

# میزان فرسودگی شغلی و رابطه‌ی آن با سن و سابقه‌ی کار کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر تهران\*

اسماعیل مصطفوی<sup>۱</sup>، محمدعلی قاسمی نژاد<sup>۲</sup>

## مقاله کوتاه

### چکیده

**مقدمه:** از مهم‌ترین مسایل نیروی انسانی سازمان‌ها، سلامت جسمی و روانی کارکنان شاغل است. پدیده‌های استرس، فرسودگی شغلی و عاطفی کارکنان تأثیر بسزایی در کارایی آنان دارد. هدف پژوهش حاضر، سنجش میزان فرسودگی شغلی و ابعاد آن در کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بود.

**روش بررسی:** این مطالعه، توصیفی-همبستگی بود که با استفاده از پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی Maslach و Jackson انجام گرفت که مقدار پایایی آن برابر مقدار ۰/۷۸ بود. نمونه‌ی پژوهش شامل ۱۱۱ کتابدار شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در سال ۱۳۹۰ بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند.

**یافته‌ها:** کتابداران در اثر فرایند کاری، دارای تحلیل‌رفتگی عاطفی، عدم موفقیت فردی و مسخ شخصیت بالایی بودند. همچنین بین سن و سابقه‌ی شغلی با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده شد، به این معنی که با افزایش سن و سابقه‌ی کار، فرسودگی شغلی آنان نیز افزایش یافته است.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد که با افزایش سن و سابقه‌ی کار، کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر تهران، فرسودگی شغلی آنان در سه مؤلفه‌ی مربوط به آن افزایش یافته است. از این رو مدیران کتابخانه‌ها باید با اتخاذ تصمیم‌ها و اقدامات به موقع در همه‌ی سطوح، موجبات بهره‌وری و شکوفایی هر چه بیشتر در سرمایه‌ی نیروی انسانی را فراهم آورند تا از این طریق امکان‌ارایی خدمات اطلاعاتی مناسب و روزآمد به کاربران آنها فراهم گردد.

**واژه‌های کلیدی:** فرسودگی شغلی؛ کتابداران؛ دانشگاه‌ها

پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۸/۲۳

اصلاح نهایی: ۱۳۹۱/۸/۲۰

دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۷/۱۳

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

پدیده‌ای است که به عنوان یکی از پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی شناخته می‌شود. این اصطلاح برای نخستین بار

\* این مقاله حاصل تحقیق مستقل بدون حمایت مالی می‌باشد.

۱- دانشجوی دکتری، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده‌ی روان‌شناسی

و علوم تربیتی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران (نویسنده‌ی مسؤل)

Email: esmdoc@gmail.com

۲- کارشناس ارشد، روان‌شناسی بالینی، آموزش و پرورش شهرستان

فراشبند، ایران

### مقدمه

از ویژگی‌های یک سازمان سالم، این است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به اندازه‌ی تولید و بهره‌وری آن مورد توجه و علاقه‌ی مدیریت سازمان قرار گیرد. گرچه شغل منبع مهمی برای امرار معاش و احراز موفقیت‌های اجتماعی است، ولی در عین حال می‌تواند به نارضایتی و تحلیل رفتن قوای جسمانی و روانی افراد منجر شود. فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی است (۴). همچنین شش عامل سازمانی حجم زیاد کار، کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض و تضاد بین ارزش‌های فرد و سازمان در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر هستند (۵).

پژوهش‌های بسیاری در زمینه‌ی فرسودگی شغلی و رابطه‌ی آن با متغیرهای مختلف در پزشکان، معلمان، پرستاران، و غیره انجام گرفته است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که پژوهش‌ها در این موضوع در بین کتابداران کمتر صورت گرفته است. باید توجه داشت که به دلیل ماهیت شغل کتابداری، کتابداران نیز مستعد قرار گرفتن در معرض فشار روانی و جسمی زیاد، به سبب فعالیت طولانی مدت در محیط یکنواخت کاری و کم تنوع هستند. حرفه‌ی کتابداری با مراجعان و اطلاعات در ارتباط است. نقش حرفه‌ای هر کتابدار در هر نوع کتابخانه و در هر سطحی، تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعان می‌باشد. سر و کار داشتن با مراجعان زیاد و تحرک پیوسته در محیط کار، موجب خستگی آنان را از لحاظ جسمی و روحی می‌شود. همچنین آنان همواره جهت فراهم آوری اطلاعات و منابع با مسئولان دانشگاه جهت تهیه و سفارش منابع و خرید وسایل و امکانات مورد نیاز کتابخانه مشکلاتی داشته‌اند و دارند. عوامل دیگری چون برخوردهای شخصی، اختلاف در ارزش‌ها، مشکلات ارتباطی، عدم همکاری برای تهیه‌ی منابع کمیاب، وجود ابهام در مسؤولیت‌ها و غیره به اشکال مختلف برای آنان استرس ایجاد می‌کند. که این امر در طولانی مدت می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی در بین آنان گردد. بررسی و تحقیق در زمینه‌ی فرسودگی شغلی می‌تواند به شناسایی و کاهش عوارض شغلی آنان کمک کننده باشد تا بتوانند با روحیه عالی برای تأمین نیازهای اطلاعاتی کاربران در محیط کاری خود فعالیت نمایند (۶).

از این رو فرسودگی شغلی، هزینه‌های کلانی برای سازمان‌ها از نظر نیروی انسانی در بر دارد که موجب ضرر و زیان مالی، جسمی و روانی در سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها شده است. از آن جا که محققان از وجود استرس زیاد ناشی از پاسخ‌گویی به مراجعان، در بین کتابداران اظهار نظر می‌کنند و از سوی دیگر در کشور ما فرسودگی شغلی کتابداران کمتر

در دهه‌ی هفتاد توسط Freudenberger (به نقل از Comerchero و Gender) برای توصیف کارکنان حیطة‌ی خدمات انسانی وضع شد. وی واژه‌ی فرسودگی شغلی را به عنوان ناتوانی برای عمل مؤثر در شغل و نتیجه‌ی حاصل از استرس‌های شغلی توصیف نمود. فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد به دلیل عوامل فشارزا و از نشانه‌های بارز آن خستگی جسمی و عاطفی است. این امر منجر به ایجاد خودپنداره‌ی منفی، نگرش منفی نسبت به شغل و بی‌تفاوتی در هنگام برقراری ارتباط با مراجعان می‌گردد (۱). بر اساس نظریه‌ی فرسودگی شغلی Maslach و همکاران، فرسودگی شغلی نشانگانی است که از سه مؤلفه‌ی تحلیل‌رفتگی عاطفی (خستگی روحی روانی)، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی تشکیل شده است (۲). تحلیل‌رفتگی عاطفی، احساس خستگی و تحلیل منابع هیجانی فرد را در اثر کار با افراد نشان می‌دهد. این بعد از فرسودگی شغلی نشان دهنده‌ی تأثیر بنیادی مؤلفه‌ی استرس در فرسودگی شغلی است که در این حالت فرد احساس می‌کند که محیط و آن چه بر وی تحمیل شده است، آن قدر تهی می‌باشد که پاسخ‌گوی نیازهای طبیعی او نیست (۳). مسخ شخصیت، به واکنش‌های منفی، عیب‌جویانه یا بسیار غیر شخصی به سایر افراد در محیط کار اشاره دارد و نشان دهنده‌ی بعد بین فردی بودن فرسودگی شغلی است. در این مرحله، شخص بیش از پیش اهمال نشان می‌دهد و به وظایف شخصی خود در محیط کار بی‌احساس می‌شود. در این مرحله است که مراجعه کننده نادیده گرفته می‌شود و نسبت به مسایل، مشکلات و خواسته‌های وی بی‌توجهی می‌شود. این مرحله از فرسودگی را می‌توان نوعی مسخ شخصیت دانست که با پرخاشگری و خصومت همراه است. فرد به طور دایمی دیگران را متهم می‌نماید و به سبب مسایل پیش آمده مقصر می‌شمارد. در مرحله بعد، یعنی مرحله عدم موفقیت فردی، فرد به این نتیجه می‌رسد که از نظر کاری ناموفق است و دیگر کاری برای انجام دادن ندارد. عدم موفقیت فردی، نشان دهنده‌ی احساس کاهش در شایستگی و بهره‌وری فردی و پایین بودن باورهای کارامدی فرد است، این مؤلفه بیانگر بعد خود ارزیابی

نشان داد که کتابدارانی که زمان کمتری را صرف مصاحبه‌ی مرجع می‌کنند، استرس کمتری داشتند، در حالی که نشستن پشت میز مرجع در ساعت‌های متوالی، سطح استرس را افزایش می‌داد (۱۱). نتایج پژوهش اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور نشان داد که از نظر کتابداران مهم‌ترین عوامل استرس‌زا به ترتیب عدم حمایت مدیران، عدم توجه به ارتقای شغلی، عدم امنیت شغلی، انجام کار فقط به منظور رفع تکلیف و عدم همکاری مدیر کتابخانه بود. آنان به این نتیجه دست یافتند که مدیران کتابخانه‌ها باید عوامل ایجاد استرس را شناسایی کنند و اقدامات لازم در راستای رفع آن‌ها انجام دهند (۷). در کل، نتایج پژوهش‌ها بیان‌کننده‌ی این بود که پدیده‌ی استرس و فرسودگی شغلی در بین کتابداران تا حدودی وجود دارد. بعضی پژوهش‌ها میزان فرسودگی و استرس شغلی در بین کتابداران را زیاد و برخی دیگر کم گزارش کرده‌اند. از این رو، هدف پژوهش حاضر شناسایی فرسودگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران، تعیین میزان فرسودگی کتابداران این دانشگاه‌ها در اثر شرایط کاری بود و همچنین در همین راستا به شناسایی رابطه‌ی بین سن و سابقه‌ی شغلی کتابداران با میزان فرسودگی شغلی پرداخته شد.

### روش بررسی

مطالعه‌ی حاضر از نوع توصیفی-همبستگی بود. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی دولتی شهر تهران در سال ۱۳۹۰ بود. نمونه مورد بررسی در این پژوهش شامل ۱۱۱ کتابدار (۴۵ مرد و ۶۶ زن) بود. برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد، به نحوی که ابتدا از میان دانشگاه‌های دولتی شهر تهران پنج دانشگاه انتخاب شد و از هر دانشگاه چند کتابخانه و از هر کتابخانه به تمامی کارکنانی که تمایل به همکاری بودند، پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی داده شد که در نهایت نمونه‌ی مورد مطالعه انتخاب شد. ابزار پژوهش پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی Maslach و Jackson می‌باشد که مقدار پایایی آن برابر مقدار ۰/۷۸ است (۱۲). این پرسش‌نامه رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی که شامل ۲۲ ماده است و به سنجش فرسودگی هیجانی، مسخ

مورد بررسی قرار گرفته است (۷)، از این رو، پژوهش حاضر سعی دارد که به طور خاص به وجود فرسودگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر تهران بپردازد. مدیران کتابخانه‌ها می‌توانند با شناسایی فرسودگی شغلی موجود در بین کتابداران، با کشف و تأمین نیازهای مربوط به آنان، موجب افزایش انگیزه و کارایی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی در ارائه خدمات اطلاعاتی به مراجعان گردند. همچنین مدیران می‌توانند با انجام اقدامات و تصمیم‌های به موقع در سطوح مختلف مدیریت موجبات صرفه‌جویی در هزینه‌های مربوط به نیروی انسانی و امکانات کتابخانه‌ها را فراهم نمایند. بنابراین آگاهی از وجود فرسودگی شغلی کتابداران برای مدیران از اهمیت بسزایی برخوردار است.

Sheesley در مطالعه‌ی خود نشان داد که برخی از دلایل استرس و فرسودگی در میان کتابداران معلم عبارت از تکراری بودن ساختار فعالیت‌های کتابخانه، وجود جوانب منفی پاسخ‌گویی به نیازهای مراجعان، کمبود نیروی انسانی در کتابخانه‌ها، کمبود انگیزه و رقابت صحیح به سبب نبود آموزش‌های جدید، عدم درک مستقیم نتایج آموزش‌های کتابداران معلم است (۸). Togia و همکاران طی پژوهشی نشان دادند که کتابداران با وضعیت استخدامی نامشخص از سطح بالای خستگی روحی (بعد هسته در سندرم فرسودگی شغلی)، نسبت به همکارانی که امنیت شغلی دارند، رنج می‌برند. احتمال فرسودگی هنگامی که احتیاجات اساسی برای فرصت‌های شغلی و استخدام دایم و امنیت شغلی وجود ندارد، بالا می‌رود (۹). نتایج پژوهش صیامیان و همکاران نشان داد که افرادی با مدارک تحصیلی بالاتر، استرس و فرسودگی شغلی بیشتری دارند. از لحاظ سن، تفاوت معنی‌داری در میزان استرس وجود نداشت و مهم‌ترین عوامل استرس و فرسودگی شغلی، فقدان تجهیزات و زمان کافی برای انجام وظایف، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، فقدان انگیزه‌ی کافی، عدم تطابق وظایف محوله با توانایی‌های فردی کتابداران بود (۱۰). Doshi معتقد است که سؤالات مرجع دشوار، مصاحبه‌های بیش از حد در بخش مرجع و تغییرات سریع تکنولوژی از عوامل استرس‌زای بخش مرجع به شمار می‌آید. وی در مطالعه خود

جدول ۲ میزان موافقت و مخالفت کتابداران با هر یک از سوالات تحلیل رفتگی عاطفی را نشان می‌دهد. بیشترین میزان موافقت کتابداران با جمله «احساس می‌کنم در شغل سخت کار می‌کنم و خیلی زحمت می‌کشم» بود (۷۴ درصد)، بیشترین میزان مخالفت با جمله «واقعاً برایم مهم نیست که بر سر افرادی که با من سر و کار دارند، چه می‌آید» بود (۷۶ درصد). جدول ۳ میزان موافقت و مخالفت کتابداران با هر یک از سوالات متغیر مسخ شخصیت را نشان می‌دهد. بیشترین میزان موافقت با جمله «کار با مردم برای تمام روز واقعاً سخت و طاقت‌فرسا است» بود (۲۵ درصد) و بیشترین میزان مخالفت با جمله «احساس می‌کنم با برخی از مراجعان به صورت اشیایی بدون شخصیت انسانی برخورد می‌کنم» بود (۹۷ درصد). جدول ۴ میزان موافقت و مخالفت کتابداران با سوالات متغیر فقدان موفقیت فردی را نشان می‌دهد. بیشترین میزان موافقت به جمله «احساس می‌کنم به راحتی می‌توانم با مشکلات افرادی که با من سر و کار دارند، کنار بیایم» بود (۸۸ درصد) و بیشترین میزان مخالفت با جمله «پس از کار مستقیم و نزدیک با افراد، احساس نشاط می‌کنم»، بود (۲۹ درصد).

شخصیت و فقدان موفقیت فردی در چهارچوب فعالیت‌های حرفه‌ای به کار برده می‌شود. پایایی آن را با استفاده از Cronbach's alpha برای هر یک از خرده مقیاس‌های خستگی عاطفی ۰/۹۰، مسخ شخصیت ۰/۷۹ و فقدان موفقیت فردی ۰/۷۱ محاسبه شد (۱۳). نجفی و همکاران همبستگی این مقیاس با «آزمون خشنودی شغلی Smith» را برابر با  $r = -0.76$  گزارش کرده‌اند (۱۴). شیوه‌ی نمره‌گذاری آن به این صورت است که این پرسش‌نامه در چهارچوب مقیاس لیکرت تنظیم شده است (هرگز = ۰ تا همواره = ۶). ۶ درصد از افراد نمونه دیپلم، ۹ درصد فوق دیپلم، ۷۱ درصد کارشناس و ۱۴ درصد کارشناس ارشد بودند. برای تحلیل آماری نتایج پژوهش از شاخص‌ها و روش آماری شامل فراوانی، میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی Pearson استفاده شد.

### یافته‌ها

میانگین سنی ۱۱۱ کتابدار این پژوهش، ۳۶/۱۴ (با انحراف معیار ۶/۷۵) و میانگین سابقه‌ی کار آن‌ها ۱۱/۱۷ (با انحراف معیار ۵/۷۰) بود. در جدول ۱ میزان فراوانی و درصد فراوانی بالا، متوسط و پایین متغیرها نشان داده شده است.

جدول ۱: میزان فراوانی و درصد فراوانی بالا، متوسط و پایین متغیرها

| متغیرها           | بالا    |              | متوسط   |              | پایین   |              | کل  |
|-------------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|-----|
|                   | فراوانی | درصد فراوانی | فراوانی | درصد فراوانی | فراوانی | درصد فراوانی |     |
| فرسودگی عاطفی     | ۲۵      | ۲۲/۵         | ۳۸      | ۳۴/۲         | ۴۸      | ۴۳/۲         | ۱۱۱ |
| مسخ شخصیت         | ۹       | ۸/۱          | ۴۵      | ۴۰/۵         | ۵۷      | ۵۱/۴         | ۱۱۱ |
| فقدان موفقیت فردی | ۷۸      | ۷۰/۳         | ۲۳      | ۲۰/۷         | ۱۰      | ۹/۰          | ۱۱۱ |

جدول ۲: میزان درصد فراوانی هر یک از سوالات تحلیل رفتگی عاطفی

| مؤلفه  | مخالقم | نظری ندارم | موافقم |
|--|--------|------------|--------|
| احساس می‌کنم از نظر روانی کار توان مرا گرفته است.  | ۲۶/۱۰  | ۲۲/۵       | ۵۱/۴   |
| در پایان کار روزانه احساس می‌کنم از من سوء استفاده شده است.                                | ۴۰/۵۰  | ۲۳/۴       | ۳۶/۰   |
| صبح هنگامی که از خواب بر می‌خیزم، از تصور آن که باید سر همان کار بروم، احساس خستگی می‌کنم. | ۶۶/۷۰  | ۱۳/۵       | ۱۹/۸   |
| احساس می‌کنم که کارم از نظر روحی مرا فرسوده کرده است.                                      | ۵۹/۵۰  | ۹/۰        | ۳۱/۵   |
| شغلم باعث شده است که احساس پوچی و بیهودگی کنم.   | ۷/۶۶   | ۱۶/۲       | ۱۷/۱   |
| احساس می‌کنم که در شغل سخت کار می‌کنم و خیلی زحمت می‌کشم.                                  | ۵/۴۰   | ۲۰/۷       | ۷۳/۹   |
| واقعاً برایم مهم نیست که بر سر افرادی که با من سر و کار دارند، چه می‌آید.                  | ۹۱/۰۰  | ۰/۰        | ۹/۰    |

جدول ۳: میزان موافقت و مخالفت کتابداران به هر پرسش متغیر مسخ شخصیت

| مؤلفه   | مخالفم | نظری ندارم | موافقم |
|---|--------|------------|--------|
| احساس می‌کنم با برخی از مراجعین به صورت اشیایی بدون شخصیت انسانی برخورد می‌کنم.                     | ۹۷/۳   | ۰/۰        | ۳/۰    |
| کار با مردم برای تمام روز، واقعاً سخت و طاقت‌فرسا است.  | ۹۵/۵   | ۱۵/۳       | ۲۵/۲   |
| از زمانی که این شغل را انتخاب کرده‌ام، نسبت به مردم بی‌تفاوت‌تر شده‌ام.                             | ۷۹/۳   | ۱۵/۳       | ۵/۴    |
| از این نگرانم که کارم مرا بی‌احساس (سنگدل) کند.   | ۹۲/۷   | ۰/۰        | ۷/۲    |
| احساس می‌کنم افرادی که با من سر و کار دارند، برای برخی مشکلاتشان مرا مقصر می‌دانند و سرزنش می‌کنند. | ۶۴/۰   | ۱۶/۲       | ۱۹/۸   |

جدول ۴: درصد توافق به هر یک از پرسش‌های متغیر فقدان تحقق فردی

| مؤلفه   | مخالفم | نظری ندارم | موافقم |
|---|--------|------------|--------|
| به آسانی می‌توانم احساسات مراجعین خود را درک کنم.                                   | ۸/۱    | ۱۷/۱       | ۷۴/۸   |
| احساس می‌کنم به راحتی می‌توانم با مشکلات افرادی که با من سروکار دارند، کنار بیایم.  | ۵/۴    | ۶/۳        | ۸۸/۳   |
| احساس می‌کنم از طریق کارم بر زندگی مردمی که با من سر و کار دارند، تأثیر مثبتی دارم. | ۲۳/۵   | ۲۰/۷       | ۶۵/۸   |
| احساس می‌کنم سرشار از زندگی هستم.   | ۱۹/۸   | ۴۳/۲       | ۳۶/۹   |
| به آسانی می‌توانم محیط آرامش‌بخش برای افرادی که با من سر و کار دارند، فراهم کنم.    | ۸/۱    | ۲۷/۹       | ۶۴/۰   |
| پس از کار مستقیم و نزدیک با افراد، احساس شادی و نشاط می‌کنم.                        | ۲۹/۷   | ۲۴/۳       | ۴۵/۹   |
| این شغل دستاوردهای بسیار با ارزشی برایم داشته است.                                  | ۲۲/۵   | ۲۷/۹       | ۵۹/۹   |

میزان تحلیل‌رفتگی عاطفی یافته‌ها نشان داد که بیش از نیمی از کتابداران دارای فرسودگی عاطفی بالا و متوسط بودند. این یافته با یافته‌های اشرافی‌ریزی و کاظم‌پور (۷) و صیامیان و همکاران (۱۰) هماهنگ است. پژوهش‌های آنان نشان می‌دهد که کتابداران در شغل خود از وجود عوامل استرس‌زا رنج می‌برند که این عوامل شامل عدم حمایت سرپرستان، عدم توجه به ارتقای شغلی، عدم امنیت شغلی، انجام کار فقط به منظور رفع تکلیف، عدم همکاری مدیران کتابخانه‌ها، کمبود یا فقدان تجهیزات و زمان کافی برای انجام وظایف، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، فقدان انگیزه‌ی کافی و عدم تطابق وظایف محوله با توانایی‌های فردی می‌باشد. همچنین نیمی از کتابداران معتقدند «که کار

در جدول ۵ ضرایب همبستگی بین سن و سابقه‌ی کار با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن مشخص شده است. بین سن و فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن و همچنین بین سابقه‌ی کار و فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن نیز رابطه معنی‌دار مثبت وجود داشت.

### بحث

این پژوهش با هدف سنجش میزان فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران انجام شد. فرسودگی شغلی نشانگانی است که از سه مؤلفه‌ی تحلیل‌رفتگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی تشکیل شده است. در رابطه با

جدول ۵: ضرایب همبستگی بین سن و سابقه کار کتابداران با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن

|           | فقدان تحقق فردی |      | مسخ شخصیت |      | فرسودگی عاطفی |      | فرسودگی شغلی کل |      |
|-----------|-----------------|------|-----------|------|---------------|------|-----------------|------|
|           | P               | r    | p         | R    | P             | r    | P               | R    |
| سن        | ۰/۰۱۰           | ۰/۳۶ | ۰/۰۲۰     | ۰/۳۲ | ۰/۰۰۱         | ۰/۳۹ | ۰/۰۱۰           | ۰/۳۷ |
| سابقه کار | ۰/۰۰۱           | ۰/۴۴ | ۰/۰۰۱     | ۰/۴۱ | ۰/۰۱۰         | ۰/۳۹ | ۰/۰۱۰           | ۰/۴۲ |

همچنین صیامیان و همکاران گزارش کرده‌اند که فقدان تجهیزات و زمان کافی برای انجام وظایف، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، فقدان انگیزه‌ی کافی، عدم تطابق وظایف محوله با توانایی‌های فردی بیشترین نارضایتی را در کتابداران به خود اختصاص داده است. بنابراین مشخص می‌شود که حرفه‌ی کتابداری و شرایط کاری ویژه در آن به کارمندان خود اجازه نمی‌دهد تا خود را محقق سازند و کتابداران احساس کاهش در شایستگی و بهره‌وری فردی داشته‌اند و مدیران نتوانسته‌اند از کارایی خود به نحو احسن استفاده نمایند (۱۰). مدیران این حرفه به کارکنان خود اجازه‌ی ارتقای جایگاه کنونی به جایگاه بالاتر را نداده‌اند و در کل نظام مدیریت و برنامه‌ریزی به گونه‌ای است که فرصت ارتقای شغلی محدود و گاهی غیر ممکن می‌باشد و کتابداران حرفه‌ی خود را به گونه‌ای تصور می‌کنند که باید تا پایان سنوات خدمت، جایگاه اولیه‌ی خود را حفظ نمایند. این نارضایتی از عدم موفقیت فردی در کتابداران به نحوی است که ۵۰ درصد از کتابداران با جمله‌ی «این شغل برایم دستاوردهای با ارزشی برایم داشته است»، موافق نبودند.

بین سن با فرسودگی شغلی و هر یک از مؤلفه‌های آن، رابطه مثبت وجود دارد. این با یافته‌ی پژوهش اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور (۷) و صیامیان و همکاران (۱۰) هماهنگ است. بنابراین می‌توان گفت که افزایش سن در حرفه‌ی کتابداری نتوانسته است تا آرامش را برای آنان به ارمغان بیاورد. این امر ممکن است که ناشی از شرایط سخت کاری و عدم وجود شرایط لازم برای ارتقای شغلی آنان باشد. همچنین سابقه کار با فرسودگی شغلی و هر یک از مؤلفه‌های آن رابطه‌ی مثبت دارد. بنابراین می‌توان گفت که با افزایش سابقه‌ی خدمت کتابداران آرامش و عدم فرسودگی شغلی را برای کارکنان با سابقه‌ی کتابخانه‌ها فراهم می‌آید. از آن جا که انرژی افراد با افزایش سن و سابقه‌ی کار تحلیل می‌رود، مدیران کتابخانه‌ها باید به این امر توجه نمایند که با اتخاذ تصمیم‌های مناسب آرامش روانی و جسمی را برای کتابداران فراهم نمایند.

### نتیجه‌گیری

در کل نتایج پژوهش، بیانگر این است که نشانگان فرسودگی

از لحاظ روانی توانایی آنان را گرفته است. Sheesley (۸) و Doshi (۱۱) نیز طی پژوهشی، استرس را عامل مهمی در کار کتابداران دخیل ندانسته‌اند و نتیجه می‌گیرند که کتابداران تنها از حجم زیاد کار ناراحت بودند. نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که استرس شغلی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شود، در شغل کتابداری نیز وجود دارد که آنان نیز به وجود استرس در این شغل اذعان کرده‌اند. بنابراین حرفه‌ی کتابداری به سبب سر و کار داشتن با مراجعان متنوع و زیاد و همچنین نیاز به آگاهی از تکنولوژی‌های روز، به نوبه خود باعث تحلیل‌رفتگی عاطفی در این حرفه می‌شود (۱۵).

مؤلفه‌ی دوم فرسودگی شغلی، مسخ شخصیت است. اکثر کتابداران دارای مسخ شخصیت متوسط و پایینی بودند و تعداد کمی مسخ شخصیت بالای داشتند. با این وجود نیز کمتر از نیمی کتابداران در مسخ شخصیت نمره‌ی متوسطی گرفتند. وجود عوامل استرس‌زا و حجم زیاد کار، سپری کردن ساعات زیادی از روز با رایانه و ... می‌تواند افرادی را که در رده متوسط قرار دارند، مستعد مسخ شخصیت بالا نماید. همچنین یک چهارم از کتابداران با جمله‌ی «کار با کاربران برای تمام روز واقعاً سخت و طاقت‌فرسا است»، موافق بودند و تعدادی از آن‌ها نیز نظری نداشتند (البته باید در نظر داشت که فقط بخشی از کتابداران با مراجعه کنندگان در ارتباط هستند و اغلب کتابدارانی که به سؤال پاسخ نداده‌اند یا پاسخ منفی داده‌اند، به هیچ وجه با مراجعین کتابخانه ارتباط ندارند. این بدین معنی است که قریب به نیمی از کارکنان بخش خدمات، مراجعین کتابخانه‌ها را در برمی‌گیرند). در کل، می‌توان گفت که با وجود این که اکثر کتابداران در زمینه‌ی مسخ شخصیت نمره‌ی پایینی به دست آورده‌اند، ولی به همین تعداد به نسبت کم نیز لازم است تا توجه ویژه‌ای صورت گیرد و فرد بتواند با روحیه خوب با مراجعان برخورد نماید و از شغل خود لذت ببرد. در مورد فقدان موفقیت فردی، اکثر کتابداران نمره بالایی در این خرده مقیاس کسب کردند. این با یافته‌ی پژوهش اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور هماهنگ است. آنان گزارش کرده‌اند که کتابداران از عدم توجه به ارتقای شغلی، عدم امنیت شغلی و عدم همکاری مدیر کتابخانه بیشترین میزان نارضایتی را داشتند (۷).

## پیشنهادهای

تأمین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران موجب افزایش کیفیت کار، سلامت فکری و جسمی، ارتقای کیفیت ارائه‌ی خدمات اطلاعاتی و کتابخانه‌ای به دانشجویان و استادان خواهد شد. پویایی محیط کار و استفاده از روش‌های خلاقانه و نوین در انجام وظایف و ارائه‌ی خدمات، در جهت افزایش سلامت روان و کتابداران شاغل در آن‌ها خواهد شد.

شغلی در بین کتابداران در سطح بالا گزارش شده است. با توجه به این موضوع و همچنین با توجه به وجود رابطه‌ی معنی‌دار بین سن کتابداران و سابقه‌ی شغلی آنان با فرسودگی شغلی، مدیران کتابخانه‌ها باید بر روی این موضوع تمرکز کنند که کاهش فرسودگی شغلی کارمندان با به کار گرفتن توانایی‌های آنان و توجه به ارتقای شغلی و فراهم نمودن یک محیط کاری مناسب محقق می‌شود تا از این طریق کتابداران بتوانند جایگاه خود را در سازمان بهبود بخشند و از شغل خود لذت ببرند.

## References

1. Comerchero V. Gender, Tenure Status, Teacher Efficacy, Perfectionism and Teacher Burnout. New York, NY: ProQuest, 2008.
2. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. The Maslach Burnout Inventory. 3<sup>rd</sup> ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1996.
3. Maslach C. What have we learned about burnout and health? Psychol Health 2001; 16(5): 607-11.
4. Rahimi F. National studies on librarianship and information organization. Fasnameh Ketab 2009; 20(1): 289-302. [In Persian].
5. Arshadi N. Desinging and testing of model of important Emotional exhaustion among NISO company (Ahwaz) [PhD Thesis]. Ahwaz, Iran: Shahid Chamran University of Ahwaz; 2006. [In Persian].
6. Khosravi M. Tension in libraries. Fasname Ketab 2004; 15(4): 48-53. [In Persian].
7. Ashrafirizi H, Kazempour Z. A Survey on Job Stressors of Librarians Working in Libraries of Isfahan University of Medical Sciences, Iran. Health Inf Manage 2011; 8(1): 41-9. [In Persian].
8. Sheesley DF. Burnout and the Academic Teaching Librarian: An Examination of the Problem and Suggested Solutions. Journal of Academic Librarianship 2001; 27(6): 447-51.
9. Togia A, Koustelios A, Tsigilis N. Job satisfaction among Greek academic librarians. Library & Information Science Research 2004; 26(3): 373-83.
10. Siamian H, Shahrabi A, Vahedi M, Abbsai Rad A, Yazdani Cherati J. Stress and burnout in libraries & information centers. Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library and Information Education and Practice Singapore; 2006 Apr 3-6; Singapore; 2006. p. 268. [In Persian].
11. 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/)
12. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. Journal of Organizational Behavior 1981; 2(2): 99-113.
13. Ghobari BB, Nabavi M, Shrikool M. Factors effective on borne out teachers blind, deaf and normal student in guidance school level on city of Tehran. Journal of Psychology and Education 2006; 35(2): 109-35. [In Persian].
14. Najafi M, Solati Dehkordi K, Forouzbakhsh F. Relationship between staff burnout and mental health in staff of nuclear energy organization, Isfahan. J Shahrekord Univ Med Sci 2000; 2(2): 34-41. [In Persian].
15. 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.

## Burnout and its Relationship with Age and Experience of Librarians of Academic Libraries in Tehran, Iran\*

Esmaeel Mostafavi<sup>1</sup>, Mohamad-Ali Ghasemi-Nejad MSc<sup>2</sup>

### Short Article

#### Abstract

**Introduction:** An important aspect of human resource organization is mental health workers. The phenomena of emotional stress and burnout have a significant effect on employee performance. The purpose of the present study was to measure burnout and its dimensions in the librarians of Tehran Universities.

**Methods:** This was a descriptive–correlation study. The data collection tool was the Maslach Burnout Inventory. The reliability of this test is 0.76. The study samples consisted of 111 university librarians working in academic libraries in Tehran, Iran, in 2012. They were selected using cluster sampling.

**Results:** The findings showed that librarians had high emotional exhaustion, depersonalization, and lack of personal accomplishment during their work process. In addition, age and occupational experience were significantly related to occupational burnout and its components. This means that with increase in their age and their career experience their burnout also increased.

**Conclusion:** The results suggest that with increase in age and work experience of librarians, burnout and its three components have increased. Accordingly library managers can create an environment for greater productivity and prosperity in human capital in order to provide users with appropriate and up-to-date information by making timely decisions and taking action.

**Keywords:** Burnout; Librarians; Universities

Received: 5 Oct, 2011

Accepted: 13 Nov, 2012

**Citation:** Mostafavi E, Ghasemi-Nejad MA. **Burnout and its Relationship with Age and Experience of Librarians of Academic Libraries in Tehran, Iran.** Health Information Management 2013; 9(6): 949.

\* This article was an independent research with no financial aid.

1- PhD student, Information and Knowledge Science, School of Education and Psychology, Shahid Chamran University, Ahwaz, Iran (Corresponding Author) Email: esmdoc@gmail.com

2- Clinical Psychology, Education Organization, Farashband, Iran