégager une compréhension théorique qui nous amènera à conceptualiser et à opérationnaliser une définition du phénomène. Le second chapitre situera le bibliothécaire dans son contexte organisationnel avec les tâches et les rôles qui lui sont attribués et présentera brièvement les écoles de bibliothéconomie qui ont contribué à former ces professionnels de même que l'impact des changements technologiques sur la profession. Le troisième chapitre est une combinaison des deux premiers, en ce sens qu'il étudiera les différentes recherches qui expliquent la satisfaction au travail des bibliothécaires. Par la suite, il nous sera alors possible de dégager des hypothèses précises sur les facteurs qui devraient davantage affecter la satisfaction éprouvée par ce groupe occupationnel. Le quatrième chapitre, en plus de présenter l'instrument de mesure retenu, expliquera la méthodologie en y décrivant la procédure suivie pour recueillir les données de base qui ont permis de réaliser cette recherche ainsi qu'une description de l'échantillon retenu. Les chapitres cinq et six se concentreront sur la présentation des résultats et leurs analyses. Finalement, des conclusions seront dégagées et certaines recommandations pratiques seront proposées.

CHAPITRE 1. *La satisfaction au travail*

La démarche que nous nous proposons de suivre dans ce premier chapitre, consistera dans un premier temps, à expliquer l'intérêt d'étudier la satisfaction au travail et dans un second temps, à circonscrire le concept de la satisfaction au travail. Pour réaliser cet objectif, nous présenterons les études empiriques sur lesquelles s'appuie cette recherche et nous verrons les principaux critères qui caractérisent la mesure de ce phénomène.

1.1. Pourquoi étudier la satisfaction au travail et quelles sont ses origines.

Les raisons qui justifient notre intérêt à étudier la satisfaction au travail, oscillent principalement autour des préoccupations concernant la main-d'oeuvre, l'attitude des personnes en situation de travail et les différents comportements qu'elles peuvent adopter en pareil contexte. Nous croyons qu'une étude plus détaillée de ce phénomène permettra d'identifier quels sont les critères propres aux différents milieux du travail. De plus, nous verrons un peu plus loin, comment l'étude de la satisfaction au travail déclenchera toute une série de conséquences fort utiles à la compréhension de la vie organisationnelle et de sa main-d'oeuvre. Mais, avant d'entamer le vif du sujet, il faut tenter de situer la satisfaction au travail, d'en connaître ses origines et sa provenance.

La satisfaction au travail n'est pas «une évidence en soi» et il n'y a pas de consensus quant à la nature réelle des différents aspects de ce phénomène (Barbash, 1976). S'agit-il de quelque chose que la société désire ou est-ce un besoin organisationnel? Cette satisfaction est-elle souhaitable et indispensable au développement organisationnel, individuel et social? A qui l'étude de la satisfaction au travail sera-t-elle le plus utile?

A la lumière de la littérature parcourue, il semble y avoir une déficience quant aux variables qui affectent la satisfaction au travail, en ce sens que l'on se contente d'expliquer son application en restant dans les limites du milieu de travail immédiat, comme si on voulait ignorer d'autres causes comme celles du marché du travail, de l'offre d'emploi etc. Toutefois, l'enquête de Roustang (1977), jette une lumière sur d'autres variables explicatives de la satisfaction notamment l'environnement social de l'individu, son type d'éducation familiale, le genre de formation reçue et l'état du marché du travail. De plus, les caractéristiques de l'entreprise (taille, réputation, niveau technologique) de même que les caractéristiques individuelles (âge, sexe, niveau d'instruction, expertise professionnelle, situation familiale) contribuent à comprendre le concept de la satisfaction au travail. Les facteurs explicatifs de la satisfaction au travail proviennent donc d'une multitude de variables qui exercent toutes une influence sur ce phénomène.

Pour certains auteurs, les principaux pôles de la satisfaction au travail proviennent des besoins humains ou des incitations de l'emploi. Selon Maslow, le travailleur cherche à satisfaire une panoplie de besoins humains par le biais de son travail. Ce sont ces besoins qui procurent à l'individu une force énergétique qui le pousse à l'action jusqu'à ce que celle-ci comble ses attentes. Selon cette théorie, l'intensité des besoins humains décroît au fur et à mesure qu'ils sont comblés. En 1968, le raffinement de son modèle a permis de clarifier l'orientation des besoins humains. En effet, d'une part il y a les besoins associés aux carences de l'organisme qui stimuleront l'individu à agir et d'autre part, il y a les besoins reliés à la croissance de l'organisme, à son développement psychologique. Dans la mesure où l'individu pourra, dans son contexte de travail, satisfaire cette nouvelle typologie des besoins, la satisfaction émergera. Selon cette théorie, c'est par la voie des gratifications des besoins que l'on pourra garantir la satisfaction.

La théorie des deux facteurs de Herzberg, s'harmonise bien avec la théorie des besoins formulée par Maslow. En effet, les incitations extrinsèques liées aux conditions externes de l'emploi comme le salaire, le style de supervision, les avantages sociaux etc. sont requises dans l'emploi pour empêcher l'insatisfaction du travailleur. Par contre, les incitations intrinsèques reliées au contenu même du travail, c'est-à-dire les promotions, les responsabilités, la nature du travail, etc. procureront un sentiment de satisfaction. Ces deux groupes de facteurs extrinsèques et intrinsèques, situent bien la tangente que prend cette théorie dans la

compréhension de la satisfaction au travail. En effet, la scission des incitations à l'emploi en deux catégories distinctes, traduit bien la pensée de l'auteur et nous permet de mieux visualiser les composantes de la satisfaction au travail à partir du continuum proposé, soit la satisfaction et l'insatisfaction. Selon Herzberg, les incitations intrinsèques seraient la source principale de la satisfaction, alors que d'autres études ont prouvé que les incitations intrinsèques pouvaient également entraîner chez le travailleur, de l'insatisfaction (Larouche et Delorme, 1972). Les deux auteurs expliquent la provenance de la satisfaction soit par les besoins humains, dont la raison d'être est indispensable à la protection de l'organisme, soit par les besoins de croissance qui assurent l'actualisation de l'individu. C'est donc la réalisation de la croissance physiologique ou psychologique qui résumerait l'origine de la satisfaction au travail.

Dans une perspective plus contemporaine du phénomène, Michel (1989) explique la provenance de la satisfaction par l'expérience de travail. En effet, cette auteure affirme que c'est uniquement de l'expérience que peut naître la satisfaction.

«La satisfaction est un produit de l'expérience concrète de la relation psychique entre l'individu et une situation de travail»².

² Michel, S., *Peut-on gérer les motivations?* Paris: Presses universitaires de France, c1989 p.137.

C'est donc dire qu'indépendamment des facteurs organisationnels, ce sont les déterminants individuels qui seraient la source de la satisfaction au travail. En d'autres mots, c'est l'expérience individuelle qui permet l'évaluation de la situation de travail, et qui vérifie s'il y a un écart entre les attentes de l'employé et le poste qu'il occupe.

D'autres auteurs expriment leur conception de la satisfaction en la qualifiant d'unidimensionnelle au sens où la satisfaction peut provenir autant des facteurs intrinsèques que des facteurs extrinsèques et ce, dépendant du niveau de gratification des besoins auxquels ces facteurs se rapportent (Larouche et Delorme, 1972). Pour Locke (1983), la satisfaction au travail provient du niveau de responsabilités que l'on donne aux employés tandis que Bergeron (1979) suppose que le climat organisationnel est le responsable de la satisfaction au travail. Nous sommes à même de constater que dépendant de l'école de pensées à laquelle adhèrent les auteurs, les origines de la satisfaction au travail varient. Nous croyons donc qu'il serait intéressant d'examiner d'un peu plus près la tendance de certaines de ces écoles de pensées.

Une première école influencée entre autres par Maslow et Herzberg, s'oriente vers les besoins psychologiques, et considère que le développement de la motivation serait le point central de la satisfaction au travail. Ces auteurs ont concentré leurs efforts sur les stimuli qui devraient entraîner la motivation comme les besoins de reconnaissance, d'accomplissement et de responsabilités.

Une seconde école favorise le style de leadership comme source de satisfaction. En effet, aux dires de certains (Blake et Mouton, 1964; Fielder, 1967), le comportement du superviseur face à ses subordonnés, influencerait l'attitude des employés au travail. Une troisième école considère que l'équité salariale serait une source de satisfaction tandis qu'une autre privilégie l'idéologie et les valeurs organisationnelles comme responsable de la satisfaction (Mumford, 1971). Finalement, du point de vue des behavioristes, les écoles précédentes se sont concentrées uniquement sur les facteurs extrinsèques du travail comme source de satisfaction. Pour eux, il est nécessaire d'inclure le contenu du travail comme déterminant de la satisfaction au travail. En fait, c'est la combinaison des facteurs extrinsèques (contexte du travail) et intrinsèques (contenu du travail) qui expliquera la provenance de la satisfaction au travail. De plus, la source de satisfaction ou sa provenance variera d'un individu à l'autre, d'une organisation à l'autre et d'une culture à l'autre.

1.2. Qu'est-ce que la satisfaction au travail?

La première question à se poser lorsqu'on veut étudier la satisfaction au travail, ce n'est pas comment la mesurer mais plutôt de savoir en quoi elle consiste. Répondre à cette question, c'est faire le constat de l'existence de nombreuses définitions de ce phénomène.

Certaines définitions placent la satisfaction au travail dans une dynamique où les principales vedettes sont l'individu et son milieu de travail. C'est l'interaction qui se joue entre ces deux éléments qui déclenchera plusieurs types de réactions. La satisfaction au travail serait donc la conséquence de l'interaction entre le travailleur et son environnement de travail (Locke, 1969). C'est quelque chose de ressenti par l'individu face à un état particulier de choses, d'éléments ou de facteurs (Portugal, 1976). Une fois placé dans son contexte de travail, l'individu précisera son niveau de satisfaction par l'intermédiaire de son évaluation. On constate maintenant que la dynamique s'actualise autour d'un acteur en particulier, soit le travailleur. En effet, c'est sur lui que repose l'évaluation de sa situation de travail qui le mènera à préciser et à orienter sa conduite future. Le jugement et l'évaluation que porte l'individu sur sa situation de travail, sont fondés à partir de plusieurs prémisses. Mais, avant de les illustrer, nous croyons utile de préciser que l'expérience de travail de l'individu lui permet de se positionner et de prendre partie. En effet, la satisfaction au travail est en rapport avec ses expériences passées et c'est en soi, un type d'expérience vécue.

L'évaluation du contexte de travail consiste à examiner si les attentes et les valeurs de l'individu sont comblées par l'emploi. Y a-t-il un écart ou une harmonie entre les aspirations individuelles et le contexte de travail. Les besoins psychologiques et physiologiques du travailleur se trouvent-ils exaucés par la voie de son travail. La satisfaction au travail sera donc délimitée par ces préoccupations et serait:

«la somme des différences entre les aspirations et ce que le travailleur rencontre effectivement dans l'emploi»³.

Pour Locke (1969), la satisfaction au travail est la conséquence de la différence entre la perception que les employés ont de leur travail avec leurs propres valeurs. Ainsi donc une perception favorable entraînerait la satisfaction. Pour d'autres, la satisfaction au travail correspond à l'harmonie qu'il y a entre les valeurs que l'employé porte à son travail et les gratifications qu'il en reçoit (Porter, 1973; Morris, 1992). C'est également une évaluation que les employés font du climat organisationnel et celle-ci se détermine à partir de leurs attentes, leurs désirs et leurs besoins (Bergeron, 1979).

Nous sommes en mesure de constater que l'étape d'évaluation est cruciale puisque c'est à partir d'elle qu'émanera toute une série de conduites individuelles. C'est à partir d'ici que s'amorcera la satisfaction au travail sous forme de réponses ou de réactions. En effet, Locke (1969) considère que la satisfaction au travail est un état émotionnel agréable et positif qui résulte de l'évaluation qu'un individu fait de son travail en fonction de l'atteinte de ses valeurs. C'est aussi un ensemble de sentiments que le travailleur a, face à divers aspects de son emploi. D'autres diront que la satisfaction au travail, est l'orientation affective que se donne le travailleur à l'égard des rôles qu'ils occupent présentement, et les conséquences de l'écart qu'il y a entre ce que l'employé aimerait retrouver dans

³ Michel, S., *Peut-on gérer les motivations?* Paris: Presses universitaires de France, c1989 p. 137.

son milieu de travail et ce qu'il a réellement. Ce qu'il faut également retenir, c'est que la satisfaction au travail n'est pas la cause principale de la performance organisationnelle (Smith et Reinow, 1984). Quoique sa contribution soit importante, la plupart des études ont démontré qu'il y avait une faible corrélation entre la satisfaction au travail et la performance (Vaughn et Dunn, 1974). Malgré cette faible corrélation, de récentes études se sont concentrées sur l'impact que peuvent avoir les programmes d'intervention organisationnelle sur la satisfaction et la performance au travail. A cet effet, Katzell, Thompson et Guzzo (1992), nous indique que la redéfinition des tâches de travail, l'augmentation des rétroactions, l'atteinte d'objectifs etc., sont tous des moyens qui peuvent contribuer à influencer la satisfaction et la performance.

«The same is true for intervention that redesign work by increasing the feedback, variety of skills utilized and importance of one's job. Such interventions enhance the intrinsic rewards of work, which in turn directly influence satisfaction and indirectly influence performance»⁴.

Il semble donc que les recherches basées sur l'intervention organisationnelle obtiennent une covariance certaine entre la satisfaction et la performance au travail, tandis que les études de corrélation ne produisent que de faibles liens entre ces deux concepts.

⁴ Katzell, R.A., Thompson, D.E. et Guzzo, R.A., «How Job Satisfaction and Job Performance Are and Are not linked» IN *Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance*. New York: Lexington Books, c1992, p. 209.

Finalement, bon nombre d'auteurs introduisent dans leurs définitions de la satisfaction au travail, les besoins humains et les incitations de l'emploi. Ce serait donc la correspondance des incitations propres à la situation de travail et les besoins de l'individu qui justifieraient la satisfaction au travail.

«Elle serait de plus, une résultante affective du travailleur à l'égard des rôles de travail qu'il détient, résultante issue de l'interaction dynamique de deux ensembles de coordonnées, nommément les besoins humains et les incitations de l'emploi»⁵.

Cette dernière définition complète notre tour d'horizon sur la compréhension du concept. A notre avis, elle tient compte de tous les facteurs essentiels à la satisfaction au travail et s'intègre bien à notre conception du phénomène. En effet, notre réflexion sur le sujet nous permet de constater que la satisfaction au travail n'est pas statique, et qu'elle est issue de nombreux éléments qui interagissent entre eux pour faire place à une dynamique. Ces constatations rejoignent l'idée de Barsbach (1976) qui précise que la:

«satisfaction au travail n'est pas seulement un concept, mais qu'elle prend de plus en plus l'aspect d'une masse cohérente de recherches qui relève de la psychologie, de la sociologie industrielle, de l'étude du comportement dans l'entreprise et en général de ce qu'on appelle les sciences du comportement»⁶.

⁵ Larouche, V. et Delorme, F., «Satisfaction au travail: reformulation théorique» IN *Relations Industrielles*, 1972, vol. 27, no.4, p. 595.

⁶ Barbash, J., *Enquête sur les attitudes concernant la satisfaction au travail*. Paris: Organisation de coopération et de développement économiques, c1976, p. 20.

A la lumière de ces nombreuses définitions, nous croyons opportun de discuter des différences individuelles. En fait, on ne peut parler de satisfaction sans parler des individus. Ce sont eux qui détiennent le rôle principal dans cette «mise en scène», qu'est le travail. Ils changent, ils évoluent et contrairement à leurs besoins qui eux, sont innés, ils développent des valeurs tout au long de leur expertise professionnelle. C'est pourquoi nous croyons qu'il est difficile de donner une orientation définitive à ce phénomène. Agir de la sorte paralyserait la dynamique du concept et l'empêcherait de s'adapter, comme il se doit, aux nombreuses fluctuations du marché du travail et du milieu organisationnel.

Cependant, et à l'instar de cette mosaïque de définitions, notre intention est de proposer une conceptualisation du phénomène qui pourra évoluer et se modifier au fil du temps. Pour nous:

la satisfaction au travail est une réponse émotive issue de l'évaluation individuelle à un moment présent, qui traduit l'écart ou l'harmonie qu'il y a entre les besoins et les attentes de l'individu face à sa situation de travail et qui se développera afin de permettre la croissance psychologique nécessaire au maintien et à l'équilibre du travailleur.

1.3. Que mesure la satisfaction au travail?

Le travail n'est pas une entité en soi, il est en constante interaction avec une multitude de facteurs et si l'on veut mesurer la satisfaction au travail, il faut tenir compte de cette complexité.

La mesure de la satisfaction au travail cherche à évaluer les différentes dimensions qui composent le travail et qui affectent l'individu. Elle permet de prendre le «pouls» dans un milieu organisationnel précis afin de connaître les critères qui sont responsables de l'état émotionnel du travailleur. C'est également une façon de mesurer les sentiments et la perception que les employés ont de leur travail. L'idée qui se cache derrière la mesure de la satisfaction au travail repose sur le désir de connaître et d'établir l'écart qu'il y a entre ce que l'individu souhaiterait obtenir de son travail et ce que, dans les faits, il reçoit de son travail. C'est la reconnaissance de l'écart ou de l'harmonie qu'il y a entre ses attentes et son travail. C'est la mesure des variables en interaction qui détectera s'il y a concordance entre les attentes individuelles, organisationnelles ou occupationnelles avec la situation d'emploi.

Il se peut également comme nous le rapportent Barbasch (1976) Morris et Villeneuve (1992), que la mesure recherchée n'intéresse pas la satisfaction dans le travail mais, le besoin très profond ressenti par le travailleur d'affirmer qu'il est parvenu à s'adapter de façon acceptable à son milieu. En effet, la satisfaction au travail est étroitement liée à l'idée qu'on se fait de soi-même et il se peut que la personne interrogée ne réponde pas vraiment en fonction de sa satisfaction ou de son mécontentement, mais plutôt en fonction de la perception qu'elle a de sa réussite ou de l'échec de toute sa vie. Pour Hook (1981), la mesure de la satisfaction au travail n'est pas juste un indice direct de la gratification que procure le travail, mais le reflet d'une satisfaction qui couvrirait tous les aspects

du travail. La question qu'il faut se poser maintenant, est de savoir en quoi cette mesure de la satisfaction est-elle utile et pour qui?

C'est principalement dans l'espoir d'obtenir une meilleure compréhension des facteurs et des dimensions qui affectent la satisfaction au travail dans les relations professionnelles, que de nombreux spécialistes se sont penchés sur les possibilités de mesurer les perceptions des travailleurs à l'égard de divers aspects de leur travail. C'est pourquoi nous croyons que la mesure de la satisfaction au travail est le point de départ d'une réflexion et d'une série d'actions, auxquelles se grefferont des propositions et des solutions. D'une part, la mesure de la satisfaction au travail permet d'évaluer globalement le phénomène de la satisfaction au travail et d'autre part, elle permet également d'évaluer la satisfaction quant aux différentes dimensions du travail pour un groupe occupationnel. Gestionnaires, administrateurs, syndicats et employés s'y intéressent pour plusieurs raisons et il est clair, que si l'entreprise désire connaître les sentiments de ses salariés à l'égard de leurs conditions de travail, c'est parce qu'elle en tire des avantages précieux. En effet, cette mesure de satisfaction au travail permet non seulement de dresser un inventaire des buts individuels qu'il importe de concilier avec les objectifs d'efficacité de l'organisation, mais aussi d'attirer l'attention sur les problèmes critiques. C'est en fait la prise de conscience des différences qu'il y a entre les besoins organisationnels et les besoins individuels.

Pour les salariés, cette mesure leur donne un moyen de se prononcer sur leurs conditions de travail et fournit à l'organisation des indices propres à ce groupe. Ainsi, il sera possible de dresser un profil de satisfaction au travail, qui illustrera la tendance d'un groupe occupationnel. L'évaluation par le travailleur de sa situation de travail est un élément indispensable si l'on veut établir la relation qui unit les conditions de travail au bien-être, à la santé et à la qualité de vie des salariés.

Toutefois, selon Portigal (1976), la conscience individuelle se compose toujours de points de vue et d'informations limités, de désirs et de cadres de référence variables, il faudra s'attendre à ce que la mesure de la satisfaction dans le travail ne traduise que temporairement, la situation de l'emploi. En effet, l'évaluation de la satisfaction au travail permet de constater qu'il y a des différences individuelles, qu'elle varie d'un groupe occupationnel à un autre, et que les indicateurs d'inégalités, de mécontentements et de satisfaction, ne seront utiles qu'à court terme. C'est pour cette raison que les indices de la satisfaction au travail, ne traduiront les modifications de l'environnement du travail que de manière imparfaite. Néanmoins, ces informations demeurent essentielles puisqu'elles fournissent aux administrateurs les indices susceptibles d'améliorer la santé des travailleurs, leur développement personnel et leur vie sociale. A l'aide de ces résultats, il devient plus simple d'élaborer des politiques administratives cohérentes, de façon à améliorer le climat organisationnel et la qualité de vie au travail. De plus, la connaissance des facteurs de satisfaction

propres à un groupe de travailleurs, permettra un pairage plus précis entre les postes à combler et les postulants. Comme nous l'avons déjà mentionné, la mesure de la satisfaction au travail s'appuie sur toute une gamme de facteurs qui aident à mieux comprendre l'étude du phénomène. Il ressort de cet inventaire, une série de dimensions que nous devons présenter.

Les facteurs composants la satisfaction au travail se divisent en deux groupes, soit ceux reliés aux caractéristiques de l'individu et ceux reliés aux caractéristiques de l'emploi. Ces déterminants sont en étroite relation avec les besoins humains et les incitations de l'emploi. En effet, les recherches démontrent que les besoins humains sont le premier levier du comportement, le déclencheur d'action et que c'est par le biais du travail que l'individu souhaite combler certains de ses besoins. Du côté des incitations, les études de Herzberg (1957); Porter (1975); Thurman (1977); Kerr (1986); Michel (1989) et Eicher (1990), illustrent bien que le contenu de l'emploi doit permettre une croissance psychologique et qu'il est un des grands responsables de la satisfaction au travail. A cet égard, les chercheurs ont tenté de trouver de nombreux prédicteurs de satisfaction au travail afin de capter l'essentiel du phénomène à l'étude. Il en ressort des similitudes que nous présenterons maintenant.

Tout d'abord, les caractéristiques individuelles (âge, sexe) peuvent affecter la satisfaction au travail. L'âge des travailleurs joue un rôle important dans la

mesure de la satisfaction au travail. La vérification de cette variable par les nombreux auteurs, démontre que l'âge agit progressivement sur la satisfaction au travail. En effet, le jeune travailleur qui en est à ses débuts, dégage une grande satisfaction qui décline au fur et à mesure qu'il avance en âge et qui prendra un regain d'énergie vers la fin de sa carrière (Porter 1965; Fournet 1966; Bergeron 1979). Pour Eichar (1990), au fur et à mesure que l'âge du travailleur augmente, il devient plus satisfait parce qu'il a moins d'attentes vis-à-vis de son travail. Quant à la variable **sexe**, plusieurs controverses tournent autour d'elle mais, malgré ces différences, nous croyons qu'il ne faut pas la négliger. Hulin et Smith (1964) stipulent que le sexe n'est pas la variable déterminante de la satisfaction au travail mais que ce serait plutôt une constellation de variables qui change constamment avec le sexe, qui expliquerait le phénomène. De bons exemples seraient le rapport sexe-salaire (l'équité salariale), sexe-promotion... En ce qui concerne la scolarité, certaines enquêtes ont démontré que ce n'est pas tant le fait d'être trop scolarisé qui diminue la satisfaction des travailleurs, mais plutôt de ne pas avoir un emploi qui soit à la hauteur de leur potentiel (Levitan et Johnston, 1973). De leur côté, Martin et Shehan (1989), indiquent que les individus avec une forte scolarité ont des attentes plus élevées face à leur travail et que celles-ci risquent d'entraîner des frustrations, du mécontentement et de l'insatisfaction. Morris (1992), prétend que la scolarité n'a rien à voir avec la satisfaction au travail mais que c'est l'expérience de travail qui est la clef de la satisfaction.

Si nous nous orientons maintenant du côté des caractéristiques de l'emploi, nous réalisons que la littérature en regroupe plusieurs. Promotions, salaire, autonomie, sécurité d'emploi et mobilité refont souvent surface et semblent agir positivement sur la satisfaction au travail. Cependant, le besoin d'autonomie dans le travail revient constamment dans les études et il semble que les analyses cherchent à saisir dans quelle mesure le salarié a une certaine autonomie dans sa tâche. Dorénavant, le souci principal cherche à protéger la santé du travailleur en s'assurant qu'il pourra trouver dans le contenu de son travail, des tâches qui lui permettront de mettre à exécution ses capacités de création, de réflexion et de communication. Michel (1989), rapporte les idées de certains auteurs sur la satisfaction au travail, et mentionne qu'elle est fortement corrélée avec la variété, l'autonomie et l'identité des tâches. De même, une enquête australienne rapportée par Thurman (1977), démontre que ce sont les intérêts intrinsèques de l'emploi comme la variété, la liberté d'organiser son propre travail qui agissent sur la satisfaction au travail. Cette liberté représente aux yeux du travailleur, une importante autonomie. Puisque le travail est par-dessus tout une activité sociale (Kerr, 1986) il faut éviter de mettre les salariés dans des situations où ils exécutent des tâches isolées et répétitives. Une façon de contrer cette possibilité est de favoriser la mobilité dans le travail. Selon Morris (1992), la mobilité est un facteur potentiel du niveau de satisfaction au travail, mais les attentes des employés face à cette mobilité, vont influencer la satisfaction au travail seulement s'il existe des possibilités de mobilité à l'intérieur du poste qu'il occupe.

Quant à la variable salaire et contrairement à ce que plusieurs employeurs pensent, elle n'est pas la source principale de la satisfaction au travail. La difficulté de mesure de cette variable est due au fait que la variable salaire se confronte avec d'autres facteurs comme l'âge, la scolarité, le niveau de l'emploi etc. Thurman (1977), relate que de nombreuses enquêtes démontrent que le désir de promotions est presque universellement plus répandu que celui d'une amélioration salariale. Porter et Lawler (1965) quant à eux, indiquent que le salaire est jugé plus important par les travailleurs que par les gestionnaires. Un des points culminants de la variable salaire, c'est qu'elle peut combler plusieurs besoins en même temps. En effet, un bon salaire permet à l'individu de satisfaire ses besoins primaires, lui procure une sécurité et une estime de soi.

Ces constats nous font prendre conscience que la satisfaction au travail est un concept multidimensionnel en constante évolution. L'expression satisfaction au travail ne fait pas uniquement référence à l'attitude des travailleurs et à leur état psychologique, mais à tout un éventail d'éléments propres à un milieu organisationnel et à un groupe occupationnel.

CHAPITRE 2. *Le travail du bibliothécaire*

L'objectif de ce deuxième chapitre, est de présenter le groupe de professionnels à l'étude, soit les bibliothécaires oeuvrant dans le milieu universitaire, à décortiquer leurs tâches, leurs rôles et leurs responsabilités, afin de mieux les connaître.

2.1. Évolution et mission des écoles de bibliothéconomie

Avant de parler du rôle et des tâches qui se rattachent aux bibliothécaires, nous sentons le besoin de présenter l'évolution et la mission des écoles de bibliothéconomie qui ont, par leur enseignement, formé les professionnels d'hier et d'aujourd'hui.

Fondé en 1876, l'American Library Association (ALA) provoque l'émergence des écoles professionnelles de bibliothécaires dans le secteur universitaire. Elle veille à ce que l'enseignement dispensé dans ces écoles se soumette à ses normes d'excellence, lui assurant ainsi un haut niveau de qualité et une homogénéité dans l'enseignement de cette profession. De plus, c'est par le biais de l'agrément («accreditation») qu'elle peut contrôler l'entrée à la profession, ainsi que la formation des bibliothécaires.

Cette même association «a défendu à plusieurs reprises contre des pressions excessives de censure, le droit des bibliothèques d'acheter et de prêter les livres nécessaires à la culture»⁷.

En 1904, l'Université McGill ouvre la première école de Bibliothéconomie en Amérique du Nord. Par la suite, Toronto, Ottawa, Vancouver, Montréal, Western Ontario, Edmonton et Dalhousie, ont emboîté le pas et ont toutes pris modèle sur le système américain. Elles offraient, tout d'abord, un diplôme en bibliothéconomie et par la suite, moyennant que l'étudiant ait complété un premier cycle universitaire, les écoles donnaient un baccalauréat en bibliothéconomie d'une durée d'un an. Pendant de nombreuses années, nous rappelle Gardner (1970):

«on ne pouvait octroyer de maîtrise au Canada parce que les universités exigeaient pour la création d'un tel diplôme, un programme de bibliothéconomie de premier cycle, ce qui n'existait pas»⁸.

Petit à petit, des programmes d'études de deuxième cycle commencèrent à se répandre et progressivement, les universités abandonnèrent leur programme de baccalauréat jumelé à un premier cycle universitaire, pour faire place à la maîtrise.

⁷ Desrochers, E., «Que sais-je sur l'Américan Library Association» IN *Bulletin de L'ACBLF*, 1959, 3, pp. 13-14.

⁸ Gardner, R., «La formation professionnelle des bibliothécaires d'hier à demain» IN *Bulletin de l'ACBLF*, 1970, 4, p. 156.

C'est à Montréal, en 1937, que la première École de bibliothécaires a vu le jour. La mission de l'époque est de former des bibliothécaires professionnels, de développer l'art de produire des bibliographies et de faire connaître au moyen de catalogues et de fichiers, les ressources documentaires disponibles. Après avoir subi en 1961, de nombreuses transformations, elle devient partie intégrante de l'Université de Montréal et prend le nom d'École de Bibliothéconomie. Par la suite et pour satisfaire aux exigences décrétées par l'American Library Association, l'École abandonnera son programme de baccalauréat, pour offrir exclusivement à partir de 1970, un programme de maîtrise. Les conditions d'admission sont claires, il faut un premier cycle universitaire ou davantage afin que les étudiants possèdent un fond solide de connaissances auquel on pourra greffer une formation universitaire de deuxième cycle. C'est en 1984, suite à d'importantes modifications au programme et à l'élargissement de la mission de l'École vers les sciences de l'information, que l'École prit le nom d'École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information (E.B.S.I.).

Fini le temps où «l'enseignement était un enseignement très pratique, très lié au travail de routine dans les bibliothèques. Cela est devenu avec les années plus professionnel, plus théorique»⁹.

La matière prescrite de cette discipline veut offrir aux étudiants une formation adéquate, souple et flexible, qui leur permettra de s'ajuster aux nombreuses

⁹ Gardner, R., «La formation professionnelle des bibliothécaires d'hier à demain» IN *Bulletin de l'ACBLF*, 1970, 4, p.156.

fluctuations des supports de l'information et qui renversera l'image traditionnelle du bibliothécaire, jadis identifié comme une personne calme, taciturne, intellectuelle, effacée à qui l'on attribuait avant tout, une attitude et un comportement feutrés, au détriment de son savoir professionnel. Ainsi, ce remaniement permettra de percevoir le bibliothécaire comme un individu aux multiples talents, capable de s'adapter à différents contextes. Ce sont les écoles qui pourront cultiver, grâce à leur programme, une image plus fidèle de la vraie nature du bibliothécaire. Aujourd'hui, la mission de l'École de bibliothéconomie vise à former des spécialistes en sciences de l'information documentaire et cherche à leur faire exercer leur profession dans une grande variété de secteurs tant public, parapublic, que privé. Dans cette perspective, l'École se fixe donc comme objectif de former des professionnels qualifiés et compétents qui pourront, par leurs talents, atteindre l'autonomie et les aptitudes nécessaires pour conquérir le monde de l'information documentaire.

2.2. Incidences des changements technologiques

Il nous semble essentiel de se pencher maintenant sur les origines de cette profession puisque c'est à partir de celles-ci que nous pourrions découvrir l'essence même du passé, celui qui a contribué à former la conscience sociale du bibliothécaire et sa responsabilité collective.

La contamination du virage technologique a provoqué une révolution majeure dans les méthodes et les instruments de travail mais nous ne sommes pas la première génération à vivre ce bouleversement. Est-il nécessaire de rappeler ce que fut, pour les bibliothécaires, l'arrivée de l'imprimerie, l'éclairage artificiel, l'alphabétisation, la presse populaire, la démocratisation culturelle? Tous ces phénomènes tant sociaux que techniques, ont révolutionné et dérangé le travail du bibliothécaire. Ce retour sur le passé et cette capacité d'adaptation par nos prédécesseurs nous démontrent à quel point le potentiel humain de ces époques a su jongler avec le changement. Ces exemples sont là pour générer auprès des bibliothécaires d'aujourd'hui, une source d'inspiration, un modèle de travail et contribuer à augmenter leur confiance professionnelle. Ce qu'il faut retenir, c'est que le passé permet souvent de répondre aux problèmes d'aujourd'hui et qu'il nous fait prendre conscience de l'importance de la continuité dont nous sommes les héritiers. L'accessibilité à l'information demeure donc la responsabilité de cette profession et comme nous le rappelle Gallichan (1987):

«les tâches quotidiennes nous font parfois oublier que nos bibliothèques représentent la mémoire du monde et que notre rôle est de les enrichir par la contribution de notre siècle»¹⁰.

¹⁰ Gallichan, G., «Les bibliothécaires et leur conscience historique» IN *Documentation et bibliothèques*, juillet-sept., 1988, 3, p. 101.

2.3. Rôles et tâches du bibliothécaire.

Le bibliothécaire dont il est question dans cette recherche, est un professionnel de l'information, un spécialiste de l'analyse documentaire, qui détient ce titre par sa formation universitaire. Son rôle et ses tâches ont évolué au fil du temps. En effet, celui qu'on appelait autrefois conservateur de bibliothèque, devient maintenant le diffuseur d'information. L'évolution actuelle demande au bibliothécaire de devenir un agent de communication. Il doit dorénavant projeter une image plus active, qui corresponde au langage de la communication c'est-à-dire qui permette à la communauté d'entrer en communication avec le passé, le présent et l'avenir.

«Plus que jamais, le bibliothécaire professionnel se définit comme un spécialiste de l'information et son expertise dépasse le simple repérage d'information pour s'orienter vers l'analyse documentaire»¹¹.

Cette nouvelle tangente met en évidence les exigences et les aptitudes nécessaires à qui voudrait joindre les rangs de cette profession. Une connaissance diversifiée, une curiosité intellectuelle, une rigueur au travail et un esprit dynamique formé à la discipline de la recherche méthodique, assureront l'efficacité de ce professionnel. De plus, il doit conseiller, renseigner et orienter les usagers. Bref, il doit s'infiltrer et se socialiser auprès de la collectivité afin d'universaliser

¹¹ Dionne Cartier, M., *Tâches du bibliothécaire professionnel*. Montréal: Corporation des Bibliothécaires Professionnels du Québec, 1987.

l'accessibilité à l'information et enrichir son expertise professionnelle. L'efficacité et la qualité du service offert reposent sur les compétences du spécialiste de l'information mais aussi sur son travail en équipe multidisciplinaire. En effet, puisque la bibliothèque est un réseau de communication, elle se doit d'interagir avec d'autres acteurs afin de combler les besoins de la communauté qu'elle dessert. Cette polyvalence indispensable à la profession projette le bibliothécaire dans ce que nous appelons maintenant les sciences de l'information.

Nous aimerions maintenant souligner les grandes catégories fonctionnelles qui sillonnent le monde de l'information documentaire contemporaine et qui expliquent la différence des tâches de travail. Dans le milieu universitaire, on retrouve le bibliothécaire gestionnaire qui consacre la majeure partie de son temps aux tâches administratives. A celui-ci, s'ajoute le bibliothécaire des services techniques, responsable entre autres du catalogage, des acquisitions, de la création des bases de données et leur gestion. Finalement, le bibliothécaire des services à la clientèle, assure le lien entre les ressources documentaires et les usagers. A cause de l'effervescence documentaire, gravite dorénavant autour de ces fonctions une constellation de nouvelles catégories occupationnelles que peuvent convoiter les bibliothécaires. Ces ajouts créent dans le milieu de travail, des responsabilités additionnelles en raison des nouveaux supports documentaires tels les logiciels de gestion documentaire, les banques de données, et traduit bien la nouvelle orientation que veut prendre la profession, soit celle de s'éclater dans le monde de la communication.

Les sciences de l'information offrent donc aux intéressés un éventail d'emplois ou l'on y retrouve des bibliothécaires bien sûr, mais aussi des documentalistes, des conseillers en développement des collections, des indexeurs, des recherchistes, des archivistes, des spécialistes en repérage informatisé et bien d'autres. La diversité et la variété qui accompagnent cette panoplie, offrent une souplesse qui permet à chacun de combler ses besoins, ses attentes professionnelles et d'accomplir des fonctions de création, de choix, d'acquisition, d'analyse, de conservation, de traitement, de repérage et de diffusion de l'information. Si nous analysons maintenant ce qu'offre la pratique professionnelle de bibliothécaire, nous constaterons qu'elle oscille autour de grands thèmes comme l'administration, la gestion des ressources documentaires et la diffusion de l'information. L'exercice qui suit tentera de faire ressortir le foisonnement des tâches et les nuances qui accompagnent le travail du bibliothécaire.

Le bibliothécaire gestionnaire occupe une grande place dans la profession. Celui qui se voit confier ce rôle, doit assumer de nombreuses fonctions et sa charge de travail inclura entre autres, la planification c'est-à-dire inventorier et analyser les besoins d'information; formuler les buts et les objectifs dépendant du type de bibliothèque; promouvoir, auprès des autorités, l'utilité de son secteur et faire valoir les services offerts afin de justifier les ressources nécessaires à son fonctionnement; établir les prévisions budgétaires et superviser les dépenses; déterminer et implanter des normes et procédures administratives reliées aux besoins de la bibliothèque; déterminer les statistiques à recueillir auprès des

différents services; rédiger le rapport annuel. A ces aspects administratifs, s'annexent la gestion des ressources humaines qui concerne la planification des besoins en personnel; la description des tâches de travail; la participation au recrutement et la sélection du personnel; l'évaluation du personnel et l'établissement de programmes de perfectionnement. Finalement, à ces tâches, s'ajoute la gestion des ressources matérielles qui se préoccupe des besoins en équipement et matériel, de l'aménagement des locaux, des modalités de conservation et d'entreposage des ressources documentaires.

La gestion des ressources documentaires relève des services techniques, et regroupe les bibliothécaires de catalogage et d'acquisition. Quoique ces catégories de bibliothécaires suivent un itinéraire fort différent du gestionnaire, leur apport est tout aussi important. Le contrôle des ressources documentaires et l'acquisition des documents demeurent les préoccupations de base pour le bibliothécaire aux acquisitions. Ses principales tâches visent à établir les politiques et procédures d'inventaire et d'élagage; élaborer des politiques d'échanges; approuver les commandes; maintenir les relations avec les éditeurs, libraires et fournisseurs. Par ailleurs, l'organisation et le traitement des ressources documentaires, demeurent le propre du bibliothécaire au catalogage et, la nature de son travail permet l'accessibilité au contenu des documents. En effet, le catalogage, la classification et l'indexation sont l'essence même de ses tâches. Il doit établir les politiques et procédures pour l'organisation et le traitement des ressources documentaires; déterminer un ordre de priorité pour le traitement des

documents; superviser et résoudre les problèmes de description bibliographique; indexer les documents au moyen de vedettes-matières, de descripteurs, de mots-clés afin de répondre aux besoins des usagers; implanter ou développer des systèmes informatisés de traitement de la documentation; évaluer la performance de ces systèmes et remédier à certaines lacunes et finalement collaborer à l'installation de banques de données communes avec d'autres centres de ressources documentaires.

Du côté des services au public, nous retrouvons le bibliothécaire de référence dont les tâches consistent à formuler des politiques de développement des collections; à effectuer le choix des ressources documentaires; à contrôler l'état des dépenses et à gérer les fonds pour chacun des secteurs du budget; à diffuser l'information documentaire; à initier les usagers à l'utilisation des ressources et des services mis à leur disposition; participer à des programmes d'animation; diffuser l'information dans le domaine éducatif et socio-culturel; fournir des renseignements et orienter les utilisateurs selon leurs demandes; aider le client à identifier ses besoins documentaires; dresser des profils de lecture et faire des bibliographies; assister et conseiller les individus ou des groupes dans leurs recherches documentaires; élaborer et proposer des stratégies de recherche lors de l'utilisation de la télé-référence; informer les usagers des nouvelles politiques et acquisitions du centre par le biais de listes de nouveautés. Il faut souligner également que peu importe les fonctions du bibliothécaire, chacun est invité à

maintenir son développement professionnel par le biais d'activités de perfectionnement, d'associations professionnelles, de congrès, de conférences, d'ateliers de formation, de comités et de publications.

A la lueur de ces descriptions, nous réalisons qu'il y a, au sein de cette profession, des caractéristiques occupationnelles qui orientent sûrement le choix de la fonction. En effet, si nous regardons de plus près le vocable qui décrit en partie le travail du bibliothécaire des services techniques, nous y trouvons des verbes qui décrivent bien l'élément d'autorité et de pouvoir qui accompagne les tâches de ce secteur comme: *choisir, approuver, établir, implanter*, mais ils n'induisent pas directement l'action et le mouvement alors, que du côté des bibliothécaires de référence, la connotation est beaucoup plus active comme: *participer, aider, assister, diffuser*. Le bibliothécaire gestionnaire quant à lui, s'infiltré équitablement dans chacune des catégories.

Bien que le but de ce chapitre ne soit pas d'analyser la personnalité du bibliothécaire, nous ne pouvons passer sous silence ces quelques réflexions. Il y a quant à nous, dans le travail du bibliothécaire plusieurs facettes susceptibles de rejoindre un type particulier d'individu. Cette polyvalence occupationnelle satisfait donc une variété d'attentes professionnelles à l'image des besoins individuels. Ainsi, le choix entre une catégorie de bibliothécaires ou une autre, pourrait refléter le style, le genre de contact et de défis que le professionnel souhaite retrouver dans son emploi.

CHAPITRE 3. *La satisfaction au travail des bibliothécaires.*

Maintenant que nous connaissons mieux le travail des bibliothécaires ainsi que le phénomène de la satisfaction au travail, nous présenterons dans ce troisième chapitre, les différentes recherches qui se sont intéressées à la satisfaction au travail des bibliothécaires.

3.1. Les facteurs intrinsèques et extrinsèques du travail

Avant d'expliquer le rôle des facteurs extrinsèques et intrinsèques dans le travail des bibliothécaires, nous présentons brièvement la contribution d'Herzberg dans ce domaine.

La théorie des deux facteurs proposée par Herzberg en 1959, affirme que la présence des facteurs intrinsèques dans le travail (autonomie, créativité, responsabilité...), produirait la satisfaction mais que leur absence n'entraînerait pas l'insatisfaction. Quant aux facteurs extrinsèques (salaire, relations interpersonnelles, avancement...), leur absence dans le travail susciterait l'insatisfaction alors que leur présence ne produirait pas la satisfaction. Cet auteur constate que l'individu peut intervenir et agir face aux variables intrinsèques, lui donnant ainsi un contrôle sur son travail alors que les variables extrinsèques ne lui permettent pas d'exercer une influence sur son travail. Puisque le sentiment de croissance

se détermine dans l'accomplissement des tâches, il est peu probable, aux dires d'Herzberg, que les facteurs extrinsèques produisent un tel effet. Par contre, si l'individu voit, dans l'exercice de ses fonctions, un intérêt direct qui pourra lui donner un sentiment de sa valeur propre, alors il sera satisfait.

En 1974, Plate et Stone ont rejoint deux cent trente-sept (237) bibliothécaires américains et canadiens provenant principalement du milieu académique. Après leur avoir demandé de relater un incident agréable et désagréable dans leur travail et d'en expliquer les raisons, les résultats furent compilés et classés selon les deux catégories de facteurs (extrinsèques et intrinsèques) énoncées dans la théorie de Herzberg. La tendance des réponses obtenues dans cette recherche, rejoint celle de Herzberg à savoir que les facteurs responsables d'accroître la satisfaction au travail, sont directement liés au contenu du travail et que les responsables de l'insatisfaction proviennent du contexte, de l'environnement et des conditions de travail. Il ressort de cette étude trois facteurs déterminants de la satisfaction au travail: l'accomplissement, la reconnaissance et les responsabilités, et trois facteurs d'insatisfaction: politiques et pratiques administratives, supervision humaine et les relations interpersonnelles. Le dénouement de cette recherche démontre clairement que les facteurs intrinsèques volent la vedette et qu'à priori, ils confirment les hypothèses d'Herzberg.

Lorsque Chwe en 1976 comparait la satisfaction au travail des bibliothécaires de référence et du catalogage, il a trouvé que les dimensions intrinsèques du travail

étaient les plus satisfaisantes pour les deux groupes et que les facteurs extrinsèques produisaient le contraire. Il concluait donc, que la présence d'éléments intrinsèques dans le travail, était un bon indice de satisfaction. D'ailleurs Wahba (1973), mentionnait dans son étude, que les bibliothécaires sont plus intéressés et préoccupés par l'aspect intrinsèque de leur travail. Quoique l'étude de D'Élia (1979) semble avoir obtenu des résultats similaires à ceux de Herzberg, Plate et Stone, elle les contredit néanmoins. En effet, l'objectif principal de sa recherche était d'identifier les facteurs responsables de la satisfaction au travail des bibliothécaires. Il a trouvé une forte relation entre les caractéristiques de l'environnement comme la supervision, les relations humaines et la satisfaction au travail des bibliothécaires. Son étude démontre également que les facteurs intrinsèques du travail (créativité, responsabilité, autonomie...) améliorent la satisfaction au travail. A prime abord, ces résultats semblent comparables aux autres recherches mais la différence est pourtant importante puisque selon lui, la qualité de la supervision humaine est déterminante autant que la créativité ou l'autonomie en ce sens qu'elle favorise l'épanouissement de l'individu, facilite la maîtrise et l'apprentissage de son travail et donc, améliore sa satisfaction au travail. Quant aux facteurs d'insatisfaction qui ressortent de l'étude de Burgess (1982), ils s'harmonisent bien avec ceux de D'Élia (1979). En effet, l'avancement, les politiques et les pratiques administratives de même que la reconnaissance sont les principaux facteurs qui suscitaient de l'insatisfaction autant chez les bibliothécaires de catalogage que de la référence. A la lueur de ces résultats,

nous constatons la présence de facteurs extrinsèque et intrinsèque, ce qui rejoint l'idée de base de D'Élia (1979).

En conclusion, les résultats indiquent que le genre d'emploi que le bibliothécaire occupe n'est pas l'unique déterminant de la satisfaction au travail mais que ce serait plutôt la combinaison des facteurs individuels et organisationnels comme l'âge, la nature du travail, la qualité de la supervision, qui justifieraient la satisfaction au travail des bibliothécaires.

3.2. Catégories occupationnelles

La comparaison entre les différentes catégories occupationnelles des bibliothécaires et leur satisfaction au travail, est abordée dans cette section. Bien que de nombreuses variables comme l'âge, la durée de service et le salaire puissent expliquer en partie la satisfaction au travail des bibliothécaires ce sont, aux dires de certains auteurs, les fonctions que le bibliothécaire exécute qui auront le plus d'impact sur la satisfaction au travail.

Chwe en 1976, a mesuré la satisfaction au travail de trois cent cinquante-trois (353) bibliothécaires universitaires dont cent quatre-vingt-trois (183) étaient bibliothécaires à la référence et cent soixante-dix (170) au catalogage. Pour exécuter son enquête, il a utilisé le MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire). Ses recherches indiquent qu'il n'a pas trouvé de différence de satisfaction au

travail pour ces deux groupes. Par contre, il nous révèle que sur certaines dimensions du travail comme la variété des tâches, la possibilité de rendre service aux autres et la créativité, il y a des différences d'attitude entre les deux catégories de bibliothécaires. Comme il nous le rappelle, le travail de catalogueur est plus mécanique, routinier, répétitif et sa principale tâche consiste à organiser la documentation. Quant à son collègue, son rôle est de diffuser et de fournir l'information documentaire et ses tâches exigent d'être plus flexible, autonome et l'incitent à faire preuve d'initiative. C'est la nature du travail et la perception que les bibliothécaires ont de leur emploi qui expliqueraient les différences. Toutefois, dans son étude, la seule dimension où il semble y avoir une différence de satisfaction au travail en faveur des catalogueurs, est la variable salaire bien qu'elle ne soit pas marquante. L'étude de Burgess (1982) faite auprès de quatre-vingt-seize (96) bibliothécaires universitaires australiens comprenait soixante-quatre (64) catalogueurs et trente-deux (32) bibliothécaires de référence. Entre autres, le but de son étude était de voir sur quelles dimensions du travail les deux groupes divergeaient. De plus, l'auteure voulait prouver qu'avec l'aide des résultats, elle pouvait effectuer une comparaison entre les bibliothécaires australiens et américains. Pour ce faire, elle utilisa le même instrument de mesure que Chwe soit le MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire). Ces résultats concordent avec lui, et indiquent qu'il n'y a pas de différence de satisfaction au travail entre les deux catégories de bibliothécaires sauf sur la dimension service social (possibilité de rendre service aux autres) où

là, les catalogueurs sont moins satisfaits. Les commentaires de Lynch et Verdin (1983) sur le sujet abondent dans le même sens, et nous informent que la satisfaction au travail des catalogueurs est moins évidente dû à la routine et au manque de créativité. Pour eux, le service à la référence a toujours été mieux considéré, entraînant ainsi une meilleure estime de soi et un accroissement de la satisfaction au travail.

A cet égard, la contribution de Chrisman (1975) révèle qu'il y a des différences de satisfaction au travail entre les catalogueurs et les bibliothécaires de référence. Son étude regroupait quatre-vingt (80) bibliothécaires dont vingt-cinq (25) catalogueurs, vingt (20) bibliothécaires de référence et trente-cinq (35) bibliothécaires exerçant d'autres fonctions. C'est en adaptant le Job Related Tension Index de Kahn, le Brayfield et Rothe Job Satisfaction Index et le Seashore Group Cohesiveness Index, qu'il a effectué des comparaisons. Il est clair selon lui, qu'il y a probablement une perception erronée du rôle du catalogueur par rapport au bibliothécaire de référence. Les aspects de son travail sont plus routiniers, il a le sentiment d'être isolé et d'avoir peu de contact avec le public. Quant à ses collègues de la référence, leur travail est perçu comme stimulant et gratifiant autant sur le plan personnel que professionnel. Il conclut donc que la satisfaction au travail des catalogueurs est plus faible que ceux à la référence ou occupant d'autres fonctions. Burgess (1982) et Bundy (1988) appuient ces propos en ajoutant que le statut du bibliothécaire de référence est nettement plus valorisé que celui des catalogueurs et que cette divergence puise son origine dans

la perception que ces deux groupes ont de leur travail. L'un, considère qu'il a la possibilité de rendre service aux usagers tandis que l'autre, n'a pas la chance de concrétiser ce désir. Bien que les éléments intrinsèques soient annonciateurs de satisfaction au travail, nous croyons qu'en bibliothéconomie, il faudrait déployer des efforts supplémentaires pour mieux cerner l'ampleur des vicissitudes qui règnent au sein des bibliothécaires de référence et de catalogage.

La variété des résultats permet de constater que les contradictions qui accompagnent la variable **catégorie occupationnelle** varient entre la perception que les salariés ont de leur travail et la nature de celui-ci. Ces équivoques nous stimulent donc à vouloir énoncer des hypothèses afin d'éclaircir ce qui peut rendre les bibliothécaires satisfaits dans leur travail. Toutefois, avant de les présenter, nous croyons nécessaire d'exposer dans un premier temps les raisons qui nous ont amené à retenir la variable Catégorie Occupationnelle.

Comme il a été mentionné dans les pages précédentes, nous constatons que la nature du travail apporte des nuances à la satisfaction et que certains aspects du travail auront plus d'impact sur l'attitude des travailleurs. C'est donc en étudiant l'impact de la variable occupationnelle sur la **satisfaction au travail** que nous parviendrons à détecter les différentes facettes qui la composent et ainsi créer des catégories à l'image de la profession.

Cet ajustement nous permettra dans un second temps, de préciser la relation de la variable occupationnelle avec la satisfaction au travail. Nous voulons de plus vérifier si le jumelage **catégorie occupationnelle - satisfaction au travail** peut être influencé par des variables de nature biographique comme le **sexe** et l'**âge**. A cet égard, nous aurons recours à un modèle multivarié afin de mieux visualiser l'impact des interactions de chacune des variables biographiques sur le couple **catégorie occupationnelle - satisfaction au travail**.

3.3. La satisfaction au travail des bibliothécaires

Les professionnels, peu importe les fonctions qu'ils exercent, ont de plus en plus d'attentes face à leur emploi. En effet, ils ne veulent pas uniquement satisfaire leurs besoins financiers, mais ils veulent également combler, par leur travail, leurs besoins intellectuels et psychologiques. Comme plusieurs études l'indiquent (Raelin, 1986; Von Glinow, 1988), les professionnels sont difficiles à gérer et leur intégration dans l'organisation n'est pas toujours facile. En effet, leurs niveaux de scolarité, leurs exigences et leurs attentes, ne sont pas toujours compatibles avec la culture organisationnelle. Cependant, ce que nous savons, c'est que les professionnels dans l'exercice de leurs fonctions, veulent des défis, être autonomes, avoir de la variété dans le travail et sentir qu'on leur fait confiance. Pour toutes ces raisons et aussi parce que peu de recherches ont été consacrées à la satisfaction au travail des bibliothécaires, nous croyons qu'il est

nécessaire d'étudier ce phénomène sur une base occupationnelle afin d'esquisser un profil de satisfaction particulier à ce groupe occupationnel. A ce sujet Wahba (1973), nous rappelle que la littérature démontre qu'il y a des différences marquantes de la satisfaction au travail d'une profession à une autre.

C'est l'étroite relation qu'il y a entre la satisfaction au travail et la qualité des services offerts dans les bibliothèques, qui incite les bibliothécaires à vouloir connaître les facteurs qui sont reliés à la satisfaction au travail (Lynch et Verdin, 1983). De plus, selon Wahba (1973) et Mirfakhrai (1990), l'arrivée des nouvelles technologies dans le milieu documentaire, a modifié les tâches de travail mais n'a pas pour autant changé les rôles, d'où l'importance d'approfondir la satisfaction au travail des bibliothécaires. A vrai dire, étudier l'attitude des travailleurs dans leur emploi, a pris naissance avec Taylor en 1912, et c'est en 1937 que Nourse décida de se pencher sur les causes d'insatisfaction au travail du personnel des bibliothèques. Plusieurs facteurs ressortiront de sa recherche notamment la monotonie, le manque de possibilités de développer l'initiative, le salaire et les promotions. A ceci, viendront se joindre d'autres constatations qui inciteront les chercheurs à mieux comprendre la satisfaction au travail des bibliothécaires. Pour certains, l'étude de la satisfaction au travail des bibliothécaires est cruciale, puisque les bibliothécaires meurent d'ennui, manquent de défis et n'ont pas le sens du dévouement et de l'engagement nécessaires à leur épanouissement. Il se crée donc une atmosphère de stagnation qui paralyse le climat organisationnel. Rothstein (1986) abonde dans le même sens en soulignant que la plupart des

bibliothécaires universitaires occupent le même poste de travail depuis de nombreuses années et ce, pour la même organisation. L'immobilité du personnel des bibliothèques est donc un bon annonciateur de la stagnation d'où l'importance accrue de connaître les raisons qui initient une telle attitude au travail pour ce groupe de personnes. De plus, constate Hook (1981), il est grand temps d'étudier la satisfaction au travail des bibliothécaires, étant donné que la forte compétition du marché du travail restreint la mobilité des bibliothécaires. L'accroissement de la demande pour ces professionnels et les coupures budgétaires, exigent un personnel très efficace et nous avons vu dans le chapitre précédent, à quel point le travail du bibliothécaire professionnel est complexe et qu'il demande des habiletés et des connaissances précises. Par contre, comme nous le rapporte Plate et Stone (1974), il y a en bibliothéconomie, plusieurs éléments de routine qui accompagnent le travail et souvent, le manque de rétroaction et l'impossibilité de se réaliser pleinement dans le travail, entraînent de l'insatisfaction. Le rôle du bibliothécaire a également évolué et, aujourd'hui, le changement des valeurs de notre système préconise et favorise davantage des gratifications personnelles provenant de la situation de l'emploi.

A la lueur de ces renseignements, nous constatons qu'avant tout, le travail est une activité sociale qui permet aux individus d'avoir des contacts avec les autres mais qui peut aussi traduire auprès des autorités, les faiblesses et les manques qui nuisent à l'épanouissement des travailleurs dans leur milieu de travail. L'importance d'étudier celle-ci chez les bibliothécaires, est donc capitale si nous voulons

d'une part, isoler les déterminants qui ciblent la satisfaction propres à ce groupe occupationnel et d'autre part, inciter les gestionnaires à créer un environnement de travail à l'image des besoins des bibliothécaires. Voyons maintenant les résultats de certaines recherches expérimentales, qui nous permettront de cerner les facteurs de satisfaction au travail des bibliothécaires. Même si les recherches sur le sujet ne sont pas nombreuses, nous croyons que l'apport particulier de chacune d'entre elles, permettra d'analyser le phénomène avec plus d'acuité.

3.3.1. Les variables biographiques.

i) sexe

Dans l'étude de la satisfaction au travail, la tendance générale est de vouloir comparer la satisfaction au travail des femmes et des hommes. En bibliothéconomie, comme nous le rappelle Chwe (1976), peu d'études ont été consacrées à ce sujet et encore moins sur la différence de satisfaction au travail entre les bibliothécaires hommes et femmes. Inutile de dire que la comparaison entre les deux sexes est dorénavant importante, puisque la profession est maintenant associée autant aux hommes qu'aux femmes. Toutefois, nous constatons que les recherches faites sur le sujet offrent des résultats souvent contradictoires et que cette perplexité a invité certains auteurs à se pencher sur l'étude du phénomène.

C'est en 1973, que Wahba entreprit sa recherche auprès de deux cent deux (202) bibliothécaires provenant de vingt-trois (23) bibliothèques universitaires et

collégiales. C'est au moyen de NSQ (Need Satisfaction Questionnaire) qu'elle tenta de comparer la satisfaction au travail des bibliothécaires masculins et féminins. Tout en s'inspirant de l'échelle des besoins de Maslow, ce questionnaire voulait vérifier le degré de satisfaction des besoins comblés par le travail. Les résultats indiquent qu'il y a une différence entre les hommes et les femmes bibliothécaires, sur le besoin de sécurité qui serait attribuable, aux dires de l'auteure, aux attentes des femmes. En effet, le retour des femmes sur le marché du travail vient à la fois combler leurs désirs de s'émanciper socialement et aussi de pourvoir à leur propre subsistance. Pour s'affilier à ce nouveau rôle, elles veulent et cherchent à travers leur emploi, une assurance leur permettant la continuité de leurs objectifs. De plus, en comparaison avec les hommes, les femmes bibliothécaires ont un besoin d'appartenance sociale et d'altruisme plus élevé révélant ainsi, un désir d'affiliation plus intense et un attrait pour les relations avec les collègues de travail. C'est sur l'autonomie et l'actualisation de soi que les différences sont plus marquantes entre les hommes et les femmes bibliothécaires. Wahba interprète ces résultats en suggérant que ce sont les différences culturelles et sociales qui attribuent au sexe masculin un rôle de dominateur dans la société et influencent donc les hommes à se définir et à s'affirmer à partir de leur emploi. Comme similarités, l'étude rapporte que face aux variables salaire et promotion, les deux sexes manifestent également leur insatisfaction. Pour le salaire, le mécontentement n'est pas surprenant puisque les bibliothécaires en comparaison avec d'autres professionnels, sont sous payés. Pourtant, comme nous le rapporte Wahba, le salaire ne devrait-il pas refléter la contribution profes-

sionnelle que fait ce groupe à la société? Quant aux promotions, nous devons mentionner qu'à part les postes administratifs, les chances d'avancement sont peu nombreuses pour ne pas dire inexistantes.

Bien que l'étude de Wahba ne concorde pas avec la théorie des besoins de Maslow qui prétendait que ceux-ci étaient universels et donc, ne faisait aucune distinction entre les individus et leurs occupations, plusieurs auteurs contredisent les résultats obtenus par Wahba. A ce sujet, l'étude de D'Élia (1979) faite auprès de deux cent vingt-huit (228) bibliothécaires et utilisant plusieurs instruments de mesure dont: le MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire), le MIQ (Minnesota Importance Questionnaire) et le MJDQ (Minnesota Job Description Questionnaire), déclare que le sexe n'est pas responsable de la différence de satisfaction mais, ce serait plutôt les caractéristiques intrinsèques du travail de même que l'environnement de travail (style de gestion, supervision) qui expliqueraient la satisfaction au travail. En effet, une bonne supervision dans le travail permet au bibliothécaire d'exercer son initiative et son jugement professionnels, produisant ainsi un effet sur la satisfaction au travail. A ceci, Vaughn et Dunn (1974) notent que la supervision humaine au travail est un facteur important qui contribue à la satisfaction au travail des bibliothécaires universitaires. Quant à Likert (1961); Bengston et Shields (1985), le style de gestion serait un excellent prédicteur de satisfaction au travail et selon eux, le service offert auprès des usagers dans les bibliothèques, serait meilleur lorsque le style de gestion est participatif plutôt qu'autoritaire. De plus, Gruneberg et D'Élia (1979), s'accordent pour dire que

sur certaines dimensions du travail, il y a une différence de satisfaction au travail entre les sexes. Quant à Mirfakhrai (1990), la relation entre la satisfaction au travail et le sexe n'est pas claire et il ne peut adhérer à cette idée. Pour Lynch et Verdin (1983), la satisfaction au travail n'est pas fonction du sexe mais plutôt de l'âge et du nombre d'années de services dans l'organisation. Toutes ces contradictions selon Gruneberg (1979), proviennent du fait que les hommes et les femmes ont des attentes différentes par rapport à certaines dimensions du travail comme les promotions, le salaire et ce, dans une même organisation.

A la lueur de ces résultats, nous constatons que la plupart des auteurs n'attribuent pas à la variable sexe, la responsabilité d'expliquer la satisfaction au travail des bibliothécaires.

ii) âge

Vaughn et Dunn (1974), ont étudié la satisfaction au travail des bibliothécaires en fonction de l'âge. Leur étude s'est déroulée dans 6 bibliothèques universitaires, rejoignant ainsi deux cent soixante-cinq (265) employés. C'est grâce au JDI (Job Description Index) qu'ils ont trouvé que l'âge semblait exercer une influence sur la satisfaction au travail et qu'il était un bon prédicteur. En général, les jeunes sont plus insatisfaits que les aînés. Ils mentionnent toutefois qu'il faudrait, en plus de l'âge, considérer les caractéristiques propres à chacun des participants dans l'échantillon, comme le sexe, le salaire, l'ancienneté...

puisque selon eux, la variable âge combinée avec d'autres variables, pourrait mieux prédire la satisfaction des employés de bibliothèques. D'Élia 1979, trouve dans son étude auprès de bibliothécaires juniors, que l'âge n'est pas le seul responsable de la satisfaction au travail mais que les facteurs intrinsèques du travail seraient à l'origine. Dans la même ligne de pensée, Rockman (1984) et Rothstein (1986), prévoient qu'il est difficile de compter uniquement sur la variable âge pour dépister la satisfaction au travail des bibliothécaires. C'est, selon eux, la conjugaison de plusieurs autres éléments qui permettrait de vraiment démasquer la satisfaction au travail. Nous croyons donc qu'il faut traiter la satisfaction au travail comme un phénomène multidimensionnel parce que les déterminants et les conséquences de chacune des dimensions de la satisfaction, sont différents. A ce sujet, Brigg et Nzotta (1985) proposent deux approches dans l'étude de la satisfaction au travail; une qui est unidimensionnelle, où l'employé pense à son travail comme étant un tout, et l'autre qui est multidimensionnelle traduit l'attitude de l'employé face à plusieurs aspects de son travail.

Pour Subodh (1988), les jeunes en début de carrière sont moins satisfaits car ils manquent de défis, de responsabilités et leur sentiment d'accomplissement par leur travail est absent. A ce sujet Quinn (1974) in Mirfakhrai (1990), rapporte que:

«Young workers are significantly more dissatisfied with their jobs. They are also more dissatisfied with their financial rewards and the challenge their job provide»¹².

¹² Mirfakhrai, M.H., *Job satisfaction of Academic Librarians: a Review of Literature*. Salt Lake City, Utah. University of Utah, 1990, p. 14.

Mais comme nous le signale Maslow (1970), l'âge fait partie d'un processus de mûrissement et ce n'est qu'avec le temps, que certains besoins pourront être comblés par le travail. C'est par la macération de l'âge, que l'individu pourra atteindre la maturité nécessaire à sa satisfaction. Ces observations rejoignent celles de Lynch et Verdin (1983) qui stipulent que la satisfaction au travail augmente au fur et à mesure que l'on s'établit dans la profession. Toutefois, ces résultats contredisent ceux de Mirfakhrai (1991) qui trouve que l'âge et le nombre d'années de service offrent une corrélation négative étant donné que les bibliothécaires conservent pendant trop longtemps le même poste de travail au même endroit et, qu'inévitablement, la routine s'installe.

Ce qui se dégage des travaux précités, laisse voir la faiblesse des recherches sur le sujet et confirme l'importance d'explorer en bibliothéconomie, l'impact de la variable âge sur la satisfaction au travail. Nous pouvons donc avancer que la variable âge combinée à d'autres variables, pourra davantage prédire la satisfaction au travail des bibliothécaires.

3.4. L'efficacité des services et la satisfaction au travail des bibliothécaires

Jusqu'à présent, nous avons parlé de la satisfaction au travail des bibliothécaires. Toutefois, nous ne pouvons clore cette recherche sans traiter de l'efficacité des services offerts dans une bibliothèque et la satisfaction des bibliothécaires.

La littérature, à ce sujet, relate de nombreuses études qui ont contribué, de loin ou de près, à expliquer ces deux dimensions du travail.

Les objectifs de base des bibliothèques comportent toujours le souci de diffuser l'information en temps voulu; d'offrir un service aux utilisateurs selon leurs exigences et leurs besoins et d'optimiser leur exposition aux ressources bibliographiques disponibles. A ce concept de **service** se greffe celui de l'**efficacité** qui s'évalue et se contrôle par l'intermédiaire des usagers car selon Lancaster (1978):

«évaluer l'efficacité revient ici à évaluer la satisfaction de l'utilisateur»¹³.

L'efficacité demeure donc une des principales préoccupations des gestionnaires de bibliothèque. En effet, l'étude des répercussions des services de référence sur la satisfaction des usagers, devient un outil important puisqu'il reflète la qualité des services offerts. C'est aussi une façon de faire connaître à la direction la valeur du rendement de son personnel.

La qualité des activités du service de référence dépend bien sûr de l'exhaustivité de sa collection, mais elle repose également sur l'habileté de son personnel à exploiter la collection et à répondre avec précisions aux demandes de la clientèle.

¹³ Lancaster, F.W., *Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information*. Paris: Unesco, c1978, p. 15.

Pour assurer le bon fonctionnement d'un service documentaire, il faut d'abord et avant tout connaître les besoins des usagers. Lancaster (1978), les range en deux grandes catégories soit: le besoin de localiser et d'obtenir un exemplaire d'un document dont l'identité est déjà connue de l'utilisateur et le besoin de localiser des documents traitant d'un sujet particulier. A ces différents besoins correspondent des exigences de temps de réponse puisqu'en général, l'utilisateur veut obtenir assez rapidement la réponse à sa question. C'est donc la capacité de repérer l'information pour un sujet déterminé ainsi que l'aptitude du service à fournir sur demande des documents connus, qui détermineront l'efficacité de la référence. Mais, comment vérifier le rendement d'un service sinon par l'évaluation.

Quoique les techniques d'évaluation soulevées dans la littérature misent davantage sur les services au public, elles n'ignorent pas pour autant que les services techniques soient le moteur qui active le travail des bibliothécaires de référence. Rappelons-nous que l'évaluation indique le niveau d'activité et de réponse aux objectifs préalablement établis, et qu'elle est un moyen de mesurer le rendement des ressources. C'est un outil de gestion essentiel plutôt qu'un luxe qui traduit bien la réalité. A ce sujet Carlson (1964), in Lancaster (1977) nous indique que l'évaluation est souvent le seul moyen dont disposent les bibliothécaires de référence pour connaître leur rendement.

«The reference librarian has no consistent way of improving the quality of his search because there is rarely any feedback from the user and that he is almost always unaware of the amount of potentially relevant information he may have missed»¹⁴.

Puisque le but de l'évaluation est d'apprendre davantage sur les capacités et les faiblesses d'un service, il est fortement suggéré de solliciter l'opinion des principaux intéressés: les usagers de la bibliothèque. Ainsi, l'évaluation d'une démarche documentaire peut s'illustrer à partir de nombreux critères comme le temps de réponse et la qualité de la réponse donnée. Est-elle exhaustive, exacte et précise? D'autres voudront vérifier si une réponse a été fournie suite à la demande. Était-elle complète et correcte? Pour permettre une telle mesure, Rosenberg (1969)¹⁵ a imaginé certaines catégories de questions susceptibles d'estimer la valeur de la réponse que l'utilisateur reçoit.

- 1) le service rendu était inutile;
- 2) le service rendu était approprié;
- 3) le service rendu était satisfaisant;
- 4) le service rendu était excellent.

¹⁴ Lancaster, F.W., *The Measurement and Evaluation of Library services*. Washington, D.C., Information Resource Press, c1977, p. 112.

¹⁵ Canada, Comité des systèmes unifiés de bibliothèque. Groupe de travail sur la mesure de la performance. *Mesure de la performance dans les bibliothèques fédérales: un guide*. Ottawa: Bibliothèque Nationale du Canada, 1979, p. 35.

De plus, les heures d'ouverture de la bibliothèque; l'accueil du personnel; la facilité à trouver les documents sur les rayons, la qualité de la collection etc. pourraient servir d'indicateurs lors de l'évaluation d'un service de référence.

En plus d'utiliser les critères déjà mentionnés, Lancaster (1977) suggère de tenir compte des efforts mis par l'utilisateur c'est-à-dire le temps qu'il met à trouver la documentation désirée. Cependant, nous rappelle-t-il, la pertinence de l'information trouvée est un jugement personnel qui varie d'un usager à l'autre. Ce qui est juste par contre, c'est qu'en tout temps, l'utilisateur veut trouver à travers la collection, une réponse précise à sa demande avec un minimum d'efforts et ce, dans un laps de temps raisonnable. Ce qui démarque Lancaster des autres auteurs, c'est l'attention particulière qu'il porte à certains détails susceptibles d'améliorer la satisfaction des usagers. Il mentionne par exemple, que le support documentaire (microfilm, cassette, microfiche...) pourrait avoir une influence directe sur la satisfaction des utilisateurs de même que toutes nouvelles stratégies de recherches ou suggestions concernant les sources documentaires. Ainsi, le diagnostic d'évaluation serait beaucoup plus représentatif des objectifs de départ.

Plusieurs études ont été faites auprès des usagers pour obtenir leur opinion quant à la qualité des services offerts par la référence. Celle de Swope et Katzer (1972) regroupant cent dix-neuf (119) personnes choisies au hasard et interviewées, a démontré que 41% des usagers cherchaient vraiment une information mais que seulement 35% d'entre eux ont dit qu'ils demanderaient de l'aide car ils

craignaient de déranger le bibliothécaire; ils trouvaient leurs questions insignifiantes et ils ont souvent eu une mauvaise expérience dans le passé avec le service de référence. Quant à Rothstein (1964), il nous relate certaines études faites en milieux universitaires et rapporte qu'à l'Université du Michigan 54% des usagers trouvaient que le service de référence était excellent, 37% bon et 1% pauvre. Une autre à l'Université de l'Indiana, indiquait que 87.1% des usagers étaient satisfaits du service. Malgré l'éloquence de ces chiffres, Swope et Katzer (1972) nous font réaliser que la plupart de ces études se sont consacrées uniquement aux utilisateurs des bibliothèques et que peu de recherches se sont attardées aux usagers qui n'utilisent pas les services de référence. Pourtant, si le but de l'évaluation est de connaître les forces et les faiblesses d'un service, il ne faudrait pas négliger cette clientèle. Au contraire, elle doit être évaluée au même titre que les autres et il est essentiel de connaître les raisons qui la pousse à agir de la sorte.

Ceci nous ramène donc à notre point de départ, soit celui des objectifs. Que cherchent vraiment à savoir les gestionnaires dans l'évaluation des services de référence? La satisfaction des usagers bien sûr, mais aussi bien cerner qu'il y a une distinction à faire entre les besoins en services d'information et la demande de ces services. En effet, se limiter au seul examen des demandes des usagers présentées au service de référence, négligerait les besoins des usagers actuels qui ne sont pas traduits en demandes, ainsi que les besoins des membres de la communauté qui ne présentent aucune demande au service.

«Les besoins d'information des usagers du moment ne se traduisent pas tous effectivement par des demandes. De plus, les demandes présentées ne reflètent pas exactement le besoin d'information qu'elles recouvrent. Parfois, les usagers demandent moins que ce qu'ils ont besoin»¹⁶.

En fait, les utilisateurs ont tendance à demander ce qu'ils estiment que le système peut leur procurer plutôt que ce dont ils ont réellement besoin. Ainsi, la formulation des demandes est souvent générale et cache derrière elle le besoin d'information initial. Les chercheurs peuvent continuer de faire passer des questionnaires et des entrevues aux usagers en vue d'indiquer leur satisfaction, mais aucune de ces techniques ne pourra prétendre faire une évaluation complète puisque l'analyse et l'interprétation des données demeurent complexes et difficiles.

«it is exceedingly difficult, if not impossible to assess the accuracy of information supplied by a reference department under normal operating conditions, because it requires the cooperation of a very large number of users, who have to be identified either just before or immediately after use of the reference services. The size of the sample would have to be very large before any reasonable level of confidence could be obtained»¹⁷.

Aux dires de cet auteur, la véritable évaluation impliquerait que l'on considère à la fois le personnel et les usagers afin d'obtenir un scénario à l'image de la situation et ainsi permettre à l'organisation de rentabiliser son service de

¹⁶ Lancaster, F.W., *Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information*. Paris: Unesco, c1978, p. 90.

¹⁷ Lancaster, F.W., *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington, D.C.: Information Resource Press, c1977, p. 83.

référence. Connaître les raisons qui entravent le processus documentaire autant chez les bibliothécaires que les utilisateurs, semblent être un bon outil de travail qui permettra de déceler les faiblesses et les limites du service et d'apporter des suggestions pour l'avenir.

Selon Swope et Katzer (1972), l'hésitation des usagers à ne pas avoir recours au service de référence s'explique de plusieurs façons notamment: la crainte de déranger le bibliothécaire même si pourtant Taylor (1968) mentionne: «*If you don't interrupt me I don't have a job*»¹⁸; une mauvaise expérience dans le passé; la question est peut-être trop facile et ils craignent d'être ridiculisés. Taylor (1968) quant à lui, s'est attardé à étudier les raisons qui poussent les usagers à demander de l'aide aux bibliothécaires de référence. Il conclut que c'est l'efficacité d'une expérience passée qui incite les utilisateurs à rechercher de l'aide professionnelle. Finalement, Lancaster (1977), affirme qu'une comptabilisation et une analyse des questions non répondues par la référence, permettraient de cerner là où les manques et les faiblesses du personnel sont les plus importantes. Y a-t-il eu une mauvaise interaction entre l'utilisateur et le bibliothécaire?

OU

Le bibliothécaire a-t-il mal compris la question du requérant?

OU

L'utilisateur a-t-il mal formulé sa question?

¹⁸ Taylor, R.S., «Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries», IN *College & Research Libraries*, vo. 12, no. 3, jan. 1969, p. 180.

OU

Est-ce un manque de connaissance du bibliothécaire sur le sujet donné?

Une analyse de toutes ces possibilités pourrait considérablement améliorer l'efficacité du service et rendre les deux groupes d'acteurs satisfaits. Nous pouvons donc dire en guise de conclusion, que l'activité de diagnostic qui entoure le processus d'évaluation, n'est possible qu'en présence de tous les acteurs et que l'efficacité du service de référence demeure leur responsabilité. Quant à la relation entre l'efficacité des services et la satisfaction au travail des bibliothécaires, il faut saisir qu'elle sera complète, seulement et seulement si, le milieu de travail favorise l'épanouissement des habiletés professionnelles par le biais de la formation ou d'activités, susceptibles d'améliorer et de valoriser les professionnels en fonction.

3.5. Formulation des hypothèses de recherche.

Dans cette section, nous regroupons les hypothèses de travail qui feront l'objet de notre analyse. Elles sont formulées en fonction du travail des bibliothécaires universitaires, tout en étant bien conscient que notre échantillon n'est pas représentatif de l'ensemble de ce groupe de professionnels.

Hypothèse 1: En général, les bibliothécaires universitaires sont satisfaits de leur travail.

Hypothèse 2: Les bibliothécaires universitaires sont plus satisfaits sur les facteurs intrinsèques de leur travail que sur les autres facteurs caractérisant leur emploi.

Hypothèse 3: a) Les bibliothécaires universitaires de sexe féminin sont moins satisfaites de leur travail que les bibliothécaires de sexe masculin.

b) Les bibliothécaires universitaires de sexe féminin sont moins satisfaites que ceux du sexe masculin sur les facteurs intrinsèques et sont plus satisfaites sur les facteurs suivants de leur travail: sécurité d'emploi et altruisme.

Hypothèse 4: a) Les bibliothécaires universitaires plus âgés, sont plus satisfaits de leur travail que les bibliothécaires moins âgés.

b) Les bibliothécaires universitaires plus âgés, sont plus satisfaits que les bibliothécaires d'âge moyen sur les facteurs intrinsèques.

Hypothèse 5:

a) Les bibliothécaires universitaires des services techniques sont moins satisfaits que les bibliothécaires des services au public.

b) Les bibliothécaires universitaires des services techniques sont moins satisfaits à l'égard des éléments suivants de leur travail: facteurs intrinsèques et altruisme.

CHAPITRE 4. *Méthodologie*

La méthodologie dont il est question dans ce quatrième chapitre, précise la démarche à suivre en vue de recueillir les données nécessaires à la réalisation de cette recherche.

4.1. **Rappel des objectifs et présentation de l'instrument de mesure**

Ce chapitre vise principalement à faire ressortir le lien entre notre objectif principal c'est-à-dire identifier les facteurs de satisfaction au travail des bibliothécaires, et à cibler les facteurs qui exerceront une influence sur leur attitude au travail. Nous désirons présenter également l'instrument de mesure ainsi que les critères les plus importants de l'échantillon retenu pour les fins de l'expérimentation.

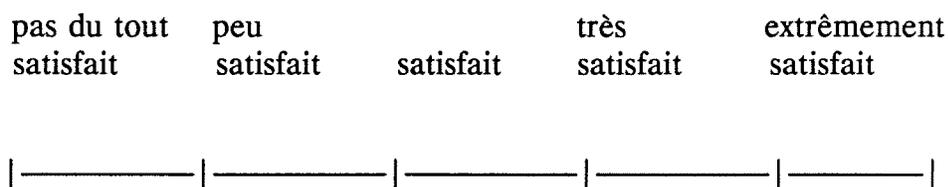
La variable indépendante **catégorie occupationnelle** retenue pour cette recherche, s'identifie à partir des différentes fonctions qu'exercent les bibliothécaires. Elle sera étudiée en tenant compte de deux (2) variables intermédiaires, l'âge et le sexe. Quant à la variable dépendante soit la **satisfaction au travail**, elle est mesurée à l'aide d'un questionnaire, l'Inventaire de Satisfaction au Travail (IST) élaboré par Larouche (1975) dont on trouve copie en appendice 1.

À l'origine, l'IST permettait de mesurer à l'aide de quatre questions équivalentes par facteurs, la satisfaction ressentie à l'égard de vingt et une (21) dimensions du travail, au moyen de quatre-vingt-quatre (84) énoncés. Pour la présente étude, nous avons retenu une version abrégée et adaptée de l'IST et nous l'avons administrée à notre groupe de répondants. Nous avons donc retenu dix-neuf (19) dimensions distinctes de la situation de travail et c'est avec l'aide de deux questions par facteurs, que trente-huit (38) énoncés ont été soumis aux personnes concernées (voir Tableau I).

TABLEAU I: LISTE DES DIX-NEUF (19) FACTEURS DE L'IST ET LEUR DÉFINITION

1. *Affectation du personnel*: de la distribution de l'ouvrage selon les talents de tous.
2. *Altruisme*: de la chance de faire quelque chose pour les autres.
3. *Attrait au travail*: de la possibilité de faire un travail intéressant.
4. *Autonomie*: de la possibilité d'organiser moi-même mon travail.
5. *Autorité*: de la possibilité d'avoir d'autres travailleurs sous ma direction.
6. *Avancement*: de mes chances d'avancement.
7. *Communication 1*: des renseignements que me donne mon patron.
8. *Communication 2*: de la possibilité de communiquer avec mes collègues de travail.
9. *Conditions de travail*: des conditions physiques, exemple: chaleur, aération, bruit, éclairage.
10. *Degré de responsabilité*: des responsabilités qui me sont confiées dans mon travail.
11. *Heures de travail*: de mon horaire de travail.
12. *Innovation*: de la possibilité d'appliquer mes nouvelles façons de travailler.
13. *Reconnaissance*: de l'estime qu'on me témoigne pour un travail bien fait.
14. *Politique de l'organisation*: de la manière dont l'organisation pour laquelle je travaille est administrée.
15. *Salaires*: de la paye que je reçois pour le travail que je fais.
16. *Sécurité d'emploi*: de la permanence de mon emploi.
17. *Supervision humaine*: de l'entente qui existe entre mon employeur et ses employés.
18. *Supervision technique*: de la compétence professionnelle de mon supérieur lorsqu'il prend des décisions.
19. *Variété*: de la possibilité de faire du travail varié.

À chacun des items de l'Inventaire, s'associe un continuum d'attitude divisé en cinq points allant de pas du tout satisfait à extrêmement satisfait qui se présente comme suit:



Pour établir une cote globale de satisfaction au travail, le répondant doit indiquer son degré de satisfaction envers chacun des trente-huit (38) énoncés. Les cotes de satisfaction ainsi obtenues sur chacune des dix-neuf (19) échelles, varieront entre les valeurs numériques 2 (absence totale de satisfaction) et 10 (extrême satisfaction). La cote 3 constitue le point charnière entre la satisfaction et l'insatisfaction. Le recours au type d'échelle ordinale comme celle de Likert, permet de vérifier la concordance de contenu de chacun des énoncés et assure, à notre avis, la fidélité et la consistance interne des items. Ainsi, les résultats attestent et confirment bien la précision scientifique de cet instrument de mesure.

4.2. La collecte des données

4.2.1. Choix de la population

L'établissement des procédures pour la collecte des données s'est réalisé selon certaines étapes distinctes que nous relaterons maintenant. Pour les fins de notre

étude, nous avons retenu deux universités québécoises. Cependant, avant de communiquer avec les personnes responsables, nous avons contacté les syndicats de chacune des institutions représentant les répondants visés par cette étude. En mars 1992, une lettre fut envoyée aux présidents des deux syndicats concernés (voir Appendice 2). Le contenu expliquait brièvement le but et l'utilité de la recherche. Par la suite, nous avons rejoint par téléphone et par écrit, la Direction des bibliothèques des deux universités. Dès le départ, nous avons convenu que l'approbation par écrit du syndicat et de la Direction des bibliothèques était indispensable et garantissait de mener à terme cette recherche. Ces approbations furent reçues le 4 mai 1992. Un syndicat a cependant refusé de donner son accord par écrit mais, en aucune occasion, il n'a entravé le déroulement du sondage. Bien entendu, la confidentialité des réponses et l'anonymat de chacun des répondants étaient assurés. Leur participation était volontaire.

Déjà, nous pouvons constater que les deux universités impliquées dans ce projet de recherche, représentent un échantillonnage de type non-probabiliste c'est-à-dire qu'il ne couvre qu'une mince partie de la strate de population et qu'il est insuffisant pour émettre un diagnostic à la grandeur de la population. Toutefois, les résultats obtenus pourront nous permettre de formuler certaines généralisations ainsi que des comparaisons à l'échelle de ces deux populations. À cet égard, nous sommes conscient des limites inhérentes de cette recherche menée dans le cadre de ce mémoire, et nous en tiendrons compte lors de l'analyse.

4.2.2. Caractéristiques de la population.

Cette section vise à présenter les caractéristiques de l'échantillon retenu. Les démarches relatives à la cueillette des données ont permis d'administrer l'IST à un échantillon total de quatre-vingt-six (86) bibliothécaires syndiqués oeuvrant dans les deux universités retenues dont la répartition se lit comme suit: pour l'université A, quarante-neuf (49) participants ont pris part à l'enquête et trente-sept (37) pour l'université B.

TABLEAU II: SOURCE DES QUESTIONNAIRES

(N = 86)

VARIABLE	FRÉQUENCE	% VALIDE
Université A	49	57.0
Université B	37	43.0
TOTAL	86	100.00

Le tableau III, décrit la répartition des bibliothécaires suivant la variable sexe pour l'ensemble de la population. On y constate une forte concentration féminine. En effet, elle représente 66.7% de l'échantillonnage.

TABLEAU III: DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS SELON LE SEXE
(N = 86)⁽¹⁾

VARIABLE (SEXE)	ÉCHANTILLON	% VALIDE
Homme	28	33.3
Femme	56	66.7
TOTAL	84	100.00

⁽¹⁾ perte de 2 observations.

Quant au tableau IV, il illustre la distribution générale du groupe de bibliothécaires selon l'âge.

TABLEAU IV: DISTRIBUTION DES BIBLIOTHÉCAIRES PAR CATÉGORIES D'ÂGE
(N = 86)⁽¹⁾

VARIABLE (AGE)	FRÉQUENCE	% VALIDE
entre 26 et 30 ans	2	2.4
entre 31 et 35 ans	10	11.8
entre 36 et 40 ans	9	10.6
entre 41 et 45 ans	28	32.9
entre 46 et 50 ans	17	20.0
entre 51 et 60 ans	16	18.8
61 ans et plus	3	3.5
TOTAL	85	100.00

⁽¹⁾ perte de 1 observation.

Les résultats nous permettent de déceler une distribution assez régulière et sensiblement normale de cette variable biographique suivant les intervalles présentés. La catégorie d'âge 41 à 45 ans contient la plus forte fréquence de personnes, soit vingt-huit (28) et en même temps, elle divise bien le groupe des répondants selon deux pôles de référence. En effet, 56.9% des bibliothécaires de l'échantillon total, ont 45 ans et moins, tandis que 41.8% du groupe se situe au-delà de 45 ans. Au niveau de cette variable, on observe donc une répartition assez proportionnée des personnes qui composent l'échantillon.

La description de la variable **catégorie occupationnelle** fait état de 4 niveaux fonctionnels: référence, catalogage, acquisition, autres. Les différentes permutations de ces niveaux rendaient possibles dix (10) autres divisions. Toutefois, comme nous l'indique le tableau V, onze (11) catégories sur une possibilité de quatorze (14) ont été appliquées à notre échantillonnage.

TABLEAU V: DISTRIBUTION DES BIBLIOTHÉCAIRES SELON LA FONCTION EXERCÉE
(N = 86)

VARIABLE (CATÉGORIE OCCUPATIONNELLE)	FRÉQUENCE	% VALIDE
référence	22	25.6
catalogage	6	7.0
acquisition	3	3.5
autres	17	19.8
réf./autres	11	12.8
cat./autres	2	2.3
réf./cat.	1	1.2
réf./acq.	7	8.1
réf./cat./acq.	3	3.5
réf./cat./acq./autres	2	2.3
réf./acq./autres	12	14.0
TOTAL	86	100.00

À la lecture de ce tableau, nous constatons la variété et la dispersion des candidats dans les différentes catégories occupationnelles. La fonction référence regroupe le plus grand nombre de personnes soit vingt-deux (22) ou 25.6% de l'échantillon. De plus, le tableau nous indique que lors de la passation du questionnaire, 36% des répondants exerçait une seule fonction, 19.7% occupait une fonction autre que les trois premières catégories et 44.1% de la population se répartissait selon les différentes combinaisons occupationnelles disponibles.

4.2.3. La méthode d'échantillonnage

Quoique le contenu de l'IST soit considéré comme bien adapté pour ce genre d'étude, nous avons effectué, avant l'expérimentation, un pré-test auprès de 5 sujets possédant les mêmes caractéristiques que ceux de la population visée. Suite à cet exercice, quelques corrections ont été apportées à certains énoncés du questionnaire dans le but d'assurer la compréhension des questions.

Tout au long du mois de mai 1992, nous avons procédé à la dernière étape de la collecte des données soit, l'administration même du questionnaire auprès des bibliothécaires syndiqués. À ce propos, plusieurs informations s'avèrent utiles. Le temps requis pour chacune des séances d'administration du questionnaire, variait entre vingt-cinq (25) et trente-cinq (35) minutes. Nous nous sommes rendue sur place, afin de surveiller nous-même la passation de l'IST, évitant ainsi le risque de distorsions émanant de personnes externes au projet. Pour nous faciliter la tâche, nous avons eu recours à un protocole écrit (le Guide de l'administrateur, voir appendice 3) qui précisait le but du questionnaire, le déroulement des procédures à suivre de même que des directives générales. Pour faciliter l'administration et nous éviter de nombreux déplacements, nous avons convenu avec les responsables de chacune des bibliothèques, que les séances d'administration s'effectueraient auprès de petits groupes variant entre deux (2) et vingt (20) personnes, dans un même local afin de créer un climat propice. Dans l'ensemble, nous pouvons dire que ces conditions ont été adéquatement suivies et que les divers groupes de bibliothécaires ont complété avec sérieux l'IST.

4.3 Traitement statistiques

Les données recueillies ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS-PC. La présentation des traitements statistiques dont il est question ici, tiendra compte de nos hypothèses de travail et portera dans un premier temps sur les dix-neuf (19) dimensions de la variable dépendante «satisfaction au travail». Pour poursuivre notre traitement statistique nous aurons recours à l'analyse factorielle dont les résultats seront présentés dans le chapitre suivant. Le but de cette analyse sera de réduire le nombre de facteurs caractérisant la variable **satisfaction au travail**.

Ainsi, nos deux premières hypothèses de travail qui concernent essentiellement la variable dépendante **satisfaction au travail**, seront analysées à partir d'un test de distribution des fréquences nous permettant, à l'aide de la moyenne, de mieux situer nos répondants par rapport aux différents niveaux de l'échelle de satisfaction au travail. De plus, en tenant compte des écarts-type, il sera possible de visualiser la mesure de dispersion autour de la moyenne.

Les hypothèses mettant en «vedette» la variable dépendante satisfaction au travail avec la variable indépendante catégorie occupationnelle, seront vérifiées à partir d'une analyse de variance one-way nous permettant ainsi d'extraire différents tests statistiques afin d'analyser l'impact des variables intermédiaires sexe et âge, sur la catégorie occupationnelle et voir l'influence de cette interaction sur la variable dépendante satisfaction au travail.

Comme le tableau IV nous l'indiquait, la variable **âge** se subdivisait en plusieurs catégories. Pour vérifier la relation entre cette variable et la variable dépendante et afin de déterminer si l'âge exerce une certaine influence sur les scores de satisfactions obtenus par les bibliothécaires, nous avons regroupé certaines catégories d'âge. Le tableau VI illustre bien les nouvelles subdivisions qui rendront plus pratique l'analyse de cette variable. Nous essaierons ici de voir si les moyennes obtenues sur l'IST pour chacune des catégories d'âge, diffèrent statistiquement et dans l'affirmative, sur quels aspects particuliers du travail on note des différences. L'application du test T semblerait un choix judicieux pour traiter ces données. En effet, ce test de différence des moyennes qui consiste à vérifier les moyennes entre elles, nous permettrait soit de conclure à l'existence de différences réelles entre les différentes catégories d'âge ou, dans le cas d'un test T non significatif, à infirmer nos hypothèses.

TABLEAU VI: RÉPARTITION DE LA POPULATION SELON LA VARIABLE AGE MODIFIÉE
(N = 86)⁽¹⁾

VARIABLE (AGE)	FRÉQUENCE	% VALIDE
40 ans et moins	21	24.7
41 à 50 ans	45	52.9
51 ans et plus	19	22.4
TOTAL	85	100.00

⁽¹⁾ perte de 1 observation.

Quant au tableau VII, il nous indique que les groupes de la variable **catégorie occupationnelle** ont également été modifiés passant de onze (11) catégories présentées au tableau V, à trois. La littérature parcourue nous a permis de constater que sous la rubrique Services au public, on regroupait uniquement la référence tandis que l'on classait les Services techniques avec le catalogage et les acquisitions. Nous avons donc convenu que ces deux catégories comprendraient exclusivement l'une ou l'autre des fonctions. Quant à la catégorie Autres, nous avons décidé d'y inclure toutes les autres tâches faites en paires (cat./acq., réf./acq...) ainsi que toutes les autres formes de combinaisons. Ces «altérations» permettront, tout comme pour la variable **âge**, de rassembler les effectifs de chacune des catégories en un nombre plus substantiel.

**TABLEAU VII: DISTRIBUTION DE LA POPULATION SELON LA
CATÉGORIE OCCUPATIONNELLE MODIFIÉE
(N = 86)**

VARIABLE (CATÉGORIE OCCUPATIONNELLE)	FRÉQUENCE	% VALIDE
services au public	33	38.4
services techniques	11	12.8
autres	42	48.8
TOTAL	86	100.00

CHAPITRE 5. *Présentation des résultats*

Le présent chapitre fait état des résultats obtenus par les bibliothécaires universitaires sur les différentes échelles de satisfaction au travail contenues dans l'IST.

La séquence des résultats est présentée en fonction des hypothèses formulées au chapitre 3.

5.1. La satisfaction générale des bibliothécaires

La satisfaction au travail des bibliothécaires en milieu universitaire, est présentée au Tableau VIII.

Ce tableau indique les moyennes et les écarts-types obtenus sur chacun des facteurs de l'IST, ainsi que le niveau de satisfaction générale. Pour chacun des facteurs, le résultat minimum est de 2 et le résultat maximum est de 10. La sommation des moyennes sur l'ensemble des facteurs représente l'indice de satisfaction générale qui se situe entre dix-neuf (19) et quatre-vingt-quinze (95) puisqu'elle regroupe dix-neuf (19) facteurs offrant chacun cinq possibilités de réponses. Le point de démarcation du début de la satisfaction se situe à 3/5 ou 57/95.

TABLEAU VIII. SATISFACTION AU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES SUR LES DIX-NEUF (19) FACTEURS DE L'IST.
(N = 86)

Dimensions	N	SATISFACTION	
		Moyenne	Écart-type
Affectation du personnel	84	2.85	0.73
Altruisme	83	3.37	0.70
Attrait au travail	85	3.61	0.77
Autonomie	85	3.48	0.86
Autorité	76	2.94	0.65
Avancement	82	2.60	0.82
Communication 1	85	2.65	0.85
Communication 2	86	3.23	0.82
Conditions de travail	85	2.35	0.88
Degré de responsabilité	84	3.32	0.74
Heures de travail	86	3.60	0.91
Innovation	83	3.22	0.75
Reconnaissance	84	2.87	0.81
Politique de l'organisation	85	2.46	0.68
Salaire	84	3.57	0.84
Sécurité d'emploi	84	3.63	1.12
Supervision humaine	86	2.86	0.75
Supervision technique	86	2.80	0.83
Variété	85	3.38	0.74
Satisfaction générale	--	58.79	--

Si nous regardons le Tableau VIII, nous voyons que le niveau de satisfaction générale se situe dans la zone moyenne (58.79) soit au tout début de la satisfaction, ce qui atteste d'un niveau de satisfaction peu accentué.

Le Tableau IX, nous permet de constater que les facteurs qui procurent aux bibliothécaires le plus de satisfaction sont: sécurité d'emploi (3.63); attrait au travail (3.61); heures de travail (3.60); et salaire (3.57). Les politiques de l'organisation (2.46) ainsi que les conditions de travail (2.35) sont définitivement les aspects du travail pour lesquels les bibliothécaires sont le plus insatisfaits. Suivent ensuite les facteurs sur lesquels les répondants manifestent de la satisfaction quoique peu prononcée: autonomie (3.48); variété (3.38); altruisme (3.37); degré de responsabilité (3.32); communication 2 (3.23) et innovation (3.22). Quant aux facteurs qui suivent, nous notons un début d'insatisfaction: autorité (2.94); reconnaissance (2.87); supervision humaine (2.86); affectation (2.85); supervision technique (2.80); communication 1 (2.65); avancement (2.60).

TABLEAU IX. RANGEMENT DES FACTEURS DE L'IST DU PLUS SATISFAISANT AU MOINS SATISFAISANT (N = 86)

Sécurité d'emploi	3.63
Attrait au travail	3.61
Heures de travail	3.60
Salaire	3.57
Autonomie	3.48
Variété	3.38
Altruisme	3.37
Degré de responsabilité	3.32
Communication 2	3.23
Innovation	3.22
Autorité	2.94
Reconnaissance	2.87
Supervision humaine	2.86
Affectation	2.85
Supervision technique	2.80
Communication 1	2.65
Avancement	2.60
Politiques de l'organisation	2.46
Conditions de travail	2.35

Comme le démontre Le Tableau IX, aucun des résultats obtenus sur les échelles de l'IST ne franchit le cap du «très satisfait». Même si les bibliothécaires attestent d'un niveau de satisfaction qui n'est pas très fort, nous pouvons annoncer que notre première hypothèse s'avère confirmée.

5.2. Analyse factorielle

Afin de pouvoir présenter les résultats de cette section, nous avons effectué une analyse factorielle à l'aide des résultats obtenus sur les dix-neuf (19) facteurs de l'IST (voir la matrice en appendice 4). Celle-ci nous a permis d'identifier six (6) facteurs principaux qui expliquent 68.6% de la variance totale. Chacun de ces facteurs regroupe un ou plusieurs volets de satisfaction au travail dont le contenu est le suivant:

Facteur I - Facteurs intrinsèques: Ce facteur est composé de sept (7) dimensions: autonomie, variété, degré de responsabilité, innovation, attrait, reconnaissance et altruisme. Il explique (32.9%) de la variance totale. (Eigenvalue = 12.50619)

Facteur II - Supervision: Ce facteur est composé de quatre (4) dimensions: communication 1, supervision humaine, supervision technique, politiques de l'organisation. Il explique (10.4%) de la variance totale. (Eigenvalue = 3.94956)

Facteur III - Sécurité d'emploi: Ce facteur est composé de deux (2) dimensions: sécurité d'emploi et salaire. Il explique (8.5%) de la variance totale. (Eigenvalue = 3.23991)

Facteur IV - Altruisme: Ce facteur est composé de trois (3) dimensions: affectation, autorité et altruisme. Il explique (6.9%) de la variance totale. (Eigenvalue = 2.61583)

Facteurs V - Conditions de travail: Ce facteur est composé d'une seule dimension: conditions de travail. Il explique (5.2%) de la variance totale. (Eigenvalue = 1.98163)

Facteurs VI - Promotion: Ce facteur est composé de trois (3) dimensions: avancement, communication 2, autorité. Il explique (4.7%) de la variance totale. (Eigenvalue = 1.77977)

Nous voyons que les trois facteurs les plus importants sont: les facteurs intrinsèques, la supervision et la sécurité. Ils expliquent 51.8% de la variance totale alors que les autres facteurs sont moins déterminants puisqu'ils expliquent moins de 25% de la variance totale.

5.2.1. Satisfaction par facteurs

Le Tableau X fait état des moyennes obtenues sur chacun des six (6) facteurs découlant de l'analyse factorielle de l'IST. Il nous indique que les bibliothécaires oeuvrant dans le milieu universitaire ont un niveau de satisfaction plus élevé sur le **facteur sécurité d'emploi** (3.59) que sur les **facteurs intrinsèques** (3.36) et **altruisme** (3.11). Toutefois, l'écart-type des facteurs nous indique que la répartition du groupe est plus homogène sur les facteurs intrinsèques et l'altruisme. Les **conditions de travail** (2.35) demeurent le facteur où les bibliothécaires sont le moins satisfaits.

TABLEAU X. SATISFACTION AU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES SUR LES SIX (6) FACTEURS DE L'ANALYSE FACTORIELLE DE L'IST. (N = 86)

FACTEURS	SATISFACTION AU TRAVAIL	
	Moyenne	Écart-type
1. Intrinsèques	3.36	0.65
2. Supervision	2.68	0.68
3. Sécurité d'emploi	3.59	0.84
4. Altruisme	3.11	0.62
5. Conditions de travail	2.35	0.88
6. Promotion	2.84	0.52
TOTAL	17.93	--

Ces résultats ne nous permettent pas de confirmer notre seconde hypothèse qui favorisait les facteurs intrinsèques comme critère de satisfaction au détriment des autres facteurs.

5.3. Relation sexe - Satisfaction au travail

Notre troisième hypothèse met en relation la variable sexe et la satisfaction au travail. La lecture du Tableau XI, nous indique dans un premier temps que la moyenne de satisfaction des HOMMES (18.67) est plus élevée que celle des FEMMES (17.51) ce qui confirme cette hypothèse sur le sujet.

De plus, l'utilisation subséquente du test T en fonction des différents facteurs de satisfaction, nous donne les résultats suivants. La moyenne de satisfaction sur le facteur **sécurité d'emploi** est de 3.84 pour les HOMMES et de 3.45 pour les FEMMES et le test statistique nous révèle que cette différence est significative à 0.069.

TABLEAU XI. SATISFACTION AU TRAVAIL SELON LA VARIABLE SEXE SUR LES SIX (6) FACTEURS DE L'ANALYSE FACTORIELLE DE L'IST.
(N = 86)¹

Facteurs	HOMME		FEMME		TEST T	
	N	Moy- enne	N	Moy- enne	Va- leur	Prob.
1. Intrinsèques	27	3.43	53	3.33	0.62	0.537 ⁽²⁾
2. Supervision	28	2.92	54	2.56	2.19	0.033 ⁽¹⁾
3. Sécurité d'emploi	27	3.84	53	3.45	1.86	0.069 ⁽¹⁾
4. Altruisme	24	3.18	50	3.07	0.72	0.477 ⁽²⁾
5. Conditions de tra- vail	28	2.46	55	2.28	0.82	0.414
6. Promotion	27	2.84	51	2.82	0.12	0.908
Satisfaction générale		18.67		17.51		

⁽¹⁾ différence des moyennes est significative si $p \leq .10$

⁽²⁾ différence des moyennes est non significative si $p > .10$

Quoique la lecture du Tableau XI laisse voir une différence de moyennes pour les HOMMES (3.18) et les FEMMES (3.07) sur le facteur **altruisme**, cette diffé-

¹ Perte de trois (3) observations.

rence est non significative. Le même scénario se répète du côté des **facteurs intrinsèques** où la moyenne pour les HOMMES est de 3.43 contre 3.33 pour les FEMMES. Par ailleurs, la différence des moyennes de satisfaction des HOMMES et des FEMMES sur le facteur **supervision**, s'avère significative.

Nous pouvons donc à l'instar de ces résultats, confirmer en partie seulement, notre troisième hypothèse de travail.

5.4. Relation âge - Satisfaction au travail

La lecture du Tableau XII nous indique que le niveau de satisfaction au travail obtenu par les bibliothécaires de 40 ans et moins est plus élevé (18.54) que celui des bibliothécaires faisant partie du groupe des 51 ans et plus (17.62). Toutefois, l'examen des moyennes à l'intérieur de chacune des catégories pour les différents facteurs, nous révèle que c'est seulement sur les **facteurs intrinsèques** que la différence est significative à 0.027.

Quant aux autres facteurs, le test T nous permet de constater que le seuil de probabilité est beaucoup trop élevé pour admettre qu'il y a une différence significative de satisfaction entre ces deux catégories d'âge. Les résultats favorisant davantage le groupe des 40 ans et moins, nous empêchent donc de confirmer la première partie de notre quatrième hypothèse.

Le Tableau XIII, dégage des résultats pour les catégories d'âge 41 - 50 ans et 51 ans et plus. La moyenne de satisfaction obtenue pour ces deux groupes, est quasi identique soit 17.71 pour les 41 - 50 ans et 17.62 pour les 51 ans et plus. A la lumière de ces résultats, nous ne pouvons confirmer ce que la littérature avance sur le sujet à savoir que les bibliothécaires plus âgés sont plus satisfaits que les bibliothécaires d'âge moyen sur les **facteurs intrinsèques**. Par contre, nous notons qu'il y a une différence significative entre les deux catégories d'âge sur le facteur **promotion** (0.011) et le facteur **sécurité d'emploi** (0.072).

TABLEAU XII. SATISFACTION AU TRAVAIL ENTRE LES BIBLIOTHÉCAIRES ÂGÉS ET LE GROUPE DES 40 ANS ET MOINS SUR LES SIX (6) FACTEURS DE L'ANALYSE FACTORIELLE DE L'IST.

Facteurs	40 ans et moins		51 ans et plus		Test T	
	N	Moyenne	N	Moyenne	Valeur	Prob.
1. Intrinsèques	21	3.58	17	3.13	2.31	0.027 ⁽¹⁾
2. Supervision	21	3.01	19	2.69	1.62	0.114
3. Sécurité d'emploi	19	3.26	19	3.39	-0.48	0.632
4. Altruisme	19	3.26	16	3.09	0.85	0.403
5. Conditions de travail	21	2.55	19	2.26	0.97	0.339
6. Promotion	20	2.88	17	3.06	-1.09	0.284
Satisfaction générale		18.54		17.62		

⁽¹⁾ différence des moyennes est significative si $p \leq .10$

TABLEAU XIII. SATISFACTION AU TRAVAIL ENTRE LES BIBLIOTHÉCAIRES ÂGÉS ET LE GROUPE DES 41-50 ANS SUR LES SIX (6) FACTEURS DE L'ANALYSE FACTORIELLE DE L'IST.

Facteurs	41 ans à 50		51 ans et plus		Test T	
	N	Moyenne	N	Moyenne	Valeur	Prob.
1. Intrinsèques	42	3.35	17	3.13	1.37	0.179 ⁽²⁾
2. Supervision	43	2.52	19	2.69	-1.17	0.247
3. Sécurité d'emploi	43	3.81	19	3.39	1.86	0.072 ⁽¹⁾
4. Altruisme	40	3.04	16	3.09	-0.27	0.792
5. Conditions de travail	44	2.27	19	2.26	0.04	0.966
6. Promotion	41	2.72	17	3.06	-2.70	0.011 ⁽¹⁾
Satisfaction générale		17.71		17.62		

⁽¹⁾ différence des moyennes est significative si $p \leq .10$

⁽²⁾ différence des moyennes est non significative si $p > .10$

5.5. Relation catégorie occupationnelle - Satisfaction au travail

Le Tableau XIV permet de constater les niveaux de satisfaction au travail des répondants par **catégorie occupationnelle**. Ce tableau laisse voir que la moyenne de satisfaction pour les Services au public (18.09) est plus élevée que celle des Services techniques (17.42) et la catégorie Autres (17.93). Cette différence n'est cependant pas significative. En effet, le test F nous démontre que pour l'ensemble des facteurs de satisfaction, le seuil de probabilité est trop élevé pour conclure une différence. Le seul facteur qui atteste d'une différence significative, est celui des **conditions de travail**.

TABEAU XIV. SATISFACTION AU TRAVAIL DES RÉPONDANTS PAR CATÉGORIE OCCUPATIONNELLE SUR LES SIX (6) FACTEURS DE L'ANALYSE FACTORIELLE DE L'IST.
(N = 86)¹

Facteurs	SERVICES AU PUBLIC			SERVICES TECHNIQUES			AUTRES			TEST F	
	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	Ratio	Prob.
1. Intrinsèques	30	3.52	0.73	11	3.39	0.45	40	3.23	0.61	1.75	0.18
2. Supervision	32	2.72	0.69	11	2.61	0.61	41	2.67	0.71	0.12	0.89
3. Sécurité d'emploi	33	3.55	0.88	11	3.80	0.80	38	3.57	0.83	0.37	0.69
4. Altruisme	30	3.29	0.68	11	2.91	0.45	35	3.01	0.59	2.28	0.11
5. Conditions de travail	33	2.23	0.85	11	1.82	0.56	41	2.59	0.91	4.08	0.02 ⁽¹⁾
6. Promotion	31	2.78	0.53	11	2.89	0.53	37	2.86	0.51	0.27	0.76
Satisfaction générale		18.09			17.42			17.93			

⁽¹⁾ différence des moyennes est significative si $p \leq 0.10$

¹ Perte de (1) observation

Le Tableau XV quant à lui, isole les deux groupes qui feront l'objet de notre dernière hypothèse, et nous indique que la catégorie Services au public a une moyenne plus élevée (18.09) que les Services techniques (17.42). Le test T confirme cette différence particulièrement sur le facteur **altruisme** avec un seuil de probabilité de 0.050 et sur le facteur **conditions de travail** (0.080).

Contrairement à ce que notre hypothèse avançait, la moyenne de satisfaction entre les deux catégories occupationnelles pour les **facteurs intrinsèques**, n'est pas significative (0.504). Les résultats ainsi obtenus, nous permettent de confirmer en partie seulement notre hypothèse de travail.

Avant de clore la section sur la variable **catégorie occupationnelle**, nous avons pensé qu'il serait intéressant de reprendre cette analyse en considérant le **sex** et l'**âge** des répondants.

La moyenne de satisfaction générale pour les FEMMES présentée au Tableau XVI, laisse voir un score de satisfaction plus élevé pour la catégorie Autres (17.80) comparativement aux Services au public (17.37) et aux Services techniques (17.00). L'utilisation du test F, nous amène à considérer que la différence est non significative pour l'ensemble des facteurs de satisfaction, sauf pour le facteur **conditions de travail** où le seuil de probabilité est de 0.03.

TABLEAU XV. SATISFACTION AU TRAVAIL DES RÉPONDANTS SELON LES SERVICES AU PUBLIC ET LES SERVICES TECHNIQUES SUR LES SIX (6) FACTEURS DE L'ANALYSE FACTORIELLE DE L'IST.

Facteurs	Services au public		Services techniques		Test T	
	N	Moyenne	N	Moyenne	Valeur	Prob.
1. Intrinsèques	30	3.52	11	3.39	0.68	0.504 ⁽²⁾
2. Supervision	32	2.72	11	2.61	0.49	0.629
3. Sécurité d'emploi	33	3.55	11	3.80	-0.85	0.406
4. Altruisme	30	3.29	11	2.91	2.05	0.050 ⁽¹⁾
5. Conditions de travail	33	2.23	11	1.82	1.82	0.080 ⁽¹⁾
6. Promotion	31	2.78	11	2.89	-0.56	0.582
Satisfaction générale		18.09		17.42		

(1) différence des moyennes est significative si $p \leq .10$

(2) différence des moyennes est non significative si $p > .10$

Pour les HOMMES, le Tableau XVII nous informe que la moyenne de satisfaction générale est plus élevée aux Services au public (19.53) suivi de la catégorie Autres (18.18) et des Services techniques (18.14). Là encore, la différence des moyennes est non significative pour l'ensemble des facteurs de satisfaction à l'exception des **facteurs intrinsèques** (0.08).

Les Tableaux XVIII à XX, nous permettent d'observer les conséquences de la variable **âge** sur les catégories de la variable **catégorie occupationnelle**.

TABLEAU XVI. SATISFACTION AU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES DE SEXE FÉMININ SELON LES CATÉGORIES OCCUPATIONNELLES.

FACTEURS	SERVICES AU PUBLIC			SERVICES TECHNIQUES			AUTRES			TEST F	
	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	Ratio	Prob.
1. Intrinsèques	19	3.39	0.71	7	3.37	0.39	27	3.28	0.59	0.18	0.84
2. Supervision	20	2.49	0.61	7	2.41	0.60	27	2.66	0.69	0.59	0.56
3. Sécurité d'emploi	21	3.39	0.79	7	3.86	0.94	25	3.39	0.74	1.07	0.35
4. Altruisme	19	3.21	0.71	7	2.83	0.53	24	3.03	0.66	0.95	0.40
5. Conditions de travail	21	2.14	0.74	7	1.71	0.39	27	2.54	0.87	3.65	0.03 ⁽¹⁾
6. Promotion	20	2.75	0.52	7	2.82	0.43	24	2.90	0.59	0.39	0.68
Satisfaction générale		17.37			17.00			17.80			

(1) différence des moyennes est significative si $p \leq 0.10$

TABLEAU XVII. SATISFACTION AU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES DE SEXE MASCULIN SELON LES CATÉGORIES OCCUPATIONNELLES.

FACTEURS	SERVICES AU PUBLIC			SERVICES TECHNIQUES			AUTRES			TEST F	
	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	Ratio	Prob.
1. Intrinsèques	10	3.82	0.75	4	3.44	0.59	13	3.13	0.66	2.79	0.08 ⁽¹⁾
2. Supervision	10	3.23	0.66	4	2.96	0.50	14	2.68	0.77	1.77	0.19
3. Sécurité d'emploi	10	3.83	1.11	4	3.69	0.55	13	3.90	0.93	0.08	0.92
4. Altruisme	9	3.47	0.71	4	3.05	0.25	11	2.98	0.44	2.09	0.15
5. Conditions de travail	10	2.35	1.11	4	2.00	0.82	14	2.68	1.01	0.78	0.47
6. Promotion	10	2.83	0.60	4	3.00	0.74	13	2.81	0.34	0.23	0.80
Satisfaction générale		19.53			18.14			18.18			

(1) différence des moyennes est significative si $p \leq .10$

Le groupe des 40 ans et moins représenté par le Tableau XVIII, nous indique que la moyenne de satisfaction générale favorise les **Services au public** (19.07) suivi de la catégorie **Autres** (18.44) et des **Services techniques** (15.93). Le test F nous révèle cependant, que la différence des moyennes est non significative pour l'ensemble des facteurs de satisfaction.

Pour le groupe des 41-50 ans, le Tableau XIX, favorise encore une fois les **Services au public** avec une moyenne de satisfaction générale (17.86) suivi de la catégorie **Autres** (17.83) et des **Services techniques** (16.68). La différence des moyennes est cependant non significative, sauf pour le facteur **conditions de travail** où le seuil de probabilité est de 0.02.

Finalement, le Tableau XX nous informe que la moyenne de satisfaction générale pour le groupe des 51 ans et plus, privilégie les **Services techniques** avec une moyenne de (18.44) suivi de la catégorie **Autres** (17.33) et des **Services au public** (17.30). Toutefois, le test F nous indique que cette différence est non significative pour la totalité des facteurs de satisfaction.

TABLEAU XVIII. SATISFACTION AU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES DE 40 ANS ET MOINS SELON LES CATÉGORIES OCCUPATIONNELLES.

(N = 86)

FACTEURS	SERVICES AU PUBLIC			SERVICES TECHNIQUES			AUTRES			TEST F	
	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	Ratio	Prob.
1. Intrinsèques	8	3.94	0.73	1	2.92	--	12	3.40	0.59	2.22	0.14
2. Supervision	8	3.09	0.84	1	2.71	--	12	2.99	0.76	0.11	0.89
3. Sécurité d'emploi	8	2.94	0.73	1	4.25	--	10	3.43	0.90	1.52	0.25
4. Altruisme	8	3.53	0.58	1	2.80	--	10	3.10	0.66	1.32	0.30
5. Conditions de travail	8	2.63	0.95	1	1.00	--	12	2.63	1.11	1.14	0.34
6. Promotion	8	2.94	0.51	1	2.25	--	11	2.89	0.69	0.54	0.59
Satisfaction générale		19.07			15.93			18.44			

TABLEAU XIX. SATISFACTION AU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES DE 41 À 50 ANS, SELON LES CATÉGORIES OCCUPATIONNELLES.

FACTEURS	SERVICES AU PUBLIC			SERVICES TECHNIQUES			AUTRES			TEST F	
	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	Ratio	Prob.
1. Intrinsèques	15	3.51	0.73	5	3.45	0.46	22	3.22	0.65	0.92	0.41
2. Supervision	16	2.55	0.62	5	2.46	0.86	22	2.50	0.71	0.05	0.95
3. Sécurité d'emploi	17	3.90	0.91	5	3.50	0.71	21	3.82	0.75	0.46	0.63
4. Altruisme	16	3.26	0.78	5	2.92	0.46	19	2.88	0.52	1.66	0.20
5. Conditions de travail	17	2.00	0.61	5	1.70	0.45	22	2.61	0.91	4.61	0.02 ⁽¹⁾
6. Promotion	16	2.64	0.61	5	2.65	0.29	20	2.80	0.43	0.51	0.60
Satisfaction générale		17.86			16.68			17.83			

⁽¹⁾ différence des moyennes est significative si $p \leq .10$

TABEAU XX. SATISFACTION AU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES DE 51 ANS ET PLUS, SELON LES CATÉGORIES OCCUPATIONNELLES.

FACTEURS	SERVICES AU PUBLIC			SERVICES TECHNIQUES			AUTRES			TEST F	
	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	N	Moyenne	Écart-type	Ratio	Prob.
1. Intrinsèques	6	3.06	0.54	5	3.43	0.47	6	2.96	0.46	1.36	0.29
2. Supervision	7	2.71	0.63	5	2.74	0.37	7	2.63	0.44	0.08	0.92
3. Sécurité d'emploi	7	3.36	0.63	5	4.00	0.94	7	3.00	0.76	2.51	0.11
4. Altruisme	5	3.04	0.57	5	2.92	0.54	6	3.27	0.69	0.46	0.64
5. Conditions de travail	7	2.21	1.15	5	2.10	0.45	7	2.43	0.53	0.25	0.28
6. Promotion	6	2.92	0.26	5	3.25	0.53	6	3.04	0.43	0.90	0.43
Satisfaction générale		17.30			18.44			17.33			

RÉSUMÉ:

Les résultats présentés dans ce chapitre peuvent se traduire comme suit:

- 1. De façon générale, les bibliothécaires oeuvrant en milieu universitaire ont un niveau de satisfaction peu accentué sur l'ensemble de leurs conditions de travail.
- 2. De façon générale, les bibliothécaires universitaires ressentent plus de satisfaction à l'égard du facteur **sécurité d'emploi** que sur les facteurs intrinsèques et sont nettement insatisfaits sur le facteur **conditions de travail**.
- 3. Nos résultats démontrent que la variable **sexe** n'a pas d'effet significatif sur la satisfaction au travail des bibliothécaires, SAUF avec les facteurs **supervision** et **sécurité d'emploi** où un effet significatif réel a été décelé.
- 4. Nos résultats démontrent que les répondants âgés de 40 ans et moins, ne se distinguent pas d'une manière significative de ceux qui sont âgés de 51 ans et plus SAUF pour les **facteurs intrinsèques**, lorsqu'il s'agit de considérer leur niveau de satisfaction au travail.
- 5. Nos résultats démontrent que les répondants âgés de 41 à 50 ans, ne se distinguent pas d'une manière significative de ceux qui sont âgés de 51 ans et plus

SAUF pour les facteurs **promotion** et **sécurité d'emploi**, lorsqu'il s'agit de considérer leur niveau de satisfaction au travail.

■6. De façon générale, la satisfaction au travail des répondants compte tenu de leur **catégorie occupationnelle**, ne laisse voir aucune différence significative SAUF sur le facteur **conditions de travail**.

■7. Nos résultats démontrent que lorsque la variable **catégorie occupationnelle** est scindée en deux (Services au public, Services techniques), elle permet de distinguer les niveaux de satisfaction au travail des bibliothécaires, sur les facteurs **altruisme** et **conditions de travail**.

■8. De façon générale, la variable **sexe** n'a pas d'effet significatif sur la satisfaction au travail des bibliothécaires lorsque mise en relation avec la variable **catégorie occupationnelle** SAUF sur le facteur **conditions de travail** pour les FEMMES, et sur les **facteurs intrinsèques** pour les HOMMES.

■9. De façon générale, la variable **âge** n'a pas d'effet significatif sur la satisfaction au travail des bibliothécaires lorsque mise en relation avec la variable **catégorie occupationnelle** SAUF pour le groupe des 41 à 50 ans sur le facteur **conditions de travail**.

CHAPITRE 6. *Analyse des résultats*

Cette dernière partie de la recherche a pour objectif d'analyser les résultats présentés au chapitre précédent. Essentiellement, nous tenterons d'obtenir certains liens entre les résultats obtenus et la littérature parcourue sur le sujet.

Nous tenons à souligner que l'utilisation d'un questionnaire pour recueillir nos données, limite quelque peu notre analyse. Le jumelage questionnaire-entrevue aurait pu améliorer cette étude et enrichir, par conséquent, l'interprétation des résultats.

6.1. Hypothèse traitant de la satisfaction générale

Avant de procéder à l'examen de cette hypothèse, nous devons aviser le lecteur que, pour les besoins de cette analyse, nous n'avons pas tenu compte de la variable institutionnelle puisque la comparaison des moyennes de satisfaction des deux universités n'était pas significative (voir appendice 5).

L'hypothèse dont il sera question ici, se formule de la façon suivante:

Hypothèse 1: En général, les bibliothécaires universitaires sont satisfaits de leur travail.

Les résultats que nous avons obtenus sur l'ensemble des facteurs de l'IST, nous permettent de constater que d'une façon générale, les bibliothécaires universitaires sont à la limite de la satisfaction. Comment pouvons-nous expliquer l'attitude si peu convaincante de ce groupe de professionnels à l'égard de la satisfaction au travail?

Les résultats des recherches présentés au chapitre 3 nous ont permis d'identifier certains critères pouvant affecter la satisfaction au travail des bibliothécaires. En effet, il semble que les professionnels ont de plus en plus d'attentes face à leur emploi et que les défis, l'autonomie, la confiance qu'on leur témoigne et la possibilité d'exercer une variété de tâches dans leur travail, les combleraient. Nous avons également fait état de la monotonie dans le travail, de l'aspect routinier des tâches, du manque d'initiative, de l'impossibilité de se réaliser pleinement et de l'absence de rétroaction. Faut-il vraiment identifier ces facteurs comme seuls générateurs d'une satisfaction si peu révélatrice? Pour légitimer cette attitude, nous devons expliquer d'une manière plus détaillée, les résultats que nous avons obtenus au chapitre précédent.

Nos résultats nous ont permis d'identifier deux niveaux de satisfaction soit, satisfait et peu satisfait. Nous retrouvons dans la première catégorie et en tête de liste, la **sécurité d'emploi, l'attrait au travail, les heures de travail et le salaire**. La satisfaction exprimée à l'égard de ceux-ci démontre que la permanence de l'emploi prime et par conséquent, reflète bien l'état de notre

conjoncture économique. Effectivement, la précarité du marché du travail incite les gens à la prudence au détriment des défis et de la variété dans le travail. C'est la garantie d'abord d'un emploi avant de satisfaire les attentes et les aspirations personnelles. En effet, c'est à un degré moindre que les bibliothécaires se sont manifestés sur les facteurs répondant à leurs besoins de gratifications comme: **l'autonomie, la variété, l'altruisme, le degré de responsabilité, la communication avec les collègues et l'innovation.** Malgré cette mesure de précaution, nous croyons que c'est sur cette gamme de facteurs que le coeur de l'attitude des bibliothécaires bat son plein puisqu'elle traduit les besoins imminents de ceux-ci. La satisfaction des bibliothécaires sur ces facteurs, rejoint les prédictions de la littérature et nous confirme que le travail est d'abord et avant tout une activité sociale qui devrait permettre aux travailleurs d'avoir des contacts avec les autres, d'exercer une variété de tâches et d'encourager l'initiative afin de favoriser l'épanouissement personnel et professionnel. Dorénavant, c'est le maintien de ce niveau de satisfaction plutôt que l'amélioration de la conjoncture économique, qui garantira aux bibliothécaires un avenir plus prometteur.

La seconde catégorie de facteurs qui procurent aux bibliothécaires peu de satisfaction, regroupe l'ensemble des autres conditions qui sont propres à leur travail.

A l'exception du facteur autorité, les autres traduisent le mécontentement des bibliothécaires face à l'employeur et leur superviseur immédiat. L'insatisfaction manifestée à l'égard des compétences du supérieur peut très bien traduire la mauvaise communication entre les différents paliers hiérarchiques. Il n'est donc pas étonnant de voir que si les bibliothécaires remettent en question la compétence de leur supérieur, celui-ci en retour peut difficilement leur témoigner de la reconnaissance pour un travail bien fait.

En ce qui a trait aux résultats obtenus sur les facteurs **avancement, politiques de l'organisation et conditions de travail**, ils illustrent clairement des thèmes d'insatisfaction des bibliothécaires et leur discordance face à toute la dynamique interne de l'organisation. A ce sujet, les exigences additionnelles que l'on retrouve dans certaines organisations sur l'affichage de poste, limitent quelque peu la mobilité des bibliothécaires. Ainsi, certains se sentent coincés et même paralysés dans le poste qu'ils occupent. Ce blocage interne rajouté à la conjoncture économique, contribue à affaiblir le niveau de satisfaction.

Le facteur **conditions de travail**, brille par son faible pointage sur l'échelle de la satisfaction et, peut s'expliquer en partie, par les différentes coupures budgétaires avec lesquelles les administrateurs doivent jongler. Pour pallier cette situation et continuer d'offrir à leur clientèle un service de qualité et une collection à la hauteur de leurs attentes, les gestionnaires doivent réaligner leurs priorités au détriment souvent du «confort souhaité» de leurs employés.

A la lumière de ces constatations, nous pouvons peut-être mieux comprendre la moyenne de satisfaction des bibliothécaires sur l'ensemble de l'IST. Quant à nous, elle exprime davantage la conciliation que les bibliothécaires ont dû faire en raison de la situation économique, plutôt que leur attitude consciente et absolue face à leur travail.

6.2. Hypothèse traitant de la satisfaction par facteurs

L'hypothèse de recherche qui sera examinée se formule de la façon suivante:

Hypothèse 2 : Les bibliothécaires universitaires sont plus satisfaits sur les facteurs intrinsèques de leur travail que sur les autres facteurs caractérisant leur emploi.

Les résultats obtenus à l'aide de l'IST ne nous permettent pas de confirmer cette hypothèse puisque les moyennes de chacun des facteurs, nous révèlent que les bibliothécaires ressentent plus de satisfaction sur le facteur **sécurité d'emploi** que sur les facteurs intrinsèques. Quoique la différence de satisfaction ne soit pas énorme entre ces deux facteurs, elle révèle néanmoins un malaise. En effet, ce bilan ne va pas dans le sens des attentes soulevées par les études d'Herzberg (1959), Plate et Stone (1974) qui favorisaient nettement les facteurs intrinsèques comme source principale de satisfaction. Par ailleurs, en tant que professionnels, les bibliothécaires accordent beaucoup d'importance aux aspects intrinsèques de

leur tâche tels l'autonomie, la variété, l'altruisme, l'innovation, etc. Alors, comment expliquer la nouvelle tangente que semblent prendre ces résultats?

Le fait que le facteur sécurité d'emploi domine les facteurs intrinsèques, n'est pas étonnant en soi puisque nous avons déjà soulevé l'influence de la conjoncture économique sur l'emploi. Ceci dit, nous pouvons supposer que l'employeur, lors des négociations syndicales, tentera à tout prix de repousser certaines demandes syndicales, l'obligeant ainsi à faire preuve de plus de générosité sur d'autres revendications comme la sécurité d'emploi et la rémunération entraînant par le fait même, un plus haut niveau de satisfaction pour ces facteurs.

Quant à la satisfaction exprimée sur les **facteurs intrinsèques** et sur **l'altruisme**, elle réitère l'importance qu'accordent les bibliothécaires à ces facteurs, même si pour l'instant, ils semblent avoir fait des compromis entre leurs besoins et leurs attentes professionnelles.

Finalement, l'insatisfaction ressentie à l'égard du facteur **conditions de travail**, souligne que les bibliothécaires se prononcent d'une manière beaucoup plus drastique sur un facteur qui n'affecte en rien la sécurité d'emploi et précise davantage le mécontentement de ce groupe de professionnels.

6.3. Hypothèse traitant de la variable sexe

- Hypothèse 3 :
- a) Les bibliothécaires universitaires de sexe féminin sont moins satisfaites de leur travail que les bibliothécaires de sexe masculin.

 - b) Les bibliothécaires universitaires de sexe féminin sont moins satisfaites que ceux du sexe masculin sur les facteurs intrinsèques et sont plus satisfaites sur les facteurs suivants de leur travail: sécurité d'emploi et altruisme.

D'une façon générale, les résultats obtenus sur les échelles de l'IST, nous permettent de vérifier la première partie de notre hypothèse. Malgré ce constat, nous ne pouvons baser notre analyse sur l'unique fait qu'il y a une différence des moyennes entre les deux sexes. En effet, une telle conclusion irait à l'encontre de la littérature qui suggère, que la variable sexe ne peut, à elle seule, expliquer la satisfaction au travail. Les recherches à ce sujet identifient plusieurs facteurs qui, jumelés à cette variable, aident à mieux comprendre la différence du niveau de satisfaction qu'il y a entre les bibliothécaires de sexe féminin et masculin. Ceci nous incite donc, à faire un bref rappel des divers résultats obtenus par les chercheurs.

Le besoin de sécurité, l'appartenance sociale, l'altruisme et la communication avec les collègues de travail sont tous des facteurs sur lesquels les femmes se démarquent des hommes. Les attentes de Wahba (1973) à ce sujet, se justifient par le retour des femmes sur le marché du travail, leur désir de s'intégrer et de cumuler, par leur emploi, une indépendance financière. La littérature soulève également, deux autres facteurs où les hommes et les femmes se distinguent soit, l'autonomie et l'actualisation. De plus, les auteurs suggèrent que les différences culturelles et sociales seraient d'excellents précurseurs pour expliquer l'écart des attitudes entre les sexes sur ces deux facteurs. Toutefois, les conséquences de ces recherches suffiront-elles à justifier la plausibilité de nos résultats?

Nos résultats compte tenu de la variable **sexe**, coïncident en partie avec certaines recherches. En effet, nous constatons que la différence de satisfaction entre les hommes et les femmes sur le facteur **sécurité d'emploi** est significative. Cependant, la moyenne de satisfaction au travail pour les hommes s'avère plus importante. Pour analyser cette situation, nous devons à nouveau explorer l'impact de la conjoncture économique sur l'ensemble de notre population. Cette situation cause des inquiétudes pour l'avenir de n'importe quel travailleur et la rigidité du marché de l'emploi sème, chez les travailleurs, des comportements et des attitudes de prudence. Toutefois, une chose est certaine; à court terme, la sécurité d'emploi est un excellent remède contre la situation économique mais à long terme, elle pourrait déteindre sur la satisfaction des bibliothécaires puisqu'en fait, elle camoufle le vrai portrait de la situation, soit la disparition graduelle de la mobilité.

Nous pouvons supposer que le facteur **sécurité d'emploi** comble professionnellement les bibliothécaires de sexe masculin et leur procure une satisfaction supérieure à celle de leurs consœurs, pour l'unique raison que l'assurance de leur emploi répond à la fois à leurs attentes sociales et individuelles. Avec cette sécurité, les hommes sont certains de pouvoir maintenir leur rôle social tandis que les femmes ne cherchent pas tant à conserver une «image sociale». Au contraire, elles semblent vouloir aller au-delà de leurs aspirations professionnelles et réalisant que leurs attentes personnelles ne pourront se réaliser totalement à travers la sécurité d'emploi, elles manifestent plus ou moins de satisfaction à l'égard de ce facteur.

Pour contrer ce malaise, nous pourrions croire, tout comme la littérature le suggérait, que les femmes bibliothécaires auront un niveau de satisfaction plus élevé que les hommes sur le facteur **altruisme** puisqu'il favorise la communication et l'affiliation avec les autres. Pourtant, nos résultats ne décèlent aucunement cette tangente. Nous pouvons prétendre que la profession auparavant réservée aux femmes, correspond maintenant aux attentes masculines et arrive à combler équitablement les personnes des deux sexes. Le même raisonnement peut s'appliquer pour les **facteurs intrinsèques** mais, nous pouvons rajouter que le remaniement des programmes de formation dans les Écoles de bibliothéconomie, a atteint son objectif soit, de former des professionnels qualifiés et compétents qui pourront atteindre l'autonomie et les aptitudes nécessaires pour affronter le monde de l'information documentaire.

Face au facteur **supervision**, nous constatons que, de toute évidence, les personnes des deux sexes manifestent leur mécontentement. Mais, comment expliquer que les femmes le soient davantage? Nous pouvons penser que les femmes interprètent l'arrivée des hommes dans la profession, comme une menace à leur territoire, à leurs acquis. Elles tiennent à conserver une certaine exclusivité et garde l'oeil ouvert afin de s'assurer qu'il y aura, en plus de l'équité salariale, une égalité au niveau des tâches et responsabilités. Peu importe la profession qu'elles exercent, les femmes ont pendant longtemps accepté des inégalités dans leur travail et c'est ce qui explique peut-être leur attitude plus négative envers la supervision.

A la lumière de ces constatations, nos résultats nous permettent de confirmer partiellement la seconde partie de notre hypothèse.

6.4. Hypothèse traitant de la variable âge

L'hypothèse que nous analyserons dans cette section, se formule de la façon suivante:

Hypothèse 4 : a) Les bibliothécaires universitaires plus âgés, sont plus satisfaits de leur travail que les bibliothécaires moins âgés.

b) Les bibliothécaires universitaires plus âgés, sont plus satisfaits que les bibliothécaires d'âge moyen sur les facteurs intrinsèques.

Les résultats que nous avons obtenus sur l'ensemble des facteurs de l'IST ne nous permettent pas de confirmer la première partie de notre hypothèse.

Nous avons discuté dans les chapitres précédents que la variable **âge** jouait un rôle important dans la mesure de la satisfaction au travail, qu'elle agissait progressivement et qu'elle faisait partie d'un processus de mûrissement. Par ailleurs, nos résultats ne suggèrent pas une telle approche, ce qui nous incite à vouloir les examiner de plus près.

Pour expliquer nos résultats, nous arrêterons notre analyse sur les **facteurs intrinsèques** puisqu'ils se distinguent des autres. Aux dires de certains auteurs, les jeunes en début de carrière sont insatisfaits de leur travail car ils manquent de défis, de responsabilités et d'autonomie. Pourtant, dans notre étude, ils sont plus satisfaits que les bibliothécaires âgés. Nous pouvons donc supposer qu'en raison de la précarité de l'emploi, les jeunes sont plus qu'heureux lorsqu'ils obtiennent du travail. De plus, l'ère de l'informatique si populaire auprès des bibliothèques, plongent immédiatement les jeunes bibliothécaires dans de nouveaux défis et leur permet d'avoir plein de responsabilités. Par ailleurs, les

travailleurs expérimentés sont souvent réfractaires aux changements technologiques et à toutes nouvelles formules qui risquent de perturber leurs habitudes professionnelles. En raison de ces modifications, leur attitude au travail s'en trouve atteinte. Étant donné que les autres facteurs ne laissent voir de différences entre les deux groupes, nous pouvons stipuler que c'est le contenu même du travail qui, jumelé à l'âge, produira une inégalité de satisfaction.

Les résultats que nous obtenons pour la seconde partie de notre hypothèse, ne nous permettent pas de la confirmer. Nous pouvons cependant alimenter notre analyse en décortiquant les facteurs sécurité d'emploi et promotions puisqu'ils exercent une influence sur la satisfaction au travail, contrairement aux facteurs intrinsèques.

En observant le facteur **sécurité d'emploi**, nous constatons que le groupe des 41 ans à 50, est nettement plus satisfait que les 51 ans et plus. Nous pouvons attribuer cette disparité au fait que les bibliothécaires d'âge moyen ont été plus touchés par les compressions budgétaires et la conjoncture économique. Contrairement au groupe des 51 ans et plus qui doit sa sécurité d'emploi à son ancienneté et qui, plus souvent qu'autrement, la prend pour acquise, les 41 ans à 50, l'ont obtenue par temps difficile et par conséquent, ils l'apprécient et sont peut être plus reconnaissants et satisfaits envers ce facteur.

Quant au facteur **promotion**, il n'est pas étonnant de voir que les 51 ans et plus soient plus satisfaits puisque l'ancienneté, l'expérience et la scolarité sont souvent déterminants pour les promotions et les postes d'encadrement. Par ailleurs, le faible score obtenu sur ce facteur nous indique qu'ils sont sur le seuil de la satisfaction et de l'insatisfaction ce qui traduit bien leur réalité professionnelle. Effectivement, lors du décret gouvernemental de 1982, l'abolition de la classe I pour tous les professionnels, rendait dorénavant les promotions inexistantes sauf pour l'accès à un poste cadre. Les conséquences de cette intervention gouvernementale ont nui considérablement au cheminement de carrière des professionnels, endommageant ainsi leur niveau de satisfaction au travail.

En terminant, l'absence de différence significative entre les deux catégories d'âge pour les **facteurs intrinsèques** nous permet de faire le raisonnement suivant. Puisque nous avons vu que le niveau de maturité tant personnelle que professionnelle n'affectait pas la satisfaction des travailleurs sur le contenu de leurs tâches, nous pouvons suggérer que l'évolution de la profession a permis d'instaurer une panoplie de tâches qui réussit à contenter une variété d'individus et ce, peu importe la catégorie d'âge. Est-ce à dire que la profession a su davantage répondre aux besoins et aux attentes professionnels par une meilleure écoute?

6.5. Hypothèse traitant de la variable catégorie occupationnelle

Avant de nous concentrer sur notre hypothèse, nous aimerions comparer l'effet de la variable **catégorie occupationnelle** prise dans son ensemble, sur la **satisfaction au travail**.

Les résultats nous indiquent que c'est seulement sur le facteur **conditions de travail**, que les trois catégories se démarquent. Est-il nécessaire de rappeler au lecteur que sous la rubrique «conditions de travail», nous retrouvons les conditions physiques et matérielles telles l'éclairage, l'espace, la ventilation, etc. Nous pouvons attribuer cette différence au fait que les bibliothécaires qui sont exposés au public, auront souvent un aménagement physique beaucoup plus soigné puisqu'ils sont à la vue de la clientèle et qu'ils reflètent en quelque sorte, l'image et la réputation de toute la bibliothèque. Par ailleurs, il est bien connu de tous, que les Services techniques se situent très souvent dans un bâtiment à part où l'on y retrouve évidemment toute la documentation qui doit être traitée. Il y a bien sûr de l'ordre et des niveaux de priorité, mais le classement des livres se limite très souvent à une pile de livres ou à une boîte remplie de livres. L'attrait visuel n'est donc pas de la plus grande importance. Finalement, à tous ceux qui se trouvent dans la catégorie Autres, nous pouvons supposer que la diversité dans leur travail, les empêchent d'avoir une place fixe avec laquelle ils peuvent s'identifier.

Notre dernière hypothèse à l'étude se présente de la façon suivante:

- Hypothèse 5 :
- a) Les bibliothécaires universitaires des Services techniques sont moins satisfaits que les bibliothécaires des Services au public.

 - b) Les bibliothécaires universitaires des Services techniques sont moins satisfaits à l'égard des éléments suivants de leur travail: facteurs intrinsèques et altruisme.

A première vue, les moyennes de satisfaction que nous avons obtenues pour l'ensemble des facteurs de l'IST, nous permettent de justifier le contenu de la première partie de notre hypothèse. Ces résultats concordent avec ceux de Chrisman (1975) qui attribuait aux bibliothécaires des Services techniques un plus faible niveau de satisfaction dû à leur perception erronée du rôle qu'ils ont à jouer en comparaison avec celui des bibliothécaires des Services au public.

Par ailleurs, en comparant le niveau de satisfaction des bibliothécaires sur chacun des facteurs de l'IST pour les Services au public et les Services techniques, les résultats nous permettent de confirmer en partie le second corollaire de notre hypothèse. Comment expliquer que la divergence entre les deux catégories occupationnelles favorise les Services au public sur les facteurs **altruisme** et **conditions de travail** au détriment des **facteurs intrinsèques**?

Quant à nous, il n'est pas étonnant de trouver ces deux facteurs en première loge. Toutefois, puisque nous avons précédemment discuté du facteur conditions de travail et de son impact sur les différentes catégories occupationnelles, nous passerons directement à l'analyse du facteur **altruisme**. Les bibliothécaires des Services au public ont, de par les fonctions qu'ils exercent quotidiennement, un contact avec le public. Ainsi, leurs besoins d'affiliation se concrétisent à chaque jour et leur apportent toutes les gratifications nécessaires à leur épanouissement. De plus, les nombreuses recherches qu'ils doivent faire, les forcent et les stimulent à conserver une qualité professionnelle. Ils obtiennent essentiellement leur reconnaissance par la voie des usagers. Le travail avec le public est varié, rempli d'imprévus et il faut souvent faire preuve d'initiative. De plus, les bibliothécaires des Services au public font souvent partie d'une équipe de travail où le partage entre autres, des grilles horaires, stimule quelque peu des comportements d'entraide, d'échange et de communication. Ceci peut donc expliquer leur grande popularité auprès du facteur **altruisme**.

D'autre part, si nous regardons le travail qu'effectue les bibliothécaires des Services techniques, nous remarquons très rapidement qu'ils sont beaucoup plus isolés et que, par conséquent, leurs besoins d'appartenance sociale et d'altruisme sont difficilement accessibles. L'aspect routinier de leur travail ainsi que le côté méticuleux, les obligent parfois à se cloisonner afin d'être productifs. Ils travaillent pour les usagers mais il ne les voient pas; ils rendent accessible la documentation aux usagers mais il ne les côtoient pas; ils facilitent le travail des

bibliothécaires aux Services au public mais ils ne participent pas à l'interaction professionnel-usagers. Bref, ils travaillent dans l'ombre des bibliothécaires des Services au public et cette absence les rend plus sujets à de l'insatisfaction.

Malgré ces faits, comment expliquer qu'il n'y ait pas de différences significatives entre les deux catégories, sur les **facteurs intrinsèques**? Se pourrait-il que le contenu du travail des bibliothécaires des Services techniques ne soit pas aussi monotone que nous le laisse croire la littérature?

Nous pouvons répondre par l'affirmative à cette question. Effectivement, nous ne devons pas oublier que plusieurs bibliothécaires choisissent de venir travailler aux Services techniques et que le contenu du travail rejoint en partie certaines caractéristiques de leur personnalité et donc, comblent à la fois leurs besoins personnels et professionnels.

De plus, nous pouvons supposer que l'arrivée de l'automatisation dans les Services techniques a bousculé quelque peu leurs habitudes de travail. L'apport technologique a suscité de nouveaux apprentissages, de nouvelles méthodes de travail et a multiplié les contacts entre les collègues, puisque cet ajout informatique suscite de nombreuses questions qu'il faudra, tôt ou tard, partager avec ses confrères. Nous attribuons également, aux nombreuses compressions budgétaires, leur part de responsabilité. En effet, ces coupures ont dû forcer les bibliothécaires à faire preuve de vigilance dans leurs achats, à solliciter davantage les

fournisseurs afin d'obtenir les meilleurs prix. A ceci, s'ajoute la rationalisation des collections qui, vraisemblablement, accompagne toutes diminutions budgétaires. De pareilles situations, créent des contacts entre les Services techniques et les Services au public. Dorénavant, nous pouvons émettre que la variété et les défis imputés par ces changements, améliorent grandement la réputation des Services techniques.

Notre dernière discussion portera sur l'impact que peuvent avoir les variables de nature biographique, sur le jumelage **catégorie occupationnelle - - satisfaction au travail**. Nous espérons que cette analyse nous aidera à trouver le véritable responsable de la satisfaction au travail des bibliothécaires universitaires.

Lorsque nous avons précédemment analysé l'impact de la variable sexe sur les facteurs de satisfaction au travail, nous avons pu nous rendre compte qu'il y avait suffisamment de différences entre les deux groupes, pour conclure à une différence d'attitude. Par contre, sur le pairage **catégorie occupationnelle - - satisfaction au travail**, nos résultats dévoilent que c'est seulement sur le facteur **conditions de travail** que les femmes démontrent une différence de satisfaction. Cette situation ne fait que corroborer les données que nous avons recueillies au préalable sur la variable **catégorie occupationnelle**, et n'ajoute rien qui puisse modifier l'interaction **catégorie occupationnelle - - satisfaction au travail**. Quant aux hommes, ils ajoutent, par le biais des **facteurs intrinsèques**, un élément nouveau à notre analyse puisqu'auparavant, ces facteurs n'affectaient en rien la

variable **catégorie occupationnelle** lorsque prise dans son ensemble. Cet ajout nous informe que les hommes confirment les attentes de la littérature en manifestant différents niveaux de satisfaction à l'égard des facteurs intrinsèques. Néanmoins, cette distinction ne nous permet pas d'affirmer que la variable **sexe** affecte de façon notable la satisfaction au travail.

Nos observations de la variable **âge** indiquent qu'elle ne change en rien le niveau de **satisfaction au travail** lorsque mise en relation avec la variable **catégorie occupationnelle** sauf pour le groupe des 41 à 50 ans. Malgré leur mécontentement sur le facteur **conditions de travail**, nous ne pouvons affirmer que la variable **âge** soit complice de la satisfaction au travail des bibliothécaires.

Nous pouvons maintenant cibler le «responsable» de la **satisfaction au travail** puisque nous avons en mains les preuves nécessaires pour émettre notre verdict. Nous pouvons donc conclure que selon leur «**catégorie occupationnelle**», les bibliothécaires universitaires façonnent leur satisfaction au travail autour des facteurs **conditions de travail** et **altruisme**. Cette combinaison gagnante nous confirme que la **satisfaction au travail** n'est pas une entité en soi et qu'elle doit sa présence à de nombreuses interventions tant techniques que professionnelles.

6.6. Discussions et recommandations

Nous aimerions, avant de clore cette recherche, discuter de certaines interrogations que nous avons soulevées lors de notre analyse et faire aussi quelques recommandations.

L'insatisfaction des femmes à l'égard du facteur supervision, nous ouvre les yeux sur une dimension importante du travail. Nous avons vu dans le chapitre 3, qu'une bonne supervision avait des retombées importantes sur la qualité des services offerts dans une bibliothèque ainsi que sur son personnel. En effet, pour reprendre les propos tenus par certains auteurs, la supervision humaine est déterminante dans le travail puisqu'elle favorise l'épanouissement de l'individu, facilite la maîtrise et l'apprentissage de son travail et améliore ainsi sa satisfaction au travail. En plus d'être un excellent prédicteur de satisfaction, le style de gestion pourrait donc contribuer à améliorer l'efficacité des services.

Nous croyons que pour réaliser un tel impact, les superviseurs devraient adopter de nouvelles attitudes professionnelles. Pour plusieurs, superviser veut dire contrôler, commander, inspecter, vérifier. Quant à nous, le superviseur devrait être plus actif, c'est-à-dire faire partie intégrante de l'équipe qu'il coordonne. Son rôle serait donc plus participatif et son action plus dynamique. Dorénavant, il devra s'impliquer dans l'équipe, faire des suggestions et organiser des activités dans le but d'instaurer un esprit d'équipe et de propager une solidarité

professionnelle. Nous croyons que cette forme d'engagement «humanisante», améliorera certaines dimensions du travail et forcément, rehaussera la qualité des services offerts.

Nous avons également vu, que les bibliothécaires plus âgés manifestaient un niveau de satisfaction moins élevé que les autres groupes d'âge. Nous pourrions toujours plaider que cette attitude découle des changements technologiques, du manque de mobilité et de la quasi absence de promotion. Toutefois, nous croyons détecter d'autres indices qui freinent leur développement professionnel.

Malgré que l'évolution de la profession et la formation dispensée dans les Écoles de bibliothéconomie aient amélioré grandement la qualité du travail des bibliothécaires, il semble qu'elles aient laissé dans l'ombre, le vécu professionnel de ces derniers. C'est pourtant leur contribution sociale qui a fait accroître la profession mais, la place qu'on leur réserve, ne semble pas en tenir compte. Ces constats nous poussent à vouloir solliciter les Écoles de bibliothéconomie, les Corporations ou les Associations professionnelles et les diverses administrations, afin qu'elles offrent à ce groupe de professionnels, la reconnaissance et l'appui qui leur revient.

Ce que nous suggérons, c'est une collaboration des Écoles, des Associations et des Corporations. Ensemble, elles pourraient créer et instaurer des cours de formation réservés uniquement à ce groupe de professionnels en vue de les aider

à s'adapter aux changements et ainsi rehausser leur attitude au travail. Nous pourrions même parler d'un diplôme en formation continue adapté aux besoins de cette population. Cependant, sans l'appui des gestionnaires, un tel projet ne peut se réaliser puisqu'eux aussi, ont leur part de responsabilité dans cette action «communautaire».

Quant à nous, les gestionnaires ont une occasion rêvée de redorer leur image et de pallier les coupures budgétaires, la perte de mobilité et de promotion, en étant disposés à offrir à leur personnel, des moyens concrets pour améliorer leur satisfaction au travail. Tout comme on prévoit les changements technologiques, il faut aussi prévoir les besoins du personnel vieillissant et être à son écoute.

L'impact de la conjoncture économique additionné au virage technologique, a contribué à étouffer et aliéner les espoirs professionnels de certains travailleurs. Pour remédier en partie à cette situation, il faut revaloriser et reconnaître les compétences professionnelles et personnelles des employés, afin de leur offrir un avenir plus dynamique, juste et équitable, qui soit à l'image de leur engagement professionnel.

Nous ne pouvons compléter cette discussion sans reparler du contenu du travail des bibliothécaires universitaires. A ce sujet, nous sommes en train de réaliser que, contrairement aux croyances, le contenu du travail n'a plus le même impact sur la satisfaction au travail des bibliothécaires de référence. En effet, ce qui

auparavant les stimulait et les gratifiait, se trouve dorénavant dilué par les exigences des changements technologiques.

La clientèle de plus en plus exigeante et de moins en moins encline à faire des efforts pour chercher, exige des bibliothécaires de référence non plus une orientation ou une réponse documentaire, mais bel et bien un apprentissage complet des ressources documentaires. Un tel climat de travail ne peut que perturber le rôle des bibliothécaires puisque l'utilisation de leur énergie n'a plus rien à voir avec leur expertise professionnelle.

Devant de telles frustrations, nous pouvons comprendre que les bibliothécaires de référence ne trouvent qu'avec parcimonie, dans leurs tâches quotidiennes, la stimulation nécessaire pour leur garantir l'épanouissement professionnel. Quant aux bibliothécaires des Services techniques, notre étude nous laisse voir que le virage technologique a plutôt eu des répercussions positives sur le contenu de leur travail.

Sans toutefois émettre un diagnostic trop drastique sur la condition de ce groupe de professionnels, nous croyons utile «d'alerter» les organisations, afin qu'elles prennent les moyens nécessaires pour récupérer leur capital humain.

CONCLUSION

Depuis longtemps, le facteur travail a fait l'objet de nombreuses études. Plusieurs chercheurs ont voulu connaître et comprendre les implications psychosociales de ce facteur dans la vie de l'homme, puisque le travail doit à la fois satisfaire les besoins psychologiques et enrichir le développement personnel de l'individu. C'est dans cette perspective que nous avons amorcé notre étude sur la satisfaction au travail des bibliothécaires universitaires.

L'examen des différents aspects qui composent le milieu de travail dans lequel évolue les bibliothécaires, associé à la compréhension de ce qui constitue leur travail, nous a permis de soulever des questions et d'énoncer des hypothèses de recherches. Nous aimerions faire partager aux lecteurs, l'essentiel de nos conclusions.

Notre étude nous permet de constater que les bibliothécaires universitaires forment un groupe de professionnels qui attestent d'un niveau de satisfaction peu accentué. En plus, ils considèrent la **sécurité d'emploi** comme le facteur le plus important en matière de satisfaction au travail. Pourtant, à titre de professionnels, nous aurions cru que les dimensions du contenu de leur travail, aurait plutôt

façonné leur satisfaction au travail. Devant un tel constat, il nous a fallu trouver certaines explications utiles à la compréhension de ces résultats. Également, il nous est apparu que ces résultats offraient aux gestionnaires, des pistes intéressantes pour améliorer le milieu de travail des bibliothécaires universitaires. A cet égard, nous nous sommes limitée à formuler quelques suggestions associées aux dimensions des facteurs sur lesquels les bibliothécaires manifestaient un certain niveau d'insatisfaction.

L'insatisfaction des répondants à l'égard du facteur **affectation du personnel** (distribution de l'ouvrage selon les talents de tous) peut s'expliquer en tenant compte de plusieurs éléments. Qu'il s'agisse de mentionner la lourdeur des conventions collectives qui peut parfois freiner et rendre plus difficile l'affectation et les déplacements des personnes oeuvrant dans une organisation ou qu'il s'agisse des critères retenus pour réaliser ces affectations, nous pouvons comprendre que souvent, les bibliothécaires se retrouvent dans un poste qui ne correspond pas nécessairement à leurs goûts et habiletés. Dans le même contexte, certaines exigences trop élevées par rapport à ce qu'un poste de travail exige, font que bon nombre de bibliothécaires ne sont pas attirés par les postes à combler. Selon eux, ils ne pourront jamais rencontrer ces exigences d'autant plus qu'ils n'en voient pas toujours l'utilité ou la pertinence; elles sont plutôt perçues comme des barrières qui les empêchent de se réaliser pleinement dans leur travail. Un système d'évaluation rigoureux, clairement établi et bien compris des gestionnaires qui l'appliquent et des bibliothécaires qui doivent en tenir

compte, permettrait de mieux connaître les talents et les attentes de ces derniers. Par conséquent, non seulement l'organisation aurait-elle plus de chances d'atteindre ses objectifs, mais également les individus auraient une possibilité de combler un de leur besoin intrinsèque.

Dans la même perspective, le mécontentement des répondants sur le facteur **avancement** (promotion) devrait attirer l'attention des gestionnaires qui ont charge des bibliothécaires. Bien que la mobilité occupationnelle est difficile dans ce milieu de travail et que la situation décroissante des budgets universitaires freine le cheminement de carrière des bibliothécaires, il faut prévoir des moyens pour encourager la créativité et l'épanouissement de ces professionnels. Il faut éviter de laisser "moisir" les compétences professionnelles de ces personnes et réactiver leur intérêt dans le travail qu'ils doivent assumer, afin de leur permettre d'obtenir un certain profil de carrière.

Quant à l'insatisfaction ressentie sur le facteur **communication 1** (renseignements que me donnent mon patron) elle suggère peut-être que l'implantation massive et rapide des changements technologiques propres au milieu documentaire, a fait perdre de vue aux gestionnaires leur rôle de communicateur. En effet, ce sont eux qui doivent transmettre l'information et s'assurer qu'elle est complète et comprise de tous les interlocuteurs. Il ne faut pas, sous prétexte que le virage technologique bat son plein, négliger l'interaction humaine puisque c'est à partir d'elle que démarre vraiment l'action.

Outre le fait que nous ayons déjà souligné l'insatisfaction des bibliothécaires universitaires sur le facteur **conditions de travail** (chaleur, éclairage, ventilation...) nous jugeons utile de réitérer nos arguments de base, afin de bien faire prendre conscience aux partis impliqués, que l'environnement de travail est capital surtout avec l'arrivée des changements technologiques. Actuellement, la tendance semble être "d'exposer" l'équipement technologique tant attendu, afin d'obtenir un impact sur l'image des organisations. Cependant, tout en étant conscient et d'accord avec l'importance de cet apport, il nous apparaît essentiel de ne pas négliger l'espace vital dans lequel évolue les bibliothécaires.

L'insatisfaction qui découle du facteur **reconnaissance** (estime qu'on me témoigne pour un travail bien fait) traduit bien l'inconfort psychologique que ressentent les bibliothécaires. C'est avec le plus grand des sérieux que les gestionnaires doivent considérer cet état de fait et ajuster leur mode de gestion en conséquence. Un tel constat fait ressortir l'importance des critères d'embauche du personnel cadre et souligne qu'il faut s'assurer que les gestionnaires aient, en plus des compétences professionnelles, les qualités nécessaires pour diriger une équipe de travail. Le leadership, le sens de l'écoute, la souplesse et l'habileté à motiver le personnel sont des qualités indispensables pour encadrer et harmoniser le travail en équipe.

Les **politiques organisationnelles** (la manière dont l'organisation pour laquelle je travaille est administrée) ont également suscité une certaine insatisfaction chez les bibliothécaires universitaires. Une telle information devrait inciter les

instances à réagir et à réévaluer leurs objectifs, puisque ce sont elles qui donnent, à travers leurs priorités, l'image de l'avenir qu'elles réservent aux bibliothécaires. Si elles veulent augmenter la satisfaction au travail des bibliothécaires, conserver leurs qualités professionnelles et susciter leur intérêt au travail, les politiques organisationnelles devront à court terme, tenir compte du capital humain. Ainsi, ce placement deviendra à long terme, synonyme de loyauté envers l'organisation.

La **supervision humaine** (intérêt que porte le supérieur à ses employés) est un autre facteur sur lequel les répondants ont manifesté leur désagrément. Certains pourront prétendre que les bibliothécaires ont trop d'attentes face à leur superviseur. D'autres pourront cependant contrer ce point de vue, en disant que c'est une attitude légitime qui dénote d'une grande maturité professionnelle. Quant à nous, cette situation souligne que les titulaires de ces postes, devront modifier certains de leurs comportements s'ils veulent contribuer adéquatement au fonctionnement d'une équipe de travail. Il leur faudra alors être des motivateurs, voire même des mobilisateurs, autour d'un projet d'organisation.

Finalement, le facteur **supervision technique** (compétences professionnelles du supérieur) a reçu un faible pointage sur l'échelle de la satisfaction. Cette manifestation fait ressortir encore une fois l'importance du rôle du superviseur et l'impact qu'il exerce sur l'attitude professionnelle des bibliothécaires. Selon nous, c'est la connaissance des concepts, l'utilisation des méthodologies, l'application des normes et politiques organisationnelles qui faciliteront une meilleure

coordination technique. Ainsi, la satisfaction au travail des bibliothécaires ne pourra qu'être rehaussée.

Nous pouvons dire que l'attitude organisationnelle de pair avec l'ajustement comportemental, ne pourront qu'améliorer et enrichir le contexte organisationnel dans lequel évolue les bibliothécaires universitaires.

En terminant, nous pouvons ajouter qu'il aurait été intéressant d'étudier la relation entre l'efficacité des services documentaires et la satisfaction des usagers. L'orientation donnée à cette recherche, n'a pas permis d'étudier cette relation. Nous laissons à d'autres, le loisir d'explorer ces nouveaux horizons dans le but d'enrichir la profession de bibliothécaire.

BIBLIOGRAPHIE

Barbash, J., *Enquêtes sur les attitudes concernant la satisfaction au travail*. Paris: Organisation de Coopération et de Développement Économiques, c1976, pp.19-32

Bengston, D.S. et Shields, D., «A Test of Marchant's Predictive Formulas Involving Job Satisfaction» in *Journal of Academic Librarianship*, May 1985, pp.88-92

Bergeron, J.L. et al., *Les aspects humains de l'organisation*. Chicoutimi, Qc: Gaëtan Morin et associés ltée, c1979, pp.289-312

Bonenfant, J.C., «La profession de bibliothécaire» in *Bulletin de l'ACBLF*, 1955, 1, pp.4-6

Brayfield, A.H. et Rothe, H.F., «An Index of Job Satisfaction» in *Journal of Applied Psychology*, vol.35, no.5, October, 1951, pp.307-311

Brice, J., «Changing Your Job Without Changing Your Job!» in *Library Work*, No.6, Oct. 1989, pp.7-9

Brunet, J., «Culture et technique» in *Bulletin de l'ACBLF*, 1959, 1, pp.7-9

Bundy, A., «Job Satisfaction of Subject Librarians in British and Australian Polytechnics» in *Australian College Libraries*, vol.6, no.1, March 1989, pp.24-28

Burgess Fay, S., «Job Satisfaction of Reference Librarians and Catalogers» in *Australian Academic and Research Libraries*, vol.12, 1982, pp.73-81

Canada. Comité des systèmes unifiés de bibliothèque. Groupe de travail sur la mesure de la performance. *Mesure de la performance dans les bibliothèques fédérales: un guide*. Ottawa: Bibliothèque Nationale du Canada, 1979.

Canyon, W., «Satisfaction Among Faculties of ALA-Accredited Library Schools» in *Journal of Education for Library and Information Sciences*, vol.31, no.4, Spring 1991, pp.294-313

Chrisman, L.G., *An Analysis of the Cataloger's Role Within the Academic Library Organization*. Indiana University, c1975.

Chwe, S.S., *A Comparative Study of Librarian's Job Satisfaction: Catalogers and Reference Librarians in University Libraries*. University of Pittsburg, c1976.

Côté Desbiolles, L.H., *Les attitudes des travailleurs québécois à l'égard de leur emploi*. Québec: Bureau de l'Éditeur officiel du Québec, 1979.

Coulombe, V., «Technique et culture du bibliothécaire» in *Bulletin de l'ACBLF*, 1958, 1, pp.5-13

Cronin, M.J., *Performance Measurement for Public Services in Academic and Research Libraries*. Occasional Paper Number 9. Washington, D.C.: Office of Management Studies, 1985.

Cummins, T.R., «Personnel Management in Libraries» in *Public Library Quarterly*, vol.10, no.1, 1990, pp.25-44

D'Elia, G.P., *The Adjustment of Library School Graduates to the Job Environments of Librarianship: a Test of the Need Gratification and Expectation Fulfillment Theories of Job Satisfaction*. New Brunswick, N.J.: Rutgers University, c1975, pp.160-196

D'Elia, G.P., «The Determinants of Job Satisfaction Among Beginning Librarians» in *Library Quarterly*, vol.49, no.3, 1979, pp.283-302

Daley, D., «Performance Appraisal and Organizational Success» in *Review of Public Personnel Administration*, vol.9, no.1, Fall 1988, pp. 17-27

Delorme, F., *Étude empirique de la satisfaction au travail chez les contremaîtres québécois*. École des Relations Industrielles, Montréal, 1974.

Denis, L.G., «École de bibliothéconomie de l'Université de Montréal» in *Bulletin de l'ACBLF*, 1961, 3, pp.78-84

Dermer, J., «The Interrelationship of Intrinsic and Extrinsic Motivation» in *Academy of Management Journal*, vol.18, no.1, 1975, pp.125-129

Desrochers, E., «Que sais-je sur l'American Library Association» in *Bulletin de l'ACBLF*, 1959, 3, pp.12-15

Dionne Cartier, M., *Tâches du bibliothécaire professionnel*. Montréal: Corporation des Bibliothécaires Professionnels du Québec, 1987.

Dolan, S. et Lamoureux, G., *Initiation à la psychologie du travail*. Boucherville: Gaëtan Morin éditeur, 1990, pp. 59-74

Domas White, M., «Evaluation of the Reference Interview» in *RQ*, vol.25, no.1, Fall 1985, pp.76-84

Eichar, D.M. et al., «The Job Satisfaction of Older Worker» in *Journal of Organizational Behavior*, vol. 12, 1991, pp.609-620

Escofier, B. et Pagès, J., *Analyses factorielles simples et multiples: objectifs, méthodes et interprétation*. Paris: Dunod, c1988.

Fields, M.W. et Thacker, J.W., «Job-Related Attitudes of Part-Time and Full-Time Workers» in *Journal of Managerial Psychology*, vol.6, no.2, 1991, pp.17-20

Forbes, P.M., «Why Do You Work?» in *National Petroleum News*, January 1991, p.54

Fournet, G.P. et al., «Job Satisfaction: Issues and Problems» in *Personnel Psychology*, vol.19, no.2, 1966, pp.165-168

Gallichan, G., «Les bibliothécaires et leur conscience historique» in *Documentation et bibliothèques*, Juillet-sept. 1988, 3 pp.99-101

Gardner, R., «La formation professionnelle des bibliothécaires d'hier à demain» in *Bulletin de l'ACBLF*, 1970, 4, pp.151-158

Grunenberg, M.M., *Understanding Job Satisfaction*. London: The MacMillan Press Ltd, c1979.

Hall, J.(editor), *Fighting Professional Stagnation: Staff Development in a Period of Low Mobility*. Papers presented at a short course, 6-7 April 1982. Leeds Polytechnic, School of Librarianship, 1982.

Herzberg, F. Mausner, B., Snyderman, B.B., *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1959, pp. 57-139

Herzberg, F., *Le travail et la nature de l'homme*. Paris. Entreprise Moderne d'Édition, c1971, pp.183-206

Hook, C.A., *Intrinsic Job Satisfaction of Library Managers at Selected Academic Libraries*. University of Southern California, 1981.

House, R.J. et Wigdor, L.A., Herzberg's Dual-Factor Theory of Job Satisfaction and Motivation: a Review of the Evidence and a Criticism in *Motivation and Work Behavior* par Richard M. Steers et Lyman W. Porter. New York: McGraw-Hill Book Company, c1975, pp. 104-114

Howland, J.S., «The Image of Librarians in the Age of Technology» in *Trends in Law Library Management and Technology*, vol.2, no.8, april 89, pp. 3-6

Hulin, C.L. et Smith Cain, P., «Sex Difference in Job Satisfaction» in *Journal of Applied Psychology*, vol.48, no.2, 1964, pp.88-92

Jestes, E.C. et Laird, W.D., «A Time Study of General Reference Work in a University Library» in *Research in Librarianship*, vol.2, no.7, 1968, pp.9-16.

Johnson, G.H., «An Instrument for the Measurement of Job Satisfaction» in *Personnel Psychology*, vol.8, no.1, 1955, pp.27-37

Katzell, R.A., Thompson, D.E. et Guzzo, R.A., «How Job Satisfaction and Job Performance Are and Are Not Linked» in *Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance*. New York: Lexington Books, c1992, pp.195-218.

Kerr, C. et Standohar, P.D.(editors), *Industrial Relations in a New Age*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1986, pp. 73-101

Kreitz, P.A. et Ogden, A., «Job Responsibilities and Job Satisfaction at the University of California Libraries» in *College & Research Libraries*, July 1990, pp.297-312

Lancaster, F.W., «Aftermath of an Evaluation» in *Journal of Documentation*, vol.27, no.1, March 1971, pp.1-10.

Lancaster, F.W., *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington, D.C.: Information Resource Press, c1977, pp. 73-140.

Lancaster, F.W., *Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information*. Paris: Unesco, c1978.

Larouche, V. et Delorme, F., «Satisfaction au travail: reformulation théorique» in *Relations Industrielles*, 1972, vol.27, no.4, pp. 567-599

Larouche, V., Lévesque, A. et Delorme, F., «Satisfaction au travail: problèmes associés à la mesure» in *Relations Industrielles*, 1973, vol. 28, no.1, pp.76-109

Larouche, V., «Inventaire de satisfaction au travail: validation» in *Relations Industrielles*, 1975, vol.30, no.3, pp. 343-373

Lazure, J., «Aspects sociologiques de la profession du bibliothécaire» in *Bulletin de l'ACBLF*, 1962, 1, pp.4-17

Levitan Sar A. et Johnston, W. B., *Work is Here to Stay, ALAS*. Salt Lake City, Utah: Olympus Publishing Company, c1973, pp.70-75

Library Effectiveness: a State of the Art: papers from a 1980 ALA Preconference / sponsored by the Library Administration and Management Association, Library Research Round Table, Reference & Adult Service Division of the American Library Association: Co-Chairman: Neal K. Kaste, William G. Jones: Bruce A. Miller. Chicago, Ill.: Library Administration and Management Association / ALA, 1980.

Linden, F., «Are We Happy in Our Work?» in *Across the Board*, March 1991, pp.12-13

Lindstrom, W.E., *Job Satisfaction: a Study of Community College Librarians as Measures Against College/University Librarians*. University of Southern California, 1980.

Locke, E.A., The Nature and Causes of Job Satisfaction in M.D. Dunnette (Ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley , 1983, pp.1297-1349

Locke, E.A., «What Is Job Satisfaction?» in *Organizational Behavior and Human Performance*, vol.4, 1969, pp.309-336

Luthans, F. et Thomas, L.T., «The Relationship Between Age and Job Satisfaction: Curvilinear Results From an Empirical Study, a Research Note» in *Personnel Review*, vol.18, no.1, 1989, pp.23-26

Lynch, B.P. et Verdin, J.A., «Job Satisfaction in Libraries Relationship of the Work Itself, Age, Sex, Occupational Group, Tenure, Supervisory Level, Career Commitment, and Library Department» in *Library Quarterly*, vol. 53, no.4, October 1983, pp.434-447

Marley, U., «Job-Sharing: Compatibility, Commitment, Communication and Consistency» in *Library Association Record*, vol.92, no.3, March 1990, pp.197-199

Martin, J.K et Shenan, C.L., «Education and Job Satisfaction» in *Work and Occupations*, vol.16, no.2, May 1989, pp. 184-199

Maslow, A.H., *Motivation and Personality*. New York: Hooper and Row Publishers, c1970, pp.149-180

Maslow, A.H., «A Theory of Human Motivation» in *Psychological Review*, vol. 50, 1943, pp. 370-396

Michel, S., *Peut-on gérer les motivations?* Paris: Presses universitaires de France, c1989, pp.137-142

Mirfakhrai, M.H., «Correlates of Job Satisfaction Among Academic Librarians in the United States» in *Journal of Library Administration*, vol. 14, no.1, 1991, pp.117-131

Mirfakhrai, M.H., *Job Satisfaction of Academic Librarians: A Review of Literature*. Salt Lake City, Utah. University of Utah, 1990.

Morita, I.T., «Job Satisfaction and the Changing Role of Catalogers» in *Journal of Education Media & Library Sciences*, vol.28, no.4, 1991, pp.428-432

Morris, J.M. et Villemez, W.J., «Mobility Potential and Job Satisfaction» in *Work and Occupations*, vol.19, no.1, February 1992, pp.35-38

Nourse, L.M., «Speaking for the Dissatisfied Young Assistant» in *A.L.A Bulletin*, vol. 31, Oct. 1, 1937, pp. 629-634

Nzotta, B.C., «Factors Associated With the Job Satisfaction of Male and Female Librarians in Nigeria» in *Library and Information Science Research*, 1985, vol.7, no.1, pp.75-84

Plate, K.H. et Stone, E.W., «Factors Affecting Librarians Job Satisfaction: a Report of Two Studies» in *Library Quarterly*, vol.44, no.2, 1974, pp.97-110

Porter, L. W., Lawler III, E.E. et Hackman, R.J., *Behavior in Organizations*. New York: McGraw-Hill Book Company, c1975, pp. 40-48

Porter, L.W. et Lawler III, E.E., «Properties of Organization Structure in Relation to Job Attitudes and Job Behavior» in *Psychological Bulletin*, vol.64, no.1, 1965, pp.23-51

Portugal, A.H., *Pour la mesure de la satisfaction au travail*. Paris: Organisation de Coopération et de Développement Économiques, c1976.

Raelin, J.A., *The Clash of Cultures: Managers and Professionals*. Boston, Mass.,: Harvard Business School Press, 1986.

Raelin, J.A., *The Salaried Professional: How to Make the Most of Your Career*. New York: Praeger Special Studies, 1984, pp.129-152

Rivard, R., «La communication humaine et l'évolution du rôle du bibliothécaire» in *Bulletin de l'ACBLF*, 1969, 4, pp.164-170

Rockman, I.F., «Job Satisfaction Among Faculty and Librarians: a Study of Gender, Autonomy, and Decision Making Opportunities» in *Journal of Library Administration*, vol.5, no.3, Fall 1984, pp.43-56

Rome, L., «Myers-Briggs: a Tool for Building Effective Work Teams» in *Wilson Library Bulletin*, vol.64, no.9, May 1990, pp.42,44,47

Rothstein, S., «The Measurement and Evaluation of Reference Service» in *Library Trends*, vol.12, no.3, Jan.1969, pp.456-472.

Rothstein, S., «Professional Staff in Canadian University Libraries» in *Library Journal*, nov.1, 1986, pp.31-34

Roustang, G., «Enquêtes sur la satisfaction au travail, ou analyse directe des conditions de travail?» in *Revue internationale du Travail*, vol.115, no.3, mai-juin 1977, pp.295-310

Savard, R., «A la croisée des chemins: l'évolution de la profession de bibliothécaire» in *Argus*, vol. 21, no.1, Printemps-été 1992, pp.22-26

Scamell, R. et Stead, B.A., «A Study of Age and Tenure as it Pertains to Job Satisfaction» in *Journal of Library Administration*, vol.1, no.1, Spring 1980, pp.3-18

Scamell, R. et Stead, B.A., «A Study of the Relationship of Role Conflict, the Need For Role Clarity, and Job Satisfaction For Professional Librarians» in *Library Quarterly*, vol.50, no.3, 1980, pp.310-323

Scarpello, V. et Campbell, J.P., «Job Satisfaction and the Fit Between Individual Needs and Organizational Rewards» in *Journal of Occupational Psychology*, 1983, 56, pp.315-328

Schwartz, H.S., «Maslow and the Hierarchical Enactment of Organizational Reality» in *Human Relations*, vol.36, no.10, 1983, pp.933-956

Shabowich, S.A., *The acquisitions Librarian in Academic Libraries*. U.S. Dept. of Education, 1985.

Smith, H.L. et Reinow, F., «Librarians Quality of Working Life: an Exploration» in *Journal of Library Administration*, vol.5, no.1, Spring 1984, pp.63-76

Smith, H.W., «Climate Control» in *Executive Excellence*, vol.9, no.3, March 1992, pp.10-11

Snizek, W.E. et Bullard, J.H., «Perception of Bureaucracy and Changing Job Satisfaction: a Longitudinal Analysis» in *Organization Behavior and Human Performance*, 1983, 32, pp.275-287

Soudek, M., «Organizational Climate and Professional Behavior of Academic Librarians» in *The Journal of Academic Librarianship*, vol.8, no.6, 1983, pp.334-338

Starr Paste, M. et Mullins, J., «Job Enrichment For Catalogers» in *College and Research Libraries News*, vol.51, no.1, Jan.1990, pp.4-8

Stead, B.A. et Scamell, R.W., «A Note on the Contribution of Assertiveness Training to Job Satisfaction of Professional Librarians» in *Library Quarterly*, vol.51, no.4, 1981, pp.389-389

Subodh Gopal, N., «Job Satisfaction of the Library Professionals» in *Herald of Library Sciences*, vol.27, nos.3-4, July-Oct. 1988, pp.210-215

Swope, M.J. et Katzer, J., «Why Don't They Ask Questions?» in *RQ*, vol.12, no.2, winter 1972, pp.161-166.

Taylor, R.S., «Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries» in *College & Research Libraries*, vol.29, May 1968, pp.178-194.

Thurman, J.E., «La satisfaction au travail: aperçu international» in *Revue internationale du Travail*, vol.116, no.3, novembre-décembre, 1977, pp.273-292

Torrens-Ibern, J., *Modèle et méthodes de l'analyse factorielle*. Paris: Dunod, 1972.

Université de Montréal, Comité des relations publiques de l'EBSI. École de bibliothéconomie et des sciences de l'information. Programme de 2e cycle. Programme de 1er cycle, édition 1992-1994.

Université McGill, Graduate School of Library and Information Studies. McGill University. A chronology par P.F. McNally, s.d.

Vandenberg, R.J. et Lance, C.E., «Examining the Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment» in *Journal of Management*, vol.18, no.1, 1992, pp.153-167

Vaughn, W.J. et Dunn, J.D., «A Study of Job Satisfaction in Six University Libraries» in *College and Research Libraries*, vol.35, no.3, 1974, pp.163-177

Von Glinow, M.A., *The New Professionals: Managing Today's High-Tech Employees*. Cambridge, Mass.: Ballinger Publishing Company, c1988.

Vroom, V. H., *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons, Inc., c1964, pp. 99-187

Wahba Patterson, S., «Job Satisfaction of Librarians: a Comparison Between Men and Women» in *College and Research Libraries*, vol.36, January 1975, pp.45-51

Wahba Patterson, S., *Librarian Job Satisfaction, Motivation and Performance: an Empirical Test of Two Alternative Theories*. Columbia University, c1973.

Wallace, P.M., «Performance Evaluation: the Use of a Single Instrument for University Librarians and Teaching Faculty» in *Journal of Academic Librarianship*, vol.12, no.5, November 1986, pp.284-290

Wanous, J.P. et Lawler III, E.E., «Measurement and Meaning of Job Satisfaction» in *Journal of Applied Psychology*, vol.56, no.2, 1972, pp.95-105

Webb, B., «Myers-Briggs Personality Type Indicator. Type Casting: Life With Myers-Briggs» in *Library Journal*, vol.115, no.11, June 15th 1990, pp.32-37

White, H.D., «Measurement at the Reference Desk» in *Drexel Library Quarterly*, 17, Winter 1981, pp.3-35.

APPENDICE 1

**INVENTAIRE DE
SATISFACTION AU TRAVAIL**

**ADAPTÉ
POUR
LES BIBLIOTHÉCAIRES PROFESSIONNELS
(milieu universitaire)**

**ECOLE DE RELATIONS INDUSTRIELLES
UNIVERSITE DE MONTREAL**

1992

**INVENTAIRE DE
SATISFACTION AU TRAVAIL**

**ÉCOLE DE RELATIONS INDUSTRIELLES
UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL**

1992

**NE TOURNEZ PAS LA PAGE
AVANT QU'ON VOUS LE DISE**

N'INSCRIVEZ RIEN SUR CETTE PAGE

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le but de ce questionnaire consiste à vous fournir l'occasion d'exprimer ce que vous ressentez face à votre emploi actuel.

Le questionnaire, intitulé Inventaire de Satisfaction au Travail, comprend deux parties différentes.

Dans la première partie (INFORMATIONS GÉNÉRALES), nous aimerions connaître certaines caractéristiques qui vous sont propres, en tant que bibliothécaire, de même que certains aspects reliés à votre emploi actuel.

La deuxième partie de l'inventaire (QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION) concerne la satisfaction au travail comme telle. Nous aimerions savoir si vous êtes satisfait (e) ou non de différents aspects de votre emploi actuel.

A l'aide de vos réponses, nous espérons mieux comprendre ce qui plaît et déplaît aux bibliothécaires oeuvrant dans le milieu universitaire.

Vos réponses à ce questionnaire seront considérées comme strictement confidentielles et votre identité ne sera jamais dévoilée pour aucune considération, pas même à notre personnel de recherche. Nous espérons que cela vous encouragera à être franc (che) et honnête, car notre étude ne sera valable que si votre coopération est FRANCHE.

- Lisez bien les directives de chacune des sections avant de répondre.
- Certaines questions peuvent vous sembler identiques; répondez-y de votre mieux et ne revenez pas sur des questions déjà répondues. Répondez plutôt aux questions les unes à la suite des autres.

Nous vous remercions d'avoir accepté de prendre part à cette importante recherche. Si vous avez des questions, veuillez vous adresser à l'administrateur de l'inventaire ou communiquer avec:

Denise De Rousselle Mauffette
étudiante à la maîtrise
École de Relations Industrielles
Université de Montréal
Montréal, (Québec).
tél: 343-6628

PARTIE I - INFORMATIONS GÉNÉRALES

DIRECTIVES

Vous trouverez pour chacune des parties du questionnaire, des questions auxquelles plusieurs réponses sont possibles. Choisissez celle qui convient le mieux à votre situation en inscrivant un X dans la case appropriée. N'inscrivez qu'un seul X par question.

EXEMPLE:

C-25 - S'agit-il d'un travail?

1 A TEMPS PLEIN

2 A TEMPS PARTIEL

II - Si vous avez plus d'un emploi (ou si vous avez plus d'un employeur), tenez uniquement compte de votre emploi principal (ou de votre employeur principal) pour répondre aux questions.

III - Ne vous occupez pas des chiffres déjà inscrits du côté droit de la page et des chiffres à côté des choix de réponses. Ils serviront à compiler vos réponses au moyen d'un ordinateur.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

SECTION A - GÉNÉRALITÉS

CARTE 01

A - 12 Quel est votre sexe?

1 MASCULIN

2 FÉMININ

12

A - 13 Quel est votre âge?

1 20 - 25 ANS

6 46-50 ANS

2 26-30 ANS

7 51-60 ANS

3 31-35 ANS

8 61 ANS ET PLUS

4 36-40 ANS

13

5 41-45 ANS

SECTION B - ÉTUDES

Carte 01

14 - 15 - 16

Pour chacun des niveaux scolaires suivants (c'est-à-dire niveau primaire, secondaire, etc.), veuillez faire un X sur le nombre d'années d'étude que vous avez complétées.

NIVEAU PRIMAIRE

0	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

NIVEAU SECONDAIRE OU CLASSIQUE (s'il y a lieu)

14

8	9	10	11	12
ou	ou	ou	ou	ou
éléments	syntaxe	méthode	versification	

NIVEAU COLLEGIAL, C.E.G.E.P. OU CLASSIQUE (s'il y a lieu)

15 - 16

1	2	3	4
ou	ou	ou	ou
belles-lettres	rhéto	philo I	philo II

NIVEAU UNIVERSITAIRE

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

B - 17 - 18 Veuillez indiquer, s'il y a lieu, le (s) diplôme (s) scolaire (s),
certificat (s), brevet (s), etc., dont vous êtes détenteur.

Carte 01

17 - 18

--	--

SECTION C - EMPLOI

C - 19 - 20 Quelles fonctions exercez-vous dans votre profession?

1 REFERENCE

4 AUTRES

2 CATALOGAGE

3 ACQUISITION

19 - 20

--	--

C - 21 Depuis combien de temps êtes-vous sur le marché du travail?

1 MOINS D'UN AN

5 DE 10 À 14 ANS

2 DE 1 À 3 ANS

6 DE 15 À 20 ANS

3 DE 4 À 6 ANS

7 20 ANS ET PLUS

4 DE 7 À 9 ANS

21

--

C-22 Depuis combien de temps êtes-vous à l'emploi de l'organisation pour laquelle vous travaillez actuellement?

Carte 01

1 MOINS D'UN AN

5 DE 10 À 14 ANS

2 DE 1 À 3 ANS

6 DE 15 À 20 ANS

3 DE 4 À 6 ANS

7 20 ANS ET PLUS

4 DE 7 À 9 ANS

22

C-23 Depuis combien de temps occupez-vous le poste que vous détenez actuellement?

1 MOINS D'UN AN

5 DE 10 À 14 ANS

2 DE 1 À 3 ANS

6 DE 15 À 20 ANS

3 DE 4 À 6 ANS

7 20 ANS ET PLUS

4 DE 7 À 9 ANS

23

C-24 Dans l'organisation ou l'entreprise pour laquelle vous travaillez présentement, votre salaire est de:

1 30,000. ET MOINS

5 45,000. ET PLUS

2 30,000. À 35,000.

3 35,000. À 40,000.

4 40,000. À 45,000.

24

C-25 S'agit-il d'un travail?

Carte 01

1 A TEMPS PLEIN

2 A TEMPS PARTIEL

25

C-26 Avez-vous présentement un second emploi?

1 OUI

2 NON

26

SECTION D - ORGANISATION OU ENTREPRISE

D-27 Combien d'employés se rapportent directement à vous actuellement?

1 0 (aucun employé)

2 1 À 3 EMPLOYÉS

3 4 À 6 EMPLOYÉS

4 7 À 9 EMPLOYÉS

5 10 À 12 EMPLOYÉS

6 13 À 15 EMPLOYÉS

7 16 À 18 EMPLOYÉS

8 19 EMPLOYÉS ET PLUS

27

28 Avez-vous un horaire varié?

1 OUI

2 NON

28

D-29 Si oui:

1 SOIR

2 JOUR

3 FIN DE SEMAINE

4 SOIR ET JOUR

5 SOIR ET FIN DE SEMAINE

6 JOUR ET FIN DE SEMAINE

7 SOIR - JOUR - FIN DE SEMAINE

29

FIN
CARTE 01

PARTIE II - INVENTAIRE DE SATISFACTION DIRECTIVES GÉNÉRALES

Dans les pages qui suivent vous trouverez des énoncés relatifs à votre emploi actuel.

1. Lisez attentivement chaque énoncé.
2. Demandez-vous si vous êtes SATISFAIT (E) ou non de l'aspect de votre travail décrit par l'énoncé.
 - a) Encerclez le nombre 1 si vous n'êtes PAS DU TOUT SATISFAIT (E) de cet aspect de votre emploi (c'est-à-dire si cet aspect n'est pas du tout ce que vous aimeriez qu'il soit).
 - b) Encerclez le nombre 2 si vous êtes PEU SATISFAIT (E) de cet aspect de votre emploi (c'est-à-dire si cet aspect n'est pas tout à fait ce que vous aimeriez qu'il soit).
 - c) Encerclez le nombre 3 si vous êtes SATISFAIT (E) de cet aspect de votre emploi (c'est-à-dire si cet aspect est ce que vous espérez qu'il soit).
 - d) Encerclez le nombre 4 si vous êtes TRES SATISFAIT (E) de cet aspect de votre emploi (c'est-à-dire si cet aspect est mieux que ce que vous espérez qu'il soit).
 - e) Encerclez le nombre 5 si vous êtes EXTREMEMENT SATISFAIT (E) de cet aspect de votre emploi (c'est-à-dire si cet aspect est beaucoup mieux que ce que vous espérez qu'il soit).
3. Répondez ainsi à toutes les questions.
4. Ne revenez pas sur les questions déjà répondues.

SOYEZ FRANC(HE), DITES CE QUE VOUS PENSEZ DE VOTRE EMPLOI ACTUEL

1. PAS DU TOUT SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi n'est pas du tout ce que j'aimerais qu'il soit.
2. PEU SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi n'est pas tout à fait ce que j'aimerais qu'il soit.
3. SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est ce que j'espérais qu'il soit.
4. TRES SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est mieux que ce que j'espérais qu'il soit.
5. EXTREMEMENT SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est beaucoup mieux que ce que j'espérais qu'il soit.

Carte 02

Début
colonne
12

DEMANDEZ-VOUS: JUSQU'À QUEL POINT ETES-VOUS SATISFAIT(E) DE
CET ASPECT DE VOTRE EMPLOI?

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. De la distribution de l'ouvrage selon les talents de tous les employés_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. De la chance de faire quelque chose pour les autres_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. De la possibilité de faire un travail intéressant_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. De la possibilité d'organiser moi-même mon travail_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. De la possibilité d'avoir d'autres travailleurs sous ma direction_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. De mes chances d'avancement_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Des renseignements que me donne mon patron_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. De la possibilité de communiquer avec mes collègues de travail_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Des conditions physiques (exemple: chaleur, aération, bruit, éclairage, espace, etc.) dans mon travail_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Des responsabilités qui me sont confiées dans mon travail_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. De mon horaire de travail_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. De la possibilité d'appliquer mes nouvelles façons de travailler_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. PAS DU TOUT SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi n'est pas du tout ce que j'aimerais qu'il soit.
2. PEU SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi n'est pas tout à fait ce que j'aimerais qu'il soit.
3. SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est ce que j'espérais qu'il soit.
4. TRES SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est mieux que ce que j'espérais qu'il soit.
5. EXTREMEMENT SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est beaucoup mieux que ce que j'espérais qu'il soit.

Carte 02

DEMANDEZ-VOUS: JUSQU'À QUEL POINT ETES-VOUS SATISFAIT(E) DE CET ASPECT DE VOTRE EMPLOI?

Début
colonne
24

- | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 13. | De l'estime qu'on me témoigne pour un travail bien fait_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | De la manière dont l'organisation pour laquelle je travaille est administrée_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | De la paye que je reçois pour le travail que je fais_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | De la permanence de mon emploi_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | De l'entente qui existe entre mon employeur et ses employés_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | De la compétence professionnelle de mon supérieur lorsqu'il prend des décisions_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | De la possibilité de faire du travail varié_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | Du partage du travail selon les habiletés de tous les employés_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. | De la possibilité de rendre service aux autres_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | De l'occasion de faire des choses intéressantes_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | De la liberté accordée pour organiser mon travail_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. PAS DU TOUT SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi n'est pas du tout ce que j'aimerais qu'il soit.
2. PEU SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi n'est pas tout à fait ce que j'aimerais qu'il soit.
3. SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est ce que j'espérais qu'il soit.
4. TRES SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est mieux que ce que j'espérais qu'il soit.
5. EXTREMEMENT SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est beaucoup mieux que ce que j'espérais qu'il soit.

DEMANDEZ-VOUS: JUSQU'À QUEL POINT ETES-VOUS SATISFAIT(E) DE CET ASPECT DE VOTRE EMPLOI?

Carte 02
Début
colonne
35

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 24. De l'occasion de donner des ordres_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. De la possibilité d'avoir des promotions dans mon travail_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. De l'information que me fournit mon patron_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. De la communication qui existe entre mes compagnons (gnes) de travail et moi-même_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Des conditions matérielles (exemple: chaleur, aération, bruit, éclairage, espace, etc.) dans mon travail_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Du degré de responsabilité que j'ai dans mon emploi_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. De mes heures de travail_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. De la possibilité d'apporter des changements dans ma façon de travailler_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Des félicitations que je reçois pour avoir fait un bon travail_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. De la façon dont on dirige l'organisation où je travaille_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. De mon salaire_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. De la sécurité de mon emploi_____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. PAS DU TOUT SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi n'est pas du tout ce que j'aimerais qu'il soit.
2. PEU SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi n'est pas tout à fait ce que j'aimerais qu'il soit.
3. SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est ce que j'espérais qu'il soit.
4. TRES SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est mieux que ce que j'espérais qu'il soit.
5. EXTREMEMENT SATISFAIT (E): c.-à-dire cet aspect de mon emploi est beaucoup mieux que ce j'espérais qu'il soit.

DEMANDEZ-VOUS: JUSQU'À QUEL POINT ETES-VOUS SATISFAIT(E) DE CET ASPECT DE VOTRE EMPLOI?

Carte 02
Début
colonne
47

- | | |
|--|-----------|
| 36. De l'intérêt que porte mon supérieur à ses employés _____ | 1 2 3 4 5 |
| 37. De la compétence professionnelle de mon supérieur à régler les problèmes _____ | 1 2 3 4 5 |
| 38. De l'occasion de faire des choses différentes dans mon travail _____ | 1 2 3 4 5 |

FIN
CARTE 02

**MERCI
DE VOTRE
COLLABORATION**

APPENDICE 2

Montréal, 30 mars 1992.

Madame,

Monsieur,

Depuis septembre 1990, je suis inscrite en maîtrise à l'École des relations industrielles de l'Université de Montréal. Mes intérêts de recherches s'orientent vers la satisfaction au travail et plus particulièrement chez les bibliothécaires oeuvrant dans le milieu universitaire. Étant moi-même bibliothécaire, j'aimerais vérifier si certains facteurs comme la rémunération, la sécurité d'emploi, la taille de la bibliothèque etc. peuvent influencer la satisfaction au travail.

Pour concrétiser ma recherche, j'ai l'intention d'ici le mois de mai, de faire passer un questionnaire sur la satisfaction au travail, élaboré par M. Viateur Larouche, directeur de l'École des relations industrielles et également directeur de ma recherche. Il va sans dire que j'adapterai ce questionnaire en fonction des bibliothécaires.

L'utilité de cette cueillette de données auprès des bibliothécaires syndiqués, pourrait éclaircir à la fois le syndicat et la Direction des bibliothèques, sur les améliorations à considérer en vue d'augmenter le mieux-être des bibliothécaires. Pour réussir mon projet, l'approbation par écrit du Syndicat de même que de la

Direction des Bibliothèques est essentielle. J'espère donc, que dans un avenir rapproché, je pourrai compter sur votre collaboration.

Dans l'attente de recevoir de vos nouvelles sous peu, je vous prie d'agréer mes salutations distinguées.

Denise De Rousselle Mauffette
étudiante à la maîtrise
5739 ave Darlington, apt. 6
Montréal, Qc.
H3S 2H6

APPENDICE 3

GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

1. L'administrateur doit suivre la démarche suivante:
 - A) Expliquer sa présence au groupe ainsi que le but de la recherche.

(*i.e.*: étudiante à la maîtrise à l'École des Relations Industrielles de l'Université de Montréal qui s'intéresse à l'étude de la satisfaction au travail des bibliothécaires; souligner le fait que la participation est volontaire, etc.....)
 - B) Distribuer le questionnaire au groupe.
 - C) Lire les directives générales ci-jointes (si l'administrateur note que certains individus feuilletent le questionnaire, il devra attirer l'attention de ceux-ci sur la directive imprimée sur la page de garde de l'inventaire).
 - D) Remercier les répondants de leur participation.
 - E) Leur indiquer qu'ils peuvent commencer à répondre aux questions.
2. L'administrateur doit aider le groupe de façon objective, sans intervenir dans le contenu; se limiter à paraphraser autour du texte même.

3. Pendant la période où les participants répondront aux questions, l'administrateur doit répondre aux interrogations sur une base individuelle uniquement.
4. L'administrateur doit noter soigneusement toute intervention significative de la part des répondants.
5. L'administrateur doit rapidement vérifier si les questionnaires sont complètement remplis et s'assurer qu'il ne lui en manque aucun.

DIRECTIVES GÉNÉRALES

1. Votre tâche consiste à répondre à un questionnaire contenant des questions simples au sujet de votre emploi.
2. Ne soyez pas étonnés si vous remarquez une certaine répétition dans les questions.
3. Il est très important de répondre à toutes les questions.
4. Vos réponses sont sensées correspondre le mieux à ce que vous ressentez lorsque vous travaillez.
5. Lisez attentivement la question et les réponses suggérées avant d'indiquer votre réponse.
6. Tout en prenant le temps pour le faire, soyez spontanés.
7. Afin d'assurer que vos réponses demeurent personnelles, complétez le questionnaire sans consulter vos collègues. Lorsque vous remplirez le questionnaire, si vous avez une question, veuillez m'en avertir en levant la main.

APPENDICE 4

FACTOR /VARIABLES AFFECT1 TO VARIE2
 /FORMAT SORT BLANK (.5)
 /CRITERIA FACTORS (6)
 /PRINT CORRELATION DEFAULT.

- - - - FACTOR ANALYSIS - - - -

Analysis Number 1 Listwise deletion of cases with missing values

Correlation Matrix:

	AFFECT1	ALT1	ATTRAIT1	AUTONO1	AUTORI1	AVANC1	COMMU1
AFFECT1	1.00000						
ALT1	.55017	1.00000					
ATTRAIT1	.54498	.63032	1.00000				
AUTONO1	.32060	.46464	.53555	1.00000			
AUTORI1	.57144	.40962	.22183	.29864	1.00000		
AVANC1	.31213	.07708	.29046	.06732	.26752	1.00000	
COMMU1	.32398	.21790	.25601	.25271	.16068	.34306	1.00000
COMMU2	.23684	.40257	.46895	.31747	.07902	.11931	.21239
COND1	.24468	-.00175	.04082	-.02246	.00129	-.06094	-.05667
DEGRE1	.41847	.54271	.64029	.61085	.24323	.26802	.48728
HEURES1	.28952	.37135	.40691	.34876	.25114	.11819	.11959
INNO1	.40322	.42879	.43589	.39746	.20661	.22214	.39609
RECON1	.50020	.45267	.40063	.49763	.23826	.25859	.50731
POLIT1	.32485	.04577	.19602	.20154	-.01654	.32508	.52163
SAL1	.28798	.32139	.24888	.36402	.35863	.24907	.03945
SECUR1	.07243	.10029	.10087	.27703	.30849	.34931	.09809
HUMAIN1	.33237	.14128	.17409	.22490	.04958	.23911	.24882
TECH1	.32739	.27474	.33119	.32295	.16416	.26502	.65328
VARIE1	.33233	.52548	.55046	.58179	.14702	.26304	.40472
AFFECT2	.80149	.58164	.55123	.47538	.47270	.17424	.43208
ALT2	.42123	.76262	.45337	.34167	.34720	.04634	.15849
ATTRAIT2	.41881	.64216	.71611	.60195	.20310	.29127	.23334
AUTONO2	.23067	.39796	.44349	.75047	.09564	.15636	.31229
AUTORI2	.44375	.00746	.07235	-.06291	.36691	.28186	.02622
AVANC2	.28687	-.02234	.18692	.05188	.23784	.90404	.30825
COMMU12	.29191	.22160	.15717	.27839	.20225	.16739	.84072
COMMU2	.31599	.48478	.47240	.36058	.13487	-.02648	.16998
COND12	.27031	.00569	.07484	-.04792	-.01910	-.06993	-.06357
DEGRE2	.24204	.33121	.35288	.59855	.05122	.04757	.37543
HEURES2	.24085	.47110	.39720	.30261	.14831	.08905	.05451
INNO2	.31042	.52544	.49093	.59150	.17635	.05224	.23080
RECON2	.39304	.37238	.25885	.39117	.03236	.28625	.50084
POLIT2	.27041	.10473	.23020	.21027	-.13801	.35076	.53831
SAL2	.20650	.31915	.23727	.42391	.38669	.15113	-.02238
SECUR2	.01756	.11520	.12687	.29929	.23975	.35294	.14861
HUMAIN2	.26810	.16542	.33334	.34259	.03393	.18196	.70144
TECH2	.25155	.14183	.29758	.32849	.04882	.28757	.68218
VARIE2	.37362	.65593	.61499	.54761	.26877	.22171	.29724

	COMMU21	COND1	DEGRE1	HEURES1	INNO1	RECON1	POLIT1
COMMU21	1.00000						
COND1	.07275	1.00000					
DEGRE1	.45097	.08440	1.00000				
HEURES1	.27288	.12281	.32990	1.00000			
INNO1	.30312	-.00415	.67185	.30336	1.00000		
RECON1	.16946	.05614	.60713	.01722	.49882	1.00000	
POLIT1	.24314	.27153	.27942	.19006	.24173	.30599	1.00000
SAL1	.02394	-.07080	.23979	.22305	.11686	.36210	.21237
SECUR1	.05540	-.20747	.22590	.25769	.15527	.14766	.08295
HUMAIN1	.22275	.18857	.22151	.08291	.21322	.31817	.36058
TECH1	.29760	-.05697	.43071	.20633	.37160	.44864	.44315
VARIE1	.36063	.07134	.67041	.23479	.64034	.54638	.21202
AFFECT2	.27958	.19547	.58572	.27226	.48193	.58686	.33087
ALT2	.20995	.08738	.48454	.29638	.41717	.43880	-.03503
ATTRAIT2	.51121	.12111	.74228	.42941	.55528	.41743	.20356
AUTONO2	.30281	-.00711	.65200	.39269	.62400	.46028	.24350
AUTORI2	-.02040	.22777	.03784	.21765	.21368	.00000	.10657
AVANC2	-.03280	-.06461	.20134	.03428	.21443	.29377	.25223
COMMU12	.24820	-.09250	.46793	.07565	.46577	.52891	.54022
COMMU22	.75144	.01572	.45235	.26827	.32159	.25529	.14243
CONDI2	.05955	.93269	.07415	.08272	-.04156	.01915	.26520
DEGRE2	.39524	.08669	.68297	.27775	.59303	.42832	.18621
HEURES2	.35572	.07269	.29638	.86226	.33709	.01760	.08368
INNO2	.26227	.03855	.66312	.36030	.65144	.49410	.11220
RECON2	.27422	.06289	.48393	.13502	.65570	.72497	.30200
POLIT2	.28015	.15920	.36286	.27579	.38459	.26894	.67919
SAL2	.13446	-.08129	.25582	.23770	.09558	.31848	.13787
SECUR2	.08919	-.28384	.24755	.23057	.18495	.18642	.05874
HUMAIN2	.23937	-.00113	.42894	.06224	.41175	.58801	.46223
TECH2	.25238	-.02775	.42572	.21240	.37573	.42945	.53279
VARIE2	.47666	-.02800	.74065	.37789	.61398	.53001	.15128

	SAL1	SECUR1	HUMAIN1	TECH1	VARIE1	AFFECT2	ALT2
SAL1	1.00000						
SECUR1	.40836	1.00000					
HUMAIN1	.29770	.22625	1.00000				
TECH1	.20679	-.02087	.38250	1.00000			
VARIE1	.15918	-.01706	.14356	.41398	1.00000		
AFFECT2	.25696	.10484	.33776	.38736	.46254	1.00000	
ALT2	.25767	.16466	.09391	.17197	.50998	.49220	1.00000
ATTRAIT2	.22593	.10553	.29396	.31611	.69584	.47756	.48902
AUTONO2	.30177	.18410	.22848	.35003	.65248	.37605	.28485
AUTORI2	-.01480	.03345	.12877	.09207	.09198	.18748	.12679
AVANC2	.20363	.32778	.31291	.28101	.23763	.16335	.00273
COMMU12	.00523	-.00737	.31353	.70565	.36977	.40569	.14461
COMMU22	.01463	.11080	.23660	.13643	.32468	.45978	.34948
CONDI2	-.04318	-.20452	.25014	-.10356	.04124	.23846	.03069
DEGRE2	.16391	.01870	.22523	.36135	.62423	.36547	.25018
HEURES2	.27403	.22922	.22936	.16129	.27186	.22990	.38139
INNO2	.29195	.14002	.26712	.31273	.67028	.54160	.44335
RECON2	.13641	.08439	.40188	.44550	.55382	.47987	.33865
POLIT2	.07021	.03775	.46734	.52918	.35946	.29353	-.03280
SAL2	.91693	.47211	.31575	.17718	.13412	.22820	.27418
SECUR2	.40757	.96182	.18627	.05016	.06177	.09079	.16489
HUMAIN2	.09588	-.03640	.39750	.58732	.35096	.41516	.12294
TECH2	.16899	.02468	.40350	.86238	.33390	.36187	.06116
VARIE2	.35116	.13476	.06243	.29882	.70146	.45489	.54175

	ATTRAIT2	AUTONO2	AUTORI2	AVANC2	COMMU12	COMMU22	CONDI2
ATTRAIT2	1.00000						
AUTONO2	.69604	1.00000					
AUTORI2	.14395	.08678	1.00000				
AVANC2	.20373	.14632	.29886	1.00000			
COMMU12	.22382	.32865	.09368	.17749	1.00000		
COMMU22	.42400	.17943	-.19001	-.14379	.19531	1.00000	
CONDI2	.13510	-.01820	.15940	-.09440	-.14197	.04020	1.00000
DEGRE2	.64746	.77146	.11971	.07201	.36409	.28384	.05303
HEURES2	.46469	.36146	.14459	.01998	.05316	.38094	.03130
INNO2	.67758	.73475	.01301	.09894	.26573	.29783	.02410
RECON2	.45652	.56149	.14154	.32424	.53810	.24061	-.00119
POLIT2	.30956	.38371	.05221	.32452	.49855	.16909	.17550
SAL2	.28803	.31280	.02368	.12063	.03087	.08084	-.09172
SECUR2	.14079	.22936	-.04299	.34390	.03938	.13082	-.29609
HUMAIN2	.27007	.40656	.00480	.19293	.67718	.23677	-.00288
TECH2	.27293	.37072	.04923	.26542	.68711	.20062	-.05167
VARIE2	.71330	.66182	.05885	.19356	.31267	.38147	-.06148

	DEGRE2	HEURES2	INNO2	RECON2	POLIT2	SAL2	SECUR2
DEGRE2	1.00000						
HEURES2	.32405	1.00000					
INNO2	.56988	.39096	1.00000				
RECON2	.58141	.20699	.46770	1.00000			
POLIT2	.35974	.26839	.31548	.41987	1.00000		
SAL2	.19116	.30209	.34120	.11777	-.03801	1.00000	
SECUR2	.07943	.25127	.19552	.14994	.05462	.48640	1.00000
HUMAIN2	.37297	.01431	.30949	.57375	.44224	.04515	-.00432
TECH2	.31513	.13933	.30954	.42882	.57889	.11000	.06719
VARIE2	.64797	.43942	.69256	.48015	.23408	.38665	.19671

	HUMAIN2	TECH2	VARIE2
HUMAIN2	1.00000		
TECH2	.74137	1.00000	
VARIE2	.24719	.24449	1.00000

APPENDICE 5

MOYENNE DE SATISFACTION AU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES DE SOURCE 1 POUR LES DIX-NEUF (19) FACTEURS DE L'IST.

(N = 49)

Dimensions	N	SATISFACTION	
		Moyenne	Écart-type
Affectation du personnel	49	2.93	0.79
Altruisme	47	3.46	0.76
Attrait au travail	48	3.68	0.80
Autonomie	49	3.56	0.81
Autorité	42	3.00	0.68
Avancement	46	2.60	0.78
Communication 1	48	2.63	0.75
Communication 2	49	3.17	0.82
Conditions de travail	49	2.19	0.82
Degré de responsabilité	47	3.34	0.72
Heures de travail	49	3.53	0.98
Innovation	47	3.17	0.75
Reconnaissance	47	2.94	0.69
Politique de l'organisation	49	2.27	0.60
Salaire	48	3.69	0.80
Sécurité d'emploi	48	3.74	1.05
Supervision humaine	49	2.78	0.70
Supervision technique	49	2.76	0.74
Variété	48	3.44	0.72
Satisfaction totale	--	58.88 ⁽¹⁾	--

⁽¹⁾ Le test T n'est pas significatif

MOYENNE DE SATISFACTION AU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES DE SOURCE 2 POUR LES DIX-NEUF (19) FACTEURS DE L'IST.

(N = 37)

Dimensions	N	SATISFACTION	
		Moyenne	Écart-type
Affectation du personnel	35	2.74	0.62
Altruisme	36	3.26	0.60
Attrait au travail	37	3.51	0.72
Autonomie	36	3.38	0.91
Autorité	34	2.87	0.62
Avancement	36	2.61	0.87
Communication 1	37	2.73	0.98
Communication 2	37	3.30	0.83
Conditions de travail	36	2.56	0.93
Degré de responsabilité	37	3.28	0.79
Heures de travail	37	3.69	0.81
Innovation	36	3.28	0.77
Reconnaissance	37	2.78	0.95
Politique de l'organisation	36	2.72	0.69
Salaire	36	3.42	0.88
Sécurité d'emploi	36	3.49	1.20
Supervision humaine	37	2.97	0.82
Supervision technique	37	2.85	0.95
Variété	37	3.31	0.77
Satisfaction totale	--	58.75 ⁽¹⁾	--

⁽¹⁾ Le test T n'est pas significatif.

