



A Survey of the Relationship Between job Burnout and Communicative Skills of Librarians in Public Libraries of Kashan

Hojat khedmati Nejad

Msc, Department of Knowledge & Information Science, Shahed University, Tehran, Iran.

Vajihe Musay Arani

*Corresponding author: Msc, Department of Knowledge & Information Science, Allameh Tabatabaibai University, Tehran, Iran. E-Mali: vajihemusay@yahoo.com

Said Asadi

Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge Studies, Shahed University, Tehran, Iran.

Abstract

Purpose: The purpose of this study is to assess the relationship between job burnout and communication skills in librarians of institutional and participatory public libraries in Kashan.

Methodology: This study is conducted by analytical survey method. Data gathering tools are two questionnaires of Queen Dam communication skills and Maslach job burnout. The statistical population of this study have been librarians of institutional and participatory public libraries in Kashan city which have been studied by a total of 40 (total librarians). The validity of the questionnaire with kmo is 903 and its reliability with Cronbach's alpha is 845. Data analysis has been done by SPSS software at two levels of descriptive statistics (calculation of tables and abilities, as well as calculation of validity and reliability of the questionnaire) and inferential and explanatory statistics (using Pearson correlation test to determine the correlation between Independent and dependent variables).

Findings: Based on the findings of this research, librarians of public libraries of Kashan have a moderate communication skills. The results of the analysis of the findings show that, in comparing the demographic characteristics of librarians to the subscales of job burnout, there is only a meaningful relationship between the elements of personality and gender and the components of the lack of individual success and work experience with sig = .005. Also, in comparing the subscales of job burnout to the communication skills, there is a confirmed and meaningful relationship between all the components of communication skills with the lack of success component, as well as between the component of emotional control and de-personality.

Conclusion: The results indicates that the communication skills of the sample was moderate. The results show that among the subscales of job burnout, there is a significant relationship between the components of personalization and gender, and the components of lack of individual success and work experience. Also, there is a significant relationship between the subscales of burnout with communication skills, between the communication skills components with the lack of success component, and between the emotional control and personality deprivation components.

Keywords: Job Burnout, Communication Skills, Public Libraries, Librarians, Kashan.

Citation: khedmati Nejad, H., Musay Arani, V. & Asadi, S. (2019). A Survey of the Relationship Between job Burnout and Communicative Skills of Librarians in Public Libraries of Kashan. *Knowledge and Information Management*, 6(1), 57-68. (in Persian)
(DOI): 10.30473/MRS.2020.50479.1410

Received: (24-12-2019)

Accepted: (17-08-2020)



بررسی رابطه فرسودگی شغلی با مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان

حجت خدمتی نژاد

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران.

وجیهه موسای آرانی

*نویسنده مسئول، کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

E-Mali: vajihemusay@yahoo.com

سعید اسدی

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران.

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش ارزیابی رابطه فرسودگی شغلی با مهارت‌های ارتباطی کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی شهرستان کاشان است.

روش‌شناسی پژوهش: این پژوهش، به روش پیمایشی تحلیلی صورت گرفته و ایدار گردآوری داده‌ها، دو پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوئین دام و پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ است. جامعه آماری این پژوهش کتابداران کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی شهرستان کاشان بوده است که در مجموع ۴۰ نفر مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. روایی پرسشنامه برابر ۰.۹۰۳ و میزان پایایی آن با الفای کرونباخ برابر ۰.۸۴۵ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق نرم‌افزار اسپس اس، در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی (استفاده از آزمون همبستگی پیرسون جهت تعیین میزان همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته) صورت گرفته است.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌های این پژوهش کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان از وضعیت مهارت‌های ارتباطی متوسطی برخوردار هستند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد در مقایسه بین خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کتابداران، تنها بین مؤلفه‌های شخصیت‌زدایی و جنسیت و مؤلفه‌های فقدان موفقیت فردی و سابقه خدمت با رابطه معنی‌دار وجود دارد. همچنین در مقایسه خرده مقیاس‌های فرسودگی با مهارت‌های ارتباطی؛ بین همه مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی با مؤلفه فقدان موفقیت و همچنین بین مؤلفه کنترل عاطفی و شخصیت رابطه تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج به دست آمده بیانگر این است که وضعیت مهارت‌های ارتباطی نمونه مورد بررسی در حد متوسط است. نتایج نشان می‌دهد، از بین خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی، بین مؤلفه‌های شخصیت‌زدایی و جنسیت و مؤلفه‌های فقدان موفقیت فردی و سابقه خدمت رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین در مقایسه بین خرده مقیاس‌های فرسودگی با مهارت‌های ارتباطی، بین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی با مؤلفه فقدان موفقیت و بین مؤلفه کنترل عاطفی و شخصیت‌زدایی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، مهارت‌های ارتباطی، کتابخانه‌های عمومی، کتابداران، شهرستان کاشان.

استناد: خدمتی نژاد، حجت؛ موسای آرانی، وجیهه و اسدی، سعید (۱۳۹۸). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۱۶(۱)، ۵۷-۶۸.

(DOI): 10.30473/MRS.2020.50479.1410

تاریخ دریافت: (۱۳۹۸/۱۰/۰۳)

تاریخ پذیرش: (۱۳۹۹/۰۵/۲۷)

مقدمه

در سازمان‌هایی که فرسودگی شغلی در بین نیروی انسانی آن‌ها وجود دارد کارمندان واکنش‌های متفاوتی مانند کم‌کاری، بطالت، بیماری و غیره روبرو هستند. محققان بسیاری از جمله فاربر^۷ (۲۰۰۰) مهارت‌های ارتباطی را نوعی مهارت تطابقی برشمرده‌اند که می‌تواند افسردگی شغلی را تعدیل کند. هر اندازه ارتباطات مؤثرتری برقرار شود، کارکنان به احتمال کمتری دستخوش افسردگی شغلی می‌شوند. در واقع پرورش مهارت‌هایی برای رفتارهای ارتباطی، به‌عنوان راهبرد مداخله‌ای و روابط بین افراد منبع بالقوه‌ای برای مقابله با افسردگی شغلی محسوب می‌شود. پس می‌توان چنین روابطی را که میان کارکنان به وجود می‌آید، برای مداخله در افسردگی شغلی به کار گرفت. نقش روابط میان فردی در حمایت اجتماعی آشکار است و از راه‌های ارتباطی گوناگون شکل می‌گیرد و موجب می‌شود تا افراد در کارها به یکدیگر کمک کنند. از این رو، مدیران می‌کوشند برنامه‌هایی برای آموزش این مهارت‌ها در نظر گیرند و با ایجاد روابط مثبت میان همکاران، افسردگی شغلی کارکنان را کاهش دهند (راس و آلتامیر (۱۹۸۷)، ترجمه خواجه‌پور، ۱۳۸۵).

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان مهم‌ترین نهادهای اطلاعاتی مورد توجه و مراجعه عموم مردم قرار دارند. با توجه به وسعت مخاطبان کتابخانه‌های عمومی که قشرهای مختلف را شامل می‌شوند، این مراکز نقش زیربنایی در توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جوامع بر عهده دارند. بنابراین، یکی از مهم‌ترین ارکان تحولات بنیادی جوامع به شمار می‌روند (اشرفی‌ریزی و کاظم پور، ۱۳۹۰). فعالیت در کتابخانه‌ها نیز به جهت ماهیت خدمت‌مدار خود، محیطی سرشار از فشار کاری روحی و روانی می‌باشند که اغلب از کنترل مستقیم کتابدار خارج است. کتابداران شاغل در این نهادها با به‌کارگیری ابزارها و فنون مختلف درصدد شناسایی و رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان هستند و باید علاوه بر داشتن دانش تخصصی کتابداری، نیازمند کسب مهارت‌هایی چون برقراری ارتباط مناسب، خوب و درست گوش دادن به مراجعه‌کننده، تشخیص صحیح نیاز اطلاعاتی وی، قدرت تجزیه و تحلیل نیاز و پرسش اطلاعاتی، توان برقراری ارتباط مناسب بین نیاز مراجعه‌کننده و منابع اطلاعاتی و درنهایت، دادن پاسخ صحیح به وی هستند. موارد کلی فوق و سایر مهارت‌های مرتبط را می‌توان در قالب مهارت‌های ارتباطی بین فردی مورد توجه قرار داد (رهنما و دیگران، ۱۳۹۴). در واقع ضعف مهارت‌های ارتباطی کارکنان منجر به افزایش استرس شغلی و کاهش رضایت شغلی آن‌ها می‌گردد. با توجه به اهمیت دستیابی به اطلاعات در عصر کنونی و از آنجا که نیروی انسانی کتابخانه‌ها ایفاکننده نقش اصلی در مرز اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات کتابخانه‌ای

از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مورد توجه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری، مورد تأکید است (ساعتچی، ۱۳۸۰: ۲۰۵) و همچنین 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 مطالعه رفتار سازمانی آنان به منظور شناخت و درک رفتار انسانی در محیط سازمانی لازم به نظر می‌رسد. این امر در سازمان‌های خدماتی از اهمیت بیشتری برخوردار است و کارآمدی و اثربخشی این‌گونه سازمان‌ها پیوند نزدیکی با چگونگی ارائه خدمات از سوی کارکنان دارد. در سال‌های اخیر پدیده فرسودگی شغلی توجه بسیاری از پژوهشگران و دست‌اندرکاران بهره‌وری نیروی انسانی را به خود جلب کرده است. فرسودگی شغلی در شغل‌هایی پدید می‌آید که افراد زمان زیادی از ساعات‌های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند و این مسئله با عوامل متعددی از جمله شرایط محیط کار، تجربه کاری، بالا بودن حجم کار، فشار روانی مرتبط با کار و نیز سختی شرایط کار بستگی دارد (صابری چهارمی، ۱۳۹۰: ۱۸). مهم‌ترین تأثیر قابل مشاهده فرسودگی شغلی، افت عملکرد و کیفیت ارائه خدمات است. تعریف ویژه و کاربردی در حرفه کتابداری در مورد فرسودگی شغلی توسط کریستینا ماسلاچ^۱ مطرح شد که فرسودگی را به عنوان حالات متعدد خستگی جسمی، روحی و عاطفی می‌داند (تیم و برد^۲، ۲۰۰۵). به نظر ماسلاچ، فرسودگی شغلی شامل سه مؤلفه اصلی خستگی عاطفی^۳ مسخ شخصیت^۴ و فقدان کفایت فردی^۵ است. علامت محوری فرسودگی، خستگی عاطفی است که یک واکنش عمومی به استرس و به صورت احساس تحت فشار قرار گرفتن و تخلیه منابع احساسی و هیجانی در فرد است. شخصیت زدایی، پاسخی منفی و سنگدلانه و بی‌تفاوتی به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمات و مراقبت هستند و به نگرش منفی فرد نسبت به مددجویان اشاره دارد. این بعد از فرسودگی، برای مشاغل مرتبط با خدمات انسانی بسیار اختصاصی است. فقدان کفایت فردی، کم شدن احساس لیاقت و ایفای موفق وظیفه است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار است (توگیا^۶، ۲۰۰۵).

1. Christina Maslach
2. Tim & Baird
3. Emotional Exhaustion
4. Depersonalization
5. Personal Performance
6. Togia

غفاری و مصیب‌زاده (۱۳۹۳)، رضایی‌آدریانی، شعبانی و عابدی (۱۳۹۲)، پارسائی محمدی و دیگران (۱۳۹۱)، مصطفوی، قاسمی‌نژاد (۱۳۹۱)، اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور (۱۳۹۰)، باب‌الحوادثی و پاشازاده (۱۳۸۹)، حریری و حسن زاده (۱۳۸۹)، وزیرپور و رضوان‌فر (۱۳۸۸)، خسروی (۱۳۸۲) و در خارج از کشور، می‌توان به پژوهش‌های دوشی (۲۰۰۹)، هوپریچ^۲ (۲۰۰۷)، توگیا^۳ (۲۰۰۵)، تیم و برد^۴ (۲۰۰۵)، شسلی^۵ (۲۰۰۱)، ادلیا^۶ (۱۹۹۶)، اسمیت و نلسون^۷ (۱۹۹۶)، کاپوتونو^۸ (۱۹۹۵)، پترسن و هاول (۱۹۹۰)، بانز (۱۹۸۷)، بیرج و دیگران (۱۹۸۶)، هاک و دیگران (۱۹۸۴) قابل ذکر است.

در کل، نتایج پژوهش‌های مذکور نشان می‌دهند که پدیده استرس و فرسودگی شغلی در بین کتابداران تا حدودی وجود دارد. بعضی پژوهش‌ها میزان فرسودگی شغلی و همچنین عوامل استرس‌زا در بین کتابداران را زیاد و برخی کم، گزارش کرده‌اند. اما همگی بر این نکته اتفاق نظر دارند که این مسئله همچون سایر پدیده‌های روان-شناختی متأثر از عوامل زیادی است. ارتباط بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با فرسودگی شغلی در پژوهش‌های متعدد متفاوت بوده است. لذا توجه به متغیرهای دیگری از قبیل مهارت‌های ارتباطی در ارتباط با فرسودگی شغلی جای تأمل و بررسی بیشتری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به روش پیمایشی تحلیلی صورت گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی شهرستان کاشان است که در زمان گردآوری داده‌ها، (تابستان ۱۳۹۶) تعداد آن‌ها ۴۰ نفر بوده و همه آن‌ها مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش، دو پرسشنامه استاندارد پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون^۹ (۱۹۸۲) و پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین دام^{۱۰} است. پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ رایج‌ترین ابزار سنجش فرسودگی شغلی است و دارای ۲۲ سؤال و سه خرده‌مقیاس خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان کفایت فردی است. روایی پرسشنامه با آزمون کای‌مربع برابر ۰/۹۰۳ و میزان پایایی آن با آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۴۵ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت. پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوئین دام در دو بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی و

هستند، بررسی کلیه مسائلی که به‌نوعی بر نحوه ارائه خدمات آنان تأثیر می‌گذارد، ضرورتی غیرقابل صرف‌نظر است. لذا بایستی سعی شود کتابداران و مبانی انگیزش آنان و عوامل و محرک‌های مختلف متغیری که به رفتار آنان شکل می‌دهد، شناخته شود و مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

در ایران مطالعه مشابه در زمینه ارتباط مهارت‌های ارتباطی با فرسودگی شغلی کتابداران یافت نشده است. از این‌رو، این پژوهش بر آن است تا به ارزیابی رابطه فرسودگی شغلی با مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان بپردازد. مدیران کتابخانه‌ها می‌توانند با شناسایی فرسودگی شغلی موجود در بین کتابداران، با کشف و تأمین نیازهای مربوط به آنان، موجب افزایش انگیزه و کارایی کتابداران کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات اطلاعاتی به مراجعان گردند.

پیشینه پژوهش

کتابداری به‌عنوان یکی از حرفه‌های خدمت‌مدار و تنش‌زا مورد توجه محققان قرار گرفته است. در طول چند دهه اخیر توجه محققان به مطالعه در زمینه فرسودگی شغلی میان کارمندان کتابخانه افزایش یافته است. به ویژه 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. در ایران نیز پژوهش‌هایی در این حیطه انجام شده که ضرورت توجه به عامل فرسودگی را در میان کارمندان کتابخانه‌ها در کشورمان آشکار می‌سازد.

صیامیان، شهرابی، واحدی، عباسی‌راد و چراتی (۲۰۰۶) استرس و فرسودگی شغلی را میان کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران و بابل مورد بررسی قرار دادند. یافته‌ها نشان داد که ۵۳/۳٪ از کتابداران این کتابخانه‌ها دچار استرس شغلی هستند. اصنافی و همکاران (۱۳۸۶) در مقاله خود با عنوان «فرسودگی شغلی در کتابداران جامعه پزشکی» به بررسی سطح و دامنه فرسودگی شغلی در کتابداران کتابخانه‌های بیمارستان‌های شهرستان‌های تهران و اهواز، دلایل فرسودگی شغلی آنان و شناخت عوامل مؤثر در پیشگیری فرسودگی شغلی در کتابداران پرداختند. در این تحقیق مشخص شد که در مجموع، عواملی همانند کمبود امکانات مختلف در کتابخانه و سازمان برای کتابداران، محیط کتابخانه و سازمان، عوامل مدیریتی، امنیت شغلی و همکاران، تأثیر فراوانی بر پیدایش فرسودگی شغلی در کتابداران دارند. از دیگر کسانی که به موضوع فرسودگی شغلی پرداخته‌اند، در ایران پژوهش‌های مصطفوی، قاسمی‌نژاد و شکاری (۱۳۹۴)، بیگلر،

1. Doshi
2. Huprich
3. Togia
4. Tim & Baird
5. Sheesley
6. Odelia
7. Smith & Nelson
8. Caputo
9. Maslach & Jackson burnout inventory
10. Queendom communication skills inventory

همبستگی پیرسون جهت تعیین میزان همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته) صورت گرفته است.

یافته‌های پژوهش

الف: اطلاعات جمعیت‌شناختی

جدول ۱، مشخصات جمعیتی افراد مورد مطالعه در این نمونه آماری شامل مشخصات سن، تحصیلات و سابقه کار را نمایش می‌دهد.

جدول ۱. مشخصات جمعیتی پاسخگویان

معیار	شاخص	مرد		زن		جمع	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
گروه سنی	۲۰ تا ۲۴ سال	۱	۲/۵	۰	۰	۱	۲/۵
	۲۵ تا ۲۹ سال	۲	۵	۴	۱۰	۶	۱۵
	۳۰ تا ۳۴ سال	۸	۲۰	۱۳	۳۲/۵	۲۱	۵۲/۵
	۳۵ تا ۳۹ سال	۳	۷/۵	۶	۱۵	۹	۲۲/۵
	۴۰ سال به بالا	۱	۲/۵	۲	۵	۳	۷/۵
تحصیلات	فوق‌دیپلم	۰	۰	۱	۲/۵	۱	۲/۵
	کارشناسی	۹	۲۲/۵	۱۱	۲۷/۵	۲۰	۵۰
	کارشناسی ارشد	۶	۱۵	۱۳	۳۲/۵	۱۹	۴۷/۵
	۱ تا ۵ سال	۵	۱۲/۵	۱۷	۳۲/۵	۲۲	۵۵
	۶ تا ۱۰ سال	۸	۲۰	۵	۱۲/۵	۱۳	۳۲/۵
سابقه کار	۱۱ تا ۱۵ سال	۲	۵	۲	۵	۴	۱۰
	۲۵ تا ۳۰ سال	۰	۰	۱	۲/۵	۱	۲/۵

ب، پاسخ به پرسش و فرضیه پژوهش

۱. مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی

مؤلفه اول: توانایی دریافت و ارسال پیام

جدول ۲، توانایی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کاشان را در مؤلفه «توانایی دریافت و ارسال پیام» نمایش می‌دهد. بر اساس اطلاعات جدول، ۴۰ درصد از افراد مورد مطالعه اکثر اوقات توانایی برقراری ارتباط و دریافت و یا ارسال پیام را داشته‌اند و همچنین نکته قابل‌توجه این است که ۶۰ درصد باقیمانده افراد نیز این‌گونه عنوان کرده‌اند که همیشه این قابلیت (توانایی ارسال و دریافت پیام) را داشته‌اند.

جدول ۲. توانایی دریافت و ارسال پیام

دریافت و ارسال پیام	فراوانی	درصد
اکثر اوقات	۱۶	۴۰
همیشه	۲۴	۶۰
جمع	۴۰	۱۰۰

مؤلفه دوم: کنترل عاطفی

بر اساس اطلاعات جدول ۳، ۷/۵ درصد از افراد مورد مطالعه گهگاه توانایی کنترل عاطفی را داشته‌اند و ۶۵ درصد افراد اکثر اوقات توانایی کنترل عاطفی را داشته‌اند و همچنین ۲۷/۵ درصد افراد نیز همیشه توانایی کنترل عاطفی را داشته‌اند.

جدول ۳. کنترل عاطفی

کنترل عاطفی	فراوانی	درصد
گه‌گاه	۳	۷/۵
اکثر اوقات	۲۶	۶۵
همیشه	۱۱	۲۷/۵
جمع	۴۰	۱۰۰

مؤلفه سوم: مهارت گوش دادن

جدول ۴. توانایی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کاشان را در مؤلفه مهارت گوش دادن نمایش می‌دهد. ۲/۵ درصد از افراد مورد مطالعه گهگاه، ۵۰ درصد اکثر اوقات و ۴۷/۵ درصد همیشه این توانایی را دارا می‌باشند.

جدول ۴. مهارت گوش دادن

مهارت گوش دادن	فراوانی	درصد
گهگاه	۱	۲,۵
اکثر اوقات	۲۰	۵۰
همیشه	۱۹	۴۷,۵
جمع شماره	۴۰	۱۰۰

جدول ۶. ارتباط توأم با قاطعیت

ارتباط توأم با قاطعیت	فراوانی	درصد
گه گاه	۸	۲۰
اکثر اوقات	۲۸	۷۰
همیشه	۴	۱۰
جمع	۴۰	۱۰۰

مؤلفه چهارم: بینش نسبت به فرایند ارتباط

جدول ۵، توانایی کتابداران را در مؤلفه بینش نسبت به فرایند ارتباط نمایش می‌دهد. ۲/۵ درصد از افراد مورد مطالعه گهگاه، ۵۰ درصد اکثر اوقات و ۴۷/۵ درصد از افراد همیشه این توانایی را دارا می‌باشند.

جدول ۵. بینش نسبت به ارتباط

بینش نسبت به ارتباط	فراوانی	درصد
گه گاه	۱	۲,۵
اکثر اوقات	۲۰	۵۰
همیشه	۱۹	۴۷,۵
جمع	۴۰	۱۰۰

۲. مؤلفه‌های فرسودگی شغلی

بر اساس اطلاعات جدول ۷، ۴/۸ درصد افراد هرگز دچار خستگی عاطفی نشده‌اند، ۷۰/۷ درصد خیلی کم و ۱۹/۵ درصد کم و ۴/۹ درصد نیز به صورت متوسط این حالت را تجربه کرده‌اند.

جدول ۷. خستگی عاطفی

خستگی عاطفی	فراوانی	درصد
هرگز	۲	۴,۸
خیلی کم	۲۹	۷۰,۷
کم	۸	۱۹,۵
متوسط	۲	۴,۹
جمع	۴۱	۱۰۰

برای آزمون روایی و پایایی از آزمون آلفا کرونباخ برای پایایی و Kmo برای روایی استفاده شده است. نتیجه به دست آمده برای آزمون کرونباخ ۰/۷۹۱ است که نشان می‌دهد گویه‌ها از پایایی مناسب برخوردار هستند. نتیجه آزمون Kmo نیز ۰/۷۹۰ است و به حد کفایت رسیدن نمونه‌گیری گویه‌ها را در تشکیل این متغیر نشان می‌دهد. نتیجه آزمون بارتلت نیز در سطح معنی‌داری زیر ۰/۱ مورد تأیید بوده که نشان‌دهنده ماتریس همبستگی گویه‌ها از نوع همانی و واحد نیست. بار عاملی هر گویه نیز به تفکیک در کنار هر متغیر محاسبه شده که در جدول ۸ قابل مشاهده است.

مؤلفه پنجم: ارتباط توأم با قاطعیت

جدول ۶، توانایی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کاشان را در مؤلفه ارتباط توأم با قاطعیت نمایش می‌دهد. ۲۰ درصد افراد گهگاه، ۷۰ درصد اکثر مواقع و ۱۰ درصد افراد نیز همیشه این توانایی را دارند.

جدول ۸. گویه‌ها به تفکیک بار عاملی

بار عاملی	گویه‌ها
۰,۸۵۸	احساس می‌کنم کارم به لحاظ روانی توان و نیروی مرا گرفته است.
۰,۸۴۰	در پایان یک روز کاری احساس می‌کنم مورد سوءاستفاده قرار گرفته‌ام.
۰,۷۰۷	صبح روزی که باید سرکار بروم از تصور رفتن به سرکار احساس خستگی می‌کنم.
۰,۷۴۲	کار با همکارانم برای تمام روز واقعاً برایم سخت و طاقت‌فرساست.
۰,۶۷۰	احساس می‌کنم کارم به لحاظ روانی توان دنیروی مرا گرفته است.
۰,۸۶۵	شغلم باعث شده که احساس بی‌پهودگی کنم.
۰,۸۷۷	احساس می‌کنم کار را به‌سختی انجام می‌دهم.
۰,۶۷۰	سرکار داشتن با همکارانم سخت است و مرا تحت فشار روانی قرار می‌دهد.
۰,۶۸۳	احساس می‌کنم به آخر خط رسیده‌ام.
Kmo: ۰,۷۹۰	
Bartlett's test: ۱۷۳,۵۵۰	
Sig: .۰۰۰ آلفای کرونباخ: ۰,۷۹۱	

مؤلفه دوم: شخصیت‌زدایی

بر اساس اطلاعات جدول ۹، ۴/۸ درصد افراد هرگز دچار شخصیت‌زدایی نشده‌اند، ۶۵/۹ درصد خیلی کم، ۲۶/۸ درصد کم و ۲/۴ درصد نیز به صورت متوسط این حالت را تجربه کرده‌اند.

جدول ۹. شخصیت‌زدایی

شخصیت‌زدایی	فراوانی	درصد
هرگز	۲	۴,۸
خیلی کم	۲۷	۶۵,۹
کم	۱۱	۲۶,۸
متوسط	۱	۲,۴
جمع	۴۱	۱۰۰

پایایی، طبق آزمون کرونباخ ۰/۸۴۱ است که نشان می‌دهد گویه‌ها از پایایی مناسب برخوردار هستند؛ و روایی طبق آزمون Kmo نیز ۰/۷۴۶ است و به حد کفایت رسیدن نمونه‌گیری گویه‌ها را در تشکیل این متغیر نشان می‌دهد. نتیجه آزمون بارتلت نیز در سطح معنی‌داری زیر ۰/۰۱، مورد تأیید بوده که نشان‌دهنده ماتریس همبستگی گویه‌ها از نوع همانی و واحد نیست. بارعاملی هر گویه نیز به تفکیک در کنار هر متغیر محاسبه شده که در جدول ۱۰ قابل مشاهده است.

جدول ۱۰. گویه‌ها به تفکیک بار عاملی

بارعاملی	گویه‌ها
۰,۷۴۶	احساس می‌کنم با برخی از همکارانم به صورت اشیاء بدون شخصیت انسانی برخورد می‌کنم.
۰,۶۹۶	از زمانی که این شغل را انتخاب کرده‌ام نسبت به دیگران بی تفاوت شده‌ام.
۰,۶۹۹	از این نگرانم که این شغل مرا نسبت به مردم سنگدل کند.
۰,۷۱۸	واقعاً برایم مهم نیست از همکارانم چه می‌آید.
۰,۸۱۱	احساس می‌کنم همکارانم برای برخی از مشکلات مرا مقصر می‌دانند.
Kmo: ۰,۷۴۶	
Bartlett's test: ۳۶,۳۹۲	
Sig: .۰۰۰	
آلفای کرونباخ: ۰,۸۴۱	

مؤلفه سوم: فقدان موفقیت فردی

بر اساس اطلاعات جدول ۱۱، ۱۷/۱ درصد افراد کم، ۷۳/۲ درصد به صورت متوسط و ۹/۵ درصد نیز به صورت متوسط رو به بالا این حالت را تجربه کرده‌اند.

جدول ۱۱. فقدان موفقیت فردی

فقدان موفقیت فردی	فراوانی	درصد
کم	۷	۱۷,۱
متوسط	۳۰	۷۳,۲
متوسط رو به بالا	۴	۹,۵
جمع	۴۱	۱۰۰

پایایی به دست آمده برای آزمون کرونباخ ۰/۸۹۵ است که نشان می‌دهد گویه‌ها از پایایی مناسب برخوردار هستند. روایی طبق آزمون Kmo نیز ۰/۸۳۱ است و به حد کفایت رسیدن نمونه‌گیری گویه‌ها را در تشکیل این متغیر نشان می‌دهد. نتیجه آزمون بارتلت نیز در سطح معنی‌داری زیر ۰/۰۱، مورد تأیید بوده که نشان‌دهنده ماتریس همبستگی گویه‌ها از نوع همانی و واحد نیست. بارعاملی هر گویه نیز به تفکیک در کنار هر متغیر محاسبه شده که در جدول ۱۲ قابل مشاهده است.

جدول ۱۲. گویه‌ها به تفکیک بار عاملی

بارعاملی	گویه‌ها
۰,۸۶۳	به آسانی می‌توانم احساسات همکارانم را درک کنم
۰,۶۵۶	احساس می‌کنم به راحتی می‌توانم با مشکلات همکارانم به راحتی کنار بیایم.
۰,۷۴۵	احساس می‌کنم از طریق شغلم بر زندگی همکارانم تأثیر مثبت

گوپه‌ها	بارعاملی
می‌گذارم.	
احساس می‌کنم سرشار از نیرو و انرژی هستم.	.۶۳۴
پس از کار با همکارانم احساس نشاط و شادمانی می‌کنم.	.۷۱۷
شغلم دست‌آوردهای مهم و بالارزشی برایم داشته است.	.۶۵۲
در حیطه شغلی خود با مشکلات عاطفی، بسیار بامتانت برخورد می‌کنم.	.۸۳۰
Kmo: ۰.۸۳۱	.۷۶۷
Bartlett's test: ۱۸۶,۷۰۶	
Sig: .۰۰۰	
آلفای کرونباخ: ۰.۸۹۵	

فرضیه: بین خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی با مهارت‌های ارتباطی رابطه وجود دارد.

در جدول ۱۳ نتایج آزمون I پیرسون در رابطه با ارتباط بین مؤلفه‌های مهارت ارتباطی و مؤلفه‌های فرسودگی نشان داده شده است. با نگاهی به میزان درجه آزادی به دست آمده نتایج حاکی از این است که بین مهارت ارتباطی دریافت و ارسال پیام و فقدان موفقیت فردی همبستگی مثبت و قوی وجود دارد به صورتی که میزان آزمون پیرسون در سطح اطمینان ۹۹٪ مورد تأیید قرار گرفته و میزان همبستگی نیز ۰.۶۳۵/ مثبت است. مثبت بودن رابطه به این معنی است که با افزایش نمره یک متغیر، نمره می‌یابد و برعکس یعنی هرچه قدر یک فرد در دریافت و ارسال پیام موفق‌تر باشد فقدان موفقیتش کمتر است و برعکس. در رابطه با کنترل عاطفی نتایج آزمون همبستگی پیرسون میان کنترل عاطفی و شخصیت زدایی از یک‌سو و

کنترل عاطفی و فقدان موفقیت فردی از سوی دیگر با سطح اطمینان ۹۵ درصد و در جهت مثبت مورد تأیید قرار گرفته است. بین مهارت ارتباطی گوش دادن و فقدان موفقیت فردی نیز نتیجه آزمون نشان از تأیید میزان همبستگی در جهت مثبت و با اطمینان ۹۵ درصد است. در رابطه با متغیر بینش ارتباطی و فقدان موفقیت فردی نیز نتایج آزمون پیرسون نشان از تأیید رابطه با سطح خطای ۹۵ درصد اطمینان و در جهت مثبت است هم‌چنین در رابطه با مهارت ارتباطی قطعیت و فقدان موفقیت فردی نیز نتیجه آزمون در سطح خطای ۹۵ درصد اطمینان و در جهت مثبت مورد تأیید قرار گرفته است. شایان ذکر است که بین سایر زیر مقیاس‌های فرسودگی شغلی با مهارت‌های ارتباطی وجود نداشته و نتیجه آزمون برای این مؤلفه‌ها مورد تأیید قرار نگرفته است.

جدول ۱۳. ماتریس همبستگی متغیرها

متغیر	شخصیت‌زدایی	خستگی عاطفی	فقدان موفقیت فردی
دریافت و ارسال پیام	-	-	۰/۶۳۵ Sig: 0.00
کنترل عاطفی	۰,۳۸۴ Sig: 0.014	-	**۰/۶۵۶ Sig: 0.00
گوش دادن	-	-	*۰/۳۷۳ Sig: 0.018
بینش ارتباطی	-	-	*۰/۳۳۱ Sig: 0.037
قطعیت	-	-	**۰/۵۲۲ Sig: 0.01

فرضیه: بین خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی رابطه وجود دارد.

در جدول ۱۴ رابطه بین مقیاس‌های فرسودگی شغلی و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان داده شده است. با توجه به نتایج آزمون I پیرسون، نتایج نشان از وجود رابطه بین

سابقه خدمتی افراد در سطح خطای ۰/۰۵ و در جهت منفی با میزان همبستگی ۰/۳۱۰- وجود دارد. منفی بودن رابطه به این معنا است که با افزایش نمره یک متغیر نمره متغیر دیگر کاهش می‌یابد و برعکس.

شخصیت‌زدایی و جنسیت با سطح خطای ۰/۰۵ و میزان همبستگی ۰/۳۱۰ است که همبستگی متوسط و مثبتی را نشان می‌دهد. بنابراین، بین جنسیت و شخصیت‌زدایی رابطه وجود دارد. از طرفی نتیجه این آزمون بین فقدان موفقیت فردی و

جدول ۱۴. ماتریس همبستگی متغیرها

متغیر	جنسیت	سن	تحصیلات	سابقه خدمت
شخصیت‌زدایی	*۰/۳۱۰	-	-	-
	Sig: 0.05			
خستگی عاطفی	-	-	-	-
فقدان موفقیت فردی	-	-	-	*-۰/۳۱۰
				Sig: 0.05

بین ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فردی) با میزان تحصیلات و سن کتابداران رابطه وجود ندارد، عدم ارتباط فرسودگی شغلی و سن در مطالعات صیامیان (۲۰۰۶)، توگیا (۲۰۰۵) و بریج (۱۹۸۶)، خسروی (۱۳۸۲) نیز گزارش شده است. ولی می‌توان مشاهده کرد که بین شخصیت‌زدایی و جنسیت کتابداران رابطه وجود دارد، وجود رابطه فرسودگی شغلی با جنسیت کتابداران در این تحقیق با نتایج توگیا (۲۰۰۵)، حریری و حسن‌زاده (۱۳۸۹) همخوانی ندارد. همچنین فقدان موفقیت فردی با سابقه خدمت کتابداران رابطه وجود دارد و این با یافته پژوهش اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور (۱۳۹۰)، صیامیان (۲۰۰۶) هماهنگ است.

پیشنهادها

با توجه به نتایج پژوهش حاضر می‌توان به لزوم ارتقای مهارت‌های ارتباطی در کتابخانه‌ها پی برد و از این روش به‌منظور کاهش میزان افسردگی شغلی کتابداران بهره برد. تأمین رضایت شغلی کتابداران، فراهم نمودن فرصت‌های یادگیری موجب افزایش کیفیت کار، سلامت فکری و جسمی، ارتقای کیفیت ارائه خدمات اطلاعاتی به مراجعان خواهد شد. ایجاد محیط کاری سالم، ایمن و پویا و استفاده از روش‌های خلاقانه و نوین در انجام وظایف و ارائه خدمات، موجب افزایش انگیزه کتابداران و پیشگیری از افسردگی کتابداران شاغل در آن‌ها خواهد شد.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به آنچه گفته شد میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان کاشان در وضعیت متوسطی قرار دارد. مهارت کتابداران در مخلفه بیش نسبت به فرایند ارتباط، در حد مطلوب بود و در رابطه با سه مؤلفه ارتباط توأم با قاطعیت، کنترل عاطفی و توانایی دریافت و ارسال پیام، مهارت کتابداران در حد متوسط می‌باشد. درنهایت در رابطه با مؤلفه گوش دادن، مهارت افراد مورد مطالعه در حد ضعیفی قرار دارد. یافته‌های این پژوهش با پژوهش کریمی، بنی اقبال، نفرشی و همایی (۱۳۸۹) هماهنگ و با نتایج حاصل از پژوهش سید حسینی، خسروی و بصیریان چهرمی (۱۳۹۵) ناهماهنگ است.

در بخش دیگر این پژوهش، پایایی فرسودگی شغلی با استفاده از آلفای کرونباخ برای هرکدام از خرده مقیاس‌های خستگی عاطفی ۰/۷۹۱، شخصیت‌زدایی ۰/۸۴۱ و فقدان موفقیت فردی ۰/۸۳۱، محاسبه گردید. کتابداران کتابخانه‌های عمومی کاشان میزان متوسطی از فرسودگی را دربرند فقدان موفقیت فردی و سطوح خیلی کمی از فرسودگی را در ابعاد خستگی عاطفی و شخصیت‌زدایی تجربه کرده‌اند. بنابراین، فرضیه اول در بعد فقدان موفقیت فردی تأیید و در ابعاد دیگر فرسودگی شغلی یعنی خستگی عاطفی و شخصیت‌زدایی تأیید نمی‌شود. این یافته‌ها با پژوهش‌های توگیا (۲۰۰۵)، افلکت (۱۹۹۶)، نلسون (۱۹۸۷)، اسمیت و نلسون (۱۹۸۴) و آدریانی، شعبانی و احمدی (۱۳۹۰) همخوانی دارد.

منابع

اشرفی‌ریزی، حسن و کاظم‌پور، زهرا (۱۳۹۰) بررسی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۸(۱)، ۴۹-۴۱.

- اصنافی، امیررضا؛ پاکدامن نائینی، مریم و صالحی، افسانه (۱۳۸۶) فرسودگی شغلی در کتابداران جامعه پزشکی: مطالعه موردی کتابداران کتابخانه‌های بیمارستانی پزشکی شهر تهران: دومین همایش کتابداری و اطلاع‌رسانی، آذر ۸۶، تهران: دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی.
- باب‌الحوادثی، فهیمه و پاشازاده، فاطمه (۱۳۸۹) بررسی میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶(۳)، ۱۰۳-۱۲۲.
- بیگلو، محمدحسین؛ غفاری، سعید و مصیب‌زاده، شهناز (۱۳۹۳). بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰(۱)، ۵۳-۶۷.
- پارسائی محمدی، پرستو؛ زارع فراشبندی، فیروزه؛ علوی، سلمان؛ پاپی، احمد و امرایی، مرتضی (۱۳۹۱). بررسی فرسودگی شغلی و رابطه آن با متغیرهای جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۹، ۶۷-۸۴.
- حریری، نجلا و حسن‌زاده، پریسا. (۱۳۸۹) سنجش فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران. *اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ۱۶(۱)، ۷۱-۸۸.
- خسروی، مریم (۱۳۸۲). *بررسی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم تحقیقات و فناوری شهر تهران از دیدگاه آنان*. تهران: پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- راس، رندال و آلتمایر، الیزابت (۱۹۸۷). *استرس شغلی*. ترجمه علیرضا خواجه پور، غلامرضا (۱۳۸۵) تهران: انتشارات بازتاب.
- رضایی‌آدریانی، رقیه؛ شعبانی، احمد و عابدی، محمدرضا (۱۳۹۲). بررسی میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان و رابطه آن با عوامل دموگرافیک. *نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۲(۴)، ۲۰-۱۱.
- رهنما، ساناز، فتاحی، رحمت‌الله و دینانی، محمدحسین. (۱۳۹۴) بررسی میزان و عامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰(۳)، ۸۷۶-۸۷۷.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۰). *روانشناسی بهره‌وری*، ویرایش دوم، تهران: نشر ویرایش.
- سید حسینی، شهره؛ خسروی، عبدالرسول و بصیریان جهرمی، رضا (۱۳۹۵) بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه: رویکردی مقایسه‌ای. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۹(۳۳)، ۵۱-۶۱.
- صابری جهرمی، زهره (۱۳۹۰). *بررسی ارتباط توان بالقوه انگیزشی مشاغل (مدل mps) و فرسودگی شغلی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز در سال ۱۳۸۹*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه پیام نور، ۱۷۰.
- کریمی، لعلیا؛ بنی‌اقبال، ناهید؛ تفرشی، شکوه و همایی، رضا (۱۳۸۹). میزان و نحوه به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۹(۱)، ۴۲-۵۴.
- مصطفوی، اسماعیل و قاسمی‌نژاد، محمدعلی (۱۳۹۱). میزان فرسودگی شغلی و رابطه آن با سن و سابقه کار کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. *مدیریت اطلاعات*، ۹(۶)، ۹۴۱-۹۴۹.
- مصطفوی، اسماعیل؛ قاسمی‌نژاد، محمدعلی و شکاری، محمدرضا (۱۳۹۴). مقایسه خشنودی شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی کتابداران زن و مرد دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۸(۲۸)، ۶۱-۷۴.
- 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.
- Ashrafirizi, Hassan and Kazempour, Zahra. (2011) Study of occupational stressors of librarians working in libraries of Isfahan University of Medical Sciences. *Health Information Management*. 8(1), 49-41. (In Persian).
- Asnafi, Amir Reza; Pakdaman Naini, Maryam and salehi, Afsaneh. (2007) Occupational Burnout in Medical Librarians: A Case Study of Librarians in Tehran Hospital Libraries: Second Librarian and Information Conference, December 2007, Tehran: Shahid Beheshti University of Medical Sciences. (In Persian).

- Bab al-Havaiji, Fahimeh and Pashazadeh, Fatemeh. (2010) Study of Occupational Stress in Librarians and Public Library Managers Affiliated with Public Libraries Institution of Iran. *Information research and public libraries*. 16 (3). Pp. 103-122. (In Persian).
- Bigloo, Mohammad Hossein Ghafari, Saeed and Mosayebzadeh, Shahnaz. (2014). Survey of Burnout and its Effective Factors in Public Librarians (Case Study: Ardabil Public Libraries). *Information research and public libraries*. 20 (1), pp. 53-67. (In Persian).
- Birch N, Marchant M P, Smith N M. (1986). Perceived role conflict, role ambiguity, and reference librarian's 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_Search_Value_0=EJ337840&ERICExtSearch_SearchType_0=no&acno=EJ337840
- Bunge, C. A. (1987). Stress in the library workplace. *Library trends*. Vol.38, No.1, pp.92-102.
- Doshi A. Reducing library-related stress holistically [Online]. (2009); Available from: URL: http://www.liscareer.com/doshi_stress.htm/
- 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>
- Hariri, Najla and Hassanzadeh, Parisa. (2010) Assessment of Job Burnout among Librarians of Mazandaran Public Libraries. *New Thoughts in Educational Sciences*. 6 (1). Pp. 71-88. (In Persian).
- Huprich, Julia (2007). Burnout in academic libraries. [On-Line] Available: http://www.ala-apa.org/wellness/Burnout_in_Academic-Libraeis.pdf [Accessed 1 April. 2009].
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory. *Research Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Karimi, Laya; Banieqbal, Nahid; Tafreshi, Shokoo & Homayi, Reza. (2010). The amount and the ways Librarians use communication skills in public libraries of Isfahan university. *Health Information Management*, Volume 9, Number 1, Pp. 42-54. (In Persian).
- Khosravi, Maryam. (2003). Investigating the Job Stressors of Librarians Working in Academic Libraries of the Ministry of Science and Technology of Tehran from Their Perspective. Tehran: Iranian Institute of Scientific Information and Documents. (In Persian).
- Mostafavi, Ismail and Qaseminejad, Mohammad Ali. (2012). The rate of job burnout and its relation to the age and working life of librarians of State universities in Tehran. *Data management*. 9 (6). Pp941-949. (In Persian).
- Mostafavi, Ismail; Ghasemi Nejad, Mohammad Ali and Shekari, Mohammad Reza. (2015). Comparison of Job Satisfaction, Job Burnout and Organizational Commitment of Male and Female Librarians at State Universities of Tehran. *Journal of Knowledge*. Volume 8. No. 28. Pp61-74. (In Persian).
- Nelson VC (1987). 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&cpsid=993128>.
- Parsaei Mohammadi, Parastoo; Zare Farashbandi, Firoozeh; Alavi, Salman; (2012). A Study of Job Burnout and its Relationship with Demographic Variables in Librarians of Isfahan University. *Library and Information Science Studies*. 9. pp67-84. (In Persian).
- Patterson C D, Howell D W. (1990), Library user education: assessing the attitudes of those who teach. *Reference Quarterly*; 29(4): 513-23.
- Rahnama, Sanaz, Fatahi, Rahmatollah and Diani, Mohammad Hossein. (2015) Investigating the Factors Affecting Librarians' Communication Skills. *Journal of Information Processing and Management*. Volume 30. Number 3. Pp876-877. (In Persian).
- Rezaei Adriani, Roqieh Shabani, Ahmad and Abedi, Mohammad Reza. (2013). Study of burnout of librarians of Isfahan University and its relationship with demographic factors. *Information systems and services*. 2 (4). Pp. 20-11. (In Persian)
- Ross, Randall & Altmayer, Elizabeth. (1987). Job stress. Translated by Alireza Khajehpour, Gholamreza (2006) Tehran: Baztab Publications, First Edition. (In Persian).

- Saatchi, Mahmoud. (2001), *The Psychology of Productivity*, Second Edition, Tehran, Virayesh Publication. (In Persian).
- Saberi Jahromi, Zohreh. (2011). Study of the relationship between job motivation potential (mps model) and job burnout among employees of Shiraz University of Medical Sciences in 2010. Dissertation of Master of Science Degree in Public Management, School. Literature and Humanities, Payame Noor University, 170 p. (in Persian).
- Seyed Hosseini, Shohreh Khosravi, Abdolrasoul and Basirian Jahromi, Reza. (2016) Study of the Librarians' Communication Skills at Bushehr University Libraries from the Librarians 'and Clients' Viewpoints: A Comparative Approach. *Epistemology Quarterly*. Ninth year. No. 33. Pp51-61. (In Persian)
- 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.com/arizona/.../38.Hasan_siamian_pp263-268_pdf
- Sheesley DF. (2001) Burnout and the Academic Teaching Librarian: An Examination of the Problem and Suggested Solutions. *Journal of Academic Librarianship*, 27(6): 447-51.
- 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
- Tim, Baird Zahra M (2005). Running on empty: dealing with burnout in the library setting. *The library & information science professionals career*, development center. [On-Line] Available: <http://www.liscareer.com/bairdburnout.htm> [Accessed 1 April. 2009].
- Togia, A. (2005). Measurement of burnout and the influence of background characteristics in Greek academic librarians. *Library Management*, 26(3), 130-138.