

سنجش فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه های عمومی استان مازندران

دکتر نجلا حریری*

پریسا حسن زاده**

چکیده: این پژوهش با هدف آگاهی از وضعیت فرسودگی شغلی در میان کتابداران انجام شده است. جامعه پژوهش شامل ۱۳۳ کتابدار کتابخانه های عمومی استان مازندران است. روش پژوهش، پیمایشی تحلیلی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاج و جکسون است که سه بُعد فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی را مورد سنجش قرار می دهد. بالا بودن میزان فرسودگی شغلی در بالا بودن مقیاس خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و پائین بودن مقیاس عملکرد فردی منعکس می گردد. براساس یافته ها، گروه مورد مطالعه دارای خستگی عاطفی پایین (میانگین ۶/۸۲) و مسخ شخصیت پایین (میانگین ۱/۵) و عملکرد فردی در حد متوسط و نزدیک به حد بالا (میانگین ۳۹/۸۷) می باشد. با توجه به عملکرد فردی متوسط و بالا در جامعه پژوهش، فرسودگی شغلی از این بعد نیز در حد پایین محسوب می شود. آزمون فرضیه های پژوهش نشان داد که بین میانگین فرسودگی شغلی کتابداران مرد و زن (در بُعد خستگی عاطفی) تفاوت معنی داری وجود دارد و میانگین فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب گروه های سنی، سطح تحصیلات، سابقه اشتغال به کار در کتابخانه و سابقه کار در محل کار فعلی نیز دارای تفاوت معنی داری است، اما فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب وضعیت تأهل و درآمد، تفاوت معنی داری ندارد.

واژه های کلیدی: فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عملکرد فردی، کتابداران، استان مازندران، کتابخانه های عمومی.

* عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران nadjlahariri@hotmail.com

** دانش آموزنده دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران کارشناس ارشد دانشگاه علوم پزشکی مازندران

parisa_has@yahoo.com

مقدمه

استفاده بهینه از منابع انسانی، امروزه از عوامل اساسی در توانمندی اقتصادی و پیشرفت های اجتماعی و فرهنگی کشورها محسوب می شود. بی تردید نیروی کار پرتوان و کارآمد، عامل تعیین کننده ای است که دستیابی کشورها به برتری در عرصه های مختلف اقتصادی و اجتماعی تا حد زیادی در گرو آن قرار دارد. فعالیت های شغلی نیروی کار به طور مستمر تحت تأثیر تغییر شرایط حاصل از پیشرفت های علمی و فناوری در محیط های کاری قرار دارد. تلاش برای همگامی با دگرگونی ها و چالش های موجود در این محیط های در حال تغییر، می تواند عامل مؤثری در ایجاد استرس های شغلی و فرسودگی باشد.

شاغلان حرفه های مختلف در چنین شرایطی در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود به ناچار باید محدودیت ها و فشارهایی را متحمل شوند. پیامد این فشارها و محدودیت ها عامل اصلی در ایجاد فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی در واقع در اثر برخی شرایط نامساعد سازمانی ایجاد می شود، اما در برخی موارد عوامل فردی و شغلی هم در ایجاد آن مؤثر است (اینلندر^۱، ۱۳۷۸).

فرسودگی شغلی^۲ یک ساختار چند بُعدی است که از سه مؤلفه به هم پیوسته خستگی عاطفی^۳، مسخ شخصیت^۴ و عملکرد فردی^۵ تشکیل شده است (مسلج^۶، ۱۹۸۲). نشانه های جسمانی، هیجانی و نگرشی فرسودگی شغلی شامل ضعف جسمانی، خستگی مزمن، سرماخوردگی های طولانی مدت، مشکلات در خوابیدن، زخم معده، دیابت، فشار خون، احساس افسردگی، شکست، درماندگی، ناامیدی، خشم، بدبینی، نگرشی منفی و ناخوشایند است. به طور کلی می توان فرسودگی شغلی را نوعی اختلال دانست که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض فشار روانی ایجاد می شود. در این شرایط عزت نفس فرد کم می شود و احساس ناسودمندی می کند (ساعتچی، ۱۳۷۶).

کتابخانه ها از جمله محیط های کاری هستند که به سبب پیشرفت های فناوری اطلاعات و ارتباطات، شرایط کاری آنها به نحو شاخصی دستخوش تغییر شده است. چالش های حاصل از ورود فناوری های جدید اطلاعات و ارتباطات به کتابخانه ها و مسائلی مانند اندک بودن شمار کارکنان متخصص، محیط کار نامناسب، استرس و فشار کاری، کارهای خسته کننده و تکراری، دانش ناکافی یا عدم مهارت شغلی، انتظارات نامتوازن با توانمندی های حرفه ای و غیره می تواند

1- Inlander

4- Depersonalization

2- Job burnout

5- Personal accomplishment

3- Emotional Exhaustion

6- Maslach

منجر به فرسودگی شغلی شود که این نیز تأثیر منفی بر عملکرد کتابداران خواهد داشت. با توجه به اهمیت دستیابی به اطلاعات در عصر کنونی و از آنجا که نیروی انسانی کتابخانه‌ها ایفا کننده نقش اصلی در امر اطلاع رسانی و ارائه خدمات کتابخانه‌ای هستند، بررسی کلیه مسائلی که به نوعی بر نحوه ارائه خدمات آنان تأثیر می‌گذارد، ضرورتی غیر قابل صرف نظر است. با توجه به آن چه مطرح شد این پژوهش بر آن است تا به بررسی فرسودگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران بپردازد.

خلیفه سلطانی (۱۳۷۷) پژوهشی تحت عنوان: "بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی شهر اصفهان" انجام داده است. وی در این پژوهش، فرسودگی شغلی مدیران آموزشی را با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی اندازه‌گیری نمود. نمونه آماری شامل ۲۷۰ نفر از مدیران آموزشی شاغل در مدارس دخترانه و پسرانه و در سه دوره تحصیلی (دبستان، راهنمایی و دبیرستان) مربوط به نواحی ۱،۲ و ۴ شهر اصفهان در سال تحصیلی ۷۶-۷۷ بوده است. یافته‌ها نشان داد که فرسودگی شغلی مدیران آموزشی کمتر از سطح متوسط است؛ میزان فرسودگی شغلی در مدیران آموزشی در دوره دبستان بیشتر است؛ میانگین فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مرد بیشتر از مدیران آموزشی زن است و میانگین فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مرد در دوره دبستان و دوره دبیرستان بیشتر از مدیران آموزشی زن است.

مستغائی (۱۳۷۷) فرسودگی ناشی از کار در کارکنان بیمارستان دکتر شریعتی اصفهان را با استفاده از پرسشنامه مسلاج مورد بررسی قرار داد. نتایج حاکی از این بود که فرسودگی شغلی در جامعه مورد پژوهش در حد بحرانی است و برای درمان و جلوگیری از پیشرفت آن، مداخله فوری ضرورت دارد.

خسروی (۱۳۸۳) نیز عوامل تنش‌زای شغلی در میان کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری را مورد بررسی قرار داد. یافته‌های پژوهش نشان داد که پنج عامل عدم حمایت سرپرستان، نبود امنیت شغلی، عدم همکاری مدیر کتابخانه، نبود معیارهای صحیح تشویق، و روش‌های غیرعلمی ارزیابی عملکرد، از نظر کتابداران دارای بالاترین رتبه تنش‌زایی هستند.

در خارج از ایران پژوهش‌های متعددی در مورد فرسودگی شغلی انجام شده که از آن جمله پژوهش سوانسون^۱ (۱۹۹۲) در بین کتابداران جوان اوهایو، نورث ایست است که با استفاده از پرسشنامه مسلاج انجام شده است. براساس یافته‌ها، استرس و فرسودگی شغلی مشکلی اساسی

برای کتابداران جوان در نمونه مطالعه شده بوجود نیآورده است و جنسیت و طول مدت استخدامی رابطه ای با اثرات استرس و فرسودگی ندارد.

شیسلی^۱ (۲۰۰۱) در بررسی فرسودگی شغلی در کتابداران دانشگاهی، سطوح قابل ملاحظه ای از فرسودگی را شناسایی کرده، فعالیت های تکراری در یک شغل، وجود مسئولیت های ناهماهنگ با علاقه فرد، فقدان چالش ها و محرک ها، کمبود کارکنان و افزایش مسئولیت ناشی از آن را به عنوان علل فرسودگی شغلی مطرح می کند.

توجیا^۲ (۲۰۰۵) پژوهشی در مورد فرسودگی شغلی در کتابداران دانشگاهی یونان و رابطه آن با خصوصیات شخصیتی "انجام داد. ابزار اندازه گیری پرسشنامه مسلاج بود که در بین ۱۳۶ کتابدار دانشگاهی یونان توزیع گردید. یافته ها نشان داد که خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در کتابداران در حد پایین و عملکرد فردی در حد متوسط است. براساس سایر یافته ها، فرسودگی شغلی رابطه معنی داری با جنسیت و سابقه اشتغال به کتابداری نداشت.

فرضیه های پژوهش

۱. وضعیت فرسودگی شغلی از بُعد خستگی عاطفی در کتابداران کتابخانه های عمومی استان مازندران چگونه است؟
۲. وضعیت فرسودگی شغلی از بُعد مسخ شخصیت در کتابداران کتابخانه های عمومی استان مازندران چگونه است؟
۳. وضعیت فرسودگی شغلی از بُعد عملکرد فردی در کتابداران کتابخانه های عمومی استان مازندران چگونه است؟
۱. بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب جنسیت تفاوت معنی داری وجود دارد.
۲. بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب وضعیت تأهل تفاوت معنی دار وجود دارد.
۳. بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب سن تفاوت معنی دار وجود دارد.
۴. بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب سطح تحصیلات تفاوت معنی دار وجود دارد.
۵. بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب سابقه اشتغال به کار در کتابخانه تفاوت معنی دار وجود دارد.
۶. بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب حقوق دریافتی تفاوت معنی دار وجود دارد.

روش

روش پژوهش پیمایشی تحلیلی می باشد.

جامعه، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه پژوهش شامل کتابداران کتابخانه های عمومی استان مازندران به تعداد ۱۵۶ نفر است که دارای حداقل مدرک دیپلم می باشند.

ابزار پژوهش

ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه ای است که بخش اول آن به ویژگی های جمعیت شناختی پرداخته و بخش دوم آن شامل پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاچ و جکسون (۱۹۸۱) است. پرسشنامه مذکور شامل ۲۲ سؤال است که در مقیاس لیکرت از صفر (هرگز) تا ۶ (هر روز) سنجیده می شود. نمره به دست آمده در هر یک از سه جنبه، بر پایه نمره مرجع (مسلاچ و جکسون، ۱۹۹۳) در دسته پائین، متوسط یا بالا قرار می گیرد. اعتبار و پایایی پرسشنامه مسلاچ برای اولین بار در ایران توسط فیلیان (۱۳۷۱) مورد تأیید قرار گرفت که ضریب پایایی آن با روش آزمون-آزمون مجدد (test-retest) ۰/۷۸٪ گزارش شده است (طلایی، ۱۳۸۵، به نقل از فیلیان، ۱۹۹۳).

یافته ها

جدول ۱- توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب وضعیت تأهل و به تفکیک جنسیت

جمع	جنسیت		وضعیت تاهل	
	زن	مرد		
۳۹	۳۸	۱	تعداد	مجرد
۲۹/۳	۴۱/۸	۲/۴	درصد	
۹۴	۵۳	۴۱	تعداد	متاهل
۷۰/۷	۵۸/۲	۹۷/۶	درصد	
۱۳۳	۹۱	۴۲	تعداد	جمع
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	

بر اساس نتایج جدول ۱، از مجموع جامعه مورد مطالعه ۳۱/۶ درصد را کتابداران مرد و ۶۸/۴

درصد را کتابداران زن تشکیل می‌دادند. به علاوه نتایج نشان داد، از مجموع کتابداران مرد ۹۷/۶ درصد متأهل بوده‌اند؛ در حالی که این میزان در میان کتابداران زن نزدیک به ۵۸/۲ درصد بوده است.

جدول ۲- میانگین و انحراف معیار ابعاد وضعیت فرسودگی شغلی افراد مورد مطالعه بر حسب جنسیت

جنسیت	شاخص	خستگی عاطفی	مسخ شخصیت	عملکرد فردی	فرسودگی شغلی
	میانگین	۸/۷۹	۱/۵۵	۴۰/۷۶	۵۱/۰۹
مرد	تعداد	۴۲	۴۲	۴۲	۴۲
	انحراف معیار	۸/۹۳	۲/۷۱	۹/۶۲	۹/۵۷
	میانگین	۵/۹۲	۱/۴۷	۳۹/۴۶	۴۶/۸۵
زن	تعداد	۹۱	۹۱	۹۱	۹۱
	انحراف معیار	۶/۹۵	۲/۳۸	۹/۰۶	۱۰/۰۶
	میانگین	۶/۸۲	۱/۵	۳۹/۸۷	۴۸/۱۹
کل	تعداد	۱۳۳	۱۳۳	۱۳۳	۱۳۳
	انحراف معیار	۷/۷۲	۲/۴۸	۹/۲۳	۱۰/۰۷

بر اساس نتایج جدول ۲، از مجموع جامعه مورد بررسی میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی به ترتیب برابر ۴۸/۱۹ و ۱۰/۰۷ بوده و این میزان در ابعاد فرسودگی شغلی نظیر خستگی عاطفی ۶/۸۲ و ۷/۷۲، مسخ شخصیت ۱/۵ و ۲/۴۸ و عملکرد فردی ۳۹/۸۷ و ۹/۲۳ بوده است. از سوی دیگر پراکندگی آنها با توجه به عامل جنسیت نشان داده است. در میان کتابداران مرد، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی به ترتیب برابر ۵۱/۰۹ و ۹/۵۷ بوده که این میزان در بُعد خستگی عاطفی ۸/۷۹ و ۸/۹۳، بعد مسخ شخصیت ۱/۵۵ و ۲/۷۱ و بعد عملکرد فردی ۴۰/۷۶ و ۹/۶۲ بوده است؛ و در میان کتابداران زن، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی به ترتیب برابر ۴۶/۸۵ و ۱۰/۰۶ بوده که این میزان در بعد خستگی عاطفی ۵/۹۲ و ۶/۹۵، بعد مسخ شخصیت ۱/۴۷ و ۲/۳۸ و بُعد عملکرد فردی ۳۹/۴۶ و ۹/۰۶ بوده است.

مقایسه آمار و ارقام فوق الذکر در بین کتابداران مرد و زن می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود، نمره فرسودگی شغلی در بین کتابداران مرد بیشتر از کتابداران زن بوده است و همچنین می‌توان این وضعیت را در بین ابعاد فرسودگی شغلی آنان نیز مشاهده نمود.

از تعداد ۱۵۶ کتابدار کتابخانه‌های عمومی استان مازندران، ۱۳۳ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ

دادند و نرخ پاسخگویی ۸۵/۳٪ است.

از مجموع جامعه مورد مطالعه ۳۱/۶٪ را کتابداران مرد و ۶۸/۴٪ را کتابداران زن تشکیل می دهند. ۹۷/۶٪ کتابداران مرد و ۵۸/۲٪ کتابداران زن متأهل هستند. بیشترین درصد کتابداران (۵۱/۱٪) در گروه سنی ۲۶-۳۳ سال و کمترین درصد (۱/۵٪) در گروه سنی ۵۰ سال و بیشتر قرار دارند و ساختار سنی در میان کتابداران زن به مراتب جوانتر از کتابداران مرد است.

بخش قابل توجهی از جامعه مورد بررسی (۸۱/۲٪) دارای مدرک کارشناسی هستند و کتابداران زن نسبت به کتابداران مرد از سطح تحصیلات بالاتری برخوردارند. سابقه کار بیشترین درصد کتابداران مورد بررسی (۳۹/۱٪) بین ۵-۱۰ سال است و کتابداران مرد نسبت به کتابداران زن سابقه کار بیشتری دارند. متوسط دستمزد ماهانه ۷۶٪ از کتابداران بین ۳۰۰ تا ۴۰۰ هزار تومان می باشد.

سوال یک: وضعیت فرسودگی شغلی از بعد خستگی عاطفی در کتابداران کتابخانه های عمومی استان مازندران چگونه است؟

جدول ۳. توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی کتابداران از بعد خستگی عاطفی

درجه بندی (نمره گذاری)	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار
خستگی عاطفی بالا (مساوی و بالاتر از ۳۰)	۰	۰	۰	۰
خستگی عاطفی متوسط (بین ۱۸-۲۹)	۸	۶	۲۲/۳۸	۴/۳۱
خستگی عاطفی پایین (۱۷ و کمتر)	۱۲۵	۹۴	۵/۸۳	۶/۷۶
بعد خستگی عاطفی	۱۳۳	۱۰۰	۶/۸۲	۷/۷۲

جدول ۳ نشان می دهد که بخش قابل توجهی از جامعه مورد مطالعه دارای خستگی عاطفی پایین بوده اند. خستگی عاطفی در حد متوسط تنها در ۶٪ جامعه مورد مطالعه مشاهده گردید و در مجموع میانگین خستگی عاطفی کتابداران ۶/۸۲ بوده است که در حد پایین برآورد می شود.

سؤال دو: وضعیت فرسودگی شغلی از بعد مسخ شخصیت در کتابداران کتابخانه های عمومی استان مازندران چگونه است؟

جدول ۴. توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی کتابداران از بعد مسخ شخصیت

درجه بندی (نمره گذاری)	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار
مسخ شخصیت بالا (مساوی و بالاتر از ۱۲)	۲	۱/۵	۱۳/۵	۲/۱۲
مسخ شخصیت متوسط (بین ۶-۱۱)	۱۰	۷/۵	۶/۴	۰/۶۷
مسخ شخصیت پایین (۵ و کمتر)	۱۲۱	۹۱	۰/۹	۱/۳۷
بعد مسخ شخصیت	۱۳۳	۱۰۰	۱/۵	۲/۴۸

چنان که جدول ۴ نشان می‌دهد، مسخ شخصیت در ۹۱٪ کتابداران در حد پایین و در ۷/۵٪ کتابداران در حد متوسط بوده است و در مجموع، میانگین بعد مسخ شخصیت در کتابداران مورد مطالعه در حد پایین (۱/۵) می‌باشد.

سؤال سه: وضعیت فرسودگی شغلی از بعد عملکرد فردی در کتابداران کتابخانه های عمومی استان مازندران چگونه است؟

جدول ۵. توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی کتابداران از بعد عملکرد فردی

درجه بندی (نمره گذاری)	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار
عملکرد فردی پایین (مساوی و کمتر از ۳۳)	۲۱	۱۵/۸	۲۲/۳۸	۸/۸۱
عملکرد فردی متوسط (بین ۳۴-۳۹)	۲۸	۲۱/۱	۳۷/۰۴	۱/۴۳
عملکرد فردی بالا (۴۰ و بیشتر)	۸۴	۶۳/۲	۴۵/۱۹	۲/۶۹
بعد عملکرد فردی	۱۳۳	۱۰۰	۳۹/۸۷	۹/۲۳

براساس داده های جدول ۵ میانگین عملکرد فردی نزدیک به دو سوم از جامعه مورد مطالعه در حد بالا بوده است (۴۵/۱۹). عملکرد متوسط در ۲۱/۱٪ جامعه مشاهده می‌شود و در مجموع میانگین بعد عملکرد فردی نزدیک به حد بالا (۳۹/۸۷) است. با توجه به عملکرد فردی متوسط و بالا در جامعه پژوهش، فرسودگی شغلی از این بعد نیز در حد پایین محسوب می‌شود.

فرضیه یک: بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب جنسیت تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۶. مقایسه میانگین فرسودگی شغلی کتابداران و ابعاد آن بر حسب جنسیت

آماره	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معنی داری	df	عدد بحرانی	نتایج
فرسودگی شغلی	مرد	۴۲	۵۱/۰۹	۹/۵۷	۲/۲۹۹	۰/۰۵	۱۳۱	۱/۹۶	وجود تفاوت
	زن	۹۱	۴۶/۸۵	۱۰/۰۶					معنی دار
خستگی عاطفی	مرد	۴۲	۸/۷۹	۸/۹۳	۲/۰۱۲	۰/۰۵	۱۳۱	۱/۹۶	وجود تفاوت
	زن	۹۱	۵/۹۲	۶/۹۵					معنی دار
مسخ شخصیت	مرد	۴۲	۱/۵۵	۲/۷۱	۰/۱۸۶	۰/۰۵	۱۳۱	۱/۹۶	عدم وجود تفاوت
	زن	۹۱	۱/۴۷	۲/۳۸					معنی دار
عملکرد فردی	مرد	۴۲	۴۰/۷۶	۹/۶۲	۰/۷۵۴	۰/۰۵	۱۳۱	۱/۹۶	عدم وجود تفاوت
	زن	۹۱	۳۹/۴۶	۹/۰۶					معنی دار

نتایج آزمون t چنان که در جدول ۴ مشاهده می شود، حاکی از آن است که میانگین فرسودگی شغلی کتابداران مرد (۵۱/۰۹) به نحو معنی داری بیش از کتابداران زن (۴۶/۸۵) بوده است. با توجه به این یافته ها فرضیه یک پژوهش تأیید می شود.

فرضیه دو: بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران بر حسب وضعیت تأهل تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۷. مقایسه میانگین فرسودگی شغلی و ابعاد آن بر حسب وضعیت تأهل

آماره	وضعیت تأهل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	سطح معنی داری	df	عدد بحرانی	نتایج
فرسودگی شغلی	مجرد	۳۹	۴۷/۵۶	۹/۸۵	۰/۴۵۹	۰/۰۵	۱۳۱	۱/۹۶	عدم وجود تفاوت
	متأهل	۹۴	۴۸/۴۵	۱۰/۱۹					معنی دار
خستگی عاطفی	مجرد	۳۹	۶/۱۳	۶/۱۷	۰/۶۷۱	۰/۰۵	۱۳۱	۱/۹۶	عدم وجود تفاوت
	متأهل	۹۴	۷/۱۲	۸/۲۹					معنی دار
مسخ شخصیت	مجرد	۳۹	۱/۶۷	۲/۱۳	۰/۵۳۲	۰/۰۵	۱۳۱	۱/۹۶	عدم وجود تفاوت
	متأهل	۹۴	۱/۴۱	۲/۶۱					معنی دار
عملکرد مجرد	مجرد	۳۹	۳۹/۷۷	۷/۹۸	۰/۰۸۳	۰/۰۵	۱۳۱	۱/۹۶	عدم وجود تفاوت
	متأهل	۹۴	۳۹/۷۷	۷/۹۸					معنی دار

جدول ۸ نتایج آزمون تجزیه واریانس یک طرفه بین گروه های سنی را نشان می دهد. براساس یافته ها گروه سنی پنجاه سال و بیشتر به نحو معنی داری در بعد مسخ شخصیت و در بعد عملکرد فردی فرسودگی شغلی بیشتری نشان می دهد. به این ترتیب فرضیه سه پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد.

فرضیه چهار: بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران برحسب سطح تحصیلات تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۹- مقایسه میانگین فرسودگی شغلی کتابداران و ابعاد آن برحسب سطح تحصیلات

ابعاد فرسودگی	سطح تحصیلات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	F محاسبه شده	سطح معنی داری	df	عدد بحرانی	نتایج
دیپلم	۷	۴۷/۰۰	۱۹/۵۸						وجود
فوق دیپلم	۱۵	۵۲/۶	۶/۸۳		۲/۶۴	۰/۰۵	۳	۲/۶۰	تفاوت
کارشناسی	۱۰۸	۴۷/۵۲	۹/۲۳				۱۲۹		معنی دار
کارشناسی ارشد	۳	۵۳	۲۰/۹۵						
دیپلم	۷	۷/۸۶	۹/۴۱						عدم تفاوت
فوق دیپلم	۱۵	۸/۲۰	۵/۴۱		۱/۱۹۵	۰/۰۵	۳	۲/۶۰	معنی دار
کارشناسی	۱۰۸	۶/۳۷	۷/۵۹				۱۲۹		معنی دار
کارشناسی ارشد	۳	۱۴	۱۶/۳۷						
دیپلم	۷	۱/۵۷	۳/۰۵						وجود
فوق دیپلم	۱۵	۱/۱۳	۱/۹۶		۳/۱۲۸	۰/۰۵	۳	۲/۶۰	تفاوت
کارشناسی	۱۰۸	۱/۴۲	۲/۳۱				۱۲۹		معنی دار
کارشناسی ارشد	۳	۵/۶۷	۶/۰۳						
دیپلم	۷	۳۷/۵۷	۱۴/۷۳						عدم تفاوت
فوق دیپلم	۱۵	۴۳/۲۷	۶/۰۹		۱/۳۴۳	۰/۰۵	۳	۲/۶۰	معنی دار
کارشناسی	۱۰۸	۳۹/۷۳	۸/۸۷				۱۲۹		معنی دار
کارشناسی ارشد	۳	۳۳/۳۳	۱۸/۱۸						

چنان که جدول ۹ نشان می دهد، نتایج آزمون تجزیه واریانس یک طرفه، حاکی از تأیید فرضیه چهار پژوهش می باشد و کتابداران با مدرک کارشناسی ارشد در بعد مسخ شخصیت فرسودگی شغلی بیشتری نسبت به سایر سطوح تحصیلات نشان می دهند.

فرضیه پنجم: بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران برحسب سابقه اشتغال به کار در کتابخانه تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۱۰- مقایسه میانگین فرسودگی شغلی کتابداران و ابعاد آن برحسب سابقه اشتغال به کار در کتابخانه

ابعاد فرسودگی	سابقه کار	تعداد	میانگین	انحراف معیار	F محاسبه شده	سطح معنی داری	df	عدد بحرانی	نتایج
فرسودگی شغلی	کمتر از ۵ سال	۴۵	۴۹/۴۰	۸/۵۸					وجود
	۵-۱۰ سال	۵۲	۴۶/۹۶	۱۱/۱۹					تفاوت
	۱۱-۱۵ سال	۳۳	۴۸/۵۸	۱۰/۱۴	۲/۳۹	۰/۰۵	۴	۲/۳۷	معنی دار
	۱۶-۲۰ سال	۱	۶۰/۰	۰			۱۲۸		
	۲۰ سال و بیشتر	۲	۴۰/۵	۷/۷۸					
خستگی عاطفی	کمتر از ۵ سال	۴۵	۷/۹۱	۹/۱۳					عدم وجود
	۵-۱۰ سال	۵۲	۵/۹۴	۶/۳۶					تفاوت
	۱۱-۱۵ سال	۳۳	۶/۸۲	۷/۹۰	۰/۳۹۴	۰/۰۵	۴	۲/۳۷	معنی دار
	۱۶-۲۰ سال	۱	۶/۰	۰			۱۲۸		
	۲۰ سال و بیشتر	۲	۶/۰	۵/۶۶					
مسخ شخصیت	کمتر از ۵ سال	۴۵	۱/۳۳	۱/۹۳					وجود
	۵-۱۰ سال	۵۲	۱/۱۱	۱/۸۴					تفاوت
	۱۱-۱۵ سال	۳۳	۱/۸۵	۳/۲۰	۳/۶۶۶	۰/۰۱	۴	۳/۳۲	معنی دار
	۱۶-۲۰ سال	۱	۶/۰	۰			۱۲۸		
	۲۰ سال و بیشتر	۲	۶/۵	۷/۷۸					
عملکرد فردی	کمتر از ۵ سال	۴۵	۴۰/۱۶	۷/۱۲					عدم وجود
	۵-۱۰ سال	۵۲	۳۹/۹۰	۱۰/۱۷					تفاوت
	۱۱-۱۵ سال	۳۳	۳۹/۹۱	۹/۵۶	۱/۰۳۴	۰/۰۵	۴	۲/۳۷	معنی دار
	۱۶-۲۰ سال	۱	۴۸/۰	۰			۱۲۸		
	۲۰ سال و بیشتر	۲	۲۸/۰	۲۱/۲۱					

براساس داده های مندرج در جدول ۱۰، نتایج تجزیه واریانس یک طرفه، حاکی از آن است که کتابداران دارای سابقه کار بیشتر از بیست سال در کتابخانه محل خدمت، از بعد مسخ شخصیت فرسودگی شغلی بیشتری داشته اند و با توجه به یافته های فوق فرضیه پنجم پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد.

فرضیه شش: بین میزان فرسودگی شغلی کتابداران برحسب حقوق دریافتی تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۱۱. مقایسه میانگین فرسودگی شغلی کتابداران و ابعاد آن برحسب حقوق دریافتی

ابعاد فرسودگی	میزان درآمد	تعداد	میانگین	انحراف معیار	F محاسبه شده	سطح معنی داری	df	عدد بحرانی	نتایج
فرسودگی شغلی	کمتر از ۳۰۰ هزار تومان	۲۴	۴۷/۵۰	۱۲/۸۹	۰/۲۲۱	۰/۰۵	۲	۳/۰۰	عدم تفاوت
	بین ۳۰۰ تا ۴۰۰ هزار تومان	۱۰۱	۴۸/۱۹	۹/۵۸					معنی دار
	بین ۴۰۰ تا ۵۰۰ هزار تومان	۸	۵۰/۲۵	۶/۹۲					
خستگی عاطفی	کمتر از ۳۰۰ هزار تومان	۲۴	۷/۳۸	۶/۶۵	۰/۳۰۴	۰/۰۵	۲	۳/۰۰	عدم تفاوت
	بین ۳۰۰ تا ۴۰۰ هزار تومان	۱۰۱	۶/۵۶	۸/۱۲					معنی دار
	بین ۴۰۰ تا ۵۰۰ هزار تومان	۸	۸/۵۰	۵/۵۵					
مسخ شخصیت	کمتر از ۳۰۰ هزار تومان	۲۴	۰/۷۱	۱/۸۱	۱/۷۱۸	۰/۰۵	۲	۳/۰۰	عدم تفاوت
	بین ۳۰۰ تا ۴۰۰ هزار تومان	۱۰۱	۱/۶۱	۲/۵۸					معنی دار
	بین ۴۰۰ تا ۵۰۰ هزار تومان	۸	۲/۲۵	۲/۵۵					
عملکرد فردی	کمتر از ۳۰۰ هزار تومان	۲۴	۳۹/۴۲	۱۰/۲۳	۰/۰۴۶	۰/۰۵	۲	۳/۰۰	عدم تفاوت
	بین ۳۰۰ تا ۴۰۰ هزار تومان	۱۰۱	۴۰/۰	۸/۹۵					معنی دار
	بین ۴۰۰ تا ۵۰۰ هزار تومان	۸	۳۹/۵	۱۰/۷۸					

چنان که در جدول ۱۱ مشاهده می شود، نتایج آزمون تجزیه واریانس یک طرفه نشان دهنده تفاوت معنی دار بین فرسودگی شغلی کتابداران برحسب میزان درآمد نیست و به این ترتیب فرضیه هفت پژوهش رد می شود.

بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش، بیانگر خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در حد پایین و عملکرد فردی در حد متوسط نزدیک به بالا در کتابداران کتابخانه های عمومی مازندران است. با توجه به بالا بودن

عملکرد فردی کتابداران، در برآورد کلی، میانگین فرسودگی شغلی کتابداران از بُعد عملکرد فردی نیز در سطح پایین می باشد.

یافته ها نشان داد که مردان به نحو معنی داری بیش از زنان از بُعد خستگی عاطفی دچار فرسودگی شغلی هستند. احتمال دارد که این امر ناشی از نگرش مردان نسبت به حرفه کتابداری باشد، چنانکه بر اساس یافته ها، بخشی از مردان کتابدار، این حرفه را سخت و کسالت آور می دانند و از دیدگاه آنان، کار تکراری و کار با مراجعین برای تمام روز طاقت فرسا بوده، شغل کتابداری از نظر روانی توان آنها را گرفته است. به علاوه از آنجا که وظیفه تأمین معاش خانواده به عهده مردان می باشد، این نیز محتمل است که استرس های محیط کار و مسوولیت های مربوط به تأمین رفاه خانواده تأثیر مضاعفی بر مردان داشته و این امر منجر به خستگی عاطفی و در نهایت فرسودگی شغلی بیشتر شده است. رابطه معنی دار بین جنسیت و فرسودگی شغلی را می توان در برخی از پژوهش های دیگر نیز مشاهده نمود؛ پژوهش های خلیفه سلطانی (۱۳۷۷)، خاکپور (۱۳۷۶)، قدیمی مقدم و حسینی طباطبائی (۱۳۸۵)، فیلیان (۱۳۷۱)، بیگی (۱۳۸۲)، بدری گرگوری (۱۳۷۴)، رفیعی (۱۳۷۳) و عبدی ماسوله (۱۳۸۶) از جمله مطالعاتی هستند که این رابطه را تأیید کرده اند.

براساس یافته های پژوهش، تفاوت معنی داری بین میانگین فرسودگی شغلی کتابداران مجرد و متأهل مشاهده نشد. نبود چنین رابطه ای در مطالعات سراج (۱۳۸۷) و مظلومی (۱۳۸۵) نیز گزارش شده است، در حالی که یافته های پژوهش های پیامی بوساری (۱۳۷۳)، صادقی (۱۳۸۵) و فیلیان (۱۳۷۱) این رابطه را تأیید می کنند.

مقایسه میانگین فرسودگی شغلی کتابداران برحسب گروه های سنی نشانگر تفاوت معنی دار بود و فرسودگی شغلی گروه سنی ۵۰ سال و بالاتر بیش از سایر گروه های سنی برآورد گردید. این تفاوت را می توان در ابعاد مسخ شخصیت کارکنان در سطح معنی دار ۵٪ و عملکرد فردی کارکنان در سطح معنی داری ۱٪ مشاهده کرد. وجود رابطه معنی دار بین سن و فرسودگی شغلی، در برخی از پژوهش های انجام شده در ایران از جمله بوساری (۱۳۷۴)، فیلیان (۱۳۷۱)، مستغائی (۱۳۷۷) و عبدی ماسوله (۱۳۸۶) نیز تأیید شده است. کاهش عملکرد فردی در سنین بالا البته می تواند تاحدی مورد انتظار باشد، اما بالا بودن مسخ شخصیت در کتابداران در سنین بالای ۵۰ سال نسبت به کتابداران جوان تر، یافته ای است که تفسیرهای متفاوتی را در مورد موجبات آن می توان مطرح کرد. از یک سو این احتمال وجود دارد که با افزایش سن به طور طبیعی حساسیت افراد

نسبت به مسائل حرفه ای کم تر شود که البته برای چنین برداشتی لازم است بررسی های روان شناختی دقیقی انجام گیرد. اما تفسیر محتمل تر می تواند دشواری های ارائه خدمت در کتابخانه ها را به عنوان دلیلی بر مسخ شخصیت بیشتر در کتابداران میان سال مطرح نماید.

نتایج پژوهش، بیانگر وجود تفاوت معنی دار در فرسودگی شغلی کتابداران برحسب سطح تحصیلات بود. این تفاوت در بعد مسخ شخصیت در سطح معنی داری ۵٪ نیز مشاهده گردید. به این معنی که فرسودگی شغلی در کتابداران دارای مدرک تحصیلی بالاتر بیش از کتابداران با تحصیلات پایین تر است. بسیاری از پژوهش های انجام شده در ایران از جمله مطالعات مستغائی (۱۳۷۷)، صیامیان (۲۰۰۶) و قدیمی مقدم و حسینی طباطبایی (۱۳۸۵) رابطه معنی دار بین میزان فرسودگی شغلی و سطح تحصیلات را تأیید کرده اند. به نظر می رسد با بالا رفتن سطح تحصیلات، انتظارات کارکنان از حرفه مورد اشتغال نیز بالاتر می رود و احتمالاً عدم تأمین انتظارات در محیط کار، فرسودگی شغلی بیشتر کارکنان با تحصیلات بالاتر را موجب می شود. این یافته ها که در بسیاری از پژوهش های دیگر نیز مشاهده شده است، توجه به تقسیم مناسب مسوولیت ها و تسهیل ارتقاء شغلی متناسب با سطح تحصیلات را به عنوان یک ضرورت در کتابخانه ها مطرح می کند. اشتغال کتابداران با سطوح تحصیلات بالا تحت سرپرستی یا مدیریت غیر کتابداران یا دارندگان مدارک تحصیلی پایین تر، با ایجاد احساس دلسردی، احتمالاً در فرسودگی شغلی و مسخ شخصیت در کتابداران نیز بی تأثیر نخواهد بود.

فرسودگی شغلی کتابداران برحسب سابقه اشتغال در کتابخانه نیز دارای تفاوت معنی داری بود. این تفاوت در بعد مسخ شخصیت در سطح معنی داری ۱٪ نیز مشاهده گردید. براساس یافته ها، کتابداران دارای سابقه کار بیش از بیست سال، از بعد مسخ شخصیت، فرسودگی شغلی بیشتری داشته اند. با توجه به مؤلفه های مربوط به بعد مسخ شخصیت (مانند "از زمانی که به این شغل پرداخته ام نسبت به دیگران بی عاطفه شده ام" یا "واقعاً برایم مهم نیست که بر سر برخی از مراجعین چه می آید")، این نگرانی مطرح می شود که اشتغال دراز مدت به حرفه کتابداری با دشواری هایی که خدمت در شرایط کاری کتابخانه ها دارد، با ایجاد اثرات پایدار در شخصیت کتابداران، مسخ شخصیت در آنان را نسبت به شاغلان کم سابقه افزایش دهد. احساس همدلی با مراجعان و پاسخگویی با بیشترین احساس مسوولیت، از مهم ترین ویژگی ها در مشاغل است که ارتباط مستقیم با مراجعه کنندگان دارند. انتظار می رود که این ویژگی با گذشت زمان و کسب تجربه بیشتر، افزایش یافته، شاغلان با سابقه، الگوی برخورد مناسب حرفه ای برای تازه واردان به حرفه باشند. از آن جا که کتابداری نیز حرفه ای خدماتی است و در انجام وظایف شغلی در

کتابخانه بیشترین کمک به مراجعه کننده همواره مورد تأکید بوده است، وجود نشانه های مسخ شخصیت در شاغلان پرسابقه این حرفه فرهنگی، امری بسیار نگران کننده است. این یافته ها که برخی پژوهش های دیگر در ایران نیز از جمله بوساری (۱۳۷۴)، مستغانی (۱۳۷۷)، عبدی ماسوله (۱۳۸۶) و مظلومی (۱۳۸۵) مؤید آن بوده است، توجه بیشتر به دشواری های حرفه کتابداری را به صورتی جدی مطرح می نماید.

براساس سایر یافته های پژوهش میزان فرسودگی شغلی کتابداران برحسب درآمد دریافتی آنان تفاوت معنی داری نداشت. عدم رابطه بین متغیر حقوق و درآمد فرسودگی شغلی در پژوهش سراج (۱۳۷۸) نیز تأیید شده است، اما مطالعات پیامی بوساری (۱۳۷۴) و مستغانی (۱۳۷۷) به وجود رابطه میان فرسودگی شغلی و درآمد دریافتی اشاره می کنند. این ناهمخوانی در یافته های پژوهش های مشابه، لزوم بررسی بیشتر در مورد رابطه متغیر حقوق و درآمد با فرسودگی شغلی را مطرح می کند.

منابع فارسی

- اینلندر، چ و موران، س. (۱۳۷۸). استرس. ترجمه: امیر هوشنگ مهریار و علیرضا جزایری. تهران: انتشارات حکایت.
- بدری گرگوری، ر. (۱۳۷۴). سندرم روانشناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم های مقابله ای. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- بیگی، ع. (۱۳۸۲). بررسی و مقایسه فرسودگی شغلی در بین دبیران مدارس راهنمایی و متوسط کرمانشاه. پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره. دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- پیامی بوساری، م. (۱۳۷۴). بررسی وضعیت حمایت های اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت های ویژه. پایان نامه کارشناسی ارشد آموزش پرستاری گرایش بهداشت جامعه. دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- خاکپور، ر. (۱۳۷۷). بررسی شیوع سندرم فرسودگی شغلی در میان مشاوران و روان درمانگران متخصص. فصلنامه پزشکی روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران، سال چهارم، شماره ۳ (پیاپی ۱۵)، زمستان ۱۳۷۷، ۱۴-۲۲.
- خسروی، م. (۱۳۸۳). تنش در کتابخانه. فصلنامه کتاب، دوره پانزدهم، شماره چهارم، ۴۸-۵۳.
- خلیفه سلطانی، ا. ال. (۱۳۷۷). بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی شهر اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه اصفهان.

- ده بزرگی، غ. ر. (۱۳۸۵). گرداب پنهان. فرسودگی شغلی (عوامل، پیشگیری، درمان). شیراز: انتشارات نوین.
- رفیعی، ف. (۱۳۷۳). بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش های مقابله ای پرستاران در بیمارستان سوختگی تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد آموزش پرستاری داخلی و جراحی. دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- ساعتچی، م. (۱۳۷۶). روانشناسی در کار سازمان و مدیریت. چاپ دوم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سراج، م. (۱۳۸۷). بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان درمانی مرکز قلب مازندران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری.
- صادقی، ژ. (۱۳۸۵). رابطه ابعاد شخصیت کارکنان صنایع مفتول سازی و فرسودگی شغلی با استفاده از آزمون شخصیت ۵ عاملی بزرگ فرم کوتاه neo-ffs و پرسشنامه مسلاج. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران.
- طلایی، ع. (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی و عوامل وابسته به آن در کارکنان بیمارستانهای دانشگاهی مشهد در سال ۱۳۸۵. فصلنامه کومش دوره ۹، شماره ۳، ۲۳۷-۲۴۶.
- عبدی ماسوله، ف. (۱۳۸۶). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان: مطالعه در ۲۰۰ پرستار. مجله دانشکده پزشکی تهران، دوره ۶۵، شماره ۶، ۶۵-۷۵.
- فیلیان، ع. (۱۳۷۱). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش های مقابله ای پرستاران. پایان نامه کارشناسی ارشد آموزش پرستاری. دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- قدیمی مقدم، م. م؛ حسینی طباطبایی، ف. (۱۳۸۵). شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی، و موقعیت جغرافیایی. مجله فصلنامه پژوهش های روانشناختی، سال نهم- شماره ۱-۲ (پیاپی ۱۷)، تابستان ۱۳۸۵ ص ۵۶-۷۳.
- مستغائی، م. (۱۳۷۷). بررسی فرسودگی شغلی ناشی از کارکنان بیمارستان دکتر شریعتی اصفهان با توجه به متغیرهای شخصیتی. پایان نامه دکترای حرفه ای. دانشگاه علوم پزشکی آزاد اسلامی واحد نجف آباد.
- مظلومی سادات، م. (۱۳۸۵). مقایسه فرسودگی شغلی بین روان پرستاران و سایر پرستاران بخش های پزشکی و رابطه آن با ویژگی های شخصیتی. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی عمومی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران.

منابع انگلیسی

- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory. Research Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1993). *Maslach Burnout Inventory: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Siamian, H. (2006). *Stress and burnout in libraries and information centers*. Retrieved on July 24, 2009 from www.dlist.sir.arizona.edu/.../siamian_hasan.html
- 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.
- Swanson, C. P. (1992). *Assessment of stress and burnout in youth librarians*. MA Thesis in Library Science. Ohio, Kent State University.
- Togia, A. (2005). Measurement of burnout and the influence of background characteristics in Greek academic librarians. *Library Management*, 26(3), 130-138.