

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی
گروه کتابداری و اطلاع رسانی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی

عنوان:

بررسی رابطه‌ی بین سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در کتابداران
دانشگاهی شهر اهواز

پژوهشگر:

عبدالقیوم دردی‌پور

استاد راهنما:

پروفسور زاهد بیگدلی

استاد مشاور:

دکتر عبدالزهرا نعیمی

تیر ماه ۱۳۹۰

لقدیم به مادر دسورم

و

برادر ام

به پاس حمایهای

بی در عسان

به پاس فداکاریهای

پروردگار مهربان را سپاسگزارم که بار دیگر به این سیرتوسین عطا فرموده این دوره اردنی می‌باشد.

بدون تردید آواروبه انجام رساندن این امر، پس از هر سپر

مربون ملاس عیرانی است که هم سیرتوسین با امان چون . می‌است که بر بحر عیران رعم می‌باشد .

ای . که سید را درم که در این سال

هم امو هم و هم رمدی . سر . در ابتدا از رحمت و راهبانی های سواصعانه و بی پایان

راهد یلدی له ، مواره مورد عنایت حاس ایسان بوده ا

دردانی می‌سم برای ایسان سلامت و مویت روز افزون سنت می‌باشد .

، جناب افای دسر عبدالرحر اعالی له رعت مسوره این

رساله را بل مودد، میانه سپاسگزارم . اردیمر اساید تراندرو بر نور نروه نمداری و اصلاح رسالی، سرکار حاتم پرو سور فریده

افای پرو سور عبدالسین فرج پشو

پرو سور مرسی نوبی، دسر عبدالحمید معرف راده، دسر علام رضا حدری و جناب افای می‌باشد که مواره اسوه های ملاس و هم ادوری برایم بودند، به حاضر رحمت و راهبانی

حول دوره کارناسی اردن، میانه دردانی می‌باشد .

، سر مهربانم سیر له ، میسه در همه مرال درس و کار و رمدی پسیمان و تحت بسم بوده ا

ای داسد با هم .

نام خانوادگی: دردی پور		نام: عبدالقیوم
عنوان پایان نامه: بررسی رابطه‌ی بین سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز.		
استاد راهنما: پروفسور زاهد بیگدلی		
استاد مشاور: دکتر عبدالزهره نعامی		
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: کتابداری و اطلاع‌رسانی	گرایش: اطلاع‌رسانی
محل تحصیل (دانشگاه): دانشگاه شهید چمران اهواز		دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی
تاریخ فارغ التحصیلی: تیرماه ۱۳۹۰		تعداد صفحه: ۱۳۲
کلیدواژه‌ها: سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی، خشنودی شغلی، کتابداران دانشگاهی اهواز.		
چکیده		
<p>هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز می‌باشد. نوع این پژوهش، توصیفی-همبستگی و روش به کار رفته در آن پیمایشی است. جامعه‌ی پژوهش را کلیه‌ی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز، شامل کتابخانه‌های دانشگاه شهیدچمران، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه پیام نور، دانشگاه صنعت نفت، دانشگاه غیرانتفاعی و دانشگاه علمی-کاربردی تشکیل دادند که جمعاً ۱۱۸ نفر بودند. داده‌ها با استفاده از ابزار پرسشنامه جمع‌آوری و وارد نرم افزار اس. پی. اس. شدند. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، ابتدا با استفاده از آمار توصیفی شامل فراوانی و درصد فراوانی، ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه‌ی مورد مطالعه ارائه شده‌است. سپس به منظور بررسی میزان سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران از میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین مقدار داده‌ها استفاده شد. همچنین جهت بررسی رابطه‌ی بین سرسختی روان‌شناختی با متغیرهای فرسودگی شغلی و رضایت شغلی از آزمون همبستگی ساده پیرسون و برای مقایسه‌ی گروه‌های مختلف از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی از آزمون تحلیل واریانس چندمتغیری (مانووا) و تک متغیری (آنووا) استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که بین سرسختی روان‌شناختی با رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.</p> <p>نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به مؤلفه‌های سرسختی روان‌شناختی (تعهد، کنترل و مبارزه‌جویی) با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی نشان داد که بین مؤلفه‌های سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز همبستگی چندگانه وجود دارد.</p>		

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه ۲

۲-۱- بیان مسئله ۵

۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش ۶

۴-۱- اهداف پژوهش ۷

۵-۱- فرضیه‌های پژوهش ۷

۶-۱- تعاریف مفهومی پژوهش ۷

۷-۱- تعاریف عملیاتی پژوهش ۸

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲- مقدمه ۱۰

۲-۲- سرسختی روان‌شناختی ۱۰

۱-۲-۲- مقدمه ۱۰

۲-۲-۲- ویژگی‌های افراد سرسخت ۱۳

۳-۲-۲- منشأ سرسختی روان‌شناختی ۱۳

۴-۲-۲- پیشایندها و پیامدهای سرسختی ۱۴

۵-۲-۲- فواید آموزش سرسختی ۱۵

۳-۲- فرسودگی شغلی ۱۷

۱-۳-۲- مقدمه ۱۷

۲-۳-۲- تعاریف فرسودگی شغلی ۱۸

۳-۳-۲- تاریخچه فرسودگی شغلی ۱۹

۴-۳-۲- مراحل فرسودگی شغلی ۲۱

۵-۳-۲- چه کسانی به فرسودگی شغلی دچار می‌شوند؟ ۲۱

۶-۳-۲- چه چیزی واقعاً باعث فرسودگی شغلی می‌شود؟ ۲۱

۲۳	۷-۳-۲- فرسودگی شغلی چطور تجربه می شود؟.....
۲۳	۸-۳-۲- چرا فرسودگی شغلی رو به گسترش است؟.....
۲۴	۹-۳-۲- هزینه‌ی بالای فرسودگی شغلی.....
۲۵	۱۰-۳-۲- نشانه‌های فرسودگی شغلی.....
۲۵	۱۱-۳-۲- علل فرسودگی شغلی.....
۲۷	۱۲-۳-۲- اثرات عمده فرسودگی شغلی.....
۲۷	۱۳-۳-۲- راه‌های مقابله با فرسودگی شغلی.....
۲۹	۴-۲- رضایت شغلی.....
۲۹	۱-۴-۲- مقدمه.....
۳۲	۲-۴-۲- مفهوم رضایت شغلی.....
۳۳	۳-۴-۲- اهمیت رضایت شغلی.....
۳۴	۴-۴-۲- نظریه‌های نیاز و رضایت شغلی.....
۳۴	۵-۴-۲- عوامل مؤثر بر رضایت شغلی.....
۳۵	۶-۴-۲- پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی.....
۳۷	۷-۴-۲- نظریه‌های رضایت شغلی.....
۳۸	۸-۴-۲- گردش شغلی.....
۳۹	۵-۲- پیشینه پژوهش.....
۴۲	۱-۵-۲- پیشینه پژوهش در خارج از کشور.....
۵۱	۲-۵-۲- پیشینه پژوهش در داخل کشور.....
۶۰	۳-۵-۲- جمع بندی پیشینه‌ها.....

فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش

۶۳	۱-۳- مقدمه.....
۶۳	۲-۳- روش پژوهش.....
۶۳	۳-۳- جامعه پژوهش.....
۶۳	۴-۳- ابزار گردآوری داده‌ها.....

- ۳-۵- روایی پرسشنامه‌ها.....۶۴
- ۳-۶- پایایی پرسشنامه‌ها.....۶۴
- ۳-۷- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....۶۵

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

- ۴-۱- مقدمه.....۶۷
- ۴-۲- یافته‌های توصیفی.....۷۳
- ۴-۳- یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش.....۷۵
- ۴-۳-۱- رابطه بین سرسختی روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز.....۷۵
- ۴-۳-۲- رابطه بین سرسختی روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن با رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز.....۷۶
- ۴-۳-۳- رابطه چندگانه بین مؤلفه‌های سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز.....۷۸
- ۴-۳-۴- رابطه چندگانه بین مؤلفه‌های سرسختی روان‌شناختی با رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز.....۸۲
- ۴-۴- یافته‌های جانبی.....۸۴

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

- ۵-۱- مقدمه.....۹۷
- ۵-۲- بحث و تبیین یافته‌های پژوهش.....۹۸
- ۵-۳- نتیجه‌گیری.....۱۰۴
- ۵-۴- پیشنهادهای پژوهش.....۱۰۵
- ۵-۵- پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده.....۱۰۶
- فهرست منابع.....۱۰۷

شماره صفحه

عنوان

- جدول ۴-۱: فراوانی و درصد جامعه‌ی پژوهش بر اساس دانشگاه محل خدمت..... ۶۷
- جدول ۴-۲: فراوانی و درصد شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس جنسیت..... ۶۸
- جدول ۴-۳: فراوانی و درصد شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس سن..... ۶۹
- جدول ۴-۴: فراوانی و درصد شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس سابقه کاری..... ۷۰
- جدول ۴-۵: فراوانی و درصد شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس میزان تحصیلات..... ۷۱
- جدول ۴-۶: فراوانی و درصد شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس رشته تحصیلی..... ۷۲
- جدول ۴-۷: میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های کتابداران در متغیر سرسختی روانشناختی و مؤلفه‌های آن..... ۷۳
- جدول ۴-۸: میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های کتابداران در متغیر فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن..... ۷۴
- جدول ۴-۹: میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های کتابداران در متغیر رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن..... ۷۵
- جدول ۴-۱۰: ضرایب همبستگی ساده بین سرسختی روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز..... ۷۶
- جدول ۴-۱۱: ضرایب همبستگی ساده بین سرسختی روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن با رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز..... ۷۷
- جدول ۴-۱۲: ضرایب همبستگی چند گانه مؤلفه‌های سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی با روش ورود مکرر (Enter)..... ۷۹

- جدول ۴-۱۳: ضرایب همبستگی چند گانه مؤلفه‌های سرسختی روانشناختی با فرسودگی شغلی با روش مرحله ای (Stepwise)..... ۸۱
- جدول ۴-۱۴: ضرایب همبستگی چند گانه مؤلفه‌های سرسختی روان‌شناختی با رضایت شغلی با روش ورود مکرر (Enter)..... ۸۳
- جدول ۴-۱۵: ضرایب همبستگی چند گانه مؤلفه‌های سرسختی روانشناختی با رضایت شغلی با روش مرحله ای (Stepwise)..... ۸۵
- جدول ۴-۱۶: نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (مانووا) مربوط به مقایسه کتابداران زن و مرد از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی..... ۸۶
- جدول ۴-۱۷: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (آنووا) مربوط به مقایسه کتابداران زن و مرد از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی..... ۸۷
- جدول ۴-۱۸: نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (مانووا) مربوط به مقایسه کتابداران در گروه‌های سنی مختلف از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی..... ۸۸
- جدول ۴-۱۹: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (آنووا) مربوط به مقایسه کتابداران در گروه‌های سنی مختلف از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی..... ۸۹
- جدول ۴-۲۰: نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (مانووا) مربوط به مقایسه کتابداران با سابقه کاری مختلف از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی..... ۹۰
- جدول ۴-۲۱: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (آنووا) مربوط به مقایسه کتابداران با سابقه کاری مختلف از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی..... ۹۱

- جدول ۴-۲۲: نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (مانووا) مربوط به مقایسه کتابداران با سطح تحصیلات مختلف از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی.....۹۲
- جدول ۴-۲۳: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (آنووا) مربوط به مقایسه کتابداران با سطح تحصیلات مختلف از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی.....۹۳
- جدول ۴-۲۴: نتایج تحلیل واریانس چند متغیری (مانووا) مربوط به مقایسه کتابداران با رشته تحصیلی مختلف از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی.....۹۴
- جدول ۴-۲۵: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (آنووا) مربوط به مقایسه کتابداران با رشته تحصیلی مختلف از نظر سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی.....۹۵

نمودار ۴-۱. فراوانی شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس جنسیت.....۶۸

نمودار ۴-۲. فراوانی شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس سن.....۶۹

نمودار ۴-۳. فراوانی شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس سابقه کاری.....۷۰

نمودار ۴-۴. فراوانی شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس میزان تحصیلات.....۷۱

نمودار ۴-۵. فراوانی شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس رشته تحصیلی.....۷۲

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

بیان مسأله

اهمیت و ضرورت پژوهش

اهداف پژوهش

فرضیه‌های پژوهش

تعاریف مفهومی

مقدمه

حیات انسان در جامعه با کار سرشته شده است و بسیاری از جنبه‌های وجودی انسان از طریق کار و فعالیت‌های روزانه نمایان می‌شود. انسان کار می‌کند و از این رهگذر نه فقط به نیازهای مادی و ظاهری خود می‌رسد، بلکه بسیاری از خلأهای درونی و احتیاج‌های روانی خود را مرتفع می‌سازد. بخش زیادی از زندگی افراد فعال هر جامعه صرف کار می‌شود. به نظر می‌رسد که فعالیت‌های کاری از نظر سلامت روانی شخص، فعالیت‌های مهم به حساب می‌آید و حتی برای بسیاری از مردم، عامل بنیادی رضایت از زندگی است. همچنین کار وسیله‌ای است که برای فرد استقلال می‌آورد و عزت نفس او را افزایش می‌دهد. از سوی دیگر زندگی اجتماعی مستلزم همکاری و همیاری و برآوردن نیازهای متقابل است. این امر منجر به تقسیم کار شده و روابط اجتماعی و سازمان یافته‌ی انسان را در قالب نهادها، مؤسسات و واحدهای کم و بیش تخصصی گسترش داده است (توسلی، ۱۳۷۵).

گنجی (۱۳۷۸) اظهار می‌دارد که به رغم اینکه کار مناسب عامل مهمی در ارضای نیازهای اساسی آدمی و بهبود شرایط اجتماعی محیط اطراف است، گاهی اوقات ممکن است منبع عمده فشار روانی بر انسان باشد. یعنی ممکن است یک شغل رضایت بخش به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود.

نیروی انسانی، جزء جدایی ناپذیر هر سازمان را تشکیل می‌دهد و یکی از مهم‌ترین عوامل پیشبرد اهداف یک سازمان به شمار می‌آید. به واسطه کارایی صحیح نیروهای انسانی در هر سازمان، موجبات بازدهی و پیشرفت یک سازمان فراهم می‌گردد. بنابراین، عامل انسانی در فرایند کار، یک سرمایه محسوب می‌شود و هرچه که قابلیت‌های این سرمایه افزایش یابد میزان بهره‌وری فعالیت‌های سازمان و در نتیجه جامعه رو به گسترش و افزایش می‌نهد.

از مفاهیمی که می‌تواند بر عملکرد نیروی انسانی شاغل در سازمان‌ها تأثیر بگذارد، مسئله ویژگی سرسختی روان‌شناختی^۱، فرسودگی شغلی^۲ و رضایت شغلی^۳ آنان است.

1. Psychological hardiness
2. Job burnout
3. Job satisfaction

سرسختی روان شناختی یا سخت‌روئی یک سازه شناختی شخصیتی است که زمینه‌های مفهومی آن، مجموعه‌ای از رویکردها در مورد رفتار انسان است. شخصیت سرسخت که کوباسا^۱ (۱۹۷۹، الف) آن را صورت‌بندی کرد بر پایه نظریه‌هایی است که روان‌شناسان وجودگرایی^۲ در مورد درجه و شدت یک زندگی صحیح مطرح کرده‌اند. چنان‌که می‌دانیم، در این گونه رویکردها، بر اصالت وجود آدمی، هدفمندی، معناداری و ارزشمندی حیات و اهمیت احساس‌ها، ادراک‌ها و به طور کلی تجربه روانی و دریافت ذهنی انسان تأکید می‌شود.

سرسختی به معنی ترکیبی از باورها در مورد خویشتن و جهان است که از سه مؤلفه‌ی تعهد، کنترل و مبارزه‌جویی تشکیل شده است. این ویژگی نگرش درونی خاصی را به وجود می‌آورد که شیوه‌ی رویارویی افراد با مسائل مختلف زندگی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین سرسختی باعث می‌شود که فرد منابع استرس‌زا را به صورتی واقع بینانه و با بلندنظری مورد توجه قرار دهد. افراد سرسخت بسیار کنجکاو، علاقه‌مند به ابداع و اختراع و ابراز وجود، سازنده، مقاوم و سخت‌کوش هستند و احساس می‌کنند که بر محیط کنترل دارند (کوباسا و همکاران، ۱۹۸۱).

فرسودگی شغلی را فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌کنند که باعث می‌شود فرد دچار این عارضه، نسبت به انجام رفتار شغلی احساس کسالت انگیزی نشان دهد. فرسودگی شغلی حالتی است که در یک فرد شاغل به وجود می‌آید و پیامدی از فشار شغلی دائم است و در این وضعیت احساس کاهش انرژی رخ می‌دهد.

از دیدگاه مازلاک^۳ (۱۹۸۲) فرسودگی شغلی، سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمن به وجود می‌آید و شامل سه جزء خستگی یا تحلیل عاطفی، از خودبیگانگی یا مسخ شخصیت، و فقدان موفقیت یا پیشرفت شخصی است. این سندرم، فرد را به سوی احساس بی‌کفایتی، شکست و عدم علاقه به دیگران می‌کشاند. فرسودگی شغلی، ناشی از عدم ثبات در شرایط، تنیدگی و موقعیت‌های مثبت شغلی در محیط کار است و غالباً در افراد شاغل در حرفه‌های خدمات انسانی مانند پرستاران، پزشکان، پلیس‌ها، معلمان، مددکاران اجتماعی و روان‌شناسان به چشم می‌خورد. فرسودگی شغلی یک مشکل جدی است که نباید به راحتی از کنار آن گذشت. این سندرم، روی حفظ تعادل و بهداشت روانی کارکنان و در نتیجه کارایی و بازدهی آن‌ها در محیط کار تأثیرگذار است (اصنافی و همکاران، ۱۳۸۶).

1. Kobasa
2. Existentialism
3. Maslach

نتایج تحقیقات مازلاک و جکسون^۱ (۱۹۸۶) نشان داد که فرسودگی شغلی موجب تنزل در کیفیت خدماتی می‌گردد که به وسیله کارکنان ارائه می‌شود و می‌تواند عاملی برای غیبت، تضعیف روحیه و عدم مسئولیت‌پذیری گردد. علاوه بر این، فرسودگی شغلی با نگرانی‌های شخصی مثل خستگی جسمی، بی‌خوابی، افزایش مصرف دارو و الکل و بروز مشکلات خانوادگی، همبستگی دارد.

به اعتقاد لاک^۲ (۱۹۷۶) رضایت شغلی واکنشی هیجانی است و از این تصور ناشی می‌شود که شغل فرد موجب خشنودی او می‌شود و به وی امکان می‌دهد که ارزش‌های شغلی سازگار با نیازهای خود را کسب کند. رضایت شغلی یکی از مؤلفه‌های مهم رفتار سازمانی و از مهم‌ترین عوامل ایجاد ساختار سازمانی سالم در هر سازمان، افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار، ایجاد ارتباطات صحیح، بالابردن روحیه عشق و علاقه به کار است. از نظر مفهومی، احساسات مثبت و منفی، نظرات و نگرش‌های کارکنان را نسبت به شغلشان نشان می‌دهد و عکس‌العمل‌های ادراکی، شناختی و ارزش افراد را در این باره در بر می‌گیرد. به طور کلی، رضایت شغلی مجموع احساسات کارکنان، نسبت به کاری است که انجام می‌دهند (حریری، ۱۳۸۱).

از آنجایی که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی سازمان‌هایی محسوب می‌شوند که از دیرباز با اطلاعات و دانش سر و کار داشته‌اند و نیروی انسانی شاغل در آن‌ها (کتابداران) به عنوان واسطه بین منابع اطلاعاتی و مراجعان عمل می‌کنند و نقش کلیدی در ارائه خدمات به مراجعان دارند، شناخت و مرتفع ساختن نیازهای آن‌ها بر اثربخشی سازمان تأثیری مستقیم دارد و توجه یا عدم توجه به این مسئله می‌تواند پویایی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی یا رکود این مراکز را به همراه داشته باشد.

لذا بایستی سعی شود کتابداران و مبانی انگیزش آنان و عوامل و محرک‌های مختلف و متغیری که به رفتار آنان شکل می‌دهد، شناخته شود و مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. در همین راستا، این پژوهش بر آن است تا به بررسی میزان سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز و رابطه بین این متغیرها بپردازد.

1. Jackson

2. Locke

بیان مسأله

شرایط نامطلوب کاری مثل محیط‌های کاری یکنواخت و در عین حال خدماتی، می‌تواند موجبات تحلیل قوای روحی و جسمی (فرسودگی شغلی) کارکنان و به تبع آن نارضایتی آنان از محیط کار و کاهش بازدهی فعالیتها را فراهم سازد. در محیط کار، عوامل تحریک کننده روانی وجود دارد که می‌تواند موجب فرسودگی شغلی و استرس در کارکنان شود، بر میزان رضایت شغلی آن‌ها تأثیر بگذارد و قابلیت‌های آن‌ها را در انجام فعالیت‌ها تحت تأثیر قرار دهد (اصنافی و همکاران، ۱۳۸۶).

کتابخانه یکی از مهم‌ترین نهادهای پویای جامعه و منعکس کننده‌ی تحولات علمی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی کشور است. اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها برای ارائه خدمات لازم در هر کتابخانه تحت تأثیر کتابداران شاغل در آن کتابخانه و کتابخانه برای رسیدن به هدف‌های مورد نظر، نیازمند کتابداران کارآمد است. امروزه با پیشرفت و گسترش سازمان‌ها و پیچیدگی ابزارهای اطلاع‌رسانی، کتابداران به عنوان جزئی از نظام اطلاع‌رسانی مورد توجه دست اندرکاران امر اطلاع‌رسانی قرار گرفته‌اند و به عنوان واسطه بین منابع اطلاعاتی از یک طرف و مراجعان از طرف دیگر، مهمترین نقش را در ارائه خدمات بهتر و در نهایت تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعان دارند. به خاطر مواجهه کتابداران با افزایش انتشارات و فن‌آوری‌های نوین و افزایش تعداد مراجعین، استرس و فرسودگی می‌تواند در کتابخانه‌ها رو به افزایش باشد. به نظر می‌رسد که استرس عوارض خود را بر روی رفتار هر فرد می‌گذارد و منجر به کاهش عملکرد شغلی و اثربخشی سازمانی وی می‌شود. افراد از روش‌های مختلفی برای مقابله با استرس استفاده می‌کنند و از عوامل مؤثر بر آن تفاوت‌های فردی و ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌باشد که یکی از آن‌ها، سرسختی است.

کتابداری مانند سایر حرفه‌ها آکنده از استرس‌های کاری است که غالباً خارج از کنترل هر کتابدار است. به عنوان مثال، یک کتابدار از یک طرف با طیف‌های مختلفی از مراجعان با انتظارات و نیازهای متفاوت سر و کار دارد، و از طرفی دیگر ممکن است با مسائلی از قبیل سوء مدیریت، کمبود تجهیزات، ناآشنایی با فناوری‌های جدید و مشکلات شخصی درگیر باشد که می‌تواند موجب استرس او شود. اگر این استرس‌ها مزمن و شدید باشد، ممکن است منجر به خستگی روانی و فیزیکی فرد شوند (شاو^۱، ۱۹۹۲).

1. Shaw

کاپوتو^۱ (۱۹۹۱) به دلایل مختلفی از جمله کمبود بودجه، تغییرات مداوم فناوری، حقوق کم، فرصت‌های کم برای ارتقاء و سانسور، کتابداران را مستعد فرسودگی شغلی می‌داند.

با توجه به اینکه افراد زیادی به عنوان کتابدار در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز به ارائه خدمت به دانشجویان، اعضای هیأت علمی و کارکنان مشغول هستند و محقق نشانه‌هایی از فرسودگی شغلی و عدم رضایت شغلی را در بین آن‌ها مشاهده کرده، در همین راستا مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که بررسی شود که آیا بین سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه‌ای وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

از جمله مسائل مهمی که در سطح سازمان‌ها باید مورد توجه قرار گیرد، مسئله نیروی انسانی کارآمد و با روحیه است. به همین دلیل امروزه در اغلب کشورها نیروی انسانی و مسائل مربوط به آن در سرلوحه برنامه‌های توسعه قرار دارد. نیروی انسانی یک سازمان موقعی با رغبت و انگیزه بالا فعالیت خواهند کرد که از روحیه بالایی برخوردار باشند و روحیه کارکنان، هنگامی افزایش می‌یابد که آنان نسبت به شغلشان احساس رضایت داشته باشند. داشتن رضایت شغلی نیز در گرو ارضای نیازهای فرد شاغل است که شامل نیازهای مادی و روانی اوست.

سازمان‌ها به دلیل بروز فرسودگی شغلی و نارضایتی در بین کارکنان و به دلیل اختلالاتی که توسط استرس ایجاد می‌شود، هزینه‌های زیادی، به طور آشکار و پنهان، متحمل می‌شوند. علاوه بر این، این پدیده باعث غیبت کارکنان، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی-روانی، تغییر شغل و نهایتاً ترک خدمت می‌شود (قاسمی‌نژاد، ۱۳۸۱).

تحول در کتابخانه‌ها، مستلزم تحول در عناصر مختلفی است که یکی از مهم‌ترین آنها، نیروی انسانی می‌باشد. کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز که برای ارائه خدمت به مراجعین خود ایجاد شده‌اند، نقش بسزایی در دستیابی به اطلاعات توسط دانشجویان و اعضای هیأت علمی ایفا می‌کنند. در همین راستا، نظر به اهمیت بررسی وضعیت نیروی انسانی این کتابخانه‌ها، تعیین میزان سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی، رضایت

1. Caputo

شغلی و بررسی رابطه بین این ویژگی‌ها در کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز می‌تواند در مدیریت و برنامه‌ریزی کتابخانه‌های مورد نظر جهت ایجاد هرگونه تغییرات لازم مؤثر باشد تا مدیران به گونه‌ای برنامه‌ریزی کنند که حداقل فرسودگی شغلی و حداکثر رضایت شغلی در این کتابداران وجود داشته باشد. پژوهش حاضر بر آنست تا ضمن تعیین میزان سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز به بررسی رابطه بین آنها بپردازد و راهکارهایی مناسب جهت بهبود وضعیت کتابداران مورد نظر پیشنهاد دهد و این امر مبین اهمیت و ضرورت پژوهش است که بر نیروی انسانی به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل ارائه خدمات بهینه تأکید دارد.

اهداف پژوهش

- ۱- تعیین رابطه‌ی سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز.
- ۲- تعیین رابطه‌ی سرسختی روان‌شناختی با رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز.

فرضیه‌های پژوهش

- ۱- بین سرسختی روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه وجود دارد.
- ۲- بین سرسختی روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن با رضایت شغلی و مؤلفه‌های آن در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه وجود دارد.
- ۳- بین مؤلفه‌های سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی همبستگی چندگانه وجود دارد.
- ۴- بین مؤلفه‌های سرسختی روان‌شناختی با رضایت شغلی همبستگی چندگانه وجود دارد.

تعاریف مفهومی

سرسختی روان‌شناختی: سرسختی روان‌شناختی به معنی ترکیبی از باورها در مورد خویشتن و جهان است که از سه مؤلفه‌ی تعهد، کنترل و مبارزه‌جویی تشکیل شده است (کوباسا و همکاران، ۱۹۸۲).

فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا و نشانگانی مرکب از خستگی جسمی و عاطفی است که منجر به تصور منفی از خود، شغل و عدم ارتباط با همکاران و مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌گردد (مازلاک و جکسون، ۱۹۸۱).

رضایت شغلی: رضایت شغلی واکنشی هیجانی است و از این تصور ناشی می‌شود که شغل فرد موجب خشنودی او شده و به وی امکان می‌دهد ارزشهای شغلی سازگار با نیازهای خود را کسب کند (لاک، ۱۹۷۶).

تعاریف عملیاتی

کتابدار دانشگاهی شهر اهواز به فردی اطلاق می‌شود که در یکی از کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران، پزشکی جندی شاپور، پیام نور، غیرانتفاعی، آزاد اسلامی، علمی- کاربردی و صنعت نفت اهواز مشغول به کار، حداقل، دارای مدرک تحصیلی دیپلم و مدت یک سال سابقه کار در کتابخانه داشته باشد.

سرسختی روان‌شناختی نمره‌ای است که کتابداران دانشگاهی شهر اهواز در پرسشنامه سرسختی اهواز به دست می‌آورند. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت ۴ گزینه‌ای تنظیم شده است. بالاترین میزان سرسختی در این پژوهش نمره ۱۰۸ و کمترین میزان سرسختی نمره ۲۷ است.

فرسودگی شغلی در پژوهش حاضر نمره‌ای است که کتابداران دانشگاهی شهر اهواز در پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک (مازلاک و جکسون، ۱۹۸۶) به دست می‌آورند که شامل یک مدل سه بخشی از خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصی است. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای تنظیم شده و بالاترین میزان فرسودگی شغلی در این پژوهش نمره ۱۱۰ و کمترین میزان فرسودگی شغلی نمره ۲۲ است.

رضایت شغلی در این پژوهش، مجموعه تمایلات مثبتی است که کتابداران دانشگاهی شهر اهواز نسبت به شغل خود دارند. همچنین مجموع نمرات به دست آمده از پرسشنامه رضایت شغلی (حریری و اشرفی‌ریزی، ۱۳۸۸) شاخص رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز است. بالاترین سطح رضایت شغلی در این پژوهش نمره ۱۳۵ (۲۷ سؤال × نمره ۵) و کمترین سطح رضایت شغلی نمره ۲۷ (۲۷ سؤال × نمره ۱) است.