

کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کتابداران در کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی

لیلی سیفی (نویسنده مسئول)

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه بیرجند، ایران
leili.seifi@birjand.ac.ir

علی عسگری

استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه بیرجند، ایران
ali.asgari@birjand.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۸/۱۷؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۷/۲۰

چکیده

هدف: هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی است.

روش‌شناسی: این پژوهش از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری آن کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی را زیر پوشش قرار داد که تعداد آنها ۱۱۰ نفر بودند که بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۸۶ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب و پرسشنامه‌ها بین آنها توزیع گردید. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استاندارد کیفیت زندگی کاری والتون و فرسودگی شغلی مسلش استفاده شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید که ضرایب ۰/۹۲ برای کیفیت زندگی کاری و ۰/۹۰ برای فرسودگی شغلی به دست آمد. روایی پرسشنامه نیز توسط متخصصان مربوطه تأیید شد.

یافته‌ها: به‌طور کلی کیفیت زندگی کاری کتابداران کتابخانه‌های عمومی میانگین ۲/۹۶ اختلاف معناداری با سطح متوسط جامعه (متوسط ۳) نداشت. فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی با میانگین ۴/۲۴ از سطح متوسط جامعه بالاتر بود. همچنین رابطه معنادار معکوس بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کتابداران وجود داشت و کیفیت زندگی کاری کتابداران پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی آنها بود.

اصالت/ارزش: ارزش مقاله حاضر در تلاش برای بررسی فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری کتابداران کتابخانه‌های عمومی خراسان جنوبی است و اینکه فرسودگی شغلی کتابداران این استان بسیار بیش از حد متوسط، و شاید نگران‌کننده است.

کلیدواژه‌ها: کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی، استان خراسان جنوبی.

مقدمه

استفاده شایسته از منابع انسانی امروزه از مهمترین عوامل در توانمندی اقتصادی و پیشرفت‌های اجتماعی و فرهنگی کشورها محسوب می‌شود. بی‌تردید نیروی انسانی پرتوان و کارآمد عامل تعیین‌کننده‌ای است که دستیابی کشورها به برتری در عرصه‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی تا حد زیادی در گرو آن قرار است (حریری و حسن‌زاده، ۱۳۸۹). در دهه‌های اخیر به دنبال ناکارآمدی رویکردها و راهبردهای توسعه‌ای با محوریت رشد اقتصادی، توسعه و سیاست اجتماعی به نحو فزاینده‌ای مورد توجه محافل دانشگاهی و مراکز سیاست‌گذاری عمومی قرار گرفته و به تدریج مفاهیم و سازه‌های جدیدی نظیر کیفیت زندگی جای خود را در بحث‌های نظری و مطالعات تجربی پیدا کرده است.

کیفیت زندگی عبارت است از درک افراد از زندگی با توجه به محتوای سیستم فرهنگی و ارزشی که در آن زندگی می‌کنند و در ارتباط با اهداف، توقع‌ها و علایق‌شان و دامنه‌ای از مفاهیم است که در روش پیچیده سلامت فیزیکی، پایگاه روان‌شناختی، سطوح استقلال، روابط اجتماعی و مشخصه‌های برجسته محیطی اشخاص شکل می‌گیرد (خواججه‌نوری، ریاحی و مساوات، ۱۳۹۰).

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که عامل رشد و تعالی کارکنان در سازمان است (فلیپو^۱، ۱۹۸۴). دولان و شولر^۲ در تأثیر بهبود کیفیت زندگی کاری بر کاهش تنیدگی و فرسودگی شغلی اذعان می‌دارند که توجه به کیفیت زندگی کاری یعنی تأکید بر روش‌هایی که سازمان را دگرگون می‌سازد باید به جایی برسد که رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد، دخالت در کار و عملکرد آنان را فزونی بخشد و تنش روانی، ترک خدمت و غیبت را کاهش دهد. چنین به نظر می‌رسد که می‌توان به‌طور همزمان به همه این اهداف رسید. ریچارد والتون^۳ اولین فردی است که برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری را در هشت مقوله به شرح زیر طبقه‌بندی کرده است: ۱. تأمین امنیت شغلی؛ ۲. حقوق و مزایای منصفانه؛ ۳. محیط سالم و ایمنی کار؛ ۴. قانون‌گرایی در کار؛ ۵. تعیین مسیر پیشرفت شغلی؛ ۶. استقلال در کار؛ ۷. مشارکت در تصمیم‌گیری؛ و ۸. فراهم نمودن زمینه رشد و پرورش و بهبود مهارت‌ها (پرداخت‌چی و همکاران، ۱۳۸۸).

1. Flippo

2. Dullan & Schuler

3. Richard Valton

از دیگر مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته است از پا در آمدن، از رمق افتادن، بی‌حالی، سستی و رخوت فرد شاغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود. به نظر می‌آید فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط باشد که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با همکاران، رؤسا، مرئوسان، ارباب‌رجوع و غیره باعث تغییراتی در نگرش و رفتار وی نسبت به آنان می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۷).

روانشناسان مدت مدیدی تلاش کرده‌اند فرایندی را که منجر به بی‌حوصلگی، عصبانیت، کسالت و احساس مفید نبودن در محیط کار می‌گردد، توصیف کنند. یکی از محیط‌های ایجاد استرس و به دنبال آن فرسودگی، محیط کار است که ناشی از خستگی جسمی، ذهنی و عاطفی است. فرسودگی شغلی از جمله اختلالاتی است که در سال‌های اخیر مورد توجه بسیاری از سازمان‌ها قرار گرفته است. نتایج به‌دست آمده از تحقیقات نشان می‌دهد که درصد قابل ملاحظه‌ای از افراد از این عوارض رنج می‌برند (تیموری، ۱۳۸۰). به عقیده فاربر^۱ (۱۹۸۲) فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه رویارویی مستقیم و طولانی مدت افراد با شرایطی که از لحاظ عاطفی بسیار طاقت فرساست ایجاد می‌شود. کوری و کوری^۲ (۱۹۹۸) فرسودگی شغلی را حاکی از خستگی جسمی، هیجانی و روانی می‌دانند که از فشار هیجانی شدید ثابت و مکرر ناشی از درگیری طولانی مدت با انسان‌ها ناشی می‌شود (احمدی و عابدی، ۱۳۸۶). تعریف ویژه و کاربردی در حرفه کتابداری در مورد فرسودگی شغلی توسط کریستینا مسلش^۳ مطرح شد که فرسودگی را به عنوان حالات متعدد خستگی جسمی، روحی و عاطفی که به علت استرس مزمن ناشی از ارتباط طولانی مدت با مراجعان ایجاد شده می‌داند. در مجموع فرسودگی به عنوان تحمل فشار زیاد استرس در محیط کار تعریف شده است.

کتابخانه‌ها از جمله محیط‌های کاری هستند که به سبب ورود فن‌آوری‌های اطلاعاتی دستخوش تغییراتی شده‌اند. در این راستا عدم وجود متخصص کارآمد، محیط نامناسب، استرس و فشار کاری، کارهای خسته‌کننده و تکراری، دانش ناکافی یا عدم مهارت شغلی منجر به

1. Farber 2. Corey & Corey 3. Christina Maslach

فرسودگی شغلی یا نارضایتی از کیفیت زندگی کاری شده است. کتابخانه‌های عمومی به دلیل نقش آفرینی در ارائه خدمات به جامعه از اهمیت شایانی برخوردار هستند. لذا بررسی دقیق وضعیت کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کتابداران در کتابخانه‌های عمومی برای برنامه‌ریزی و ارائه خدمات بهینه بیش از پیش ضروری به نظر می‌رسد.

در سال‌های اخیر، اصطلاح فرسودگی شغلی در نوشته‌های مختلف با کیفیت زندگی کاری (پرداخت‌چی، احمدی و آرزومندی، ۱۳۸۸)، شخصیت (محمدی و محمودنیا، ۱۳۸۹)، سلامت سازمانی (عزیزی مقدم، ۱۳۸۸)، رضایت شغلی (سپاه‌منصور، شهریاری احمدی و شهامی، ۱۳۹۱)، استرس (کمالی، فروتن، براری و طباطبایی، ۱۳۹۰)، هوش هیجانی (قلتاش، صالحی و بهمنی، ۱۳۹۰)، هوش عاطفی (دلپسند، نصیری‌پور، رئیسی و شهابی، ۱۳۹۰)، جو سازمانی (رمضانی‌نژاد، پورسلطانی زرنندی و حسینی‌نیا، ۱۳۸۸)، سرمایه اجتماعی (خمرنیا، تورانی و محمدی، ۱۳۹۰) و سلامت روانی (علوی، جنتی‌فرد و داودی، ۱۳۸۸) ارتباط داده شده است که جامعه آماری اکثر قریب به اتفاق پژوهش‌های انجام شده را معلمان، مدیران، پرستاران، کارکنان نیروی انتظامی، و اعضای هیئت علمی دانشگاه تشکیل دادند و کمترین تحقیقات مربوط به کتابداران کتابخانه‌ها بوده است.

از جمله تحقیقات انگشت‌شماری که بر روی کتابداران کتابخانه‌ها انجام شده است می‌توان به تحقیقات هوش معنوی و شادکامی کتابداران (باب‌الحوائجی و همکاران، ۱۳۹۰)، حالات خلقی کتابداران (فرهودی و باقری، ۱۳۹۰)، رضایت شغلی کتابداران (سلیمانی، ۱۳۷۹)، سازمان‌یادگیرنده و فرسودگی شغلی کتابداران (فهم‌نیا، موسی‌خانی و آذرگون، ۱۳۹۰)، سبک مدیریت و رضایت شغلی کتابداران (زندیان، ریاحی‌نیا و کشاورز، ۱۳۹۰)، شرایط ارگونومی و فرسودگی شغلی کتابداران (رضایی آدریانی، شعبانی و عابدی، ۱۳۸۹)، ویژگی‌های شخصیتی کتابداران و خشنودی شغلی (سید عسگری و همکاران، ۱۳۹۰) و استرس و فرسودگی شغلی در محیط کتابخانه (رضایی آدریانی، شعبانی و متقی‌فر، ۱۳۹۰)، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی (دردی‌پور، ۱۳۹۰) و (مؤمنی، ۱۳۹۳) اشاره کرد.

با توجه به موارد بیان شده می‌توان فهمید که فرسودگی شغلی عاملی است که می‌تواند روی کیفیت زندگی کاری و خانوادگی کتابداران تأثیر بگذارد. با توجه به اینکه نیروی انسانی

شاغل در کتابخانه‌ها نقش مهمی در ارائه خدمات به جامعه دارند پس عملکرد آنها بر نحوه خدمات‌دهی آنها تأثیر خواهد داشت. با توجه به اینکه، کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان کانون‌های فرهنگی-اجتماعی نقش زیربنایی در توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جوامع بر عهده دارند و یکی از مهمترین ارکان تحولات بنیادی جوامع به‌شمار می‌روند، بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده از سوی این نهاد اجتماعی بر جامعه تأثیر به‌سزایی دارد. همانطور که تحقیقات گذشته نشان داد، تاکنون پژوهشی در رابطه با بررسی کیفیت زندگی کاری کتابداران و رابطه آن با فرسودگی شغلی انجام نگرفته است. بنابراین انجام چنین پژوهشی برای برنامه‌ریزی و ارائه خدمات بهینه این نهاد اجتماعی ضروری به نظر می‌رسد.

پژوهش حاضر بر آن است تا وضعیت کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کتابداران را در کتابخانه‌های عمومی بررسی نماید و در این راستا بر آن است تا درباب کیفیت زندگی کاری کتابداران از لحاظ پرداخت، محیط کار، توسعه قابلیت‌های انسانی، استقلال در کار و مانند آن در چه وضعیتی قرار دارد. همچنین، فرسودگی شغلی کتابداران از بُعد کفایت شخصی، مسخ شخصیت و فرسودگی هیجانی در چه وضعیتی است.

بنابراین هدف کلی این پژوهش، بررسی وضعیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی در سال ۱۳۹۳ است. به‌علاوه، شناسایی وضعیت کیفیت زندگی کاری کتابداران، شناسایی وضعیت فرسودگی شغلی کتابداران، بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کتابداران و پیش‌بینی فرسودگی شغلی کتابداران از طریق کیفیت زندگی کاری آنها از دیگر اهداف این پژوهش است.

پرسش‌های پژوهش

۱. کیفیت زندگی کاری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی در چه وضعیتی قرار دارد؟
۲. فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی در چه وضعیتی قرار دارد؟

فرضیه

کیفیت زندگی کاری می‌تواند پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی باشد.

مفاهیم

کیفیت زندگی کاری: منظور از کیفیت زندگی کاری^۱ در این پژوهش، نمره‌ای است که فرد از پاسخ به پرسش‌نامه استاندارد شده کیفیت زندگی کاری که توسط ریچارد والتون^۲ (۱۹۷۳) ساخته شده به دست آورده است.

فرسودگی شغلی: منظور از فرسودگی شغلی در این پژوهش، نمره‌ای است که فرد از پرسشنامه استاندارد شده مسلاش^۳ که دارای سه مولفه فرسودگی هیجانی، مسخ شخصیت و کفایت شخصی است به دست آورده است.

کتابداران: کتابداران در این پژوهش تمامی کارکنان شاغل با سمت‌های مربوط به انجام وظایف محوله در کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی هستند.

کتابخانه عمومی: در این پژوهش منظور از کتابخانه عمومی، کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است.

روش پژوهش

مقاله حاضر برگرفته از طرحی پژوهشی است که به سفارش اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی انجام گرفته است. این پژوهش از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش کلیه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی نهادی استان خراسان جنوبی است که بر اساس اطلاعات به دست آمده از اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی، تعداد ۱۱۰ نفر بودند که بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۸۶ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب و پرسشنامه‌ها در بین این تعداد توزیع گردید که از این تعداد، ۷۶ پرسشنامه صحیح به دست آمد که نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها ۸۸٫۳۷ بود. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون^۴ و فرسودگی شغلی مسلاش^۵ استفاده شد.

1. Quality of work life
2. Maslach

2. Richard Valton
4. Quality Work Life Valton

5. Maslach Burnout

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری

این پرسشنامه شامل ۲۷ گویه است که در آن برای سنجش کیفیت زندگی کاری از هشت مولفه مدل والتون استفاده می‌شود. سؤالات این پرسشنامه در جهت مثبت تنظیم شده است. این پرسشنامه توسط کتابداران کتابخانه‌ها تکمیل گردید و از آنها خواسته شد تا گویه‌ها را تا حدی که در مورد زندگی کاری آنها صدق می‌کند، در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (خیلی کم، کم، تاحدی، زیاد و خیلی زیاد)، مشخص کنند. امتیاز درجه‌های خیلی کم، کم، تاحدی، زیاد و خیلی زیاد به ترتیب از ۱ تا ۵ است. مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری عبارتند از ۱. پرداخت منصفانه و کافی (گویه‌های ۱ تا ۳)، ۲. محیط کار ایمن و بهداشتی (گویه‌های ۴ تا ۶)، ۳. تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم (گویه‌های ۷ تا ۹)، ۴. قانون‌گرایی در سازمان (گویه‌های ۱۰ تا ۱۳)، ۵. وابستگی اجتماعی زندگی کاری (گویه‌های ۱۴ تا ۱۶)، ۶. فضای کلی زندگی (گویه‌های ۱۷ تا ۱۹)، ۷. یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان (گویه‌های ۲۰ تا ۲۳)، و ۸. توسعه قابلیت‌های انسانی (گویه‌های ۲۴ تا ۲۷).

پرسشنامه فرسودگی شغلی

پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل رایج‌ترین ابزار سنجش فرسودگی شغلی است و دارای ۲۲ گویه است: ۹ گویه در مورد فرسودگی هیجانی (گویه‌های ۱۶، ۱۴، ۱۳، ۶، ۸، ۳، ۲، ۱)، ۵ گویه در مورد مسخ شخصیت (گویه‌های ۲۲، ۱۵، ۱۱، ۱۰، ۵) و ۸ گویه در مورد کفایت شخصی (گویه‌های ۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴). فراوانی این احساس‌ها با نمره‌هایی از ۰ (هرگز) تا ۶ (هر روز) سنجیده می‌شود. تحقیقات وسیعی اعتبار و روایی این پرسشنامه را تأیید کرده است. مسلسل و جکسون^۱ (۱۹۸۱) اعتبار درونی را برای هر یک از این سه مؤلفه به ترتیب ۹۰ درصد، ۷۹ درصد، و ۷۱ درصد گزارش کرده‌اند.

پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در پژوهش‌های مختلف گزارش شده است. برای مثال برای پرسشنامه کیفیت زندگی کاری حیدری، آهنچیان و مهدی‌زاده (۱۳۹۳) آلفای ۰/۸۶ و بیرامی و همکاران (۱۳۹۰) آلفای ۰/۹۰ گزارش کرده‌اند. پرسشنامه فرسودگی شغلی نیز در مطالعات زیادی به کار گرفته شده و پایایی آن اثبات شده

1. Maslach & Jackson

است. در این پژوهش نیز برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از روش محاسبه آلفای کرونباخ استفاده گردید. این ضرایب برای پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری ۰/۹۲ و همچنین برای پرسشنامه فرسودگی شغلی ۰/۹۰ بود که در حد قابل قبولی است.

برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری (توصیفی و استنباطی) استفاده شد. ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان جامعه مورد پژوهش به صورت جدول و با استفاده از شاخص‌های مرکزی و پراکنندگی توصیف شد. سپس با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، آزمون تی و رگرسیون تحلیل شد. قابل ذکر است که سطح اطمینان ۹۵ درصد برای همه آزمون‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش برای تعیین معناداری یافته‌ها به کار برده شده است.

یافته‌ها

پاسخ‌دهندگان از لحاظ جنس به دو گروه مرد و زن تقسیم شدند. آزمودنی‌های پژوهش متشکل از ۲۹ مرد (۳۸/۲ درصد) و ۴۷ زن (۶۱/۸ درصد) بودند. نزدیک به ۵۰ درصد پاسخ‌دهندگان بین ۱ تا ۵ سال سابقه کار داشتند که نشان‌دهنده این است که کتابداران استان خراسان جنوبی در بدو زندگی کاری خود قرار داشته‌اند. نزدیک به ۷۶ درصد پاسخ‌دهندگان متأهل و نزدیک به ۲۳ درصد آنها مجرد بودند. نزدیک به ۹ درصد پاسخ‌دهندگان دارای مسئولیت کارشناس واحد، ۳۱ درصد دارای مسئولیت مسؤل واحد و نزدیک به ۲۹ درصد در سایر قسمت‌ها مشغول به کار بودند و ۳۰ درصد مسئولیت خود در کتابخانه را ذکر نکردند. پاسخ‌دهندگان از لحاظ مقطع تحصیلی به چهار گروه دیپلم تا کارشناسی ارشد تقسیم شدند. نزدیک به ۷۰ درصد آزمودنی‌های پژوهش دارای مدرک کارشناسی بودند. نزدیک به ۵۳ درصد پاسخ‌دهندگان از فرسودگی هیجانی بالایی برخوردار بودند. ۵۰ درصد دارای مسخ شخصیت بالایی بودند و تنها حدود ۲۱ درصد از آنها مسخ شخصیت پایینی داشتند. ۱۸ درصد دارای کفایت شخصی بالایی بودند و حدود ۴۶ درصد از آنها از کفایت شخصی پایینی برخوردار بودند.

پاسخ به پرسش‌ها

پرسش اول پژوهش عبارت بود از اینکه کیفیت زندگی کاری کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی در چه وضعیتی قرار دارد؟ جدول ۱، خلاصه‌ای از مشخصات توصیفی متغیرهای کیفیت زندگی کاری و مقدار t و سطح معنی‌داری (در مقایسه با متوسط ۳) نشان می‌دهد:

جدول ۱. نتایج توصیفی و استنباطی کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن

متغیر	میانگین	انحراف معیار	t	P value
پرداخت منصفانه	۱٫۹۶	۰٫۷۱	-۱۲٫۶۹	۰٫۰۰۱
محیط کار ایمن	۲٫۶۶	۱٫۰۴	-۲٫۷۸	۰٫۰۰۷
فرصت رشد	۲٫۶۴	۰٫۸۷	-۳٫۱۵	۰٫۰۰۱
قانون‌گرایی در سازمان	۳٫۲۳	۰٫۸۶	۲٫۳۱	۰٫۰۲۳
وابستگی اجتماعی	۳٫۵۵	۰٫۶۶	۷٫۳۲	۰٫۰۰۱
فضای کلی زندگی	۲٫۸۷	۰٫۹۱	-۱٫۱۷	۰٫۲۴۶
یکپارچگی و انسجام	۳٫۲۷	۰٫۸۰	۳٫۰۲	۰٫۰۰۳
توسعه قابلیت‌های انسانی	۳٫۲۷	۰٫۷۶	۳٫۰۹	۰٫۰۰۳
کیفیت زندگی کاری	۲٫۹۶	۰٫۵۸	-۰٫۵۷	۰٫۵۶۹

با توجه به جداول فوق، میانگین مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۱٫۹۶ و انحراف استاندارد ۰٫۷۱ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل -۱۲٫۶۹ - با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی‌داری ۰٫۰۰۱ است. بنابراین نتایج حاکی از آن است که مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی از سطح مطلوب (میانگین نظری ۳) به‌طور معنی‌داری پایین‌تر از میانگین متوسط است.

میانگین مؤلفه محیط کار ایمن و بهداشتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۲٫۶۶ و انحراف معیار ۱٫۰۴ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل -۲٫۷۸ - با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی‌داری ۰٫۰۰۷ می‌باشد. بنابراین نتایج حاکی از آن است که میانگین مؤلفه محیط کار ایمن و بهداشتی به‌طور معنی‌داری پایین‌تر از میانگین متوسط است.

میانگین مؤلفه تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۲٫۶۴ و انحراف استاندارد ۰٫۸۷ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل -۳٫۱۵ - با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی‌داری ۰٫۰۰۱ می‌باشد. بنابراین نتایج حاکی از آن است که مؤلفه فرصت رشد و امنیت مداوم به‌طور معنی‌داری پایین‌تر از میانگین متوسط است.

میانگین مؤلفه قانون‌گرایی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۳٫۲۳ و انحراف استاندارد ۰٫۸۶ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل ۲٫۳۱ با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی‌داری

۰/۰۲۳ است. بنابراین نتایج حاکی از آن است که مؤلفه قانون‌گرایی به‌طور معنی‌داری بالاتر از میانگین متوسط است.

میانگین مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۳/۵۵، و انحراف استاندارد ۰/۶۶ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل ۷/۳۲ با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ می‌باشد. بنابراین نتایج حاکی از آن است که مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری در سازمان به‌طور معنی‌داری بالاتر از میانگین متوسط است. میانگین مؤلفه فضای کلی زندگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۲/۸۷ و انحراف استاندارد ۰/۹۱ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل ۱/۱۷ با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی‌داری ۰/۲۴۶ می‌باشد. بنابراین نتایج حاکی از آن است که مؤلفه فضای کلی زندگی تفاوت معنی‌داری با میانگین متوسط ندارد.

میانگین مؤلفه یکپارچگی و انسجام اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۳/۲۷ و انحراف استاندارد ۰/۸۰ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل ۳/۰۲ با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۳ است. بنابراین نتایج حاکی از آن است که مؤلفه یکپارچگی و انسجام اجتماعی به‌طور معنی‌داری بالاتر از میانگین جامعه است.

میانگین مؤلفه توسعه قابلیت‌های انسانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۳/۲۷ و انحراف استاندارد ۰/۷۶ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل ۳/۰۹- با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۳ می‌باشد. بنابراین نتایج حاکی از آن است که مؤلفه توسعه قابلیت‌های انسانی به‌طور معنی‌داری بالاتر از میانگین جامعه است.

میانگین کل کیفیت زندگی کاری کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۲/۹۶ و انحراف استاندارد ۰/۵۸ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل ۰/۵۷ با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی‌داری ۰/۵۶۹ می‌باشد. بنابراین نتایج حاکی از آن است که کیفیت زندگی کاری در مجموع تفاوت معنی‌داری با میانگین متوسط ندارد و در حد متوسط است.

پرسش دوم پژوهش عبارت بود از اینکه فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی در چه وضعیتی قرار دارد؟ جدول ۲ در پاسخ به این پرسش ارائه شده است:

جدول ۲. نتایج توصیفی و استنباطی فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن

متغیر	میانگین	انحراف معیار	t	P value
فرسودگی هیجانی	۴٫۸۷	۰٫۸۸	۱۸٫۵۲	۰٫۰۰۱
مسخ شخصیت	۵٫۰۸	۰٫۷۸	۲۳٫۰۱	۰٫۰۰۱
کفایت شخصی	۲٫۹۹	۱٫۱۳	-۰٫۰۱	۰٫۹۹
فرسودگی شغلی	۴٫۲۴	۰٫۷۶	۱۴٫۰۹	۰٫۰۰۱

با توجه به جداول فوق، میانگین مؤلفه فرسودگی هیجانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۴٫۸۷، و انحراف استاندارد ۰٫۸۸ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل ۱۸٫۵۲ با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی داری ۰٫۰۰۱ می‌باشد. بنابراین نتایج حاکی از آن است که فرسودگی هیجانی کتابداران از سطح متوسط به طور معنی داری بالاتر است.

میانگین مؤلفه مسخ شخصیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۵٫۰۸ و انحراف استاندارد ۰٫۷۸ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل ۲۳٫۰۱ با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی داری ۰٫۰۰۱ می‌باشد. بنابراین نتایج حاکی از آن است که مسخ شخصیت کتابداران به طور معنی داری بالاتر از میانگین متوسط است.

میانگین مؤلفه کفایت شخصی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۲٫۹۹ و انحراف استاندارد ۱٫۱۳ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل ۰٫۰۱ با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی داری ۰٫۹۹ می‌باشد. بنابراین نتایج حاکی از آن است که کفایت شخصی کتابداران تفاوت معنی داری با میانگین متوسط ندارد.

میانگین فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ۴٫۲۴ و انحراف استاندارد ۰٫۷۶ است. همچنین مقدار آماره t برای این متغیر معادل ۱۴٫۰۹ با درجه آزادی ۷۵ و سطح معنی داری ۰٫۰۰۱ می‌باشد. بنابراین نتایج حاکی از آن است که فرسودگی شغلی کتابداران به طور معنی داری بالاتر از میانگین متوسط است.

در بخش دوم، به آزمون فرضیه پژوهش می‌پردازیم. فرضیه عبارت است از اینکه کیفیت زندگی کاری می‌تواند پیش‌بین متغیر فرسودگی شغلی باشد.

ابتدا همبستگی این دو متغیر با آزمون همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت (جدول

۳). با توجه به سطح معنی‌داری ملاحظه شده، همبستگی دو متغیر معنی‌دار است ($P_{value} < 0/01$). ضریب همبستگی میان کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی $-0/60$ است که می‌توان نتیجه گرفت میان کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی همبستگی معنی‌دار معکوس وجود دارد.

جدول ۳. خلاصه مدل، ضرایب همبستگی و رگرسیون

متغیر پیش بین	R	R ²	F	P _{value}	β	t	P _{value}
کیفیت زندگی کاری	0/60	0/36	43/17	0/000	-0/607	18/52	0/000

همچنین در جدول ۳، ضریب همبستگی چند متغیره معادل $0/60$ و مجذور ضریب همبستگی چند متغیره $0/36$ شده است. بنابراین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، 36 درصد از واریانس مولفه‌های فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌ها را تبیین می‌کند. این جدول نشان می‌دهد که F محاسبه شده برابر است با $43/17$ صدم و سطح معنی‌داری کمتر از $0/01$. بنابراین فرض صفر که بیان می‌کند همبستگی خطی میان دو متغیر وجود ندارد رد می‌شود و فرض یک پژوهش مبنی بر اینکه کیفیت زندگی کاری پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی کتابداران است، مورد قبول قرار می‌گیرد.

ضریب بتای استاندارد شده (β) در اینجا منفی و از نظر آماری در سطح $0/001$ معنی‌دار می‌باشد. بنابراین، کتابدارانی که نمره بالاتری در کیفیت زندگی کاری کسب می‌کنند، نمره پایین‌تری در فرسودگی شغلی به دست می‌آورند و برعکس، به ازای یک واحد افزایش در کیفیت زندگی کتابداران، فرسودگی شغلی آنها $0/67$ واحد کاهش پیدا می‌کند.

نتیجه‌گیری

بی‌شک نیروی انسانی ماهر و کارآمد یکی از مهمترین ابزارها برای رسیدن به اهداف و آرمان‌های کتابخانه‌ها است و میزان کیفیت زندگی کاری آنها تأثیر بسیار زیادی بر کیفیت خدمات کتابخانه دارد. همان‌گونه که در ابتدا برای جذب نیروی مناسب در کتابخانه از سوی مدیران دقت می‌شود، پس از آن نیز باید دقت شود تا شرایط برای انجام فعالیت‌های آنان مناسب باشد. در غیر این صورت، کتابداران درگیر مسائل حاشیه‌ای شده و پس از گذشت

مدت زمانی دچار فرسودگی شغلی خواهند شد که روی نحوه خدمت‌دهی آنها تأثیر خواهد گذاشت (فرهودی و باقری، ۱۳۹۰).

پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی انجام شده است. نتایج حاصل از بررسی سؤال اول نشان داد که کیفیت زندگی کاری کتابداران کتابخانه‌های عمومی تفاوت معنی‌داری با میانگین متوسط ندارد. در این بین مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی پایین‌ترین میانگین را داشت که حاکی از نامناسب بودن پرداخت‌ها در کتابخانه‌های عمومی است. بر اساس این نتایج تصور می‌شود انگیزه مالی کتابداران در کتابخانه‌های عمومی با توجه حقوق و دستمزد (مقایسه فرد از حقوق و دستمزد خود با دریافتی افراد دیگر در سازمان‌های مشابه یا دیگر) نادیده گرفته شده است. دلیل نارضایتی کتابداران از نظام پرداخت را می‌توان ناشی از بُعد بیرونی تفسیر کرد، بدین معنی که آنچه کتابداران با آنچه کارکنان در سایر سازمان‌ها به ازای انجام کارها و وظایف مشابه دریافت می‌کنند مقایسه می‌شود. بدیهی است که نارضایتی از پرداخت می‌تواند تأثیر منفی بر عملکرد کتابداران داشته باشد. بدین ترتیب مسئولان و مدیران کتابخانه‌های عمومی می‌بایست در راستای بهبود کارایی و عملکرد نهاد کتابخانه‌های عمومی موجبات رضایت کتابداران را با افزایش حقوق و مزایا فراهم سازند.

تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم به معنای فراهم نمودن زمینه بهبود توانایی‌های فردی و زندگی خانوادگی است و به نظر می‌رسد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان هنوز آن طور که باید از امنیت شغلی برخوردار نیستند. با استناد به سند چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی در ایران ۱۴۰۴، مبنی بر ارتقاء جایگاه کتابخانه‌های عمومی کشور به رتبه اول در منطقه، احتمالاً رشد و تعالی کتابداران کتابخانه‌های عمومی نیز به عنوان یکی از عوامل کلیدی برای دستیابی به این چشم‌انداز در نظر گرفته شده است (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۸۹). هر چند یکی از بندهای ده‌گانه منشور اخلاق حرفه‌ای کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور همت گماشتن به رشد و ارتقاء دانش خود کتابداران به‌ویژه دانش تخصصی کتابداران و اطلاع‌رسانی آنها است اما همت سازمانی برای حفظ و افزایش انگیزه کتابداران برای ارتقاء دانش و عملکرد نیز مقوله مکمل است.

منظور از محیط کاری ایمن و بهداشتی ایجاد شرایط کاری مطمئن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است. از آنجا که لازمه رشد و بالا رفتن کیفیت خدمات، دارا بودن محیط امن و بی‌خطر و به دور از هر گونه استرس و اضطراب است، از این رو می‌توان گفت محیط کاری ایمن و بهداشتی بر عملکرد کتابداران تأثیر دارد و سرمایه‌گذاری در این امر می‌تواند بر کارآیی خدمات کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مفید مؤثر باشد. گردش‌های گروهی، برگزاری مراسم سنتی، جشن اعیاد و برنامه‌های تفریحی نمونه از کارهایی است که سازمان‌ها برای کارکنان و خانواده‌های آنها ترتیب می‌دهند.

قانون‌گرایی و یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. جذب نیروی انسانی غیر کتابدار در کتابخانه موضوعی است که بر اساس سخنان غیررسمی کتابداران حین پژوهش، موجبات ناخرسندی آنان را فراهم آورده است. همچنین، پاداش‌ها و امنیت شغلی کتابداران نیز مقوله‌ای است که بارها در جلسات و خبرگزاری‌ها منعکس شده است. لذا پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی تا جایی که ممکن است به جذب نیروی متخصص از رشته کتابداری بیشتر تمرکز نمایند و پاداش مالی برای کار خوب برای بالا بردن انگیزه کتابداران در نظر گرفته شود چرا که انگیزه بالا و تخصص از عوامل مهم موفقیت هر سازمانی در راستای رسیدن به آرمان‌ها و اهداف آن سازمان است.

آنچه در مورد مؤلفه توسعه قابلیت‌های انسانی مسلم است آن است که شغل باید به گونه‌ای طراحی شود که امکان استفاده از دامنه وسیعی از مهارت‌ها را برای کارکنان فراهم آورد و زمینه خودگردانی و خودکنترلی و همچنین برنامه‌ریزی را فراهم کند. با توجه به پایین بودن این مؤلفه از حد مطلوب، مدیریت از هر لحاظ متمرکز نهاد کتابخانه‌های عمومی احتمالاً در این مورد بی‌تأثیر نباشد. این رویکرد مدیریت متمرکز شاید باعث عدم اعتماد به نفس کتابداران در دراز مدت گردد و باعث شود کتابداران از مهارت‌های خود آن‌طور که باید استفاده نکنند و در جهت توسعه مهارت‌هایشان نباشند. گفتنی است در سند چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی هم به توسعه قابلیت‌های انسانی کتابداران آن‌طور که باید توجه نشده است.

با توجه به اینکه مؤلفه وابستگی اجتماعی زندگی کاری با سطح مطلوب تفاوت معنی‌داری نداشت، نزدیک بودن این مؤلفه به سطح مطلوب را این‌گونه می‌توان تفسیر کرد که

کتابخانه‌های عمومی به مسئولیت خطیر اجتماعی خود در سطح جامعه اهمیت فراوانی می‌دهند و درک کتابداران از اثرات سودمند اجتماعی در سطح جامعه، در سطح بالایی قرار دارد و این امر باعث شده است که کتابداران برای کار خود ارزش بالایی قائل شوند و از عزت نفس بالایی برخوردار باشند که این خود متعاقباً افزایش عملکرد آنها را باعث می‌شود.

در پژوهش‌هایی مانند پرداخت‌چی، احمدی و آرزومندی (۱۳۸۸)، رسولی (۱۳۹۱)، اسلامی، نوروزی چاکلی و زارعی (۱۳۹۱)، جلیل‌پور، اکبری شایه، و پیروزفر (۱۳۹۱) و یآوری، امیرتاش، و تندنویس (۱۳۸۸) محیط کار ایمن و بهداشتی، پرداخت منصفانه و توسعه قابلیت‌های انسانی از مولفه‌هایی بودند که کارکنان رضایت مطلوبی نسبت بدان‌ها نداشتند که با یافته‌های این پژوهش همسویی داشت.

در خارج از ایران پژوهش مستقیماً مرتبط با این یافته پیدا نشد اما نتایج پژوهش هو (۲۰۰۶) و رینا (۲۰۰۹) که نشان‌دهنده ارتباط معنی‌دار معکوس بین کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی و استرس شغلی بود، به نتایج این پژوهش نزدیک‌تر می‌نمود.

نتایج حاصل از بررسی پرسش دوم نشان داد که فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی در مؤلفه‌های فرسودگی هیجانی و مسخ شخصیت از سطح متوسط بالاتر بود و مؤلفه کفایت شخصی از سطح متوسط پایین‌تر قرار داشت.

فرسودگی هیجانی همان احساس تخلیه روحی و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می‌باشد. شاید دلیل بالا بودن فرسودگی هیجانی کتابداران ناشی از ارتباط مستقیم با مراجعه‌کنندگان و بار کاری زیاد تفسیر کرد. به اعتقاد بانژ^۱ هر بخش از کتابخانه منابع استرس خود را دارد، اما کتابداران بخش خدمات عمومی بیشتر از سایر بخش‌های کتابخانه در معرض استرس و در نتیجه فرسودگی هستند (نقل در آدریانی، شعبانی، و متقی فر ۱۳۹۰). مسلش نیز معتقد است که ارتباط با مراجعه‌کنندگان در محیط کتابخانه‌ها در فرسودگی کتابداران نقش دارد. دلیل دیگر بالا بودن فرسودگی هیجانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی احتمالاً پایین بودن سابقه کار آنها است زیرا بانژ و مسلش اعتقاد داشتند مراجعان، منبع اصلی آشفتگی برای اکثر کتابداران به ویژه کتابداران جدید و تازه کار هستند. از دلایل دیگر می‌توان به پرداخت‌ها و حقوق

1. Baunge

کتابداران کتابخانه‌های عمومی اشاره کرد. همانطور که گفته شد پرداخت منصفانه کتابداران پایین‌تر از حد مطلوب جامعه بود که خود می‌تواند تفسیر روشنی برای این موضوع باشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران در راستای بالا بردن انگیزه و کاهش فشار روانی و کاری کتابداران، در بهبود نظام پرداخت و همین‌طور پاداش مالی برای کار خوب، همت جدی نمایند.

مسخ شخصیت، پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمت از سوی فرد هستند و به برداشت منفی از خود در رابطه با انجام کار اشاره دارد. نتایج نشان داد مؤلفه مسخ شخصیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی به‌طور معناداری از حد متوسط بالاتر بود. شاید یکنواختی فعالیت‌های شغلی در محیط کتابخانه و ارتباط مستقیم داشتن با مراجعه‌کنندگان از اقسام مختلف دلیل بی‌تفاوتی یا پاسخ منفی کتابداران باشد. البته این موضوع را می‌توان به‌گونه‌ای دیگر نیز تفسیر کرد یعنی هنگامی که کتابداران از نظر امکانات، تسهیلات مادی و امنیت شغلی پایین‌تر از حد مطلوب باشند به‌گونه‌ای بر عملکرد آنها تأثیر منفی می‌گذارد. در این بین، مراجعه‌کنندگان که منبع مستقیم ارتباطی‌شان هستند ممکن است با پاسخ منفی یا هرگونه بی‌تفاوتی آنها روبرو شوند.

کاهش احساس کفایت شخصی، همان‌کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی و ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار است. نتایج نشان داد کتابداران مورد بررسی احساس کفایت شخصی پایینی دارند تفسیری که برای این مطلب می‌توان ارائه داد شاید این باشد که به دلیل اینکه اکثر کتابداران کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی سابقه کار بین ۱ تا ۵ سال داشتند و معمولاً افراد در ابتدای کار نیاز به انجام فعالیت‌های متنوع و استفاده از مهارت‌ها و توانایی‌های خود هستند، احتمالاً این نیاز در کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان در حد مطلوبی برآورد نشده است. دلیل دیگر را می‌توان عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها دانست.

نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش رضایی آدریانی، شعبانی و عابدی (۱۳۸۹)، رضایی آدریانی، شعبانی، و عابدی (۱۳۹۰) و بیگلو (۲۰۱۲) در مؤلفه مسخ شخصیت همسویی داشت اما با نتایج پژوهش حریری و حسن‌زاده (۱۳۸۹) مغایرت داشت. همچنین مقایسه این نتیجه با پژوهش حریری (۱۳۸۱) که در جامعه کتابخانه‌های دانشگاهی مراکز استان‌های کشور انجام گرفت، نشان‌دهنده مغایرت است. در خارج از ایران نتیجه پژوهش آجلا^۱ (۲۰۱۱) نشان داد که

1. Emmanuel Babatunde Ajala

کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی نیجریه از استرس شغلی برخوردار هستند که با نتیجه این پژوهش تا حدودی همخوانی دارد. همچنین نتیجه پژوهش میلر^۱ (۲۰۰۳) و بکر^۲ (۱۹۹۳) با نتیجه این پژوهش مطابقت داشت. اما نتیجه پژوهش سوانسون (۱۹۹۲) نشان داد که کتابداران جوان اوهایو هنوز از فرسودگی شغلی برخوردار نبودند.

با توجه به نتایج پژوهش و موارد بحث شده، همت مسئولان و مدیران کتابخانه‌های عمومی استان در سطوح مختلف لازم است تا میانگین فرسودگی شغلی تا جایی که شایسته و در خور کتابداران باشد کاهش یابد. ناگفته نماند این امر خود می‌تواند در درازمدت منجر به توسعه علمی، فرهنگی و اجتماعی در سطح استان شود و در سطح بالاتر، به پیشبرد اهداف سند چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی کمک نماید.

برای بهبود کیفیت زندگی کاری کتابداران و جلوگیری از فرسودگی شغلی می‌توان با بهبود نظام پرداخت‌ها، شرایط فیزیکی محیط کار مناسب، تأمین امنیت شغلی و فرصت ادامه تحصیل کتابداران، استفاده بهینه از مهارت‌های آنها، ایجاد انگیزه از طریق پاداش برای کار خوب و برگزاری برنامه‌های تفریحی گامی مؤثر در راستای اهداف و آرمان‌های کتابخانه‌های عمومی برداشت. آرمان‌ها و اهداف کتابخانه‌های عمومی، در راستای توسعه علمی، اجتماعی و فرهنگی میسر نخواهد شد مگر با بهبود کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی و توجه به مطالبات و درخواست‌های کتابداران. با توجه به اینکه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در پژوهش‌هایی مانند پژوهش‌های فرهودی و باقری (۱۳۹۰)، مکبری‌نیا (۱۳۹۰)، ضابطیان (۱۳۹۰) و سپاه‌منصور و همکاران (۱۳۹۱) رابطه معنادار معکوس داشتند و کیفیت زندگی کاری تبیین‌کننده فرسودگی شغلی بود با نتایج این پژوهش همسو هستند. بدیهی است که به مخاطره افتادن هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است احساس ناکارآمدی و فقدان پیشرفت، خستگی روحی و عاطفی و احساس بدبینی نسبت به کار را برای کتابداران به بار آورد که این علائم خود گواه فرسودگی شغلی کتابداران است. نتیجه آزمون رگرسیون نیز این رابطه را اثبات کرد. در خارج از ایران نیز نتایج پژوهش رینا^۳ (۲۰۰۹) نشان‌دهنده ارتباط معنی‌دار معکوس بین کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی و استرس شغلی بود و از این حیث که کیفیت زندگی کاری تبیین‌کننده فرسودگی شغلی بود، با این پژوهش همسویی داشت.

1. Miller

2. Becker

3. Reena

تفسیری که از یافته‌های این پژوهش می‌توان ارائه داد آن است که به نظر می‌رسد اگر مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی در راستای بهبود متغیر کیفیت زندگی کاری کتابداران بکوشند مطمئناً گامی بزرگ در کاهش یا جلوگیری از فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی خواهند برداشت و بنابراین رسیدن به اهداف بلندمدت سند چشم‌انداز کتابخانه‌های عمومی کشور را نیز هموار خواهند نمود.

اما نتیجه کلی تری که از پژوهش حاضر می‌توان گرفت آن است که کیفیت زندگی کاری کتابداران کتابخانه‌های عمومی در شرایط مطلوبی نبود و آنها فرسودگی شغلی داشتند. می‌توان اظهار داشت که چنین نتیجه‌ای مطمئناً رضایت‌بخش نیست و مدیران دست‌اندرکار، بایستی گامی جدی در راستای بهبود کیفیت زندگی کاری کتابداران استان خراسان جنوبی بردارند چون با بهبود کیفیت زندگی کاری آنها، عملکرد و نحوه خدمات‌رسانی که یاریگر به توسعه علمی، اجتماعی و فرهنگی جامعه است، بهبود خواهد یافت و کتابخانه‌های عمومی خواهند توانست مسئولیت خود را در راستای خدمت‌رسانی و توسعه فرهنگی و اجتماعی جامعه به انجام رسانند.

منابع

- احمدی، احمد و عابدی، محمدرضا (۱۳۸۶). بررسی میزان فشار روانی و فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه اصفهان و رابطه آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی. *مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان*، ۲۵ (۴)، ۲۳۷-۲۵۲.
- اسلامی، سمیرا؛ نوروزی چاکلی، عبدالرضا و زارعی، هاجر (۱۳۹۱). بررسی دیدگاه مدیران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران در خصوص کیفیت زندگی کاری خود و نقش آن در عملکرد آنها. *دانش‌شناسی*، ۵ (۱۶)، ۱-۱۸.
- باب‌الحوایجی، فهیمه؛ رستمی‌نسب، عباسعلی؛ تاج‌الدینی، اورانوس و هاشمی‌نسب، فخرالسادات (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین هوش معنوی و شادکامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه تهران. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۵۸ (۴۷)، ۱۰۱-۱۲۱.
- پرداخت‌چی، محمدحسن؛ احمدی، غلامعلی و آرزومندی، فریده (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس تاکستان. *رهبری و مدیریت آموزشی*، ۳ (۳)، ۲۵-۵۰.
- تیموری، فاطمه (۱۳۸۰). *بررسی ارتباط بین تیپ شخصیتی الف و فرسودگی شغلی در مدیران دبیرستان‌های دخترانه و پسرانه شهر اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، اصفهان.

- جلیل پور، پیمان؛ اکبری‌شایه، یحیی و پیروزفر، معصومه (۱۳۹۱). رابطه کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۳ (۱)، ۵۱-۶۶.
- حریری، نجلا و حسن‌زاده، پریسا (۱۳۸۹). سنجش فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران. *اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ۳ (۲۱)، ۷۱-۸۸.
- خمرنیا، محمد؛ تورانی، سوگند و محمدی، رامین (۱۳۹۰). بررسی تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر فرسودگی شغلی در پرستاران زن بیمارستان هاشمی‌نژاد. *مجله پزشکی هرمزگان*، ۱۵ (۳)، ۲۰۹-۲۱۷.
- خواججه‌نوری، بیژن؛ ریاحی، زهرا و مساوات، سیدابراهیم (۱۳۹۰). رابطه میزان دینداری با کیفیت زندگی جوانان (مطالعه موردی جوانان شیراز). *نامه پژوهش فرهنگی*، ۱۲ (۴۶)، ۱۲۷-۱۵۸.
- 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.
- دلپسند، منصور؛ نصیری‌پور، امیر اشکان؛ رئیس، پوران و شهابی، مسعود (۱۳۹۰). رابطه هوش عاطفی با فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های مراقبت ویژه. *مجله پرستاری مراقبت ویژه*، ۴ (۲)، ۷۹-۸۶.
- رسولی، بهروز (۱۳۹۱). بررسی ارتباط میان مؤلفه‌های زندگی کاری با میزان رضایت و استرس شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران: مطالعه‌ای مقایسه‌ای. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- رضایی آدریانی، رقیه؛ شعبانی، احمد و عابدی، محمدرضا (۱۳۸۹). بررسی همبستگی شرایط ارگونومی و فرسودگی شغلی در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۵ (۵۴)، ۱۴۷-۱۶۳.
- رضایی آدریانی، رقیه؛ شعبانی، احمد و متقی‌فر، حسین (۱۳۹۰). استرس و فرسودگی شغلی در محیط کتابخانه. *کتاب ماه کلیات*، ۱۴ (۵)، ۶۴-۷۱.
- رمضانی‌نژاد، رحیم؛ پورسلطانی‌زندی، حسین و حسینی‌نیا، سیدرضا (۱۳۸۸). ارتباط بین جو سازمانی مدارس و تحلیل رفتگی شغلی معلمان تربیت بدنی. *مدیریت ورزشی*، ۱ (۱)، ۲۲۵-۲۳۵.
- زندیان، فاطمه؛ ریاحی‌نیا، نصرت و کشاورز، لیلا (۱۳۹۰). شناسایی سبک مدیریت مدیران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران و ارتباط آن با رضایت شغلی کتابداران. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۵ (۵۷)، ۸۷-۱۰۹.
- سپاه‌منصور، مژگان؛ شهریاری احمدی، منصوره و شهابی، ناهید (۱۳۹۱). رابطه بین کیفیت زندگی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی معلمان. *تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۳ (۳)، ۹۱-۱۱۰.
- سلیمانی، محمد رضا (۱۳۷۹). رضایت شغلی کتابداران و تأثیر آن بر کیفیت ارائه خدمات کتابخانه. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۳۲ (۳۵)، ۴۹-۶۰.

- ساعتچی، محمود (۱۳۸۷). بهداشت روانی در محیط: کاربرد با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی. تهران: نشر ویرایش.
- ضابطیان، رسول (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین استرس شغلی و رضایت شغلی با کیفیت زندگی کاری *داوران فوتبال لیگ برتر (لیگ دهم)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- عزیزی مقدم، ابوبکر (۱۳۸۸). بررسی رابطه سلامت سازمانی مدارس و فرسودگی شغلی دبیران (مورد مطالعه: مدارس راهنمایی شهرستان مهاباد در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۶). *دو ماهنامه علمی پژوهشی دانشگاه شاهد*، ۱۶ (۳۶)، ۱-۲۲.
- علوی، سیدسلیمان؛ جنتی فرد، فرشته و داودی، علی (۱۳۸۸). بررسی و مقایسه سلامت روانی و فرسودگی شغلی در کارکنان و کارگران شرکت سایپا. *مهندسی خودرو و صنایع وابسته*، ۱ (۶)، ۲۱-۲۵.
- فرهودی، فائزه و باقری، منصوره (۱۳۹۰). تأثیر حالات خلقی کتابداران مرجع و امانت بر میزان رضایت در کتابخانه‌های دانشگاهی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۸۵ (۱)، ۳۲-۴۵.
- فهم‌نیا، فاطمه؛ موسی‌خانی، محمد و آذرگون، مریم (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین ابعاد سازمان یادگیرنده با فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران). *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۵ (۵۶)، ۱۳-۳۴.
- قلناش، عباس؛ صالحی، مسلم و بهمنی، سمیه (۱۳۹۰). رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و شادکامی مدیران مدارس شهر مرودشت. *رهبری و مدیریت آموزشی*، ۵ (۲)، ۱۱۷-۱۳۵.
- کمالی، محمدرضا؛ فروتن، مصطفی؛ براری، مصطفی و طباطبایی، سیدمجید (۱۳۹۰). رابطه استرس شغلی و فرسودگی شغلی در مدیران ناجا. *طب/انتظامی*، ۱ (۱)، ۱-۴.
- محمدی، شهناز و محمودنیا، علیرضا (۱۳۸۹). رابطه بین پنج عامل اصلی شخصیت و فرسودگی شغلی در میان مشاوران. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۲ (۴)، ۹۱-۱۰۸.
- مکبری‌نیا، مریم (۱۳۹۰). *بررسی رابطه بین کیفیت زندگی و فرسودگی شغلی در کارکنان دانشگاه شاهد*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلام شهر، تهران.
- مومنی، افتخار (۱۳۹۳). *بررسی رابطه جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی اهواز به منظور ارائه پیشنهادهایی جهت کاهش فرسودگی شغلی و بهبود رضایت شغلی کتابداران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران، اهواز.
- نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۸۹). *تبیین مؤلفه‌های چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در افق ایران ۱۴۰۴*. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

References

- Ajala, E. B. (2011). Work-Related Stress among Librarians and Information Professionals in a Nigerian University. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. Paper 450. Retrieved April 24, 2012, from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/450>.

- Becker, K. A. (1993). The Haracteristics of Bibliographic Instruction in Relation to the Causes of Burnout. *Reference Quarterly*, 32 (3), 346-357
- Biglu, M. H. (2012). A Study of Job Burnout among Public Librarians in Ardabil. Abstract Presented at 20th European Congress of Pyschiatry, Prague, Czech Republic. Retrieved at 7 November 2015 from: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0924933812747569>
- Corey, M. S. & Corey, G. (1998). *Becoming a Helper*. Pacific Grove ,CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Farber, B. A., & Heifetz, L. J. (1982). The Process and Dimension of Burnout in Psychotherapeutic Work. *Professional Psychology*, 13(2), 293-301.
- Flippo, E. B. (1984). *Personnel Management*. Sixth edition. New York, McGraw-Hill Book.
- Hua, J. (2006). *A Study of Relationship on Bureau of Investigation Officials, Quality of Work Life, Work Pressure and Job Satisfaction*. Master's thesis, Public Affairs Management, Washington University.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, (2) 2, 99-113.
- Miller, A. R. (2003). *A Analysis of the Relationships between the Perceived Organizational Climate and Professional Burnout in Libraries and Computing Centers in West Virginia Public Higher Education Institutions*. Master Dissertation, Marshall university, Huntington, West Virginia.
- Reena, K. K. (2009). *Quality of Work Life and Occupational Stress among the Library Profesional in Kerala*. PhD Thesis, University of Calicut, Kerela, India.
- Swanson, C. P. (1992). Assessment of Stress and Burnout in Youth Librarians. Master Dissertation, Kent State Universty, Ohio.
- Walton, R. E. (1974). QWL Indicators: Prospects and Problems. *Studies in Personnel Psychology*, 6 (1), 7-18.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

سیفی، لیلی و عسگری، علی (۱۳۹۵). کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کتابداران در کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۴)، ۶۳۱-۶۵۱.

Work Life Quality and Burnout of Public Librarians of South Khaorsan in Iran

Leili Seifi (Corresponding author)

Assistant Professor, Dept. of KIS, University of Birjand, Iran
leili.seifi@birjand.ac.ir

Ali Asgari

Assistant Professor, Dept. of Pedagogy Sciences, University of Birjand, Iran
ali.asgari@birjand.ac.ir

Received: 8th November 2014; Accepted: 12th October 2015

Abstract

Purpose: The purpose of this research was to evaluate the quality of work life and job burnout among public librarians of South Khorasan Province in Iran.

Methodology: we used survey method for this research. The population consisted of all librarians (110 person) working in public libraries in South Khorasan Province. 86 person selected with simple random method as sample. The “Walton questionnaire of quality of work life and “Maslach burnout inventory were used for data collection. content validity of questionnaire approved with a few number of experts. albeit, questionnaires used previously by other researchers and validity of questionnaires successfully tested by them. For evaluation of questionnaires reliability, we used Cronbach's alpha. Estimated values were 0.92 for the quality of working life, and 0.90 for the job burnout.

Findings: Altogether, the quality of work life of public librarians was significantly lower than the desired level ($M_{\text{estimate}} = 2.96$, desired level=3). The job Burnout of public librarians was significantly higher than the desired level ($M_{\text{estimate}} = 4.24$, desired level=3). There was a meaningful negative relationship between the quality of work life and job burnout and Librarians' job burnout was predictable from the quality of work life.

Originality/Value: This research is valuable because of indication of high level job burnout of Iranian public librarians. This level of burnout could be alarming for administration of Iran Public Libraries Foundation.

Keywords: Quality of work life, job burnout, public librarians, public libraries, South Khorasan Province.