

## عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مریم آذرگون

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

maryam.azargoan2020@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۱/۰۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱۰/۱۹

### چکیده

**هدف:** هدف این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است.

**روش:** پژوهش حاضر با جهت‌گیری کاربردی، از نوع ترکیبی است و با روش پیمایش به دنبال اکتشاف و توصیف می‌باشد. جامعه آماری کلیه کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بودند. داده‌های پژوهش با روش‌های کیفی و کمی به دست آمد. برای گردآوری اطلاعات کیفی با ۲۰ کتابدار با سابقه کار حداقل ۵ سال مصاحبه شد و بر مبنای اطلاعات استخراج شده، پرسشنامه‌ای طراحی گردید. سپس از طریق ادارات کل استان‌ها به روش «نمونه‌گیری خودساخته» در اختیار کتابداران قرار گرفت و ۴۰۰ پرسشنامه برای تحلیل نهایی انتخاب شد. پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ (۰/۹۳) محاسبه گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل عاملی اکتشافی با روش مؤلفه‌های اصلی با چرخش واریماکس استفاده شد و عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران استخراج گردید و مدل مفهومی ارائه شد. در نهایت عوامل استخراج شده اولویت‌بندی شدند.

**یافته‌ها:** یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد ۶ عامل بر فرسودگی شغلی کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور مؤثر هستند که به ترتیب اهمیت عبارتند از: عامل اقتصادی، عامل دولتی، عامل سازمانی - شغلی، عامل فردی، عامل فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی و عامل مدیریتی و ارتباطی.

**اصالت/ارزش:** ارزش این اثر به عوامل استخراج شده مؤثر بر فرسودگی شغلی از طریق روش ترکیبی است که نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور می‌تواند با توجه به این عوامل، اقداماتی را به ترتیب اهمیت هر عامل، برای کاهش بار هر عامل در فرسودگی کتابداران انجام دهد.

**کلیدواژه‌ها:** فرسودگی شغلی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، کتابداران، کتابخانه عمومی.

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 22, No.4; Successive No. 87; winter 2017; Pp. 603-630; Indexed in ISC, SID & MagIran.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی-پژوهشی؛ دوره ۲۲، شماره ۴، پیاپی ۸۷، زمستان ۱۳۹۵ ص ۶۰۳-۶۳۰ نمایه‌شده در ISC، SID و MagIran

## مقدمه

موفقیت و بهره‌وری سازمان‌ها تا حد زیادی به روحیات، تلاش، انگیزش و رضایت نیروی انسانی آنها بستگی دارد به گونه‌ای که اگر به نیازهای جسمی و روانی کارکنان توجه کافی شود کارآیی و اثربخشی سازمان افزایش می‌یابد. در حالیکه عدم توجه به نیازهای جسمی و روحی کارکنان از سوی مدیران باعث به وجود آمدن فشارهای روانی در آنان می‌شود. اگر افراد قادر به مقابله مثبت با این فشارهای روانی نباشند دستخوش عوارض متعدد جسمی، روحی و رفتاری می‌شوند و طولانی شدن این نوع فشارها منجر به ایجاد فرسودگی شغلی در آنان می‌گردد (روغنی‌زاد و دیگران، ۱۳۹۲). دیک<sup>۱</sup> فرسودگی شغلی را خستگی شدید و احساس مورد سوء استفاده قرار گرفتن می‌داند که با استراحت و مرخصی برطرف نمی‌شود. به عقیده دیک فرد مبتلا به فرسودگی از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که کار و عمل او مورد توجه قرار نمی‌گیرد (دیک، ۱۹۹۲) اما احتمالاً تعریفی که بیشترین ارجاع به آن داده شده است، تعریف مسلس و جکسون<sup>۲</sup> است که فرسودگی شغلی را یک پاسخ روانشناختی به عوامل فشارزای محیط کار می‌دانند که با سه شاخص تحلیل عاطفی، شخصیت‌زدایی و کاهش بازده عملکرد فردی مشخص می‌شود و بیشتر در بین افرادی که با ارباب‌رجوع سروکار دارند بروز می‌کند. استناد فراوان به این تعریف به دلیل استفاده فراوان از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلس و جکسون است (مسلس و جکسون، ۱۹۸۱؛ صلاحیان و دیگران، ۱۳۹۳).

فرسودگی شغلی برای افراد یک تجربه دردآور و برای سازمان‌ها یک پدیده هزینه‌بر است به طوری که عوارض زیادی در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی، و عملکرد سازمان بر جای می‌گذارد که از مهمترین آنها می‌توان غیبت از کار، تأخیرهای متوالی، شکایات مختلف روانی، تغییر شغل، کاهش کیفیت در انجام وظایف و تعارضات بین فردی با همکاران را نام برد. این سندرم، فرایندی آهسته است که در دوره‌های طولانی از زمان رخ می‌دهد و دارای علائم و نشانه‌هایی است که در ابتدا جزئی هستند اما با گذشت زمان شدت پیدا می‌کنند (رضوی و دیگران، ۱۳۹۲؛ وردی‌نژاد و حسن‌زادی، ۱۳۸۵).

1. Dick      2. Maslach and Jackson

## تحقیقات اطلاع‌رسانی و

## کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

عوامل زیادی در بروز فرسودگی شغلی نقش دارند. افراد فرسودگی شغلی را در محیط کار تجربه می‌کنند. از جمله ویژگی‌های محیط کار که در فرسودگی شغلی مؤثر هستند می‌توان به حجم کار، فشار زمان، درخواست‌های متعارض در کار، کمبود اطلاعات کافی برای انجام کار، فقدان حمایت اجتماعی از طرف سرپرست و کمبود بازخورد اشاره کرد. همچنین افرادی که کمتر در تصمیم‌گیری نقش دارند نسبت به کسانی که نقش بیشتری در تصمیم‌گیری دارند، دچار فرسودگی شغلی می‌شوند (هارول<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). به علاوه بسیاری از افراد در مطالعات خود عوامل زیادی را در بروز فرسودگی شغلی مؤثر دانسته‌اند. برای نمونه شیزلی<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) برخی از علل استرس و فرسودگی را در میان کتابداران معلم این‌گونه بیان می‌کند: ۱. تکراری بودن ساختار فعالیت‌های کتابخانه، به‌ویژه به دلیل واحدهای درسی و برنامه‌های آموزشی یکسان ۲. انتظارات و مسئولیت‌های ناهماهنگ با علاقه فرد ۳. کمبود نیروی انسانی که می‌تواند منجر به ایجاد نوعی ترس در کتابداران برای ارائه خدمات مناسب گردد ۴. کمبود کارکنان و افزایش مسئولیت ناشی از آن به عنوان علل فرسودگی شغلی و نگرش منفی به شغل ۵. دو بُعدی بودن حضور مراجعان، یعنی کاربران یک کتابخانه در عین حال که منبع خشنودی کتابداران هستند، می‌توانند منبع عملکرد منفی نیز برای وی تلقی شوند ۶. کمبود انگیزه، رقابت‌های صحیح و هیجان‌های ذهنی به دلیل نبود آموزش‌های جدید.

در گذشته این‌گونه تصور می‌شد که سندرم فرسودگی شغلی بیشتر در مشاغل خدمات اجتماعی از قبیل پزشکان، معلمان، پرستاران، مشاوران و مأموران پلیس رایج است اما امروزه شواهد حاصل از پژوهش در دیگر مشاغل نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی اتفاق بیفتد (امیری، اسدی و دلبری راغب، ۱۳۹۰) که کتابداری نیز از آن مستثنی نیست. در سال ۲۰۰۶ مطالعه‌ای توسط بخش روانشناسی شغلی انجمن روانشناسی بریتانیا انجام شد که به بررسی مسئله استرس شغلی در بین مأموران آتش‌نشانی و افسران پلیس، متصدیان قطار، معلمان، و کتابداران پرداخت. با این پیش‌فرض که کتابداران احتمالاً استرس کمتری را تجربه می‌کنند، نتایج نشان داد که روی هم رفته «کتابداران در بالاترین سطح استرس» قرار گرفتند. این امر منجر به این نتیجه شد که کتابداران در محیط کار در سطح بالایی مستعد فرسودگی شغلی هستند (کریستین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). تجربه فرسودگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی

1. Harwell

2. Sheesley

3. Christian

پدیده جدیدی نیست. بیش از ۲۵ سال پیش پژوهشی تأیید کرد که تعداد زیادی از کتابداران مرجع کتابخانه‌های عمومی به دلیل تعارض یا ابهام نقش در کار، فرسودگی شغلی را تجربه کرده‌اند (راسون گراب<sup>۱</sup> و مارشال<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹).

اگر به علائم هشداردهنده اولیه و عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی توجه شود، از یک کارافتادگی عظیم جلوگیری به عمل می‌آید زیرا بروز فرسودگی شغلی ناگهانی نیست، بلکه فرایندی پیش‌رونده است که مرحله به مرحله رشد می‌نماید (عبدالملکی، ۱۳۸۹، ۵۸). کریستین (۲۰۱۵) به منظور کاهش فرسودگی شغلی در کتابداران راه‌حلی‌هایی را پیشنهاد کرده است. او این راه‌حل‌ها را از مطالعات تحقیقی دست دوم، وبسایت‌های مدیریت و رهبری علم کتابداری، وبسایت‌های خطرات شغلی، وبسایت‌های توسعه شغلی علم کتابداری و اطلاع‌رسانی گرفته است. راه‌حل‌های پیشنهادشده در این گزارش به‌طور خلاصه عبارتند از:

۱. آموزش دانشجویان علوم کتابداری قبل از اینکه وارد کار شوند؛ ۲. آموزش کارکنان درباره مدیریت استرس و کار هیجانی در شغل؛ ۳. ارائه رهنمودهایی برای مدیران و انجمن‌های کتابداری به منظور آموزش راهبردهای درون سازمانی که به آسانی در همه سلسله‌مراتب‌ها اجرا شود. همچنین مک کورمک<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) روش‌هایی را توضیح می‌دهد که مدیران کتابخانه‌ها می‌توانند تأثیر منفی فرسودگی شغلی را از طریق کنترل شش حوزه‌ای که کارمندان معمولاً آنها را تجربه می‌کنند، به حداقل برسانند: ۱. تقاضاهای شغل که شامل کمیت کار و دانش مورد نیاز برای انجام آن است؛ ۲. میزان کنترل بر روی کارمندان؛ ۳. میزان حمایت اجتماعی از طرف همکاران و مدیران؛ ۴. کیفیت روابط کاری؛ ۵. وضوح نقش در شغل؛ و ۶. پشتیبانی و برقراری ارتباط درست در طول زمان‌های تغییر.

منشور مشترک ایفلا و یونسکو، کتابخانه‌های عمومی را مانند نیرویی جاودان برای آموزش، فرهنگ و اطلاعات، پرورش صلح و سلامت روح، و دروازه‌ای به سوی دانش معرفی می‌کند که شرایط اساسی را برای یادگیری مداوم، تصمیم‌گیری مستقل، و توسعه فرهنگی افراد و گروه‌های اجتماعی فراهم می‌آورد (بیانیه کتابخانه عمومی ایفلا و یونسکو، ۱۹۹۴؛ نقل در پارسازاده و شقاقی، ۱۳۸۸). بنابراین، نقش کتابداران در کتابخانه‌های عمومی برای رسیدن به

1. Rathbun-Grubb 2. Marshall 3. McCormack

تحقیقات اطلاع‌رسانی و

## کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

اهداف آنها بسیار مهم است؛ به گونه‌ای که کتابخانه‌های عمومی را دانشگاه عامه مردم و کتابداران را مدرسان و استادان آن می‌دانند (علوم، ۱۳۸۴).

با توجه به نقش کتابخانه‌های عمومی در جامعه و نقش مهمتر کتابداران در اجرای رسالت این کتابخانه‌ها و ملاحظه وضعیت کنونی کتابداران کتابخانه‌های عمومی، مسئله‌ای که محقق با آن روبرو است، عبارت است از اینکه چه عواملی در به‌وجود آمدن فرسودگی شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی دخیل هستند و چه راهکارها و پیشنهادهایی می‌توان برای بهبود وضعیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی ارائه داد؟ بنابراین هدف اصلی از انجام این پژوهش آن است که پس از استخراج عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، با ارائه راهکارها و پیشنهادهای کاربردی و توصیه به اجرای آنها توسط مدیران نهاد از پیامدهای نامطلوب آن بر زندگی فرد و سازمان و جامعه جلوگیری شود و یا آنها را به حداقل برساند.

### پرسش‌های اساسی

۱. چه عواملی بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور مؤثر هستند؟
۲. مدل عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور چگونه است؟
۳. اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور چگونه است؟

### روش پژوهش

مقاله حاضر حاصل طرحی پژوهشی است که در سال ۹۲ به حمایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سطح ملی به اجرا در آمده است و از نظر هدف کاربردی و از نوع ترکیبی (ترکیب روش‌های کمی و کیفی) است که از نظر توالی گردآوری داده‌ها، ابتدا داده‌های کیفی گردآوری شد و سپس داده‌های کمی. برای گردآوری داده‌های کیفی ابتدا تحقیقات و پیشینه‌های موجود در حوزه فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفت و تعدادی از عوامل

مؤثر بر فرسودگی شغلی از نظریه‌ها، مدل‌ها و پیشینه‌ها استخراج گردید. در مرحله بعد به منظور تکمیل عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران از مصاحبه نیمه‌ساختارمند استفاده شد که به دو روش مصاحبه حضوری و الکترونیکی انجام گرفت. انجام مصاحبه‌ها تا زمانی ادامه پیدا کرد که به مرحله اشباع نظری برسد. در این پژوهش از طریق مصاحبه با ۱۹ نفر به مرحله اشباع نظری رسید و برای اطمینان با یک نفر دیگر مصاحبه شد و جمعاً با ۲۰ نفر مصاحبه گردید. اطلاعات به دست آمده، از طریق تحلیل محتوای کیفی تحلیل شد و بر مبنای مقوله‌های استخراج شده از تحلیل مصاحبه‌ها و مطالعات، پرسشنامه «عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور» طراحی گردید. به منظور سنجش صحت و قابلیت اعتماد مصاحبه‌ها از چهار معیار «اعتبار»، «انتقال‌پذیری»، «قابلیت اطمینان» و «تاییدپذیری» استفاده گردید که روش‌های مورد استفاده شامل تبادل نظر با هم‌تایان، کنترل از طریق اعضاء، ارائه جزئیات و شرایط کامل فرایند پژوهش، مصاحبه‌های ضبط شده، متون نسخه‌برداری شده از مصاحبه‌ها، برگه راهنمای مصاحبه، فهرست مصاحبه‌شوندگان و فایل اس.پی.اس.اس است.

به منظور گردآوری داده‌های کمی از پرسشنامه ۴۱ سئوالی «عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور» استفاده شد که همه ابعاد عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی را شامل می‌شود. در این پرسشنامه پاسخ‌های هر سؤال با طیف لیکرت ۵ تایی خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم مشخص گردید. پرسشنامه پژوهش از طریق «گوگل داکس»<sup>۱</sup> طراحی و به صورت اینترنتی در اختیار جامعه نمونه گذاشته شد. برای سنجش روایی سازه‌های پرسشنامه از روش تحلیل عاملی اکتشافی استفاده گردید. این شیوه در راستای شناسایی عوامل سازنده یک سازه به کار می‌رود و بر اساس مفروضه مولفه‌گرایی استوار است؛ بدین ترتیب که بر اساس همبستگی‌های بدست آمده بین شاخص‌های گوناگون، تلاش می‌کند تا یک دسته‌بندی تجربی بین گروهی از شاخص‌های ابزار اندازه‌گیری صورت دهد و از این طریق عوامل سازنده یک سازه را شناسایی نماید.

جامعه آماری بخش پژوهش کیفی، کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور بود که حداقل دارای سابقه کار ۵ سال بودند. در نمونه‌گیری برای مصاحبه از روش نمونه‌گیری «هدفمند با حداکثر تنوع» استفاده گردید. در نمونه‌گیری سعی شد از طیف

1. google docs

## تحقیقات اطلاع‌رسانی و

## کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

گسترده‌ای از کتابداران با سوابق تحصیلی، سمت شغلی، جنیست و استان‌های مختلف انتخاب شود که در کل مصاحبه‌ها با ۲۰ نفر به اشباع نظری رسید. جامعه آماری بخش پژوهش کمی را کتابداران با سابقه کار حداقل ۳ سال تشکیل دادند که به روش نمونه‌گیری «خودساخته» ایجاد گردید. در بخش کمی ۴۹۰ پرسشنامه به طور الکترونیکی به دست پژوهشگر رسید. از بین ۴۹۰ پرسشنامه ارسالی، مواردی انتخاب شدند که در آن سابقه کار کتابدار حداقل ۳ سال باشد. بدین ترتیب نهایتاً ۴۰۰ پرسشنامه به برای تحلیل وارد نرم افزار SPSS گردید.

## یافته‌ها

یافته‌های پژوهش حاضر در دو بخش کیفی و کمی ارائه شده است که پاسخ پرسش‌های پژوهش را می‌دهد.

**الف. یافته‌های بخش کیفی:** یافته‌های این بخش از پژوهش پاسخ پرسش اساسی اول را می‌دهد: چه عواملی بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور مؤثر هستند؟

به منظور پاسخ به این سؤال عوامل در دو مرحله گردآوری شد بدین ترتیب که ابتدا تعدادی از عوامل از مطالعه متون شامل نظریه‌ها، مدل‌ها و پیشینه‌ها و تعدادی دیگر از مصاحبه با کتابداران استخراج گردید. نظریه‌های مورد استفاده برای استخراج عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی شامل نظریه روانشناختی و هستی‌شناختی (آذررین، ۱۳۸۸)، نظریه تعهد و ایده‌آلیسم (حاجی‌عرازی، ۱۳۸۶)، نظریه فشار گود<sup>۱</sup> (رستگار خالد، ۱۳۸۵)، نظریه ارزش (میردریگوندی، ۱۳۸۸؛ ده‌بزرگی و حدائق، ۱۳۸۵)، نظریه امید و انتظار (میردریگوندی، ۱۳۸۸)، نظریه تناسب بین شغل و شخصیت (پورکیانی و جلالی‌جواران، ۱۳۸۸، قسمت اول و دوم)، نظریه اسناد (هزاوه‌بی و صمدی، ۱۳۸۴)، نظریه سلسله‌مراتب مازلو<sup>۲</sup> (رضائیان، ۱۳۸۰)، نظریه روابط انسانی مایو<sup>۳</sup> (کورمن<sup>۴</sup>، ترجمه شکرشکن ۱۳۸۴) و نظریه سرمایه انسانی و بهره‌وری نیروی کار (عمادزاده و هاشمیان، ۱۳۷۳) بود. از جمله مدل‌هایی که در زمینه عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در پژوهش حاضر بررسی شد مدل لیتر<sup>۵</sup> و مسلش (۱۹۹۷)، مدل نظری پانیز و کنین<sup>۶</sup>

1. Good    2. Maslow    3. Mayo    4. Korman    5. Leiter    6. Pines & Keinan

(۲۰۰۵)، مدل هاریس<sup>۱</sup> (۱۹۷۹) (به نقل از فاربر و هیفتس<sup>۲</sup>، ۱۹۸۲)، مدل گلمیوسکی<sup>۳</sup> (به نقل از حاجی‌عرازی، ۱۳۸۶)، مدل مالاج و پانیز<sup>۴</sup> (۱۹۹۶)، مدل دورمن<sup>۵</sup> (۲۰۰۳)، مدل کوردز و دوگورتی<sup>۶</sup> (۱۹۹۳) بود. به‌علاوه، تعدادی از عوامل دیگر از مطالعات موجود در این زمینه از جمله کوپر<sup>۷</sup> (۱۹۷۶)، چرنیس<sup>۸</sup> (۱۹۸۲)، پاریک<sup>۹</sup> (۱۹۸۲)، اسکات<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۱)، مسلش و همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۱)، کوری و کوری<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۸)، سدولاین<sup>۱۳</sup> (۱۹۸۲)، صیامیان و همکاران (۲۰۰۶) و شیزلی<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۱) استخراج گردید.

به‌طور کلی، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی که از مطالعه پیشینه‌ها و مصاحبه‌ها استخراج شده، در جدول ۱ آمده است:

جدول ۱. عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی

مقوله‌ها	زیر مقوله‌ها
سیاست‌ها و خط‌مشی‌های نهاد (تأمین منابع، عضوگیری و...)	امور استخدامی و اداری
ارزش‌های سازمان	اطلاع‌رسانی در مورد رشته در رسانه‌ها
شرایط شغلی	ارتقاء شغلی و خودشکوفایی
جایگاه رشته در جامعه	نوع مراجعان به کتابخانه
نقش فرد در سازمان	سطح فرهنگ مردم منطقه
امنیت شغلی	مشکلات خانوادگی
درآمد خانواده	مدیران و مسئولان شهرستان
ماهیت و نوع شغل	مدیران و مسئولان کل
حقوق و دستمزد	امور ارتباطی
تأثیرپذیری از شرایط دولت	حمایت نشدن از طرف دولت
مزایای شغلی و امکانات رفاهی	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی
تأمین بودجه و اعتبارات	ویژگی‌های شخصیتی و نگرشی

1. Harris Model

4. Malach Pines Model

7. Copper

10. Scott

13. Anthony Cedoline

2. Farber and Heifetz

5. Dorman Model

8. Chernisses

11. Maslach et al

14. Deborah F. Sheesley

3. Golembiewski Model

6. Cordes & Dougherty Model

9. Poreek

12. Corey & Corey



## تحقیقات اطلاع‌رسانی و

## کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

ب. یافته‌های بخش کمتی پژوهش: در این پژوهش ۱۶۳ نفر مرد و ۲۳۷ نفر زن شرکت کردند که ۹۵ نفر از آنان مجرد و ۳۰۵ نفر دیگر متأهل بودند. سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان دیپلم (۳ نفر)، کاردانی (۵۹ نفر)، کارشناسی (۲۴ نفر)، کارشناسی ارشد (۹۳ نفر) و دکترا (۱ نفر) بود که در رشته‌های کتابداری (۲۷۶ نفر) و غیر کتابداری (۱۲۶) بودند. رده سنی پاسخ‌دهندگان ۲۴-۵۶ سال و سابقه خدمت آنها ۲۷-۳ سال بود.

قبل از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی به بررسی آلفای کرونباخ سؤالات پرداخته شد تا ضمن تعیین همبستگی درونی بین سؤالات با کل مفهوم فرسودگی شغلی، به حذف یا تأیید برخی سؤالات با در نظر گرفتن نمره ۰/۳ به عنوان حد پایین همبستگی بپردازیم:

جدول ۲. آلفای کرونباخ و همبستگی درونی سؤالات

شماره سؤال	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ	شماره سؤال	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ	شماره سؤال	همبستگی درونی	آلفای کرونباخ
۱	۰/۴۳	۰/۹۳	۱۵	۰/۵۸	۰/۹۲	۲۹	۰/۶۴	۰/۹۲
۲	۰/۵۵	۰/۹۲	۱۶	۰/۴۶	۰/۹۳	۳۰	۰/۶۸	۰/۹۲
۳	۰/۴۵	۰/۹۳	۱۷	۰/۵۴	۰/۹۲	۳۱	۰/۵۸	۰/۹۲
۴	۰/۵۴	۰/۹۲	۱۸	۰/۴۸	۰/۹۳	۳۲	۰/۳۴	۰/۹۳
۵	۰/۵۴	۰/۹۲	۱۹	۰/۵۲	۰/۹۳	۳۳	۰/۵۱	۰/۹۳
۶	۰/۶۲	۰/۹۲	۲۰	۰/۳۹	۰/۹۳	۳۴	۰/۴۲	۰/۹۳
۷	۰/۵۹	۰/۹۲	۲۱	۰/۵۵	۰/۹۲	۳۵	۰/۳۶	۰/۹۳
۸	۰/۲۵	۰/۹۳	۲۲	۰/۶۴	۰/۹۲	۳۶	۰/۳۴	۰/۹۳
۹	۰/۴۶	۰/۹۳	۲۳	۰/۵۶	۰/۹۲	۳۷	۰/۴۲	۰/۹۳
۱۰	۰/۴۶	۰/۹۳	۲۴	۰/۵۷	۰/۹۲	۳۸	۰/۳۹	۰/۹۳
۱۱	۰/۴۳	۰/۹۳	۲۵	۰/۴۹	۰/۹۳	۳۹	۰/۴۲	۰/۹۳
۱۲	۰/۴۶	۰/۹۲	۲۶	۰/۵	۰/۹۲	۴۰	۰/۳۹	۰/۹۳
۱۳	۰/۴۴	۰/۹۳	۲۷	۰/۵۱	۰/۹۲	۴۱	۰/۴۴	۰/۹۳
۱۴	۰/۶۹	۰/۹۲	۲۸	۰/۶	۰/۹۲	-	-	-

بنا به نتایج جدول ۲ و طبق همبستگی درونی بین سؤالات با کل مفهوم (فرسودگی شغلی)، سؤال ۸ با همبستگی درونی ۰/۲۵ که کوچک‌تر از ۰/۳ بود حذف گردید. برای انجام تحلیل عامل اکتشافی ابتدا فراهم بودن شرایط و قابلیت تحلیل عاملی با استفاده از آزمون‌های شاخص کفایت نمونه‌گیری (KMO) و مقیاس کرویت بارتلت برای سؤالات پرسشنامه بررسی شد:

جدول ۳. نتایج آزمون بارتلت و کیسر-مهیر و اوکلین

مقدار	پیش فرض	
۰/۹۲	مقدار کیسر-مهیر و اوکلین (کفایت حجم نمونه)	
۶۹۰۰/۲۱۰	مقدار مجذور کای	آزمون کرویت بارتلت
۷۸۰	درجه آزادی	
۰/۰۰۱*	سطح معناداری	

\* در سطح  $P_{value} < 0.01$  معنادار است.

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که تمامی پیش فرض‌های مورد نیاز و مربوط به استفاده از روش تحلیل عاملی رعایت شده است. آزمون کیسر-مهیر و اوکلین شاخصی برای کفایت نمونه است. بر اساس آزمون مذکور می‌توان میزان تعلق متغیرها به یکدیگر و در نتیجه مناسب بودن آنها را برای تحلیل عاملی تشخیص داد و هم مناسب بودن هر متغیر را به تنهایی مشخص کرد. با توجه به اینکه مقدار آن برابر با ۰/۹۲ و بیش از ۰/۷ می‌باشد، لذا قضاوت در مورد آن در حد عالی گزارش می‌شود.

در آزمون کرویت بارتلت و مجذور کای که حداقل شرط لازم برای تحلیل عاملی هستند، فرض همبستگی بین سؤالات مورد بررسی قرار می‌گیرد. با توجه به مقدار مجذور کای و سطح معناداری ( $\chi^2 = 6900.210$ ;  $P_{value} < 0.01$ ) نتیجه گرفته می‌شود که بین سؤالات همبستگی وجود دارد و از این رو، ادامه و استفاده از سایر مراحل تحلیل عاملی جایز است.

پس از اطمینان از مناسب بودن داده‌ها برای انجام تحلیل عاملی، از چرخش وریماکس برای دستیابی به عامل‌ها استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است:



نتایج تحلیل عاملی ارائه شده در جدول ۷ نشان می‌دهد که سؤالات فرسودگی شغلی در کل ۵۱/۷۳ درصد از کل واریانس را شامل می‌شود؛ بدان معنا که از بین عوامل اصلی پدیدار شده، این عوامل توانسته به مقدار یاد شده با فرسودگی شغلی ارتباط داشته باشد. درصدهای واریانس برای عامل ۱ برابر با ۱۲/۷۶، برای عامل ۲ برابر با ۱۰/۰۳ و برای عامل ۳ برابر با ۸/۸۷، عامل ۴ برابر با ۸/۰۶، عامل ۵ برابر با ۷/۲ و برای عامل ۶ برابر با ۴/۷۳ است. نتایج نشان می‌دهد که بار عاملی تمامی سؤالات در حد قابل قبول است. در مرحله بعد به فرسودگی شغلی می‌پردازیم. نتیجه ارزیابی پایایی عامل‌های استخراجی پرسشنامه فرسودگی شغلی به شرح ذیل است:

جدول ۵. نتایج ارزیابی پایایی عامل‌های پرسشنامه فرسودگی شغلی

عوامل	عامل ۱	عامل ۲	عامل ۳	عامل ۴	عامل ۵	عامل ۶	کل
آلفای کرونباخ	۰،۸۹	۰،۸۴	۰،۷۵	۰،۶۷	۰،۷۷	۰،۶۳	۰،۹۳

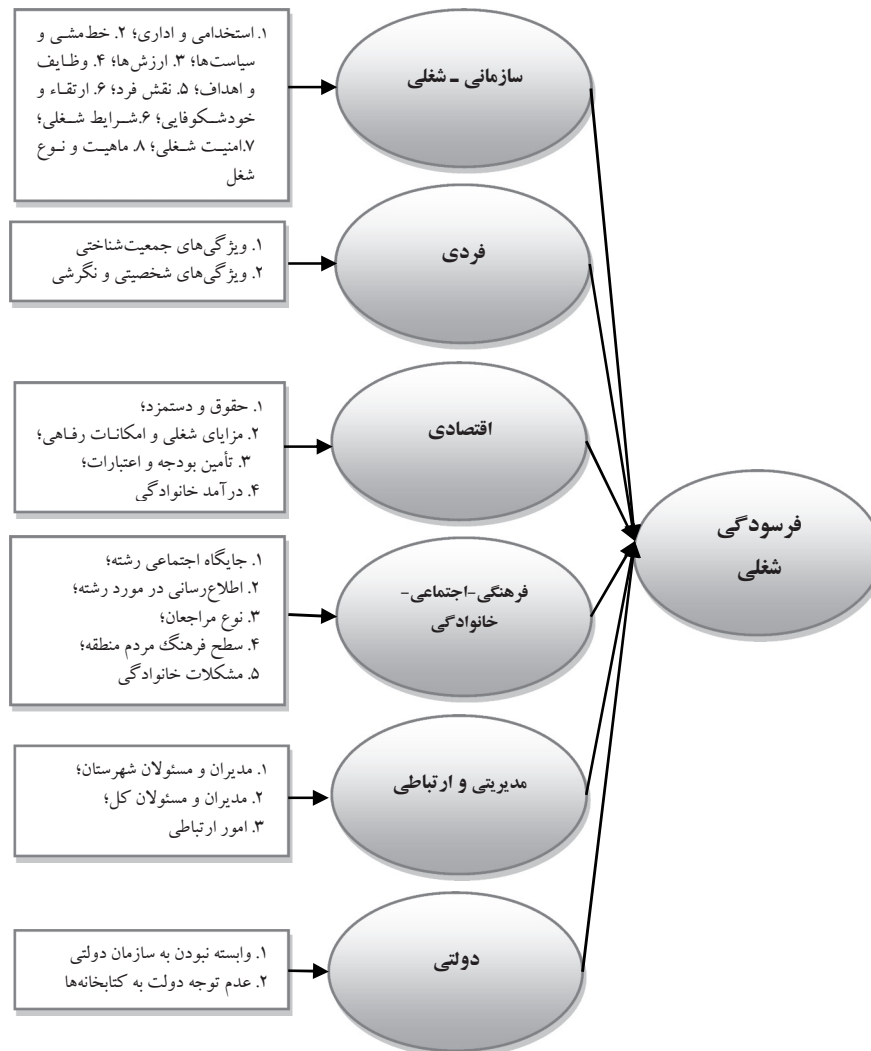
با ملاحظه جدول ۵، واضح است که پایایی تمامی عامل‌ها و کل پرسشنامه در حد خوبی است. با توجه به محتوای سؤالات هر عامل، عامل‌های استخراج شده بدین صورت نامگذاری شدند:

۱. عوامل سازمانی - شغلی؛ ۲. عوامل فردی؛ ۳. عوامل اقتصادی؛ ۴. عوامل فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی؛ ۵. عوامل مدیریتی و ارتباطی؛ ۶. عوامل دولتی. حال می‌توان به پرسش دوم پژوهش پرداخت، یعنی اینکه مدل مفهومی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور چگونه است؟ در پاسخ به این سؤال، مدل مفهومی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی بر اساس نتایج حاصل از تحلیل عاملی طی شکل ۱ ترسیم شد تا در مرحله بعد مورد بررسی بیشتر قرار گیرد:

تحقیقات اطلاع‌رسانی و

کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور



شکل ۱. مدل فرسودگی شغلی

پرسش سوم پژوهش آن بود که اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور چگونه است؟ به منظور اولویت‌بندی عوامل استخراجی مؤثر بر فرسودگی شغلی، ابتدا اولویت‌بندی سئوالات هر یک از عوامل، سپس الویت‌بندی عوامل استخراجی ارائه شده است:

جدول ۶. نتایج آزمون فریدمن در خصوص اولویت‌بندی زیرعامل‌های عامل سازمانی - شغلی

شماره	زیرعامل‌ها	میانگین رتبه	$\chi^2$	df	P value
۱۹	نبود امنیت شغلی	۱۰,۵۳	۶۷۱,۰۵۸	۱۵	۰,۰۰۱
۱۷	نبود ارتقاء سازمانی و شغلی	۱۰,۲۳			
۴۱	کم بودن فرصت استخدام برای کتابداران در سایر سازمان‌ها	۹,۹۸			
۲۸	نامناسب بودن شرایط کاری	۹,۷۸			
۲۹	سیاست‌ها و خط‌مشی‌های نامناسب	۹,۷۷			
۲۵	انجام کارهای متنوع	۹,۲۲			
۲۶	استخدام نیروی غیرکتابدار در سازمان	۸,۶۸			
۲۷	امکانات فیزیکی نامناسب	۸,۶۸			
۳۰	ارزش‌های نامناسب	۸,۴۹			
۲۳	انجام فعالیت‌ها در محدوده زمانی کم	۸,۳۱			
۲۲	ناسازگاری وظایف و درخواست‌های مدیران	۷,۷۴			
۱۸	مفید نبودن بعضی از دوره‌های آموزشی و برگزار شدن آنها در ساعات و روزهای غیراداری	۷,۳۷			
۲۱	متفاوت بودن درک کارمند نسبت به شغل با انتظارات او از شغل	۷,۱۱			
۲۰	ایمن نبودن ساختمان کتابخانه	۷,۰۴			
۳۱	نداشتن شرح وظایف مدون و تعریف شده و به وجود آمدن درگیری بین افراد در محیط کار به دلیل مشخص نبودن وظایف و نبود تقسیم کار	۶,۷۵			
۲۴	واگذاری مسئولیت‌های بیش از ظرفیت به فرد و ترس از ناتوان بودن در اجرای این مسئولیت‌ها	۶,۳۲			

طبق جدول ۶ مشخص است که اختلاف معناداری بین میانگین رتبه‌های زیرعامل‌های (سؤالات) ۱۶ گانه عامل سازمانی - شغلی وجود دارد. از بین آنها، «نبود امنیت شغلی» بیشترین و «واگذاری مسئولیت‌های بیش از ظرفیت به فرد و ترس از ناتوان بودن در اجرای این مسئولیت‌ها» کمترین تأثیر را در فرسودگی شغلی کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی داشت و ترتیب بقیه موارد در جدول فوق ارائه شده است.

## تحقیقات اطلاع‌رسانی و

## کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

جدول ۷. نتایج آزمون فریدمن در خصوص اولویت‌بندی زیرعوامل‌های عامل فردی

شماره	زیرعوامل‌ها	میانگین رتبه	$\chi^2$	df	P value
۴	افراد با وجدان، متعهد به کار، با گذشت، آرمان‌گرا و با انتظارات شغلی بالا بیشتر از بقیه دچار خستگی روحی و روانی هستند	۴٫۷۷	۳۲۲٫۴۹	۶	۰٫۰۰۱
۳	به وجود آمدن مشکلات فکری و خانوادگی بیشتر برای افراد معجزه نسبت به افراد متأهل در سازمان	۴٫۳۹			
۵	افرادی که کار خود را بی‌عیب و نقص انجام می‌دهند و به فکر ترقی در سازمان هستند، بیشتر از بقیه در معرض آسیب‌های روانی و روحی قرار دارند	۴٫۳۳			
۲	همکاران مرد بیشتر از زنان به فکر تغییر شغل و ترک سازمان هستند	۴٫۰۴			
۱	کارکنان این سازمان با افزایش سن و سابقه کار و سطح تحصیلات بیشتر دچار مشکلات جسمی و خستگی روحی می‌شوند	۳٫۹۲			
۷	افراد در این سازمان فکر می‌کنند سرنوشت کاری آنها را دیگران کنترل می‌کنند	۲٫۶۳			

بر اساس جدول ۷، اختلاف معناداری بین میانگین رتبه‌های زیرعوامل‌های عامل فردی وجود دارد. از بین مؤلفه‌های عامل فردی، «افراد با وجدان، متعهد به کار، با گذشت، آرمان‌گرا و با انتظارات شغلی بالا بیشتر از بقیه دچار خستگی روحی و روانی هستند» بیشترین و مؤلفه «افراد در این سازمان فکر می‌کنند سرنوشت کاری آنها را دیگران کنترل می‌کنند» کمترین امتیاز را به‌عنوان زیرعامل اثرگذار فردی دریافت کرد. رتبه‌بندی زیرعوامل‌های اقتصادی به شرح ذیل است.

جدول ۸. نتایج آزمون فریدمن در خصوص اولویت‌بندی زیرعامل‌های عامل اقتصادی

شماره	زیرعامل‌ها	میانگین رتبه	$\chi^2$	df	P value
۱۰	نبود مزایای شغلی و امکانات رفاهی مناسب	۳٫۲۱	۸۸٫۰۲	۴	۰٫۰۰۱
۱۱	تخصیص نیاقتن بودجه کافی به کتابخانه‌ها و وابسته بودن تأمین بسیاری از هزینه‌های کتابخانه به اعتبارات انجمن‌ها و نیم درصد شهرداری	۳٫۱۵			
۹	پایین بودن حقوق و عدم تناسب آن با حجم کاری، ساعات کاری، سطح تحصیلات، سابقه کار، سمت، هزینه‌های زندگی و رشته تحصیلی	۳٫۱۴			
۳۷	وابسته بودن میزان دریافتی از نیم درصد شهرداری‌ها به درآمد شهرداری هر شهر و عدم همکاری شهرداری‌ها در ارائه این مبلغ	۲٫۸۳			
۳۶	پایین بودن سطح درآمد خانواده و بالا بودن هزینه‌های زندگی	۲٫۶۷			

بر اساس جدول ۸ اختلاف معناداری بین میانگین رتبه‌های زیرعامل‌های ۵ گانه عامل اقتصادی وجود دارد. از بین مؤلفه‌های عامل اقتصادی، مؤلفه «نبود مزایای شغلی و امکانات رفاهی مناسب» بیشترین و مؤلفه «پایین بودن سطح درآمد خانواده و بالا بودن هزینه‌های زندگی» کمترین زیرعامل‌های اثرگذار در میان عوامل اقتصادی فرسودگی شغلی بودند. مؤلفه‌های عامل فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی در ذیل آمده است:

جدول ۹. نتایج آزمون فریدمن در خصوص اولویت‌بندی زیرعامل‌های از عامل فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی

شماره	زیرعامل‌ها	میانگین رتبه	$\chi^2$	df	P value
۳۳	پایین بودن و ناشناخته ماندن جایگاه و منزلت رشته کتابداری	۳٫۸۳	۶۹۹٫۹۲	۴	۰٫۰۰۱
۳۴	اطلاع‌رسانی ناکافی در مورد رشته کتابداری و کتابخانه‌ها در رسانه‌های عمومی مانند رادیو و تلویزیون	۳٫۷۹			
۳۵	پایین بودن سطح فرهنگ و زندگی مردمی که کتابخانه در آن منطقه قرار دارد	۳٫۰۱			
۱۶	مراجعه اقبال عادی جامعه به کتابخانه و عدم استفاده از امکانات تخصصی کتابخانه و مهارت‌های کتابدار و تصور آنان از وی به‌عنوان افرادی که تحصیلات و تخصص ندارد	۲٫۶۷			
۳۲	وجود مشکلات خانوادگی (مانند نارضایتی از ازدواج، طلاق و حمایت نشدن از طرف خانواده و دوستان)	۱٫۷۱			



## تحقیقات اطلاع‌رسانی و

## کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

بر اساس جدول ۹، اختلاف معناداری بین میانگین رتبه‌های زیرعامل‌های ۵ گانه عامل فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی وجود دارد. از بین مؤلفه‌های عامل فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی، مؤلفه «پایین بودن و ناشناخته ماندن جایگاه و منزلت رشته کتابداری» بیشترین و مؤلفه «وجود مشکلات خانوادگی (مانند نارضایتی از ازدواج، طلاق و حمایت نشدن از طرف خانواده و دوستان)» کمترین تأثیر را در فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور دارد. رتبه‌بندی مؤلفه‌های عامل مدیریتی و ارتباطی به شرح ذیل است:

جدول ۱۰. نتایج آزمون فریدمن در خصوص اولویت‌بندی زیرعامل‌های عامل مدیریتی و ارتباطی

شماره	زیرعامل‌ها	میانگین رتبه	$\chi^2$	df	P value
۱۴	عملکرد نامناسب مسئولان و مدیران کل نهاد	۳,۰۵	۲۵۸,۲۷	۳	۰,۰۰۱
۱۲	مدیریت نامناسب مسئولان شهرستان	۲,۶۶			
۱۵	نبود روابط دوستانه و مشارکتی با همکاران، مسئول کتابخانه و رؤسای استانی و مافوق آنها و حمایت نشدن از سوی آنان	۲,۳۹			
۱۳	متخصص نبودن مسئول کتابخانه و استفاده نادرست از بودجه‌ها و نداشتن استقلال کاری	۱,۸۹			

بر اساس جدول ۱۰، اختلاف معناداری بین میانگین رتبه‌های زیرعامل‌های عامل مدیریتی و ارتباطی وجود دارد. از بین مؤلفه‌های عامل مدیریتی و ارتباطی، مؤلفه «عملکرد نامناسب مسئولان و مدیران کل نهاد» بیشترین و مؤلفه «متخصص نبودن مسئول کتابخانه و استفاده نادرست از بودجه‌ها و نداشتن استقلال کاری» کمترین تأثیر را در فرسودگی شغلی کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی دارد. اولویت‌بندی زیرعامل‌های عامل دولتی به شرح ذیل است:

جدول ۱۱. نتایج آزمون فریدمن در خصوص اولویت‌بندی زیرعامل‌های عامل دولتی

شماره	زیرعامل‌ها	میانگین رتبه	$\chi^2$	df	P value
۴۰	اهمیت قائل نشدن دولت به کتابخانه‌های عمومی به عنوان مراکز فرهنگی مهم در جامعه	۲,۲۷	۹۸,۵	۲	۰,۰۰۱
۳۸	وابسته نبودن نهاد کتابخانه‌های عمومی به یک سازمان و ارگان دولتی و نداشتن بودجه مستقل	۲,۰۱			
۳۹	تأثیر پذیرفتن شرایط نهاد از جو حاکم بر دولت و تغییر شرایط آن با تغییر مدیریت مانند عوض شدن رئیس جمهور	۱,۷۲			

بر اساس جدول ۱۱، اختلاف معناداری بین میانگین رتبه‌های زیرعامل‌های عامل دولتی وجود دارد. از بین مؤلفه‌های عامل دولتی، مؤلفه «اهمیت قائل نشدن دولت به کتابخانه‌های عمومی به عنوان مراکز فرهنگی مهم در جامعه» بیشترین و مؤلفه «تأثیر پذیرفتن شرایط نهاد از جو حاکم بر دولت و تغییر شرایط آن با تغییر مدیریت مانند عوض شدن رئیس جمهور» کمترین تأثیر را در فرسودگی شغلی کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور داشت. در نهایت، اولویت‌بندی عوامل اصلی پژوهش به شرح ذیل است:

جدول ۱۲. نتایج آزمون فریدمن در خصوص اولویت‌بندی عوامل اصلی فرسودگی شغلی

شماره	عامل‌ها	میانگین و انحراف معیار	میانگین رتبه	n	$\chi^2$	df	P value
۱	اقتصادی	۴,۵۵±۰,۵۷	۵,۲۷	۴۰۰	۶۳۷,۳۶۸	۵	۰,۰۰۱
۲	دولتی	۳,۹۸±۰,۸۲	۳,۹۴				
۳	سازمانی - شغلی	۳,۹±۰,۷۱	۳,۶۱				
۴	فردی	۳,۶۴±۰,۸۸	۲,۹۶				
۵	فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی	۳,۶۱±۰,۷۶	۲,۸۶				
۶	مدیریتی و ارتباطی	۳,۳±۱,۰۴	۲,۳۶				

بر اساس جدول ۱۲، اختلاف معناداری بین میانگین رتبه‌های عوامل اصلی فرسودگی شغلی وجود دارد. عامل «اقتصادی» بیشترین تأثیر و عامل «مدیریتی و ارتباطی» کمترین تأثیر را در فرسودگی شغلی کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور داشت.

### نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر شش عامل به نام‌های سازمانی - شغلی، فردی، اقتصادی، فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی، مدیریتی و ارتباطی، و دولتی، به‌عنوان عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شناسایی و استخراج شدند. عامل سازمانی - شغلی شامل مؤلفه‌های وضعیت نامناسب امور استخدامی و اداری مانند استخدام نیروی غیر کتابدار، خط‌مشی‌ها و سیاست‌های نامناسب مانند تأمین منابع به‌صورت متمرکز و توجه به کمیّت اعضا به جای کیفیت آن، نبود وظایف و اهداف، نبود ارتقاء و شکوفایی، مشکلات مربوط به نقش فرد مانند

## تحقیقات اطلاع‌رسانی و

## کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

گرانباری، ابهام و تعارض نقش، شرایط فیزیکی و محیطی شغلی نامناسب، نبود امنیت شغلی و نهایتاً ماهیت و نوع شغل است. یافته‌های عامل سازمانی - شغلی در مؤلفه خط‌مشی و سیاست‌های نامناسب با پژوهش شعاری (۱۳۷۳)، در مؤلفه نبود ارتقاء و شکوفایی با پژوهش‌های بیگلو، غفاری و مصیب‌زاده (۱۳۹۳)، خسروی (۱۳۸۳)، عرب و همکاران (۱۳۹۰) و رشیدی و همکاران (۱۳۹۱)، در مؤلفه نقش فرد با پژوهش‌های جردن<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، داس‌گوپتا<sup>۲</sup> (۲۰۱۲)، بویی و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۱)، افلک<sup>۴</sup> (۱۹۹۶) و امیری، میرهاشمی و پارسامعین (۱۳۹۰) در مؤلفه شرایط شغلی و فیزیکی نامناسب با پژوهش‌های اصنافی و پاکدامن نائینی (۱۳۸۶)، صیامیان و همکاران (۲۰۰۶)، فلچر و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۲)، جردن (۲۰۱۴) صابری، مروجی و صدف (۱۳۸۷)، قائدی و همکاران (۱۳۹۴)، شعاری (۱۳۷۳)، پروین (۱۳۸۴)، محمودی و همکاران (۱۳۸۵) و عزیزنژاد و حسینی (۱۳۸۵)، در مؤلفه نبود امنیت شغلی با پژوهش‌های سیفی (۱۳۸۹)، بیگلو، غفاری و مصیب‌زاده (۱۳۹۳)، خسروی (۱۳۸۳)، عزیزنژاد و حسینی (۱۳۸۵)، وردی‌نژاد و حسن‌زادی (۱۳۸۵) و اصنافی و پاکدامن نائینی (۱۳۸۶) سازگار است.

عامل فردی شامل مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی و ویژگی‌های شخصیتی و نگرشی است. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شامل مؤلفه‌های سن، جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات و سابقه کار است. در پژوهش حاضر مردان نسبت به زنان بیشتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند و بیشتر به فکر تغییر شغل و ترک سازمان هستند. این امر می‌تواند به دلیل حقوق پایین و ماهیت رشته باشد. یافته مؤلفه جنسیت با یافته‌های پژوهش‌های هادی‌پور (۱۳۹۰)، صیامیان و همکاران (۲۰۰۶) و میلر<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) که در آنها تفاوت معناداری بین جنسیت و فرسودگی شغلی یافت نگردید، ناسازگار است و با یافته‌های پژوهش‌های آذرگون (۱۳۹۰)، حسن‌زاده (۱۳۸۸)، محمودی و همکاران (۱۳۸۵)، قدیمی‌مقدم و حسینی طباطبایی (۱۳۸۹) و خدابخش و منصوری (۱۳۹۱) سازگار است. از نظر وضعیت تأهل نیز به نظر می‌رسد که مجردها در مقایسه با افراد متأهل بیشتر مستعد فرسودگی شغلی هستند. یافته‌های پژوهش حاضر از نظر سن و سابقه کار با یافته‌های پژوهش‌های مصطفوی و قاسمی‌نژاد (۱۳۹۱) و حسن‌زاده (۱۳۸۸) سازگار و با یافته‌های هادی‌پور (۱۳۹۰)، توجیا<sup>۷</sup> (۲۰۰۴) و میلر (۲۰۰۳) ناسازگار است. از نظر تحصیلات نیز

1. Jordan  
4. Affleck

2. Dasgupta  
5. Fletch et al

3. Bui et al  
6. Miller

7. Togia

با پژوهش‌های حسن‌زاده (۱۳۸۸)، قدیمی‌مقدم و حسینی طباطبایی (۱۳۸۹) سازگار است. ویژگی‌های شخصیتی و نگرشی شامل آرمان‌گرایی، تعهد بیش از اندازه، گذشت و فداکاری، جزو تیپ شخصیتی «الف» بودن (پرکار، مبارزه‌جو، رقابت‌پیشه، بی‌حوصله و پرخاشگر)، در پی معناگشتن در کار و انتظارات فرد (پیشرفت و سازمانی) می‌باشد. در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور افراد آرمان‌گرا، متعهد به کار، با گذشت و فداکار و دارای انتظارات بالا بیشتر از افراد فرسودگی شغلی شده‌اند. از جنبه تیپ شخصیتی نیز افراد با تیپ شخصیتی «الف» بیشتر از افراد با تیپ شخصیتی «ب» (آسان‌گیر، کمتر جاه‌طلب و بی‌حوصله، منظم، محتاط) دچار فرسودگی شغلی شده‌اند. قربان‌شیرود و همکاران (۱۳۸۵) نیز در پژوهش خود بین تیپ شخصیتی الف و فرسودگی شغلی ارتباط معناداری به‌دست آوردند.

عامل اقتصادی شامل مؤلفه‌های حقوق و دستمزد پایین، نبود مزایای شغلی و امکانات رفاهی، تأمین بودجه و اعتبارات و پایین بودن درآمد خانوادگی است. مؤلفه‌های عامل اقتصادی با پژوهش‌های بیگلو، غفاری و مصیب‌زاده (۱۳۹۳)، جردن (۲۰۱۴)، روحی و همکاران (۱۳۸۶)، عزیزنژاد و حسینی (۱۳۸۵)، رشیدی و همکاران (۱۳۹۱)، انیسی و همکاران (۱۳۸۸) و وردی‌نژاد و حسن‌زادی (۱۳۸۵) سازگار است.

عامل فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی شامل مؤلفه‌های جایگاه اجتماعی پایین رشته، اطلاع‌رسانی ناکافی در مورد رشته، پایین بودن سطح فرهنگ مردم، نوع مراجعان و مشکلات خانوادگی است. به احتمال زیاد می‌توان دلایل پایین بودن جایگاه رشته در جامعه را به عواملی مانند وضعیت فرهنگی جامعه و ماهیت رشته نسبت داد. بیگلو، غفاری و مصیب‌زاده (۱۳۹۳) و اصنافی و پاکدامن نائینی (۱۳۸۶) نیز در پژوهش‌های خود پایین بودن جایگاه اجتماعی کتابداران را در ایجاد فرسودگی شغلی آنها مؤثر دانستند. وجود مشکلات خانوادگی از قبیل نارضایتی از ازدواج، طلاق، حمایت نشدن از طرف خانواده و همسر و ... نیز در بروز فرسودگی شغلی نقش دارد زیرا وجود مشکلات خانوادگی انرژی فرد را تحلیل می‌برد و از توانایی او برای ایفای نقش‌های کاری می‌کاهد. در یافته‌های پژوهش‌های بلنج و آلوچا<sup>۱</sup> (۲۰۱۲)، همبرادوس - مندیت و کوسانو - ریواس<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) و صاحب‌الزمانی، صفوی و فراهانی (۱۳۸۸) نیز عامل حمایت نشدن از طرف خانواده در فرسودگی شغلی مؤثر دانسته شده است.

1. Blanch and Aluja

2. Hombrados-Mendieat and Cosano-Rivas

## تحقیقات اطلاع‌رسانی و

## کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مؤلفه‌های عامل مدیریتی به عملکرد نامناسب مسئولان و مدیران کل نهاد اشاره داشت مانند نداشتن دیدگاه تخصصی به رشته کتابداری، محول کردن امورات کتابخانه‌ها به ادارات کل استان‌ها و عدم رسیدگی و نظارت به آنها و مشکلات کتابخانه‌ها، انجام بازدیدهای کتابخانه‌ای توسط کارشناسان غیرمتخصص، عملکرد نامناسب مدیران شهرستان‌ها مانند بی‌توجهی مسئول کتابخانه نسبت به سطح کیفیت کار و کمیت کار و نحوه انجام کار توسط کتابداران و روابط بین‌فردی در سازمان. یافته‌های عامل مدیریتی با یافته‌های پژوهش‌های بیگلو، غفاری و مصیب‌زاده (۱۳۹۳) (عدم حمایت از افکار و ایده‌های نو، تضاد با مسئولان و همکاران)، پروین (۱۳۸۴) (عدم سرکشی و نظارت مسئولان به امور کتابخانه)، خسروی (۱۳۸۳) (عدم حمایت سرپرستان، نبود معیارهای صحیح تشویق)، جردن (۲۰۱۴) (وجود مشکلات با همکاران، مشکلات مربوط به مدیریت)، صیامیان و همکاران (۲۰۰۶) (نداشتن فرصت برای پیشنهاد و شکایت، نبود همبستگی بین وظایف تخصیص داده شده و مهارت کارکنان)، بلنج و آلوچا (۲۰۱۲)، محمدی فخار و همکاران (۱۳۹۱)، عرب و همکاران (۱۳۹۰)، عزیزنژاد و حسینی (۱۳۸۵)، صاحب‌الزمانی، صفوی و فراهانی (۱۳۸۸)، شهنازدوست و همکاران (۱۳۹۰) (عدم حمایت سرپرست)، طبرسا و همکاران (۱۳۸۸)، انیسی و همکاران (۱۳۸۸)، وردی‌نژاد و حسن‌زادی (۱۳۸۵) (سبک رهبری) سازگار است.

عامل دولتی شامل مؤلفه‌های وابسته نبودن نهاد کتابخانه‌های عمومی به یک سازمان دولتی، اهمیت قائل نشدن دولت به کتابخانه‌ها و تأثیرپذیری نهاد از شرایط دولت است. عوامل شش‌گانه مؤثر بر فرسودگی شغلی بر اساس اولویت عبارتند از: ۱. اقتصادی (۵،۳۷) ۲. دولتی (۳،۹۴) ۳. عامل سازمانی - شغلی (۳،۶۱) ۴. عامل فردی (۲،۹۶) ۵. عامل فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی (۲،۸۶) و ۶. عامل مدیریتی و ارتباطی (۲،۳۶). با توجه به این اولویت‌بندی می‌توان پی برد که در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور عامل اقتصادی بیشترین تأثیر را در فرسودگی شغلی کتابداران دارد و عامل مدیریتی و ارتباطی کمترین تأثیر را دارد. با توجه به سلسله‌مراتب نیازهای مازلو، کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی ابتدا به دنبال تأمین نیازهای زیستی (غذا و سرپناه و...) هستند که این نیاز آنها از طریق پرداخت حقوق مناسب تأمین می‌شود. بعد از تأمین نیازهای زیستی و سپس امنیت (شغلی) هستند به‌طوری که بتوانند با

حقوق مستمر و ایمنی روانی به کار خود ادامه دهد. این مورد نیز از داشتن یک پشتوانه قوی (دولت) تأمین می‌شود. نیاز به قرار گرفتن در یک جایگاه اجتماعی مناسب و ارتقاء و روابط مناسب، در مراحل بعدی اهمیت قرار می‌گیرد. بنابراین، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور باید ابتدا به نیازهای اقتصادی و وابستگی خود به یک سازمان دولتی توجه نمایند و در مراحل بعد عوامل سازمانی - شغلی، فردی، فرهنگی - اجتماعی - خانوادگی و مدیریتی و ارتباطی را مورد توجه و بررسی قرار دهند تا بتوانند فرسودگی شغلی کتابداران را کاهش دهد.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج، پیشنهادهای زیر برای بهبود وضعیت فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود:

۱. استخدام نیرو از رشته کتابداری برای ارتقاء جایگاه حرفه‌ای رشته و کتابداران و کاهش هزینه‌های آموزش نیروهای غیر کتابدار و فراهم آوردن فرصت استخدام را برای بسیاری از فارغ‌التحصیلان این رشته؛
۲. در اختیار گذاشتن میزانی از اختیار و بودجه به خود کتابخانه‌ها برای تهیه منابع مورد نیاز هر کتابخانه؛
۳. همکاری با مسئولان سایر سازمان‌های فرهنگی برای فرهنگ‌سازی گسترده در زمینه ترویج مطالعه و افزایش اعضای واقعی کتابخانه‌های عمومی؛
۴. ارتقاء کتابداران متناسب با سطح تحصیلات، سن، سابقه کار، مهارت‌ها و سوابق علمی - پژوهشی برای پویا و فعال نمودن کارکنان و انگیزه‌های پیشرفت آنها؛
۵. تدوین شرح وظایف و جلوگیری از سردرگمی و مواجه شدن با حجم عظیم کارها؛
۶. متناسب نمودن ساعات کار با میزان حقوق دریافتی، پرداخت حق دوره کار (شیفت)، استخدام نیروی انسانی مورد نیاز، و تسهیل رویه‌های مرخصی‌های استحقاقی و استعلاجی و بدون حقوق؛
۷. فراهم نمودن تجهیزات و امکانات فیزیکی کافی و استاندارد برای کتابخانه‌ها و یا اقدام به تدوین استاندارد در صورت نبود؛

## تحقیقات اطلاع‌رسانی و

## کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

۸. درگیر نکردن مسئولان کتابخانه‌ها در پیگیری تأمین اعتبار از شهرداری‌ها به دلیل فشار روحی و روانی فراوان آن و تشکیل یک تیم در هر استان با وظیفه مشخص پیگیری تأمین اعتبار.

## منابع

- اصنافی، امیررضا و پاکدامن نائینی، مریم (۱۳۸۶). فرسودگی شغلی در کتابداران جامعه پزشکی. (پوستر). دومین همایش کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. تهران، ۲۱ و ۲۲ آذر، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی.
- امیری، حسن؛ میرهاشمی، مالک و پارسا معین، کورش (۱۳۹۰). ارتباط ویژگی‌های شغلی با تحلیل رفتگی شغلی. تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، ۲ (۷)، ۵۳-۶۹.
- انیسی، جعفر؛ اسکندری، محسن؛ قربانی، زهره و عبدالمحمدی، الهه. (۱۳۸۹). عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی. مجله علوم رفتاری، ۴ (۳)، ۲۴۹-۲۵۳.
- آذربزین، مهدی (۱۳۸۸). بررسی میزان تأثیر ورزش بر کاهش تحلیل رفتگی شغلی مدیران و کارکنان حوزه ستادی وزارت جهاد کشاورزی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- آذرگون، مریم (۱۳۹۰). بررسی میزان انطباق سازمان آستاد و کتابخانه ملی ایران با ابعاد سازمان یادگیرنده از دیدگاه کتابداران و ارتباط آن با فرسودگی شغلی آنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- بیگلو، 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.
- پارسازاده، احمد و شقاقی، مهدی (۱۳۸۸). کتابخانه‌های عمومی و ساخت واقعیت اجتماعی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۵ (۴)، ۶۰-۲۹.
- پروین، ابراهیم (۱۳۸۴). شناسایی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز.
- پورکیانی، مسعود و جلالی جواران، مرتضی (۱۳۸۸). تحلیلی بر تناسب شخصیت (قسمت اول). میثاق مدیران، ۱۴۴، ۶۶-۷۱.
- پورکیانی، مسعود و جلالی جواران، مرتضی (۱۳۸۸). تحلیلی بر تناسب شغل با شخصیت (قسمت دوم و پایانی). میثاق مدیران، ۱۴۵، ۶۵-۶۹.

- پیرساقی، فهیمه؛ فرح‌بخش، کیومرث؛ سلیمانی، سمیه و حاجی‌حسینی، مهرداد (۱۳۹۱). تعیین سهم تعارض زناشویی، خودمتمایزسازی، استرس شغلی و منبع کنترل در پیش‌بینی فرسودگی شغلی. *فصلنامه روانشناسی صنعتی/سازمانی*، ۳ (۱۰)، ۹-۲۴.
- حاجی‌عرازی، فرهاد (۱۳۸۶). *عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی معلمان مدارس ابتدایی شهرستان ترکمن*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- حسن‌زاده، پریسا (۱۳۸۸). *بررسی فرسودگی شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابداران استان مازندران)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران.
- خدابخش، محمدرضا و منصوری، پروین (۱۳۹۱). بررسی رابطه ناگویی خلقی و متغیرهای دموگرافیک با فرسودگی شغلی در پرستاران. *مجله پزشکی هرمزگان*، ۱۶ (۲)، ۱۵۱-۱۶۱.
- خسروی، مریم (۱۳۸۳). *تنش در کتابخانه. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۵ (۴)، ۴۸-۵۹.
- دهبزرگی، غلامرضا و حدائق، رفیعه (۱۳۸۵). *گرداب پنهان فرسودگی شغلی؛ عوامل، پیشگیری، درمان*. شیراز: نوید شیراز.
- رستگارخالد، امیر (۱۳۸۵). *زنان شاغل و بررسی تأثیر منابع کنترل فشار بر ترکیب نقش‌های شغلی - خانوادگی آنان. بانوان شیعه*، ۳ (۸)، ۷-۳۵.
- رشیدی، محمدمهدی و همکاران (۱۳۹۱). *بررسی میزان فرسودگی شغلی منابع انسانی و عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر آن (مطالعه موردی: شرکت ملی حفاری ایران). مدیریت و منابع انسانی صنعت نفت*، ۳ (۱۱)، ۵۵-۸۳.
- رضائیان، علی (۱۳۸۰). *مدیریت رفتار سازمانی*. تهران: سمت.
- روحی، قنبر؛ رحمانی انارکی، حسین؛ نصیری، حسین؛ بالو، زهرا و محمودی، غلامرضا (۱۳۸۶). *فرسودگی شغلی و رابطه آن با نگرش پرستاران در خصوص حقوق و مزایای کارکنان پرستاری شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی گلستان طی سال ۱۳۸۴. مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان*، ۴ (۱)، ۱-۸.
- روغنی‌زاد، نسرين؛ وطن‌پور، مهدی؛ صدیق‌اورعی، سیده نازیلا؛ شریفی، ونداد و عباسی، مهدی (۱۳۹۲). *بررسی شیوع سندرم فرسودگی شغلی (Burn Out) و عوامل مرتبط با آن در دندان‌پزشکان عضو هیئت علمی دانشکده دندانپزشکی دانشگاه آزاد اسلامی تهران در سال ۱۳۸۷. مجله دندانپزشکی جامعه اسلامی دندانپزشکان*، ۲۵ (۱)، ۴۵-۵۲.



## تحقیقات اطلاع‌رسانی و

## کتابخانه‌های عمومی

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

شعاری، لیدا (۱۳۷۳). بررسی و رتبه‌بندی عوامل تنش‌زای شغلی در کتابداران در دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، تهران.

شهناز دوست، معصومه؛ مقصودی، شاهرخ؛ تبری، رسول؛ کاظم‌نژاد لیلی، احسان (۱۳۹۰). ارتباط فرسودگی و حمایت شغلی پرستاران. *مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان*، ۲۰ (۸)، ۴۹-۵۹.

صابری، حمیدرضا؛ مروجی، علیرضا و صدف، مرضیه (۱۳۸۷). ارزیابی فرسودگی شغلی مدیران و عوامل مؤثر بر آن در صنایع شهرستان کاشان. *سلامت کار ایران*، ۵ (۳ و ۴)، ۶۱-۶۶.

صاحب‌الزمانی، محمد؛ صفوی، محبوبه و فراهانی، حجت‌ا.. (۱۳۸۸). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با حمایت‌های اجتماعی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های روانپزشکی شهر تهران. *مجله علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی*، ۹ (۳)، ۲۰۶-۲۱۱.

صلاحیان، افشین؛ متینی‌صدر، محمدرضا؛ نوری، محمدرضا و ملک‌پور، ندا (۱۳۹۳). فرسودگی شغلی و عوامل پیش‌بین آن. *طب کار*، ۶ (۴)، ۲۹-۱۹.

طبرسا، غلامعلی؛ یزدانی زیارت، محمد؛ رئیسی، حامد و طاهری، اسدالله (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل‌رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی. *مشاوره شغلی و سازمانی*، ۳ (۹)، ۸۸-۱۰۳.

عرب، محمد؛ رحیمی، عباس؛ والی، لایلا؛ روانگرد، رامین؛ اکبری ساری، علی (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین شاخص‌های محیط کاری پرستاران و ابعاد فرسودگی شغلی آنان در بیمارستان‌های عمومی - آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران. *سلامت کار ایران*، ۹ (۳)، ۵-۳۹.

عزیزنژاد، پروین و حسینی، سیدجواد (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی و علل آن در پرستاران بالینی در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بابل. *مجله دانشگاه علوم پزشکی بابل*، ۸ (۲)، ۶۹-۹۳. علمی، طاهره (۱۳۸۴). *اداره کتابخانه*. تهران: سمت.

عمادزاده، مصطفی و هاشمیان، مسعود (۱۳۷۳). نقش نیروی کار تحصیلکرده در تولید و بهره‌وری. *دانش مدیریت*، ۲۴، ۳۶-۲۸.

قائدی، غلامحسین؛ محمدی‌پور ریک، نعمت و قاسمی، سید محمدحسین (۱۳۹۴). مقایسه تأثیر نوبت کاری گردشی و ثابت بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهرستان رشت. *دو ماهنامه علمی-پژوهشی دانشگاه شاهد*، ۲۰ (۱۱۸)، ۲۵-۳۷.

قدیمی‌مقدم، محمد؛ حسینی طباطبایی، فوزیه (۱۳۸۵). شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع تحصیلی و موقعیت جغرافیایی. *پژوهش‌های روانشناختی*، ۹ (۲ و ۱)، ۵۶-۷۳.

قربان شیروودی، شهره؛ شفیغ آبادی، عبدا.. و نورانی، رحمتا.. (۱۳۸۵). رابطه بین تیپ شخصیتی، مکان کنترل و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و تعیین اثربخشی آموزش مهارت‌های مصون‌سازی در مقابل استرس بر کاهش آن در کارکنان ایران خودرو. *دانش و پژوهش در روانشناسی*، ۸ (۲۷ و ۲۸)، ۱۲۵-۱۴۸.

محمدی فخار، فهیمه؛ رفیعی، فروغ؛ حشمت، رضوان و حقانی، حمید (۱۳۹۱). ارتباط حمایت اجتماعی سوپروایزر و فرسودگی شغلی در پرستاران. *نشریه مرکزی تحقیقات مراقبت‌های پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران (نشریه پرستاری ایران)*، ۲۵ (۷۹)، ۶۳-۷۱.

محمودی، غلامرضا؛ روحی، قنبر؛ موجرلو، محمد؛ شیخ، حورالنسا و رحمانی انارکی، حسین (۱۳۸۵). رابطه فرسودگی شغلی پرستاران با شرایط فیزیکی و امکانات تخصصی محیط کار. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی گرگان*، ۸ (۲). ۴۰-۴۶.

مصطفوی، اسماعیل و قاسمی‌نژاد، محمدعلی (۱۳۹۱). میزان فرسودگی شغلی و رابطه آن با سن و سابقه کار کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹ (۶)، ۹۴۲-۹۴۹.

میردریکوندی، رحیم (۱۳۷۹). شغل، رضایت شغلی و روش‌های ارزیابی آن. *معرفت*، ۳۳، ۶-۳۸.

وردی‌نژاد، فریدون و حسن‌زادی، زهرا (۱۳۸۵). بررسی ارتباط بین عوامل سازمانی با میزان تحلیل‌رفتگی شغلی کارکنان، مطالعه موردی: سازمان بنادر و کشتیرانی بندر انزلی. *پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی*، ۶ (۲۳)، ۱۵۰-۱۲۹.

هادی‌پور، مریم (۱۳۹۰). *بررسی رابطه بین رهبری مدیران با سکون‌زدگی و تحلیل رفتگی شغلی کتابداران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.

هزاوه‌یی، محمد مهدی و صمدی، علی (۱۳۸۴). بررسی عوامل مؤثر بر انگیزه خدمتی کارکنان اجرایی استان تهران. *اصول بهداشت روانی*، ۷ (۲۱)، ۱۶-۲۶.

## References

- Affleck, M. (1996). Burnout among Bibliographical Instruction Librarians. *Library & Information Science Research*, 18 (2), 16-183.
- Blanch, A. & Aluja, A. (2012). Social Support (Family and Supervisor), Work-Family Conflict, and Burnout: Sex Differences. *Human Relations*, 7 (65), 811-833.
- Bui, J.; Hodge, A.; Shackelford, A. & Acsell, J. (2011). Factors Contributing to Burnout among Perfusionists in the United States. *Perfusion*, 26 (6). 461-466.
- Cedoline, A. J. (1982). *Job Burnout in Public Education: Symptoms, Causes, and Survival Skills*. New York: Teachers College Press.
- Cherniss, C. (1992). Long-Term Consequences of Burnout: An Exploratory Study. *Organizational behavior*, 13 (1), 1-11.

- Christian, L. A. (2015). A Passion Deficit: Occupation Burnout and the New Librarian: A Recommendation Report. *The Southeastern Librarian*, 62 (4), 2-11.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A Review and Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18 (4), 621-656.
- Corey, M. S. & Corey, G. (1998). *Becoming a Helper Pacific Grove*. California: Brooks/Cole publishing Company.
- Dasgupta, P. (2012). Effect of Role Ambiguity, Conflict and Overload in Private Hospital's Nurses Burnout and Mediation through Self Efficacy. *Journal of Health Management*, 4 (4), 513-534.
- Dick, M. (1992). Burnout in Doctorally Prepared Nurse Faculty. *Journal of education*, 3 (8), 341-346.
- Dorman, J. (2003). Testing a Model for Teacher Burnout. *Australian Journal of Educational & Developmental Psychology*, 3, 33-47.
- Farber, B. A. & Heifetz, L. Y. (1982). The Satisfactions and Stresses of Psychotherapeutic Work. *Professional Psychology*, 12 (5), 621-630.
- Farber, B. A. (1983). *Stress and Burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon press.
- Fletcher, A. et al (2012). Factors Correlating with Burnout in Practicing Otolaryngologist. *Otolaryngology-Head and Neck Surgery*, 146 (2), 234-239.
- Harwell, Kevin (2013). Burnout and Job Engagement among Business Librarians. *Library leadership & management*, 27 (1), 1-19.
- Hombados-Mendieta, I.; Cosano-Rivas, F. (2011). Burnout, Workplace Support, Job Satisfaction and Life Equation Model. *International Social Work*, 56 (2), 220-246.
- Jordan, M. W. (2014). All Stresses Out, but Does Anyone Notice? Stressors Affecting Public Libraries. *Journal of Library Administration*, 54 (4), 291-307.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2 (2), 99-113.
- Maslach, C.; Schaufeli, Wilmar B. & Leite, Michael P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397-420
- McCormack, N. (2014). Managers, Stress, and the Prevention of Burnout in the Library Workplace. *Advances in Librarianship*, 38 (3-4), 155-175.
- Miller, A. R. (2003). *An 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, Graduate College of Marshall University, Huntington, West Virginia.
- Pines, A. M. & Keinan, G. (2005). Stress and Burnout: The Significant Difference. *Personality and Individual Differences*, 39 (3), 625-635.
- Pines, M. (1996). *Couple Burnout Causes and Cures*. New York: Rutledge.
- Rathbun-Grubb, S. & Marshall, J. G. (2009). Public Librarianship as a Career: Challenges and Prospects. *Library trends*, 58 (2), 263-275.

- Scott, C. R. (2001). *Communication, Social Support and Burnout: A Brief Literature Review*. Retrieved February 1, 2017, from: <https://www.ischool.utexas.edu/~ssoy/pubs/micro-communication/2micro.htm>
- 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.; Vahedi, M.; Abbsai Rad, A. M. & Cherati, J. Y. (2006). Stress and Burnout in Libraries and Information Centers. In C. Khoo, D. Singh & A. S. Chaudhry (Eds). *Proceedings of the Asia Pacific conference on library & information education & Practice*, 2006, Singapore, 3-6 April 2006 (pp. 263-268). Singapore: School of Communication & Information, Nanyang Technological University.
- Togia, A. (2005). Measurement of Burnout and the Influence of Background Characteristics in Greek Academic Librarian. *Library management*, 26 (3), 130-138.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

آذرگون، مریم (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۴)، ۶۰۳-۶۳۰.

## Job Burnout of Public librarians in Iran: A Survey on Effective Factors

Maryam Azargoon

PHD. Student of KIS, University of Isfahan, Iran

maryam.azargoon2020@gmail.com

Received: 28<sup>th</sup> January 2015; Accepted: 9<sup>th</sup> January 2016

### Abstract

**Purpose:** This research aims at the identification of factors affecting Iranian public librarians' burnout in Iran. Public librarians working in Iran Public Libraries Foundation as a national foundation for public libraries administration are on the target of this study.

**Methodology:** We used mixed method strategy with exploratory orientation. In first phase, I used qualitative approach and interviewed with 20 experts to extract underpinning factors that affect job burnout. On the basis of extracted elements, I constructed a questionnaire for survey truthfulness of elements and degree and level of their importance and interrelations among them. Validity of questions approved with a few number of related university professors. With simple random sampling, I chose 400 public librarians to fill the questionnaire. After data collection phase, reliability of the questionnaire estimated (0.93). For categorization of collected data, I used factor analysis method by means of SPSS with 25 Varimax rotations and after categorization, priority setting and labeling, I recommended a conceptual model.

**Findings:** findings showed that six factors affected job burnout of Iranian public librarians: 1. Economic factors 2. Governmental factors 3. Corporate-occupational factors 4. Personal factors 5. Socio-cultural-family factors and 6. Management and communication factors.

**Originality/Value:** In this research I tried to take a comprehensive approach to extract factors affecting burnout via a mix method with two phases. Economical factors and its detailed sub factors (job payments and peripheral welfare condition, conditioned library budget, work time difficulty) are the most important variables in job burnout.

**Keywords:** Job Burnout, Public Libraries, Iran Public Libraries Foundation, Public Librarians.

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; ISSN:1027-7838; Indexed in ISC, SID & MagIran Vol. 22, No.4, Successive No.87 winter 2017