





دانشگاه شهید چمران اهواز

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی

گرایش مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی

عنوان:

بررسی رابطه‌ی جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز

به منظور ارائه پیشنهادهایی برای کاهش فرسودگی شغلی و بهبود رضایت شغلی آنان

استاد راهنما:

پروفسور زاهد بیگدلی

استاد مشاور:

پروفسور فریده عصاره

نگارنده:

افتخار مؤمنی

آذر ماه ۱۳۹۳

خدای رابی ساگرم که از روی کرم، پدر و مادری فداکار نسیم ساخته تا در سایه درخت پربار
و جودشان بیایم و از ریشه آنها شاخ و برگ بگیرم و از سایه و جودشان در راه کسب علم و
دانش تلاش نمایم. والدینی که جودشان تاج افتخاری است بر سرم و نامشان دلیلی است
بر بودنم، چرا که این دو وجود، پس از پروردگار، مایه‌ی هستی‌ام بوده اند دستم را گرفتند و راه
رفتن را در این وادی زندگی پر از فراز و نشیب آموختند. آموزگارانی که برایم زندگی، بودن و
انسان بودن را معنا کردند.

تقدیم به جود باارزشان...

تقدیم به خواهران مهربانم که جودشان شادی، بخش و صفایشان مایه‌ی آرامش من است.

و نیز

تقدیم به برادران عزیزم

که همواره در طول تحصیل محمل زحمتم بودند و تکیه‌گاه من در مواجهه با مشکلات، و

جودشان مایه‌ی دلگرمی من بود.

به مصداق «من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق» بسی شایسته است از استاد عزیز و

فریخته و با کمال اتم جناب آقای پروفور زاهد بیگدلی که با کرامتی چون خورشید، سرزمین

دل را روشنی بخشید و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی‌های کارساز و سازنده

بارور ساختند، و نه تنها راهنمایی رساله ام را به عهده داشتند؛ بلکه با اخلاق و منش

نیکویشان روشنایی بخش زوایای تاریک روح و روانم بودند تقدیر و تشکر نمایم.

و با تقدیر و تشکر شایسته از استاد فریخته و فرزانه سرکار خانم پروفور فریده عصاره که

با نکته‌های دلاویز و گفته‌های بلند، صحیفه‌های سخن را علم پرور نمودند و همواره راهنما و

راه‌کشای نگارنده در اتمال و احوال پایان‌نامه بوده‌اند تشکر و قدردانی نمایم. و از

اساتید فرزانه و دلسوزم، پروفور مرتضی کوبی، پروفور عبدالحسین فرج‌پهلوی و جناب

آقای دکتر غلامرضا حیدری که چراغ روشن راهم در تمام دوران تحصیلم بودند، کمال
 شکر و قدردانی را دارم. و همچنین از تمامی دوستان عزیز و مهربانم که در طول دوران
 تحصیلم، در شیرین‌ترین و تلخ‌ترین روزهای زندگی دانشجویی در کنار هم زیباترین
 لحظاتمان را رقم زدیم تقدیر و تشکر نمایم.
 پروردگار احسن عاقبت، سلامت و سعادت را برای آنان مقدر نما.

نام خانوادگی: مؤمنی	نام: افتخار	شماره دانشجویی: ۹۱۳۵۲۰۴
عنوان پایان‌نامه: بررسی رابطه بین جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز به منظور ارائه پیشنهادی برای کاهش فرسودگی شغلی و بهبود رضایت شغلی آنان		
استاد راهنما: دکتر زاهد بیگدلی		
استاد مشاور: دکتر فریده عصاره		
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: علم اطلاعات و دانش‌شناسی	گرایش: مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی
دانشگاه: شهید چمران اهواز	دانشکده: علوم تربیتی و روان‌شناسی	گروه: علم اطلاعات و دانش‌شناسی
تاریخ فارغ التحصیلی: تعداد صفحه: ۱۴۸		
کلیدواژه‌ها: کلیدواژه‌ها: جو سازمانی، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی، کتابخانه‌های دانشگاهی اهواز، کتابداران دانشگاهی.		
هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی وضعیت جو سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز و میزان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران و همچنین رابطه‌ی بین متغیر جو سازمانی با دو متغیر دیگر است. پژوهش حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی و		

همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه پژوهش حاضر متشکل از کلیه کتابداران دانشگاهی شهر اهواز است که با سمت کتابدار مشغول به فعالیت می‌باشند. تعداد کل جامعه‌ی مورد نظر ۱۲۵ نفر می‌باشد و پرسشنامه میان کل جامعه پژوهش توزیع گردید که از این میان تعداد ۱۱۰ نفر (۸۸٪) پاسخ‌گو بودند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای شامل پرسش‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و پرسش‌هایی با مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت برای جو سازمانی (هالپین و کرافت، ۱۹۶۳)، فرسودگی شغلی (مسلح، ۱۹۸۱) و رضایت شغلی (حریری و اشرف‌ریزی، ۱۳۸۱) استفاده شده است. در این پژوهش برای تحلیل داده‌های جمعیت‌شناختی از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین) استفاده شده است و در بخش آمار استنباطی برای تعیین رابطه‌ی جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. همچنین برای بررسی وضعیت جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز و بررسی وضعیت فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران از آزمون تی تک نمونه‌ای و برای تعیین وجود یا عدم وجود تفاوت معنادار در میان کتابداران در هر یک از سه متغیر اصلی با توجه به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنان، از آزمون تی دو نمونه مستقل و تحلیل واریانس یک راهه (آنووا) استفاده شده است. یافته‌ها نشان داد که جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز در سطح مطلوبی قرار دارد. همچنین، بین جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه وجود دارد. در ارتباط با فرسودگی شغلی کتابداران، یافته‌ها نشان داد که فرسودگی شغلی کتابداران در سطح بالایی است و آنان از شغل خود رضایت ندارند. در پایان پیشنهادهایی در جهت کاهش فرسودگی شغلی و بهبود رضایت شغلی کتابداران ارائه گردیده است.

چکیده

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: مقدمه و کلیات پژوهش

۲	مقدمه
۶	بیان مسئله
۸	اهمیت و ضرورت پژوهش
۹	اهداف پژوهش
۹	هدف اصلی
۱۰	اهداف ویژه
۱۰	پرسشهای پژوهش
۱۱	تعاریف عملیاتی

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۴	مقدمه
۱۴	مبانی نظری - جو سازمانی
۱۶	مؤلفه‌های جو سازمانی
۱۷	انواع جو سازمانی
۱۸	جو باز
۱۸	جو بسته
۱۸	جو مسموم
۱۹	جو سازمانی و فرهنگ سازمانی

۲۰	رویکردهای جو سازمانی
۲۰	رویکرد ساختاری
۲۱	رویکرد ادراکی
۲۱	رویکرد تعاملی
۲۲	رویکرد فرهنگی
۲۲	نظریه‌های جو سازمانی
۲۲	نظریه‌ی جو سازمانی «تاجی یوری»
۲۳	نظریه‌ی جو سازمانی «هاجتس»
۲۳	نظریه‌ی جو سازمانی «هریسون»
۲۵	مبانی نظری - فرسودگی شغلی
۲۵	مقدمه
۲۷	تعاریف فرسودگی شغلی
۲۸	تاریخچه‌ی فرسودگی شغلی
۳۰	مراحل فرسودگی شغلی
۳۱	چه کسانی به فرسودگی شغلی دچار می‌شوند؟
۳۱	نشانه‌ها و عوامل ایجاد کننده‌ی فرسودگی شغلی
۳۲	عوامل ایجاد سندرم فرسودگی شغلی
۳۲	عوامل محیطی
۳۳	عوامل انگیزشی

۳۴ فرسودگی در کتابخانه
۳۷ پیشگیری از فرسودگی در محیط کتابخانه
۳۹ مبانی نظری - رضایت شغلی
۳۹ مقدمه
۴۰ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۴۳ تاریخچه‌ی رضایت شغلی
۴۴ تعاریف رضایت شغلی
۴۵ نظریه‌های رضایت شغلی
۴۵ نظریه‌ی انگیزشی - بهداشتی یا دو عاملی هرزبرگ
۴۵ نظریه ارزش
۴۵ نظریه‌ی گروه مرجع
۴۶ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی
۴۶ ۱- عوامل سازمانی
۴۶ ۲- عوامل محیطی
۴۷ ۳- ماهیت کاری
۴۷ ۴ - عوامل فردی
۴۷ پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی
۴۹ جمع بندی بخش مبانی نظری
۵۱ پیشینه‌ی پژوهش

۵۲	پیشینه‌ی پژوهش در خارج از ایران
۶۰	پیشینه‌ی پژوهش در ایران
۶۹	جمع بندی پیشینه‌های پژوهش

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۷۲	مقدمه
۷۲	روش پژوهش
۷۳	جامعه پژوهش
۷۳	ابزار گردآوری داده‌ها
۷۴	روایی ابزار گردآوری داده‌ها
۷۵	پایایی ابزار گردآوری داده‌ها
۷۵	روش گردآوری داده‌ها
۷۶	روش‌های آماری به کار رفته برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

۷۸	مقدمه
۷۸	تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی
۷۹	بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان
۷۹	جنسیت پاسخگویان
۷۹	سن پاسخگویان
۸۰	میزان تحصیلات پاسخگویان

۸۰ رشته‌ی تحصیلی پاسخگویان
۸۱ سابقه‌ی خدمت پاسخگویان
۸۱ نوع استخدام
۸۲ حقوق پاسخگویان
۸۲ نوع کار پاسخگویان
۸۸ یافته‌های استنباطی پژوهش
۸۸ نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش
۸۹ ارتباط بین «جو سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی»
۸۹ ضریب همبستگی پیرسون
۹۰ بررسی وضعیت موجود مؤلفه‌های پژوهش
۹۰ آزمون t تک نمونه‌ای

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۰۶ مقدمه
۱۰۷ بحث و تبیین یافته‌های پژوهش
۱۰۷ یافته‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان
۱۱۰ بحث در مورد یافته‌های مربوط به فرضیه‌ها و پرسش‌های پژوهش
۱۲۴ نتیجه‌گیری
۱۲۸ پیشنهادهای برآمده از پژوهش
۱۳۰ پیشنهادهایی برای پژوهشهای آینده

۱۳۲	منابع فارسی
۱۳۷	منابع انگلیسی
۱۳۸	ضمائم
۱۴۴	پرسشنامه جو سازمانی
۱۴۶	پرسشنامه فرسودگی شغلی
۱۴۷	پرسشنامه رضایت شغلی

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت	۷۹
جدول ۴-۲: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سن	۷۹
جدول ۴-۳: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب میزان تحصیلات	۸۰
جدول ۴-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب رشته‌ی تحصیلی	۸۰
جدول ۴-۵: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سابقه‌ی خدمت	۸۱
جدول ۴-۶: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نوع استخدام	۸۱
جدول ۴-۷: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب میزان حقوق دریافتی	۸۲
جدول ۴-۸: توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب نوع کار	۸۲
جدول ۴-۹: شاخصهای توصیفی گویه‌های مؤلفه‌ی جو سازمانی	۸۴
جدول ۴-۱۰: شاخصهای توصیفی گویه‌های مؤلفه‌ی فرسودگی شغلی	۸۵
جدول ۴-۱۱: شاخصهای توصیفی گویه‌های مؤلفه‌ی رضایت شغلی	۸۶
جدول ۴-۱۲: شاخصهای توصیفی محاسبه شده برای هر یک از مؤلفه‌های تحقیق	۸۷
جدول ۴-۱۴: نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق	۸۹
جدول ۴-۱۵: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت جو سازمانی	۹۱
جدول ۴-۱۶: ضریب همبستگی بین جو سازمانی و فرسودگی شغلی	۹۱
جدول ۴-۱۷: ضریب همبستگی بین جو سازمانی و رضایت شغلی	۹۲
جدول ۴-۱۸: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت رضایت شغلی	۹۲
جدول ۴-۱۹: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت فرسودگی	۹۳

- جدول ۴-۲۰: نتایج آزمون تی برای دو نمونه مستقل، مربوط به مقایسه‌ی کتابداران زن و مرد از نظر جو سازمانی ۹۳
- جدول ۴-۲۱: نتایج آزمون تی برای دو نمونه مستقل، مربوط به مقایسه‌ی کتابداران باتوجه به رشته‌ی تحصیلی از نظر جو سازمانی ۹۴
- جدول ۴-۲۲: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (آنووا) مربوط به مقایسه‌ی کتابداران در گروه-های سنی مختلف از نظر جو سازمانی ۹۴
- جدول ۴-۲۳: نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مقایسه‌ی میانگین نمرات جو سازمانی با گروه‌های سنی مختلف ۹۵
- جدول ۴-۲۴: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (ANOVA) مربوط به مقایسه‌ی کتابداران با سابقه‌ی کاری مختلف از نظر جو سازمانی ۹۵
- جدول ۴-۲۵: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (ANOVA) مربوط به مقایسه‌ی کتابداران با بخش محل خدمت مختلف از نظر جو سازمانی ۹۶
- جدول ۴-۲۶: نتایج آزمون تی برای دو نمونه مستقل، مربوط به مقایسه‌ی کتابداران زن و مرد از نظر فرسودگی شغلی ۹۶
- جدول ۴-۲۷: نتایج آزمون تی برای دو نمونه مستقل، مربوط به مقایسه‌ی کتابداران باتوجه به رشته‌ی تحصیلی از نظر فرسودگی شغلی ۹۸
- جدول ۴-۲۸: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (ANOVA) مربوط به مقایسه‌ی کتابداران در گروه‌های سنی مختلف از نظر فرسودگی شغلی ۹۸

- جدول ۴-۲۹: نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مقایسه‌ی میانگین نمرات فرسودگی شغلی با گروه-
های سنی مختلف..... ۹۹
- جدول ۴-۳۰: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (آنووا) مربوط به مقایسه‌ی کتابداران با سابقه‌ی
کاری مختلف از نظر فرسودگی شغلی..... ۹۹
- جدول ۴-۳۱: نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مقایسه میانگین نمرات فرسودگی شغلی گروه‌های
با سابقه‌ی کاری مختلف..... ۱۰۰
- جدول ۴-۳۲: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (ANOVA) مربوط به مقایسه‌ی کتابداران با
بخش محل خدمت مختلف از نظر فرسودگی شغلی..... ۱۰۱
- جدول ۴-۳۳: نتایج آزمون تی برای دو نمونه مستقل، مربوط به مقایسه‌ی کتابداران زن و مرد از
نظر رضایت شغلی..... ۱۰۱
- جدول ۴-۳۴: نتایج آزمون تی برای دو نمونه مستقل، مربوط به مقایسه‌ی کتابداران باتوجه به
رشته‌ی تحصیلی از نظر رضایت شغلی..... ۱۰۲
- جدول ۴-۳۵: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (ANOVA) مربوط به مقایسه‌ی کتابداران در
گروه‌های سنی مختلف از نظر رضایت شغلی..... ۱۰۲
- جدول ۴-۳۶: نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مقایسه‌ی میانگین نمرات رضایت شغلی با گروه
های سنی مختلف..... ۱۰۳
- جدول ۴-۳۷: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (ANOVA) مربوط به مقایسه‌ی کتابداران با
سابقه‌ی کاری مختلف از نظر رضایت شغلی..... ۱۰۳

جدول ۴-۳۸: نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مقایسه میانگین نمرات فرسودگی شغلی گروه‌های

با سابقه‌ی مختلف ۱۰۴

جدول ۴-۳۹: نتایج تحلیل واریانس تک متغیری (ANOVA) مربوط به مقایسه کتابداران با

بخش محل خدمت مختلف از نظر رضایت شغلی ۱۰۴

فصل اول

«مقدمه و کلیات»

یکی از مهم‌ترین عوامل برای پیشبرد اهداف در هر سازمانی، استفاده از ظرفیت نیروی انسانی ماهر و کارآمد است، که با در اختیار داشتن آن امکان موفقیت و رسیدن به اهداف سازمان میسر می‌شود. به عبارت دیگر، نیروی انسانی جزء جدایی‌ناپذیر هر سازمانی محسوب می‌شود و مطالعه‌ی رفتار سازمانی آنان به منظور شناخت و درک رفتار انسانی در محیط سازمانی لازم به نظر می‌رسد. از آنجایی که رفتار انسان در محیط سازمانی وابسته به عوامل حاکم و شکل‌دهنده‌ی فضای سازمان است، شناسایی مؤلفه‌های سازمانی و تجزیه و تحلیل آنها اهمیت پیدا می‌کند. از جمله این عوامل و مؤلفه‌ها می‌توان به جو سازمانی^۱ و رابطه‌ی آن با رضایت شغلی^۲، و فرسودگی شغلی^۳ اشاره کرد.

هر سازمانی، فرهنگ و سنت‌ها و روش‌های عمل ویژه‌ای دارد که بر روی هم جو آن سازمان را تشکیل می‌دهند. مفهوم جو سازمانی در اواخر دهه‌ی ۱۹۳۰ به وسیله‌ی لوین، لپیپت و وایت^۴ (۱۹۳۹) پایه‌گذاری گردید. آنها اصطلاح جو اجتماعی را برای توصیف احساسات یا فضای حاکم بر سازمان‌های مورد مطالعه به کار بردند. در زمینه‌ی شکل‌گیری جو سازمانی (سیمونز^۵، ۲۰۰۸) نقش رهبر را در شکل‌گیری جو سازمانی بارزتر از سایر عوامل نشان می‌دهد. با این دید می‌توان جو سازمانی را نتیجه رهبری مدیر دانست. مدیر مؤثر، مهارت به‌سزایی در برانگیختن کارکنان یا برآورده ساختن نیازهای روانی کارکنان همچون توفیق‌طلبی و قدرت دارد. تمامی این عوامل موجب بهره‌وری و اثربخشی کارکنان و در نهایت افزایش بهره‌وری و اثربخشی سازمان می‌شود.

^۱. organizational atmosphere

^۲. job satisfaction

^۳. job burn out

^۴. Lewin, Lippitt & White

^۵. Simmnos

فصل اول / مقدمه و کلیات پژوهش

درواقع، جو سازمانی منعکس کننده‌ی نگرش افراد به سازمانی است که در آن کار می‌کنند و مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و عواملی است که توسط کارکنان سازمان وجود دارد و به عنوان عامل اصلی در تأمین رضایت شغلی و یا عدم رضایت شغلی و در نهایت فرسودگی شغلی مؤثر است. اگر جو حاکم بر سازمان مطلوب باشد، کارکنان معمولاً در چنین محیطی احساس امنیت و آرامش دارند و از رضایت شغلی قابل توجهی برخوردارند و انگیزه‌ی کافی برای ارائه خدمات بهتر به کاربرانشان پیدا می‌کنند و همچنین به راحتی می‌توانند با مشکلات موجود در سازمان کنار بیایند. بنابراین در چنین جوی به همکاری با سازمان خود افتخار می‌کنند و کارکنان در تعامل با یکدیگر برای رسیدن به اهداف سازمان تلاش می‌کنند.

بر همین اساس کوتر، بایرن، وئل و لارسون^۱ (۲۰۰۰) بر این باورند که جو سازمانی به تعیین ویژگی‌های قابل اندازه‌گیری محیط کار مربوط است که به طور مستقیم یا غیرمستقیم توسط کسانی که در این محیط کار می‌کنند، درک شده است و فرض می‌شود که روی انگیزش و رفتارشان تأثیر می‌گذارد. اگر جو سازمانی، سنگین و بازدارنده یا تضعیف‌کننده‌ی انگیزه باشد، طولی نخواهد کشید که کارکنان دچار فرسودگی شغلی می‌شوند.

فرسودگی شغلی را فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌کنند که باعث می‌شود فرد دچار این عارضه، نسبت به انجام رفتار شغلی احساس کسالت‌انگیزی از خود نشان دهد. مفهوم فرسودگی شغلی برای اولین بار توسط فریدنبرگر^۲ (۱۹۷۴) که روانشناس بالینی بود، معرفی شد. هم‌اکنون ظهور و رشد این مفهوم را مرهون زحمات فریدنبرگر در نیویورک و مسلاچ و جکسون^۳ (۱۹۸۱)

^۱. Keuter, Byrne, Voell & Larson

^۲.Freudenberger

^۳. Maslach & Jackson

فصل اول / مقدمه و کلیات پژوهش

در کالیفرنیا می‌دانند. 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.

مسلاچ (۱۹۸۲) بر این باور است که فرسودگی شغلی، سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمن به وجود می‌آید و شامل سه جزء **خستگی عاطفی**، **مسخ شخصیت**، و **فقدان موفقیت 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، افراد پلیس، 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 آنان در محیط کار تأثیرگذار است (اصنافی، نائینی و صالحی، ۱۳۸۶). یکی دیگر از عوامل فرسودگی شغلی ممکن است رضایت شغلی ناچیز یا عدم رضایت شغلی باشد.

در همین ارتباط لاک^۱ (۱۹۷۶) معتقد است، 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. مفهوم رضایت شغلی از موضوعاتی است که از دهه‌ی ۱۹۲۰ به بعد بارها در سازمان‌های مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است. در حوزه‌ی علم اطلاعات و دانش‌شناسی این مطالعات از دهه‌ی ۱۹۷۰ آغاز شده است. رضایت شغلی یکی از مؤلفه‌های مهم رفتار سازمانی و از مهم‌ترین عوامل ایجاد ساختار سازمانی سالم در هر سازمان،

^۱. Locke