

## مقایسه خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی کتابداران زن و مرد دانشگاه‌های دولتی شهر تهران

اسماعیل مصطفوی<sup>۱</sup> | محمدعلی قاسمی نژاد<sup>۲</sup> | محمدرضا شکاری<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)، Esmdoc@gmail.com

۲. دانشجوی دکتری روان‌شناسی بالینی، دانشگاه اردبیل Mohamad\_psy25@yahoo.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تهران shekari.scu@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۶/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۳/۲۵

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر، مقایسه کتابداران زن و مرد شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران از لحاظ فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی و خشنودی شغلی با کنترل سن، میزان تحصیلات و میزان سابقه است. **روش پژوهش:** روش پژوهش حاضر علی-مقایسه‌ای است. گروه نمونه این پژوهش شامل ۱۲۸ کتابدار (۶۲ مرد و ۶۶ زن) که در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران شاغل می‌باشند، و به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انجام شده‌اند. این نمونه با استفاده از پرسش‌نامه‌های استاندارد «فرسودگی شغلی مسلش و جکسون» با آلفای کرونباخ ۰/۹۱، «تعهد سازمانی» با آلفای کرونباخ ۰/۸۹ و «مقیاس شغل به‌طور کلی» با آلفای کرونباخ ۰/۸۷ مورد آزمون قرار گرفتند. داده‌های گردآوری شده با استفاده از آمار توصیفی (شامل فراوانی، درصد و میانگین) و آمار استنباطی (شامل آزمون‌های انحراف معیار و تحلیل کواریانس چندمتغیری) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که زنان و مردان کتابدار در متغیر خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی تفاوت معنی‌داری با یکدیگر دارند. ولی، در متغیر تعهد سازمانی و فرسودگی عاطفی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج پژوهش نشان می‌دهد خشنودی شغلی کتابداران زن بیشتر از مردان است. هم‌چنین کل فرسودگی شغلی، فقدان موفقیت فردی و مسخ شخصیت کتابداران زن کمتر از کتابداران مرد است.

واژه‌های کلیدی: خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی.

## مقدمه

در جوامع امروزی بدون داشتن یک شغل زندگی کردن امکان‌پذیر نیست، و هر فرد به داشتن شغلی نیازمند است تا به تواند به سازمان اجتماعی بپیوندد، و در جامعه جایگاه و منزلتی بیابد. اشتغال برای ادامه‌ی زندگی و بقای جامعه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است، و هزینه‌های زندگی هر فرد از راه کارکردن تأمین می‌شود، و در سطح وسیع‌تر خودکفایی هر کشور به میزان و نوع عملکرد شاغلان آن وابسته است.

خشنودی شغلی موضوعی است که به طور وسیع هم مورد علاقه‌ی گسترده‌ی مردمانی است که در سازمان‌ها کار می‌کنند، و هم محققانی که آن را مورد مطالعه قرار می‌دهند. خشنودی شغلی متغیری است که بیشترین مطالعات رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است (اسپکتور<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). این عامل در پژوهش‌های نظری و پژوهش‌های مربوط به حیطه‌های سازمانی از طراحی شغل گرفته تا سرپرستی، یک متغیر مرکزی و اصلی محسوب می‌شود (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۵، ص ۲۵). خشنودی شغلی پیامدهای رفتاری و سازمانی بسیاری دارد. نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که خشنودی شغلی با عملکرد شغلی، سلامت جسمانی و روان‌شناختی، فرسودگی شغلی، ابهام نقش، تعارض نقش، غیبت و ترک شغل مرتبط است. اسپکتور (۲۰۰۰) خشنودی شغلی را به عنوان نگرشی که به طور کلی بیان‌گر چگونگی احساس مردم نسبت به شغل آنان، و یا نسبت به جنبه‌های مختلف آن تعریف می‌کند. به طور کلی برای تعریف آن شغل می‌توان گفت، خشنودی شغلی قضاوتی ارزیابانه در مورد شغل که بخشی، و نه تماماً ناشی از تجربیات عاطفی در محیط کار می‌باشد. بخشی از خشنودی شغلی نیز حاصل باورهای ذهنی‌تر در مورد شغل است. به طور کلی، تجربیات عاطفی و ساختارهای اعتقادی منجر به نوعی ارزشیابی از شغل می‌شوند که ما آن را خشنودی شغل می‌یابیم (ارشدی، ۱۳۸۶). در پژوهش حاضر خشنودی شغلی از طریق نمره‌ای که فرد روی «مقیاس شغل به‌طور کلی»<sup>۲</sup> به دست

می‌آورد، محاسبه می‌گردد (آیرینسون و همکاران<sup>۳</sup>، ۱۹۸۹).

فرسودگی شغلی به مجموعه‌ای از علائم درگیرکننده‌ی افراد تحت فشار مداوم اطلاق می‌شود، که مدت زمان طولانی است از زبان محاوره‌ای وارد حیطه‌ی روان‌شناسی و علوم اجتماعی شده است. در سال‌های اخیر پدیده‌ی فرسودگی شغلی نیز توجه بسیاری از پژوهشگران و دست‌اندرکاران بهره‌وری نیروی انسانی را به خود جلب کرده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد هر چند که حجم دقیق فرسودگی شغلی در سازمان‌ها مشخص نیست، ولی با این حال به دامنه‌ی وسیعی از نیروی کار و نیروی انسانی صدمه می‌زند (سازمان بهداشت جهانی<sup>۴</sup>، ۱۹۸۹).

فرسودگی شغلی در جوامع امروزی شیوع زیادی پیدا کرده، و تمام ابعاد زندگی را دربر می‌گیرد. از یک طرف موجب افزایش اعتیاد، طلاق، ترک شغل و بیماری‌های جسمی و روانی، و از طرف دیگر موجب کاهش نیروی مولد کار و ضربه به اقتصاد جوامع می‌شود. این پدیده جامعه را در همه‌ی ابعاد با خطر مواجه می‌کند. افرادی که دچار فرسودگی شغلی هستند، نه تنها خود دچار مشکل‌اند، بلکه برای دیگران نیز مشکل ایجاد کرده و سلامت روان و کارایی آنان را نیز در معرض خطر قرار می‌دهند. نکته قابل توجه اینکه افرادی که به طور افراطی کار می‌کنند و اضافه‌کاری‌های متعدد دارند و یا روزهای تعطیل نیز کار می‌کنند، غالباً بیشتر مستعد فرسودگی هستند.

علائم و نشانه‌های فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی در رابطه با همکاران و بیماران است. افراد مبتلا به فرسودگی شغلی اغلب از سردرد، اختلال خواب، خلق تحریک‌پذیر، ناموفق بودن در زندگی زناشویی، اضطراب، افسردگی، فشار خون بالا و... رنج می‌برند. ممکن است فرسودگی شغلی باعث شود که فرد شغل خود را تغییر دهد. هر چه میزان فرسودگی بیشتر باشد، میل به تغییر حرفه نیز بیشتر است. به هر حال فرد فرسوده یا شغل خود را تغییر می‌دهد یا از لحاظ روان‌شناختی از کار کناره‌گیری

<sup>3</sup> Irinson et al.

<sup>4</sup> World Health Organization

<sup>1</sup> Spector

<sup>2</sup> Job-In General

ورای وفاداری انفعالی به سازمان است، تعریف کردند. تعهد سازمانی به عنوان یک حالت روان شناختی تعریف شده است که کارمندان را به سازمان پیوند داده، و بدان وسیله وقوع ترک شغل را کاهش می دهد، و نیز به عنوان یک مجموعه ی ذهنی آشکال مختلفی به خود گرفته، و فرد را به جریان عملی که در ارتباط با هدف خاصی است پیوند می دهد (میر و هرسکوویچ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱). تعهد سازمانی با مفهوم خشنودی شغلی متفاوت است. تعهد سازمانی بر وابستگی کارکنان به سازمان تمرکز می کند. در حالی که خشنودی شغلی بر محیط کار خاصی که کارکنان در آن محیط وظایفشان را انجام می دهد، تأکید دارد. به علاوه، تعهد سازمانی به تدریج، اما به طور ثابت در طول زمان هم چنان که کارکنان درباره رابطه شان با سازمان می اندیشند، ایجاد می گردد. این نوع تعهد کمتر از حوادث روزمره در محیط کار تأثیر می پذیرد. ماودی، استیرز و پورتر<sup>۴</sup> (۱۹۷۹) معتقدند رضایت شغلی بلافاصله پس از ورود به سازمان شکل می گیرد. در حالی که تعهد سازمانی به کندی توسعه می یابد، از این رو، رضایت شغلی، پیش شرط تعهد سازمانی قلمداد می گردد. به طور کلی برای تعریف آن می توان گفت تعهد سازمانی حالتی که در آن کارمند با سازمانی خاص و اهداف آن همانندسازی کرده و میل دارد عضو آن سازمان باقی بماند (ارشدی، ۱۳۸۶). در پژوهش حاضر تعهد سازمانی از طریق نمره ای که فرد از پرسش نامه تعهد سازمانی ماودی، استیرز و پورتر به دست می آورد، محاسبه می گردد (ماودی، استیرز و پورتر، ۱۹۷۹).

فعالیت های سازمان برای باقی ماندن در عرصه رقابت، بر نگرش کارکنان نسبت به سازمان تأثیرگذار خواهد بود. بنابراین، سازمان ها باید به گونه ای عمل کنند که زمینه های افزایش خشنودی، تعهد و عملکرد شغلی کارکنان را فراهم آورند. نگرانی در حال گسترش بسیاری از سازمان ها میزان افزایش فرسودگی شغلی کارکنان است. کارکنان سرمایه ای ارزشمند برای سازمان هستند که در این میان زنان و مردان هرکدام به صورت متفاوتی از فشار جسمی و روحی کار خود

می کند، و به انتظار بازنشستگی می نشینند. بدین معنی که شخص در محیط کار خود فقط حضور فیزیکی دارد و از نظر فعالیت حرفه ای کمتر خود را درگیر می کند (ساعتچی، ۱۳۸۲، ص ۸۷).

عامل اصلی فرسودگی شغلی، تحمل فشار روانی ناشی از کار طولانی مدت و زیاد است. عدم علاقه به کار، ناهماهنگی تخصص با حرفه ای که فرد در آن مشغول به فعالیت است، خارج از ظرفیت و استعداد بودن مشاغل و ... افراد را به سوی فرسودگی شغلی سوق می دهند.

به طور کلی برای تعریف آن می توان گفت فرسودگی شغلی به تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در مواجهه با فشارهای شغلی اطلاق می شود. مسلش به نقل از ارشدی معتقد است که در این پدیده فرد از لحاظ هیجانی دچار خستگی شده، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان پیدا می کند، و به تدریج در ایفای وظایفش احساس کاهش شایستگی می کند (ارشدی، ۱۳۸۶). در پژوهش حاضر فرسودگی شغلی از طریق نمره ای که فرد در پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون به دست می آورد، محاسبه می گردد (مسلش و جکسون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۱).

از شاخص های سنجش میزان برتری سازمان ها نسبت به هم، کارکنان شاغل در آن سازمان ها هستند که میزان وفاداری و تعهدشان باعث می شود، وظایف محوله را با کیفیت بهتری به انجام برسانند. این امر موجب افزایش عملکرد، بهره وری و اثربخشی سازمان می شود. برعکس، افراد بی تفاوت یا بی مسئولیت در برابر اعمال محوله سازمان، این رفتار را به دیگران منتقل می کنند و باعث کاهش عملکرد افراد و تنزل سازمان از نظر کمی و کیفی می شوند. نیروی انسانی پایه و اساس نظام های بهداشتی - درمانی را تشکیل می دهند.

تعهد سازمانی به عنوان عاملی مهم در فهم و تبیین رفتار کاری کارکنان در سازمان شناخته شده است. ماودی، استیرز و پورتر<sup>۲</sup> (۱۹۷۹) تعهد سازمانی را به عنوان پاسخی عاطفی که

<sup>3</sup> Meyer & Herscovitch

<sup>4</sup> Mowday, Streer & Porter

<sup>1</sup> Maslach & Jackson

<sup>2</sup> Mowday, Streer & Porter

تأثیر می‌پذیرند، و این امر در دراز مدت باعث بروز اختلال در انجام وظایف آنان در انجام مسئولیت‌های حرفه‌ای خود خواهد شد. چرا که مردان مسئول تأمین هزینه‌های خانواده و زنان نیز به نوبه خود موظف به انجام وظایف خاصی در خانه هستند، که در نهایت فشار روانی فعالیت خانه و بیرون از خانه به فرسودگی و ناخشنودی شغلی منجر می‌شود. شغل کتابداری که وظیفه‌ی ارائه‌ی خدمات به کاربران را بر عهده دارد، به مانند بسیاری از مشاغل، از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است. انجام فعالیت طولانی مدت کتابداری در کتابخانه که در بسیاری از موارد از یک روند تکراری برخوردار است، در دراز مدت باعث بروز خستگی مفرط روحی و جسمی در بین کتابداران خواهد شد. توجه مدیران کتابخانه‌ها به مسائلی از این دست و سعی در حل و کاهش این مسائل، به رشد بیشتر کتابداران، چه در زندگی شخصی و چه در محیط کار منجر خواهد شد. تاکنون در ایران هیچ‌گونه مطالعه‌ای در زمینه بررسی خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی به طور هم‌زمان صورت نگرفته است. پژوهش حاضر سعی دارد متغیرهای مذکور را در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی دولتی شهر تهران - که ارتباط مستقیم با فعالیت آنان دارد - پردازد. سازمان‌ها هزینه‌های بسیاری صرف می‌کنند تا کارکنان خویش را برانگیزند، آموزش دهند، بالنده سازند و در سازمان حفظ نمایند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که یکی از مهم‌ترین مسائل سازمان‌ها، حفظ یا ابقای کارکنان<sup>۱</sup> است. از آنجایی که پژوهش‌های بسیاری قصد ترک شغل را به خشنودی شغلی، عملکرد، و رضایت حاصل از درآمد شغل نسبت داده‌اند. با توجه به اهمیت و ضرورت رضایت و خشنودی شغلی کتابداران در کتابخانه‌ها، و از آنجا که عدم خشنودی شغلی و فرسودگی شغلی، هزینه‌های کلانی برای سازمان‌ها از نظر نیروی انسانی دربر دارد. پژوهش حاضر قصد دارد خشنودی شغلی، تعهدات سازمانی و فرسودگی شغلی را در میان کتابداران زن و مرد دانشگاه‌های دولتی شهر تهران مورد مطالعه و مقایسه قرار دهد، تا با شناسایی و رفع این موارد به انگیزه

بیشتر کارکنان و کشف نیازهای مربوط به هر جنس، کارایی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی در ارائه خدمات اطلاعاتی به دانشجویان و اساتید افزایش یابد.

تعهد سازمانی و خشنودی شغلی به‌طور گسترده در پیشینه‌ی منابع انسانی و روان‌شناسی کاربردی مورد پژوهش قرار گرفته‌اند. برخی از پژوهشگران معتقدند که هیچ رابطه‌ای بین این دو متغیر وجود ندارد (کوری، واکفیلد و مولر<sup>۲</sup>، ۱۹۸۶). گروه دیگر از پژوهشگران یک رابطه همبستگی را بین این دو متغیر گزارش می‌کنند (متیو و زاجاک<sup>۳</sup>، ۱۹۹۰). از سوی دیگر، برخی از پژوهشگران بین خشنودی شغلی و تعهد سازمانی این‌گونه تمایز قایل شده‌اند که خشنودی شغلی بازتاب‌کننده‌ی پاسخی عاطفی به جنبه‌های خاصی از شغل است. در حالی که تعهد سازمانی پاسخی عاطفی به کل سازمان است.

تهوری (۱۳۸۴) طی پژوهشی به بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش مدیریت پردازش کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران پرداخت. نتایج حاکی از آن است که رضایت کارکنان این بخش از امکانات رفاهی، آموزشی، سیاست‌های مدیریت، میزان امنیت شغلی در حد پایین، و میزان رضایت آنان از روابط انسانی موجود در سازمان و وجهه و اعتبار اجتماعی حرفه و سازمان در حد نسبتاً مطلوبی قرار دارد. عاطف و همکاران (۱۳۸۵)، در متغیر فرسودگی شغلی به‌طور کل تفاوت معناداری بین پزشکان زن و مرد یافتند. به طوری که میانگین نمرات کل فرسودگی شغلی زنان پزشک بیشتر از مردان بود. همچنین میانگین نمرات خستگی عاطفی و خشنودی شغلی پزشکان زن بیشتر از مرد بود، ولی تفاوت معناداری در مسخ شخصیت و عملکرد فردی بین پزشکان زن و مرد به‌دست نیامد. آنان نتیجه می‌گیرند که متغیر جنسیت یک پیش‌بینی‌کننده مهم برای فرسودگی شغلی به حساب می‌آید.

باقری (۱۳۸۵) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی شهر کرج پرداخت. یافته‌های پژوهش نشان داد که به طور کلی میزان

<sup>2</sup> Curry, Wakefield & Mueller

<sup>3</sup> Mathieu & Zajac

<sup>1</sup> employee retention

رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها<sup>۱</sup>، رابطه‌ی مثبت معنی‌داری بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان پرستاران شاغل یافتند.

پارمیر و ایست<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) میزان رضایت شغلی را در میان کارکنان غیرمتخصص کتابخانه‌ی دانشگاهی ایالت اوهایو مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حاصل از تحقیق، رضایت این گروه کارکنان را از مدیریت، همکاران، طبیعت کار، حقوق و مزایا، و نارضایتی آنان را از ارتقای شغلی، پاداش‌های احتمالی، روش کار و ارتباطات نشان داد.

کایا<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) در پژوهشی میان کتابداران ترکیه به این نتیجه دست یافت که کتابداران از شرایط محیطی کار، شهرت کاری که انجام می‌دهند، کسب احترام از نظر وظیفه‌ی به انجام رسیده، تأمین شغلی، ارتقاء، حقوق و مزایا، پایگاه اجتماعی، خدمات اجتماعی، و داشتن اقتدار و مسئولیت رضایت کافی ندارند. این در حالی است که کتابخانه‌های دانشگاهی در ترکیه از موقعیت شغلی نسبتاً مناسبی برخوردارند.

توگیا، کاستلیوس و تسیگیلیس<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) به بررسی میزان رضایت شغلی در میان کتابداران دانشگاهی کشور یونان پرداختند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که این کتابداران بیشترین رضایت را از ماهیت کار، مدیریت، شرایط کاری و کمترین میزان رضایت را از حقوق و شرایط ارتقاء داشته‌اند.

بیگلو<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی وضعیت فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل و رابطه‌ی آن با ویژگی‌های جمعیت شناختی پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که کتابداران در متغیر «فرسودگی عاطفی» در سطح پایین، و در متغیرهای «مسخ شخصیت» «موفقیت‌های فردی» در سطوح متوسطی قرار دارند. همچنین میان سن، طول مدت اشتغال و نیز سطح آموزش، و نیز بین وضعیت تأهل و سطح فرسودگی شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. نتایج این مطالعه نشان داد که بین متغیر فرسودگی شغلی زنان و

رضایت کتابداران از امکانات مادی، رفاهی، بهداشتی، آموزشی و امنیت شغلی در سطحی پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد. به طور کلی، حدود نیمی از افراد از شغل خویش رضایت دارند. در حالی که میزان رضایت آنان از روابط انسانی موجود در محیط کارشان بیش از دیگر جنبه‌های شغلی آنان است.

محمدزاده (۱۳۸۷) در پژوهشی دریافت عوامل مختلف شغلی از جمله علاقه به رشته کتابداری و کار در کتابخانه، روابط صمیمی و دوستانه با همکاران و مسئولین، نحوه‌ی پرداخت مزایا و پاداش، امنیت شغلی، و امکانات رفاهی بر رضایت شغلی کتابداران تأثیر داشته است. همچنین نتایج نشان داد که افزایش میزان حقوق و کسب اطمینان از آینده‌ی شغلی باعث افزایش میزان رضایت شغلی آنان می‌شود.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که در خارج از ایران، کتابداران را درون‌گرا تلقی می‌کنند، و احساس ناامنی شغلی نیز دارند، و آنان در ارائه خدمات کاملاً موفق نیستند. هرچند جامعه آنان را افرادی تحصیل کرده و مفید می‌داند، اما نگاه مثبتی به ایشان ندارند. در ایران مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که کتابداران از روابط انسانی موجود در محیط کار خود راضی هستند، و میزان رضایت در میان کتابداران متخصص و رسمی از دیگران بیشتر است (عظیمی و بیگدلی، ۱۳۸۷).

ساعتچی، قاسمی و نمازی (۱۳۸۷)، در مطالعه‌ای با عنوان "بررسی رابطه میان انگیزه‌ی شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (مدیران) مقطع متوسطه‌ی شهرستان مرودشت"، به بررسی رابطه‌ی انگیزش شغلی و رضایت شغلی با تعهد سازمانی پرداختند. نتایج مطالعه‌ی آنان نشان می‌دهد که بین متغیرهای تعهد سازمانی با رضایت شغلی و انگیزش شغلی رابطه معناداری وجود ندارد.

گودرزی و صفری (۱۳۸۸) طی پژوهشی با عنوان "بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای جمعیت‌شناختی در بین اساتید و کارکنان دانشگاه"، گزارش می‌کند که در متغیر فرسودگی عاطفی تفاوت معنی‌داری میان زنان و مردان شاغل در دانشگاه وجود ندارد.

نحری و دیگران (۱۳۸۹)، طی مطالعه‌ای با عنوان "ارتباط

<sup>1</sup> Parmeer & East

<sup>2</sup> Kaya

<sup>3</sup> Togia, Koustelios & Tsigilis

<sup>4</sup> Biglu

مردان تفاوت وجود دارد. سطح فرسودگی شغلی زنان متأهل بیشتر از مردان متأهل بوده است که به نظر می‌رسد این امر به دلیل اشتغال زنان در خانه نیز باشد.

پنگ<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) طی مطالعه‌ای به بررسی رابطه‌ی خشنودی شغلی و عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته است. وی در مطالعه خود با یک مدل‌سازی معادلات ساختاری<sup>۲</sup> به بررسی جنبه‌های متفاوت تأثیر خشنودی شغلی بر عملکرد سازمانی کتابداران پرداخته است. وی برای سنجش مقیاس خشنودی شغلی و به منظور جداسازی جزئیات چگونگی تأثیر آن بر عملکرد شغلی، آن را به اجزای درونی و بیرونی تجزیه کرده، و در جنبه‌های فرعی آن را مورد بررسی قرار داد. نتایج پژوهش وی نشان داد که جوانب خاصی از خشنودی شغلی درونی به شدت عملکرد سازمانی و عملکرد درونی افراد را تحت تأثیر قرار داده و پیش‌بینی می‌کند. به ویژه این یافته‌ها می‌تواند به درک جامع از رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاهی مفید واقع شود.

بررسی پیشینه‌های موجود نشان می‌دهد، پژوهش‌های متعددی نقش تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی با خشنودی شغلی را در کارکنان سازمان‌های مختلف به صورت جداگانه مورد بررسی قرار داده‌اند، ولی این پژوهش‌ها در میان کارکنان کتابدار اندک است، مخصوصاً محقق هیچ پژوهشی که این متغیرها را در میان زنان و مردان کتابدار مقایسه کند مشاهده نکرد. پژوهش‌های موجود در این زمینه نیز هر یک از متغیرهای خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و ... به‌طور جداگانه مورد مطالعه قرار داده‌اند. به نظر می‌رسد پژوهش حاضر اولین پژوهشی است که نقش ترکیبی رابطه تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با خشنودی شغلی را در میان کتابداران زن و مرد، مورد بررسی قرار می‌دهد.

هدف پژوهش حاضر بررسی خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران با کنترل سن، میزان درآمد، تحصیلات و

میزان سابقه‌ی آنان می‌باشد.

بدین ترتیب فرضیه‌های پژوهش حاضر عبارتند از:

۱. بین خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی کتابداران زن و مرد در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد؛
۲. بین خشنودی شغلی کتابداران زن و مرد در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد؛
۳. بین تعهد سازمانی کتابداران زن و مرد در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد؛
۴. بین فرسودگی شغلی کتابداران زن و مرد در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد؛
۵. بین فرسودگی عاطفی کتابداران زن و مرد در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد؛
۶. بین مسخ شخصیت کتابداران زن و مرد در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد؛
۷. بین فقدان موفقیت فردی کتابداران زن و مرد در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد.

#### روش پژوهش

روش این پژوهش از نوع پس‌رویدادی (علی-مقایسه‌ای) است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران که سال ۹۰ مشغول به کار هستند، می‌باشد. برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد. به نحوی که ابتدا از میان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران چند دانشگاه انتخاب شد، سپس به صورت تصادفی از میان کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه‌ها، کتابخانه‌هایی انتخاب شد، و در هر دانشکده به صورت تصادفی گروه نمونه برای این پژوهش انتخاب شدند. نمونه مورد بررسی در این پژوهش شامل ۱۲۸ (۶۲ مرد و ۶۶ زن) کتابدار است. ۶ درصد افراد نمونه دیپلم، ۹ درصد فوق دیپلم، ۷۱ درصد کارشناس و ۱۴ درصد کارشناس ارشد بودند. سپس مقیاس فرسودگی شغلی، مقیاس تعهد سازمانی و پرسش‌نامه خشنودی شغلی به طور هم‌زمان در میان اعضای نمونه اجرا

<sup>۱</sup> Peng

<sup>۲</sup> structural equation modeling (SEM)

سازمانی ماودی، استیرز و پورتر (۱۹۷۹) استفاده شده است. پاسخ‌های این پرسش‌نامه بر روی مقیاس ۷ درجه‌ای مشخص می‌گردند. «ارشدی» جهت تعیین اعتبار پرسش‌نامه تعهد سازمانی از مقیاس تعهد عاطفی آلن و میسر استفاده نمود، و به ضریب همبستگی  $0/69$  ( $P < 0/001$ ) بین این دو مقیاس دست یافت (آلن و میسر، ۱۹۹۰). ضرایب پایایی این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب  $0/89$  و  $0/88$  محاسبه گردید.

### یافته‌های پژوهش

به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش، داده‌های حاصل از اجرای پرسش‌نامه‌های تعهد سازمانی، خشنودی شغلی و فرسودگی شغلی بر ۱۲۸ نفر کتابدار زن و مرد، با استفاده از نرم‌افزار اس پی اس اس و آزمون تحلیل کواریانس چند متغیری مورد بررسی قرار گرفت. در جدول ۱ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروه نمونه نشان داده شده است. همان‌طور که در جدول ۱ مشخص است میانگین سن زنان  $35/68$  و میانگین سن مردان  $37/27$  می‌باشد. میانگین سابقه‌ی کار در میان مردان  $11/80$  و در زنان  $10/86$  می‌باشد.

شد. در این پژوهش برای سنجش خشنودی شغلی از مقیاس شغل به طور کلی، و از پرسش‌نامه ۱۸ گویه‌ای آبرونسون و دیگران استفاده شده است (آبرونسون و همکاران، ۱۹۸۹). پایایی این پرسش‌نامه در پژوهش «ارشدی» با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب  $0/91$  و  $0/87$ ، و هم‌چنین ضریب آلفای کرونباخ مقیاس خشنودی شغلی کلی را  $0/91$  و اعتبار آن را با یک ماده کلی که خشنودی شغلی را می‌سنجد  $0/69$  به دست آورد (ارشدی، ۱۳۸۶). برای سنجش میزان فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه ۲۲ گویه‌ای فرسودگی شغلی مسلش و جکسون که به سنجش فرسودگی هیجانی، پدیده‌های شخصیت‌زدایی و فقدان تحقق شخصی در چارچوب فعالیت‌های حرفه‌ای پرداخته و به خصوص برای سنجش و پیشگیری از فرسودگی در گروه‌های حرفه‌ای به کار برده می‌شود، استفاده شده است (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱). آنان پایایی این آزمون را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای خستگی عاطفی  $0/90$ ، مسخ شخصیت  $0/79$  و فقدان موفقیت فردی  $0/71$  گزارش داده‌اند. برای تحلیل آماری نتایج پژوهش از شاخص‌ها و روش آماری شامل فراوانی، میانگین، انحراف معیار و تحلیل کواریانس چند متغیری استفاده شد. هم‌چنین برای سنجش تعهد سازمانی از پرسش‌نامه ۱۵ گویه‌ای تعهد

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروه نمونه

متغیرهای جمعیت‌شناختی	میانگین	انحراف معیار	فراوانی
سن	۳۷/۲۷	۶/۱۶	۶۲
زن	۳۵/۶۸	۷/۱۴	۶۶
کل	۳۶/۴۵	۶/۷۰	۱۲۸
سابقه کار	۱۱/۸۰	۵/۶۶	۶۲
زن	۱۰/۸۶	۵/۸۱	۶۶
کل	۱۱/۳۲	۵/۷۳	۱۲۸

شغلی برای مردان  $42/48$  و برای زنان  $46/03$ ، تعهد سازمانی برای مردان  $69/74$  و برای زنان  $69/96$ ، فرسودگی شغلی برای مردان  $66/53$  و برای زنان  $56/18$ ، فرسودگی عاطفی برای

در جدول ۲ میانگین متغیرهای پژوهش در زنان و مردان، برای هر یک از گروه‌های زن و مرد نشان داده شده است. همان‌طور که در جدول نیز مشخص است، میانگین خشنودی

مردان ۳۳/۱۷ و برای زنان ۲۷/۴۲، مسخ شخصیت برای مردان ۲۰/۳۳ و برای زنان ۱۸/۲۷ به دست آمد. ۱۳/۰۱ و برای زنان ۱۰/۴۸، و فقدان موفقیت فردی برای مردان

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	تعداد
خشنودی شغلی	۴۲/۴۸	۷/۵۲	۶۲
	۴۶/۰۳	۶/۵۹	۶۶
تعهد سازمانی	۶۹/۷۴	۸/۵۴	۶۲
	۶۹/۹۶	۷/۸۵	۶۶
فرسودگی شغلی کل	۶۶/۵۳	۱۳/۴۷	۶۲
	۵۶/۱۸	۱۷/۵۰	۶۶
فرسودگی عاطفی	۳۳/۱۷	۹/۳۵	۶۲
	۲۷/۴۲	۱۱/۲۲	۶۶
مسخ شخصیت	۱۳/۰۱	۳/۳۳	۶۲
	۱۰/۴۸	۴/۰۵	۶۶
فقدان موفقیت فردی	۲۰/۳۳	۸/۹۴	۶۲
	۱۸/۲۷	۱۱/۶۶	۶۶

این وجود می‌توان گفت که حداقل در یکی از متغیرهای وابسته بین دو گروه تفاوت معنی‌داری وجود دارد که جهت پی‌بردن به این تفاوت تحلیل کواریانس یک راهه در متن مانکوا انجام گرفت. نتایج حاصل از آن در جدول ۴ درج شده است.

مندرجات جدول ۳ نشان می‌دهد که بین دو گروه مرد و زن از لحاظ خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی، در سطح  $P=0/002$  تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرضیه‌ی اول پژوهش تأیید شد. بر این اساس بین رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی کتابداران زن و مرد در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد. با

جدول ۳. نتایج حاصل از تجزیه تحلیل مانکوا بر میانگین متغیرهای مورد مطالعه با کنترل سن، سابقه کار و تحصیلات

نام آزمون	مقدار	F	Df فرضیه	Df خطا	سطح معنی‌داری
اثر پیلایی	۰/۰۱۸	۰/۴۴۷	۵	۱۱۹	۰/۰۰۲
Pillai's Trace					
لامبدای ویلکز	۰/۹۸۲	۰/۴۴۷	۵	۱۱۹	۰/۰۰۲
Wilks' Lambda					
اثر هتلینگ	۰/۰۱۹	۰/۴۴۷	۵	۱۱۹	۰/۰۰۲
Hotelling's Trace					
بزرگترین ریشه رُی	۰/۰۱۹	۰/۴۴۷	۵	۱۱۹	۰/۰۰۲
Roy's Largest Root					

بنابراین فرضیه دوم پژوهش تأیید شد، یعنی بین خشنودی شغلی کتابداران زن و مرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد. در متغیر «تعهد سازمانی» بین زنان و مردان

همان‌گونه که در جدول ۴ در ستون مربوط به سطح معنی‌داری مشخص است، تفاوت دو گروه در متغیر «خشنودی شغلی» معنی‌دار ( $P=0/011$ ) است.



شهر تهران تفاوت وجود ندارد. در «متغیر مسخ شخصیت» دو گروه تفاوت معنی داری ( $P < 0/001$ ) با یکدیگر داشتند. بنابراین فرضیه ششم تأیید شد، یعنی بین مسخ شخصیت کتابداران زن و مرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد. در آخر بین دو گروه در متغیر «فقدان تفاوت‌های فردی» تفاوت معنی داری ( $P = 0/002$ ) حاصل شد. بنابراین فرضیه هفتم این پژوهش تأیید شد و بین فقدان موفقیت فردی کتابداران زن و مرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد.

تفاوت معنی داری ( $P = 0/984$ ) به دست نیامد. بنابراین فرضیه سوّم تأیید نشده، و بین تعهد سازمانی کتابداران زن و مرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود ندارد. در متغیر «فرسودگی شغلی» کتابداران زن و مرد تفاوت معنی داری ( $P = 0/001$ ) با هم داشتند. بنابراین فرضیه چهارم تأیید شد، یعنی بین فرسودگی شغلی کتابداران زن و مرد کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران تفاوت وجود دارد. در متغیر «فرسودگی عاطفی» بین زنان و مردان تفاوت معنی داری ( $P = 0/386$ ) به دست نیامد. بنابراین فرضیه پنجم تأیید نشد، یعنی بین فرسودگی عاطفی کتابداران زن و مرد کتابخانه‌های دانشگاهی

جدول ۴. نتایج حاصل از تحلیل کواریانس در متن مانکوا بر میانگین نمره‌های خشنودی شغلی، تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی و

مؤلفه‌های آن با کنترل سن، مسابقه و میزان تحصیلات

معنی داری	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	متغیر
0/011	6/724	337/020	1	337/020	خشنودی شغلی
0/984	0/001	0/027	1	0/027	تعهد سازمانی
0/001	12/16	2988/539	1	2988/539	فرسودگی شغلی کل
0/386	9/29	985/157	1	985/157	فرسودگی عاطفی
<0/001	14/68	205/481	1	205/481	مسخ شخصیت
0/002	0/756	80/026	1	80/026	فقدان موفقیت فردی

### بحث و نتیجه‌گیری

باشد، یافت نشد یا پژوهشگران با آن برخورد نکردند. ولی با این حال نتایج پژوهش حاضر با نتایج مطالعات تقریباً مشابه، تطبیق داده شده و مقایسه گردید. در مطالعه عاطف و همکاران (۱۳۸۵)، در متغیر فرسودگی شغلی به طور کل تفاوت معناداری بین پزشکان زن و مرد یافت شد. به طوری که میانگین نمرات کل فرسودگی شغلی زنان پزشک بیشتر از مردان بود. هم‌چنین میانگین نمرات خستگی عاطفی پزشکان زن بیش از مردان بود. این یافته با یافته پژوهش حاضر متفاوت است، و تفاوت معناداری در مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی بین پزشکان زن و مرد به دست نیامد، که این هم در تناقض با نتیجه این پژوهش است. هم‌چنین صفری و گودرزی (۱۳۸۸) طی مطالعه‌ای، در متغیر

همان‌طور که نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد، حداقل بین میانگین‌های نمرات کل یکی از متغیرهای پژوهش تفاوت معنی داری وجود دارد. نتایج جداول ۲ و ۴ نشان می‌دهد که نمره‌ی کل فرسودگی شغلی، فقدان موفقیت فردی و مسخ شخصیت کتابداران مرد بیشتر از کتابداران زن است. هم‌چنین میانگین نمرات کتابداران زن در متغیر خشنودی شغلی بیشتر از مردان است. در متغیر فرسودگی عاطفی و تعهد سازمانی تفاوت معنی داری به دست نیامد. متأسفانه برای مقایسه نتایج پژوهش‌های دیگر با نتایج این مطالعه در متون داخلی و خارجی مقاله یا مطلبی مشابه که به مقایسه فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی و خشنودی شغلی کتابداران زن و مرد پرداخته

فرسودگی عاطفی تفاوت معنی داری میان زنان و مردان که در دانشگاه شاغل بودند، نیافتند که در پژوهش حاضر میزان فرسودگی عاطفی مردان بیشتر از زنان است. طلائی و همکاران (۱۳۸۷) در مطالعه‌ی خود بیان کرده‌اند که فرسودگی شغلی زنان پرستار بیش از پرستاران مرد است. مهاجر (۱۳۸۲) گزارش می‌کند که فرسودگی شغلی معلمان مرد بیشتر از معلمان زن است. پژوهش بیگلو (۲۰۱۲) «فرسودگی عاطفی» در میان کتابداران را در سطح پایین، و «مسخ شخصیت» و «فقدان موفقیت‌های فردی» را در سطح متوسطی گزارش می‌کند. همچنین به تفاوت در میزان فرسودگی شغلی زنان متأهل و مردان متأهل اشاره کرده و معتقد است که فرسودگی شغلی زنان متأهل بیشتر از مردان متأهل است که با یافته‌های پژوهش حاضر در تضاد است.

با بررسی نتایج پژوهش حاضر و پژوهش‌های دیگر، به نظر می‌رسد بسته به نوع شغل، وضعیت زنان و مردان در فرسودگی شغلی حالت‌های مختلفی دارد. یکی از عوامل اصلی فرسودگی شغلی تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی، همراه با کار زیاد است. شاید بتوان چنین تبیین کرد، چون مردان مسئولیت بیشتری در امر هزینه خانواده دارند، اصولاً بیشتر از زنان کار می‌کنند، و مجبورند ساعات اضافی بیشتری نسبت به زنان کار کنند، و در نتیجه باعث افزایش فرسودگی شغلی آنان می‌شود. همچنین باید اشاره کرد که کتابداران مرد مسئولیت و مشارکت بیشتری در انجام کارهای فیزیکی کتابخانه بر عهده دارند، و این یکی از عوامل ایجاد فرسودگی شغلی در بین آنان گردیده است. هر چند امکان فرسودگی شغلی بیشتر زنان متأهل نسبت به مردان متأهل، به دلیل فعالیت در خانه و غیر از محل کار خود نیز وجود دارد (همان). مطالعات گوناگونی فرسودگی شغلی را با تصمیم کارکنان برای باقی ماندن در سازمان مرتبط دانسته‌اند (الیس و میلر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳؛ آلبرخت<sup>۲</sup>، ۱۹۸۲). می‌توان گفت کرد که فرسودگی شغلی بالاتر مردان کتابدار نسبت به زنان کتابدار می‌تواند ناشی از رضایت کمتر

مردان باشد. و از آنجایی که در بسیاری از موارد تغییر شغل برای ایشان سخت و حتی غیرممکن است، پس به‌ناچار ایشان متعهد به سازمان متبوع خود می‌گردند که این به نوبه خود موجب کاهش کارایی آنان می‌گردد.

در پژوهش عاطف و همکاران (۱۳۸۵) خشنودی شغلی زنان بیشتر از مردان بود که با یافته پژوهش حاضر هم‌سو است. تهوری (۱۳۸۴) به این نتیجه دست یافت که رضایت شغلی کتابداران در حد پایینی است. نتیجه پژوهش وی مخالف با یافته‌های پژوهش‌های انجام گرفته در کشورهای توسعه یافته است که میزان رضایت شغلی کتابداران را در سطح بالایی گزارش می‌کنند. نتایج پژوهش‌های انجام گرفته در رابطه با میزان رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی کشورهای ترکیه و یونان نیز بیانگر این است که این کتابداران نیز رضایت شغلی پایینی دارند (کایا، ۱۹۹۵؛ توگیا، کاستلیوس و تسیگیلیس، ۲۰۰۴). تهوری این نتایج را چنین تبیین کرده است، شاید بتوان دلیل اصلی آن را در تفاوت دیدگاه کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه نسبت به اهمیت اطلاعات دانست. کشورهای توسعه یافته اطلاعات را یک کالای مهم و ارزشمند می‌دانند. در حالی که کشورهای در حال توسعه هنوز درگیر توسعه اقتصادی از طریق دیگر صنایع و منابع هستند، و به اهمیت ارزش اقتصادی اطلاعات در پیشبرد جامعه پی نبرده‌اند (تهوری، ۱۳۸۴). تبیین دیگر در تفاوت مردان و زنان کتابدار ممکن است در این باشد که اصولاً یکی از عواملی که در خشنودی شغلی مؤثر است، میزان درآمد حاصل از کار است. از آنجایی که زنان در اغلب موارد مسئولیت تأمین هزینه‌ی معاش خانواده را بر عهده ندارند. بنابراین موظف نیستند درآمد خود را خرج هزینه‌های روزمره زندگی خانوادگی نمایند، بنابراین از شغل و درآمد خود رضایت بیشتری داشته باشند.

در متغیر تعهد سازمانی، بین زنان و مردان تفاوت معنی داری مشاهده نشد. از آنجا که مردان فرسودگی شغلی بیشتر، و خشنودی شغلی کمتری نسبت به زنان داشتند، این احتمال می‌رود که شغل آنان فرصتی برای ارتقاء و پیشرفت آنان فراهم می‌کند، تا نسبت به زنان تعهد یکسانی به سازمان داشته باشند.

<sup>1</sup> Ellis & Miller

<sup>2</sup> Albrecht

خدمت‌رسانی مطلوب‌تر را در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ارتقاء داده و رضایت هر چه بیشتر کاربران را به‌دست آورد. پیشگیری از فرسودگی شغلی کتابداران، علاوه بر اینکه نتایج سودمندی برای سازمان دارد، می‌تواند موجب افزایش تعهد سازمانی کتابداران نیز گردد. از این رو مدیران کتابخانه‌ها باید عواملی که باعث بالا رفتن سطح فرسودگی شغلی می‌شود، را شناسایی کرده و در جهت رفع آن‌ها گام بردارند. لازم به ذکر است که اگر عوامل فرسودگی شغلی شناسایی نگردد دلسردی، ناخشنودی، عدم علاقه به کار، عدم تعهد و وفاداری به شغل، و در ادامه پایین آمدن سطح خدمات کتابخانه‌ها را در پی خواهد داشت.

پیشنهاد می‌شود مدیران با به‌کارگیری کتابداران در بخش‌هایی که به آن علاقه‌مندند، یا به‌کارگیری در بخش‌های مختلف و نیز تغییر نوبت‌های فعالیت‌های کاری آنان (جهت دوری از انجام کارهای یک‌نواخت)، افزایش حقوق و مزایا، بالابردن فرصت‌های ارتقاء به خصوص برای کتابداران مرد، و ایجاد محیط کاری مطلوب و آرام برای کتابداران، زمینه‌های کاهش سطح فرسودگی شغلی و بالا بردن میزان خشنودی شغلی را فراهم آورند.

هم‌چنین پیشنهاد می‌شود تا مدیران توجه ویژه‌ای به روابط انسانی با کتابداران داشته باشند. برای حل مشکلات شخصی و سازمانی کتابداران باید به ایشان و ایده‌هایشان توجه شود، و در تصمیم‌گیری‌های کتابخانه مشارکت داده شوند. با به‌کارگیری نظرات کتابداران در امور کتابخانه و تصمیمات اتخاذ شده میزان وفاداری و تعهد سازمانی‌شان را بالا ببرند، و این حس را در کتابداران به وجود بیاورند که نظراتشان در سرنوشت کتابخانه مهم است.

#### منابع

ارشدی، ن. (۱۳۸۶). طراحی و آزمون الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- منطقه اهواز. پایان‌نامه دکترای روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

یا اینکه این تعهد در مردان ناشی از کمبود فرصت‌های شغلی در جامعه و افزایش نرخ بیکاری باشد، که باعث شده است آنان نسبت به شغل خود متعهد باشند. تبیین دیگر اینکه، از آنجا که شغل کتابداری به گونه‌ای است که اگر فردی قصد ترک شغل داشته، و بخواهد متناسب با تخصص خود در سازمان دیگر به کار مشغول شود، مجبور است هنگام ترک شغل در محیطی مشابه به کار قبلی فعالیت نماید، که احتمالاً بار دیگر شرایط شغل قبلی وی حاکم است.

هنگامی که در سازمان مشارکت وجود داشته باشد، تمام کارکنان وجود خود را محترم، با ارزش، و مفید یافته و خود را در سرنوشت سازمان سهیم می‌دانند و نسبت به سازمان تعهد بیشتری می‌یابند. بنابراین دخالت و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان و به‌کارگیری نظرات آنان در عمل باعث افزایش حس مسئولیت‌پذیری و تعهد در قبال تصمیمات اتخاذ شده می‌گردد. از این رو مدیران باید کارکنان را در پیشبرد امور سازمانی با توجه به صلاحیت و کارایی آنان سهیم نموده و به نظرات آن‌ها در خصوص مسائل سازمانی احترام قائل شوند، تا از این طریق تعهد کارکنان را به سازمان افزایش دهند. بنابراین لازم است مدیران کتابخانه‌ها در صورت امکان به افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی کتابداران از طریق افزایش حقوق و مزایا، فرصت ارتقاء برای کتابداران مخصوصاً کتابداران مرد، افزایش مزایای بازنشستگی که تعهد سازمانی را به میزان فراوانی افزایش می‌دهد، و شرایط کاری مناسب توجه ویژه‌ای داشته باشند.

مطابق با نتایج پژوهش پیشنهادهایی ارائه می‌شود:

آگاهی از سطح فرسودگی شغلی، میزان خشنودی شغلی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی برای مدیران بسیار حائز اهمیت خواهد بوده و در ارزیابی‌های سالیانه و اجرای شیوه‌های مدیریتی می‌تواند راه‌گشای بسیاری از مسائل باشد. به نظر می‌رسد با انجام پژوهش‌های بیشتر و نیز با مطالعه متغیرهای دیگری هم‌چون استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و... به تفکیک زن و مرد و نیز سطح تحصیلات، سن و سابقه می‌توان شرایط ایجاد

- ایران.
- محمدزاده، ف. (۱۳۸۷). بررسی میزان رضایت شغلی نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی ایران.
- مهاجر، م. (۱۳۸۲). بررسی ارتباط ویژگی‌های شخصیتی، سابقه شغلی و میزان حقوق ماهیانه با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش شهر تبریز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تبریز.
- نحیر، بتول، و دیگران (۱۳۸۹). ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها. *مجله طب نظامی*، ۱۲ (۱)، ۲۶-۲۳.
- Albrecht, T. L. (1982). Coping with occupational stress: relational & individual strategies of nurses in acute health care setting. *Communication Yearbook 6 Beverly Hills, CA: Sage Pub. Inc.*
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* 63, 1-18.
- Biglu, M. H. (2012). A study of job burnout among public librarians in Ardabil. *European Psychiatry*, 27 (1).
- Curry, J. P. & Wakefield, D. S. & Price L. J. & Mueller, C. W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of management journal*, 29 (4), 847-858.
- Ellis, B. H. & Miller, K. I. (1993). The role of assertiveness, personal Control, Participation: the Prediction of Nurse Burnout. *Journal of Applied Communication Relations*, 21, 100-121.
- Irinson, G. H. & Smith, P. C. & Brannick, M. T. & Gibson, W. M. & Paul, K. B. (1989). Construction of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74, 193-200.
- Maslach, C. & S. E. Jackson, S. E. (1981). The Measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (2001). What have we learned about
- باقری، ف. (۱۳۷۸). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهر کرج. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.
- تهوری، ز. (۱۳۸۴). بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش مدیریت پردازش کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، ۲۱ (۲)، ۲۵-۴۶.
- ساعتچی، م. (۱۳۸۲). روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت. تهران: نشر ویرایش.
- ساعتچی، م.؛ قاسمی، ن.؛ نمازی، س. (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان انگیزه‌ی شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (مدیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت. *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱ (۲)، ۱۶۷-۱۶۸.
- شفیع‌آبادی، ع. (۱۳۷۵). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. تهران: انتشارات رشد.
- صفری، ش.؛ گودرزی، ح. (۱۳۸۸). بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای جمعیت‌شناختی در بین اساتید و کارکنان دانشگاه. *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی و سازمانی*، ۱ (۱)، ۶۹-۶۳.
- طلایی، ع.؛ مخبر، ن.؛ محمدنژاد، م.؛ ثمری، ع.ا. (۱۳۸۷). فرسودگی شغلی و عوامل وابسته به آن در کارکنان بیمارستان‌های دانشگاهی مشهد در سال ۱۳۸۵. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی*، ۹ (۳)، ۲۳۷-۲۴۵.
- عاطف، ل.؛ روح‌الامین، مریم؛ نوری، ا.؛ مولوی، ح. (۱۳۸۵). میزان فرسودگی شغلی و خشنودی شغلی پزشکان جراح عمومی و متخصص داخلی شهر اصفهان. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی*، ۲۹ (۱۲۹-۱۵۱).
- عظیمی، م. ح.؛ بیگدلی، ز. (۱۳۸۷). ویژگی‌های کتابداران شاغل در بخش مرجع کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز و بررسی رابطه میزان برونگرایی کتابداران با میزان خشنودی شغلی آنان. *فصلنامه کتاب*، ۷۴ (۲)، ۲۳۹-۲۵۴.
- علی‌زاده، ا. (۱۳۸۷). عوامل تشکیل‌دهنده خشنودی شغلی. ماهنامه توسعه انسانی پلیس ۱۷ (۵)، ۵۳-۷۰.
- کایا، ا. (۱۹۹۴). رضایت شغلی کتابداران کشورهای در حال توسعه. گزیده مقالات ایفلا ۹۵. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی

- 43-57.
- Peng, Y. P. (2014). Job satisfaction and job performance of university librarians: A disaggregated examination. *Library & Information Science Research*, 36, 74-82.
- Spector, P. E. (2000). A Longitudinal study of relations between job stressors and job strains, *Journal of Applied Psychology* 85, 211-218.
- Togia, A, & Koustelios, A. & Tsigilis, N. (2004). Job Satisfaction among Greek Academic Librarians. *Library and Information Science Research*, 26 (3), 373-383.
- World Health Organization. (1998). Guidelines for the primary prevention of mental neurological and psychosocial disorders: Staff burnout. *Division of mental health*. Geneva.
- burnout and health? *Psychol Health*, 16 (5), 607-611.
- Matthie, J. E. & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108 (2), 171-194.
- Meyer, J. P. & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace toward a general model. *Human Resource management Review* 11, 299-326.
- Mowday, R. T. & Streer, T. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Parmeer, C. & East, D. (1993). Job satisfaction among support staff in twelve Ohio academic libraries. *College and research libraries*, 54 (1),



