

# بررسی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان\*

حسن اشرفی ریزی<sup>۱</sup>، زهرا کاظم‌پور<sup>۲</sup>

## چکیده

**مقدمه:** امروزه، استرس یکی از مشکلات انسان‌ها، به ویژه در کشورهای در حال رشد و پیشرفته است. از این رو شناخت عوامل به وجود آورنده‌ی این مشکل و ارایه‌ی نتایج راه حل‌های مناسب، ذهن افراد زیادی را به خود مشغول کرده است. پژوهش حاضر در سال ۱۳۸۸ با هدف تعیین عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شده است.

**روش بررسی:** روش پژوهش، پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه بود. روایی پرسش‌نامه توسط متخصصان روانشناسی و کتابداری و اطلاع‌رسانی تأیید شد و پایایی آن با استفاده از Cronbach's alpha برابر ۰/۹۱ به دست آمد. جامعه‌ی آماری مورد مطالعه، ۷۷ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۸ بودند. با توجه به این که جامعه‌ی مورد بررسی، چندان بزرگ نبود، بدون انجام نمونه‌گیری، از روش سرشماری استفاده شد. شیوه‌ی گردآوری اطلاعات، مراجعه‌ی حضوری بود. داده‌ها پس از گردآوری، در نرم‌افزار SPSS وارد گردید و سپس از طریق آمار توصیفی و آزمون استنباطی مورد تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان می‌دهد که اثرگذارترین عامل استرس‌زا، عدم حمایت سرپرستان و کمترین تأثیر مربوط به مشخص نبودن گروه مخاطبین می‌باشد. رتبه بندی عوامل استرس‌زا در ابعاد چهارگانه‌ی Lothans نشانگر آن است که بعد ساخت‌های سازمانی، بیشترین میانگین و بعد شرایط فیزیکی سازمان، کمترین میانگین را به خود اختصاص داده است. بین سن، سابقه‌ی کار، میزان تحصیلات و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران، رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد که از نظر کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مهم‌ترین عوامل استرس‌زا به ترتیب عدم حمایت سرپرستان، عدم توجه به ارتقای شغلی، عدم امنیت شغلی، انجام کار فقط به منظور رفع تکلیف و عدم همکاری مدیر کتابخانه می‌باشند، بنابراین مدیران کتابخانه‌ها باید عوامل ایجاد استرس را شناسایی و اقدامات لازم در راستای رفع آن‌ها را انجام دهند.

**واژه‌های کلیدی:** فشار روانی؛ کتابداران؛ کتابخانه‌های دانشگاهی.

## نوع مقاله: تحقیقی

پدیرش مقاله: ۱۹/۲/۱۲

اصلاح نهایی: ۱۸/۱۰/۲۹

دریافت مقاله: ۱۸/۸/۲۳

**ارجاع:** اشرفی ریزی حسن، کاظم‌پور زهرا. بررسی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۰؛ ۸ (۱): ۴۹-۴۱.

## مقدمه

\* این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی شماره‌ی ۰۳/۲۱۸۰۴ می‌باشد که توسط

معاونت پژوهشی دانشگاه پیام نور استان اصفهان حمایت گردیده است.

۱. استادیار، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، مرکز تحقیقات فن‌آوری

اطلاعات در علوم سلامت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

(نویسنده‌ی مسؤول) Email: hassanashrafi@mng.mui.ac.ir

۲. مربی، کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه پیام نور شهرضا، اصفهان، ایران.

امروزه، استرس یکی از مشکلات انسان‌ها، به ویژه در کشورهای در حال رشد و پیشرفته است و شناخت علل و عوامل به وجود آورنده‌ی این مشکل و ارایه‌ی نتایج و راهکارهای مناسب برای پیشگیری و درمان آن، ذهن افراد

اصولی منابع کتابخانه، نداشتن مهارت در زمینه‌ی کاری و عدم وجود خط مشی در کتابخانه را در بالاترین رتبه نشان می‌دهد. مقایسه و رتبه‌بندی استرس در دو گروه زنان و مردان جامعه‌ی مورد پژوهش، هماهنگی در پاسخ‌ها را نشان می‌دهد و نیز سایر یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که بین استرس و سابقه‌ی کار رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین استرس و رشته و مدرک تحصیلی، ارتباط معنی‌داری وجود ندارد (۳).

خسروی در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری شهر تهران» نشان می‌دهد که تعداد زنان کتابدار بیش از مردان است. پنج عامل عدم حمایت سرپرستان، عدم امنیت شغلی، عدم همکاری مدیر کتابخانه، نبود معیارهای صحیح تشویق و روش‌های غیر علمی ارزیابی عملکرد، از نظر کتابداران دارای بالاترین رتبه‌ی استرس می‌باشند. همچنین در رتبه‌بندی این عوامل از دیدگاه مردان و زنان، تفاوت‌هایی مشاهده گردید. بین تحصیلات و سابقه‌ی کار با عوامل استرس‌زا نیز همبستگی مثبت وجود دارد، اما وجود رابطه میان سن و وضعیت استخدامی و این عوامل، تأیید نشد (۲).

صیامیان و همکاران در پژوهشی با عنوان «استرس و فرسودگی شغلی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی» ضمن بررسی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران، نشان می‌دهند افرادی که دارای مدارک تحصیلی بالاتری هستند، استرس و فرسودگی شغلی بیشتری دارند. از لحاظ سن، تفاوت معنی‌داری در میزان استرس وجود ندارد و مهم‌ترین عوامل استرس و فرسودگی شغلی عبارتند از: فقدان تجهیزات و زمان کافی برای انجام وظایف، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، فقدان انگیزه‌ی کافی، عدم تطابق وظایف محوله با توانایی‌های فردی (۴).

Kupersmith در پژوهشی با عنوان «تکنو استرس و کتابداران مرجع» به بررسی استرس‌های ناشی از ورود تکنولوژی‌ها پرداخته است. وی تکنو استرس را یک بیماری مدرن، که ناشی از عدم توانایی سازگاری با تکنولوژی‌های

زیادی را به خود مشغول کرده است. کارکنان از جمله افرادی هستند که در سازمان‌های گوناگون با این پدیده روبه‌رو هستند و از آن رنج می‌برند.

بررسی استرس شغلی به دو دلیل ضروری است: نخست آن که بی‌توجهی به استرس شغلی می‌تواند آسیب‌های فراوانی به توان منابع انسانی یک سازمان وارد نماید و پیامدهای منفی مانند کاهش تولید را به بار آورد. دوم آن که اگر استرس شغلی به درستی باز شناخته نشود و با تدابیر و دوراندیشی هدایت و سرپرستی نگردد، می‌تواند در کاهش عملکرد کارمند و عدم رضایت او مؤثر باشد (۱).

فعالیت و حرفه‌ی کتابداری با مراجعان و اطلاعات در ارتباط است و نقش حرفه‌ای هر کتابدار در هر نوع کتابخانه و در هر سطحی، تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعان می‌باشد. فعالیت در کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی نیز مانند سایر مشاغل خدماتی مملو از استرس مربوط به کار می‌باشد که اغلب از کنترل مستقیم کتابدار خارج است. کتابداران با توجه به ماهیت شغلی که دارند از طرفی با مسائل اداری و مالی در سازمان و خارج از سازمان درگیر هستند و از طرف دیگر، ارتباط مستقیم با مراجعان مختلفی دارند که عدم توانایی پاسخ‌گویی به درخواست‌ها و نیازهایشان باعث ایجاد استرس شغلی می‌شود. همچنین کتابداران همواره جهت فراهم‌آوری اطلاعات و منابع با مسؤولان دانشگاه جهت تهیه و سفارش منابع و خرید وسایل و امکانات مورد نیاز کتابخانه مشکلاتی داشته‌اند و عوامل دیگری چون برخوردهای شخصی، اختلاف در ارزش‌ها، مشکلات ارتباطی، عدم همکاری برای تهیه‌ی منابع کمیاب، وجود ابهام در مسؤولیت‌ها، تنش و مقاومت در برابر تغییرات نیز به اشکال مختلف برای آن‌ها استرس ایجاد می‌کنند (۲).

شعاری در پژوهشی با عنوان «بررسی و رتبه‌بندی عوامل استرس‌زای شغلی در کتابداران شاغل در دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران» به بحث پیرامون عوامل استرس‌زای این شغل از دیدگاه کتابداران پرداخته است. بررسی یافته‌های پژوهشی او پنج عامل عدم وجود حس همکاری در محیط کار، گم شدن یا از بین رفتن مواد کتابخانه، تهیه‌ی غیر

درصد کتابداران حجم زیاد کار، ۵۶ درصد انجام کارهای سخت، ۶۹ درصد تنوع وظایف و ۵۶ درصد انجام فعالیت‌های مدیریتی را مهمترین عوامل استرس‌زا می‌دانند (۹).

Doshi در مقاله‌ای تجربیات خود در زمینه‌ی مدیریت استرس در بخش مرجع کتابخانه در دانشگاه کاریلونای شمالی را ارایه کرده است. او بیان می‌دارد که سؤالات مرجع دشوار، ملاقات‌های بیش از حد در بخش مرجع و تغییرات سریع تکنولوژی از عوامل استرس‌زا در بخش مرجع هستند. پژوهش وی نشان می‌دهد که کتابدارانی که زمان کمتری را صرف مصاحبه‌ی مرجع می‌کنند، استرس کمتری دارند؛ در حالی که نشستن پشت میز مرجع در ساعت‌های متوالی، سطح استرس را افزایش می‌دهد (۱۰).

پژوهش‌های مذکور نشان می‌دهند که عوامل استرس‌زا در جوامع مورد بررسی کم و بیش با هم متفاوت هستند. این پژوهش قصد دارد که عوامل استرس‌زای شغلی را در بین کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۸ مورد بررسی قرار دهد تا از این رهگذر بتوان عوامل استرس‌زا در محیط کار آن‌ها را شناسایی نمود و مدیران و دست‌اندرکاران کتابخانه‌ها را نسبت به شرایط و بهداشت روانی کتابداران مطلع ساخت.

### روش بررسی

پژوهش حاضر، از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی در سال ۱۳۸۸ به انجام رسیده است. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه بود. این پرسش‌نامه، با استفاده از عوامل استرس‌زای سازمانی Lothans تنظیم گردید (۲)؛ که این عوامل را تحت مقوله‌های سیاست‌های سازمانی، ساخت‌های سازمانی، شرایط فیزیکی سازمان و فرایندهای سازمانی بر می‌شمارد. روایی پرسش‌نامه توسط متخصصان روانشناسی و کتابداری و اطلاع‌رسانی تأیید شد و پایایی آن با استفاده از Cronbach's alpha برابر ۰/۹۱ به دست آمد. پرسش‌نامه بر مبنای مقیاس لیکرت تنظیم گردید. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه‌ی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم

جدید کامپیوتر می‌باشد، تعریف می‌کند. همچنین علایم خفیف تکنو استرس را چنین بیان می‌دارد: احساس جدایی و ناکامی، نگرش منفی نسبت به منابع و سیستم‌های جدید و تکنولوژی‌های کامپیوتری، سهل‌انگاری استفاده‌کنندگان در رابطه با نیازهای کامپیوتری، افکار بد در مورد توانایی شخصی در غلبه بر کامپیوتر، نگرش معذوریت از انجام کار استفاده‌کنندگان و تعریف از خود به عنوان کسی که نمی‌تواند به جستجوی اطلاعات بپردازد (۵).

Swanson در پژوهشی به ارزیابی استرس و فرسودگی شغلی در کتابداران جوان پرداخت و نشان داد که جنس و سابقه‌ی کار کتابداران، تأثیری بر سطح استرس ندارد و در کل استرس مسأله‌ی مهمی برای کتابداران جوان نبوده است. از نظر کتابداران، مهم‌ترین عامل استرس‌زا حجم زیاد کار بوده است (۶).

Kupersmith در پژوهشی به بررسی عوامل استرس‌زای ناشی از ورود تکنولوژی‌ها به کتابخانه پرداخت و نشان داد که بیش از نیمی از کتابداران معتقدند که سطح استرس ناشی از ورود کامپیوتر در پنج سال گذشته افزایش یافته است. عواملی که بیشترین سطح استرس را به خود اختصاص داده‌اند عبارتند از: اضافه بار اطلاعات، مشکلات شبکه، امنیت سخت‌افزار و مشکلات ارگونومیک (۷).

Ennis در پژوهشی به بررسی عوامل استرس‌زای ناشی از ورود تکنولوژی به بخش مرجع کتابخانه پرداخته است. او در ابتدا با بررسی متون، شش عامل استرس‌زا را شناسایی کرده که عبارتند از: سرعت تغییر، فقدان آموزش، افزایش اضافه کار، فقدان استاندارد سازی، تغییر نقش کتابداران و قابلیت اعتماد. نتایج نشان داد که در میان عوامل فوق، سرعت تغییر و فقدان استاندارد سازی بیش از سایرین استرس‌زا بوده است (۸).

McKenna در پژوهشی با بررسی همه‌جانبه‌ی منابع انسانی در کتابخانه‌های کشور کانادا بیان داشت که تنها ۲۴ درصد از کتابداران معتقدند که استرس شغلی کمی دارند. در این میان افراد نیمه حرفه‌ای نگرش مثبت کمتری دارند و ۳۹ درصد معتقدند که حجم کاری آن‌ها قابل کنترل است. ۵۵

نفر (۱۴/۲۸ درصد) دارای سابقه‌ی کار بین ۱۱ تا ۱۵ سال بودند.

یافته‌ها در رابطه با رتبه‌بندی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران نشان داد که بالاترین میانگین ۴/۴۶ و کمترین میانگین ۲/۵۷ می‌باشد. ضمن بررسی کلی پرسش‌ها مشاهده گردید که از تعداد ۳۶ عامل، ۳۲ مورد نمراتی بالاتر از میانگین داشتند (۳) و از عوامل ایجاد استرس در کتابخانه هستند. در مقابل، تنها ۴ مورد از پرسش‌ها نمراتی کمتر از میانگین داشتند، یا به عبارتی استرس‌زا نبودند. پنج عامل مهم استرس‌زا در کتابخانه به ترتیب عبارت از عدم حمایت سرپرستان (با میانگین ۴/۴۶)، عدم توجه به ارتقای شغلی (با میانگین ۴/۳۳)، عدم امنیت شغلی (با میانگین ۴/۲۵)، انجام کار به منظور رفع تکلیف (با میانگین ۴/۱۶) و عدم همکاری مدیر کتابخانه (با میانگین ۴/۱۴) هستند. در مقابل پنج عاملی که کمترین میزان استرس‌زایی را داشته‌اند، به ترتیب از کمتر به بیشتر عبارت از مشخص نبودن گروه مخاطبین کتابخانه (با میانگین ۲/۵۷)، ورود فن‌آوری‌های جدید به کتابخانه (با میانگین ۲/۶۸)، حضور در محل کار در ساعات غیر اداری (با میانگین ۲/۸۷)، عدم آشنایی مراجعین با رایانه (با میانگین ۲/۸۹) و قدیمی بودن منابع کتابخانه (با میانگین ۳/۱۱) هستند (جدول ۱).

یافته‌ها در رابطه با رتبه‌بندی عوامل استرس‌زا در ابعاد چهارگانه‌ی Lothans نشانگر آن است که بعد ساخت‌های سازمانی بالاترین میانگین (۳/۷۶) و بعد شرایط فیزیکی سازمان کمترین میانگین (۳/۵۱) را دارا می‌باشد (نمودار ۱).

جهت پاسخ به پرسش رابطه‌ی بین سن و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران از آزمون آماری Spearman's Rank Correlation Coefficient (به علت رتبه‌ای بودن متغیرها) استفاده شد. ضریب همبستگی با اطمینان ۹۹ درصد ( $\alpha = 0/01$ ) برابر با ۰/۴۹۰ محاسبه گردید و سطح معنی‌داری آزمون  $P < 0/01$  به دست آمد و در نتیجه بین عوامل استرس‌زا و سن رابطه‌ی معنی‌داری از نوع مثبت وجود دارد؛ یعنی با افزایش سن، تأثیر عوامل استرس‌زا بیشتر می‌شود.

پزشکی اصفهان بود. پس از بررسی درباره‌ی تعداد کتابداران مشغول به کار در این دانشگاه، تعداد ۷۷ نفر شناسایی شدند؛ و با توجه محدود بودن جامعه‌ی مورد بررسی، بدون نیاز به نمونه‌گیری، از روش سرشماری بهره گرفته شد. شیوه‌ی گردآوری اطلاعات، مراجعه‌ی حضوری بود. داده‌ها پس از گردآوری در نرم‌افزار SPSS ثبت گردید و جهت تجزیه و تحلیل آن‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و آزمون استنباطی (Spearman's Rank Correlation Coefficient) استفاده شد.

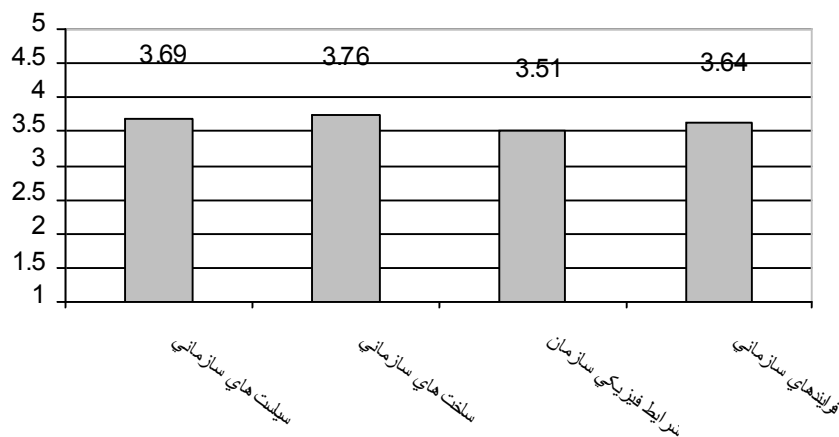
### یافته‌ها

یافته‌های پژوهش در رابطه با ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان نشان می‌دهد که از میان ۷۷ نفر جامعه‌ی آماری ۶۳ نفر به پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند، بنابراین نرخ پاسخ‌گویی ۸۱/۸۱ درصد می‌باشد. از این تعداد ۴۸ نفر (۷۶ درصد) زن و ۱۵ نفر (۲۴ درصد) مرد بودند. در توزیع فراوانی طبقات سنی پاسخ‌گویان، بیشترین پاسخ‌گویان با تعداد ۳۰ نفر (۴۷/۶۱ درصد) بین ۳۱ تا ۴۰ سال سن داشتند. همچنین ۱۵ نفر (۲۳/۸۰ درصد) از پاسخ‌گویان بین ۲۰ تا ۳۰ سال و ۱۲ نفر از آن‌ها (۱۹/۰۴ درصد) بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن داشتند. افراد بالاتر از ۵۱ سال، ۶ نفر بودند و کمترین فراوانی (۹/۵۲ درصد) را به خود اختصاص دادند.

از نظر میزان تحصیلات، بیشتر پاسخ‌گویان با تعداد ۳۹ نفر (۶۱/۹۰ درصد) دارای تحصیلاتی در سطح کارشناسی و کمترین تعداد (۷ نفر، ۱۱/۱۱ درصد) دارای تحصیلاتی در سطح دیپلم بودند. از میان کل پاسخ‌گویان ۹ نفر (۱۴/۲۸ درصد) دارای مدرک کاردانی و ۸ نفر (۱۲/۶۹ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. از نظر سابقه‌ی کار در کتابخانه، بیشتر پاسخ‌گویان با تعداد ۱۹ نفر (۳۰/۱۵ درصد) بین ۶ تا ۱۰ سال و کمترین آن‌ها با تعداد ۶ نفر (۹/۵۲ درصد) بالاتر از ۲۱ سال سابقه‌ی کار داشتند. از میان کل پاسخ‌گویان، ۱۷ نفر (۲۶/۹۸ درصد) سابقه‌ی کار بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۱۲ نفر (۱۹/۰۴ درصد) سابقه‌ی کار کمتر از ۵ سال داشتند. همچنین ۹

جدول ۱. رتبه‌بندی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

رتبه	عوامل استرس‌زا	میانگین	انحراف معیار	رتبه	عوامل استرس‌زا	میانگین	انحراف معیار
۱	عدم حمایت سرپرستان	۴/۴۶	۰/۶۹۲	۱۹	جابجایی مداوم	۳/۵۷	۱/۱۶۱
۲	عدم توجه به ارتقای شغلی	۴/۳۳	۰/۷۸۳	۲۰	دیر رسیدن درخواست منابع یا تجهیزات کتابخانه	۳/۵۶	۰/۷۵۷
۳	عدم امنیت شغلی	۴/۲۵	۱/۱۳۵	۲۱	وجود تبعیض در پرداخت‌ها	۳/۵۴	۱/۰۹۰
۴	انجام کار فقط به منظور رفع تکلیف	۴/۱۶	۰/۹۵۴	۲۲	نامناسب بودن تجهیزات کتابخانه	۳/۵۲	۰/۸۰۰
۵	عدم همکاری مدیر کتابخانه	۴/۱۴	۱/۰۴۵	۲۳	عدم آشنایی با شرح وظایف	۳/۴۸	۱/۱۷۶
۶	نداشتن تخصص لازم مدیریت کتابخانه	۴/۱۱	۰/۹۴۶	۲۴	کمبود منابع علمی	۳/۳۸	۱/۰۰۷
۷	وجود سر و صدا در کتابخانه	۴/۱۰	۱/۰۷۳	۲۵	عدم حضور به موقع کارکنان	۳/۳۵	۱/۲۴۶
۸	برخوردهای شخصی در محل کار	۴/۰۶	۰/۹۳۱	۲۶	نامناسب بودن فضای مخزن	۳/۳۳	۱/۲۹۵
۹	وجود گرد و غبار در محیط کار	۴/۰۵	۰/۹۰۶	۲۷	کمبود اطلاعات به دلیل تغییر مداوم اطلاعات	۳/۳۰	۰/۸۹۱
۱۰	گم شدن منابع کتابخانه	۴/۰۴	۰/۹۱۵	۲۸	عدم تخصیص بودجه‌ی کافی	۳/۲۷	۱/۱۸۱
۱۱	روش‌های غیر علمی ارزیابی عملکرد	۴/۰۳	۰/۸۰۳	۲۹	تراکم کاری	۳/۲۴	۱/۳۲۹
۱۲	عدم نظارت صحیح در نحوه‌ی اجرای وظایف	۳/۹۷	۰/۹۵۸	۳۰	به هم خوردن نظم مواد کتابخانه توسط مراجعین	۳/۱۷	۱/۱۹۹
۱۳	عدم همکاری کارکنان در محیط کار	۳/۹۵	۰/۹۲۳	۳۱	حضور بیش از حد مراجعین	۳/۱۳	۱/۱۰۹
۱۴	فقدان معیارهای صحیح تشویق	۳/۹۴	۰/۸۷۸	۳۲	قدیمی بودن منابع در کتابخانه	۳/۱۱	۰/۹۶۹
۱۵	کمبود امکانات رفاهی	۳/۹۰	۰/۸۹۳	۳۳	عدم آشنایی مراجعین با رایانه	۲/۸۹	۱/۲۷۱
۱۶	روشن نبودن اهداف کاری در کتابخانه	۳/۸۶	۰/۸۵۹	۳۴	حضور در محل کار در ساعات غیر اداری	۲/۸۷	۱/۰۵۵
۱۷	عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها	۳/۶۷	۰/۸۲۳	۳۵	ورود فن‌آوری‌های جدید به کتابخانه	۲/۶۸	۱/۲۰۲
۱۸	فقدان نور طبیعی کافی در محیط کتابخانه	۳/۵۹	۰/۹۹۴	۳۶	مشخص نبودن گروه مخاطبین کتابخانه	۲/۵۷	۱/۲۲۸



نمودار ۱. رتبه‌بندی عوامل استرس‌زا در ابعاد چهارگانه‌ی Lothans

پاسخ‌گویان در رده‌ی سنی بین ۳۱ تا ۴۰ سال بودند و افراد بالاتر از ۵۱ سال، کمترین تعداد را به خود اختصاص دادند. از نظر میزان تحصیلات، بیشتر پاسخ‌گویان دارای تحصیلاتی در سطح کارشناسی و کمترین تعداد دارای تحصیلاتی در سطح دیپلم بودند. از نظر سابقه‌ی کار در کتابخانه، بیشتر پاسخ‌گویان بین ۶ تا ۱۰ سال سابقه و کمترین تعداد، بالاتر از ۲۱ سال سابقه‌ی کار داشتند.

نتایج حاصل از رتبه‌بندی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران بیانگر آن است که بالاترین میانگین به عدم حمایت سرپرستان و کمترین میانگین به مشخص نبودن گروه مخاطبین اختصاص دارد. ضمن بررسی کلی پرسش‌ها مشاهده گردید که از تعداد ۳۶ عامل، ۳۲ مورد از عواملی بودند که در کتابخانه ایجاد استرس می‌کردند. در مقابل تنها ۴ مورد از دید کتابداران استرس‌زا نبودند. پنج عامل با بالاترین میزان استرس‌زایی از دید کتابداران، به ترتیب عبارت از عدم حمایت سرپرستان، عدم توجه به ارتقای شغلی، عدم امنیت شغلی، انجام کار فقط به منظور رفع تکلیف و عدم همکاری مدیر کتابخانه هستند. یافته‌های McKenna نشان داد که عوامل استرس‌زا به طور کامل با یافته‌های این پژوهش متفاوت است (۹). یافته‌ها در پژوهش خسروی تا حدودی با پژوهش حاضر منطبق است (۲)؛ اما یافته‌های پژوهش صیامیان و همکاران با این پژوهش متفاوت است (۴). در پژوهش حاضر، ورود فن‌آوری‌های جدید به کتابخانه جزو پایین‌ترین عوامل استرس‌زا معرفی شده است، در حالی که Kupersmit و Kupersmit بیان می‌دارند که ورود فن‌آوری‌های جدید به کتابخانه از عوامل مهم استرس‌زا در میان کتابداران شاغل در کتابخانه‌ها است (۶-۵) که با یافته‌های این پژوهش هم‌سو نیست.

رتبه‌بندی عوامل استرس‌زا در ابعاد چهارگانه‌ی Lothans نشانگر آن است که بعد ساخت‌های سازمانی بالاترین میانگین و بعد شرایط فیزیکی سازمان کمترین میانگین را دارد و این با یافته‌های خسروی هم‌خوانی دارد (۴).

جهت پاسخ به پرسش رابطه‌ی بین تحصیلات و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران، از آزمون آماری Spearman's Rank Correlation Coefficient (به علت رتبه‌ای بودن پاسخ‌ها) استفاده شد. ضریب همبستگی با اطمینان ۹۵ درصد ( $\alpha = 0.05$ ) برابر با  $-0.271$  - محاسبه گردید و سطح معنی‌داری آزمون  $P < 0.05$  به دست آمد و در نتیجه بین عوامل استرس‌زا و میزان تحصیلات رابطه‌ی معنی‌داری از نوع منفی وجود دارد. بدین ترتیب هر چه میزان تحصیلات افراد افزایش یابد، عوامل استرس‌زا بر آن‌ها تأثیر کمتری دارد. جهت پاسخ به پرسش رابطه‌ی بین سابقه‌ی کار و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران از آزمون آماری Spearman's Rank Correlation Coefficient (به علت رتبه‌ای بودن پاسخ‌ها) استفاده شد. ضریب همبستگی با اطمینان ۹۹ درصد ( $\alpha = 0.01$ ) برابر با  $0.463$  محاسبه گردید و سطح معنی‌داری آزمون  $P < 0.01$  به دست آمد و در نتیجه بین عوامل استرس‌زا و سابقه‌ی اشتغال رابطه‌ی معنی‌داری از نوع مثبت وجود دارد.

جدول ۲. ضریب همبستگی و سطح معنی‌داری بین سن، میزان تحصیلات، سابقه‌ی کار و عوامل استرس‌زا

عوامل استرس‌زا		
ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	
$0.490^{**}$	$0.000$	سن
$-0.271^*$	$0.032$	میزان تحصیلات
$0.463^{**}$	$0.000$	سابقه‌ی کار

\*  $P < 0.05$

\*\*  $P < 0.01$

## بحث

اطلاعات حاصل از تجزیه و تحلیل آماری داده‌های پژوهش، نتایجی را به دست می‌دهد که می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد: از میان ۷۷ نفر جامعه‌ی آماری ۶۳ نفر به پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند، بنابراین نرخ پاسخ‌گویی  $81/81$  درصد می‌باشد. از این تعداد حدود دو سوم زن و یک سوم مرد بودند. بیشترین

کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مهم‌ترین عوامل استرس‌زا به ترتیب عدم حمایت سرپرستان، عدم توجه به ارتقای شغلی، عدم امنیت شغلی، انجام کار فقط به منظور رفع تکلیف و عدم همکاری مدیر کتابخانه می‌باشند. با توجه به سطح بالای استرس شغلی این کتابداران، مدیران کتابخانه‌ها بایستی زمینه‌های ایجاد استرس در محیط کتابخانه‌ها را شناسایی کرده و در جهت رفع آن‌ها اقدامات لازم را انجام دهند و همچنین به کتابداران شیوه‌ی مدیریت صحیح استرس را آموزش دهند.

### پیشنهادها

بر اساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادهایی برای مدیران و مسؤولان مربوطه ارائه می‌گردد:

۱. منابع ایجاد کننده‌ی استرس شغلی شناسایی و جهت رفع آن تلاش گردد.
۲. به دلیل آن‌که کارکنان در مسیر زندگی شغلی و شخصی خود با مشکلات متعدد برخورد می‌کنند، لازم است مدیران در این مواقع حساس به یاری کارکنان خود باشند.
۳. نیازهای مالی کارکنان بر اساس یک نظام حقوق و دستمزد عادلانه مورد توجه قرار گیرد.
۴. حدود وظایف هر یک از کارکنان به طور دقیق مشخص شود.
۵. انگیزه‌های بیشتر در کارکنان جهت رسیدن به اهداف سازمان ایجاد شود.
۶. عوامل ایجاد احساس عدم امنیت شغلی در کارکنان به طور خاص مورد توجه قرار گیرد.
۷. معیارهای صحیح و علمی در ارزیابی کارکنان به کار گرفته شود.
۸. در تصمیم‌گیری‌ها به نظرات کارکنان توجه شود.

نتایج حاصل از بررسی رابطه‌ی بین سن و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران، حاکی از آن است که بین عوامل استرس‌زا و سن، رابطه‌ی معنی‌داری از نوع مثبت وجود دارد؛ یعنی با افزایش سن، تأثیر عوامل استرس‌زا بیشتر می‌شود و این با یافته‌های خسروی (۲) و صیامیان و همکاران (۴) همخوانی ندارد.

نتایج حاصل از بررسی رابطه‌ی بین تحصیلات و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران، نشانگر آن است که بین عوامل استرس‌زا و میزان تحصیلات رابطه‌ی معنی‌داری از نوع منفی وجود دارد. بدین ترتیب هر چه میزان تحصیلات افراد افزایش یابد، عوامل استرس‌زا بر آن‌ها تأثیر کمتری دارد. یافته‌های این پژوهش با پژوهش صیامیان و همکاران - که بیان کردند بین تحصیلات و عوامل استرس‌زای شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد - همسو است. باید گفت که در پژوهش صیامیان و همکاران این رابطه از نوع مثبت است (۴)، اما در پژوهش حاضر رابطه از نوع منفی است؛ به عبارتی در پژوهش صیامیان و همکاران مشخص شد که با بالا رفتن مدرک، میزان استرس بیشتر می‌شود (۴) در حالی که در پژوهش حاضر، با بالا رفتن مدرک، استرس کاهش می‌یابد. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش خسروی نیز همخوانی دارد (۲)؛ چراکه در هر دو پژوهش، رابطه‌ی معنی‌داری از نوع منفی وجود دارد؛ اما با پژوهش شعاری همسو نیست (۳).

نتایج حاصل از بررسی رابطه‌ی بین سابقه‌ی کار و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران، حاکی از آن است که بین عوامل استرس‌زا و سابقه‌ی کار رابطه‌ی معنی‌داری از نوع مثبت وجود دارد. این با یافته‌های شعاری همخوانی ندارد (۳)، اما با یافته‌های خسروی (۲) و Swanson (۶) همخوانی دارد.

### نتیجه‌گیری

به طور کلی، نتایج این پژوهش نشان داد که از نظر

## References

1. Moorhead G, Griffin R. Organizational Behaviour. 7<sup>th</sup> ed. New York: Wiley; 2005.
2. Khosravi M. Job related stress factors for the librarians of university libraries administrated by The Ministry of Science and Technology in Tehran; librarians point of view. Tehran: Iranian Center of Information and Scientific Document; 2003. Available from: URL: <http://www.irandoc.ac.ir/farsi>. Accessed August 2, 2009. [Research Project in Persian].
3. Shoari L. A survey on the job distress factors among working librarians in Universities of Medical Sciences in Tehran. [Thesis]. Tehran, Iran University of Medical Sciences; 1994. [In Persian].
4. Stress and burnout in libraries and information centers. Proceeding of The Asia-Pacific. Malaysia, Singapore: Conference on Library & Information Education & Practice, 2006.
5. Kupersmith J. Technostress and the Reference Librarian. Reference Services Review 1992; 20(7): 14-50.
6. Swanson C. Assessment of Stress and Burnout in Youth Librarians. [PhD Thesis]. Kent State University; 1992.
7. Kupersmith J. Library Technostress Survey Results [Online]. 2003, Available From: URL: <http://www.jkup.net/tstress-survey-2003.html>.
8. Ennis LA. The Evolution of Technostress. Computers in Libraries 2005; 25(8): 10-2.
9. McKenna J. Canadian Library Human Resources Short-Term Supply and Demand Crisis Is Averted, But a Significant Long-Term Crisis Must Be Addressed. Evidence Based Library and Information Practice 2007; 2(1): 121-7.
10. Doshi A. Reducing library-related stress holistically [Online]. 2009; Available From: URL: [http://www.liscareer.com/doshi\\_stress.htm](http://www.liscareer.com/doshi_stress.htm).



## A Survey on Job stressors of librarians working in libraries of Isfahan University of Medical Sciences\*

*Hassan Ashrafirizi, PhD<sup>1</sup>; Zahra Kazempour<sup>2</sup>*

### Abstract

**Introduction:** Today, stress is one of the human's problems particularly in developing and developed countries. So, many people try to determine these factors and presented suitable solutions. The purpose of this research was to determine job stressors among librarians of Isfahan University of Medical Sciences in 2009.

**Methods:** This study was survey research in which data was collected by questionnaire. Questionnaire validity confirmed by specialists and its reliability determined by Alpha Cronbach, as ( $r=0.91$ ). 77 librarians were studied in this research. Considering the small sample size, the participants were selected by census method. The method of data collection was interview. Data analyzed using SPSS software and descriptive statistics and inferential tests.

**Results:** The most effective stressor was lack of support for caregivers and the least important factor was Lack of identified audience groups. Ranking of stressors by four dimensions of Lothans indicate that organization structures dimension has the highest average and physical conditions dimension has the lowest average. There was a significant correlation between age, job experience and degree of education and stress factors.

**Conclusion:** The results showed that the most important stressors are, respectively, the lack of manager's support, lack of attention to job promotion, job insecurity, work only to eliminate any obligation and lack of library manager's collaboration. Thus, managers should identify stress factors and eliminate them.

**Keywords:** Psychological Stress; Librarians; Academic Libraries.

**Type of article:** Original Article

*Received: 14 Nov, 2009*

*Accepted: 2 May, 2010*

**Citation:** Ashrafirizi H, Kazempour Z. A Survey on Job stressors of librarians working in libraries of Isfahan University of Medical Sciences. Health Information Management 2011; 8(1): 49.

---

\* This article resulted from research project No 03/ 21804 funded by deputy of research, Payame Noor University of Isfahan Province, Isfahan, Iran.

1. Assistant Professor, Librarianship and Medical Information Sciences, Health Information Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran (Corresponding Author) Email: hassanashrafi@mng.mui.ac.ir  
2. Lecturer, Library and Information Sciences, Payame Noor University of Shahreza, Isfahan, Iran.