

# بررسی میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (مطالعه موردی شهر تهران)

## فهیمة باب الحوائجی

استادیار گروه کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات  
f.babalhvaeji@gmail.com

## فاطمه پاشازاده (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی و مسئول کتابخانه عمومی امام خمینی (ره) اسلامشهر  
e.pashazade@gmail.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۸۸/۶/۱۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۹/۸/۱۵

## چکیده

**هدف:** تحقیق حاضر با هدف بررسی میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور شهر تهران در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. روش: پژوهش حاضر از نوع پیمایشی است و جامعه پژوهش، ۱۰۳ نفر از کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران هستند که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه استرس شغلی اوسپیو است.

**یافته‌ها:** از نمونه مورد بررسی، ۲۳ نفر (۳۳/۲۲ درصد) در سمت مدیر کتابخانه و ۷۹ نفر (۷۰/۷۶ درصد) در سمت کتابدار مشغول به خدمت بودند. میانگین استرس شغلی نمونه مورد بررسی (۱۹۴/۲۰) بود که با توجه به جدول نحوه امتیازگذاری مقیاس اوسپیو جهت تعیین استرس شغلی، تئیدگی کلی استرس شغلی در حد تئیدگی طبیعی بوده است، لذا استرس شغلی در نمونه مورد بررسی مشاهده نشده است و بیشترین میانگین ابعاد استرس شغلی مربوط به بُعد بار کاری نقش و کمترین میانگین ابعاد استرس مربوط به بُعد محیط فیزیکی می‌باشد. همچنین بین استرس شغلی و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، سابقه کار) رابطه معناداری وجود نداشت و نیز تفاوت معناداری در شرایط محیط کاری، سابقه، تشویق، و درآمد اقتصادی گروه‌های مورد بررسی از لحاظ استرس شغلی ملاحظه نشد.

**اصالت/ارزش:** مقاله حاضر با شناسایی میزان استرس شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی در شش بُعد بار کاری نقش، بی‌کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسئولیت، و محیط فیزیکی نشان داد که در بُعد بار کاری نقش که مرتبط با چگونگی پاسخگویی شخص نسبت به تقاضاهای محیط کار است، نیاز به توجه بیشتری برای برنامه‌ریزی به‌منظور به حداقل رساندن استرس است. به‌علاوه مدیران می‌توانند با مداخله در این شش بُعد، میزان استرس کارکنان را کنترل کنند.

**کلیدواژه‌ها:** استرس شغلی، کتابداران، کتابخانه عمومی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی  
فصلنامه علمی - پژوهشی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، (شاپا): ۷۸۳۸-۱۰۲۷-۱۳۸۸ شماره ۱۶، شماره ۳، پیاپی ۶۲، پائیز ۱۳۸۹ از صفحه ۱۰۳ تا صفحه ۱۲۲

## مقدمه

یکی از موضوعات پراهمیت در دنیای پرتکاپوی امروزی بحث استرس و فشارهای عصبی و روانی است. فشارهای عصبی به‌عنوان مهم‌ترین عامل به‌وجود آورندهٔ امراض روحی، جسمی و رفتاری انسان‌ها توجه پزشکان، روانشناسان و دانشمندان علوم رفتاری و مدیریت را به خود معطوف نموده است. به‌طور نمونه باید عنوان نمود که فشارهای عصبی نقش مهمی در فراهم کردن مشکلات روحی و جسمی در انسان‌ها ایفا می‌کند. نگرانی افراد از کار و خانواده و فرزند، افزایش مشکلات اجتماعی، وضع نامطلوب اقتصادی و نیازهای گوناگون، انتظارات و توقعات کارکنان، پیشرفت فن‌آوری و نگرانی و بیم به علت منسوخ شدن معلومات، مشکلات مدیریت و توقعات کارکنان و سایر مشکلاتی که در زندگی و شغل افراد وجود دارد، همگی سبب می‌شوند که فرد همواره دچار هیجان‌ها، تنش‌ها، نگرانی‌ها، بیم‌ها و امیدهای گوناگون باشد که گاه با ظرفیت روانی، بدنی و عصبی وی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست (خسروی، ۱۳۸۲، ص ۹).

شغل کتابداری به‌دلیل داشتن ویژگی‌های استرس‌زایی همچون پاسخگویی به ارباب‌رجوع، بروز خطرات و تهدیدات واقعی مثل آتش‌سوزی در کتابخانه، نحوهٔ برخورد طبقات مختلف اجتماعی با کتابداران و عملکرد آنها، نحوهٔ برخورد مدیران سازمانی با کتابداران، عدم حمایت مادی و معنوی از کتابداران در مواجهه با مشکلات، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های کلان سازمانی و تغییرات ناگهانی آنها، وجود جو عدم اطمینان میان کتابداران و مدیران ارشد، تغییرات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی جامعه و اثرات آن بر سازمان، موقعیت‌های شغلی تعریف نشده در سازمان‌ها و راه‌های دستیابی به آن، مسائل مادی به‌ویژه در زمینه‌ی 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 ارتقاء شغلی کتابداران و غیره، در معرض استرس قرار دارد (قماشچی، ۱۳۸۳).

این منابع متعدد استرس‌زا در شغل کتابداری می‌تواند کشمکش‌های حل‌نشده و یا فشارهای شغلی زیادی را برای افراد فراهم کند. بخش عمده‌ای از این تنش‌ها ناشی از روابط بین فردی و یا مسائل مربوط به نظام اداری می‌باشد که به‌طور مؤثری بر کتابداران تأثیر می‌گذارد و به‌طور معمول فراتر از کنترل‌های فردی و شغلی قرار می‌گیرد. هنگامی که پاسخ‌های فرد نسبت به استرس‌های

محیط، خارج از کنترل باشند، در اغلب موارد چنین موقعیت‌هایی تهدیدکننده تلقی می‌شوند. در مقابل، زمانی که فرد نسبت به موقعیت استرس‌زا احساس تسلط نماید و پاسخ‌های مناسب را فراهم آورد، خلاقیت و حل مشکل قابل انتظار است.

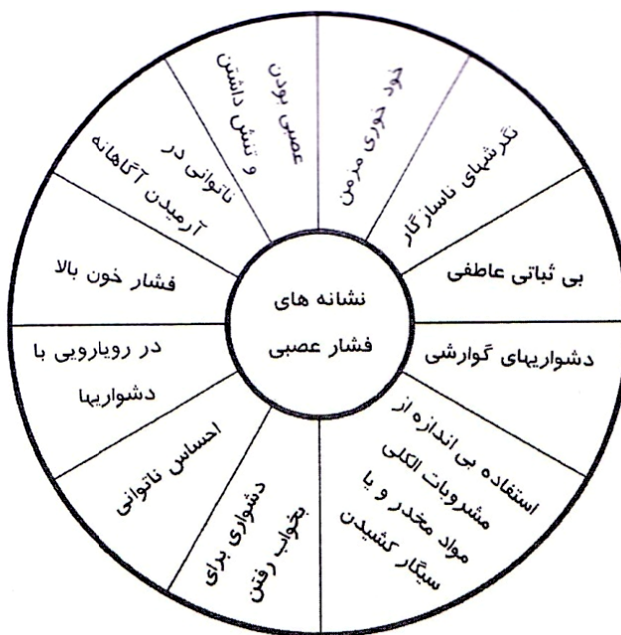
شناسایی میزان استرس‌های شغلی کتابداران می‌تواند اطلاعات گرانبهایی در خصوص برنامه‌ریزی برای به حداقل رساندن استرس‌ها و مقابله با آن و جلوگیری و پیشگیری از فرسودگی شغلی آنان، در اختیار مسئولین نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور قرار دهد تا آنان با اتخاذ تدابیر منطقی در محیط کار، فضای آرام و دور از هر گونه فشار و دلهره را به گونه‌ای به وجود آورند که کتابداران دچار مشکلات روحی و روانی و فشار ناشی از محیط کار و عوامل درون سازمانی نشوند (ابوعلی، ۱۳۸۷، ص ۱۳). چنانچه مدیران و مسئولان نهاد از میزان استرس‌های شغلی و فرسودگی شغلی کتابداران و مدیران لایه‌های میانی و چگونگی مقابله با این معضل مطلع باشند، بدون شک بهتر می‌توانند در خصوص آمادگی و توانمندی تک تک افراد کتابدار در ارائه خدمات به مردم اجتماع، سنجش واقع بینانه‌تر و برنامه‌ریزی معقول‌تر داشته باشند. این موضوع برای مدیران نهاد کتابخانه‌ها بسیار حائز اهمیت است زیرا به نظر می‌رسد شناخت ویژگی‌های شخصیتی و شرایط عاطفی و روانی کتابداران مهمترین عامل برای ارائه یک مدیریت سالم و منطقی در این نهاد می‌باشد. بنابراین افزایش توان تحمل کتابداران در مقابل تنش‌های شغلی موجب صرفه‌جویی در وقت و بهره‌وری فردی و سازمانی می‌شود (سلطانی، ۱۳۸۱). این پژوهش درصدد است به بررسی میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (شهر تهران) بپردازد.

موضوع فشار روانی و رابطه آن با رفتار کارکنان اخیراً بسیار مورد توجه پژوهشگران سازمانی قرار گرفته است. تا سال‌های میانی ۱۹۷۰، تحقیق بر روی فشار روانی و عصبی تنها محدود به اثراتی می‌شد که این پدیده بر سلامت فردی می‌گذاشت و کسانی روی آن مطالعه می‌کردند که در حرفه پزشکی بودند. به چند علت این موضوع در مباحث رفتار سازمانی مورد توجه قرار گرفت: نخست چنین به نظر می‌رسید که تنش یا فشار روانی با عملکرد و رضایت شغلی فرد رابطه مستقیم دارد. بنابراین می‌تواند به عنوان یک متغیر، مورد توجه قرار گیرد. دوم مدیریت سازمان نوعی تعهد ضمنی دارد تا کیفیت زندگی را برای کارکنان بهبود بخشد. از آنجا که تنش یا فشار

روانی با بیماری‌های قلبی رابطه مستقیم دارد، بنابراین کاهش فشار روانی می‌تواند سلامت عمومی و دوام نیروی کار را تضمین کند (رابینز، ۱۳۷۴، ص ۱۰).

بیشترین تحقیقات در مورد استرس را هانس سلیه<sup>۱</sup> از دهه ۱۹۳۰ تا زمان مرگش ۱۹۸۲ انجام داد و نهایتاً اظهار داشت که ارتباط زیادی بین استرس و بیماری جسمی وجود دارد. سلیه الگویی با عنوان سندرم سازش عمومی<sup>۲</sup> را پیشنهاد کرد که نشان می‌دهد بدن چگونه خود را برای برخورد با استرس، بسیج می‌کند.

دیویس و نیواستورم نشانه‌های متعارف فشار عصبی را در یک نگاره به نمایش گذاشته‌اند و بیان داشته‌اند که مردمی که زیر فشار هستند می‌توانند عصبی شوند و به خودخوری مزمن گرفتار آیند. آنان به آسانی خشمگین می‌شوند و ناتوان از آرمیدن آگاهانه‌اند و آنان مردمی ناسازگارند و نشانه‌های عمومی فشار عصبی را ممکن است دارا شوند. (دیویس و نیواستورم، ۱۳۷۳، ص ۶۳۱)



۱. نشانه‌های متعارف فشار عصبی

1. Hans Selye

2. General adaptation syndrome

علائم هشداردهنده جسمانی که بدن در پاسخ به فشارهای روانی بروز می‌دهد می‌تواند شامل موارد زیر باشد: انقباض و گرفتگی عضلانی، تپش ناگهانی قلب، سردرد به‌خصوص سردرد میگرنی، تنگی نفس حتی هنگام استراحت، کمر درد، بی‌قراری و به‌خود پیچیدن، درد گردن، پرش‌های عصبی، تنفس نامنظم، خشکی دهان، تعریق، اختلال در فعالیت‌های جنسی، زخم‌های معده و روده، سوء هاضمه، تهوع، و خستگی مفرط (پیفر، ۱۳۷۹، ص ۵۰).

همچنین، علائم هشداردهنده عاطفی، روانی و ذهنی عبارت‌اند از فراموش کاری، اضطراب، عدم تمرکز، ترس‌های بیمارگونه، دودلی در تصمیم‌گیری، پرخاشگری، بی‌دقتی، بدگمانی، توجه بیش از اندازه به جزئیات، احساس گناه، افسردگی، تحریک‌پذیری، گوشه‌گیری، احساس تنهایی، توهم مورد تهدید و آزار واقع شدن، و تغییر خلق و خو (پیفر، ۱۳۷۹، ص ۵۷).

در نهایت، استرس علائم رفتاری نیز دارد که می‌تواند شامل موارد زیر باشد: پرخوری، کم‌اشتهایی، تمایل شدید به استعمال سیگار، تمایل شدید به نوشیدن مشروبات الکلی، کناره‌گیری از دیگران، جویدن ناخن‌ها، وسواسی شدن، چنگ‌زدن موها، نرسیدن به سر و وضع خود، داشتن افکار مزاحم و بی‌مورد، و آغاز کردن کارهایی بسیار بدون به پایان رساندن آنها (پیفر، ۱۳۷۹، ص ۵۷).

### اهمیت پژوهش

در طی سال‌های اخیر مسأله تأثیر فشار روانی بر تندرستی انسان، مورد توجه بسیار بوده و تحقیقات عمده‌ای در این زمینه انجام شده است. بالا رفتن شدید فشار خون و افزایش مقدار کلسترول می‌تواند فشار روانی فراوانی ایجاد کند و این فشار روانی به‌نوبه خود می‌تواند به بیماری قلبی، آرتروز و زخم معده منجر شود. حتی ممکن است بین فشار روانی و سرطان نوعی ارتباط وجود داشته باشد (خسروی، ۱۳۸۲، ص ۱۳).

مشکلات روانشناختی ناشی از فشار روانی، به اندازه مشکلات فیزیولوژیکی است. نشانه‌های روانی دارای اهمیت بیش‌تری هستند و موجب نارضایتی می‌شوند. فشار روانی که در رابطه با کار یا شغل فرد به‌وجود آید، موجب نارضایتی از کار می‌گردد. در واقع ساده‌ترین و آشکارترین اثر روانی استرس به‌صورت نارضایتی از شغل پدیدار می‌شود اما با این حال، استرس به‌صورت سایر حالت‌های روانی نیز پدیدار می‌شود. اضطراب، خستگی و طفره رفتن از کار از این نوع‌اند (رابینز،

۱۳۷۶، ص ۱۸۷). لذا انجام پژوهش‌هایی در خصوص بررسی میزان استرس و نتایج آن نه تنها موجب ایجاد توجه به این مهم خواهد شد بلکه منجر به شناخت موانع استرس شغلی نیز خواهد گردید.

### هدف پژوهش

هدف کلی این تحقیق، بررسی میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (شهر تهران) در سال ۱۳۸۸ است. به علاوه، بررسی روابط همبستگی میان ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و شغلی کتابداران با میزان استرس شغلی آنان، از اهداف دیگر این پژوهش است.

### پرسش‌های اساسی

۱. میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در چه حد است؟
۲. رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن و سابقه کار) کتابداران و مدیران کتابخانه‌ها با استرس‌های شغلی آنان چگونه است؟
۳. آیا افرادی که در سمت مدیر کتابخانه و یا کتابدار مشغول به کار هستند از لحاظ استرس شغلی با هم تفاوت دارند؟
۴. آیا افرادی که درآمد ماهانه کمتر از پنج میلیون ریال دارند با افرادی که درآمد بیش از پنج میلیون ریال دارند از لحاظ استرس شغلی تفاوت دارند؟
۵. آیا افرادی که دارای سابقه تشویق هستند (قبلاً مورد تشویق مافوق قرار گرفته‌اند) با کسانی که سابقه تشویق ندارند از لحاظ استرس شغلی تفاوت دارند؟

### تعاریف عملیاتی

**استرس شغلی**<sup>۱</sup>: در این پژوهش استرس شغلی عبارت است از میزان نمره‌ای که کتابداران مورد پژوهش از آزمون اوسپو<sup>۲</sup> دریافت می‌کنند.

**کتابدار**: کتابدار در این پژوهش فردی است که در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور با پست کتابدار مشغول به کار می‌باشد.

1. Occupational stress.

2. Osipow test

**کتابخانه عمومی:** در این پژوهش منظور از کتابخانه عمومی، کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور می‌باشد

### محدودیت‌ها

- ۱- عوامل تنش‌زای کتابداران در خارج از محیط کتابخانه‌ها مورد پژوهش مانند مشکلات خانوادگی، اجتماعی، اقتصادی خارج از کنترل پژوهشگر می‌باشد.
- ۲- وضعیت روانی کتابداران مورد پژوهش در هنگام تکمیل پرسشنامه از قبیل ازدحام ارباب‌رجوع و عدم تمرکز و خستگی افراد احتمالاً در بعضی موارد خارج از کنترل پژوهشگر بوده است.

### روش پژوهش

روش تحقیق پیمایشی و از نوع بررسی‌های همبستگی است که میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران را مطالعه و رابطه آن را با عوامل جمعیت‌شناختی بررسی می‌کند. جامعه آماری مورد مطالعه را ۱۳۶ نفر از کتابداران و مدیران ۳۷ کتابخانه عمومی شهر تهران در سال ۱۳۸۸ تشکیل می‌دهند. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان<sup>۱</sup> تعداد ۱۰۳ نفر از کل مجموعه به عنوان نمونه انتخاب شدند. شیوه نمونه‌گیری از نوع تصادفی ساده انجام شد. از پرسشنامه به عنوان ابزار گردآوری اطلاعات استفاده شد. ابزار پژوهشی مورد استفاده در این مطالعه پرسشنامه استرس شغلی اوسیپو است که شامل ۶۰ سؤال است و به کمک آن فشار کاری مدیران و کتابداران ارزیابی قابل ارزیابی است. این سؤالات در ۶ بُعد تنظیم شده و هر بُعد شامل ۱۰ سؤال است که شامل مقیاس‌های فرعی بارکاری نقش (که مرتبط با چگونگی پاسخگویی شخص نسبت به تقاضاهای محیط کار است)، بی‌کفایتی نقش (که مرتبط با تناسب میزان مهارت، تحصیلات، ویژگی‌های آموزشی و تجربی فرد با نیازهای محیط کار است)، دوگانگی نقش (که مرتبط با آگاهی فرد از اولویت‌های و انتظارات محیط کار و معیارهای ارزشیابی است)، محدوده نقش (که مرتبط با تضادهایی است که فرد از نظر وجدان کاری و نقشی که از او در محیط کار انتظار می‌رود دارد)، مسئولیت (که مرتبط با احساس مسئولیت فرد از نظر کارآیی و رفاه دیگران در محیط کار است)، و محیط فیزیکی (که مرتبط است با شرایط نامساعد محیط فیزیکی که فرد در معرض آن است) می‌باشد (خاقانی زاده، ۱۳۸۰، ص ۲۶).

1. Krejcie R. V. and Morgan D. W.

پایایی مقیاس اندازه‌گیری تنیدگی شغلی اوسیپو، برای اولین بار توسط اوسیپو و همکاران در سال ۱۹۸۷ معرفی و ارائه شد. اعتبار و پایایی این پرسشنامه به کرات توسط محققان دیگر در سطح بین‌المللی و در داخل کشور به تأیید رسیده است و به‌طور مکرر توسط محققان و پژوهشگران از جمله در سال توسط عبدی (۱۳۷۳)، خاقانی‌زاده و سلیمی (۱۳۸۰)، و ثقفی (۱۳۸۱) مورد استفاده قرار گرفته است.

جدول ۱. نحوه امتیاز‌گذاری مقیاس اوسیپو جهت تعیین استرس شغلی (۱۹۸۷)

بند	نوع تنیدگی	خانمها	آقایان
بازکاری نقش	بدون تنیدگی	۱۰-۱۷	۱۰-۲۱
	تنیدگی طبیعی	۱۸-۳۲	۲۲-۳۵
	تنیدگی متوسط	۳۴-۴۱	۳۶-۴۲
بی‌کفایتی نقش	تنیدگی شدید	۴۲-۵۰	۴۳-۵۰
	بدون تنیدگی	۱۰-۱۵	۱۰-۱۵
	تنیدگی طبیعی	۱۶-۳۴	۱۶-۲۸
دوگانگی نقش	تنیدگی متوسط	۳۵-۴۴	۲۹-۳۵
	تنیدگی شدید	۴۵-۵۰	۳۶-۴۳
	بدون تنیدگی	۱۰-۱۳	۱۰-۱۴
محدوده نقش	تنیدگی طبیعی	۱۴-۲۵	۱۵-۲۶
	تنیدگی متوسط	۲۶-۳۱	۲۷-۳۲
	تنیدگی شدید	۳۲-۳۸	۳۳-۳۹
مسئولیت	بدون تنیدگی	۱۰-۱۳	۱۰-۱۴
	تنیدگی طبیعی	۱۴-۲۹	۱۵-۲۶
	تنیدگی متوسط	۳۰-۳۷	۲۷-۳۲
محیط فیزیکی	تنیدگی شدید	۳۸-۴۴	۳۳-۳۹
	بدون تنیدگی	۱۰-۱۶	۱۰-۱۹
	تنیدگی طبیعی	۱۷-۲۹	۲۰-۲۳
	تنیدگی متوسط	۳۰-۳۶	۲۴-۳۹
	تنیدگی شدید	۳۷-۴۳	۴۰-۴۷
	تنیدگی طبیعی	۱۰-۲۴	۱۰-۱۹
	تنیدگی متوسط	۲۵-۳۲	۲۰-۲۴
	تنیدگی شدید	۳۳-۴۰	۲۵-۳۰

تنیدگی کلی استرس شغلی

نوع تنیدگی	خانمها	آقایان
بدون تنیدگی	۶۰-۱۰۷	۶۰-۱۳۳
تنیدگی طبیعی	۱۰۸-۲۰۳	۱۳۴-۲۱۶
تنیدگی متوسط	۲۰۴-۲۵۱	۲۱۷-۲۵۸
تنیدگی شدید	۲۵۲-۳۰۰	۲۵۹-۳۰۰

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، واریانس، انحراف معیار) استفاده شد و سپس به‌منظور سنجش معناداری تفاوت میانگین‌ها، از آزمون تی<sup>۱</sup> و آزمون کی-دو<sup>۲</sup> در ارتباط با پرسش‌های پژوهش استفاده شد. لازم به ذکر است نتایج عملیات آماری فوق‌الذکر با استفاده از نرم‌افزار اس.پی.اس.اس<sup>۳</sup> و روش‌های آمار توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفتند.

### پیشینه

سلطانی (۱۳۸۱) در مقاله خود با عنوان «راهکارهای عملی کاهش استرس در مدیران و کارکنان شرکت فولاد مبارکه» نشان داد که مدیران و کارکنان در سازمان‌های صنعتی و تولیدی می‌توانند با آگاهی میزان تحمل خود از سطح استرس‌پذیری خود آگاه و با به‌کارگیری راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی خود گام برداشته و سپس در راستای سالم‌سازی محیط و ارتقاء بهداشت روانی سازمان حرکت کنند تا انرژی‌هایی که ناخواسته صرف تنش‌های سازمانی می‌شود، در جهت ارتقاء کمیت و کیفیت و تحقق مسئولیت‌های اجتماعی سازمان به کار گرفته شود.

خسروی (۱۳۸۲) در طرح پژوهشی خود با عنوان «بررسی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری شهر تهران از دیدگاه آنان» به این نتیجه رسید که فشارهای عصبی ناشی از شغل علاوه بر ایجاد بیماری‌های روانی و جسمی متفاوت، بر عملکرد کاری افراد تأثیر گذاشته و مانند آفتی نیروهای سازمان را به تحلیل می‌برد. وی در نهایت ۵ عامل مهم را که دارای بالاترین رتبه استرس‌زا از نظر کتابداران بود را به ترتیب عدم حمایت سرپرستان، عدم امنیت شغلی، عدم همکاری مدیر کتابخانه، نبود معیارهای صحیح تشویق، و روش‌های غیرعلمی ارزیابی عملکرد عنوان کرد.

آزاد مرزآبادی (۱۳۸۳) در پژوهشی به بررسی استرس‌های شغلی کارکنان بیمارستان بقیه‌الله (عج) پرداخت و نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که به‌طور کلی در مجموع ۶۷ درصد پرسنل دارای استرس زیاد و ۱۱ درصد دارای استرس خیلی زیاد بوده‌اند. همچنین، بر اساس نتایج به‌دست آمده مشخص شد که استرس‌های مربوط به کار نقش اصلی را در ایجاد استرس در بین

1. T test

2. Chi-square test

3. SPSS

مجموع استرس‌های خانوادگی و شغلی داشت. به‌علاوه نتایج نشان داد که ۵۶ درصد از افراد نمونه مورد بررسی در بُعد مسئولیت‌داری استرس بودند و ۳۲ درصد نیز در بُعد محدوده نقش استرس داشتند؛ در حالی که به‌طور کلی ۵۰ درصد دارای استرس زیاد و ۲۹ درصد دارای استرس متوسط بودند و در بُعد رضایت شغلی هم ۶۲ درصد آنان از شغل خود در حد متوسط رضایت داشتند. زهراکار (۱۳۸۵) در تحقیقی به بررسی اثربخشی آموزش تلقیح استرس در کاهش اختلالات روانشناختی (افسردگی، اضطراب، فرسودگی شغلی، نارضایتی شغلی) ناشی از استرس شغلی کارکنان شرکت ایران‌خودرو پرداخت و نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که میزان استرس شغلی، اضطراب و فرسودگی شغلی گروه آزمایش کمتر از گروه کنترل است و میزان رضایت شغلی آنها نیز بیشتر می‌باشد. بنابراین آموزش شناخت استرس و مهارت‌مقابله با آن در کاهش استرس شغلی و اختلالات روانشناختی (افسردگی، اضطراب، فرسودگی شغلی، و نارضایتی شغلی) ناشی از آن مؤثر می‌باشد.

مسلج و جکسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۲) در پژوهشی با عنوان «استرس: اهمیت مراقبت» به بررسی استرس میان کتابداران پرداخت و بیان کرد که افراد متأهل و صاحب‌نظر، کم‌تر از افراد مجرد در معرض ابتلاء به استرس هستند، و آن دسته از افراد مجردی که زندگی آشفته و نابسامان دارند بیش‌تر در معرض ابتلاء به استرس هستند. یافته‌های آنان حاکی از آن است که زندگی مشترک خانوادگی، در برابر استرس، نوعی مصونیت ایجاد نموده و هم‌چنین کتابداران مسن، استرس کم‌تری از خود نشان می‌دهند.

بریچ اسمیت و مارچنت<sup>۲</sup> (۱۹۸۴) در مقاله خود با عنوان «استرس، استرس مضر و فرسودگی» اظهار نظر کرد که در بررسی خود تقریباً یک‌پنجم تا یک‌سوم کتابداران مرجع عمومی، درجه بالایی از فرسودگی را نشان دادند و یک‌سوم آنان پیشرفت شخصی را تجربه نکرده‌اند. یافته‌های آنان حاکی از آن است که ارتباط جنسیت و فرسودگی ضعیف بوده است ولی در رابطه با نوع استخدام، تمام‌وقت‌ها فرسودگی بیش‌تری را نشان دادند. در مورد سطح تحصیلات بیان می‌دارند که تحصیلات بیش‌تر باعث افزایش توقع و انتظارات فرد شده که این امر منطقی است و لذا خطر

1. Maslach &amp; Jackson

2. Smith, Birch &amp; Marchant

ابتلاء به استرس را افزایش می‌دهد. همچنین افزایش سن، سپری در برابر فرسودگی می‌باشد و ابتلاء به استرس را کاهش می‌دهد. کتابداران مرجع عمومی بیش‌تر از عدم پیشرفت شخصی گله‌مند بودند و احساس عدم تغییر با افزایش سن و فرسودگی در میان آنان خیلی زیاد بود.

کوپراسمیت (۱۹۹۲)<sup>۱</sup> در مقاله‌ای با عنوان «تکنواسترس و کتابداران مرجع» به بررسی استرس‌های ناشی از ورود فن‌آوری‌ها پرداخت و تکنواسترس را یک بیماری مدرن که ناشی از عدم توانایی سازگاری با فن‌آوری‌های جدید با یک روش سالم دانسته و بیان نمود که وقتی تغییر سیستم‌های جدید به سرعت ایجاد شود و تکنیک‌ها از آنچه کتابدار منطقاً می‌تواند فرا گیرد، تجاوز کند و شانس برای توسعه تجربه وجود نداشته باشد، یا اینکه عقاید کارکنان نادیده گرفته شود و به کوشش آنان توجهی نشود و تقدم سازمانی نامطلوب و نامفهوم باشد، باعث احساس رنج در افراد می‌شود. وی علائم خفیف تکنواسترس را چنین بیان می‌دارد: احساس تنهایی و ناکامی، نگرش منفی نسبت به منابع و سیستم‌های جدید و فن‌آوری‌های کامپیوتری، سهل‌انگاری در رابطه با آموزش‌های کامپیوتری، افکار یأس آور در مورد توانایی کار با کامپیوتر، معذوریت از انجام کار برای استفاده‌کنندگان، و معرفی خود به‌عنوان کسی که نمی‌تواند جست‌وجوی اطلاعات نماید (شعاری، ۱۳۷۳).

### یافته‌ها

پس از ورود داده‌ها در نرم‌افزار و استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، واریانس، انحراف معیار) و انجام آزمون‌های لازم نتایج زیر استخراج شد.

براساس داده‌های توصیفی و جمعیت‌شناختی پژوهش حاضر، میانگین سن نمونه مورد بررسی ۳۷.۷ سال با انحراف معیار ۶.۴۱ سال می‌باشد. در ضمن جوان‌ترین فرد نمونه ۲۴ سال و مسن‌ترین فرد ۵۴ سال سن داشت.

میانگین سابقه کار نمونه مورد بررسی ۱۵.۵ سال با انحراف معیار ۴.۹۱ سال می‌باشد. همچنین کمترین میزان سابقه کار ۱ سال و بیشترین میزان آن ۲۵ سال بوده است. ۱۹ نفر (۱۸.۴۵ درصد) دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۹ نفر (۸.۷۴ درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم، ۷۳ نفر

1. Kupersmith

۷۰.۸۷ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۲ نفر (۱.۹۴ درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق‌لیسانس می‌باشند و مدرک تحصیلی دکتری مشاهده نشد. لذا بیشترین فراوانی مربوط به مدرک تحصیلی لیسانس و کمترین فراوانی مربوط به مدرک تحصیلی فوق‌لیسانس می‌باشد.

۲۷ نفر (۲۶.۲۲ درصد) مرد و ۷۶ نفر (۷۳.۷۸ درصد) نمونه مورد بررسی زن می‌باشند. لذا بیشترین فراوانی مربوط جنسیت مونث می‌باشد. ۱۳ نفر (۱۲.۶۳ درصد) مجرد و ۸۹ نفر (۸۶.۴ درصد) متأهل می‌باشند. همچنین، ۶ نفر (۵.۸ درصد) درآمد ماهانه کمتر از ۳ میلیون ریال، ۲۴ نفر (۲۳.۴ درصد) درآمد بین ۳ تا ۴ میلیون ریال، ۷ نفر (۲۶.۲ درصد) درآمد بین ۴ تا ۵ میلیون ریال، ۳۱ نفر (۳۰.۱ درصد) درآمد بین ۵ تا ۷ میلیون ریال، ۱۰ نفر (۹.۷ درصد) درآمد بین ۷ تا ۹ میلیون ریال، و ۲ نفر (۱.۹ درصد) درآمد ۹ تا ۱۰ میلیون ریال و بیشتر می‌باشند. به عبارتی ۵۷ نفر (۵۵.۳۳ درصد) درآمد ماهانه کمتر از ۵ میلیون ریال و ۴۳ نفر (۴۱.۷۵ درصد) درآمد ماهانه بیش از ۵ میلیون ریال دریافت می‌کنند.

از نمونه مورد بررسی ۵۸ نفر (۵۶.۳۱ درصد) سابقه تشویق نداشتند و ۴۳ نفر (۴۱.۷۵ درصد) دارای سابقه تشویق بودند. نهایتاً از نمونه مورد بررسی ۲۳ نفر (۲۲.۳۳ درصد) در سمت مدیر کتابخانه و ۷۹ نفر (۷۶.۷۰ درصد) در سمت کتابدار مشغول به خدمت بودند.

در پاسخ به پرسش اول پژوهش در رابطه با میزان استرس‌های شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی باید در ابتدا اظهار داشت که بر اساس نتایج جدول ۲، بیشترین میانگین ابعاد استرس شغلی مربوط به بُعد بار کاری نقش و کمترین میانگین ابعاد استرس مربوط به بُعد محیط فیزیکی می‌باشد.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار نمرات آزمودنی‌ها در آزمون استرس شغلی نمونه مورد بررسی

شاخص‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
ابعاد بار کاری نقش	۱۰۳	۳۵.۵۷	۸.۷۹	۱۷	۵۰
بعی کفایتی نقش	۱۰۳	۳۴.۳۲	۷.۹۶	۱۵	۵۰
دوگانگی نقش	۱۰۳	۳۱.۷۲	۷.۷۸	۱۶	۴۵
محدوده نقش	۱۰۳	۳۳.۱۲	۷.۶۷	۱۴	۴۹
مسئولیت	۱۰۳	۳۳.۹۴	۶.۸۸	۱۹	۴۷
محیط فیزیکی	۱۰۳	۲۵.۶۴	۱۲.۲۹	۱۰	۵۰

جدول ۳. توزیع آزمودنی‌ها بر حسب استرس نمونه مورد بررسی

شاخص‌ها متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
استرس شغلی	۱۰۳	۱۹۴/۲۰	۳۷.۰۷۸	۱۳۰	۲۶۵

همچنین نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که میانگین استرس شغلی نمونه مورد بررسی ۱۹۴/۲۰ می‌باشد که با توجه به جدول نحوه امتیاز گذاری مقیاس اوسپیو جهت تعیین استرس شغلی، تنیدگی کلی استرس شغلی در حد تنیدگی طبیعی است لذا، استرس شغلی در نمونه مورد بررسی مشاهده نشد.

جدول ۴. نتایج حاصل از ابعاد استرس شغلی نمونه مورد بررسی

شاخص‌ها میزان تنیدگی	بارکاری نقش		بی کفایتی نقش		دوگانگی نقش		محدوده نقش		مسئولیت کاری		محیط فیزیکی	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
بدون تنیدگی	۴	۳.۹	۲	۱.۹۵	۰	۰	۲	۱.۹۵	۱	۰.۹۷	۳۹	۳۷.۸۵
تنیدگی طبیعی	۴۳	۴۱.۸	۳۱	۳۰	۳۶	۳۴.۹۵	۲۴	۲۳.۳	۶	۵.۸۳	۲۰	۱۹.۴۳
تنیدگی متوسط	۳۲	۳۱	۲۵	۲۴.۳	۱۳	۱۲.۶۲	۳۰	۲۹.۱۲	۷۵	۷۲.۸	۱۷	۱۶.۵۰
تنیدگی شدید	۲۲	۲۱.۳۵	۴۵	۴۳.۷۵	۵۴	۵۲.۴۳	۴۷	۴۵.۶۳	۲۱	۲۰.۴	۲۷	۲۶.۲۲
بی جواب	۲	۱.۹۵	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
جمع کل	۱۰۳	۱۰۰	۱۰۳	۱۰۰	۱۰۳	۱۰۰	۱۰۳	۱۰۰	۱۰۳	۱۰۰	۱۰۳	۱۰۰

بر اساس نتایج جدول ۴ در بُعد بارکاری نقش ۴ نفر (۳.۹ درصد) بدون تنیدگی، ۴۳ نفر (۴۱.۸ درصد) دارای تنیدگی طبیعی، ۳۲ نفر (۳۱ درصد) دارای تنیدگی متوسط و ۲۲ نفر (۲۱.۳۵ درصد) از کتابداران نهاد دارای تنیدگی شدید می‌باشند.

در بُعد بی کفایتی نقش ۲ نفر (۱.۹۵ درصد) بدون تنیدگی، ۳۱ نفر (۳۰ درصد) دارای تنیدگی طبیعی، ۲۵ نفر (۲۴.۳ درصد) دارای تنیدگی متوسط و ۴۵ نفر (۴۳.۷۵ درصد) دارای تنیدگی شدید می‌باشند. در بُعد دوگانگی نقش ۳۶ نفر (۳۴.۹۵ درصد) دارای تنیدگی طبیعی، ۱۳ نفر (۱۲.۶۲ درصد) دارای تنیدگی متوسط و ۵۴ نفر (۵۲.۴۳ درصد) دارای تنیدگی شدید می‌باشند.

در بُعد محدوده نقش ۲ نفر (۱.۹۵ درصد) بدون تنیدگی، ۲۴ نفر (۲۳.۳ درصد) دارای تنیدگی طبیعی، ۳۰ نفر (۲۹.۱۲ درصد) دارای تنیدگی متوسط و ۴۷ نفر (۴۵.۶۳ درصد) دارای تنیدگی شدید می‌باشند.

در بُعد مسئولیت کاری ۱ نفر (۰.۹۷ درصد) بدون تنیدگی، ۶ نفر (۵.۸۳ درصد) دارای تنیدگی طبیعی، ۷۵ نفر (۷۲.۸) دارای تنیدگی متوسط و ۲۱ نفر (۲۰.۴ درصد) دارای تنیدگی شدید می‌باشند. نهایتاً در بُعد محیط فیزیکی ۳۹ نفر (۳۷.۸۵ درصد) بدون تنیدگی، ۲۰ نفر (۱۹.۴۳ درصد) دارای تنیدگی طبیعی، ۱۷ نفر (۱۶.۵۰ درصد) دارای تنیدگی متوسط و ۲۷ نفر (۲۶.۲۲ درصد) دارای تنیدگی شدید می‌باشند.

جدول ۵. نتایج حاصل از استرس شغلی نمونه مورد بررسی

شاخص‌ها	فراوانی	درصد
بدون تنیدگی	۲	۱.۹۴
تنیدگی طبیعی	۶۳	۶۱.۱۷
تنیدگی متوسط	۳۰	۲۹.۱۲
تنیدگی شدید	۶	۵.۸۳
بی جواب	۲	۱.۹۴
جمع کل	۱۰۳	۱۰۰

همانطور که از نتایج جدول ۵ درباره استرس شغلی نمونه مورد بررسی نمایان است، ۲ نفر (۱.۹۴ درصد) بدون تنیدگی، ۶۳ نفر (۶۱.۱۷ درصد) دارای تنیدگی طبیعی، ۳۰ نفر (۲۹.۱۲ درصد) دارای تنیدگی متوسط و ۶ نفر (۵.۸۳ درصد) دارای تنیدگی شدید می‌باشند. لذا بیشترین فراوانی مربوط به کسانی است که تنیدگی طبیعی داشته‌اند.

در ارتباط با پرسش دوم پژوهش درباره رابطه همبستگی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کتابداران و مدیران کتابخانه‌ها (شامل سن و سابقه کار) با استرس شغلی آنان جدول ۶ استخراج شد:

جدول ۶. نتایج آزمون همبستگی میان ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و استرس شغلی

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	استرس شغلی
سن	ضریب همبستگی	۰.۰۴۲
	سطح معناداری	۰.۵۶
	تعداد	۱۰۱
سابقه کار	ضریب همبستگی	۰.۰۵۳
	سطح معناداری	۰.۴۷۲
	تعداد	۱۰۳

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که در هیچ‌یک از حیطه‌های مذکور ارتباط معناداری بین سن و استرس و همچنین بین سابقه کار و استرس دیده نمی‌شود. به عبارت دیگر، در نمونه مورد بررسی بین سن و استرس شغلی و بین سابقه کار و استرس شغلی ارتباطی دیده نمی‌شود. در رابطه با پرسش سوم پژوهش درباره اینکه آیا افرادی که در سمت مدیر کتابخانه و کتابدار مشغول به کار هستند از لحاظ استرس شغلی با هم تفاوت دارند یا خیر، جدول ۷ استخراج گردید. جدول ۷. نتایج آزمون t درباره معناداری تفاوت میانگین‌های استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه‌ها

متغیر	شاخص‌ها گروه‌ها		فراوانی	میانگین	انحراف معیار	df	مقدار t	p
	استرس شغلی	مدیر کتابخانه						
کتابدار		۷۹	۱۹۴.۲۳	۳۵.۸۴				

نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد که با توجه به مقدار t و مقدار p (که هر دو بیشتر از ۰.۰۵ می‌باشند) تفاوت معناداری بین سمت مدیر کتابخانه و سمت کتابدار در میزان استرس شغلی در نمونه مورد بررسی وجود ندارد.

در رابطه با پرسش چهارم پژوهش مبنی بر این که آیا افرادی که درآمد آنها کمتر از ۵ میلیون ریال است با افرادی که درآمدشان بیش از ۵ میلیون ریال است، از لحاظ استرس شغلی تفاوت دارند؟ جدول ۸. نتایج آزمون t درباره معناداری تفاوت میانگین‌های استرس شغلی کارکنان بر حسب درآمد

متغیر	شاخص‌ها گروه‌ها		فراوانی	میانگین	انحراف معیار	df	مقدار t	p
	استرس شغلی	تا ۵ میلیون ریال						
بیش از ۵ میلیون ریال		۴۳	۱۹۹.۲۸	۳۵.۱۵				

براساس نتایج جدول ۸ می‌توان دریافت که با توجه به مقادیر t و مقدار p (که در مورد استرس شغلی بیشتر از ۰.۰۵ می‌باشند) تفاوت معناداری در میزان استرس شغلی بین گروه‌های با حقوق کمتر از ۵ میلیون ریال و بیش از ۵ میلیون ریال در نمونه مورد بررسی وجود ندارد.

در ارتباط با پرسش پنجم پژوهش مبنی بر این که آیا افرادی که دارای سابقه تشویق هستند با کسانی که سابقه تشویق ندارند از لحاظ استرس شغلی تفاوتی دارند یا خیر جدول ۹ ارائه می‌شود:

جدول ۹. نتایج آزمون t درباره معناداری تفاوت میانگین‌های استرس شغلی کارکنان بر حسب سابقه تشویق

متغیر	شاخص‌ها		فراوانی	میانگین	انحراف معیار	df	مقدار t	p
	تشویق دارد	تشویق ندارد						
استرس شغلی	تشویق دارد	۴۳	۱۹۲.۷۷	۳۷.۴۹	۱۰۰	-۰.۸۳	۰/۴۱	
	تشویق ندارد	۵۸	۱۹۷.۵۲	۳۶.۲۶				

نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد که با توجه به مقدار t و مقدار p (که هر دو بیشتر از ۰.۰۵ می‌باشد) تفاوت معناداری در میزان استرس شغلی گروه‌های تشویق‌شده و تشویق‌نشده در نمونه مورد بررسی وجود ندارد.

### نتیجه‌گیری

شغل کتابداری به دلیل داشتن ویژگی‌های تنش‌زایی همچون فشارهای خارجی مشاغل (توقعات ارباب‌رجوع) و فشارهای داخلی مشاغل در زمان و مکان‌های مختلف کار و موقعیت‌های به وجود آمده در درون سازمان، در معرض استرس قرار دارد. لذا با توجه به اجتناب‌ناپذیر بودن برخی از عوامل استرس‌زا در حرفه کتابداری و لزوم پیشگیری از آثار روانی و رفتاری استرس بر شاغلان این حرفه، به کارگیری تمهیداتی برای بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش‌های مقابله‌ای، از جمله وظایفی است که بر عهده مدیران نهاد کتابخانه‌های عمومی می‌باشد. شیوع قابل توجه اختلال در استرس شغلی در بُعد کارآیی فردی نیازمند توجه خاص و مداخلات ویژه می‌باشد که از این مداخلات می‌توان مداخلات سازمانی - مانند ترغیب کارگروهی، شرکت دادن پرسنل در تصمیم‌گیری‌ها، حمایت‌های شغلی، کاهش تعارضات و ابهام‌های شغلی و افزایش کنترل بر رخداد‌های شغلی، مداخلات روان‌شناختی برای کاهش استرس‌های شغلی، و افزایش سازگاری در محیط کار - را نام برد. بسیاری از محققان معتقدند که این مداخلات نه تنها باید در محیط کار انجام گیرد، بلکه آموزش آنها جزء برنامه‌های آموزشی پرسنل کتابدار باشد. البته به نظر می‌رسد در مورد گروهی که دچار اختلال جدی در استرس شغلی و یا فرسودگی شدید شغلی هستند، نیاز به مداخلات فردی می‌باشد. این مطالعه می‌تواند بستری برای انجام مطالعاتی برای سنجش اثربخشی مداخلاتی که جهت کاهش استرس شغلی انجام خواهد گرفت، باشد.

یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین استرس شغلی نمونه مورد بررسی (۱۹۴/۲۰) می‌باشد که با توجه به جدول نحوه امتیاز گذاری مقیاس اوسیو جهت تعیین استرس شغلی، تئیدگی کلی استرس شغلی در حد تئیدگی طبیعی بوده است، لذا استرس شغلی در نمونه مورد بررسی مشاهده نشد. این یافته در مقایسه با تحقیق آزاد مرزآبادی که به بررسی استرس‌های شغلی کارکنان بیمارستان بقیه‌الله اعظم (عج) پرداخت و نتایج حاصل از آن نشان داد که ۶۷ درصد پرسنل دارای استرس زیاد و ۱۱ درصد دارای استرس خیلی زیاد بوده‌اند، در این تحقیق مشخص شد کتابداران دارای میزان استرس کمتری بوده‌اند. همچنین بیشترین میانگین ابعاد استرس شغلی مربوط به بُعد بار کاری نقش و کمترین میانگین ابعاد استرس مربوط به بُعد محیط فیزیکی می‌باشد. بُعد بار کاری نقش مرتبط با چگونگی پاسخگویی شخص نسبت به تقاضاهای محیط کار است و لذا توجه مسئولان به این بُعد ضروری به نظر می‌رسد.

بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کتابداران و مدیران کتابخانه‌ها (سن و سابقه کار) با استرس‌های شغلی آنان رابطه معناداری وجود ندارد. این یافته با یافته‌های مربوط به پژوهش خسروی که رابطه بین سن و عوامل استرس‌زا را بررسی کرده بود به نتایج یکسانی دست یافتند ولی این یافته با نتایج مسلج و جکسون متفاوت بود. این نتیجه را می‌توان به وجود افراد با سنین مختلف در جامعه پژوهش مورد بررسی مرتبط دانست. همچنین، یافته‌های مربوط به سابقه کار در پژوهش خسروی وجود ارتباط بین سابقه کار و عوامل استرس‌زا را بیان نمود که با نتایج این تحقیق متفاوت بود. همچنین، تفاوت معناداری بین شرایط محیط کاری (مدیر کتابخانه یا کتابدار بودن) از لحاظ استرس شغلی ملاحظه نشد. به علاوه، تفاوت معناداری در میزان استرس شغلی گروه‌های با حقوق ماهانه کمتر از ۵ میلیون ریال و گروه دارای درآمد ماهانه بیش از ۵ میلیون ریال ملاحظه نشد. در نهایت، بین افرادی که دارای سابقه تشویق بودند با کسانی که سابقه تشویق نداشتند از لحاظ استرس شغلی تفاوت معنی‌داری مشاهده نگردید. در مورد شرایط محیط کاری و میزان درآمد و سابقه تشویق، تحقیقاتی مشابه این بررسی روی کتابداران انجام نشده است، به همین دلیل امکان مقایسه نتایج این کار با کارهای مشابه در کتابخانه‌ها در حال حاضر مقدور نمی‌باشد.

### پیشنهادها

چنانچه مدیران و مسئولان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از میزان استرس‌های شغلی

کارکنان کتابخانه و چگونگی مقابله با این معضل مطلع باشند، بدون شک بهتر می‌توانند در خصوص آمادگی روانی و توانمندی تک‌تک کتابداران در ارائه خدمات به مراجعان، سنجش واقع بینانه‌تر و برنامه‌ریزی معقول‌تری داشته باشند. بنابراین افزایش توان تحمل کارکنان در مقابل تنش‌های شغلی موجب صرفه‌جویی در وقت و بهره‌وری فردی و سازمانی می‌شود (سلطانی، ۱۳۸۱). بنابراین پیشنهادهای کاربردی زیر که متناسب با مقدمات و امکانات نهاد کتابخانه‌های عمومی می‌باشد مطرح شده، در ذیل به اختصار ارائه می‌شود:

۱. از مشاوران روانکاو و روانشناس با تجربه در زمینه استرس برای پایش اختلالات مربوط به استرس و عوامل به‌وجود آورنده آن بهره گرفته شود؛
۲. کارکنان برای مقابله با عوامل استرس‌زای بیش از حد طبیعی در محیط کار آموزش ببینند؛
۳. مشکلات و معضلاتی که در حین کار پیش می‌آید باید توسط خود مدیران مرتفع شود. سازمان باید فرصت تفکر و حل مسأله را به مدیران بدهد؛
۴. به نیاز و موقعیت و شایستگی افراد توجه شود و شرایط شغلی کارکنان به گونه‌ای طراحی شود که افراد فرصت بروز شایستگی‌های خود را داشته باشند؛
۵. دفاتر بهداشت روانی دایر شود و خدمات بهداشت روانی در محل کار کارکنان راه‌اندازی و ارائه شود؛
۶. حمایت‌های جانبی در مورد معیشت کارکنان افزایش یابد؛
۷. افرادی که دچار مراحل اولیه عوارض ناشی از استرس در محیط کار هستند شناسایی شوند و ضربه‌پذیری افراد در مقابل عوامل استرس‌زا از طریق روش‌های روان‌شناسی - مانند مصاحبه با فرد و تغییر تفسیر وی از عوامل استرس‌زا - کاهش یابد و همچنین از طریق روش‌های روان‌شناختی، اعتماد به نفس فرد افزایش یافته و فرد در زمینه حل مشکلاتش فعال گردد؛
۸. وظایف و مسئولیت‌های خارج از تحمل افراد به آنها واگذار نشود یا کاهش یابد؛
۹. جاذبه‌های شغلی در محیط کار ایجاد شود؛
۱۰. خدمات رفاهی مناسب - مانند تشویق‌های معنوی و مادی، فرستادن افراد به تعطیلات، و مرخصی - جهت کاهش استرس ارائه شود؛

۱۱. مراکز مشاوره شغلی و روان‌شناختی در کتابخانه‌های عمومی تشکیل و راه‌اندازی شود؛
۱۲. امکانات شغلی کارکنان در راستای مهارت‌های افراد و بسته به موضوع مسئولیت کاری آنها افزایش یابد؛
۱۳. شبکه‌های ارتباطی در سازمان به گونه‌ای که کیفیت و کمیت ارتباط‌ها در سازمان در بهترین وضع خود باشد، تقویت شود و اطمینان حاصل شود که افراد می‌توانند نظرات و شکایات و پیشنهادهای و انتقادات خود را در رابطه با هر فرد یا موضوع، به راحتی و بدون ترس و نگرانی و به شیوه‌ای منطقی ارائه دهند.
۱۴. کتابداران به کاری گمارده شوند که نه تنها به آن علاقه‌مند باشند بلکه از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف برخوردار باشند؛
۱۵. فراهم آوردن فضایی آرام و دور از هرگونه فشار و دلبهره به گونه‌ای که کارکنان دچار مشکلات روحی و روانی و فشار ناشی از محیط کار و عوامل درون سازمانی نشوند.

## منابع

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ سلیمی، حسین (۱۳۸۳). بررسی استرس‌های شغلی کارکنان پژوهشکده علوم رفتاری بیمارستان علوم پزشکی بقیه الله، طب نظامی، ۶، (۴)، ۴-۲۴.
- ابوعلی، کمال؛ براری، مصطفی (۱۳۸۷). کلیات بهداشت روان. تهران: انتشارات به‌آموز.
- پیفر، ورا (۱۳۷۹). اصول کنترل استرس. ترجمه آرین ابوک. تهران: نشر نسل نواندیش.
- ثقفی، عبدا... (۱۳۸۱). بررسی ارتباط سبک رهبری سرپرستاران با تنیدگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای وابسته دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله... (عج)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌الله (عج)، تهران.
- خاقانی‌زاده، مرتضی؛ سلیمی، سیدحسین (۱۳۸۰). بررسی میزان فرسودگی شغلی و تعیین عوامل مؤثر در پرستاران. طرح تحقیقاتی، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌الله (عج)، تهران.
- خسروی، مریم (۱۳۸۲). بررسی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری شهر تهران از دیدگاه آنان. طرح پژوهشی، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، تهران.
- دیویس، کیت؛ نیواستورم، جان (۱۳۷۳). رفتار انسانی در کار. ترجمه محمد علی طوسی. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

رایبیز، استیفن پی (۱۳۷۶). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رایبیز، استیفن، پی (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. تهران: انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

زهراکار، کیانوش؛ شفیق‌آبادی، عبدالله؛ دلاور، علی (۱۳۸۵). بررسی اثربخشی آموزش تلقیح استرس در کاهش اختلالات روانشناختی (افسردگی، اضطراب، فرسودگی شغلی، نارضایتی شغلی) ناشی از استرس شغلی کارکنان ایران خودرو. فصلنامه تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره، ۱۷، ۹۷-۱۱۸. سلطانی، ایرج (۱۳۸۱). راهکارهای عملی کاهش استرس در مدیران و کارکنان. نشریه تدبیر، ۱۳، (۱۲۹)، ۱۹-۲۵.

شعاری، لیدا (۱۳۷۳). بررسی و رتبه‌بندی عوامل تنش‌زای شغلی در کتابداران شاغل در دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.

عبدی، هما (۱۳۷۳). بررسی میزان تنیدگی ناشی از محیط کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش‌های مراقبت‌های ویژه بیمارستان‌های شهر یزد در سال ۱۳۷۳. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.

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

#### References

- Brief A., P.; Randall. S ,S.; Mary, V. (1990). Managing Job Stress. New York: MC Graw Hill.
- Birch, S. N.; Marchant, M. P. (1984). Stress Distress, and Burnout: A Survey of Public Reference Librarians. Public Library Journal, 12, (3), 45-56.
- Kupersmith, John J. (1992). Technostress and the reference librarian. Reference Services Review, 20(50), 7-14. (available on-line: <http://www.jkup.net/tstress.html>)
- Lazarus, R. S.; Folkman, S. (1984). A Classic Textbook on Stress and Coping Response. London: Churchill living ston.
- Maslach, C.; Jackson, S. F. (1982) Burnout: The Cost of Caring Englewood Cliff. Chicago: Rand MC Nally.
- Selye, H. (1976). The Stress of Life. New York: MC Graw Hill.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

باب‌الحوائجی، فهیمه؛ پاشازاده، فاطمه (۱۳۸۹). بررسی میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶ (۳)، ۱۰۳-۱۲۲.