

## بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل)

محمدحسین بیگلو

دانشیار گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز  
Bmohammad73@yahoo.com

سعید غفاری

استادیار گروه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه پیام نور قم  
Ghaffari130@yahoo.com

شهناز مصیب‌زاده (نویسنده مسئول)

کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه پیام نور مشهد  
Shabnam\_lib@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱۰/۱۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۴/۱۵

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل است.

**روش:** روش پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون است که برای به دست آوردن میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان ۵۱ کارمند کتابخانه عمومی (کتابدار و مدیر) از ۵ واحد کتابخانه عمومی شهرستان اردبیل توزیع شد. داده‌ها از طریق آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفته است.

**یافته‌ها:** تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که میزان فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل در دو مقیاس فراوانی و شدت در سطح پایینی می‌باشد. همچنین میزان فرسودگی شغلی در بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی نیز در دو مقیاس فراوانی و شدت در سطح پایینی می‌باشد؛ اما میزان فرسودگی شغلی در بعد درگیری در مقیاس فراوانی، متوسط و در مقیاس شدت، بالا گزارش شده است.

**ارزش/اصالت:** این مقاله را می‌توان در زمره نخستین پژوهش‌هایی قلمداد کرد که به بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در میان کتابداران پرداخته است.

**کلیدواژه‌ها:** فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل.

## مقدمه

شغل یک منبع مهم برای امرار معاش و احراز موقعیت‌های اجتماعی است و در صورتی که مطابق خواست فرد و در راستای رفع نیازهای اجتماعی وی نباشد می‌تواند به نارضایتی، تحلیل قوای جسمی و روحی منجر شود. همچنین محیط کار از محرک‌های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده است که هر کدام از این موارد می‌توانند عامل ایجاد تنیدگی به حساب آیند. برخی از مشاغل با تنیدگی‌های زیادی همراه هستند و این امر معلول ماهیت، نوع وظایف و مسئولیت‌های اینگونه شغل‌هاست. استرس‌های ناشی از شغل باعث بروز نارضایتی در فرد شاغل می‌گردد و این به نوبه خود باعث تأثیرات منفی به‌سزایی در سایر زمینه‌های زندگی اعم از اجتماعی، فردی و خانوادگی می‌شود.

فرسودگی شغلی نوعاً با واکنش‌های هنجار در برابر تعارض، ناکامی و فشار شغل شروع می‌شود، اما این واکنش سرانجام به قدری شدید می‌شود که کارکرد شخص را مختل می‌کند. فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل استرس‌زاست و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خودپنداری منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به‌هنگام انجام وظیفه می‌باشد. این سندرم ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های جسمی و روانی سوق دهد و فرد را به بالاترین مرحله فرسودگی روانی و عاطفی برساند (افتخاری هریس، ۱۳۸۲، ۱).

شغل کتابداری به دلیل داشتن موارد استرس‌زایی همچون پاسخگویی به ارباب رجوع، بروز خطرات و تهدیدات واقعی مثل آتش‌سوزی در کتابخانه، نحوه برخورد طبقات مختلف اجتماعی با کتابداران و عملکرد آنها، نحوه برخورد مدیران سازمانی با کتابداران، عدم حمایت مادی و معنوی از کتابداران در مواجهه با مشکلات، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های کلان سازمانی و تغییرات ناگهانی آنها، وجود جو عدم اطمینان میان کتابداران و مدیران ارشد، تغییرات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی جامعه و اثرات آن بر سازمان، موقعیت‌های شغلی تعریف نشده در سازمان‌ها و راه‌های دستیابی به آن، مسائل مادی به‌ویژه در زمینه حقوق و مزایا و سایر امتیازات مالی، بروز احساسات قدرشناسی از سوی سازمان در برابر زحمات و تلاش‌های کتابداران در مأموریت‌های مختلف، فقدان فرصت‌های مناسب در جهت ارتقاء شغلی کتابداران و غیره، در معرض فشار و استرس قرار دارد.

این منابع متعدد استرس‌زا در شغل کتابداری می‌تواند کشمکش‌های حل‌نشده و یا فشارهای شغلی زیادی را برای افراد فراهم کند. بخش عمده‌ای از این تنش‌ها ناشی از روابط بین فردی و یا مسایل مربوط به نظام اداری می‌باشد که به طور مؤثری بر کتابداران تأثیر می‌گذارد و به طور معمول فراتر از کنترل‌های شغلی و فردی قرار می‌گیرد. هنگامی که پاسخ‌های فرد نسبت به استرس‌های محیط خارج از کنترل باشند، در اغلب موارد چنین موقعیت‌هایی تهدیدکننده تلقی می‌شوند. در مقابل، زمانی که فرد نسبت به موقعیت استرس‌زا احساس تسلط نماید و پاسخ‌های مناسب را فراهم آورد، خلاقیت و حل مشکل قابل انتظار است (باب‌الحوائجی و پاشازاده، ۱۳۸۹).

شناسایی میزان فرسودگی شغلی کتابداران و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند اطلاعات گرانبایی در خصوص برنامه ریزی برای پیشگیری و مقابله با فرسودگی شغلی در اختیار مسئولان نهاد کتابخانه‌های عمومی قرار دهد تا آنان بتوانند با اتخاذ تصمیمات مناسب و پیاده‌سازی آن در کتابخانه‌های عمومی، محیطی آرام و دور از فشار و تنش برای کارکنان کتابخانه‌های عمومی فراهم آورند. پژوهش حاضر در صدد آنست که به بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اردبیل بپردازد.

هر چند استفاده از واژه فرسودگی روانی یا فرسودگی شغلی، به صورت گسترده از سال ۱۹۷۰ م. رواج یافت، اما همین واژه را می‌توان در رمانی از گرینی<sup>۱</sup> (۱۹۶۱ م.) مشاهده نمود. وی در این داستان به بررسی زندگی معماری می‌پردازد که در اثر خستگی روانی و احساس یاس و ناامیدی، شغلش را ترک گفته و به جنگل‌های آفریقا پناه می‌برد. حتی نوشته‌های پیش از این، چه آن‌هایی که افسانه بوده‌اند و چه واقعی، پدیده‌هایی نظیر خستگی مفرط و نبود آرمان‌گرایی و عشق در کار را مورد توجه قرار داده‌اند. جالب توجه است که، فرسودگی شغلی پیش از آن که توسط محققین به عنوان محوری برای مطالعات سازمان‌یافته قرار گیرد، توسط کاربران و مفسران اجتماعی مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. چرا که قدرت فرسودگی روانی در کاهش کارآمدی افراد در فعالیت‌های آنها، چیزی است که آن را در زمینه‌های پژوهشی، مهم و بحث‌انگیز نموده است (ده بزرگی و حدائق، ۱۳۸۵).

1. Greene

اصطلاح فرسودگی شغلی را اولین بار فرویدنبرگر<sup>۱</sup> در سال ۱۹۷۴ برای توصیف سندرمی به کار برد که شامل خستگی و کناره‌گیری بود. این پدیده علائم روانی، جسمانی و هیجانی متعددی ایجاد می‌کند. علائم جسمانی آن کاهش انرژی، خستگی مزمن، ضعف، افزایش آسیب‌پذیری در برابر بیماری‌ها، سردردهای مزمن، تنش عضلانی، دردهای پشت، شکایات متعدد جسمانی و اختلال خواب و علائم هیجانی آن درماندگی؛ ناامیدی؛ افزایش تنش و تعارض در خانه؛ افزایش حالت‌های منفی عصبی مثل بی‌قراری، عصبانیت، تحریک‌پذیری؛ کاهش حالات عاطفی مثبت مانند صمیمیت، فروتنی و ادب و علائم روانی آن نارضایتی و نگرش‌های منفی نسبت به خود، شغل، زندگی و در نهایت رفتارهای کناره‌گیری از کار (غیبت و فرار از کار) می‌باشد (حقیقت‌گو، ۱۳۸۹).

عامل اصلی ایجاد فرسودگی شغلی تحمل فشار روانی از کار به مدت طولانی و زیاد است. اما متغیرهای دیگری نیز در پیدایش این عارضه نقش دارند که به تدریج منجر به تخلیه انرژی روانی فرد می‌شود. این متغیرها به سه دسته عوامل فردی، سازمانی و محیطی تقسیم می‌شوند که در ادامه به شرح مختصری از آنها می‌پردازیم.

**الف) عوامل فردی:** عدم آمادگی برای احراز شغل، متغیرهای جمعیت‌شناختی و ویژگی‌های شخصی افراد به عنوان عوامل فردی در فرسودگی شغلی شناخته شده است. عدم آمادگی برای احراز شغل به عنوان یک متغیر فردی نقش تعیین‌کننده‌ای در فرایند فرسودگی شغلی دارد. افرادی که آموزش‌های لازم برای احراز شغل را کسب نکرده‌اند، آمادگی بیشتری برای مبتلا شدن به فرسودگی شغلی دارند. پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که ویژگی‌های شخصی افراد می‌تواند به عنوان زمینه‌ساز فرسودگی شغلی عمل نماید. به عنوان مثال، افرادی که دارای عزت نفس بالایی هستند در مواجهه با مشکلات و موقعیت‌های خطرناک مقاوم و فعال هستند؛ در حالی که افراد با عزت نفس پایین سعی می‌کنند از موقعیت‌هایی به این شکل اجتناب کنند. یکی دیگر از عواملی که در بی‌رمقی، تنیدگی یا فرسودگی شغلی نقش قابل توجهی دارد، شیوه‌ای است که افراد برای کنار آمدن با فشار روانی ناشی از کار زیاد به کار می‌گیرند.

1. Freudenberger

**ب) عوامل سازمانی:** این عوامل تا به حال توجه پژوهشی قابل ملاحظه‌ای را جلب کرده است. بیشترین عواملی که در تحقیقات به آن اشاره شده است شامل ابهام نقش، تعارض نقش و تراکم نقش است.

تعارض نقش: تعارض نقش زمانی رخ می‌دهد که خواسته‌های متناقض و نامتناقض روی افراد اعمال می‌شود، مثلاً فرد دچار این وضعیت می‌شود که به او دستوراتی داده می‌شود که خارج از قلمرو مسئولیت حرفه‌ای او باشد و یا هنگامی که ارزش‌های اخلاقی فرد با مدیران و سرپرستان در تضاد باشد.

ابهام نقش: ابهام نقش به فقدان وضوح و روشنی در مورد محدودیت‌ها، اهداف، وضعیت و مسئولیت و عوامل دیگری نظیر پیچیدگی تکالیف و فن‌آوری و تغییر مداوم سازمان مربوط است. تراکم کاری: تراکم کاری شامل مؤلفه‌های کیفی و کمی است. تراکم کاری کمی شامل درخواست‌های بیش از حد فرد که زمان کمی برای رسیدگی به آنها دارد و تراکم کیفی به پیچیدگی شغلی مربوط است.

**ج) عوامل محیطی:** محیط کار نقش مهمی در ارتقای سلامت افراد ایفا می‌کند، چرا که شاغلین بیش از ۶۰ درصد زمان بیداری خود را در محیط کار سپری می‌کنند. اهمیت ارتقای سلامت روان کارکنان در محیط کار در مقوله تولید و بهره‌وری بسیار بدیهی و روشن است و توجه به انسان این منبع اصلی افزایش بهره‌وری بسیار مهم به نظر می‌رسد. هر فرد در جریان انطباق با محیط شغلی و اجتماعی خود ناچار می‌شود مسایلی را علی‌رغم میل باطنی خود متحمل شود. این بی‌علاقگی به کار زمانی که به شدت غیرقابل تحمل شد به فرسودگی منجر می‌شود. برخی محققان بر این تصورند که توقعات بالا در محیط شغلی، موجبات بروز فشارهای شغلی را فراهم می‌آورد و در نهایت فرسودگی شغلی را در درازمدت ایجاد می‌کند. در مقابل، برخی دیگر از محققان اعتقاد دارند که عوامل بیرونی از قبیل درآمد پایین می‌تواند زمینه را برای فرسودگی شغلی فراهم سازد. گیل‌مور و دانسون<sup>۱</sup> معتقدند کمبود درآمد باعث می‌شود که افراد، سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه نمایند و احتمال خطر بروز فرسودگی شغلی در میان آنان افزایش یابد. آنها همچنین بر این عقیده‌اند که مساوی نبودن حقوق و مزایای افراد هم‌تراز باعث رواج فرسودگی شغلی است (اسلمی و رزمی‌زاده، ۱۳۹۰).

1. Gilmore & donson

عزیزنژاد و حسینی (۱۳۸۳) در پژوهش خود با عنوان «فرسودگی شغلی و علل آن در پرستاران بالینی شاغل در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بابل (۱۳۸۳)» دریافتند که افراد شاغل در بیمارستان کودکان بالاترین میزان فرسودگی شغلی را کسب نمودند و بین میزان فرسودگی شغلی با سابقه کار پرستاران ارتباط معنی‌داری وجود دارد. بر اساس پژوهش فوق، بالاترین عامل فرسودگی شغلی پایین بودن حقوق و مزایا، عدم حمایت اجتماعی، عدم حمایت مدیران، عدم امنیت شغلی و ساعات کار زیاد اعلام شده است.

صیامیان و دیگران (۲۰۰۶) در پژوهشی تحت عنوان «استرس و فرسودگی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی» که بین تمامی کارکنان شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران انجام دادند به این نتیجه رسیدند، کسانی که دارای تحصیلات بالاتری هستند فرسودگی شغلی بیشتری نسبت به سایرین از خود نشان داده‌اند و کسانی که رشته تحصیلی مرتبط با شغل داشتند، بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار گرفته‌اند. همچنین آنها دریافتند که رابطه‌ای بین شرایط استخدام و میزان فرسودگی شغلی مشاهده نشد.

حریری و حسن‌زاده (۱۳۸۹) نیز پژوهشی تحت عنوان «سنجش فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران» انجام دادند. بر اساس یافته‌های آنها، گروه مورد مطالعه دارای خستگی عاطفی پایین، مسخ شخصیت پایین و عملکرد فردی در حد متوسط و نزدیک به بالا می‌باشند. آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داد که بین میانگین فرسودگی شغلی کتابداران مرد و زن (در بعد خستگی عاطفی) تفاوت معنی‌داری وجود داشت و میانگین فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب گروه‌های سنی، سطح تحصیلات، سابقه اشتغال در کتابخانه و سابقه کار در محل کار فعلی نیز دارای تفاوت معنی‌داری بود، اما فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب وضعیت تأهل و درآمد تفاوت معنی‌داری نداشته است.

در خارج از ایران نیز تحقیقات متعددی در ارتباط با فرسودگی شغلی انجام گرفته است. ماری آن افلک<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) پژوهشی بر روی کتابداران کتابخانه‌های انگلستان انجام داده است و در پژوهش خود از پرسشنامه مسلش که سه بعد از فرسودگی را اندازه می‌گیرد استفاده کرد. وی به این نتیجه رسید که در بین ۵۲/۸ درصد از کتابداران کتابخانه‌های انگلستان در هر بعد و بین ۸/۵ درصد از آنها در سه بعد از فرسودگی سطح بالایی از آن مشاهده شد.

1. Mary Ann Affleck

توجیا<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی تحت عنوان «اندازه‌گیری فرسودگی و تأثیر ویژگی‌های شخصیتی در کتابخانه‌های دانشگاهی یونان» به بررسی سطوح فرسودگی در میان کتابداران دانشگاهی یونان پرداخته و ارتباط فرسودگی را با ویژگی‌های شخصیتی بررسی کرده است. یافته‌ها نشان داد که پاسخگویان سطوح پایینی از خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و سطوح متوسطی از عملکرد فردی را تجربه کرده‌اند. ویژگی‌های شخصیتی از قبیل سن و سابقه کار ارتباطی با فرسودگی تجربه شده نداشته است. به نظر می‌رسد که برخورد مستقیم با مراجعه‌کنندگان احساس عملکرد فردی را افزایش داد است.

هدف اصلی از پژوهش حاضر بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر این فرسودگی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اردبیل در سال ۱۳۹۰ می‌باشد.

### پرسش‌های اساسی

۱. فرسودگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی تا چه حد است؟
۲. چه عواملی باعث بروز فرسودگی شغلی می‌شوند؟

### روش پژوهش

روش پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است که برای به‌دست آوردن میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان ۵۱ کارمند کتابخانه عمومی (کتابدار و مدیر) از ۵ واحد کتابخانه عمومی (مرکزی، شیخ صفی، مطهری، فدک، نیار) شهرستان اردبیل توزیع شد.

پرسشنامه پژوهش حاضر از سه بخش الف) سؤال‌های مربوط به اطلاعات فردی ب) سؤال‌های مربوط به فرسودگی شغلی و ج) سؤال‌های مربوط به عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی تشکیل شده است. سؤال‌های اطلاعات فردی شامل ۸ سؤال بسته در مورد جنسیت، سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی، سابقه کار، پست سازمانی و وضعیت استخدامی می‌باشد.

---

1. Togia

سؤال‌های مربوط به فرسودگی شغلی برگرفته از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون است. پرسشنامه فرسودگی شغلی را که مسلش و جکسون (۱۹۸۱) ساخته‌اند، دارای ۲۵ سؤال است که در مجموع شامل چهار خرده آزمون خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت و درگیری می‌باشد که در خرده آزمون دو مقیاس فراوانی و شدت وجود دارد. از این ۲۵ سؤال، ۹ سؤال به خستگی عاطفی، ۸ سؤال به عملکرد شخصی، ۵ سؤال به مسخ شخصیت و ۳ سؤال به درگیری اختصاص دارد. در بسیاری از پژوهش‌های مربوط به فرسودگی شغلی چه در خارج و چه در داخل کشور این ابزار مورد استفاده قرار گرفته است و بر اساس گزارش‌های موجود اعتبار و پایایی آنها مورد تأیید متخصصان و صاحب‌نظران امر قرار گرفته است (عابدی و دیگران، ۱۳۸۲). فیلیان در سال ۱۳۷۱ پرسشنامه مسلش را به فارسی برگرداند و از نظر اعتبار علمی آن را به تأیید اساتید دانشگاه‌های تهران رسانده است (ده بزرگی و حدائق، ۱۳۸۵).

در نهایت، سؤال‌های مربوط به عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی شامل ۲۰ سؤال در مورد علل فرسودگی شغلی است که با استفاده از کتب و مقالات داخلی و خارجی و نیز با استفاده از نظرات تعدادی از اعضای هیأت علمی گروه کتابداری تدوین گردید.

### یافته‌ها

نتایج به دست آمده از اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان حاکی از آن است که ۴۷ درصد از پاسخ‌دهندگان را زنان و ۵۳ درصد را مردان تشکیل می‌دهند. ۳۱ درصد از پاسخ‌دهندگان در رده سنی کمتر از ۳۰، ۵۳ درصد در رده سنی ۳۱-۴۰، ۱۴ درصد در رده سنی ۴۱-۵۰، ۲ درصد در رده سنی بیش از ۵۰ سال قرار دارند. ۲۲ درصد از پاسخ‌دهندگان مجرد و ۷۸ درصد متأهل می‌باشند. در خصوص سطح تحصیلات، ۲۰ درصد مدرک کارشناسی ارشد، ۵۳ درصد مدرک کارشناسی، ۲۰ درصد مدرک فوق دیپلم، و ۷ درصد دارای مدرک دیپلم می‌باشند. ۴۲ درصد از حجم نمونه در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی تحصیل کرده‌اند و ۵۸ درصد تحصیلاتی غیرمرتبط با رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی دارند. در مورد سابقه خدمت کارکنان نیز ۴۲ درصد کمتر از ۵ سال، ۱۵ درصد ۵-۱۰ سال، ۱۵ درصد ۱۰-۱۵ سال، و ۲۸ درصد ۱۵-۲۰ سال سابقه کار دارند. ۲۲ درصد از حجم نمونه در سمت مسئول کتابخانه و ۷۸



درصد در سمت کتابدار مشغول به کار می‌باشند. در خصوص وضعیت استخدامی، ۱۲ درصد از پاسخ‌دهندگان رسمی، ۵۸ درصد پیمانی، و ۳۰ درصد آنها قراردادی هستند.

در پاسخ به پرسش نخست پژوهش مبنی بر میزان فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی، فرسودگی شغلی در چهار بعد خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت و درگیری مورد سنجش قرار گرفت. با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۱، میزان خستگی عاطفی در مقیاس فراوانی ۶۸/۷ درصد و در مقیاس شدت ۸۸ درصد در سطح پایین، میزان عملکرد شخصی در مقیاس فراوانی ۸۰/۳ درصد و در مقیاس شدت ۵۴/۸ درصد در سطح پایین، میزان مسخ شخصیت در مقیاس فراوانی ۵۴/۹ درصد و در مقیاس شدت ۸۶/۳ درصد در سطح پایین، میزان درگیری در مقیاس فراوانی ۴۹/۸ درصد در سطح متوسط و در مقیاس شدت ۶۸/۵ درصد در سطح بالا می‌باشد. میزان فرسودگی شغلی در مقیاس فراوانی با اختصاص دادن مقدار کلی ۶۱/۰۵ درصد و این میزان در مقیاس شدت نیز با اختصاص دادن مقدار کلی ۵۸/۷۵ درصد در سطح پایینی می‌باشد.

جدول ۱. میزان فرسودگی شغلی و ابعاد آن در مقیاس فراوانی و شدت

آیتم‌ها	مقیاس	فرسودگی بالا	فرسودگی متوسط	فرسودگی پایین
خستگی عاطفی	فراوانی	۰/۷	۳۰/۶	۶۸/۷
	شدت	۸	۴	۸۸
عملکرد شخصی	فراوانی	۰	۱۹/۷	۸۰/۳
	شدت	۲	۴۳/۲	۵۴/۸
مسخ شخصیت	فراوانی	۷/۸	۳۷/۳	۵۴/۹
	شدت	۲	۱۱/۸	۸۶/۳
درگیری	فراوانی	۹/۹	۴۹/۸	۴۰/۳
	شدت	۶۸/۵	۲۵/۵	۶
فرسودگی شغلی	فراوانی	۴/۶	۳۴/۳۵	۶۱/۰۵
	شدت	۲۰/۱۲	۲۱/۱۲	۵۸/۷۵

در پاسخ به پرسش دوم پژوهش مبنی بر عوامل بروز فرسودگی شغلی، از میان ۲۰ سؤالی که به عنوان عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی به پاسخگویان ارائه شده است؛ آنان با پاسخ‌های بسته بله یا خیر، عوامل مؤثر را انتخاب کرده‌اند که به قرار جدول ۲ به ترتیب اولویت نشان داده شده است.

جدول ۲. عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی از دیدگاه پاسخگویان

درصد	فراوانی	عوامل مؤثر
۸۴/۳	۴۳	پایین بودن حقوق و مزایا
۸۲/۴	۴۲	جایگاه پایین حرفه در جامعه
۸۲/۴	۴۲	عدم حمایت از افکار و ایده‌های نو
۸۰/۴	۴۱	نبود امکانات رفاهی (سرویس رفت و آمد، مهد کودک و...)
۷۶/۴	۳۹	عدم بهره‌گیری از استعدادها بالقوه افراد در انجام وظایف شغلی
۷۵/۵	۳۸	در معرض قرار گرفتن آسیب‌های مربوط به حرفه (حمل کتاب، گردوغبار، کار مداوم با رایانه و...)
۷۰/۶	۳۶	نامناسب بودن ارزیابی عملکرد شغلی کتابداران
۶۸/۶	۳۵	تبعیض در محیط کار
۶۸/۶	۳۵	عدم امکان ارتقاء و پیشرفت شغلی
۵۱	۲۶	عدم امنیت شغلی
۵۱	۲۶	نبود برنامه آموزش ضمن خدمت
۵۱	۲۶	عدم تطابق کار با تخصص
۴۹	۲۵	عدم تطبیق شیفت کاری با شرایط زندگی
۴۵/۱	۲۳	تضاد با مسئولان
۴۳/۱	۲۲	تضاد با همکاران
۴۳/۱	۲۲	مساعد نبودن موقعیت محیط کار
۴۳/۱	۲۲	مبهم بودن شرح وظایف
۴۱/۲	۲۱	واگذاری مسئولیت‌هایی خارج از توانایی فرد و ترس از ناتوانی برای انجام مأموریت
۳۳/۳	۱۷	حجم کاری زیاد در هر شیفت
۲۹/۴	۱۵	ساعات کار زیاد

## نتیجه‌گیری

در ارتباط با فرسودگی شغلی در بین کتابداران مشخص گردید که میزان خستگی عاطفی در دو مقیاس فراوانی و شدت در سطح پایین، میزان عملکرد شخصی در دو مقیاس فراوانی و شدت در سطح پایین، میزان مسخ شخصیت در هر دو مقیاس در سطح پایین و میزان درگیری در مقیاس فراوانی ۴۹/۸ درصد در سطح متوسط و در مقیاس شدت ۶۸/۵ درصد در سطح بالایی می‌باشد. با توجه به اینکه ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در سطح پایینی است؛ میزان کلی فرسودگی شغلی نیز هم در مقیاس فراوانی و هم در مقیاس شدت در سطح پایینی می‌باشد. با توجه به پایین بودن میزان عملکرد شخصی و با در نظر گرفتن این نکته که میزان عملکرد شخصی پایین‌تر نشان‌دهنده فرسودگی شغلی بیشتر است، پس پاسخگویان در این پژوهش زمینه ابتلا به فرسودگی شغلی را دارند. در پژوهش حریری و حسن‌زاده (۱۳۸۹) نیز میزان خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در سطح پایین و میزان عملکرد فردی در حد متوسط و نزدیک به بالا می‌باشد. با توجه به نتایج این دو پژوهش که تا کنون در ارتباط با میزان فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی در داخل کشور انجام گرفته است، می‌توان گفت که فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی پایین می‌باشد.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، عواملی که از دیدگاه کتابداران بیشترین درصد را از نظر تأثیر بر فرسودگی شغلی به خود اختصاص داده‌اند شامل پایین بودن حقوق و مزایا، جایگاه پایین حرفه در جامعه، عدم حمایت از افکار و ایده‌های نو، نبود امکانات رفاهی و عدم بهره‌گیری از استعدادهای بالقوه در انجام وظایف شغلی می‌باشند. در پژوهش عزیزنژاد و حسینی (۱۳۸۳) نیز پایین بودن حقوق و مزایا که در پژوهش حاضر اولین عامل مؤثر بر فرسودگی شغلی است، از مهم‌ترین دلایل فرسودگی شغلی ذکر شده است. «پایین بودن حقوق و مزایا» را می‌توان به نیازهای فیزیکی مازلو<sup>۱</sup> (روانشناس انسان‌گرای آمریکایی) مرتبط دانست که نیازهای فیزیکی طبق سلسله نیازهای مازلو اولین سطح در رفع نیازهای انسانی است و برآورده شدن نیازهای فیزیکی باعث ورود فرد به سایر سطوح نیازها می‌شود. اگر نیازهای فیزیکی برطرف نشود، فرد فرصت ظهور نیازهای بعدی را پیدا نمی‌کند تا اینکه بخواهد به بُعد

1. Maslow

خودشکوفایی که از نظر مازلو پنجمین و آخرین سطح در نیازهای فردی است، برسد. فردی که به بعد خودشکوفایی نرسیده باشد، فرد منهای خلاقیت و ابتکار است و در چنین فردی استعداد های فردی فرصت ظهور و بروز پیدا نمی‌کند. اودلیا<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) نیز علت اصلی فرسودگی در میان کتابداران رژیم صهیونیستی (اسرائیل) را موقعیت پایین حرفه در جامعه ذکر کرده است که در پژوهش حاضر نیز دومین عامل مؤثر بر فرسودگی شغلی است. «موقعیت پایین حرفه در جامعه» را می‌توان به نیاز سطح چهارم مازلو (نیاز به عزت و اعتبار) مرتبط دانست که این نیاز نیز پیش‌نیاز رسیدن به سطح پنجم نیازهای مازلو یا نیاز به خودشکوفایی است. بنابراین می‌توان چنین برآورد کرد که رسیدن به سطح ایده‌آل مادی و اجتماعی عامل مهمی در رساندن نیروی کار به انگیزه لازم برای انجام کار است. این پنج عامل که از دیدگاه کتابداران بیشترین درصد را از نظر تأثیر بر فرسودگی شغلی به خود اختصاص داده‌اند، می‌توانند زمینه‌ساز ظهور و بروز و یا پیشرفت فرسودگی شغلی باشند. بنابراین بررسی این عوامل توجه بیشتر مسئولان را می‌طلبد که با به‌کارگیری تمهیدات لازم شرایط کاری مناسب برای کتابداران را فراهم آورند.

### پیشنهادها

به منظور بهبود شرایط کاری و پیشگیری از فرسودگی شغلی پیشنهادهای زیر توصیه می‌گردد.

۱. با توجه به اینکه پایین بودن حقوق و مزایا در میان عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی از دیدگاه کتابداران بیشترین درصد را به خود اختصاص داده است، این مسأله توجه جدی مسئولان را می‌طلبد تا شرایطی را برای کتابدار فراهم آورند تا بدون دغدغه فکری در این زمینه به انجام وظایف خود بپردازد.
۲. به منظور اعتلای شغل کتابداری در جامعه پیشنهاد می‌گردد، مسئولان تمهیداتی را به منظور شناساندن بیشتر و صحیح این رشته به جامعه انجام دهند و برای این منظور بهتر است صرفاً از دانش‌آموختگان رشته مزبور برای اشتغال در کتابخانه‌های عمومی استفاده نمایند. زیرا کسی که از رشته دیگر برای اشتغال به کتابخانه آمده است، از لحاظ نظری

1. Odelia

- با این رشته (تاریخچه، ارزش، اصالت و ضرورت) بیگانه است و نمی‌تواند این رشته را به طور صحیح به جامعه معرفی کند.
۳. بهتر است در مدیریت کتابخانه‌ها از روش مشارکتی استفاده شود تا به این طریق از افکار و ایده‌های مؤثر تمام افراد سازمان بهره گرفته شود. این روش باعث می‌شود که افراد، حضور خود را برای سازمان مفید بدانند و از فرسودگی شغلی آنها پیشگیری شود.
۴. خدمات رفاهی مناسب از قبیل مهد کودک، سرویس رفت و آمد و... به منظور رفاه حال کارکنان ارائه شود.
۵. به لیاقت و شایستگی کارکنان توجه شود و شرایط شغلی کارکنان به گونه‌ای طراحی شود که افراد فرصت بروز استعدادها و توانایی‌های خود را داشته باشند.
۶. به منظور به حداقل رساندن آسیب‌های مربوط به حرفه تمهیدات لازم از قبیل روش صحیح نظافت برای جلوگیری از قرار گرفتن در معرض گردوغبار، استفاده از ابزارهای مناسب برای حمل کتاب و... اندیشیده شود.
۷. از معیارهای صحیح و علمی برای ارزیابی کتابداران استفاده شود تا تبعیض در محیط کار به حداقل برسد.
۸. از روش‌های تشویقی مانند تشویق‌های مادی و معنوی، ارتقای مقام در حرفه و... برای افراد فعال در سازمان استفاده شود تا الگویی برای سایرین باشد.
۹. وظایف و مسئولیت‌هایی خارج از توانایی افراد به آنها واگذار نشود یا به حداقل برسد.
۱۰. با توجه به اینکه روزآمدی در رشته کتابداری از اولویت هاست و همچنین به منظور افزایش قابلیت‌های افراد، دوره‌های آموزشی در زمینه کتابداری و در سایر زمینه‌ها برگزار شود.
۱۱. شبکه‌های ارتباطی سازمان به گونه‌ای طراحی شود تا افراد به نحو مؤثر با یکدیگر ارتباط داشته و بتوانند نظرها، انتقادات و پیشنهادهای خود را در مورد افراد یا سازمان به دور از ترس و نگرانی و به صورت منطقی ارائه دهند.
۱۲. حدود وظایف کارکنان به طور دقیق مشخص شود.
۱۳. ساختمان کتابخانه طوری طراحی شود که کارکنان شرایط لازم از قبیل تهویه، نور و... را برای کار در محیط کتابخانه داشته باشند.
۱۴. عوامل ایجاد احساس امنیت شغلی در کارکنان به طور خاص مورد توجه قرار گیرد.

## منابع

- اسلمی، محبوبه و رزمی‌زاده، حبیب (۱۳۹۰). فرسودگی شغلی. قم: موعود اسلام.
- افتخاری هریس، اصغر (۱۳۸۲). فرسودگی شغلی. نشریه فولاد، ۹۵، ۱-۴.
- باب‌الحوائجی، فهیمه و پاشازاده، فاطمه (۱۳۸۹). بررسی میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶ (۳)، ۱۰۳-۱۲۲.
- حریری، نجلا و اشرفی ریزی، حسن (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در مراکز استان‌ها. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲ (۱)، ۵-۳۰.
- حریری، نجلا و حسن‌زاده، پریسا (۱۳۸۹). سنجش فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران. فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، ۶ (۱)، ۷۱-۸۰.
- حقیقت‌گو، مرجان (۱۳۸۹). بررسی روابط کمال‌گرایی، انگیزش پیشرفت، خودکارآمدی و فرسودگی شغلی در بین پرستاران شهرستان رشت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل.
- دردی‌پور، عبدالقیوم (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز.
- ده‌بزرگی، غلامرضا و حدائق، رفیعه (۱۳۸۵). گرداب پنهان (فرسودگی شغلی): عوامل، پیشگیری، درمان. شیراز: نوید شیراز.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۶). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. تهران: نشر ویرایش.
- عابدی، محمدرضا؛ شفیع آبادی، عبدالله؛ احمدی، سیداحمد و سلیمی زاده، کاظم (۱۳۸۲). بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان و عوامل مؤثر بر آن. نشریه دانش و پژوهش در روان‌شناسی، ۵ (۱)، ۲۳-۳۸.
- عزیزنژاد، پروین و حسینی، جواد (۱۳۸۳). فرسودگی شغلی و علل آن در پرستاران بالینی شاغل در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بابل. نشریه دانشگاه علوم پزشکی بابل، ۲ (۸)، ۶۳-۶۹.
- کیانی، مژده (۱۳۸۵). کاربرد کامپیوتر در علوم اجتماعی، ویراسته داود کریم‌زادگان مقدم و هوشنگ طالبی. تهران: دانشگاه پیام نور.
- مسلش، کرستینا و لیتز، میشل پی. (۱۳۸۷). آرامش در کار (کاربرد نظریه‌ی فرسودگی شغلی). ترجمه زهرا یوسفی و محمدرضا عابدی. رشت: گپ.

## References

- Affleck, M. A. (1996). Burnout among bibliographic instruction librarians. *Library & information science research*, 18 (2), 165-183.

- Ashtari, Z.; Farhady, Y. and Khodaei, M. R. (2009). Relationship between job bornout and work performance in a sample of Iranian mental health staff. *African journal of psychiatry*, 12, 71-74.
- Khani, A.; Jaafarpour, M. and Jamshidbeigi, Y. (2008). The Relationship between clinical Supervision and burnout in the nurses job – an Iranian study. *Journal of clinical and diagnostic research*, 2, 913-18.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory. *Educational and psychological measurement*, 4: 78.
- Odelia, Shtern (1999). Burnout among librarians in Israel's academic libraries: Scope, rate and reasons. *Library and information sciences system number 826845*. Retrieved January 15, 2011, from: [www.is.biu.ac.il](http://www.is.biu.ac.il)
- Sheesley, D. F. (2001). Burnout and the academic teaching librarian: An examination of the problem and suggested solutions. *The Journal of academic librarianship*, 27 (6), 447-451.
- Siamian, H., Shahrabi, A., Vahedi, M., Rad, A. M. A., and Yazdani Cherati, J. (2006). Stress and burnout in libraries and information centers. In A. S. Chaudhry, D. Chaudhry, & C. Khoo, (Eds.), *Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library and Information Education & Practice 2006 (A-LIEP 2006): Preparing Information Professionals for Leadership in the New Age*: Singapore, 3-6 April 2006. (p. 263- 268). Singapore: Division of Information Studies, Nanyang Technological University.
- Togia, A. (2005). Measurement of burnout and the influence of background characteristics in greek academic librarians. *library management*, 26 (3), 130-138.
- Yusefy, A. R. and Ghassemi, Gh. R. (2006). Job bornout in psychiatric and medical nurses in Isfahan, Islamic republic of iran. *Eastern Mediterranean health journal*, 12 (5), 662-69.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

بیگللو، محمدحسین؛ غفاری، سعید و مصیب‌زاده، شهناز (۱۳۹۳). بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰(۱)، ۵۳-۶۷.