

الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات في الجامعات الفلسطينية (الإسلامية - الأزهر -  
الأقصى)

آمال عبد القادر جودة

أستاذ الصحة النفسية، عميد شؤون المكتبات بجامعة الأقصى

غزة، فلسطين

[amaljudeh@yahoo.com](mailto:amaljudeh@yahoo.com)

[aa.joda@alaqsa.edu.ps](mailto:aa.joda@alaqsa.edu.ps)

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات الجامعية في ثلاث جامعات بغزة (الأقصى - الأزهر - الإسلامية)، ومعرفة الفروق بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي والتي يمكن أن تعزى إلى النوع (ذكر - أنثى)، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، وقد بلغت عينة الدراسة (55) موظفاً وموظفة (40 موظفاً - 15 موظفة)، وقد استخدمت الباحثة استبانة لقياس الرضا الوظيفي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة كان مقبولاً، وأن مستوى الرضا الوظيفي كان منخفضاً على بعدي الراتب والمزايا وفرص النمو المهني ومرتفعاً على بعد العلاقات مع الزملاء، كما توصلت إلى عدم وجود فروق بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير النوع، كذلك توصلت إلى وجود فروق بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة ومكان العمل، حيث كان الموظفون الأكثر خبرة أكثر شعوراً بالرضا الوظيفي، وكان مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الجامعة الإسلامية أعلى من نظرائهم في جامعتي الأقصى والأزهر.

الاستشهاد المرجعي

جودة، آمال عبد القادر. الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات في الجامعات الفلسطينية (الإسلامية - الأزهر - الأقصى). - Cybrarians Journal - ع 37، مارس 2015 - .

تاريخ الاطلاع >أكتب هنا تاريخ الاطلاع على المقال <. - متاح في: >أنسخ هنا رابط الصفحة  
الحالية<

**Job satisfaction among librarians in Palestinian universities (Islamic- Al Azhar-  
Al- Aqsa)**

**Prof. Amal Judeh**

**Dean of Library Affairs**

**Al- Aqsa University**

**Palestine- Gaza**

**amaljudeh@yahoo.com**

**aa.joda@alaqsa.edu.ps**

**Abstract**

This study aims at exploring the level of job satisfaction among librarian in three universities in Gaza and knowing differences in job satisfaction which are attributed to gender , years of experience and place of work on it. The sample of study consists of (40) males and (15) females. The researcher uses a questionnaire for measuring job satisfaction. The results reveal that the level of overall job satisfaction is acceptable and the level is low for both salary and continuing professional development. They also reveal that there are no significant mean differences in job satisfaction due to gender while there are significant mean differences in job satisfaction due to years of experience and place of work. Employees who have more experience have more level of job satisfaction. The level of job satisfaction for Islamic university employees is higher than their counterparts at Al- Aqsa and Al- Azhar university.

## مقدمة:

يمثل العمل شيئاً ضرورياً في حياة الفرد لما له من أهمية كبرى في إشباع حاجاته في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والنفسية ويعتبر الرضا الوظيفي مؤشراً هاماً لقدرة أي مؤسسة على إشباع حاجات العاملين بها، كما يعتبر مؤشراً عاماً على فاعلية المؤسسات بشكل عام، فالعنصر البشري هو الأساس الأقوى والأهم في إنجاز عمل المؤسسات.

ويرجع الفضل إلى هابوك Haprock الذي صك في أربعينيات القرن الماضي مصطلح الرضا الوظيفي في محاولة منه للربط بين عوامل مختلفة تكون الدافع وراء اعتراف الفرد بأنه راض عن عمله، وهذه العوامل هي: العامل النفسي والعامل الجسدي، والظروف البيئية (Sultana & Begum, 2012).

وشاع استخدام مصطلح الرضا الوظيفي داخل المؤسسات العامة والخاصة، وفي معظم مجالات العمل والوظائف، وأعطى المدراء لهذا الموضوع اهتماماً خاصاً باعتباره عنصراً محفزاً للعاملين، وله أثر فعال على إنتاجية العمل وتطوره ويسهم في التزام العاملين بمؤسساتهم ووفائهم لتعهداتهم نحوها، وارتباطهم بعملهم كما أن الرضا الوظيفي يسهم في تحسين صحة العامل الجسمية والنفسية ونوعية الحياة داخل بيئة العمل وخارجها (حجاج، 2007).

وتؤكد نتائج الدراسات السابقة على أهمية الرضا الوظيفي لصحة الفرد الجسمية والنفسية، حيث أسفرت نتائج دراسة قام بها فيشر وسوزا بوزا (Fischer & Sousa-Poza, 2007) عن وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة بين الرضا الوظيفي وتقييم الفرد لصحته الجسمية، كما وجد علاقة ارتباط موجبة ودالة بين الرضا الوظيفي والصحة النفسية (Nadinloy et al., 2013، المالكي، 2007)، والرضا عن الحياة (Landry, 2000)، كما وجد علاقة ارتباط سالبة ودالة بين الرضا الوظيفي وكل من العصابية (Zalewska, 2011; محمد، 2005)، والضغوط النفسية (Lee, et al., 2009)، والاكتئاب (محمد، 2005)، والقلق (Zalewska, 2011; Nadinloy, et al., 2011)، والاضطرابات السيكوسوماتية (Nadinloy et al., 2013).

وترتبط الفعالية التنظيمية للمكتبات على نطاق واسع بنوعية العاملين الذين يتم اختيارهم وتطويرهم للعمل فيها، ومن الطبيعي أن تعمل المؤسسات المختلفة بما فيها المكتبات الجامعية التي تتطلع إلى تحقيق مستوى مرتفع من الأداء على إشباع دوافع موظفيها وتقديم الحوافز

المناسبة، وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني الذي يحتاجونه حتى تضمن التزاماً مهنيًا أفضل، ومستوى مناسباً من الشعور بالرضا الوظيفي (Tella, et al., 2007). وفي الألفية الثالثة التي تتميز بالتطورات المتلاحقة والتمسارعة وظهور التقنيات الحديثة يعد دور أخصائي المكتبة مؤثراً وفاعلاً سواء أكان في البحث العلمي أم في مجال المعرفة، ولذا فإن الرضا الوظيفي لأخصائي المكتبة سيمكنه من القيام بعمله بكفاءة، وتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين من المكتبة، مما يساعد على تنمية البحث العلمي وزيادة ثقافة المجتمع، ومن ثم يؤدي ذلك إلى الارتقاء بالوطن والمواطن. كما أن قياس الرضا الوظيفي في مختلف المؤسسات يزود القائمين عليها بمعلومات هامة كمدخل لتطوير الأداء بها، وإزالة ما قد تكتفه بيئة العمل من ضغوط وصراعات.

#### مشكلة الدراسة:

إن الرضا عن العمل يتغير بتغير بيئة وطبيعة العمل، ويتأثر بالعوامل المرتبطة بالعمل بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وتؤدي هذه العوامل في النهاية إلى إشباع دوافع الفرد المتنوعة وصولاً إلى تحقيق ذاته، وشعوره بالرضا، وأن تلك العوامل تختلف أهميتها النسبية من وقت لآخر ومجتمع لآخر، ومن مؤسسة لأخرى.

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1. هل توجد فروق دالة إحصائية بين المعدل الافتراضي والمتوسط الفعلي للرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في الجامعات الفلسطينية؟
2. هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع (ذكر - أنثى)؟
3. هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟
4. هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير مكان العمل (الأقصى - الأزهر - الإسلامية)؟

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات الجامعية في ثلاث جامعات بغزة (الأقصى، والأزهر، والإسلامية)، ومعرفة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في الرضا الوظيفي والتي يمكن أن تعزى إلى النوع وسنوات الخبرة، ومكان العمل.

#### أهمية الدراسة:

#### الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية في أن الدراسة الحالية تلقي الضوء على مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في ثلاث من الجامعات الفلسطينية، مما يعزز الدراسات والأبحاث في علم النفس في المجتمع الفلسطيني، فعلى الرغم من إجراء العديد من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى فئات مختلفة من المجتمع الفلسطيني كالمعلمين، وأساتذة الجامعات، وموظفي البنوك، والحكم المحلي، والعلاقات العامة فإنه لم تجر أي دراسة تناولت الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في محافظات غزة على حد علم الباحثة.

#### الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية فيما تسفر عنه هذه الدراسة من نتائج قد توظف من قبل المختصين في مجال الصحة النفسية لوضع برامج إرشادية لتعزيز الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في فلسطين في المجالات التي يكون فيها الرضا أقل من المتوسط، مما ينعكس إيجاباً على الصحة النفسية والجسمية للعاملين في المكتبات ويكفل لهم النمو المهني السليم الذي يكون له تأثير فعال على إنتاجية العمل وتطوره. كما تتمثل الأهمية التطبيقية من خلال معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات وما يقدمه من معلومات قد تكون مدخلاً يفيد صانعي القرار في الجامعات لتطوير الأداء في المكتبات التابعة لها.

#### مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي: Job Satisfaction

يعتبر الرضا الوظيفي مؤشراً على التقييم الإيجابي للفرد فيما يتعلق بالعوامل المرتبطة بعمله في المكتبة، والمتمثلة في الراتب، وظروف العمل، وطبيعة الوظيفة، والاستقرار الوظيفي، والعلاقات مع الزملاء والإدارة.

ويعرف الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه: مجموع الدرجات التي يحصل على أخصائي المكتبات على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة، حيث تعكس الدرجة العالية مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي، بينما تعكس الدرجة المنخفضة والمتدنية مستوى منخفضاً ومتدنياً من الرضا الوظيفي.

#### أخصائي المكتبات: Librarian

هو الشخص المؤهل أكاديمياً ومهنياً، ويمتلك مهارات ومعرفة تؤهله للعمل وتقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين في الجامعة.

#### الجامعة الإسلامية: Islamic University

جامعة غير حكومية تأسست في قطاع غزة عام 1978، ويتضمن الحرم الجامعي 11 كلية رئيسية ذات تخصصات مختلفة.

#### جامعة الأزهر: Al-Azhar University

جامعة غير حكومية تأسست في قطاع غزة عام 1991، ويضم الحرم الجامعي 12 كلية رئيسية ذات تخصصات مختلفة.

#### جامعة الأقصى: Al-Aqsa University

هي مؤسسة تعليم عالٍ حكومية فلسطينية، تأسست في قطاع غزة عام 1955 كمعهد معلمين ثم تحولت عام 1999 إلى جامعة، ويضم الحرم الجامعي 8 كليات رئيسية ذات تخصصات مختلفة.

#### حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على أخصائيي المكتبات في ثلاث من الجامعات الموجودة في قطاع غزة وهي: الأقصى والأزهر والإسلامية.

اقتصرت الدراسة على قياس الرضا الوظيفي لأخصائيي المكتبات في سبع متغيرات هي: الراتب والمزايا- ظروف العمل- طبيعة الوظيفة- الاستقرار الوظيفي- العلاقات مع الزملاء في العمل- العلاقات مع الإدارة- فرص النمو المهني والوظيفي. طبقت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني 2013-2014

#### الدراسات السابقة:

قام موراي (Murray, 1999) بدراسة تناولت الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة بجامعة نورث كالورينا بالولايات المتحدة الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من (145) موظفاً وموظفة منهم (59 أخصائي مكتبات) و (86 مساعد أخصائي مكتبات)، وكشفت نتائج الدراسة عن أن جميع العاملين في المكتبة راضون عن عملهم، كما كشفت أن أخصائيي المكتبات أكثر رضا عن عملهم مقارنة بمساعديهم، كما كشفت النتائج أن الأبعاد الأقل رضا كانت الراتب والنمو المهني، والأبعاد الأكثر رضا كانت الإشراف، وطبيعة العمل.

وقام توجيا وآخرون (Togia, et al., 2004) بدراسة تناولت الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات اليونانية، وتكونت عينة الدراسة من (135) موظفاً وموظفة، وكشفت نتائج الدراسة عن أنه يوجد تفاوت في مستوى الرضا عن الجوانب المتعلقة بالعمل، حيث كان أفراد العينة أكثر رضا عن الجوانب المتعلقة بالعمل نفسه، والإشراف، وشروط العمل، وأقل رضا عن الجوانب المتعلقة بالراتب، وفرص النمو الوظيفي، كما كشفت نتائج الدراسة أنه كلما زادت الخبرة العملية تدنى مستوى الرضا الوظيفي.

وفي دراسة قام بها عبد المعطي وماي لشر (2007) بهدف قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الأكاديمية في الكويت، وتكونت عينة الدراسة من (20) موظفاً وموظفة، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة كان لا بأس به، كما أسفرت النتائج عن استجابات أفراد العينة كانت إيجابية نحو طبيعة الوظيفة، والاستقرار الوظيفي، والعلاقات مع الزملاء، والعلاقات مع الإدارة، كذلك أسفرت عن استجابات أفراد العينة كانت سلبية نحو الراتب والمزايا، وفرص النمو المهني.

وقامت إيفا وماك كورماك (Eva & McCormack, 2009) بدراسة مسحية تناولت الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في مكتبات الحقوق في كندا، وتكونت عينة الدراسة من

(199) موظفاً وموظفة، وكشفت نتائج الدراسة أن 88% من أفراد العينة راضون عن عملهم، كما كشفت نتائج الدراسة عن أن الرضا الوظيفي يتأثر بكل من الراتب والضغط وفرص النمو المهني.

وفي دراسة قام بها ليسن وبويدستون (Leysen & Boydston, 2009) حول الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من (143) موظفاً وموظفة، وكشفت نتائج الدراسة عن 88% من أفراد عينة الدراسة راضون كثيراً عن عملهم، كما لم تكشف نتائج الدراسة عن وجود فروق في متوسطات درجات أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع.

وأجرى ثومبسون (Thompson, 2010) دراسة تناولت الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات الجامعية في ولاية نورث كارولينا الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من (30) موظفاً وموظفة، وكشفت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة راضون عن عملهم، كما لم تكشف نتائج الدراسة عن وجود تأثير لمتغير النوع والراتب على الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.

وأجرى سليمان (2010) دراسة حول الرضا الوظيفي لدى أمناء المكتبات في جامعة الموصل، وتكونت عينة الدراسة من (100) موظفاً وموظفة، وكشفت نتائج الدراسة عن أن 33% من أفراد العينة راضون عن الراتب، و15% راضون عن الأمن الوظيفي، و14% راضون عن ظروف العمل، و13% راضون عن الترقية، و10% راضون عن العلاقة مع الإدارة، كما لم تكشف نتائج الدراسة عن وجود فروق في الرضا تعزى إلى متغير النوع والخبرة.

وقامت هارت (Hart, 2010) بدراسة تناولت الرضا الوظيفي لدى عينة من أخصائيي المكتبات في جنوب أفريقيا قوامها (31) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة أن 61% من أفراد العينة راضون عن عملهم، وأن 51% من أفراد العينة يشعرون بالفخر اتجاه مهنتهم.

وقام كوشيك (Kaushik, 2012) بدراسة لمعرفة أي العوامل أكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين بالمكتبات في الهند قوامها (100) فرداً، وكشفت نتائج الدراسة عن أن المناخ الإشرافي وطبيعة العمل من أكثر العوامل تأثيراً على الرضا الوظيفي، كما كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع.



كما استهدفت دراسة قام بها محمود (2012) معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من أمينات المكتبة في الجامعات العراقية قوامها (50) أمينة مكتبة، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الخبرة، حيث كانت أمينات المكتبة الأكثر خبرة أكثر رضا عن العمل، كما كشفت نتائج الدراسة عن انخفاض مستوى الرضا المتعلق بمحور المكافأة (الإجازة والراتب في فترة الأمومة)، كذلك كشفت عن ارتفاع مستوى الرضا المتعلق ببعد الجهد (كمية الطاقة التي يبذلها الموظف في أداء عمله).

وفي دراسة قام بها جوماثي (Gomathi, 2013) تناولت الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في الهند، وتكونت عينة الدراسة من (60) فرداً، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن معظم أفراد العينة لديهم مستويات عالية من الرضا الوظيفي.

وقام أوجنلانا وآخرون (Ogunlana, et al., 2013) بدراسة تناولت الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عينة من أخصائيي المكتبات في جنوب غرب نيجيريا قوامها (87) فرداً، وكشفت نتائج الدراسة عن أن أفراد العينة يعانون من مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية ومستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع، حيث كانت مستويات الرضا الوظيفي أعلى لدى الرجال مقارنة بالنساء.

وسعى الشوابكة والطعاني (2013) إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (138) موظفاً وموظفة، وكشفت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي كانت متوسطة، وأن درجة البعد الفرعي الذي يتعلق بالرضا عن الرواتب والحوافز كانت قليلة واحتلت المرتبة الأخيرة، كما كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع، أو الخبرة العملية للعاملين في المكتبات.

وقام خان وأحمد (Khan & Ahmed, 2013) بدراسة تهدف إلى قياس الرضا الوظيفي لدى عينة قوامها (49) موظفاً وموظفة في المكتبات الجامعية في الباكستان، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن أفراد العينة كانوا راضين قليلاً عن طبيعة العمل، وغير راضين عن الراتب، والإشراف، وفرص النمو المهني.

وقام عمر (2013) بدراسة الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في جامعة قالمة بالجزائر، وتكونت عينة الدراسة من (60) موظفاً وموظفة، وكشفت نتائج الدراسة عن أن مستوى الرضا الوظيفي كان متوسطاً، وأن الحوافز المادية والمعنوية تحتل المرتبة الأولى من حيث عدم الرضا لدى العاملين بمكتبات جامعة قالمة، وكشفت النتائج أن أفراد العينة كانوا راضون عن طبيعة عملهم، كما كشفت عن عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين وكفاءة الإدارة، كذلك لم تكشف النتائج عن وجود فروق في متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع، والخبرة، والعمر.

وفي دراسة قام بها بنج (Peng, 2014) حول الرضا الوظيفي أجريت على عينة من أخصائيي المكتبات الجامعية في تايوان قوامها (554) موظفاً وموظفة، تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة بين الرضا الوظيفي - سواء الذي يتعلق بطبيعة العمل ذاته أم بيئة العمل - والإنجاز في العمل.

يتضح من الدراسات السابقة اهتماماً واضحاً بدراسة الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات سواء في العالم الغربي أو العالم العربي، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أهمية الرضا الوظيفي على مستوى الفرد وعلى مستوى المؤسسة، ولكن لوحظ من نتائج الدراسات السابقة التي تم استعراضها في هذا البحث أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات كان مرتفعاً في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا والهند ومنخفضاً في نيجيريا ومتوسطاً في جنوب أفريقيا والبلاد العربية التي أجريت فيها الدراسات السابقة (الأردن، الكويت، الجزائر)، وهذا يعني أنه يوجد اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات تبعاً للمنطقة والثقافة التي تميز كل مجموعة منها، حيث يلاحظ ارتفاع في مستوى الرضا الوظيفي في البلاد الأكثر تقدماً وتطوراً على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والمؤسسي.

وفي الوقت الذي كشفت فيه معظم نتائج الدراسات السابقة عن رضا أخصائيي المكتبات عن طبيعة عملهم، كشفت عن عدم رضاهم عن الراتب والحوافز.

أما بالنسبة للفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي فإن الدراسات التي تناولت تأثير النوع على الرضا الوظيفي فقد تباينت نتائجها فمعظمها لم تسفر نتائجها عن وجود فروق دالة تعزى لمتغير النوع، وبعضها أسفر عن وجود فروق في الرضا الوظيفي لصالح الذكور.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تدرس الرضا الوظيفي في مجتمع فلسطيني له خصوصيته ومشكلاته، ويعاني من نقص في الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات.

#### فرضيات الدراسة:

1. لا توجد فروق دالة إحصائية بين المعدل الافتراضي والمتوسط الفعلي للرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في الجامعات الفلسطينية.
2. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع (ذكر - أنثى).
3. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
4. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير مكان العمل (الأقصى - الأزهر - الإسلامية).

#### إجراءات الدراسة:

##### أولاً- منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات، ومعرفة الفروق في الرضا الوظيفي التي يمكن أن تعزى إلى النوع، والخبرة، ومكان العمل.

##### ثانياً- عينة الدراسة:

تشمل عينة الدراسة جميع أخصائيي المكتبات العاملين في الجامعات الثلاث (الأقصى - الأزهر - الإسلامية) والبالغ عددهم 55 موظفاً وموظفة، والجدول التالي يوضح ذلك:

#### جدول (1)

##### مواصفات عينة الدراسة

المتغير	نوع المتغير	العدد	النسبة
الجامعة	الأقصى	26	47.3%
	الأزهر	11	18.2%

34.5%	18	الإسلامية	النوع
72.7%	40	ذكر	
27.3%	15	أنثى	الخبرة
12.7%	7	أقل من خمس سنوات	
21.8%	12	من 5-10 سنوات	
65.5%	36	أكثر من 10 سنوات	

### ثالثاً - أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة في الدراسة استبانة للرضا الوظيفي من إعداد: عبد المعطي وماي لشر (2007)، وتتكون من 46 عبارة موزعة على سبعة أبعاد تقيس الراتب والمزايا، ظروف العمل، طبيعة الوظيفة، الاستقرار الوظيفي، العلاقات مع الزملاء في العمل، العلاقات مع الإدارة، فرص النمو المهني والوظيفي، كما قامت بحساب صدق وثبات الاستبانة في البيئة الفلسطينية على النحو التالي:

### صدق الأداة:

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للأداة تم إيجاد معامل الارتباط لكل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه، وكذلك معامل الارتباط بين جميع الأبعاد مع بعضها البعض والمقياس الكلي كما هو مبين في الجداول التالية: 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، وكانت معاملات الارتباط معظمها دال عند مستوى 0.01.

#### جدول (2)

معاملات الارتباط بين درجات بعد الراتب والمزايا والدرجة الكلية لهذا البعد

معامل الارتباط	البند	العدد	البعد
**0.883	يتناسب الراتب والمزايا التي أحصل عليها مع الجهد الذي أبذله في عملي	1	الراتب والمزايا
**0.863	يتناسب راتبي والمزايا الممنوحة لي مع احتياجاتي	2	
**0.719	يمثل الراتب والمزايا التي أحصل عليها ما يتقاضاه من له نفس المؤهل والخبرة في أماكن أخرى.	3	
**0.482	أشعر بأنني أستحق زيادة في الراتب أو المزايا الممنوحة لحي.	4	

#### جدول (3)

معاملات الارتباط بين درجات بعد ظروف العمل والدرجة الكلية لهذا البعد

معامل الارتباط	البند	البعد
**0.829	تتوافر بمكان العمل المرافق الضرورية لأداء وظيفي بشكل مرض.	ظروف العمل
**0.888	تتوافر الأدوات الضرورية لأداء وظيفي بشكل مرض.	
**0.777	القوانين واللوائح في مكان العمل مرضية.	
**0.709	تتاح لي فرص تطبيق أفكار خاصة في مكان العمل.	
**0.766	ظروف عملي أفضل من الظروف في أماكن أخرى عديدة.	

**جدول (4)**

معاملات الارتباط بين درجات بعد طبيعة الوظيفة والدرجة الكلية لهذا البعد

معامل الارتباط	البند	البعد
**0.878	تناسب اهتماماتي مع طبيعة وظيفتي.	طبيعة الوظيفة
**0.917	أستمتع بعملتي لأنه يوظف قدراتي ومهاراتي.	
**0.811	طبيعة الوظيفة مناسبة لمؤهلاتي.	
**0.656	أحب وظيفتي أكثر مما يحب معظم الناس وظائفهم.	
**0.937	تناسب وظيفتي مع قدراتي واهتماماتي.	
**0.718	أحس بالرضا لاستفادة مكان عملي من قدراتي ومهاراتي.	

**جدول (5)**

معاملات الارتباط بين درجات بعد الاستقرار الوظيفي والدرجة الكلية لهذا البعد

معامل الارتباط	البند	البعد
**0.753	أفضل البقاء في مكان عملي حتى أتقاعد.	الاستقرار الوظيفي
**0.797	أحس بالرضا تجاه الوضع الاجتماعي للمهنة.	
**0.681	أحس بأنني أمارس عملاً مهماً يسهم في تقدم المجتمع وتطوره.	
**0.765	أحس بالفخر إزاء إسهامات مهنتي في تقدم المجتمع.	
**0.686	توفر لي المعايير والضوابط المهنية شعوراً بالاستقرار المهني.	
**0.810	لم أفكر أبداً في تغيير وظيفتي.	

**جدول (6)**

معاملات الارتباط بين درجات بعد العلاقات مع الزملاء في العمل والدرجة الكلية لهذا البعد

معامل الارتباط	البند	البعد
**0.693	أحس بالتآلف والود مع زملاء العمل.	العلاقات مع الزملاء في العمل
**0.705	أحس بالفخر لانتمائي إلى فريق الزملاء بالعمل.	
**0.816	لا أعرف زملاء أكثر تعاوناً من زملائي في العمل.	
**0.787	معظم زملاء العمل يمكن الوثوق بهم والاعتماد عليهم.	
**0.644	معظم زملاء العمل ليسوا عدوانيين ولا يستثيرون الآخرين.	
**0.411	أبذل مجهوداً كبيراً جداً في العمل للتعويض عن تكاسل البعض.	
**0.400	أعتبر بعض زملائي في العمل ضمن أعز أصدقائي.	
**0.687	مستوى التعاون ممتاز بين الزملاء في مكان عملي.	

**جدول (7)**

معاملات الارتباط بين درجات بعد العلاقات مع الإدارة والدرجة الكلية لهذا البعد

معامل الارتباط	البند	الدرجة	البعد
**0.798	أحصل على الامتتان والتقدير من رؤسائي على أداي.	30	العلاقات مع الإدارة
**0.526	يحصل رئيسي في العمل على تقدير لا يستحقه أحياناً عن بعض الأعمال.	31	
**0.804	يسمح رئيسي في العمل بحرية كافية.	32	
**0.773	يوزع العمل على العاملين بطريقة عادلة.	33	
**0.853	يتقبل رئيسي الآراء المخالفة لرأيه بمرونة.	34	
**0.871	رئيسي موضوعي وعادل في تعامله مع الجميع.	35	
**0.900	يمكن الاعتماد على الرؤساء في العمل عند الحاجة إليهم.	36	
**0.837	يقوم رئيسي بعمله بشكل متميز.	37	
**0.722	أشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي.	38	
**0.793	أحس بالرضا التام عن علاقتي مع رؤسائي.	39	

**جدول (8)**

معاملات الارتباط بين درجات بعد فرص النمو المهني والوظيفي والدرجة الكلية لهذا البعد

معامل الارتباط	البند	الدرجة	البعد
**0.745	أحس بالرضا لأن العلاقات الشخصية لا تدخل في الاعتبار عند الترقية.	40	فرص النمو المهني والوظيفي
**0.818	تمنحني وظيفتي فرصاً مرضية للتعلم والنمو.	41	
**0.813	أحس أن وظيفتي تشبع طموحاتي المستقبلية.	42	
**0.586	أحصل على خبرات قيمة من مكان عملي.	43	
**0.857	أحس بالرضا عن فرص النمو المهني المتاحة من وظيفتي .	44	
**0.893	فرص الترقيات تتناسب مع العمل والجهد الذي أقوم به.	45	
**0.872	أحس بالرضا من فرص الترقيات في وظيفتي.	46	

**جدول رقم (9)**

معاملات ارتباط الأبعاد مع بعضها البعض ومع الدرجة الكلية للاستبانة

الدرجة الكلية للرضا	فرص النمو المهني	العلاقات مع الإدارة	العلاقات مع الزملاء في العمل	الاستقرار الوظيفي	طبيعية الوظيفة	ظروف العمل	الراتب والمزايا	البعد
							1	الراتب والمزايا
						1	**0.422	ظروف العمل
					1	**0.582	*0.322	طبيعية الوظيفة
				1	**0.763	**0.421	*0.399	الاستقرار الوظيفي
			1	**0.395	**0.383	**0.543	*0.326	العلاقات مع الزملاء في العمل

		1	**0.628	**0.546	**0.509	**0.682	*0.319	العلاقات مع الإدارة
	1	**0.668	**0.515	**0.778	**0.657	**0.441	*0.319	فرص النمو المهني
1	**0.851	**0.860	**0.703	**0.808	**0.777	**0.706	**0.501	الدرجة الكلية للرضا

### ثبات الأداة:

تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ: حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ للدرجات الكلية للاستبانة والأبعاد والجدول التالي يوضح ذلك.

#### جدول (10)

معامل ألفا كرونباخ للاستبانة وأبعادها

البعد	الفاكرونباخ
الراتب والمزايا	0.735
ظروف العمل	0.855
طبيعة العمل	0.902
الاستقرار الوظيفي	0.840
العلاقات مع زملاء العمل	0.733
العلاقات مع الإدارة	0.931
فرص النمو المهني	0.905
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	0.957

من خلال متابعة الجدول السابق يمكن ملاحظة أن قيم ثبات استبانة الرضا الوظيفي مقبولة وبذلك يمكن الاعتماد على الاستبانة في البيئة الفلسطينية.

كما تم التأكد من ثبات الأداة باستخدام طريق التجزئة النصفية، حيث تم احتساب معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد الاستبانة، كذلك الاستبانة قبل وبعد التعديل والجدول رقم (11) يوضح ذلك..

#### جدول (11)

معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد الاستبانة، كذلك الاستبانة قبل

وبعد التعديل

البعد	عدد الفقرات	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل

0.713	0.554	4	الراتب والمزايا
0.759	0.700	*5	ظروف العمل
0.894	0.808	6	طبيعة العمل
0.882	0.790	6	الاستقرار الوظيفي
0.668	0.501	8	العلاقات مع زملاء العمل
0.931	0.872	10	العلاقات مع الإدارة
0.886	0.797	7	فرص النمو المهني
0.872	0.772	46	استبانة الرضا الوظيفي

\*تم استخدام معامل جتمان لأن النصفين غير متساويين.

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بطريقة التجزئة النصفية بعد التعديل تتراوح بين 0.668 و 0.931 وهذا يعتبر مؤشراً كافياً لثبات الاستبانة.

### تصحيح الاستبانة:

يجيب المفحوص على كل عبارة من عبارات الاستبانة حسب سلم خماسي يتكون من البدائل أعارض تماماً، أعارض، لا أدري، أوافق، وأوافق تماماً، وقد أعطيت لهذا السلم الدرجات التالية على الترتيب (1، 2، 3، 4، 5)، وبذلك تكون أعلى درجة في الاستبانة هي (230 درجة) وأقل درجة هي (46)، وتعكس الدرجات على هذا السلم على العبارات التالية: 4، 27، 31.

### نتائج الدراسة :

#### نتائج ومناقشة الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على: لا توجد فروق دالة إحصائية بين المعدل الافتراضي والمتوسط الفعلي للرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في الجامعات الفلسطينية. للتحقق من صحة الفرض تم حساب المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي الكلي والأبعاد، وحساب المعدل الافتراضي الذي يعادل 70% وقيمة ت، والجدول التالي يوضح ذلك.

#### جدول (12)

نتائج اختبارات لعينة واحدة لحساب الفروق بين المتوسط الفعلي وقيمة المعدل الافتراضي للرضا الوظيفي وأبعاده

البعده	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة المعدل الافتراضي 70%	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة
الراتب والمزايا	11.9	3.8	14	3.980	0.01
ظروف العمل	17.6	4.3	17.5	0.169	غير دالة



0.05	2.094	21	5.4	22.5	طبيعة الوظيفة
غير دالة	0.233	21	5.2	21.1	الاستقرار الوظيفي
0.001	4.397	28	4.3	30.5	العلاقات مع الزملاء في العمل
غير دالة	0.468-	35	8.6	34.4	العلاقات مع الإدارة
0.01	2.836-	24	6.3	22.1	فرص النمو المهني
غير دالة	0.168-	161	29.64	160.3	المقياس الكلي

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق دالة بين المعدل الافتراضي والمتوسط الفعلي على الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وهذه النتيجة تعني وجود مستوى مقبول من الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات، وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في الكويت (عبد المعطي وماي لشر، 2007)، وفي جنوب أفريقيا (Hart, 2010)، وفي الأردن (همشري، 1998؛ الشوابكة والطعاني، 2013).

كما يتضح من الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة غير راضين عن الراتب والمزايا، فالراتب والمزايا التي تعود على الموظف من عمله لها تأثير كبير على شعوره بالرضا عن العمل، وهذا ما تؤكدته دراسة مسحية قام بها أبانيس (Abanese, 2008) أسفرت نتائجها عن وجود علاقة ارتباط دالة وقوية بين الرضا الوظيفي والراتب لدى أخصائيي المكتبات، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج العديد من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات (Berry, Eva & Togia, et al., 2004; Murray, 1999; عبد المعطي وماي لشر، 2007؛ McCormack, 2009; Khan & Ahmed, 2012; 2007; الطعاني، 2013؛ عمر، 2013). وتعد هذه النتيجة منطقية في ضوء الواقع الاقتصادي الصعب الذي يعيشه الشعب الفلسطيني في محافظات غزة في ظل الحصار وانخفاض الدعم الدولي والعربي للشعب الفلسطيني الذي انعكس سلباً على إمكانيات الحكومة والمؤسسات الفلسطينية وتسبب في تدني قيمة الرواتب.

أما بالنسبة لانخفاض مستوى الرضا عن الحوافز المقدمة فهو يعكس إخفاق المؤسسات في فلسطين كما العالم النامي في بناء نظام جيد للحوافز يعمل على حث العاملين وتشجيعهم على بذل الجهد والعمل، وزيادة الإنتاجية.

ويتبين من النتائج المتعلقة ببعدها طبيعة العمل أن مستوى رضا أخصائيي المكتبة عن طبيعة عملهم فوق المتوسط وهذا يعني أنهم راضون عن مهنتهم وفخرون بها، وهذا ما تؤكد مسوحات الرأي التي تناولت الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية، والتي كشفت عن أن 94% من أخصائيي المكتبات ممن أجري عليهم المسح سيختارون مهنتهم إذا رجع الزمن إلى الوراء (Berry, 2007). وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات التي تناولت الرضا عن طبيعة العمل لدى أخصائيي المكتبات (Murray, 1999; Togia, et al., 2004; Hart, 2010; Khan & Ahmed, 2013; لشر، 2007؛ عمر، 2013).

كما يتبين من الجدول السابق أن أخصائيي المكتبات راضين عن العلاقات مع زملاءهم في العمل، وهذه النتيجة تعني أن العلاقات مع زملاء العمل في المكتبات هي علاقات طيبة يسودها التآلف والود والتعاون والثقة، وأن هذه العلاقات المهنية تتحول في كثير من الأحوال إلى صداقة تجمع الموظفين العاملين في المكتبة.

ويتضح من الجدول السابق أن أخصائيي المكتبات غير راضين عن فرص النمو المهني، وهذه النتيجة تعني أن أخصائيي المكتبات لا يشعرون بالرضا عن فرص النمو المتاحة من وظائفهم، وأن فرص الترقيات لا تتناسب مع العمل والجهد الذي يقومون به، فالوظيفة لا تمنحهم فرصاً مرضية للتعلم والنمو، وتفسر هذه النتيجة في ضوء قلة الفرص المتاحة لأخصائيي المكتبات ليحصل على تدرج وظيفي أعلى في مهنته، فمن الممكن أن يبقى في نفس مسماه الوظيفي سنوات عدة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Murray, 1999; Togia, et al., 2004; Khan & Ahmed, 2013; لشر، 2007).

#### نتائج ومناقشة الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على: لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع (ذكر - أنثى).  
للتحقق من صحة الفرض تم استخدام المتوسطات الحسابية واختبار ت، وذلك كما هو مبين في الجدول (13).

جدول (13)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لدرجات أفراد العينة في مقياس الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع

مستوى الدلالة	قيمة ت	إناث (ن=15)		ذكور (ن=40)		عينة الدراسة المتغير
		ع	م	ع	م	
0.05	2.053	3.67	10.26	3.72	12.57	الراتب والمزايا
غير دالة	0.068	2.29	17.53	4.98	17.62	ظروف العمل
غير دالة	0.209-	5.22	22.80	5.62	22.45	طبيعة الوظيفة
غير دالة	0.084	4.80	21.06	5.42	21.20	الاستقرار الوظيفي
غير دالة	0.595	2.26	31.13	4.88	30.35	العلاقات مع الزملاء في العمل
غير دالة	0.353-	7.06	35.13	9.24	34.20	العلاقات مع الإدارة
غير دالة	0.038	5.69	22.00	6.70	22.07	فرص النمو المهني
غير دالة	0.060	21.58	159.93	32.39	160.48	المقياس الكلي

يتضح من الجدول رقم (13) عدم وجود فروق دالة في متوسطات درجات أفراد العينة على الدرجة الكلية للرضا الوظيفي، وعلى أبعاد الاستبانة ما عدا بعد الراتب والمزايا تعزى إلى متغير النوع.

وهذه النتيجة تعنى عدم وجود فروق دالة في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي ومعظم الأبعاد بين الذكور والإناث، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج مجموعة من الدراسات تناولت الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات ( Leysen&Boydston, 2009; Thompson, 2010; Kaushik, 2012; سليمان، 2010؛ الشوابكة والطعاني، 2013؛ عمر، 2013)، وتفسر هذه النتيجة في ضوء أن أخصائيي المكتبات بغض النظر عن النوع (ذكر أو أنثى) يعيشون نفس ظروف العمل الإدارية من حيث طبيعة العمل وظروفه، وفرص النمو المهني، واستقرار العمل، فالنظام المطبق في الجامعات الثلاث لا يفرق بين الذكور والإناث في المناصب الإدارية أو الحوافز.

أما بالنسبة لبعده الراتب والمزايا يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة في متوسطات درجات أفراد العينة، حيث كان مستوى الرضا عن الراتب والمزايا أعلى لدى الذكور، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة قام بها شاه وماسوم (Shah & Masoom, 2012)، ويمكن أن

تفسر هذه النتيجة في ضوء الواقع الاقتصادي الصعب الذي يعيشه الشعب الفلسطيني في محافظات غزة، حيث ارتفاع نسبة البطالة مما يجعل الذكور أكثر رضا عن الراتب والمزايا فالموظفون الذكور يشعرون بتحمل المسؤولية اتجاه أسرهم بدرجة أكبر من الموظفات، وبالتالي هم أكثر رضا عن الراتب في ظل واقع يصعب الحصول فيه على وظيفة.

### نتائج ومناقشة الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث على: لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة. للتحقق من صحة الفرض تم استخدام تحليل التباين الأحادي، وذلك كما هو مبين في الجدول (14).

جدول (14)

تحليل التباين الأحادي لمتغير الخبرة على الرضا الوظيفي وأبعاده

الدالة الإحصائية	النسبة الفئوية (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	لمتغيرات
0.01	4.938	62.950	2	125.900	بين المجموعات	الراتب
		12.749	52	662.937	في المجموعات	والمزايا
			54	788.836	المجموع	
0.001	7.264	113.910	2	227.819	بين المجموعات	ظروف العمل
		15.680	52	815.381	في المجموعات	
			54	1043.200	المجموع	
غير دالة	1.748	50.951	2	101.902	بين المجموعات	طبيعية الوظيفة
		29.149	52	1515.734	في المجموعات	
			54	1617.636	المجموع	
0.05	3.013	76.295	2	152.591	بين المجموعات	الاستقرار الوظيفي
		25.326	52	1316.937	في المجموعات	
			54	1469.527	المجموع	
غير دالة	.130	2.502	2	5.003	بين المجموعات	العلاقات مع الزملاء في العمل
		19.318	52	1004.524	في المجموعات	
			54	1009.527	المجموع	
0.01	4.393	292.070	2	584.140	بين المجموعات	العلاقات مع الإدارة
		66.490	52	3457.496	في المجموعات	

			54	4041.636	المجموع	
0.05	3.745	139.045 37.130	2	278.090	بين المجموعات	فرص النمو المهني
			52	1930.746	في المجموعات	
			54	2208.836	المجموع	
0.01	4.496	3497.586 777.864	2	6995.173	بين المجموعات	المقياس الكلي
			52	40448.937	في المجموعات	
			54	47444.109	المجموع	

يتضح من الجدول رقم (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الخبرة في المقياس الكلي عند مستوى 0.01، والأبعاد التالية: الراتب والمزايا، وظروف العمل، والاستقرار الوظيفي، والعلاقات مع الإدارة، وفرص النمو المهني كانت مستوى الدلالة على التوالي هي: 0.001، 0.01، 0.05، 0.01، 0.05.

وباستخدام اختبار شيفيه تبين وجود فروق دالة بين متوسطات درجات أفراد العينة في الرضا الوظيفي على المقياس الكلي وعلى الأبعاد التالية: الراتب والمزايا، وظروف العمل، والاستقرار الوظيفي، والعلاقات مع الإدارة، وفرص النمو المهني تعزى لمتغير خبرة سنوات العمل، والفروق كانت لصالح الموظفين الأكثر خبرة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات التي تناولت تأثير متغير الخبرة على مستوى الرضا الوظيفي، حيث أسفرت نتائجها أن الموظفين الأكثر خبرة يتسمون بمستويات أعلى من الرضا الوظيفي (همشري، 1994؛ منصور، 2010؛ محمود، 2012؛ Kumar & Giri, 2009)، ويمكن أن تفسر هذه النتيجة في ضوء أن طموحات الموظف في بداية عمره تكون مرتفعة، وبالتالي فإن الوظيفة لا تقابل طموحاته، ومن ثم يتسبب ذلك في انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، كما يمكن أن تفسر من خلال ما ينجم عن الارتباط بين تقدم العمر لدى الفرد وزيادة خبراته في العمل والحياة من قدرة وكفاءة في التحكم بانفعالاته تتعكس إيجاباً على شعوره بالرضا الوظيفي، وهذا ما تؤكدته نتائج دراسة قام بها الزعبي (2010) كشفت عن وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة بين الرضا الوظيفي والعمر. كذلك يمكن أن تفسر في ضوء تأثير العمر على الصحة النفسية للإنسان، وهذا ما أكدته نتائج دراسة قام بها جون وميرديث (Jones & Meredith, 2000) كشفت عن أن الصحة النفسية بوجه عام تزداد مع تقدم العمر.

### نتائج ومناقشة الفرض الرابع:

ينص الفرض الرابع على : لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير مكان العمل (الأقصى - الأزهر - الإسلامية).

للتحقق من صحة الفرض تم استخدام تحليل التباين الأحادي، وذلك كما هو مبين في

الجدول (15).

جدول (15)

تحليل التباين الأحادي لمتغير مكان العمل على الرضا الوظيفي وأبعاده

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة (الفائنية (ف)	الدلالة الإحصائية
الراتب والمزايا	بين المجموعات	373.766	2	186.883	23.413	0.001
	في المجموعات	415.070	52	7.982		
	المجموع	788.836	54			
ظروف العمل	بين المجموعات	335.653	2	167.826	12.334	0.001
	في المجموعات	707.547	52	13.607		
	المجموع	1043.200	54			
طبيعة الوظيفة	بين المجموعات	160.362	2	80.181	2.861	غير دالة
	في المجموعات	1457.274	52	28.025		
	المجموع	1617.636	54			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	175.429	2	87.714	3.525	0.05
	في المجموعات	1294.098	52	24.887		
	المجموع	1469.527	54			
العلاقات مع الزملاء في العمل	بين المجموعات	184.018	2	92.009	5.796	0.001
	في المجموعات	825.509	52	15.875		
	المجموع	1009.527	54			
العلاقات مع الإدارة	بين المجموعات	1060.827	2	530.414	9.253	0.001
	في المجموعات	2980.809	52	57.323		
	المجموع	4041.636	54			
فرص النمو المهني	بين المجموعات	225.564	2	112.782	2.957	غير دالة
	في المجموعات	1983.272	52	38.140		
	المجموع	2208.836	54			
المقياس الكلي	بين المجموعات	13198.942	2	6599.471	10.021	0.001
	في المجموعات	34245.167	52	658.561		

		54	47444.109	المجموع	
--	--	----	-----------	---------	--

يتضح من الجدول رقم (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير مكان العمل في المقياس الكلي عند مستوى 0.001 ، والأبعاد التالية: الراتب والمزايا، وظروف العمل، والاستقرار الوظيفي، والعلاقات مع الإدارة، وكانت مستوى الدلالة على التوالي هي: 0.001، 0.001، 0.05، 0.001.

وباستخدام اختبار شيفيه تبين وجود فروق دالة بين متوسطات درجات أفراد العينة في الرضا الوظيفي على المقياس الكلي، والفروق كانت لصالح أخصائيي المكتبات في الجامعة الإسلامية، ولم تظهر النتائج وجود فروق دالة بين أخصائيي المكتبات في جامعة الأقصى وجامعة الأزهر في الرضا الوظيفي. وهذه النتيجة تعني أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبة الإسلامية أعلى من مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبة في جامعتي الأقصى والأزهر. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة قامت بها أبو رمضان (2004) كشفت عن أن متوسطات درجات الرضا الوظيفي على المقياس الكلي والأبعاد (الظروف الملائمة للعمل- الاستقرار الوظيفي- العلاقة بين المرؤوسين والرؤساء- الراتب والحوافز) لدى العاملين في الجامعة الإسلامية (أكاديميين وإداريين) أعلى من متوسطات درجات الرضا الوظيفي على المقياس الكلي والأبعاد لدى العاملين في جامعتي الأقصى والأزهر.

وفيما يتعلق بأبعاد الرضا الوظيفي تبين وجود فروق دالة بين متوسطات درجات أفراد العينة في بعد الراتب والمزايا، فكان أخصائيو المكتبات في الجامعة الإسلامية أكثر رضا عما يتقاضونه من راتب مقارنة بأخصائيي المكتبة في جامعة الأقصى، كما تبين عدم وجود فروق دالة بين أخصائيي المكتبات في جامعة الأزهر وأقرانهم في الجامعة الإسلامية، وهذه النتيجة منطقية فرواتب الموظفين في جامعتي الأزهر والإسلامية أعلى من رواتب موظفي جامعة الأقصى، فجامعة الأقصى هي جامعة حكومية تخضع لنظام ديوان الموظفين وسلم الرواتب فيه. وتبين من النتائج وجود فروق دالة بين متوسطات درجات أفراد العينة في الأبعاد التالية: ظروف العمل، والاستقرار الوظيفي، والعلاقات مع الزملاء في العمل، والعلاقات مع الإدارة، فكان أخصائيو الجامعة الإسلامية أكثر رضا عن تلك الأبعاد من أقرانهم في جامعتي الأقصى والأزهر، كما ولم تظهر النتائج وجود فروق دالة بين أخصائيي المكتبات في جامعة الأقصى وجامعة الأزهر في تلك الأبعاد.

وتفسر هذه النتيجة في ضوء سيادة أيديولوجية معينة تسود معظم موظفي الجامعة الإسلامية، تجعلهم أكثر انتماءً وولاءً للجامعة، وبالتالي تتعكس إيجاباً على مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

كذلك يتضح من الجدول رقم (15) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير مكان العمل في بعدي طبيعة المهنة وفرص النمو المهني، وهذه النتيجة تعني أن أخصائيي المكتبات في الجامعات الثلاث يشعرون أن طبيعة وظيفتهم مناسبة لمؤهلاتهم، وأنهم فخورون بمهنتهم، كما تعني هذه النتيجة أن أخصائيي المكتبات في الجامعات الثلاث غير راضون عن فرص النمو المهني المقدمة لهم. وتفسر هذه النتيجة في ضوء قلة الفرص المتاحة في الجامعات الثلاث لأخصائيي المكتبات ليحصل على تدرج وظيفي أعلى في مهنته، فمن الممكن أن يبقى في نفس مسماه الوظيفي سنوات عدة.

#### التوصيات:

استناداً إلى نتائج الدراسة، فقد توصلت الباحثة إلى التوصيات التالية:

- إعادة النظر في سلم رواتب أخصائيي المكتبات في فلسطين ومزايا وظيفتهم من بدلات وعلاوات.
- إقرار نظام حوافز فعال يشمل أخصائيي المكتبات في الجامعات الفلسطينية.
- عقد دورات تدريبية لأخصائيي المكتبات توفر لهم فرص التطور والنمو في مهنتهم.
- تحسين ظروف العمل من مرافق وأدوات في جامعتي الأزهر والأقصى لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات فيها.

#### المراجع:

1. أبو رمضان، نجوى (2004). قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، مكتبة الجامعة الإسلامية بغزة.
2. حجاج، خليل (2007). الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية. مجلة الجامعة الإسلامية- سلسلة الدراسات الإنسانية، 15 (2)، 844-819 .



3. الزعبي، مروان (2010). تطوير صورة أردنية لمقياس " وور "وزملائه لقياس الرضا الوظيفي. المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، 3 (2)، 101-113.
4. سليمان، حيدر (2010). الرضا الوظيفي لدى أمناء المكتبات (دراسة لآراء عينة من العاملين في مكتبات جامعة الموصل). مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 17 (5)، 98-134.
5. الشوابكة، يوسف والطعاني، حسن (2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام المهني للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية. مجلة دراسات- العلوم التربوية، 40 (1)، 181-200.
6. عبد المعطي، يوسف، ماي لشر، تريسا، (2007). الرضا الوظيفي للمكتبيين العاملين بمكتبات كليات ومعاهد الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت. مجلة التربية، 36 (160)، 88-99.
7. عمر، شابونية (2013). الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة بالجزائر، Cybrarian Journal، (33).
- [http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=658:satisfaction&catid=265:researches&Itemid=96](http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=658:satisfaction&catid=265:researches&Itemid=96)
8. المالكي، عطية (2007). الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
9. محمد، علاء (2005). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى الأخصائيين الرياضيين بجامعة المنصورة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزقازيق.
10. محمود، أنور (2012). قياس الرضا الوظيفي لأمينات المكتبات الجامعية. مجلة آداب المستنصرية، (57)، 1-28.
11. منصور، مجيد (2010). درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين. مجلة جامعة الأزهر بغزة- سلسلة العلوم الإنسانية، 12 (1)، 795-838.

12. همشري، أحمد ويونس، عبد الرازق (1994). الرضا عن العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى. مجلة دراسات- العلوم الإنسانية، 21 (6)، 463-496.

13. همشري، أحمد (1998). الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات المتخصصة في الأردن. مجلة دراسات- العلوم التربوية، 1 (1)، 75-73.

14. Abanese, A. (2008). Take this job and love it. *Library Journal*, 133(2), 36-39.

15. Berry, J. (2007). Great work, genuine problems. *Library Journal*, 132(16), 26-29.

16. Eva, N. & McCormack, N. (2009). Legally satisfied: A survey of law library workers and job satisfaction. *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 33(1/2), 39-65.

17. Fisher, J. & Sousa- Poza, A. (2007). Does job satisfaction improve the health of worker? New evidence using panel data and objective measures health. IZA Discussion Paper No. 3256. <http://ftp.iza.org/dp3256.pdf>.

18. Hart, J. (2010). Job Satisfaction in a South African academic library in transition. *The Journal of Academic Librarianship*, 36(1), 53-62.

19. Jones, C. & Meredith, W. (2000). Developmental paths of psychological health from early adolescence to later adulthood. *Psychology and Aging*, 15(2), 351-360.

20. Landry, M. (2000). The effects of life satisfaction and job satisfaction on reference librarians and their work. *Reference and user services quarterly*, 40(2) 166-177.

21. Lee, M, Lee, M, Liao, S. & Chiang, F. (2009). Relationship between mental health and job satisfaction among employees in a medical center department of laboratory medicine. *Medical Association*, 108(2), 146-154.

22. Leysen, J. & Boydston, J. (2009). Job Satisfaction among Academic Cataloger Librarians. *College & Research Libraries*, 70(3), 273- 297.

23. Gomathi, P. (2013). Job satisfaction among librarians in Salem Region. *Aayvagam an International Journal of Multidisciplinary Research*, 1 (5), 5-9.

24. Khan, A. & Ahmed, S. (2013). Job satisfaction among librarians in the universities of Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan: A Survey *Library Philosophy and Practice* (e-journal) <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2181&context=libphilprac>.

25. Kaushik, S. (2012). Job satisfaction among library professional in Haryana. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 2(5), 1-4.

26. Kumar, B. & Giri, V. (2009). Effect of age and experience on job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 8(1), 28-36.

27. Murray, R. (1999). Job satisfaction of professional and paraprofessional library staff at the University North Carolina at Chapel Hill. Unpublished master's thesis, University of North Carolina.

28. Nadinloy, K., Sadehi, H. & Hajloo, N. (2013). Relationship between job satisfaction and employees mental health. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 293-297.
29. Ogunlana, K., Okunlaya, A., Okunoye, T. & Oshinaik, O. (2013). Indices of job stress and job satisfaction among academic librarians in selected Federal Universities in south west Nigeria. *Annals of Library and Information Studies*, 60(3), 212-218.
30. Peng, Y. (2014). Job satisfaction and job performance of university librarians: A disaggregated examination. *Library & Information Science Research*, Show more <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2013.02.006>
31. Shah, k. & Masoom, R. (2012). Job satisfaction among the library professionals working in university libraries of Delhi: A comparative study. *The Journal of Library and Information Management*, 3(1), 36- 44.
32. Sultana, F. & Begum, B. (2012). Measuring the job satisfaction of female library professionals working in the health libraries in Dhaka City. *The Eastern Librarian*, 23 (1), 37-50.
33. Tella, A., Ayeni, C. & Popoola, S. (2007). Work motivation, job satisfaction, and organisational commitment of library personnel in academic and research libraries in Oyo State, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/tella2.pdf>.
34. Togia, A., Kousleliou, A. & Tsigilis, N. (2004). Job satisfaction among Greek academic librarians. *Library & Information Science Research*, 26, 373-383.
35. Thompson, B. (2010). Investigating job satisfaction with reference librarians. Unpublished master's thesis, University of North Carolina.
36. Zalewska, A. (2011). Relationships between anxiety and job satisfaction – Three approaches: ‘Bottom-up’, ‘top-down’ and ‘transactional’. *Personality and Individual Differences*, 50(7), 977-986.