

## بررسی میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان و رابطه آن با عوامل دموگرافیک

رقیه رضایی آدریانی\*

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

دکتر احمد شعبانی

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

دکتر محمد رضا عابدی

دانشیار گروه مشاوره دانشگاه اصفهان

تاریخ پذیرش: ۹۲/۹/۱۶

تاریخ دریافت: ۹۲/۷/۲۹

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر به شناخت میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان و رابطه آن با عوامل دموگرافیک پرداخته است.

**روش:** روش پژوهش پیمایشی تحلیلی، و جامعه آماری، در برگزیده کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان به تعداد ۶۱ نفر است. پژوهش به صورت سرشماری اجرا شد و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش به همه کتابداران تحویل داده شد، که تعداد ۵۷ پرسشنامه بازگردانده شد. پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش در پژوهش حاضر برای خرده آزمون‌های سه گانه عبارت است از: خستگی عاطفی با فراوانی ۰/۷۶ و شدت ۰/۷۹؛ عملکرد شخصی با فراوانی ۰/۶۱ و شدت ۰/۸۱؛ و مسخ شخصیت با فراوانی ۰/۸۰ و شدت ۰/۹۳.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان در حد متوسط بوده و در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت پایین است. از میان عوامل دموگرافیک بین فرسودگی شغلی با جنسیت (فراوانی خستگی عاطفی)، میزان تحصیلات (شدت مسخ شخصیت) و رشته تحصیلی (شدت و فراوانی خستگی عاطفی) رابطه وجود دارد؛ اما بین فرسودگی شغلی با سن، و سمت کتابداران رابطه‌ای وجود نداشت.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج حاصل شده مسوولان و مدیران بایستی تدابیری جهت پیشگیری از فرسودگی شغلی در کتابداران که وظیفه خطیری در امر اطلاع‌رسانی به اساتید و دانشجویان دارند به عمل آورند.

**کلیدواژه‌ها:** فرسودگی شغلی، کتابدار، ویژگی‌های دموگرافیک، کتابخانه‌های دانشگاهی.

## مقدمه و بیان مساله

انسان در محیط کار یکنواخت یا شرایطی که او را اقیان نمی‌کند، دچار خستگی، فشار روانی و فرسودگی می‌گردد. این امر منجر به کاهش هوشیاری، توجه و اختلال در انجام وظایف و وقوع حوادث در محیط کار می‌شود. فرسودگی به عنوان تحمل فشار زیاد استرس در محیط کار تعریف شده است. کاپوتو (Caputo, 1991) عنوان نمود که واژه فرسودگی ابتدا توسط فرودنبرگر در مقاله‌ای که در سال ۱۹۷۴ منتشر گردید، بیان شد. فرودنبرگر (Fereudenberger, 1975) در آن مقاله به طور مختصر فرسودگی را به عنوان تلاش برای دستیابی به اهداف غیر ممکن با منابع ناکافی توصیف کرد که نتایج آن در تغییر شکل تعهدات، خستگی بسیار، یکنواختی کار و کسالت است.

تعریف ویژه و کاربردی فرسودگی شغلی در حرفه کتابداری توسط Christina Maslash (نقل در Tim & Baird, 2005) مطرح شده که فرسودگی را به عنوان حالات متعدد خستگی جسمی، روحی و عاطفی می‌داند که منجر به ایجاد استرس مزمن می‌گردد. به نظر مسلاش، (Maslash, et al, 2001) نقل در (Togia, 2005) فرسودگی شغلی شامل سه مؤلفه اصلی خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، و کاهش عملکرد شخصی است. خستگی عاطفی احساس تخلیه روحی و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می‌باشد. مسخ شخصیت پاسخ منفی، عاری از احساس، توأم با بی‌اعتنایی مفرط و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند، و به برداشت منفی فرد از مراجعان اشاره دارد. کاهش عملکرد شخصی کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است، و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به شمار می‌رود.

سقیب صدیق، (نقل در Topper, 2007) با سیصد نفر در پنج حرفه مصاحبه کرد. وی به طور تعجب‌آوری دریافت بیشترین محیط کاری استرس زا محیط آرام کتابخانه است. به دلیل اینکه کتابداران از نبود تنوع کاری، نداشتن کنترل کافی بر وظایف و عدم استفاده کامل از مهارت‌هایشان در کتابخانه ناراضی هستند. علاوه بر آن در کتابخانه‌های دانشگاهی بیش از اینکه در طراحی محیط و تدارک امکانات مناسب کتابداران محور توجه قرار گیرند، به فراهم نمودن بهترین فضا و امکانات برای مراجعان و رضایت آنها توجه می‌شود. بنابراین، مسئولیت اصلی مدیران و مسؤولان مربوطه در کتابخانه‌ها منحصر به بهبود بهره‌وری و توجه به منابع مادی آن نیست و یک مدیریت اثربخش بدون در نظر گرفتن نیروی انسانی و توجه به نیازهای روانی کتابداران امکان‌پذیر نیست. هر چند رشد فناوری تحولات عظیمی در زندگی و رفاه انسان بوجود آورده، اما شبکه‌ی عاطفی و ارتباطی را آسیب‌پذیر کرده و مدیران باید به طراحی برنامه‌های ارتقای سلامت روان و پیشگیری از اختلالات سازمانی از جمله استرس و فرسودگی شغلی تلاش نمایند که البته توجه به این امر دستیابی به بهره‌وری سازمانی را تسهیل می‌کند.

در طول چند دهه اخیر توجه محققان به مطالعه در زمینه فرسودگی شغلی میان کارمندان کتابخانه افزایش یافته است. بویژه از آغاز دهه ۱۹۸۰ مطالعات تجربی بسیاری جهت شناسایی سندرم فرسودگی در کتابخانه‌های ایالات متحده آمریکا صورت گرفته‌اند، که بیانگر آن است که کارمندان کتابخانه‌ها در سایر کشورها نیز در مقابل فرسودگی آسیب‌پذیر هستند. هرچند در ایران

پژوهش‌های انگشت شماری در این حیطه انجام شده، که ضرورت توجه به عامل فرسودگی را در میان کارمندان کتابخانه‌ها در کشورمان آشکار می‌سازد. از جمله این پژوهش‌ها پیرامون فرسودگی شغل در خارج، می‌توان به اسمیت و نلسون (Smith & Nielsen, 1984)، هاگ و دیگران (Haak & et al, 1984)، بیرچ و دیگران (Birch & et al, 1986)، نلسون (Nelson, 1987)، پترسن و هاوول (Patterson & Howell, 1990)، افلک (Affleck, 1996)، توگیا (Togia, 2005)، ادلیا (Odelia, 1996) و در ایران به پژوهش صیامیان و دیگران (Siamian et al, 2006) اشاره نمود.

این تحقیقات نتایج متفاوتی از میزان فرسودگی شغلی را در میان کارمندان کتابخانه‌ها ارائه داده، و لزوم توجه به این عامل و انجام پژوهش‌هایی در این زمینه را توسط محققان و مخصوصاً کتابداران ایجاب می‌کند. چنانچه در تحقیقات کتابداران ایرانی پژوهشی توصیفی در زمینه استرس و فرسودگی با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل در کتابخانه‌های دانشگاهی صورت پذیرفته، پژوهشگران خارجی سعی داشته‌اند با موازن علمی به اندازه‌گیری میزان فرسودگی در طول چند دهه اخیر همت کرده و ابعاد آن را در جنبه‌های متفاوت بین کتابداران اندازه‌گیری نمایند.

با توجه به اثرات نامطلوب فرسودگی شغلی بر عملکرد و سلامت جسمی و روانی کتابداران، پژوهش حاضر بر آن است تا وضعیت کتابداران دانشگاه اصفهان را از لحاظ فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار دهد، تا این قشر از جامعه که نقش بسزایی در افزایش آگاهی، اطلاعات و دانش افراد دارا هستند، به دور از تنش و آسیب بتوانند وظیفه خدمت‌رسانی خود را به درستی انجام دهند.

### فرضیه‌های پژوهش

۱. میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان در حد متوسط است.

۲. میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان با توجه به جنسیت، رشته تحصیلی، میزان تحصیلات، سن و سمت متفاوت است.

متغیر اصلی در این تحقیق عبارت است از:

فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا است، و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خودپنداری منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌گردد. این سندرم ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی سوق دهد (Maslash & Jackson, 1981). فرسودگی شغلی در این پژوهش به کمک نمره‌ای سنجیده شده است که فرد در پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل کسب می‌کند. نمرات فراوانی و شدت در هر یک از سه خرده‌مقیاس فرسودگی شغلی که عبارت‌اند از خستگی عاطفی، عملکرد شخصی و مسخ شخصیت به صورت تک تک گزارش می‌شود و قابل جمع کردن نمی‌باشند. در دو خرده‌مقیاس، خستگی عاطفی و مسخ شخصیت بالا بودن نمرات نشان‌دهنده فرسودگی شغلی، و در خرده‌مقیاس عملکرد شخصی پایین بودن نمرات نشان‌دهنده فرسودگی شغلی است.

## روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش پیمایشی تحلیلی است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان بوده که بالغ بر ۶۱ نفر هستند. از آنجا که در این پژوهش کل جامعه مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته، از روش سرشماری استفاده شده است. به منظور سنجش میزان فرسودگی شغلی کتابداران از پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مسلش بهره‌جویی شده است. پرسشنامه فرسودگی شغلی که توسط مسلش و دیگران ساخته شده، شامل ۲۲ سؤال و سه خرده مقیاس خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، و مسخ شخصیت است. از مجموع ۲۲ سؤال، ۹ سؤال به خستگی عاطفی، ۸ سؤال به عملکرد شخصی، و ۵ سؤال به مسخ شخصیت اختصاص یافته است. برای نمره گذاری آزمون در هر سؤال دو نمره (فراوانی و شدت) در نظر گرفته می‌شود. هر فرد در هر سؤال از فراوانی نمره ۱ تا ۶ و در شدت نمره ۱ تا ۷ کسب می‌کند.

پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش در پژوهش حاضر برای خرده آزمون‌های سه گانه عبارت است از: خستگی عاطفی با فراوانی ۰/۷۶ و شدت ۰/۷۹؛ عملکرد شخصی با فراوانی ۰/۶۱ و شدت ۰/۸۱؛ و مسخ شخصیت با فراوانی ۰/۸۰ و شدت ۰/۹۳. بعد از تعیین حجم جامعه آماری، تعداد ۶۱ پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش بین کلیه کتابداران دانشگاه اصفهان توزیع گردید، که ۵۷ پاسخ نامه معادل ۹۳/۴۴ دریافت شد. برای تحلیل آماری نیز از نرم افزار SPSS-16 در دو سطح آمار توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از روشهای آماری t مستقل و تحلیل مانوا استفاده شده است.

## یافته‌های پژوهش

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار نمرات ابعاد فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان (n=۵۷)

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
شدت خستگی عاطفی	۱۳/۱۴	۵/۶۱
فراوانی خستگی عاطفی	۱۸/۷۱	۱۰/۹۶
شدت عملکرد شخصی	۲۶/۷۷	۸/۳۴
فراوانی عملکرد شخصی	۴۲/۶۸	۶/۸۸
شدت مسخ شخصیت	۷/۰۵	۵/۸۶
فراوانی مسخ شخصیت	۳/۲۶	۶/۵۷

همانطور که در جدول ۱ مشهود است کتابداران دانشگاه اصفهان میزان متوسطی از فرسودگی را در بعد کاهش عملکرد شخصی و سطوح کمی از فرسودگی را در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت تجربه کرده‌اند.

الف. بررسی رابطه فرسودگی شغلی کتابداران با جنسیت

برای بررسی رابطه ابعاد فرسودگی شغلی کتابداران با جنسیت، میزان تحصیلات، و رشته تحصیلی از آزمون t مستقل استفاده شده است.

جدول ۲. میانگین، انحراف معیار و t مستقل مربوط به رابطه بین جنسیت و فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان

متغیرها	جنس	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	df	سطح معناداری
شدت خستگی عاطفی	مرد	۱۲	۱۲/۶۶	۴/۲۷	۰/۳۲	۵۵	۰/۱۵
	زن	۴۵	۱۳/۲۶	۵/۹۵			
فراوانی خستگی عاطفی	مرد	۱۲	۱۴/۷۵	۶/۸۱	۱/۴۲	۵۵	۰/۰۰۱
	زن	۴۵	۱۹/۷۷	۱۱/۶۵			
شدت عملکرد شخصی	مرد	۱۲	۲۵/۲۵	۹/۹۷	۰/۷۰	۵۵	۰/۲۵
	زن	۴۵	۲۷/۱۷	۷/۹۳			
فراوانی عملکرد شخصی	مرد	۱۲	۴۳/۴۱	۶/۲۲	-۰/۴۱	۵۵	۰/۴۲
	زن	۴۵	۴۲/۴۸	۷/۰۹			
شدت مسخ شخصیت	مرد	۱۲	۸/۲۵	۸/۷۲	-۰/۷۹	۵۵	۰/۱۰
	زن	۴۵	۶/۷۳	۴/۹۲			
فراوانی مسخ شخصیت	مرد	۱۲	۳/۹۱	۵/۶۹	-۰/۳۸	۵۵	۰/۹۲
	زن	۴۵	۳/۰۸	۶/۸۳			

چنانکه در جدول ۲ مشهود است بین ابعاد فرسودگی شغلی (شدت خستگی عاطفی، شدت و فراوانی عملکرد شخصی، شدت و فراوانی مسخ شخصیت) با جنسیت کتابداران رابطه وجود ندارد؛ ولی می‌توان مشاهده کرد که بین بعد فراوانی خستگی عاطفی (۰/۰۰۱) با جنسیت رابطه وجود دارد، و فراوانی خستگی عاطفی زنان بیشتر از مردان است.

ب. بررسی رابطه فرسودگی شغلی کتابداران با میزان تحصیلات

جدول ۳. میانگین، انحراف معیار و t مستقل مربوط به رابطه بین میزان تحصیلات و فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان

متغیرها	تحصیلات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	df	سطح معناداری
شدت خستگی عاطفی	دیپلم و کاردانی	۱۱	۱۵/۲۷	۴/۷۵	۱/۴۱	۵۵	۰/۶۱
	کارشناسی و بالاتر	۴۶	۱۲/۶۳	۵/۷۲			
فراوانی خستگی عاطفی	دیپلم و کاردانی	۱۱	۱۹/۲۷	۸/۳۱	۰/۱۸	۵۵	۰/۰۸
	کارشناسی و بالاتر	۴۶	۱۸/۵۸	۱۱/۵۸			
شدت عملکرد شخصی	دیپلم و کاردانی	۱۱	۲۹/۴۵	۱۰/۲۱	۱/۱۹	۵۵	۰/۱۱
	کارشناسی و بالاتر	۴۶	۲۶/۱۳	۷/۸۳			
فراوانی عملکرد شخصی	دیپلم و کاردانی	۱۱	۴۲/۳۶	۶/۰۳	-۰/۱۷	۵۵	۰/۳۱
	کارشناسی و بالاتر	۴۶	۴۲/۷۶	۷/۱۲			
شدت مسخ شخصیت	دیپلم و کاردانی	۱۱	۱۰/۶۳	۹/۳۰	۲/۳۴	۵۵	۰/۰۰۴
	کارشناسی و بالاتر	۴۶	۶/۱۹	۴/۴۳			
فراوانی مسخ شخصیت	دیپلم و کاردانی	۱۱	۴/۸۱	۵/۷۴	۰/۸۷	۵۵	۰/۹۸
	کارشناسی و بالاتر	۴۶	۲/۸۹	۶/۷۶			

چنانکه در جدول ۳ مشهود است بین ابعاد فرسودگی شغلی (شدت و فراوانی خستگی عاطفی، شدت و فراوانی عملکرد شخصی و فراوانی مسخ شخصیت) با میزان تحصیلات کتابداران رابطه وجود ندارد؛ ولی می‌توان مشاهده کرد که بین بعد شدت مسخ شخصیت (۰/۰۰۴) با میزان تحصیلات کتابداران رابطه وجود دارد، و شدت مسخ شخصیت افراد دارای مدارک دیپلم و کاردانی بالاتر از کتابداران با مدرک کارشناسی و بالاتر است.

ج. بررسی رابطه فرسودگی شغلی کتابداران با رشته تحصیلی

جدول ۴. میانگین، انحراف معیار و t مستقل مربوط به رابطه بین رشته تحصیلی و فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان

متغیرها	رشته تحصیلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	df	سطح معناداری
شدت خستگی عاطفی	کتابداری	۳۴	۱۴/۰۸	۶/۳۸	۱/۵۷	۵۵	۰/۰۲۴
	غیر کتابداری	۲۳	۱۱/۷۳	۳/۹۵			
فراوانی خستگی عاطفی	کتابداری	۳۴	۲۰/۰۲	۱۱/۹۴	۱/۰۹	۵۵	۰/۰۲۹
	غیر کتابداری	۲۳	۱۶/۷۸	۹/۲۴			
شدت عملکرد شخصی	کتابداری	۳۴	۲۵/۹۷	۷/۶۲	-۰/۸۸	۵۵	۰/۲۱
	غیر کتابداری	۲۳	۲۷/۹۵	۹/۳۶			
فراوانی عملکرد شخصی	کتابداری	۳۴	۴۳/۰۸	۷/۱۳	۰/۵۳	۵۵	۰/۳۴
	غیر کتابداری	۲۳	۴۲/۰۸	۶/۵۹			
شدت مسخ شخصیت	کتابداری	۳۴	۶/۶۷	۵/۴۲	-۰/۵۸	۵۵	۰/۳۵
	غیر کتابداری	۲۳	۷/۶۰	۶/۵۵			
فراوانی مسخ شخصیت	کتابداری	۳۴	۳/۱۷	۷/۲۲	-۰/۱۲	۵۵	۰/۶۸
	غیر کتابداری	۲۳	۳/۳۹	۵/۶۳			

جدول ۴ نشان می‌دهد که بین ابعاد فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت عملکرد شخصی، و شدت و فراوانی مسخ شخصیت) با رشته تحصیلی کتابداران رابطه وجود ندارد. ولی، می‌توان مشاهده کرد که بین ابعاد شدت خستگی عاطفی (۰/۰۲۴) و فراوانی خستگی عاطفی (۰/۰۲۹) با رشته تحصیلی کتابداران رابطه وجود دارد، و خستگی عاطفی افرادی که رشته تحصیلی آنها کتابداری است بیشتر از افرادی می‌باشد که در رشته‌هایی غیر از کتابداری تحصیل کرده‌اند.

د. بررسی رابطه فرسودگی شغلی کتابداران با سن و سمت آنها در کتابخانه

برای بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی کتابداران با سن و سمت آنها در کتابخانه از آزمون تحلیل مانوا (بررسی تفاوت گروهها از لحاظ چند متغیر به طور همزمان) استفاده شد که مشاهده گردید بین ابعاد فرسودگی شغلی کتابداران با سن و سمت آنها در کتابخانه رابطه ای وجود ندارد. جزئیات آماره های آزمون مبتنی بر مجموع مجذورات، انحراف معیار، سطح معناداری، ضریب اتا، توان آماری و قدرت پیش بینی بود که به جهت عدم رابطه بین متغیرهای مزبور ارائه جزئیات اجتناب شده، لیکن در نتیجه گیری به ذکر دلایل این موضوع مبادرت خواهد شد.

## بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصله از جدول ۱ نشان می‌دهد کتابداران دانشگاه اصفهان سطوح کمی از فرسودگی را در بعد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و سطوح متوسطی را در بعد کاهش عملکرد شخصی تجربه کرده‌اند. بنابراین، فرضیه اول در بعد عملکرد شخصی تایید و در ابعاد دیگر فرسودگی شغلی یعنی خستگی عاطفی و مسخ شخصیت تایید نمی‌شود.

در تحقیق (Smith & Nielsen, 1984) جهت اندازه گیری میزان فرسودگی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی، میانگین نمرات به دست آمده نشان داد که کتابداران این کتابخانه‌ها سطوح کمی از خستگی عاطفی (۱۵/۲) و مسخ شخصیت (۵/۸) و سطوح متوسطی از کاهش عملکرد شخصی (۰/۳۷) را تجربه کرده‌اند. همچنین در پژوهشی که توسط (Nelson, 1987) در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های حقوق انجام گرفت، میانگین نمرات در بعد خستگی عاطفی ۱۷/۶۴ و در بعد مسخ شخصیت

۶/۵۸ گزارش شد که بیانگر آن است که کتابداران این کتابخانه‌ها نیز سطوح کمی از خستگی عاطفی را تجربه کرده‌اند. و میانگین نمرات در بعد کاهش عملکرد شخصی ۳۶/۶۷ گزارش شد که نشان می‌دهد کتابداران مزبور سطوح متوسطی از کاهش عملکرد شخصی را تجربه کرده‌اند.

در یک بررسی جامع که توسط (Affleck, 1996) در کتابخانه‌های دانشگاه‌های هنر در نیوانگلند جهت اندازه‌گیری میزان فرسودگی و بررسی ارتباط آنها با تعارض و ابهام نقش میان ۱۴۲ کتابدار انجام گردید، نتایج نشان داد کتابداران سطوح کمی از بعد خستگی عاطفی (۲۱/۰۰) و مسخ شخصیت (۰/۳۷) و سطوح متوسطی از بعد کاهش عملکرد شخصی (۵/۳) را تجربه کرده‌اند. توگیا، (Togia, 2005) طی پژوهشی به اندازه‌گیری فرسودگی و تاثیر ویژگی‌های شخصیتی در کتابداران کتابخانه‌های یونان پرداخت. نتایج نشان داد کتابداران سطوح کمی از خستگی عاطفی (۱۵/۳۲) و مسخ شخصیت (۵/۰۲) و سطوح متوسطی از کاهش عملکرد شخصی (۳۵/۱۱) را تجربه کرده‌اند.

بنابراین، نتایج این تحقیق در زمینه تجربه سطوح کمی از بعد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و سطوح متوسطی از کاهش عملکرد شخصی با نتایج پژوهش‌های یادشده همخوانی دارد.

کاهش عملکرد شخصی کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است، و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به شمار می‌رود. در اکثر پژوهش‌های صورت گرفته در این حیطه علت اصلی کاهش عملکرد شخصی کتابداران تماس مستقیم با مراجعان گزارش شده است. هنگامی که مراجعه‌کننده‌ای در قبال خدمات ارائه‌شده توسط یک کتابدار از وی قدردانی می‌کند، کتابدار احساس شایستگی کرده و دیدی مثبت از خود در رابطه با انجام کار به دست می‌آورد. در غیر این صورت عدم آشنایی با انجام وظایف در قبال مراجعان و در نتیجه عدم قدردانی و انتقاد از جانب آنها می‌تواند به عنوان علت اصلی کاهش عملکرد شخصی مطرح شود. مراجعان، کار یکنواخت و بدون تنوع، سهیم نبودن در تصمیمات، نبود فرصت پیشنهاد و انتقاد، و فقدان کنترل بر عملیات انجام‌شده در کتابخانه‌ها از مهمترین عواملی هستند که در فرسودگی کتابداران دانشگاه اصفهان و در کاهش عملکرد شخصی آنها (احساس عدم شایستگی در کار) نقش دارند.

با توجه به یافته‌های تحقیق حاضر و سایر تحقیقات صورت گرفته در سایر کتابخانه‌ها از لحاظ اینکه کتابداران سطوح کمی از مسخ شخصیت را تجربه کرده‌اند، این نکته استنباط می‌شود که از آنجا که کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان مراکز اطلاع‌رسانی در اعتلا، رشد و توسعه جوامع دارای نقشی بسیار تعیین کننده هستند. بنابراین، در راستای دستیابی به این امر هیچ عاملی نمی‌تواند آنها را از خدمت‌رسانی به جامعه دانشجوی و پژوهشگر بازدارد، بلکه کتابداران با علاقه به وظیفه خطیر خود در امر اطلاع‌رسانی می‌پردازند.

طبق یافته‌های پژوهش (جداول ۲ الی ۴) بین فرسودگی شغلی با جنسیت (فراوانی خستگی عاطفی)، میزان تحصیلات (شدت مسخ شخصیت) و رشته تحصیلی (شدت و فراوانی خستگی عاطفی) رابطه وجود دارد. نتایج جدول ۲ نشان داد فراوانی خستگی عاطفی زنان بیشتر از مردان است. همچنین، جدول ۳ نشان می‌دهد شدت مسخ شخصیت افراد دارای مدارک دیپلم و کاردانی بالاتر از کتابداران با مدرک کارشناسی و بالاتر است، و بر اساس نتایج جدول ۵ خستگی عاطفی افرادی که رشته تحصیلی آنها کتابداری است بیشتر از افرادی است که در رشته‌هایی غیر از کتابداری تحصیل کرده‌اند.

بین فرسودگی شغلی با دیگر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شامل سن، و سمت کتابداران رابطه وجود ندارد. بنابراین فرضیه دوم در ارتباط با جنسیت، رشته تحصیلی و میزان تحصیلات تایید شده است.

در پژوهشی که توسط (Birch et al., 1986) جهت اندازه‌گیری میزان فرسودگی در کتابداران بخش مرجع کتابخانه‌های عمومی انجام گردید، وجود رابطه‌ای منفی میان سن و فرسودگی گزارش شد. پژوهشی توسط سیامیان، (Siamian et al., 2006) تحت عنوان «استرس و فرسودگی در مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها» در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مازندران انجام گرفت. نتایج نشان داد که کتابداران تحصیل کرده در رشته کتابداری و با مدارک تحصیلی کارشناسی و بالاتر بیشتر از سایر همکارانشان فرسوده بودند.

مسلاش به نقل از شجاعی مطرح می‌کند که از میان تمام متغیرهای مورد مطالعه در زمینه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، سن بیشترین رابطه را با فرسودگی دارد. این میزان در کارمندان جوانتر بیشتر گزارش شده است. در این پژوهش بیشتر کتابداران بین ۳۰ تا ۳۹ سال قرار گرفته‌اند. مسلاش، معتقد است که فرسودگی بین افراد ۳۰ تا ۳۹ سال به نسبت افراد جوانتر کمتر گزارش شده است، زیرا این افراد کم‌کم با شرایط محیط کار کنار می‌آیند. اما افراد جوانتر که دچار فرسودگی می‌شوند به احتمال زیاد کارشان را ترک می‌کنند

(ص، ۱۱۲). شاید بتوان گفت یکی از عواملی که باعث می‌شود در این پژوهش بین فرسودگی با سن رابطه نباشد وجود ۲۶ نفر از کتابداران بین ۳۰ تا ۳۹ سال است.

نتایج این تحقیق در زمینه عدم ارتباط فرسودگی شغلی با سن با نتایج تحقیق توگیا (Togia, 2005) همخوانی دارد. نتایج این تحقیق در زمینه ارتباط فرسودگی شغلی با رشته تحصیلی با نتایج تحقیق سیامیان و دیگران (Siamian et al., 2006) همخوانی دارد، اما در زمینه ارتباط فرسودگی شغلی با میزان تحصیلات با نتایج تحقیق سیامیان و دیگران همخوانی ندارد.

کنترل عوامل ایجادکننده فرسودگی تاثیر قابل توجهی بر افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌های درمانی، افزایش رضایت شغلی، و در مجموع افزایش درآمد ملی و منافع اقتصادی می‌گذارد. علاوه بر آن آگاهی بیشتر کتابداران از موضوع استرس و فرسودگی موجب تقویت ارزیابی طراحی ایستگاه کار، سازماندهی کار، رابطه محیط و انسان و مواردی از این قبیل خواهد بود. بنابراین، پیشنهاد می‌شود که برنامه‌هایی جهت آموزش در حیطه موضوعاتی از قبیل مدیریت استرس و مدیریت زمان جهت کاهش استرس و فرسودگی توسط مدیریت تدارک دیده شود. همچنین، داشتن برنامه دقیق برای کارمندان جدید، فراهم نمودن فرصت‌های یادگیری، امکان سهم‌شدن در تصمیمات مدیریت، افزایش انگیزه کتابداران از طریق پاداش برای کار خوب و تغییر عادات کاری و باورهای کتابداران در محیط کار جهت پیشگیری از بروز فرسودگی در محیط کتابخانه در نظر گرفته شود.

## منابع

Affleck M A (2009). "Burnout among bibliographic instruction librarians". *Library and Information Science Research*, 12(2):163-169. Retrieved October from [http://www.Eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=EJ528004&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=EJ528004](http://www.Eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=EJ528004&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=EJ528004)



- Birch N, Marchant M P, Smith N M.(1986). Perceived role conflict, role ambiguity, and reference librarians burnout in public libraries. *Library and Information Science Research*, 9(1): 53-65. Retrieved April 5, 2009, from [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_&ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=EJ337840&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=EJ337840](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&ERICExtSearch_SearchValue_0=EJ337840&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=EJ337840)
- Fereudenberger H J.(2009). The Staff burnout syndrome in alternative institutions, psychotherapy. *Theory, Research & Practice* 1975; 12(1). Retrieved August 18, 2009, from <http://lis.sagepub.com/content/22/4/216.short>
- Haak M, Jones J W, Roose T.(2009). Occupational burnout among librarians. *Drexel Library Quarterly* 20(2): 46-72. Retrieved February 28, 2009, from <http://www.usi.edu/business/mamcknight/publications/INTHIG281.pdf>
- Huprich J. (2007). *Burnout in academic libraries*. Retrieved April 1, 2009, from [http://www.ala-apa.org/wellness/Burnout\\_in\\_Academic-Libraeis.pdf](http://www.ala-apa.org/wellness/Burnout_in_Academic-Libraeis.pdf)
- Maslash C, Jackson S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Occupational Behavior*, (2):85-86. Retrieved October 24, 2009, from [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_&ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=EJ304543&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=EJ304543](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&ERICExtSearch_SearchValue_0=EJ304543&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=EJ304543)
- Nelson VC. Burnout: a reality for law librarians. *Law Library Journal*. 79(2): 267-75.
- Odelia S. Burnout among librarians in israel universities. *Meyda Wesapranwt* (1996). 25(1): 3-15. Retrieved April 20, 2009, from <http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt-993128>
- Patterson C D, Howell D W. (1990), Library user education: assessing the attitudes of those who teach. *Reference Quarterly*; 29(4): 513-23.
- Siamian H, Shahrabi A, Vahedi M, Abbsairad A, Yazdani Cherati J. (2006). Stress and burnout in libraries & information centers. proceeding of the asia-pacific conference on library & information education & practice. Singapore, school of communication & information, Nanyang technological university, 3-6, Retrieved April 1, 2009, From [http://arizona.openrepository.com/arizona/.../38.Hasan\\_siamian\\_pp263-268.pdf](http://arizona.openrepository.com/arizona/.../38.Hasan_siamian_pp263-268.pdf)
- Smith N M, Nielsen L F. (1984). Burnoe: A survey of corporate librarians. *Special Librarians* 75(3): 221-227. Retrieved September 10, 2009, from [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_&ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=EJ304543&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=EJ304543](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&ERICExtSearch_SearchValue_0=EJ304543&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=EJ304543)
- Tim & Baird Zahra M. (2005). *Running on empty: Dealing with burnout in the library setting*. The library & information science professionals career, development center. Retrieved April 1, 2009, from <http://www.liscareer.com/bairdburnout.html>
- Togia A. (2009). Measurement of burnout and the influence of background characteristics in greek academic librarians. *Library Management*; 26(3): 130-138. Retrieved October 28, 2009, from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0143-5124&volume=26&issue=3&articleid=1463271&show=html>

Topper, E. F. (2007). Stress in the library workplace. *New Library World*. 108 (11/12), 561-564. Retrieved October 19, 2009, from [http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=03074803 & volume=108 & issue=11/12 & articleid=1640502 & show=html](http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=03074803&volume=108&issue=11/12&articleid=1640502&show=html)