

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

زاهد بیگدلی^۱، افتخار مؤمنی^{۲*}، خدیجه قنبری مهرنیت^۳

۱. استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.

۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز.

۳. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

پذیرش: (۱۳۹۵/۰۳/۳۱)

دریافت: (۱۳۹۴/۱۰/۰۹)

An Investigation of the Relationship between Organizational Atmosphere with Job Burnout and Job Satisfaction of Ahvaz Academic Librarians

Zahed Bigdeli¹, Eftekhar Momeni^{2*}, Khadije Ghanbari Mehrniyat³

1. Professor & the University Librarian, Dept. of Knowledge & Information Science, Shahid Chamran University of Ahvaz.

2. Master of LIS Department of Library & Information Science shahid chamran university of ahvaz

3. Master of LIS Department of Library & Information Science shahid chamran university of ahvaz

Received: (2015/12/30)

Accepted: (2016/06/20)

Abstract

Purpose: This research attempted to investigate the organizational atmosphere of academic libraries in Ahvaz and job burnout and job satisfaction of the librarians. It also attempted to investigate the relationship between the organizational atmosphere and the two other variables.

Methodology: This research is of a descriptive-analytical and correlational survey. The population consisted of the staffs working as "Librarian" in the academic libraries surveyed. There were 125 librarians among whom the questionnaires were distributed. Of these, 110 (88%) librarians completed and returned the questionnaires. To analyze the data, Pearson's Correlation Co-efficient was used to measure the relationship between organizational atmosphere with job burnout and job satisfaction. One-sample t-test was also used to measure the status of organizational atmosphere, burnout, and job satisfaction in academic libraries.

Findings: The results showed that there is a significant relationship between organizational atmosphere and job satisfaction of academic librarians of Ahvaz. It was also revealed that organizational atmosphere of academic libraries of Ahvaz is desirable. ; However, the level of librarians' burnout is high and they are not satisfied with their job.

Conclusion: As the academic libraries of Ahvaz benefit a desirable organizational atmosphere but librarians are not satisfied and suffer from a high burnout, it requires that the university administrators and library directors consider this responsibly. Thus, librarians' job satisfaction will improve and prevent job burnout or decrease librarians' job burnout.

Keywords

organizational atmosphere; job burnout; job satisfaction; academic libraries; Ahvaz; academic librarians.

چکیده

هدف: هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی وضعیت جو سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز و میزان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران و همچنین رابطه بین متغیر جو سازمانی با دو متغیر دیگر است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نوع توصیفی-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. اطلاعات از طریق پرسشنامه گردآوری شد در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح 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 استفاده شده است.

یافته‌ها: طبق یافته‌های حاصل از این پژوهش 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. همچنین، یافته‌ها نشان داد که فرسودگی شغلی کتابداران در سطح بالایی است و آنان از شغل خود رضایت ندارند. نتیجه‌گیری: در شرایط کنونی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز از جو سازمانی مطلوبی برخوردار است ولی کتابداران این کتابخانه‌ها همچنان از شغل خود رضایت ندارند و فرسودگی شغلی آنان در سطح بالایی قرار دارد. چنانچه مسئولان و مدیران این کتابخانه‌ها به اهمیت کتابخانه‌های دانشگاهی در دانشگاه و نیروی انسانی شاغل در این کتابخانه‌ها توجه بیشتری نمایند می‌توانند روند رضایت شغلی کتابداران را بهبود بخشند و از فرسودگی شغلی آنان جلوگیری نمایند.

واژه‌های کلیدی

جو سازمانی، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی، کتابخانه‌های دانشگاهی
اهواز، کتابداران دانشگاهی.

* نویسنده مسئول: افتخار مؤمنی

*Corresponding Author: Eftekhar Momeni

Email: Ef.momeni@yahoo.com

مقدمه

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. از آنجایی که رفتار انسان در محیط سازمانی وابسته به عوامل حاکم و شکل دهنده 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 رابطه 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 دهه ۱۹۳۰ به وسیله 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 نتیجه‌ی 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. بر همین اساس کوتر، بایرن، وتل و لارسون^۶ (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. مفهوم فرسودگی شغلی برای اولین بار توسط فرودنبرگر^۷ (۱۹۷۴) که

روانشناس بالینی بود، معرفی شد. هم اکنون ظهور و رشد این مفهوم را مرهون زحمات فرودنبرگر در نیویورک و مسلاچ و جکسون^۸ (۱۹۸۱) 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 به‌چشم 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 ارتباط با رضایت شغلی لاک^۹ (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. به نظر می‌آید 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، 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، و بالا بردن روحیه‌ی عشق و علاقه به کار است.

۱. organizational atmosphere

۲. Job satisfaction

۳. Job burn out

۴. Lewin, Lippitt & White

۵. Simmons

۶. Keuter, Byrne, Voell & Larson

۷. Freudenberger

۸. Maslach & Jackson

۹. Locke

نشان داد که پژوهشی که به‌طور یک‌جا دربارهٔ رابطهٔ جو سازمانی با فرسودگی شغلی، و رضایت شغلی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی صورت گرفته شده باشد، انجام نشده است. اما، در این بخش به چند مورد پژوهش انجام شده در مورد جو سازمانی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی اشاره می‌شود.

یافته‌های میلر^۳ (۲۰۰۳) نشان داد که بین میزان جو سازمانی و شاخص‌های کاری استرس‌زا رابطهٔ معنی‌دار وجود دارد. همچنین یافته‌های تاجیا (۲۰۰۵) نشان داد که پاسخ‌دهندگان سطوح پایینی از خستگی شغلی، و نیز میزان متوسطی از موفقیت شخصی را تجربه کرده‌اند، و ویژگی‌های زمینه‌ای مثل سن، سابقه‌ی کار کتابداران، و مشارکت در تصمیم‌گیری از فرسودگی شغلی مستقل بوده‌اند. هارول^۴ (۲۰۰۸) به این نتیجه رسید که کتابداران سطوح مختلفی از فرسودگی شغلی را تجربه کرده‌اند و روش مناسب برای پیشگیری از فرسودگی شغلی کتابداران، ایجاد شرایط شغلی مناسب است که با مطالبات شغلی کتابداران تناسب داشته باشد. یافته‌های چاندر و چودری^۵ (۲۰۱۰) نشان داد که بین جو سازمانی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی دهلی همبستگی معنی‌داری وجود دارد. لیسن و بویدستون^۶ (۲۰۰۹) به این نتیجه رسیدند که ۸۸ درصد کتابداران از شغل فعلی خود رضایت دارند و مهمترین ابعاد شغلی از نظر آن‌ها نظام پاداش، ارتباط با همکاران و امکان یادگیری مهارت‌های جدید بود. یافته‌های بارو، فاینمان، و بیوکوروموی^۷ (۲۰۱۳) نشان داد ۸۶ درصد از فهرست‌نویسان مورد مطالعه از شغل خود رضایت داشتند. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که فهرست‌نویسان کتابخانه‌های دانشگاه نیجریه از ابعادی مانند وظایف، مسئولیت‌ها، فرهنگ محل کار، پاداش، حقوق و مزایا و پیشرفت حرفه‌ای خود رضایت ندارند.

براساس یافته‌های پژوهش حریری (۱۳۸۱) رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی پایین‌تر از حد متوسط است و مقایسه میانگین‌ها تفاوت معنی‌داری بین رضایت شغلی کتابداران مورد مطالعه را نشان نمی‌دهد. اصنافی و همکاران (۱۳۸۶) به این نتیجه رسیدند که عواملی چون کمبود امکانات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، محیط

در مجموع، تأثیر جو سازمانی بر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی و همچنین رابطهٔ ویژگی‌های جمعیت-شناختی با این سه عنصر قابل انکار نیست (تلاً، آینی و پاپولا^۱، ۲۰۰۷؛ تاجیا^۲، ۲۰۰۵؛ حریری و اشرفی‌ریزی، ۱۳۸۸). شناخت جو سازمانی و انسجام بخشیدن به آن می‌تواند به‌عنوان یک ابزار کارآمد، مدیران را در بهره‌وری سازمان کمک دهد. به همین دلیل اگر به اثربخش نمودن سازمان و گروه دل‌بسته‌ایم باید به دنبال شناخت محیط مساعد سازمانی و شیوه‌های مناسب هدایت سازمان باشیم زیرا فرسودگی شغلی و رضایت شغلی متأثر از جو سازمانی هستند.

لذا با توجه به مطالب بیان شده در بالا، و نیز از آنجایی که به نظر می‌رسد مانند هر سازمان دیگری، جو حاکم بر کتابخانه‌های دانشگاهی تأثیر مستقیم بر روند فرسودگی شغلی و یا رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی داشته باشد، و همچنین با توجه به این که فرسودگی شغلی و رضایت شغلی این گروه از افراد تأثیری مستقیم در روند آموزش و پژوهش در محیط دانشگاه دارد، و با توجه به این که تا کنون پژوهشی که به‌صورت یک‌جا به بررسی سه متغیر موجود در عنوان پژوهش پرداخته باشد صورت نگرفته است، پرداختن به مسائل و مشکلات کتابداران و ارائه پیشنهادهایی مناسب در جهت افزایش سلامت روانی کتابداران و رضایت شغلی آنان، می‌تواند ضرورت پژوهش حاضر را تأیید کند. از این رو، پژوهش حاضر در پی آگاهی از وضعیت جو سازمانی حاکم در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر و اهواز و میزان فرسودگی و رضایت شغلی کتابداران و همچنین بررسی رابطهٔ جو سازمانی با فرسودگی شغلی، و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز می‌باشد، تا مشخص شود که جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز چگونه است و آیا کتابداران از شغل خود رضایت دارند یا خیر؟ نتایج و یافته‌های حاصل از این پژوهش می‌تواند راهکارهایی مناسب در جهت برنامه‌ریزی، جلب توجه بیشتر مسئولان، و اتخاذ تصمیم منطقی در کتابخانه‌های دانشگاهی در راستای بهبود وضعیت کتابداران پیشنهاد دهد و این امر مبین اهمیت و ضرورت پژوهش حاضر است که بر نیروی انسانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل ارائه‌ی خدمات بهینه تأکید دارد.

بررسی متون و پژوهش‌های فارسی و خارجی

۳. Miller

۴. Harwell

۵. Chander & Chaudhury

۶. Leysen & Boydston

۷. Baro, Fyneman & Biokuromoye

۱. Tella, Ayeni & Popoola

۲. Togia

پی‌برده‌اند. جو سازمانی مناسب می‌تواند در ایجاد انگیزش برای کارکنان به بهبود روحیه‌ی کارکنان، مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها و در افزایش خلاقیت و نوآوری مؤثر باشد و به عنوان یک منبع مهم در تأمین سلامت روانی کارکنان به حساب آید. از نشانه‌هایی که از یک جو مطلوب در سازمان حکایت دارد می‌توان به "روحیه‌ی کار گروهی، صمیمیت بین کارکنان و مدیر، تقسیم وظایف" اشاره کرد. علاوه بر این، نتایج شماری از پژوهش‌ها نشان‌دهنده‌ی این است که رابطه‌ی معناداری میان رضایت شغلی و متغیرهای جمعیت‌شناختی، اجتماعی، و اقتصادی مرتبط با کار وجود دارد و نیز از عوامل مختلف شغلی که بر رضایت شغلی افراد مؤثر می‌باشند می‌توان به "علاقه به رشته‌ی کتابداری و کار کتابخانه"، "روابط صمیمی و دوستانه با همکاران و مسئولین"، "نحوه پرداخت مزایا و پاداش"، "امنیت شغلی"، "امکانات رفاهی"، اشاره کرد. دلایل عدم رضایت شغلی کارکنان از کار خود در بیشتر این پژوهش‌ها عبارتند از: احساس رکود، سرخوردگی، و منابع ناکافی.

هدف پژوهش

هدف 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.

پرسش‌های پژوهش

۱. وضعیت جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز چگونه است؟
۲. میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز چقدر است؟
۳. میزان فرسودگی شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز چقدر است؟
۴. آیا بین جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز با رضایت شغلی کتابداران رابطه وجود دارد؟
۵. آیا بین جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز با فرسودگی شغلی کتابداران رابطه وجود دارد؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی - همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه پژوهش حاضر

کتابخانه و سازمان، عوامل مدیریتی، امنیت شغلی و همکاران در پیدایش فرسودگی شغلی مؤثر بودند. پژوهش فعال (۱۳۸۹) نشان داد که رضایت فهرست‌نویسان کتابخانه ملی ایران از امکانات رفاهی، مادی، آموزشی، شرایط فعلی فعالیت‌های تخصصی فهرست‌نویسی، سیاست‌های مدیریت، میزان امنیت شغلی و اعتبار حرفه‌ای فهرست‌نویسی، در حد پایین و میزان رضایت آنان از روابط انسانی موجود در سازمان در حد خوبی بوده است. یافته‌های بهزادی، موسوی و سنجدی (۱۳۹۰) نشان داد بین جو سازمانی و تعهد سازمانی در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد رابطه معنی‌داری وجود دارد. بین زنان و مردان از نظر میزان تعهد سازمانی تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین افراد با مدرک غیر کتابداری از تعهد سازمانی بیشتری برخوردار هستند.

در همین ارتباط یافته‌های سبزی‌پور، احمدی‌زاد و اسمعیلی‌گیوی (۱۳۹۰) نشان داد که جو سازمانی کتابخانه‌های عمومی به شکل معناداری با رضایت شغلی کتابداران شاغل در این نهاد ارتباط دارد. همچنین یافته‌های پژوهش از وجود رابطه قوی بین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور با تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران حکایت دارد. در همین ارتباط نیز دردی‌پور (۱۳۹۰) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به این نتیجه رسید که بین سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه منفی و معناداری وجود دارد. بین کتابداران زن و مرد با متغیرهای سرسختی روان‌شناختی و فرسودگی شغلی و رضایت شغلی تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین نتایج پژوهش پارسائی محمدی و همکاران (۱۳۹۱) نشان داد که میزان فرسودگی شغلی کتابداران در سطح متوسط بوده است. همچنین بین فرسودگی شغلی با متغیرهای جمعیت-شناختی مانند محل خدمت، جنس، و نوع استخدام رابطه معنی‌دار وجود دارد. یمین فیروز، نوشین فرد، حریری و اسماعیلی (۱۳۹۲) دریافتند که جو نوآوری و خلاقیت، کار گروهی، آموزش و یادگیری مداوم، امنیت روانی و جو مدیریت در کتابخانه‌های مورد بررسی نامطلوب و در مابقی شاخص‌ها قابل قبول است.

مرور متون نشان می‌دهد که در بیشتر این مطالعات چه در خارج کشور و چه در داخل، پژوهشگران به اهمیت جو سازمانی رضایت شغلی و فرسودگی شغلی

نفر می‌باشد و پرسشنامه میان کل جامعه پژوهش توزیع گردید که از این میان تعداد ۱۱۰ نفر پاسخگو بودند که به این ترتیب پاسخ‌های دریافتی ۸۸ درصد است (جدول ۱).

مشکل از کلیه کتابداران دانشگاهی شهر اهواز است که در زمان انجام پژوهش با سمت کتابدار مشغول به فعالیت بودند. در این پژوهش، تعداد کل جامعه‌ی مورد نظر ۱۲۵

جدول ۱. فهرست دانشگاه‌های مورد مطالعه

ردیف	نام دانشگاه	تعداد کتابدار	ردیف	نام دانشگاه	تعداد کتابدار
۱	دانشگاه شهید چمران اهواز	۵۴	۶	دانشگاه علمی-کابردی	۳
۲	دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور	۴۱	۷	دانشگاه پیام‌نور واحد اهواز	۵
۳	دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز	۷	۸	مؤسسه‌ی آموزش عالی جهاد دانشگاهی	۳
۴	علوم تحقیقات خوزستان	۵	۹	آموزشکده‌ی سما واحد اهواز	۲
۵	دانشگاه صنعت نفت	۵	-	-	-

برابر عدد ۳ در نظر گرفته شده است. چنانچه میانگین پاسخ‌ها در هر یک از مؤلفه‌های متغیرها از عدد ۳ بیشتر باشد متغیر در وضعیت مطلوبی از دیدگاه پاسخ‌گویان قرار دارد، در غیر این صورت از نظر جامعه مورد آزمون، متغیر بررسی شده در وضعیت مطلوبی قرار نخواهد داشت. اما عدد ۳ در متغیر منفی (فرسودگی شغلی) و متغیرهای مثبت (جو سازمانی و رضایت شغلی) متفاوت در نظر گرفته شده است. به این معنی که اگر میانگین پاسخ‌ها در فرسودگی شغلی از عدد ۳ بیشتر باشد، متغیر در وضعیت مطلوبی از دیدگاه پاسخ‌گویان قرار نخواهد داشت، در غیر این صورت از نظر جامعه مورد آزمون، متغیر بررسی شده در وضعیت مطلوبی قرار خواهد داشت. اما اگر میانگین پاسخ‌ها در جو سازمانی و رضایت شغلی از عدد ۳ بیشتر باشد، متغیر در وضعیت مطلوبی از دیدگاه پاسخ‌گویان قرار دارد، در غیر این صورت از نظر جامعه مورد آزمون، متغیر بررسی شده در وضعیت مطلوبی قرار نخواهد داشت.

لازم به ذکر است که در پژوهش حاضر، در ابتدا به منظور بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. فرض صفر به این صورت انتخاب شد که داده‌ها نرمال باشند و از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف در سطح ۵ درصد استفاده شد (جدول ۲).

برای گردآوری داده‌های این پژوهش از پرسشنامه استفاده شد. این پرسشنامه در چهار بخش تنظیم شده است، که شامل اطلاعات جمعیت‌شناختی، پرسشنامه جو سازمانی برگرفته از پژوهش‌های هالپین و کرافت^۱ (۱۹۶۳) ترجمه شده توسط علی علاقبند (۱۳۷۴)، پرسشنامه رضایت شغلی، برگرفته از مقاله حریری و اشرفی ریزی (۱۳۸۸) و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاچ (۱۹۸۱) از پژوهش مسلاچ و جکسون برگرفته از پایان‌نامه دودی‌پور (۱۳۹۰) می‌باشد.

داده‌های گردآوری شده از پرسشنامه پژوهش پس از کدگذاری و ورود به نرم‌افزار آماری اس. پی. اس. اس. نسخه ۱۹ در سطح آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای مشخص ساختن ویژگی‌های فردی و اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌گویان، از آمار توصیفی نظیر فراوانی و درصد استفاده شده است. برای تعیین رابطه جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران نیز که پرسش‌های پژوهش را شامل می‌شود از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. همچنین برای تعیین وضعیت جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز و بررسی میزان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است.

یافته‌های مربوط به سؤالات پژوهش

در پژوهش حاضر با توجه به طیف در نظر گرفته شده - طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای - در پرسشنامه‌های مربوط به جو سازمانی، فرسودگی شغلی، و رضایت شغلی، مقدار آزمون

جدول ۲. نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق

شاخص‌های آماری		متغیرهای تحقیق
Z	آماره کلموگروف اسمیرنوف	
۰/۶۶۴	سطح معناداری	جو سازمانی
۰/۷۷۱	سطح معناداری	فرسودگی شغلی
۰/۹۷۳	سطح معناداری	رضایت شغلی

همان‌طور که ملاحظه می‌شود برای کلیه‌ی متغیرهای تحقیق، سطح معنی‌داری آزمون بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد که فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید قرار می‌گیرد.

پرسش اول پژوهش: وضعیت جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز چگونه است؟

جدول ۳. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت جو سازمانی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	T	Df	P
جو سازمانی	۳/۲۲	۰/۴۹	۴/۷۹	۱۰۹	۰/۰۰۰

با توجه به داده‌های جدول ۳ مشاهده می‌کنیم که میانگین و انحراف معیار متغیر جو سازمانی به ترتیب برابر ۳/۲۲ و ۰/۴۹ شده است. از سوی دیگر سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۰۰ شده است. در نتیجه با توجه به این که میانگین وضعیت جو سازمانی در بین کتابداران بیشتر از ۳ شده و سطح معنی‌داری آزمون نیز کمتر از ۰/۰۵ شده است با اطمینان بالای ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت جو سازمانی در سطح مطلوبی قرار دارد. در ارتباط با سؤال‌های دوم و سوم پژوهش مبنی بر این که وضعیت رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز چگونه است، نتایج زیر به دست آمده است:

جدول ۴. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت رضایت شغلی و فرسودگی شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	T	Df	P
رضایت شغلی	۲/۹۶	۰/۵۱	۰/۸۳	۱۰۹	۰/۴۰۶
فرسودگی شغلی	۳/۶۷	۰/۳۹	۱۷/۹۹	۱۰۹	۰/۰۰۰

با توجه به داده‌های جدول ۴ مشاهده می‌کنیم که میانگین و انحراف معیار متغیر رضایت شغلی به ترتیب برابر ۲/۹۶ و ۰/۵۱ شده است. از سوی دیگر سطح معناداری آزمون برابر ۰/۴۰۶ شده است. در نتیجه با توجه به این که میانگین رضایت شغلی در بین کتابداران کمتر از ۳ شده و سطح معناداری آزمون بیشتر از ۰/۰۵ شده است با اعتماد بالای ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که رضایت شغلی در سطح نامطلوبی قرار دارد. میانگین و انحراف معیار متغیر فرسودگی شغلی به ترتیب برابر ۳/۶۷ و ۰/۳۹ شده است. از سوی دیگر سطح معناداری آزمون برابر ۰/۰۰۰ شده است. در نتیجه با توجه به این که میانگین فرسودگی شغلی در بین کتابداران بیشتر از ۳ شده و سطح معناداری آزمون نیز کمتر از ۰/۰۵ شده است با اعتماد بالای ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که فرسودگی شغلی کتابداران در سطح بالایی قرار دارد. در ارتباط با پرسش‌های چهارم و پنجم پژوهش مبنی بر این که آیا بین جو سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه معنی‌دار وجود دارد، یافته‌های زیر به دست آمده است. جدول ۵ تجزیه و تحلیل یافته‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۵. ضریب همبستگی بین جو سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی

متغیرها	شاخص‌های آماری	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی‌داری (p)
جو سازمانی		۰/۳۹۹	۰/۰۰۰
رضایت شغلی			
جو سازمانی		-۰/۲۷۷	۰/۰۰۳
فرسودگی شغلی			

کمک نماید. در حال حاضر مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی به اهمیت ایجاد جو سازمانی مناسب در این کتابخانه‌ها پی برده‌اند، اما برای رسیدن به وضعیت مطلوب باید تلاش بیشتری نمایند.

در ارتباط با پرسش دوم پژوهش در مورد میزان رضایت کتابداران از شغل خود، میانگین به دست آمده ۲/۹۶ است که نشان می‌دهد رضایت شغلی در سطح نامطلوبی قرار دارد. یافته‌های حاصل از این بخش از پژوهش با یافته‌های حریری (۱۳۸۱) و فعال (۱۳۸۹) مطابقت دارد. رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به علاقه به رشته‌ی کتابداری، روابط صمیمانه با همکاران، افزایش حقوق و مزایا، امنیت شغلی، امکانات رفاهی، امکان شرکت کتابداران در تصمیم‌گیری‌های مربوط به امور کتابخانه، ارتقاء شغلی و پست‌های سازمانی، اشاره کرد. اما با این وجود چنین استنباط می‌شود علی‌رغم وجود جو مطلوب در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز امکانات لازم برای ایجاد انگیزه و نشاط علمی برای کتابداران از جمله شرکت در همایش‌های علمی ملی و بین‌المللی و همچنین امکان شرکت در سمینارها برای کتابداران فراهم نشده است. از سوی دیگر شرایط فیزیکی وابسته به ماهیت حرفه کتابداری (مانند سرپا بودن، بلند کردن اشیای سنگین و خستگی چشمی) می‌تواند باعث نارضایتی کتابداران شود و این امر یک بار دیگر توجه مسئولان را به جبران مادی این دشواری‌های کاری که کتابداران همواره به آنها اشاره داشته‌اند، جلب می‌کند.

در ارتباط با پرسش سوم پژوهش مبنی بر این‌که میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز چقدر است، میانگین به دست آمده ۳/۶۷ است، اما با توجه به این‌که فرسودگی شغلی یک متغیر منفی است، نشان می‌دهد فرسودگی شغلی در سطح بالایی قرار دارد.

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، بین جو سازمانی و رضایت شغلی کتابداران، رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد ($r = 0/399$, $p < 0/001$). این همبستگی در حد متوسط و نسبت به فرسودگی شغلی قوی‌تر است. به عبارت دیگر، هر چه میزان جو سازمانی در بین کتابداران بهبود یابد رضایت شغلی آن‌ها نیز افزایش خواهد یافت. در ضمن، بین جو سازمانی و فرسودگی شغلی، رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد ($r = -0/277$, $p < 0/05$). اگر چه مقدار این رابطه ضعیف است اما نشان می‌دهد که هر چه میزان جو سازمانی مطلوب‌تر باشد، فرسودگی کتابداران کمتر خواهد شد. اما با توجه به سطح معناداری محاسبه شده این مقدار نیز معنادار می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

در ارتباط با سؤال اول پژوهش درباره‌ی وضعیت جو سازمانی، میانگین به دست آمده ۳/۲۲ است که نشان می‌دهد وضعیت جو سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاهی اهواز در سطح مطلوبی است. یافته‌های حاصل از این بخش از پژوهش با یافته‌های بهزادی، موسوی، و سنجی (۱۳۹۰) مطابقت دارد ولی با بخشی از یافته‌های یمین‌فیروز و همکاران (۱۳۹۲) همخوانی ندارد. احتمالاً یکی از دلایل وضعیت جو سازمانی مطلوب در کتابخانه‌های دانشگاهی اهواز این است که مدیران این کتابخانه‌ها سعی کرده‌اند با ایجاد فضای کاری صمیمی و به دور از تنش در بین کتابداران به آنان کمک کنند که بتوانند بهتر به ارائه خدمات اثربخش به مراجعان خود بپردازند. کمک به حل مشکلات محیط کاری، احترام به یکدیگر، فراهم کردن محیطی مناسب برای ایجاد خلاقیت و ابتکار، معاشرت و گفتگو با یکدیگر در محیط کار، کمک مدیر به کتابداران در حل مشکلات شخصی، از دلایلی است که می‌تواند به ایجاد جوی مطلوب و مناسب در کتابخانه‌های دانشگاهی

می‌تواند زمینه‌ی رضایت شغلی را برای آنان فراهم سازد. بنابراین مسئولان مربوط باید شرایطی را برای کتابداران فراهم نمایند که بتوانند با آرامش بیشتر به ارائه خدمات مناسب در کتابخانه‌ها بپردازند.

یافته‌های پژوهش نشان داد که بین جو سازمانی با فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه وجود دارد. یافته‌های بدست آمده از این پژوهش با یافته‌های میلر (۲۰۰۳) مطابقت دارد. امروزه رویدادهای اقتصادی، تکنولوژیکی، و مدیریتی که در محیط‌های شغلی و ماهیت مشاغل، از جمله محیط کتابخانه‌ها رخ داده است؛ فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست‌های مکرر مراجعان، تغییرات مداوم فن‌آوری، نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد، انرژی و ذوق و شوق کتابداران را تحلیل برده است که در نهایت منجر به بروز فرسودگی شغلی در کتابداران می‌شود. با توجه به وجود فرسودگی شغلی در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز، مدیران باید فرسودگی شغلی در محیط کتابخانه را کاملاً جدی گرفته و با کسب آگاهی‌های لازم در این زمینه اقدامات لازم را جهت برطرف نمودن این مشکل در کتابخانه‌ها انجام دهند.

حال با توجه به مطالب بیان شده در بالا لازم است که توضیح داده شود چرا با وجود جو سازمانی مطلوب در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز، فرسودگی شغلی کتابداران در سطح بالا قرار دارد و آنان از شغل خود رضایت ندارند؟ در تبیین و تفسیر یافته‌های حاصل از این بخش پژوهش باید بیان کرد که جو سازمانی مطلوب در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز ممکن است به مدیریت صحیح رؤسا و مسئولان این کتابخانه‌ها برگردد، زیرا که معمولاً مدیران و رؤسای این کتابخانه‌ها افرادی تحصیلکرده و با دانش کافی در مورد کتابخانه و کتابداری می‌باشند، با اصول و روانشناسی کار خود به خوبی آشنا هستند و با دانش و بینش و آگاهی‌های لازم در زمینه کتابخانه و کتابداری و همچنین با داشتن آگاهی‌های لازم درباره‌ی اصول اداری و سازمانی می‌توانند به فراهم آوردن جو سازمانی مطلوب در این کتابخانه‌ها کمک کنند. به نظر می‌رسد که مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز اصول اداری و سازمانی را به خوبی در کتابخانه‌های خود پیاده‌سازی کرده‌اند. بنابراین وجود فرسودگی شغلی و عدم رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز به دلایل

یافته‌های حاصل از این بخش پژوهش با بخشی از یافته‌های تاجیا (۲۰۰۵) در یونان، اصنافی و همکاران (۱۳۸۶) و دردی‌پور (۱۳۹۰) مطابقت دارد. در تبیین این یافته باید بیان کرد که وجود فرسودگی شغلی در رشته‌های خدماتی از جمله رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد که می‌توان به یکنواختی، تعارض و ابهام نقش، توجه کم و فقدان سیستم پاداش‌دهی، فقدان فرصت استراحت کافی، ورود تکنولوژی‌های جدید به کتابخانه‌ها و عدم آموزش به موقع کتابداران در رابطه با این فناوری‌ها، بار کاری زیاد، عدم وجود تجهیزات مناسب در کتابخانه‌ها، فقدان آشنایی با انجام وظایف در قبال مراجعان و توقعات بالای مراجعان اشاره کرد. بنابراین با توجه به اثرات زیانبار فرسودگی شغلی بر جسم و روان کتابداران دانشگاهی شهر اهواز، مسئولان این کتابخانه‌ها باید با در نظر گرفتن پیامدهای زیان‌بار آن به این مسئله توجه ویژه‌ای داشته باشند.

در مجموع می‌توان گفت، برای داشتن کتابخانه‌های کارآمد و دستیابی به اهداف غایی دانشگاه‌ها باید کتابدارانی با انگیزه و روحیه‌ی بالا داشت و این امر تنها در فضایی امکان‌پذیر می‌شود که در حد امکان کمترین میزان فشار روانی بر کتابداران وارد شود و فرسودگی شغلی در آن جایی نداشته باشد.

یافته‌های حاصل از پرسش چهارم پژوهش نیز نشان می‌دهد که بین جو سازمانی با رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه مثبت و قوی معنی‌دار وجود دارد. یافته‌های بدست آمده از این پژوهش با نتایج چاندر و چودری (۲۰۱۰) در کتابخانه‌های دانشگاهی دهلی، و سبزی‌پور، احمدی‌زاده، و اسمعیلی گیوی (۱۳۹۰) مطابقت دارد. از آنجایی که رضایت شغلی بیانگر همخوانی توقعات انسان با مزایایی است که کار برای او فراهم می‌کند و باعث افزایش بهره‌وری و تعهد فرد نسبت به سازمان، تضمین سلامت فیزیکی، ذهنی و افزایش روحیه می‌شود، فرد از زندگی راضی است و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش می‌بیند. با توجه به این‌که از یک سو، کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز که مهم‌ترین سرمایه‌ی کتابخانه‌ها به حساب می‌آیند از شغل خود رضایت ندارند و از سوی دیگر، برای دستیابی به اهداف راهبردی، نیروی انسانی حائز اهمیت می‌باشد، توجه به نیازهای کتابداران اعم از امکانات مادی و رفاهی

اصنافی، امیررضا؛ پاکدامن نائینی، مریم؛ صالحی، افسانه (۱۳۸۶). فرسودگی شغلی در کتابداران جامعه پزشکی: مطالعه موردی کتابداران کتابخانه‌های بیمارستانی شهر تهران: دومین همایش کتابداری و اطلاع‌رسانی، آذر ۱۳۸۶، تهران: دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی.

بهزادی، حسن؛ موسوی، مریم؛ سنجی، مجیده (۱۳۹۱). بررسی رابطه جو سازمانی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد از دیدگاه کتابداران، *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۳)، ۴۰۷-۴۲۶.

پارسائی محمدی، پرستو؛ زارع فراشبندی، فیروزه؛ علوی، سلمان؛ پایی، احمد؛ امرایی، مرتضی (۱۳۹۱). بررسی فرسودگی شغلی و رابطه آن با متغیرهای جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاهی اصفهان، *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۹، ۶۹-۸۸.

حریری، نجلا (۱۳۸۱). *مقایسه میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی با سایر دانشگاه‌ها، مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۵۲، ۷۲-۹۱.

حریری، نجلا و اشرفی ریزی، حسن (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مراکز استان‌ها. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۲ (۱)، ۱۲۷-۱۴۱.

دردی‌پور، عبدالقیوم (۱۳۹۰). "بررسی رابطه بین سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی شهر اهواز". پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، *دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی*، دانشگاه شهید چمران اهواز.

سبزی‌پور، مجید؛ احمدی‌زاد، آرمان؛ و اسمعیلی گیوی، محمدرضا (۱۳۹۰). تحلیل رابطه جو سازمانی با متغیرهای نگرشی و رفتارهای فراتر از نقش در نیروی انسانی کتابخانه‌های عمومی، *فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷ (۵)، ۶۰۲-۵۸۱.

فعال، سهیلا (۱۳۸۹). "بررسی میزان رضایت شغلی فهرست‌نویسان شاغل در «اداره کل پردازش و سازماندهی» سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران". *ماهنامه الکترونیکی ارتباط علمی*، ۱۵ (۲).

یمین‌فیروز، موسی؛ نوشین‌فرد، فاطمه؛ حریری، نجلا؛ محمد اسماعیل، صدیقه (۱۳۹۲). *کلاسیک کوال ابزاری جدید برای ارزیابی جو سازمانی کتابخانه‌های پزشکی: مطالعه موردی، دانشگاه علوم پزشکی مازندران و بابل، مدیریت سلامت*، ۵۲، ۷-۱۴.

دیگری غیر از جو سازمانی در کتابخانه‌ها مربوط است که این مسئله نیاز به تحقیق و مطالعات گسترده دارد تا بتوان با آسیب‌شناسی و علت‌یابی آن راهکارهایی در جهت کاهش فرسودگی شغلی کتابداران و بهبود رضایت شغلی آنان ارائه داد. پیشنهادهای کاربردی زیر در پیوند با متغیرهای پژوهش برای کاهش فرسودگی شغلی و بهبود رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز به شرح زیر بیان می‌گردد:

- با توجه به نتایج حاصل از پژوهش پیشنهاد می‌شود به منظور بهبود رضایت شغلی کتابداران، مسئولان کتابخانه‌ها علاوه بر ایجاد انگیزه شغلی با استفاده از امکانات مادی و رفاهی، امکان رشد و ترقی کتابداران را با استفاده از ایجاد چارت سازمانی و ابلاغ پست‌های رسمی برای آنان فراهم نمایند.
 - پیشنهاد می‌شود که مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز با برگزاری جلسات با کتابداران و اخذ پیشنهادهای و تبدیل آن‌ها به طرح‌های اجرایی به منظور بهبود رضایت شغلی کتابداران گام‌های اساسی بردارند.
 - با توجه به نتایج حاصل از پژوهش که نشان می‌دهد فرسودگی شغلی کتابداران در سطح بالایی قرار دارد پیشنهاد می‌شود که مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز، برای جلوگیری از احساس وجود یکنواختی در فعالیت‌های کاری، زمینه‌ی کافی برای ایجاد انگیزه و نشاط علمی برای کتابداران از جمله شرکت در همایش‌های ملی و بین‌المللی به اندازه کافی فراهم نمایند.
 - پیشنهاد می‌شود مدیران نسبت به تأمین و به کارگیری نیروی انسانی به تعداد کافی به ویژه نیروهای متخصص و کاردان در بخش‌های مختلف کتابخانه اقدام کنند.
- با توجه به این که فرسودگی شغلی کتابداران در سطح بالا، و رضایت شغلی کتابداران در سطح نامطلوبی قرار دارد، پیشنهاد می‌شود که مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز علل و عوامل عدم رضایت شغلی کتابداران را بررسی و ریشه‌یابی کرده و با شناسایی عوامل برانگیزاننده و همچنین با اجرای برنامه‌های متنوع سعی کنند سطح رضایت شغلی کتابداران را بالا ببرند و از ابتلاء آنان به فرسودگی شغلی جلوگیری نمایند.