

## تأثیر خودکارآمدی و سرسختی روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری انگیزش شغلی: مطالعه موردی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

عباس حسین‌زاده بندقی‌ری (نویسنده مسئول)  
دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی بابل  
Bandaghiri93@gmail.com

سید علی اصغر رضوی  
استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی بابل  
aa\_razavi@yahoo.com

عبدالله فاضلی  
مدرس مدعو، گروه علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران  
a.fazelli@yahoo.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۱/۱۹؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۹/۲۸

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر تعیین خودکارآمدی و سرسختی روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری انگیزش شغلی در بین کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است.

**روش:** پژوهش حاضر با روش پیمایشی انجام شده است. جامعه پژوهش شامل کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۷۵ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه است. در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد خودکارآمدی شرر، سرسختی روانی کوباسا، فرسودگی شغلی مسلش و پرسشنامه انگیزش شغلی هکمن و الدهام استفاده شده است. نتایج آزمون روایی سازه حاکی از نمره مناسب برای تمامی پرسشنامه‌های پژوهش است. پایایی تمامی پرسشنامه‌ها نیز بالای ۰/۷ بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۳ و Amos انجام شد.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان داد که دو متغیر خودکارآمدی و سرسختی روان‌شناختی به‌شکل مستقیم بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارند. همچنین این دو متغیر به‌طور غیرمستقیم از طریق متغیر انگیزش بر فرسودگی شغلی تأثیر معنی‌دار دارند.

**اصالت/ارزش:** پدیده فرسودگی شغلی تحت تأثیر عوامل مختلفی می‌تواند شکل گیرد. در این میان نقش و تأثیر عوامل فردی- روان‌شناختی مانند خودکارآمدی و سرسختی روان‌شناختی و انگیزش شغلی بسیار مهم است.

**کلیدواژه‌ها:** انگیزش شغلی، کتابخانه‌های عمومی خوزستان، خودکارآمدی، سرسختی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی.

## مقدمه

کتابخانه‌های عمومی یکی از مهم‌ترین مراکز اطلاعات در هر کشور محسوب می‌شوند. این کتابخانه‌ها به‌طور رایگان یا در برابر مبلغی جزئی در خدمت عموم مردم یک جامعه هستند. همچنین این کتابخانه‌ها ممکن است به اقشار خاصی از استفاده‌کنندگان مانند کودکان، بیماران بیمارستان‌ها، کارگران و یا کارمندان سرویس [خدمات] دهند (مختاری‌معمار، ۱۳۷۶). به هر حال کتابخانه‌های عمومی چه در خدمت عامه مردم باشند یا اقشار خاص، با فراهم‌آوری حجم وسیعی از اطلاعات می‌توانند کارکردهای گوناگون داشته باشند. این کتابخانه‌ها به واسطه نقشی که در آموزش افراد و اشاعه اطلاعات در زمینه‌های مختلف دارند، می‌توانند به شیوه‌ای روشنگرانه، به حیات فرهنگی و اجتماعی جامعه شکل بخشند (جیمز<sup>۱</sup>، ۱۳۸۶).

اما در کتابخانه‌های عمومی انجام این رسالت‌ها بدون تلاش و فعالیت کتابداران به‌عنوان نیروی انسانی شاغل در این کتابخانه‌ها امکان‌پذیر نخواهد بود. کتابداران کتابخانه‌های عمومی به‌طور کلی و استان خوزستان به‌طور اخص به‌واسطه برخی ویژگی‌های شغلی با شرایطی خاصی در محیط کار خود مواجه هستند. شغل کتابداری در کتابخانه‌های عمومی به دلیل داشتن ویژگی‌های استرس‌زایی همچون پاسخگویی به ارباب رجوع، بروز خطرات و تهدیدات واقعی مثل آتش‌سوزی در کتابخانه، حقوق و مزایایی پایین در مقایسه با بسیاری از مشاغل دیگر، 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، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های کلان سازمانی، موقعیت‌های شغلی تعریف نشده در سازمان‌ها و راه‌های دستیابی به آن، مسائل مادی به‌ویژه در زمینه حقوق و مزایا و سایر امتیازات مالی، بروز احساسات قدرشناسی از سوی سازمان در برابر زحمات و تلاش‌های کتابداران در مأموریت‌های مختلف، فقدان فرصت‌های مناسب در جهت ارتقای شغلی کتابداران (قماشچی، ۱۳۸۳) بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند.

فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی‌زا و سندرمی مرکب از فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است که

1. James

می‌تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند اتفاق افتد. احساس خستگی، ویژگی اصلی فرسودگی شغلی محسوب می‌شود و عمده‌ترین مشخصه این سندرم پیچیده است. هنگامی که افراد تجربه فرسودگی شغلی خود یا دیگران را توصیف می‌کنند اغلب اشاره به خستگی دارند (ماسلاچ و لای‌اِتر، ۲۰۰۸). فرسودگی شغلی به‌عنوان یکی از مشکلات شایع در مشاغل مختلف مورد بررسی و شناسایی قرار گرفته است. به‌رغم این که شغل مناسب عامل مهمی در ارضای نیازهای اساسی آدمی و بهبود شرایط اجتماعی محیط اطراف است، گاهی اوقات ممکن است منبع عمده فشار روانی بر انسان باشد. یعنی ممکن است یک شغل رضایت‌بخش به‌مرور زمان، به منبع نارضایتی تبدیل شده و فرد را به‌سمت فرسودگی شغلی سوق دهد (گنجی، ۱۳۷۷).

بر این اساس پژوهش حاضر سعی دارد به بررسی میزان فرسودگی شغلی و همچنین برخی عوامل تأثیرگذار بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بپردازد. در این پژوهش بر نقش سه عامل روان‌شناختی خودکارآمدی، سرسختی روان‌شناختی و انگیزش شغلی در بروز فرسودگی شغلی تأکید می‌شود. در ادامه چارچوب نظری و مدل تحلیلی پژوهش که روابط بین متغیرهای مستقل، میانجی و متغیر وابسته را نشان می‌دهد ارائه شده است. عوامل مختلفی در ایجاد فرسودگی شغلی و همچنین انگیزش شغلی نقش دارند. اگرچه عواملی از قبیل هوش، استعداد و علاقه بسیار مؤثرند، اما نتایج تحقیقات مختلفی نشان داده که شخصیت و خصوصیات روان‌شناختی در بسیاری از موارد نقش بسیار مهم و قابل توجه دارد (امان‌الهی، ۱۳۸۴). در بسیاری موارد دلیل شکست افراد در انجام دادن وظایف شغلی خود، کمبود هوش یا فقدان مهارت‌های فنی نیست، بلکه همسو نبودن ویژگی‌های شخصیتی ایشان و شغلی که بر عهده دارند عامل عدم موفقیت ایشان است (ساعتچی، ۱۳۸۶). بر این اساس پژوهش حاضر سعی دارد که نقش سه متغیر روان‌شناختی انگیزش شغلی، سرسختی و خودکارآمدی را در بروز پدیده بیگانگی شغلی مشخص کند. در این قسمت روابط بین متغیرهای پژوهش به‌صورت دو به دو تبیین می‌شود و از تجمیع این روابط مدل تحلیلی پژوهش طراحی می‌شود و فرضیه‌های پژوهش نیز بر اساس این مدل تدوین می‌شود.

در مورد رابطه انگیزش و فرسودگی شغلی نظریه هابفول<sup>۱</sup> (۱۹۸۹) انگیزش را به عنوان منبع انرژی به کار می‌گیرد. در واقع، انگیزش برای کسب منابع ارزشمند دیگر (مانند عملکرد خوب، استخدام دائمی) سرمایه‌گذاری می‌شود. به خاطر از دست دادن منابع یا تهدید از دست دادن، کارکنان تمایل دارند تا با طی کردن مراحل منابع‌شان را حفظ نمایند. کارکنان خودشان را از موقعیتی که بودن در آن سبب ایجاد فرسودگی عاطفی می‌شود، دور می‌کنند. به علاوه، کارکنان با اعمال استراتژی‌های بهتر برای سرمایه‌گذاری منابع، مانند تلاش برای افزایش بازگشت سرمایه‌گذاری منابع (به‌ویژه منابع انرژی)، از منابع خویش حفاظت می‌نمایند. از جمله راه‌هایی که کارکنان برای حفظ منابع (در مقابل فشار روانی) به دنبال آن‌اند صرف تلاش کمتر در کار است (انگیزش کمتر) که منجر به عملکرد شغلی پایین خواهد شد. آن گونه که گفته شد کارکنان دچار فرسودگی عاطفی، روش سرمایه‌گذاری منابع را انتخاب خواهند کرد. این موضوع بدان معنی است که آنان به دقت نوعی از منابع انگیزشی را به منظور کسب اهداف عملکردی انتخاب خواهند نمود (ارشدی، نیسی و اسماعیلی سودرجانی، ۱۳۹۲).

در مورد رابطه خودکارآمدی و فرسودگی نیز باید استدلال کرد که یکی از عوامل مرتبط با شغل هر فرد - اینکه شغل کامروا باشد یا خیر - باور داشتن توانایی‌ها و نقاط قوت خود است. خودکارآمدی به معنی توانایی ادراک شده فرد در انطباق با موقعیت‌های مشخص است و به قضاوت افراد درباره توانایی آنها در انجام دادن یک کار یا انطباق با یک موقعیت خاص مربوط است. خودکارآمدی به احساس عزت نفس، ارزش خود، احساس کفایت و کارایی در برخورد با زندگی اطلاق می‌شود (بندورا<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷). می‌توان گفت خودکارآمدی عاملی مهم برای انجام موفقیت‌آمیز عملکرد و مهارت‌های اساسی لازم برای انجام آن است. عملکرد مؤثر، هم به داشتن مهارت‌ها و هم به باور در توانایی انجام آن مهارت‌ها نیازمند است. اداره کردن موقعیت‌های دائم‌التغییر، مبهم، غیرقابل پیش‌بینی و استرس‌زا مستلزم داشتن مهارت‌های چندگانه است. بنابراین نظر بندورا خودکارآمدی، توان سازنده‌ای است که بدان وسیله، مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف به گونه‌ای اثربخش سازماندهی می‌شود (بندورا به نقل از اقدمی‌باهر، نجارپور استادی و لیوارجانی، ۱۳۸۸).

1. Hobfoll

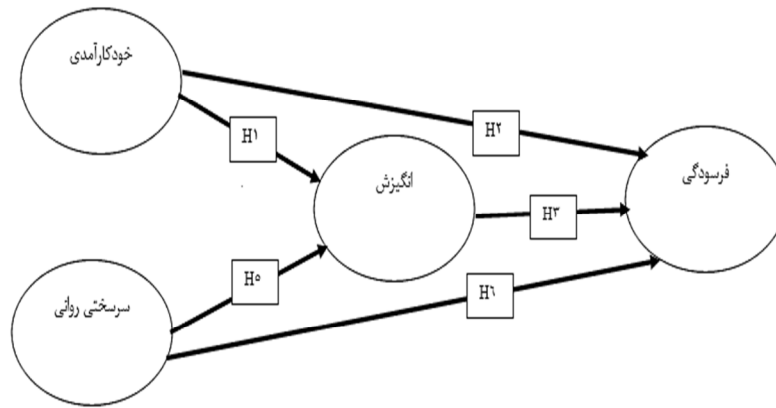
2. Bandura

در مورد رابطه سرسختی و فرسودگی شغلی نیز باید استدلال کرد که سرسختی ویژگی شخصیتی است که ممکن است نحوه مقابله با عوامل استرس‌زا را در افراد تعدیل کند، یعنی آنها را در تحلیل موفقیت‌آمیز موقعیت استرس‌زا یاری می‌کند. کوباسا<sup>۱</sup> (۱۹۷۹) سرسختی را ویژگی شخصیتی پیچیده‌ای معرفی می‌کند که از سه مؤلفه چالش، کنترل و تعهد تشکیل شده است (نریمانی و عباسی، ۱۳۸۸).

در مورد رابطه سرسختی و انگیزش نیز باید بیان کرد که کنترل به‌عنوان یکی از ابعاد سرسختی به معنی توانایی فرد برای کنترل و اثرگذاری بر رویدادها و تنش‌ها است و چالش بدین معنی است که تغییر رایج‌تر از ثبات است و انتظار تغییر انگیزشی برای رشد بهزیستی است و نه تهدیدی برای آن. افرادی که دارای این بعد از سرسختی هستند اعتقاد دارند که رشد و توسعه هر فرد به‌منظور کسب خرد و مسئولیت از طریق یادگیری فراوان در مورد تجارب بد و خوب در یک زندگی مترقی و نه یک زندگی آرام روزمره به‌دست می‌آید. بنابراین افراد سرسخت موقعیت‌های تنش‌زا را قابل کنترل می‌دانند و نه خطرناک.

در مورد رابطه خودکارآمدی و انگیزش نیز می‌توان استدلال کرد که خودکارآمدی به قضاوت فرد در مورد توانایی‌های خود برای انجام موفقیت‌آمیز یک تکلیف یا کار گفته می‌شود. طبق نظریه شناختی اجتماعی بندورا (۱۹۹۳) باورهای خودکارآمدی، احساس، فکر، رفتار و انگیزه فراگیران را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ به‌طوری‌که بندورا معتقد است بین انگیزه پیشرفت و خودکارآمدی، رابطه تداخلی و تعاملی وجود دارد (عباسی، خادمی و نقش، ۱۳۹۴). پژوهش‌های مختلف به بررسی عوامل متنوعی که بر فرسودگی شغلی اثرگذار هستند پرداخته‌اند که در ادامه پژوهش به برخی از آنها اشاره خواهد شد. در این میان نقش متغیرهایی مانند خودکارآمدی، سرسختی روان‌شناختی، انگیزش شغلی، رضایت شغلی، ابرازگری هیجانی و سلامت روان برجسته شده است؛ اما در این پژوهش‌ها تأثیر سه متغیر عمده اثرگذار بر فرسودگی شغلی یعنی خودکارآمدی، سرسختی روان‌شناختی، انگیزش شغلی در قالب یک مدل طراحی و بررسی نشده است. پژوهش حاضر با طراحی چنین مدلی سعی در بررسی جامع علل روان‌شناختی پدیده فرسودگی شغلی دارد.

1. Kobasa.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### فرضیه‌های پژوهش

۱. خودکارآمدی بر انگیزش شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر می‌گذارد.
۲. خودکارآمدی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر می‌گذارد.
۳. انگیزش شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر می‌گذارد.
۴. خودکارآمدی با نقش میانجی انگیزش شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر می‌گذارد.
۵. سرسختی روان‌شناختی بر انگیزش شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر می‌گذارد.
۶. سرسختی روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر می‌گذارد.
۷. سرسختی روان‌شناختی با نقش میانجی انگیزش شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر می‌گذارد.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی بوده که به روش توصیفی پیمایشی با رویکرد علی انجام شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه است. در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد خودکارآمدی شرر، سرسختی روانی کوباسا، فرسودگی شغلی مسلش و پرسشنامه انگیزش شغلی حکمن و الدهام استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است که تعداد آنها ۲۷۰ نفر است با استفاده از جدول کرجسی و مورگان<sup>۱</sup> تعداد ۱۷۵ نفر از جامعه آماری به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش از نمونه‌گیری تصادفی ساده برای انتخاب افراد نمونه استفاده شده است. بدین صورت که ابتدا فهرست کارکنان کتابخانه‌های عمومی تهیه گردید و سپس بر اساس نسبت جامعه آماری به حجم نمونه به طور تصادفی اقدام به انتخاب نمونه شد.

در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو نرم‌افزار SPSS و Amos استفاده شده است. به طور مشخص تر برای ورود داده‌های مربوط به متغیرها پژوهش از نرم‌افزار SPSS و برای بررسی برازش مدل پژوهش از نرم‌افزار Amos استفاده شده است.

در این پژوهش جهت سنجش روایی یا اعتبار سازه، فرم‌های CVI و CVR برای هر سه پرسشنامه طراحی شده و بین ۱۲ نفر از متخصصین حوزه‌های مدیریت، روان‌شناسی و علم اطلاعات و دانش‌شناسی توزیع شد. کسب نمره ۰/۵۸ برای پرسشنامه‌های خودکارآمدی و انگیزش شغلی، ۰/۵۷ فرسودگی شغلی و ۰/۵۹ برای سرسختی روان‌شناختی روایی پرسشنامه‌ها را تأیید نمود. پایایی پرسشنامه‌های پژوهش نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. به این منظور ابتدا تعداد ۳۰ پرسشنامه بین اعضای جامعه پژوهش، توزیع و پس از جمع‌آوری در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۳ وارد شده و مورد آزمون قرار گرفته است. پایایی ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش در جدول ۱ گزارش شده است.

1. Krejcie & Morgan

جدول ۱. پایایی پرسشنامه‌های پژوهش

ردیف	نام پرسشنامه	نام مؤلفه	آلفای کرونباخ	وضعیت
۱	خودکارآمدی	گرایش به آغازگری رفتار	۰٫۸۳	مطلوب
		تمایل به ادامه تلاش و کوشش	۰٫۸۱	مطلوب
		پافشاری در تکلیف در صورت ناکامی	۰٫۸۲	مطلوب
۲	سرسختی روان‌شناختی	مبارزه‌طلبی	۰٫۸۳	مطلوب
		تعهد	۰٫۸۳	مطلوب
		کنترل	۰٫۸۱	مطلوب
۳	فرسودگی شغلی	خستگی عاطفی	۰٫۸۴	مطلوب
		عملکرد شخصی	۰٫۸۲	مطلوب
		مسخ شخصیت	۰٫۷۹	مطلوب
		درگیری	۰٫۸۱	مطلوب
۴	انگیزش شغلی	تنوع مهارت	۰٫۸۵	مطلوب
		هویت وظیفه	۰٫۸۵	مطلوب
		اهمیت وظیفه	۰٫۸۳	مطلوب
		استقلال	۰٫۸۲	مطلوب
		بازخورد	۰٫۸۳	مطلوب

### بررسی برازش مدل

به منظور برازش مدل پژوهش، از نرم‌افزار Amos استفاده شده است. هدف از ارزیابی برازش کل مدل؛ این است که مشخص شود تا چه حد کل مدل با داده‌های تجربی مورد استفاده سازگاری و توافق دارد (کلانتری، ۱۳۸۸). شاخص‌های برازش مناسب مدل شامل  $X^2$ ، (NFI)<sup>۱</sup>، (NNFI)<sup>۲</sup>، (CFI)<sup>۳</sup>، (RMR)<sup>۴</sup>، (RMSEA)<sup>۵</sup>، (GFI)<sup>۶</sup>، (AGFI)<sup>۷</sup> می‌باشند، بدین صورت که مدلی از برازش مناسب برخوردار است که میزان  $X^2$  به درجه آزادی کوچک‌تر از ۳ باشد و نیز NFI و NNFI و CFI و GFI از ۹۰ تا ۹۵ درصد در حد مطلوب و از ۹۵ درصد بیشتر برازش عالی مدل را نشان می‌دهند؛ همچنین RMSEA بین ۰٫۰۵ تا ۰٫۰۸ و RMR کمتر از ۰٫۰۵ برازش مطلوب مدل را نشان می‌دهد. برای انجام این تحلیل‌ها از نرم‌افزارهای آماری SPSS و LISREL استفاده شده است (شوماخر و لومکس، ۱۳۸۸).

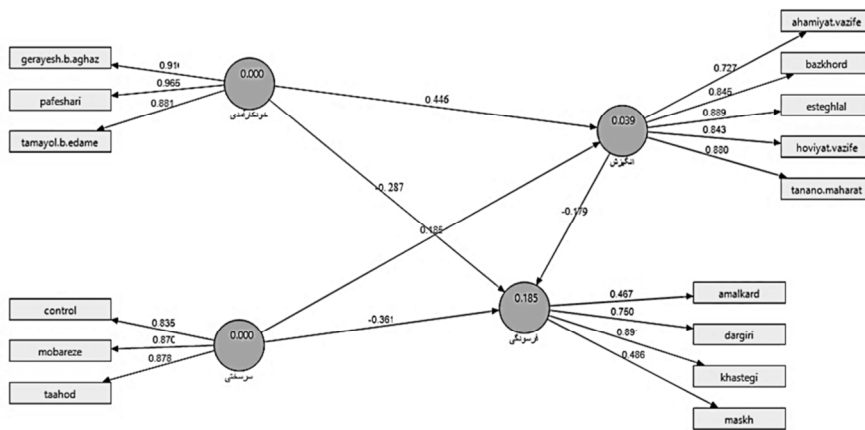
1. Normed Fit Index (NFI)      2. Non – normed Fit Index (NNFI)      3. Comparative Fit Index (CFI)  
4. Root Mean Square Residuals (RMR)      5. Root Mean Square Error Of Approximation (RMSEA)  
6. Goodness Of Fit Index (GFI)      7. Adjusted Goodness Of Fit Index (AGFI)



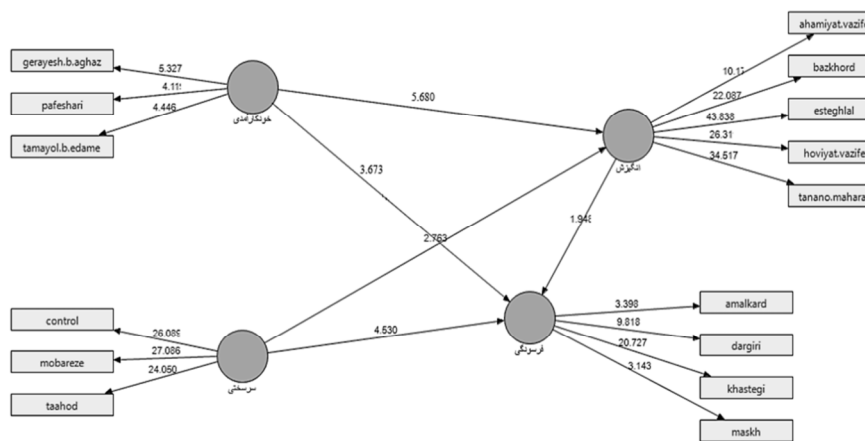
## تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

تأثیر خودکارآمدی و سرسختی روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری انگیزش شغلی: ...

در این پژوهش با توجه به خروجی لیزرل؛ نسبت  $X^2$  محاسبه شده بر درجه آزادی برابر با ۱/۸۳ می‌باشد؛ که پایین بودن مقدار این شاخص نشان‌دهنده تفاوت اندک میان مدل مفهومی پژوهش با داده‌های تجربی پژوهش است. همچنین میزان مناسب شاخص‌های RMSEA با مقدار ۰/۰۷۹، NFI با ۹۷ درصد، NNFI با ۹۶ درصد، CFI با ۹۷ درصد، IFI با ۹۷ درصد، GFI با ۹۵ درصد و RMR با ۰/۰۴۴ در حد عالی، برازش مناسب مدل تحقیق را نشان می‌دهند. در ادامه ضرایب مسیر و معنی‌داری آنها را در شکل ۲ و ۳ می‌توان مشاهده نمود.



شکل ۲. ضرایب مسیر مدل پژوهش



شکل ۳. ضرایب t مسیر مدل پژوهش

در جدول ۲، ضرایب مسیر و معنی‌داری آنها و نتایج فرضیه‌های پژوهش ارائه شده است:

جدول ۲. نتایج فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	t.value	ضریب تأثیر (β)	متغیر
تأیید فرضیه	۵/۶۸۰	۰/۴۴۶	خودکارآمدی ← انگیزش
تأیید فرضیه	۲/۶۷۳	-۰/۲۸۷	خودکارآمدی ← فرسودگی
تأیید فرضیه	۱/۹۴۸	-۰/۱۷۹	انگیزش ← فرسودگی
تأیید فرضیه			خودکارآمدی ← انگیزش ← فرسودگی
تأیید فرضیه	۲/۷۶۳	۰/۱۸۵	سرسختی ← انگیزش
تأیید فرضیه	۴/۵۳۰	-۰/۳۶۱	سرسختی ← فرسودگی
تأیید فرضیه			سرسختی ← انگیزش ← فرسودگی

بر اساس جدول ۲، ضریب تأثیر خودکارآمدی بر انگیزش ۰/۴۴۶ و مقدار معنی‌داری آن ۵/۶۸۰ است که گویای تأثیر معنی‌دار مثبت خودکارآمدی بر انگیزش افراد است. در مورد فرضیه دوم، ضریب تأثیر ۰/۲۸۷- و مقدار آزمون t برابر ۲/۶۷۳ است که گویای تأثیر منفی خودکارآمدی بر فرسودگی شغلی است. با توجه به مقدار آزمون t، می‌توان گفت فرضیه‌های اول و دوم با اطمینان ۹۹ درصد تأیید شده‌اند. برای فرضیه سوم نیز ضریب مسیر ۰/۱۷۹- و مقدار ۱/۹۴۸ آزمون t گویای تأثیر منفی انگیزش بر فرسودگی شغلی با اطمینان ۹۵ درصد است.

در خصوص فرضیه چهارم، بر اساس نظر بارون و کنی (۱۹۸۶) هرگاه متغیر مستقل بر متغیر وابسته، متغیر مستقل بر متغیر واسطه و متغیر واسطه بر متغیر وابسته تأثیر معنی‌دار داشته باشد، متغیر واسطه نقش میانجی جزئی را دارد و بنابراین نقش واسطه انگیزش در رابطه خودکارآمدی و فرسودگی تأیید می‌شود.

فرضیه پنجم پژوهش نیز با توجه به ضریب مسیر ۰/۱۸۵ و مقدار t که برابر ۲/۷۶۳ شده است، با اطمینان ۹۹ درصد تأیید و می‌توان گفت که سرسختی بر انگیزش تأثیر مثبت دارد. فرضیه ششم تحقیق نیز با ضریب مسیر ۰/۳۶۱- و مقدار t برابر ۴/۵۳۰ با اطمینان ۹۹ درصد تأیید و گویای تأثیر منفی سرسختی بر فرسودگی است.

فرضیه هفتم تحقیق نیز بر اساس مدل بارون و کنی<sup>۱</sup> (۱۹۸۶)، با توجه به تأثیر متغیر مستقل سرسختی بر فرسودگی و نیز انگیزش و تأثیر انگیزش بر فرسودگی تأیید می‌شود.

### نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر خودکارآمدی و سرسختی روان‌شناختی بر فرسودگی و انگیزش شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان انجام شده است. نتایج فرضیه‌های تحقیق نشان داد که خودکارآمدی و سرسختی روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی و بر انگیزش تأثیر مثبت دارند، به این معنی که هرچه خودکارآمدی و سرسختی روان‌شناختی کارکنان بالاتر باشد، انگیزش شغلی ایشان بالاتر و فرسودگی شغلی کمتری دارند.

همسو با یافته‌های پژوهش حاضر در مورد رابطه سه متغیر سرسختی، انگیزش و فرسودگی شغلی، نتایج پژوهش حسین‌پور و همکاران (۱۳۸۶) نشان داد بین سرسختی، انگیزش و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش‌های شاکری‌نیا (۱۳۸۹)، مددی‌پور (۱۳۹۰)، آقاجانی و همکاران (۱۳۹۲) و پژوهش گربری<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد که سرسختی روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد. همچنین نتایج پژوهش عباس‌زاده (۱۳۹۳) نیز نشان داد که بین سرسختی روان‌شناختی با انگیزش شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد. همچنین همسو با یافته‌های پژوهش حاضر در مورد رابطه سه متغیر خودکارآمدی، انگیزش و فرسودگی شغلی، نتایج پژوهش‌های ذولفقار<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۵) و فدرسی<sup>۴</sup> و اسکال‌ویک<sup>۵</sup> (۲۰۱۲) حکایت از آن دارد که بین خودکارآمدی و انگیزش همبستگی معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش‌های اقدمی، نجارپور و لیوارجانی (۱۳۸۸)، ابراهیمی‌مقدم و پوراحمد (۱۳۹۱)، محمدی و قاسمی (۱۳۹۲)، یو<sup>۶</sup> و همکاران (۲۰۱۴)، براورز و تامیک<sup>۷</sup> (۲۰۱۶)، شوچی<sup>۸</sup> و همکاران (۲۰۱۶) نیز نشان داد که خودکارآمدی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد.

در راستای یافته‌های پژوهش حاضر، محققان تأکید دارند که مهم‌ترین عواملی که فرسودگی شغلی و انگیزش کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد خودکارآمدی و باور افراد به توانایی و مهارت‌های خود است. چراکه خودکارآمدی از عوامل شخصیتی است که بر نحوه

1. Baron & kenney  
5. Skaalvik

2. Gerber  
6. Yu

3. Zulfqar  
7. Brouwers & Tomic

4. Federici  
8. Shoji

رویاری با فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد (میلانی‌فر، ۱۳۷۰). افرادی که احساس کارایی پایینی دارند بر این باور هستند که توانایی کنترل رویدادهای زندگی را ندارند، اما افرادی که احساس کارایی بالایی دارند، در کارها استقامت به خرج داده و فعالانه در جست‌وجوی موقعیت‌های تازه هستند. باورهای افراد در مورد لیاقت‌شان بر میزان فشار روانی، افسردگی و اضطراب که در موقعیت‌های تهدیدآمیز تجربه می‌کنند اثرگذار است. کسانی که انتظار دارند می‌توانند فشارهای بالقوه و درونی را تحت کنترل خود درآورند الگوهای نگران‌کننده را به ذهن راه نمی‌دهند و برعکس کسانی که به کارآمدی خود برای کنترل بالقوه تهدیدها معتقد نباشند، دچار فشار روانی و اضطراب می‌شوند (بندورا، ۱۹۹۸). احساس کارآمدی بالا در فرد می‌تواند سلامت شخصی، توانایی انجام تکالیف و کارها را به طرق مختلف افزایش دهد. افرادی که به قابلیت‌های خود اطمینان دارند تکلیف مشکل را به‌عنوان چالش در نظر می‌گیرند. آنها اطمینان دارند که می‌توانند موقعیت‌های تهدیدآمیز را تحت کنترل خود درآورند. چنین برداشتی نسبت به قابلیت‌ها، تنیدگی و افسردگی را کاهش می‌دهد و به تکمیل تکالیف منجر می‌گردد (بندورا، ۱۹۹۴).

همان‌گونه که ذکر شد، عامل دیگری که می‌تواند انگیزش و فرسودگی شغلی کارکنان را پیش‌بینی کند، سرسختی روان‌شناختی است. در این راستا کوباسا<sup>۱</sup> (۱۹۷۲) سرسختی را یک ویژگی شخصیتی می‌داند که در مواجهه با حوادث فشارزای زندگی به‌عنوان یک منبع مقاومت و سپر محافظ عمل می‌کند. برخی نیز استدلال کرده‌اند که سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی رابطه بیماری و استرس را تعدیل می‌کند. همچنین سوبرامانیان و وینتکوما<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) نیز استدلال می‌کنند که سرسختی روان‌شناختی موجب احساس عزت نفس بیشتر در افراد شده و در نهایت مقاومت ایشان را در برابر فشارهای روانی افزایش می‌دهد.

در ادامه با توجه به نتایج پژوهش چند پیشنهاد کاربردی ارائه می‌شود.

۱. بر اساس نتایج یافته‌های پژوهش مبنی بر تأثیر خودکارآمدی، سرسختی روان‌شناختی و انگیزش شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان پیشنهاد می‌شود که به‌منظور کاهش میزان فرسودگی شغلی کارکنان، کارگاه‌های آموزشی با محوریت خودکارآمدی و انگیزش شغلی و سرسختی برای کارکنان برگزار شود.

1. kobasa

2. Subramanian & Vinothkuma

۲. با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود، مسئولان نهاد کتابخانه‌های عمومی جهت جلوگیری از بروز پدیده فرسودگی شغلی در بین نیروهای سازمان، هنگام استخدام و گزینش نیروهای جدید در مصاحبه‌های استخدامی تأکید بیشتری بر ویژگی‌های روان‌شناختی افراد نمایند و افرادی را انتخاب کنند که دارای سطوح بالایی در سه مؤلفه سرسختی، خودکارآمدی و انگیزش شغلی هستند.
۳. بر اساس نتایج پژوهش حاضر انگیزش شغلی بر فرسودگی کارکنان تأثیر دارد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود نهاد کتابخانه‌های عمومی خوزستان توجه بیشتری به ارائه پاداش مادی و معنوی برای کتابداران نماید. پرداخت به موقع حقوق و به‌خصوص مزایای شغلی همواره از مطالبات به‌حق کتابداران بوده است. نهاد کتابخانه‌های عمومی خوزستان می‌تواند با برآوردن این انتظار گامی مهم در راستای ارتقای سطح انگیزش در بین کتابداران داشته باشد. در مورد انگیزش‌های معنوی نیز باید بیان کرد که توجه به تجارب کتابداران در رویه‌های سازمانی و انجام امور فنی کتابخانه‌ها اعم از نحوه طراحی ساختمان کتابخانه‌ها، دستورالعمل و نحوه و جین منابع و رف‌خوانی و... از سوی مسئولان نهاد احساس خودکارآمدی کتابداران را افزایش می‌دهد و به شکلی با ارتقای سطح انگیزش شغلی آنها، سبب کاهش میزان فرسودگی شغلی در بین آنان می‌شود.
۴. پیشنهاد می‌شود نهاد کتابخانه‌های عمومی خوزستان جهت بالا بردن سطح انگیزش و جلوگیری از فرسودگی شغلی برنامه‌ای مدون جهت ارزیابی کتابداران به‌صورت مقطعی به‌منظور تصدی پست‌های بالاتر از جمله مسئولیت کتابخانه و یا حتی مسئولیت اداره شهرستان را به کتابداران واگذار نماید تا کتابداران بدانند که با نقش آفرینی و خودکارآمدی می‌توانند پست‌های مدیریتی را در کتابخانه‌ها تجربه نمایند.

## منابع

- ابراهیمی‌مقدم، حسین و پوراحمد، فاطمه (۱۳۹۱). رابطه ابراز‌گری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی در کارمندان شهرداری. فصلنامه علمی تخصصی طب کار، ۴ (۳)، ۶۲-۷۲.

ارشدی، نسرین؛ نیسی، عبدالکاظم و اسماعیلی سودرجانی، ایمان (۱۳۹۲). نقش واسطه‌ای انگیزش شغلی در رابطه بین فرسودگی عاطفی و عملکرد شغلی بر اساس الگوی حفظ منابع. *مجله علوم رفتاری*، ۷(۴)، ۳۳۷-۳۴۵.

استورا، جان بنیامین (۱۳۷۷). *تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن*. ترجمه پریخ دادستان. تهران: رشد. آفاجانی، محمدجواد؛ تیزدست، طاهر؛ عباس قربانی، مریم و باجور، میثم (۲۰۱۳). ارتباط سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی پرستاران. *مجله پرستاری و مامایی جامع نگر*، ۲(۲۳)، ۱-۷. اقدمی‌باهر، علیرضا؛ نجارپور استادی، سعید و لیوارجانی، شعله (۱۳۸۸). رابطه احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. *مجله علوم تربیتی*، ۲(۷)، ۹۹-۱۱۹.

امان‌الهی، عباس (۱۳۸۴). *بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و عوامل فردی، خانوادگی با رضایت زناشویی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران، اهواز.

حسین‌پور، محمد؛ عنایتی، میرصلاح‌الدین؛ کریمی، آیت‌اله؛ بهنیا، غلامرضا و نصیری، ماریا (۱۳۸۶). رابطه سرسختی روان‌شناختی و انگیزه پیشرفت با فرسودگی شغلی کارکنان منطقه شش دانشگاه آزاد اسلامی. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۹(۳۱)، ۱۰۱-۱۱۴.

ساعت‌چی، محمود (۱۳۸۶). *مدیران در دام اضطراب و فشار روانی*. *مجله مدیریت دولتی*، ۴، ۳۴-۴۷. شاکری‌نیا، ایرج (۱۳۸۹). *رابطه آشفته‌گی اخلاقی، سرسختی روان‌شناختی و فرسودگی شغلی در پرستاران شهر رشت*. *مجله اخلاق و تاریخ پزشکی*، ۴، ۶۹-۵۶.

شوماخر، رندال ای. و لومکس، ریچارد جی. (۱۳۸۸). *مدل‌سازی معادله ساختاری*. ترجمه وحید قاسمی. تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.

عباس‌زاده، زهرا (۱۳۹۳). *بررسی رابطه بین سرسختی روان‌شناختی با انگیزش شغلی در مأمورین آتش‌نشانی*. *اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روان‌شناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی*. تهران، مؤسسه آموزش عالی مهراروند، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار.

عباسی، معصومه؛ خادمی، ملوک و نقش، زهرا (۱۳۹۴). *رابطه نگرش مذهبی و انگیزش پیشرفت تحصیلی دانشجویان به واسطه نقش خودکارآمدی*. *فرهنگ در دانشگاه اسلامی*، ۴(۵)، ۵۷۳-۵۵۹.

قماشچی، فردوس (۱۳۸۳). *استرس‌های شغلی و تأثیر آن بر خانواده و سازمان*. *فصلنامه آرامش*، ۱۱(۲)، ۵-۱۲.

محمدی، محمد و قاسمی، فهیمه (۱۳۹۲). *بررسی رابطه خودکارآمدی با فرسودگی شغلی پرستاران زن شاغل در بیمارستان‌های دولتی استان گلستان، اولین کنفرانس ملی جایگاه مدیریت و حسابداری در دنیای نوین کسب و کار، اقتصاد و فرهنگ*. علی‌آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول.

- مختاری معمار، حسین (۱۳۷۶). *درآمدی بر کتابداری*. تهران. قو.
- مددی‌پور، عبدالقیوم (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشگاه شهید چمران، اهواز.
- مرعشیان، فاطمه‌سادات و فرزاده، سحر (۱۳۹۲). نقش یادگیری سازمانی و انگیزش شغلی در پیش‌بینی خودکارآمدی شغلی و کارآفرینی سازمانی کارکنان. یافته‌های نو در روان‌شناسی، ۸(۲۹)، ۸۵-۹۸.
- مسعودی، رضا؛ اعتمادی‌فر، شهرام؛ افضل‌ی، محمد؛ خیری، فریدون و حسن‌پوردهکردی، علی (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های خصوصی منتخب شهر تهران. پژوهش پرستاری، ۳(۹)، ۴۷-۵۸.
- نریمانی، محمد و عباسی، مسلم (۱۳۸۸). بررسی ارتباط بین سرسختی روان‌شناختی و خود تاب‌آوری با فرسودگی شغلی. فصلنامه فراسوی مدیریت، ۲(۸)، ۷۵-۹۲.
- نصیری، مهدی (۱۳۹۲). رابطه انگیزش شغلی و سلامت روان با خودکارآمدی مدرسان زبان آموزشگاه‌های نواحی ۱ و ۲ شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.

#### References

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York: Freeman.
- Baron, R. M. and Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Beckstead J. (2002). Confirmatory factor analysis of the Maslach Burnout Inventory among Florida nurses. *Int J Nurs Stud*. 39, 785-792.
- Brouwers, A. and Tomic, W. (2016). Job-demands, Job Control, Social Support, Self-Efficacy, and Burnout of Staff of Residential Children's Homes. *Educational Practice and Theory*, 38 (1), 89-107.
- Claussen, B.; Bjorndal, A. and Hjort, P. F. (1993). Health and reemployment in a two year follow up of long term unemployed. *Journal of Epidemiological Community Health*. 47 (1), 14-18
- Cohen, A. and Abedallah, M. (2015). The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance. *Management Research Review*, 38 (1), 2-28.
- Federici, R. A. and Skaalvik, E. M. (2012). Principal self-efficacy: Relations with burnout, job satisfaction and motivation to quit. *Social Psychology of Education*, 15 (3), 295-320.
- Gam, J., Kim, G. and Jeon, Y. (2016). Influences of art therapists' self-efficacy and stress coping strategies on burnout. *The Arts in Psychotherapy*, 47, 1-8.
- Gerber, M.; Feldmeth, A. K.; Lang, C.; Brand, S.; Elliot, C.; Holsboer-Trachsler, E. and Pühse, U. (2015). The relationship between mental toughness, stress, and burnout among adolescents: a longitudinal study with Swiss vocational students. *Psychological reports*, 117 (3), 703-723.

- Hedayati, Mehrnoosh; Khaeez, Peyman (2015). The relationship between psychological hardiness and achievement motivation. *International Journal of Research In Social Sciences*, 5 (3), 1-9.
- Hobfoll, S. E.(1989) Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *Am psycho*, 44 (3), 513.
- Kobasa, S. C.; Maddl, S. R. and Coring ton, S. (1981). Personality and constitution as meiators in the stress illness relation ship. *journal of Health and social behavior*, 22, 368-378.
- Maslach, C. H. And Lieter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93 (3), 498-512.
- Shoji, K.; Cieslak, R.; Smoktunowicz, E.; Rogala, A.; Benight, C. C. and Luszczynska, A. (2016). Associations between job burnout and self-efficacy: a meta-analysis. *Anxiety, Stress, & Coping*, 29 (4), 367-386.
- Subramanian S. and Vinothkuma M. (2009). Hardiness Personality, Self-Esteem and Occupational Stress among IT Professionals. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35, 48-56.
- Yu, X.; Wang, P.; Zhai, X.; Dai, H. and Yang, Q. (2014). The effect of work stress on job burnout among teachers: The mediating role of self-efficacy. *Social Indicators Research*, 1-8.
- Zulfqar, A.; Devos, G.; Shahzad, A. H. and Valcke, M. (2015). Transformational leadership, participative decision making versus self-efficacy, intrinsic motivation and job satisfaction in Pakistan higher education. In *Annual meeting of the American Educational Research Association*.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

حسین زاده بندقیری، عباس؛ رضوی، سید علی اصغر و فاضلی، عبدالله (۱۳۹۷). تأثیر خود کارآمدی و سرسختی روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری انگیزش شغلی: مطالعه موردی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۴ (۳)، ۴۷۹-۴۹۴.