

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی

پایان نامه جهت اخذ درجه ی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی

عنوان:

رابطه عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه

استاد راهنما:

دکتر عصمت مومنی

استاد مشاور:

دکتر علی جلالی دیزجی

پژوهشگر:

بشیر احمدی

دی ماه ۱۳۹۲

سپاس و ستایش خداوندی را سزااست که کسوت هستی را بر اندام موزون آفرینش پوشانید و تجلیات قدرت لایزال را در مظاهر

و آثار طبیعت نمایان گردانید. بارها! من باید تو، به تو تقرب می جویم و تو را به پیشگاه توشیح می آورم و از تو خواستارم، به

کرمت، مرا به خودت نزدیک گردانی و یاد خود را به من الهام کنی و بر من رحمت آوری و به آنچه بهره و

نصیب من ساخته ای، خوشنودم قرار دهی و در همه حال به فروتنی ام واداری.

«من لم یسکر المخلوق لم یسکر الخالق». بر خود لازم می دانم از کلیه کسانی که بنده را در تدوین و

نگارش این پایان نامه یاری نمودند صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم، به خصوص از استاد فرزانه و پربنده ام سرکار خانم دکتر عصمت

مومنی (استاد اهنما) که در کلیه مراحل انجام این پژوهش با خوشروئی، یاری و راهنمایی ام نمودند و همچنین از استاد فرهیخته

جناب آقای دکتر علی جلالی دیزجی (استاد مشاور) صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.

از همکار و راهنمای عزیزم جناب آقای دکتر سیلک محبوب که در انتخاب موضوع مرایاری کردند و کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه

که قبول زحمت فرمودند و پرسشنامه ها را پاسخ دادند، نهایت سپاسگذاری را دارم.

تقدیم بہ:

پدرم کہ عالمانہ بہ من آموخت تا چگونہ در عرصہ زندگی، استادگی را تجربہ نمایم

و بہ مادرم، دریای بی کران فداکاری و عشق کہ وجودم برایش ہمہ رنج بود و وجودش برایم ہمہ مہر

و بہ ہمسرم، اسطورہ زندگیم، پناہ حستگیم و امید بودنم.

نام خانوادگی: احمدی	نام: بشیر
عنوان پایان نامه: رابطه عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه	
استاد راهنما: دکتر عصمت مومنی	استاد مشاور: دکتر علی جلالی دیزجی
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: علم اطلاعات و دانش شناسی
محل تحصیل: دانشگاه علامه طباطبایی تهران	دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی
کلیدواژه ها: کتابداران، کتابخانه های عمومی کرمانشاه، عوامل درون سازمانی، فرسودگی شغلی	
چکیده:	
<p>مقدمه و هدف: یکی از مفاهیمی که در سال های اخیر توجه روان شناسان را به خود معطوف ساخته، از پا درآمدن، از رمق افتادن، بی حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی، گفته می شود. فرسودگی شغلی نوعی واکنش فرد به عوامل فشارزا در محیط کار است، که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با همکاران، رؤسا، مرئوسان، ارباب رجوع و ... باعث تغییراتی در نگرش و رفتار وی نسبت به آنان می شود. کتابداران به دلیل وجود استرس های فراوان در محیط کار همچون پاسخگویی به ارباب رجوع، بروز خطرات و تهدیدات واقعی مثل آتش سوزی در کتابخانه و... در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند. عوامل درون سازمانی از جمله عوامل مهم در بین عوامل متعدد ایجاد کننده فرسودگی شغلی هستند. هدف از پژوهش حاضر، رابطه عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه است.</p>	
<p>روش: این پژوهش از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی - همبستگی اجرا شده است و ابزار گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و عوامل درون سازمانی محمود ساعتچی است. نمونه آماری پژوهش مشتمل بر ۶۳ نفر از کارکنان کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه بوده که پرسشنامه در بین آنها توزیع شده و ۵۷ پرسشنامه تکمیل گردید. داده ها پس از جمع آوری، با شاخص های آمار توصیفی شامل فراوانی و میانگین و روش آمار استنباطی همبستگی پیرسون به کمک نرم افزار اس پی اس تجزیه و تحلیل شده است.</p>	
<p>یافته ها: نتایج پژوهش حاضر نشان داد که میزان فرسودگی شغلی بین کتابداران کتابخانه های شهر کرمانشاه با کسب ۵۶/۱ درصد به حد متوسط نزدیک است. بین اطلاعات جمعیت شناختی (جنسیت، سن، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی، سابقه کاری، نوع استخدامی و میزان حقوق) و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین رابطه معناداری بین عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی با کسب P برابر ۰/۰۰ ، ($p < ۰/۰۱$) وجود داشته است، اما با کسب ضریب همبستگی ۰/۸۴۶- رابطه معکوس را بین متغیرها نشان داد. همچنین اولویت شدت رابطه عوامل درون سازمانی به ترتیب با شغل، امنیت و زمینه شغلی، همکاران و مدیریت است.</p>	
<p>نتیجه گیری: فرسودگی شغلی نشانگانی است که ممکن است در هر سازمانی در بین کارکنان ایجاد شود. فرسودگی شغلی می تواند اثرات مخربی را بر سازمان و کارکنان بگذارد. اما فرسودگی شغلی در ارتباط با عوامل زیادی بوجود می آید. از جمله این عوامل، می توان به عوامل درون سازمانی اشاره کرد. عوامل درون سازمانی می تواند در کتابخانه ها اثرات خوبی را به همراه داشته باشد. مدیران کتابخانه ها برای بهبود وضعیت نیروی انسانی و جلوگیری از فرسودگی شغلی آنان، باید به شغل، امنیت و زمینه شغلی، روابط بین کارکنان و چگونگی مدیریت خود بر کارکنان توجه ویژه ای داشته باشند.</p>	

فهرست مندرجات

عنوان	صفحه
چکیده فارسی.....	الف
فهرست مندرجات.....	ب
فهرست جداول.....	ح
فصل اول: کلیات پژوهش.....	۱
۱-۱. مقدمه.....	۲
۲-۱. بیان مساله.....	۷
۳-۱. اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۸
۴-۱. هدف پژوهش.....	۹
۵-۱. سوال های پژوهش.....	۹
۶-۱. فرضیه های پژوهش.....	۱۰
۷-۱. تعاریف نظری و عملیاتی مفاهیم.....	۱۰
فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش.....	۱۳
۱-۲. مقدمه.....	۱۴
۲-۲. تعریف فرسودگی شغلی.....	۱۶
۳-۲. تاریخچه فرسودگی شغلی.....	۱۸
۴-۲. نشانه های فرسودگی شغلی.....	۱۹

- ۵-۲. علل فرسودگی شغلی..... ۱۹
- ۶-۲. سیر فرسودگی شغلی..... ۲۱
- ۷-۲. تعریف سازمان..... ۲۲
- ۸-۲. عوامل درون سازمانی..... ۲۳
- ۹-۲. رده بندی عوامل درون سازمانی از نظر ساعتچی ۲۴
- ۱-۹-۲. شغل..... ۲۵
- ۲-۹-۲. امنیت و زمینه شغلی..... ۲۸
- ۳-۹-۲. همکاران..... ۳۱
- ۴-۹-۲. مدیریت..... ۳۲
- ۱۰-۲. پیشینه پژوهش..... ۳۴
- ۱-۱۰-۲. پیشینه های داخل کشور..... ۳۴
- ۲-۱۰-۲. پیشینه های خارج از کشور..... ۶۲
- ۳-۱۰-۲. خلاصه ای از پیشینه های پژوهش..... ۶۴
- فصل سوم: روش شناسی پژوهش..... ۶۷**
- ۱-۳. مقدمه..... ۶۸
- ۲-۳. روش پژوهش..... ۶۸
- ۳-۳. جامعه آماری پژوهش..... ۶۸
- ۴-۳. نمونه و شیوه نمونه گیری..... ۶۹
- ۵-۳. روش و ابزار گردآوری داده های پژوهش..... ۶۹
- ۶-۳. روایی ابزار گردآوری داده های پژوهش..... ۷۰

۷۱.....	۷-۳. پایایی ابزار گردآوری داده های پژوهش.....
۷۳.....	۸-۳. روش های آماری تجزیه و تحلیل داده ها.....
۷۷.....	فصل چهارم: یافته های پژوهش.....
۷۸.....	۱-۴. مقدمه.....
۷۸.....	۲-۴. یافته های سوال اول پژوهش:.....
۸۵.....	۳-۴. یافته های سوال دوم پژوهش.....
۸۸.....	۴-۴. یافته های سوال سوم پژوهش.....
۹۱.....	۵-۴. آزمون فرضیه اول پژوهش.....
۱۰۱.....	۶-۴. آزمون فرضیه دوم پژوهش.....
۱۰۸.....	۷-۴. آزمون فرضیه سوم پژوهش.....
۱۱۱.....	فصل پنجم: بحث، نتیجه گیری و پیشنهادها.....
۱۱۲.....	۱-۵. مقدمه.....
۱۱۲.....	۲-۵. بحث در مورد سوال اول پژوهش.....
۱۱۸.....	۳-۵. بحث در مورد سوال دوم پژوهش.....
۱۱۹.....	۴-۵. نتیجه گیری.....
۱۲۰.....	۵-۵. پیشنهادهای پژوهش.....
۱۲۱.....	فهرست منابع.....
۱۲۲.....	منابع فارسی.....
۱۳۲.....	منابع انگلیسی.....

پیوست ها ۱۳۶

چکیده به انگلیسی ۱۴۰

فهرست جداول

- جدول ۱-۳: آلفای کرومباخ برای تعیین پایایی پرسشنامه ماسلاچ و جکسون..... ۷۲
- جدول ۲-۳: آلفای کرومباخ برای تعیین پایایی پرسشنامه ساعتچی..... ۷۲
- جدول ۳-۳: تقسیمات پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ..... ۷۳
- جدول ۴-۳: تقسیمات مربوط به میانگین فرضی فرسودگی شغلی..... ۷۴
- جدول ۵-۳: تقسیمات مربوط به میانگین فرضی خستگی عاطفی..... ۷۵
- جدول ۶-۳: تقسیمات مربوط به میانگین فرضی مسخ شخصیت..... ۷۵
- جدول ۷-۳: تقسیمات مربوط به میانگین فرضی عملکرد فردی..... ۷۶
- جدول ۱-۴: توزیع فراوانی جنسیت کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۷۸
- جدول ۲-۴: توزیع فراوانی سن کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۷۹
- جدول ۳-۴: توزیع فراوانی تحصیلات کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۰
- جدول ۴-۴: توزیع فراوانی رشته تحصیلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۱
- جدول ۵-۴: توزیع فراوانی سابقه کاری کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۲
- جدول ۶-۴: توزیع فراوانی نوع استخدامی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۳
- جدول ۷-۴: توزیع فراوانی میزان حقوق کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۴
- جدول ۸-۴: میانگین و انحراف معیار خستگی عاطفی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۵
- جدول ۹-۴: میانگین و انحراف معیار مسخ شخصیت کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۶
- جدول ۱۰-۴: میانگین و انحراف معیار عملکرد فردی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۶
- جدول ۱۱-۴: میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۷
- جدول ۱۲-۴: میانگین و انحراف معیار وضعیت شغل کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۸

- جدول ۴-۱۳ میانگین و انحراف معیار وضعیت امنیت و زمینه شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی
شهر کرمانشاه ۸۹
- جدول ۴-۱۴ میانگین و انحراف معیار وضعیت همکاران در کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۸۹
- جدول ۴-۱۵ میانگین و انحراف معیار وضعیت مدیریت کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۹۰
- جدول شماره ۴-۱۶ ارزش همبستگی ها..... ۹۱
- جدول شماره ۴-۱۷ رابطه جنسیت و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۹۳
- جدول شماره ۴-۱۸ رابطه سن و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۹۴
- جدول شماره ۴-۱۹ رابطه میزان تحصیلات و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر
کرمانشاه..... ۹۵
- جدول ۴-۲۰: رابطه رشته تحصیلی و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۹۶
- جدول ۴-۲۱: رابطه سابقه کاری و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۹۸
- جدول ۴-۲۲: رابطه نوع استخدامی و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۹۹
- جدول ۴-۲۳: رابطه میزان حقوق و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه..... ۱۰۰
- جدول ۴-۲۴: میزان همبستگی شغل و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی
شهر کرمانشاه..... ۱۰۲
- جدول ۴-۲۵: میزان همبستگی مدیریت و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر
کرمانشاه..... ۱۰۳
- جدول ۴-۲۶: میزان همبستگی امنیت و زمینه شغلی و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی
شهر
کرمانشاه ۱۰۴

جدول ۴- ۲۷: میزان همبستگی همکاران و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی
شهر کرمانشاه ۱۰۶

جدول ۴- ۲۸: میزان همبستگی عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی
شهر
کرمانشاه..... ۱۰۷

جدول ۴- ۲۹: اولویت بندی همبستگی و شدت رابطه بین عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی
کتابداران ۱۰۹

فصل اول:

کلیات پژوهش

- مقدمه
- بیان مساله
- اهمیت و ضرورت پژوهش
- اهداف پژوهش
- سوال های پژوهش
- فرضیه های پژوهش
- تعاریف نظری و عملیاتی پژوهش

۱-۱ مقدمه

انسان و محیط او به طور مداوم در حال تاثیرپذیری و یا تاثیر گذاری متقابل بر یکدیگر می باشند. وجود تحریکات محیطی در صورتی که خارج از حد توان انسان نباشد، برای ادامه ی حیات، سالم و بی ضرر است و سبب بروز واکنش هایی می شود که برای تکامل و حفظ انسان با محیط لازم است. از جمله محرک های محیطی فشارزای مهمی که می تواند فشار روانی مزمنی را پدید آورد، نوع شغلی است که شخص به آن اشتغال دارد (صاحب زاده و دیگران، ۱۳۸۹). هر یک از مشاغل، دارای مشکلات و ویژگی های خاص خودش است. اما یکی از ویژگی های بسیاری از مشاغل این است که کارمندان و کارکنان را در معرض خواسته ها و یا فشار های زیاد مدیران قرار می دهد و از سوی دیگر، کارکنان چون نمی توانند این خواسته ها را برآورده سازند با ایراد پی در پی مدیران مواجه می شوند و فشار روانی زیادی را متحمل می کنند. تداوم این چرخه در نهایت موجب از هم گسیختگی روانی و جسمانی فرد شود. موقعیت بالا را زمانی تصور کنید که کارمند در محیط کاری خود نابرابری های اجتماعی زیادی را نیز تجربه کند. در چنین شرایطی فرد ممکن است با توجه به عوامل مستعد کننده، پاسخ های متفاوتی به شرایط کاری فشارزا بدهد (اقدامی باهر، نجارپور استادی و لیوارجانی، ۱۳۸۸). انسان از طریق کار نیازهای زندگی خود را برطرف می سازد، و در عین حال از کار لذت می برد. رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس خشنودی در فرد شود. از طرفی ماهیت بسیاری از مشاغل به صورتی است که فشار روانی زیادی بر فرد وارد می کند و افراد شاغلی که در محیط کار خود درگیر این نوع فشارها هستند، به جای لذت بردن و کسب رضایت شغلی عمدتاً گرفتار فرسودگی شغلی می شوند (ابوالقاسمی، ۱۳۸۹).

یکی از مفاهیمی که در سال های اخیر توجه روان شناسان صنعتی سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پا درآمدن، از رمق افتادن، بی حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی^۱، گفته می

^۱ - Job Burnout

شود. فرسودگی شغلی نوعی واکنش فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار است، که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با همکاران، رؤسا، مرئوسان، ارباب رجوع و ... باعث تغییراتی در نگرش و رفتار وی نسبت به آنان، می شود (تیموری نسب و دیگران، ۱۳۸۹).

با توجه به وسعت مخاطبان کتابخانه های عمومی که قشرهای مختلف را شامل می شوند، این مراکز نقش زیربنایی در توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جوامع بر عهده دارند. بنابراین یکی از مهم ترین ارکان تحولات بنیادی جوامع به شمار می روند (اشرفی ریزی و کاظم پور، ۱۳۸۹).

شغل کتابداری به دلیل داشتن ویژگی های استرس زایی همچون پاسخگویی به ارباب رجوع، بروز خطرات و تهدیدات واقعی مثل آتش سوزی در کتابخانه، نحوه برخورد طبقات مختلف اجتماعی با کتابداران و عملکرد آنها، نحوه برخورد مدیران سازمانی با کتابداران، عدم حمایت مادی و معنوی از کتابداران در مواجهه با مشکلات، سیاست ها و خط مشی های کلان سازمانی و تغییرات ناگهانی آنها، وجود جو عدم اطمینان میان کتابداران و مدیران ارشد، تغییرات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی جامعه و اثرات آن بر سازمان، موقعیت های شغلی تعریف نشده در سازمان ها و راه های دستیابی به آن، مسائل مادی و به ویژه در زمینه حقوق و مزایا و سایر امتیازات مالی، بروز احساسات قدر نشناسی از سوی سازمان در برابر زحمات و تلاش های کتابداران در مأموریت های مختلف، فقدان فرصت های مناسب در جهت ارتقای شغلی کتابداران و غیره در معرض استرس است (قماشچی، ۱۳۸۳).

انسان از طریق کار نیازهای زندگی خود را تامین می کند و در عین حال از کار لذت نیز می برد. رضایت شغلی^۱ عاملی است که باعث افزایش کارآیی و نیز احساس خشنودی در فرد می شود. از طرفی ماهیت بسیاری از مشاغل به صورتی است که فشار روانی زیادی بر فرد وارد می کند و افراد شاغلی که در محیط کار خود درگیر این نوع فشارها هستند، عمدتاً گرفتار فرسودگی شغلی می شوند (ابوالقاسمی، ۱۳۸۹). عدم دستیابی به رضایت شغلی درگاه ورود به

۱- Job Satisfaction

مسئله فرسودگی شغلی است. به این معنا تا زمانی که رضایت شغلی وجود داشته باشد، ابتلا به فرسودگی شغلی کاهش می یابد.

پدیده فرسودگی شغلی از دهه ۱۹۷۰ مورد توجه نظریه پردازان و پژوهشگران مرتبط با سلامت روانی قرار گرفته است. فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است که از سه مولفه به هم پیوسته خستگی عاطفی^۱ (سر خوردگی، بی رمقی و ناتوانی برای حاضر شدن سر کار و تخلیه انرژی عاطفی در ارتباط با افراد دیگر)، مسخ شخصیت^۲ (احساسات منفی و نگرش بدبینانه نسبت به دریافت کنندگان خدمات) و عملکرد فردی^۳ (خود را شکست خورده و ناتوان از انجام موثر وظایف شغلی می پندارد و تمایل به ارزیابی منفی خود، به ویژه با توجه به کار دارد) تشکیل شده است (ماسلاچ^۴، ۱۹۹۲ به نقل از: حریری و حسن زاده، ۱۳۸۹). نشانه های جسمانی، هیجانی و نگرشی فرسودگی شغلی شامل ضعف جسمانی، خستگی مزمن، سرماخوردگی های طولانی مدت، مشکلات در خوابیدن، زخم معده، دیابت، فشارخون، 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).

فرسودگی شغلی تحت تاثیر عوامل مختلفی مانند نوع شغل، تعارض و سردرگمی در نقش، فشارکاری بیش از حد، نوع مدیریت، فقدان حمایت اجتماعی، تغییرات سازمانی و ساعت کاری قرار دارد (فلچر^۵، به نقل از: ستوده اصل و بختیاری، ۱۳۸۵). شرایط نامناسب کاری، احساس ناکارآمدی سازمانی، احساس عدم پیشرفت فردی، فرصت های کم برای ارتقاء و وجود قوانین و مقررات خشک و دست و پاگیر در نظام سازمان از دیگر عوامل موثر در ایجاد و گسترش فرسودگی شغلی هستند (علوی، ۱۳۷۱). بررسی های انجام شده درباره ی فرسودگی شغلی نشان داده است که در

^۱ - Emotional exhaustion

^۲ - Depersonalization

^۳ - personal accomplishment

^۴ - C. Maslach

^۵ - C.E. Fletcher

شرایط کاری یکسان، افراد به یک اندازه دچار فرسودگی نمی شوند. به عبارت دیگر فرسودگی از تعامل عوامل بیشماری از جمله عوامل فردی، میان فردی، شغلی و ویژگی های شخصیتی پدید می آید (شافلی، ماسلاچ و مارک^۱، ۱۹۹۴ به نقل از خدابخش و منصوری، ۱۳۸۹).

به نظر می رسد فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی و محیط کار باشد که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با همکاران، روسا، مرئوسان، ارباب رجوع و... باعث تغییراتی در نگرش و رفتار وی نسبت به آنان می شود (ساعتچی، ۱۳۸۷، ۲۹-۳۱).

به طور کلی چنین به نظر می رسد که عامل اصلی فرسودگی شغلی، تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی و کار زیاد باشد. اما می دانیم که متغیرهای دیگری نیز در این زمینه نقش دارند. نا آشنا بودن افراد به اهداف سازمان، مبهم بودن نقش فرد در تولید یا خدمات سازمان، فقدان شبکه های ارتباطی اثر بخش در سازمان، سخت و غیر انعطاف پذیری قوانین و مقررات سازمان و... جملگی باعث می شوند که درصد بیشتری از کارکنان یک سازمان گرفتار فرسودگی شغلی شوند (ساعتچی، ۱۳۷۶، ۲۱۴-۲۱۶).

عوامل درون سازمانی به مدیریت سازمان ها در برنامه ریزی و سازماندهی، رهبری و کنترل و ایجاد انگیزش، خلاقیت و نوآوری در کارکنان مربوط می شود. از مهمترین وظایف مدیران، ایجاد انگیزش و خلاقیت و نوآوری در درون سازمان است، زیرا حیات اقتصادی هر سازمان به نوآوری، نوآوری به انگیزش و مشارکت کارکنان آن وابسته است. مدیران باید تلاش پیگیر و جدی را در شناخت افراد و مبانی رفتاری آنها داشته باشند زیرا رفتار افراد در خلاء صورت نمی گیرد و همواره دارای دلایل، محرک ها و انگیزه هایی است که اغلب همین دلایل به رفتار اشخاص جهت، مسیر و هدف می دهند. درواقع این محرک ها مبانی انگیزش افراد را تشکیل می دهند. انگیزش تحت تاثیر عوامل درونی و بیرونی افراد نظیر عشق، اعتقادات و تمایلات و کنش های درونی و یا برخورد نامناسب

^۱ - T. Marek

مدیران باکارکنان قرار دارد. علاوه بر کارکنان خود مدیران نیز از این قاعده مستثنی نیستند و رفتار آنها تحت تاثیر مسایل انگیزشی است.

عوامل بروز فرسودگی شغلی را می توان بر اساس نظریه چندعاملی بهره وری و مدل واره آن یعنی مدل مناباماس (مدل نظامدار انتخاب و بکارگیری اثربخش نیروی انسانی در سازمان) بررسی کرد. این عوامل عبارتند از: عامل فردی، عوامل درون سازمانی اصلی و موثر، عوامل درون سازمانی مکمل و موثر و عوامل برون سازمانی موثر (سمیعی و مزیدی، ۱۳۸۷). لازم به ذکر است بهداشت روانی یکی از عوامل اثربخش در دستیابی به سطوح بهینه بهره وری است و فرسودگی شغلی که موضوع پژوهش حاضر می باشد تحت تاثیر عوامل درون سازمانی و برون سازمانی قرار می گیرد. بر این اساس، مبنای نظری پژوهش حاضر، به نظریه چند عاملی بهره وری تأکید داشته که عوامل را به مانند اعضای بدن موجود زنده در ارتباط متقابل با یکدیگر فرض می کند. بر اساس نظریه چندعاملی بهره وری، در شرایطی سطوح بهینه بهره وری حاصل می شود که تمامی این عوامل همسو، هم افزا و بهینه می باشند. از این رو هنگامی دستیابی به سطوح بالاتر بهره وری سازمانی بارز می شود که منابع انسانی سازمان از فرسودگی شغلی و عوارض ناشی از آن در رنج نباشند (تیموری نسب و دیگران، ۱۳۸۹).

فرسودگی شغلی نشانگانی است که ممکن است در هر سازمانی در بین کارکنان ایجاد شود. فرسودگی شغلی می تواند اثرات مخربی را بر سازمان و کارکنان بگذارد. اما فرسودگی شغلی در ارتباط با عوامل زیادی بوجود می آید. از جمله این عوامل، عوامل درون سازمانی است. به خاطر اهمیت عوامل درون سازمانی در هر سازمان، لازم است که این عوامل در سازمان ها شناسایی و در جهت تقویت آنها برای بهبود بهره وری و روحیه کارکنان اقدام شود. در این پژوهش عوامل درون سازمانی شامل شغل، امنیت و زمینه شغلی، همکاران و مدیریت است. به عبارتی دیگر تمام این عوامل به نوبه خود می توانند در سرنوشت یک سازمان تاثیر داشته باشند. کتابخانه ها هم یکی از این سازمان ها می باشند که به دنبال ایجاد یک فضای آرام و بدون تنش برای مراجعه کنندگان خود هستند. این مهم تحقق نمی یابد

مگر اینکه کارکنان و کتابداران شاغل در این کتابخانه ها از بهداشت روانی خوب و روحیه مناسب کاری برخوردار باشند.

۱-۲ بیان مساله

نگهداری نیروی انسانی و مقابله با بازنشستگی زودرس به عنوان پدیده ای محسوب می شود که در سازمان ها حائز اهمیت است و همواره آن دسته از نیروی انسانی که دارای شرایط سختی کار هستند در معرض بروز آسیب های جسمانی و روانی قرار می گیرند. بنابراین مقابله با فشار شغلی دارای اهمیت بسیاری است و به عنوان یکی از محور های اصلی مدیریت منابع انسانی شناخته می شود (تیموری نسب و دیگران، ۱۳۹۰). نهاد کتابخانه های عمومی بر این دیدگاه تاکید دارد که بتواند اقدامات سودمندی را در راستای مدیریت فشارهای شغلی انجام دهد که فرسودگی نیز جزئی از آن می باشد. از این رو کتابداران کتابخانه های عمومی برای انجام صحیح وظایف خود و همچنین تامین و افزایش رضایت شغلی و جلوگیری از فرسودگی شغلی، باید از روحیه و رضایت بالایی برخوردار باشند تا بتوانند به اهداف کتابخانه که همان تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعان است، نائل شوند. بنابراین کتابداران کتابخانه های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه های عمومی کشور از این قاعده مستثنی نیستند.

عوامل فراوانی می توانند بر فرسودگی شغلی تاثیرگذار باشند که نمی توان همه آنها را در یک مقوله گنجانند. اما می توان آنها را در سه طبقه اصلی قرار داد. این سه طبقه عبارتند از عوامل درون فردی، عوامل بین فردی و عوامل سازمانی. هر کدام از این طبقه ها دارای زیر مجموعه هایی است که تمام جنبه های روانی و شغلی فرد را در نظر می گیرند. با توجه به اهمیت و ضرورت مطالعه عوامل درون سازمانی، در این پژوهش به بررسی ارتباط عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه پرداخته شده است. این عوامل بر اساس نظریه بهره وری چندعاملی به چهار بخش تقسیم می شوند. بر اساس این نظریه که یک نظریه بومی است و توسط

محمود ساعتچی تبیین شده است، این عوامل عبارتند از مدیریت، امنیت شغلی، همکاران و شغل است. در پژوهش حاضر، رابطه این عوامل با فرسودگی شغلی با استفاده از آزمون همبستگی مورد بررسی قرار گرفته است. طبق بررسی های پژوهشگر، هیچ پژوهشی به طور ویژه به بررسی رابطه عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه نپرداخته است.

۱-۳ اهمیت و ضرورت پژوهش

پژوهش حاضر به بررسی میزان فرسودگی شغلی و شناسایی رابطه عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی پرداخته است و از این لحاظ حائز اهمیت است که شناخت و پیشگیری آن می تواند هم در بالا بردن سطح بهداشت روانی افراد و هم در ارتقای کیفیت ارائه خدمات موثر باشد (چاوشی فر، سلیمی و آزاد فتاح، ۱۳۹۰). اهمیت و ضرورت پژوهش حاضر، بیشتر به این سبب است که بررسی میزان وضعیت فرسودگی شغلی و شناسایی رابطه عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی را در حوزه موضوعی خاصی یعنی کتابخانه های عمومی شهر کرمانشاه انجام می دهد که در این زمینه حوزه ای ناشناخته است و به شناسایی وضعیت موجود کمک می کند. از سوی دیگر ضرورت این پژوهش، موجب شناخت رابطه عوامل درون سازمانی و فرسودگی و تقویت عوامل مثبت و پیشگیری از عوامل منفی است، همچنین نتایج آن می تواند هم در بالا بردن سطح بهداشت روانی کتابداران و هم در ارتقای کیفیت ارائه خدمات موثر است و این با توجه به حساسیت و اهمیت وظایف شغلی و ارتباط مداوم کتابداران با کاربران قابل بحث است. افرادی که با مراجعه کنندگان تعامل دارند، باید خود از مشکلات روانی عاری باشند. اجرای این گونه تحقیقات که از یک سو به توصیف و از سوی دیگر به تعیین میزان فرسودگی شغلی معطوف است می تواند داده های ضروری را برای اقدامات پیشگیرانه فراهم سازد و از این طریق بازدهی نیروی انسانی را به حداکثر ارتقا دهد. (.. بنابراین، شناخت عوامل