

## الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة بالجزائر

شابونية عمر

أستاذ مساعد، قسم العلوم الإنسانية

جامعة قالمة، الجزائر

[Chabounia.omar@gmail.com](mailto:Chabounia.omar@gmail.com)

### المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة - الجزائر - في ضوء المتغيرات التالية: العوامل الوظيفية (الأجر، الترقية، الحوافز) والعوامل التنظيمية ( القيادة، الاتصال، زملاء العمل) وإجراءات وطبيعة العمل. كما تهدف الدراسة أيضا إلى الكشف عن مدى الفروق في مستوى الرضا وفقا للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، مسمى الوظيفة، الخبرة في الوظيفة، التدريب والرتب الشهري).

وتتكون عينة الدراسة من جميع العاملين في مكتبات جامعة قالمة والبالغ عددهم 60 موظفا وموظفة، وقد استخدم مقياس JSS لقياس الرضا الوظيفي من خلال الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع المعلومات وحزمة SPSS لتحليل البيانات.

توصلت الدراسة إلى أنّ العوامل التنظيمية والوظيفية تؤثران على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمة وأنه لا توجد فروقات في مستويات الرضا لديهم تبعا للخصائص الشخصية والديمغرافية.

## الاستشهاد المرجعي

عمر، شابونية. الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة بالجزائر . - Cybrarians Journal . - ع 33، ديسمبر 2013 . - تاريخ الاطلاع <أكتب هنا تاريخ الاطلاع على المقال > . - متاح في: <أنسخ هنا رابط الصفحة الحالية >

### Job satisfaction among workers in the libraries of the University of Guelma – Algeria

**CHABOUNIA Omar**

**Assistant teacher**

**Department of human Sciences**

**University of Guelma- ALGERIA**

[Chabounia.omar@gmail.com](mailto:Chabounia.omar@gmail.com)

#### **Abstract:**

The aim of this study is to measure satisfaction level of Guelma university librarians in relation to job factors (salary, advancement, bebefits) and organizational factors (leadership, communcation, colleague of job) and nature of job.

This study also aims to investigate the relation between job satisfaction and some demographic variables. The sample of this study consist of all employees staff in Guelma university libraries (60 employees).

The study used JSS method to measure job satisfaction level by using the questionnaire as research instrument.

The results indicated that ; both of job factors and organizational factors have impact- ralation with satisfaction level, also there'nt significant differences in job satisfaction regarding to demographic variables.

#### **Key words :**

Job satisfaction ; measurment ; university library ; Guelma university ; Algeria.

## مقدمة:

لقد اتفق الباحثون حول العناصر التفصيلية للإدارة بأنها تتلخص في العنصرين التنظيمي والبشري؛ فالعنصر التنظيمي يتكون من الهياكل والوظائف التي يمكن تغييرها وإعادة تشكيلها بحيث تصبح أكثر كفاءة وفعالية وأكثر ملاءمة للظروف البيئية المتطورة. أما العنصر البشري فيتعلق اهتمامه بالجانب الإنساني عن طريق التدريب المستمر للموظفين وإكسابهم المهارات المناسبة لعملهم وتنمية الإحساس بالمسؤولية لديهم والثقة في أنفسهم والقدرة على اتخاذ القرارات التي تقع ضمن نطاق صلاحياتهم، إضافة إلى ذلك فإن تلبية احتياجات العاملين الوظيفية والشخصية من شأنها تعزيز أواصر الألفة والانتماء لديهم نحو منظماتهم. ويمثل العمل قيمة هامة بالنسبة للفرد فهو مطلب أساسي نظرا لما يقدمه من مزايا للفرد حيث يحقق له السعادة ويشبع حاجاته المختلفة ويشعره بذاته وقيمته، وتحدد قيمة الفرد ومكانته بالوظيفة التي يشغلها ومدى أهميتها بالنسبة للغير.

ولهذا تزايد الاهتمام في المنظمات الرائدة بالعنصر البشري والنظر إليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية، وليس كعناصر إنتاج بمعنى أن ينظر إلى الأفراد كاستثمارات تتحقق إذا ما حسن استخدامها أو عوائد طويلة الأجل للمنظمة في شكل تحسين الإنتاجية وتطويرها، لذلك فإن الإدارة في هذه المنظمات تبحث دائما على تنمية العلاقات بينها وبين الأفراد العاملين لضمان استمرار القوى العاملة فيها وخاصة من ذوي المهارات والتخصصات، كما أنها تعمل على تنمية السلوك الإبداعي للعاملين والبحث عن الدافع لديهم لتكثيف الجهد وتفعيل الأداء، وأصبح من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك هو تحقيق الرضا الوظيفي، وتنمية مشاعر الانتماء والسلوك لدى العاملين، حيث يعتبر الرضا الوظيفي الأساس الأول في تحقيق الأمن النفسي والوظيفي للعاملين وينعكس إيجابا على الأداء في العمل من الناحية الكمية والنوعية.

وتعتبر الاتجاهات من العناصر المهمة المؤثرة في سلوك الفرد ودوافعه، وبالتالي تعتبر معرفة اتجاهات العاملين في المؤسسة من الأمور الضرورية لأن الأفراد العاملين تكون لديهم اتجاهات معينة نحو العمل ونحو رؤسائهم ونحو فلسفة وسياسة المؤسسة في تنفيذ مهامها، فالاتجاهات هي المحرك لدوافع الأفراد في المؤسسة، وبناء على ذلك لابد للإدارة من التعرف على الاتجاهات المختلفة التي يكونها الأفراد عن المؤسسة التي يعملون بها من خلال تعزيز الاتجاهات الإيجابية والعمل على إزالة ومعالجة الاتجاهات السلبية.

والمكتبات الجامعية على غرار المؤسسات تأثرت هي الأخرى بالتحولات التي يشهدها العالم اليوم، لهذا لم يعد أمامها من خيار إلا تنمية قدرتها التنافسية والعمل المستمر على تحسين خدماتها حتى تحقق مزايا لروادها تفوق ما تقدمه المكتبات الأخرى، إلا أن تحقيق التحسين والوصول إلى الجودة أصبح يتوقف اليوم على ما في عقول البشر من

معرفة وخيال مبدع، فالعنصر البشري هو حجر الزاوية في عمليات التطوير والتجديد ومن ثم التميز من خلال تمكينه وإعطائه الفرصة لإبراز قدراته ومهاراته، وعليه فهو أحد المحاور الرئيسية لتمييز الأداء التنظيمي، وبالتالي رفع كفاءة المؤسسات والحفاظ على استمرارها ومن أجل ذلك تسعى إلى توجيه مسار العمال وتوحيد جهودهم، وتحفيزهم ودفعهم للعمل بكفاءة وذلك عن طريق إشراكهم في تسيير مؤسساتهم من خلال المشاركة في وضع أهدافها وإستراتيجيتها، وهذا ما يؤدي إلى تحسيسهم بأهميتهم في المؤسسة والرفع من روحهم المعنوية وبالتالي تحسين أدائهم.

### الجانب المنهجي للدراسة

يتناول هذا الجانب وصفا تفصيليا لمنهجية الدراسة من خلال تبيان أهميتها وأهدافها، عرض مشكلة الدراسة وتساؤلات وفرضياتها، واستعراض للدراسات السابقة وأخيرا المنهج المتبع فيها.

#### أ. أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه، وهو الرضا الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة قلمة، ويعتبر هذا الموضوع من بين القضايا التي أصبحت تمس جوهر المؤسسات عامة ومن بينها المكتبات الجامعية، هذه المؤسسة التي أصبحت استجابتها ومسايرتها للتطور والتجديد ضرورة ملحة ومطلبا أساسيا. كما تتمثل أهمية هذه الدراسة أيضا من خلال ما تقدمه من مجموعة الإضافات المتوقعة، والتي يمكن أن تفيد الباحثين في الحقل الأكاديمي والممارسين في الواقع العملي، والتي يمكن تناولها كما يلي:

- اكتسب موضوع الرضا الوظيفي للعاملين أهميته من إدراك جميع المؤسسات على غرار المكتبات بأن العنصر البشري هو الأكثر تميزا من بين جميع الموارد المتوفرة في هذه الأخيرة، وخاصة في ضوء التطورات الفاعلة والمستمرة في المجال التكنولوجي، وزيادة حجم المكتبات نظرا لاتساع حجمها ودمجها في مؤسسات أخرى - التكتلات المكتبية -.

- نظرا للتطورات التي طرأت على البيئة الاجتماعية التي تجعل السلوك الاجتماعي غاية في التعقيد، وأن كفاءة أداء المكتبات لمواجهة التحدي المذكور يتوقف على كفاءة العناصر البشرية مهما كانت مواقعها التنظيمية وأن رفع

أداء الفرد وفق تخطيط سليم هو نقطة التحول نحو بناء المكتبات، وبالتالي إيجاد النواة السوية القادرة على إعادة بناء كافة مقومات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

- ظهور حتمية على المكتبات يجب أخذها مأخذ الجد، ألا وهي ضرورة الانتقاء النوعي للعمال والحرص على تطوير كفاءتهم من أجل رفع أدائهم والحرص على ضمان ولائهم الذي أثبتت الدراسات أن تحقيقه يعود بنسبة كبيرة إلى درجة رضا العمال عن عملهم، وهذا الرضا تحدده مجموعة من المحددات تتضمن في مجملها حوافز مختلفة.

- تبيان أهمية الرضا الوظيفي في استمرارية حياة المؤسسة وفي تفوقها على منافسيها من خلال كسبها لميزات تنافسية انطلاقا من تحسين خدماتها.

- الأهمية الكبرى التي تحتلها المكتبات الجامعية ضمن الهياكل العامة للجامعات ودورها الريادي في دفع عجلة البحث العلمي ومن ثم التنمية والتطوير، الأمر الذي يجعل منها نقطة انطلاق لتعميم هذا المفهوم وتطبيقه على مستوى الجامعات ككل.

- ولهذا البحث أهمية أيضا على المستوى التطبيقي للمكتبات الجامعية الجزائرية، إذ من خلاله نحاول إبراز ضرورة تكيف وتأقلم المكتبات مع الظروف الحالية للبيئة المتميزة بالتغير المستمر من خلال حرصها على توفير الظروف الملائمة لعمالهم من أجل كسب ولائهم وبالتالي رفع أدائهم.

#### ب. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعريف بالرضا الوظيفي والوقوف على مسبباته.
- توضيح أهمية قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية.
- معرفة العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية.
- الكشف عن مدى وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين تبعا للمتغيرات الشخصية.
- التعرف على دوافع انتقال العاملين في المكتبات إلى وظائف أخرى كالتدريس وغيرها من المهن الأخرى.

- تقديم التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين حالة الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية.

### ج. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يعتبر العنصر البشري حجر الزاوية في عمليات البناء في شتى المجالات، ومن البديهي أن يكون عاملا مؤثرا في التحولات والتغيرات الحاصلة بسبب الظروف المحيطة به، ويعتبر من العناصر المهمة التي تركز عليها المؤسسات، كما يعد المحرك الأساسي لجميع نشاطاتها ومصدر من مصادرها المهمة لتفاعله مع المتغيرات الداخلية والخارجية لها، وذلك لما يمتلكه من ميزة تنافسية ناتجة عن الطاقة الكامنة التي يزخر بها، الأمر الذي يمكن معه القول أن قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها يتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من الدافعية، وعلى هذه المؤسسة المستخدمة العمل على استثمار هذه الطاقة وتأهيلها بواسطة نظام فعال للحوافز، أو ما يسمى بالمشيريات الإيجابية التي تعتبر كقوة يمكنها تحريك واستثارة الطاقات الكامنة، لتحقيق درجة عالية من رضا وولاء الأفراد العاملين وتضمن بذلك أداءا راقيا.

وتعد مهنة المكتبات والمعلومات من المهن الحيوية الحافلة بالتحديات والضغوطات التي فرضت عليها التخلص من نمطها التقليدي والتخلي بآخر جديد ومنطور، يختار من هذا الفيض ما يتوافق واحتياجات مستفيديها (أساتذة، باحثين، طلبة،...) ويجعلها تقوم باستمرار بعمليات التحسين والتطوير والتغيير ويجعل منها منظمة إبداعية وذلك نظرا لتزايد أهمية المعلومات كضرورة أساسية للقيام بمختلف الأنشطة التي نمارسها في أعمالنا وحياتنا اليومية. ومن أجل الوصول إلى ذلك وجب عليها استغلال كل طاقاتها ومواردها وخصوصا رأسمالها الفكري الذي به يتحقق التميز، لذلك فإن تحفيز وتمكين العاملين بها سوف يمكنها من بلوغ غاياتها. وتسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة بالجزائر، وتحديد التعريف على العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا لديهم. ومن هنا يمكن صياغة التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى رضا العاملين بمكتبات جامعة قلمة عن وظائفهم؟

وللإجابة على هذه الإشكالية الرئيسية ننظر إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قلمة ؟
- ما هي العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة ؟

- هل هناك علاقة بين كفاءة القيادة الإدارية للمكتبات الجامعية ومستويات الرضا الوظيفي للعاملين لها؟
- هل هناك علاقة بين بيئة العمل في المكتبات الجامعية ومستويات الرضا الوظيفي للعاملين لها؟
- ما مدى تفاوت الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الجامعية الجزائرية وفقا للعوامل الشخصية لهم؟

#### د. فرضيات الدراسة:

تعد الفرضية عنصرا هاما في عملية البحث، وتعرف بأنها تخمين أو استنتاج ذكي يصوغه ويتبناه الباحث مؤقتا لشرح بعض ما يلاحظ من الحقائق والظواهر... لتكون كمرشد له في البحث والدراسة التي يقوم بها. كما تعرف بأنها إجابة مبدئية عن سؤال البحث، أي تخمين معقول للحل المتوقع، ويتم إثباته أو نفيه عن طريق اختباره بالمعلومات والبيانات المجمعة.

ومنه، فعلى ضوء مشكلة الدراسة وما طرحته من تساؤلات تم صياغة الفرضيات التالية:

1. تؤثر العوامل الوظيفية (الأجر، الترقية والحوافز) على الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة.
2. تؤثر العوامل التنظيمية (القيادة، الاتصال، زملاء العمل، إجراءات العمل وطبيعته) على الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة.
3. يرتبط مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة بمدى توفر كفاءة الإدارة المشرفة.
4. يرتبط مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة بمدى توفر البيئة الملائمة للعمل.
5. يؤثر نمط القيادة الإدارية في مكتبات جامعة قلمة على طبيعة وإجراءات العمل بها.
6. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا لدى العاملين بمكتبات جامعة قلمة تعزى للمتغيرات الشخصية.

## هـ. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الكندية من خلال دراسة المتغيرات التالية: الوضع المهني، الوضع الإداري، مشاركة العمال في التخطيط واتخاذ القرارات بالمكتبة، قضايا الجامعة (سياسات الجامعة وأهدافها)، الخدمات المكتبية. وقد تمت الدراسة من خلال مسح شامل لجميع المكتبيين العاملين بجامعة كندا وعددهم 1558 مفردة، وقد تمت مقارنة النتائج من خلال المتغيرات السابقة الذكر بالإضافة إلى متغير التخصص - المكتبيين المتخصصين وغير المتخصصين - وتوصلت إلى وجود رضا عن الوضع المهني والأكاديمي إلا أنه هناك حالات من عدم الرضا فيما يتعلق بأبعاد أخرى مثل الأجور وضغوط العمل وظروفه، كما أنه هناك تفاوت بين مستويات الرضا الوظيفي حسب معيار التخصص حيث ارتفع لدى العاملين المتخصصين بالنسبة للأبعاد المذكورة سابقا وينخفض عند العاملين غير المتخصصين خاصة بالنسبة لمتغير المشاركة في اتخاذ القرارات وتحديد أهداف وخطط المكتبة. (Leckie, 1997, 31-47)

الدراسة الثانية: هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات اللغة الإنجليزية بكندا وتمت هذه الدراسة باستخدام طريقة Spector لقياس الرضا الوظيفي على ثلاثة جامعات وهي: Bioshop's, Concordia, Mc Gill وذلك من خلال دراسة مسحية للمكتبيين العاملين بهذه المكتبات والمقدر عددهم ب 81 مفردة. كما تم أيضا تطبيق طريقة مسح الرضا الوظيفي JSS المتكون من 36 وجها والمقسم إلى ثمانية أبعاد مختلفة مؤثرة في الرضا الوظيفي، وهي: الأجر، الحوافز، الإشراف، المزايا، إجراءات العمل، جماعة العمل، طبيعة العمل، المكافآت، وتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج SPSS. وقد توصلت الدراسة إلى أن أغلبية المكتبيين راضون عن وظائفهم، في حين هناك بعض الجوانب التي ينعدم فيها الرضا مثل الاتصال وإجراءات العمل، كما تمت دراسة أيضا بعض المتغيرات وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمكتبيين مثل الخصائص الديمغرافية كالجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي،... الخ وتمت مقارنة نتائج الدراسة مع نتائج دراسات سابقة أخرى. (Sierpe, 1999, 479-499)

الدراسة الثالثة: عالجت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات اليونانية، وقد تم ذلك باستخدام مقياس ESI مسح الرضا الوظيفي حيث تم الاعتماد على ستة أبعاد للرضا الوظيفي، وهي: ظروف العمل، الأجر، الحوافز، طبيعة العمل، الإشراف، الإدارة. وقد توصلت الدراسة إلى أن أغلبية المكتبيين اليونانيين راضون عن وظائفهم فيما يتعلق بطبيعة العمل، الإشراف وظروف العمل، وغياب الرضا فيما يخص الأجور والحوافز الممنوحة



لهم. كما تم التوصل أيضا إلى أن المشاركة في اتخاذ القرارات تؤثر على طبيعة العمل خاصة وعلى الإدارة بصفة عامة. (Togia, 2004, 373-383)

الدراسة الرابعة: عالجت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية بجنوب إفريقيا من خلال استبيان لقياس الرضا الوظيفي تم توزيعه على 31 موظفا بهذه المكتبات وهو ما يمثل 50% من العاملين. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تباين في مستويات الرضا العمل حيث عبر 61% من الموظفين على عدم رضاهم عن وظائفهم بسبب عوامل مختلفة منها: الروتين، الإحباط ونقص الحوافز. (Hart, 2010, 53-62)

الدراسة الخامسة: عالجت هذه الدراسة مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملات بالمكتبات بنيجيريا من خلال تطبيق نظرية هيرزبرغ ودراسة العوامل المؤثرة على الرضا - الحوافز -. وقد أجريت الدراسة على 228 عاملة من مجموع 354 عاملة بالمكتبات بهذه المكتبات البالغ عددها 93 مكتبة (36 مكتبة عامة، 23 مكتبة جامعية، 15 مكتبة وطنية، 19 مكتبة متخصصة) وتم اختيار 35 مكتبة موزعة على ستة أقاليم جغرافية منها 12 مكتبة عامة تم اختيار 96 عاملة بها، 12 مكتبة جامعية تم اختيار 96 عاملة بها، ستة مكتبات متخصصة تم اختيار 12 عاملة بها، خمسة مكتبات وطنية تم اختيار 24 عاملة بها، وتمثلت العينة المختارة في 176 عاملة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن العاملات بهذه المكتبات لديهن مستويات مرتفعة من الرضا فيما يخص علاقات العمل، الإنجاز، الترقية، الاعتراف والتقدير، طبيعة العمل، الأجر، الأمن الوظيفي، في حين غياب الرضا فيما يتعلق بالسياسات الإدارية للمكتبات. (Badawi, 2006, 6-12)

الدراسة السادسة: بحثت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين الأفارقة في المكتبات الجامعية والذين يعملون في المكتبات العضوة في جمعية المكتبات البحثية. وقد حدد مسح الرضا الوظيفي وجود جوانب مختلفة من حالات الرضا وعدم الرضا لدى المكتبيين عينة الدراسة. وللحصول على بيانات الدراسة فقد تم تطوير أداة لمسح الرضا الوظيفي تمثلت في استمارة مشكلة من ثلاثة محاور؛ تضمن المحور الأول بيانات حول المبحوث وهي العمر، الجنس، التعليم، الوظيفة والراتب، أما الجزء الثاني فقد تضمن قياس اتجاهات العاملين فيما يتعلق ببيئة العمل (العزلة، التنوع، اتخاذ القرار، التنشيط) وتضمن الجزء الأخير 23 عبارة لقياس الرضا الوظيفي - مقياس Likert - وقد شملت عينة الدراسة 216 عاملا من أصل إفريقي موزعين على 79 مكتبة. وتوصلت الدراسة إلى أنه هناك تفاوت في مستويات الرضا الوظيفي لدى المكتبيين عينة الدراسة، كما بينت نتائج المسح كذلك أن المكتبيين من أصل إفريقي الراضون عن وظائفهم يريدون البقاء لفترات أطول في مناصب وهو ما يعزز نتائج دراسات سابقة في هذا الصدد

حيث يزيد الرضا الوظيفي مع زيادة السن وتزيد معه الرغبة في البقاء في نفس المنصب. (Thomton, 2000, 217- 232)

الدراسة السابعة: عالجت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي للعاملين المتخصصين وغير المتخصصين بالمكتبات الجامعية بشمال كارولينا بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث تم توزيع استمارة مسح على 240 عامل دائم في نوفمبر 1998؛ 89 استمارة منها تم توزيعها على المكتبيين المتخصصين و 151 استمارة لغير المتخصصين ليتم بعد 20 يوما استرجاع الاستمارات حيث تم الحصول على 145 استمارة أي بنسبة 60.40% ؛ 59 استمارة منها بالنسبة للمتخصصين بنسبة 66.30% و 86 استمارة لغير المتخصصين بنسبة 57% ، وقد أجريت هذه الدراسة باستخدام طريقة مسح الرضا الوظيفي JSS. وقد توصلت الدراسة إلى أنه هناك مستوى مرتفع من الرضا فيما يتعلق بجماعات العمل، المزايا الممنوحة، الرضا العام، الإشراف، علاقات العمل، بينما تم تسجيل رضا منخفض فيما يتعلق بالاتصال والحوافز. كما توصلت الدراسة إلى أن مستويات الرضا الوظيفي تختلف حسب معيار التخصص، حيث نجد العاملين المتخصصين أكثر رضا وارتياحا من غيرهم ويرجع ذلك إلى تفاوت الأجور وفرص الترقية وهو ما يجعل العاملين غير الراضين يفكرون في ترك وظائفهم والبحث عن وظائف في أماكن أخرى. (Murray, 1999)

الدراسة الثامنة: عالجت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية بـ Montréal كندا، حيث انطلقت الدراسة من فرضيات تمحورت حول تفاوت مستويات الرضا الوظيفي بين الرجال والنساء وبين كبار السن والشباب وتأثير العوامل الشخصية والوظيفية وبين العمال في المصالح التقنية والعمال في مصالح المستفيدين. وقد تم توزيع 85 استمارة على العاملين بهذه المكتبات، وكانت فئاتهم العمرية كما يلي: 21 عاملا أقل من 40 سنة و 45 عاملا بين 41 - 50 سنة و 19 عاملا أكثر من 50 سنة. وقد تضمن أداة المسح 19 بعدا متضمنة 38 عبارة، وتتمثل الأبعاد فيما يلي: الإيثار وخدمة الآخرين، إجراءات العمل، طبيعة العمل، الاستقلالية، الإسناد والمسؤولية، التقدم والترقية، الاتصال مع الإدارة، الاتصال مع الزملاء، ظروف العمل، درجة المسؤولية، ساعات العمل، الإبداع، الاعتراف، سياسة المؤسسة، الأجر، الأمن الوظيفي، الإشراف الإداري، الإشراف التقني، التنوع في المهام. وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: يعتبر الأمن الوظيفي من أكثر العوامل تأثيرا على الرضا الوظيفي بالإضافة إلى طبيعة العمل، ضرورة تحسين أماكن العمل وظروفه (الحرارة، الإضاءة والتهوية). كما توصلت الدراسة إلى غياب الرضا فيما يخص إجراءات العمل، الترقيات والحوافز، الاتصال مع الإدارة، سياسات المكتبة، الإشراف الإداري والتقني لأنه توجد مطالب كثيرة لم تتحقق بعد. (Muffette, 1993)

الدراسة التاسعة: هدف هذا البحث إلى قياس الرضا الوظيفي للمكتبيين العاملين بمكتبات كليات ومعاهد الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت، حيث تتضمن منظومة المكتبات التابعة لتلك الهيئة 18 مكتبة موزعة على مواقع الكليات والمعاهد التابعة لها، وقد تم تطبيق أداة لمسح الرضا الوظيفي وتضمنت ما يلي: الراتب والمزايا، ظروف العمل، طبيعة الوظيفة، الاستقرار الوظيفي، العلاقات مع الزملاء، العلاقات مع الإدارة والترقية. وقد قام الباحثان بإجراء دراسة استطلاعية لاختبار أداة البحث على عينة عشوائية من المكتبيين ممثلة في 20 % وذلك لاختبار مصداقية الأداة ووضوحها، وقد تم توزيع 26 استمارة على العاملين بهذه المكتبات واسترجع 20 منها فقط. وقد أظهرت النتائج العامة للدراسة أن استجابات المكتبيين حول العناصر والمتغيرات السبعة العامة التي تم تحديدها كانت إيجابية، وهو ما يوحي بقدر لا بأس به من الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة، وكانت الاستجابات إيجابية نحو 4 أبعاد منها و 2 سلبية واستجابة واحدة متنوعة بين الإيجاب والسلب كما يلي: تمثلت الاستجابات الإيجابية فيما يتعلق بطبيعة العمل، الاستقرار الوظيفي، العلاقات مع الزملاء، العلاقات مع الإدارة، وتمثلت الاستجابات السلبية في الراتب والترقية، بينما تنوعت بالنسبة لظروف العمل حيث وجد استجابة سلبية فيما يخص المرافق والأدوات اللازمة لأداء العمل واستجابة إيجابية فيما يتعلق بتطبيق الأفكار الخاصة في مكان العمل. (عبد المعطي، 2007، 88-99)

الدراسة العاشرة: هدف هذا البحث إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة الموصل فضلا عن أثر عدد من المتغيرات الشخصية والوظيفية (مدة الخدمة، المركز الوظيفي، حجم الأسرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية، الجنس). وتكونت العينة من 100 مفردة وهو ما يمثل 50% من مجتمع الدراسة ممن يشغلون منصب أمين مكتبة تم اختيارهم بصورة عشوائية وشملت معظم كليات جامعة الموصل، وقد استعمل المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة كما أظهرت نتائج الدراسة تباين أراء المكتبات والعاملين فيها في رضاهم عن العمل تبعا للمتغيرات الوظيفية والشخصية، حيث وجد أن أراء المكتبات في جامعة الموصل يميلون إلى الرضا عن الراتب في العمل أكثر من مستويات الرضا الأخرى، وتؤثر المتغيرات الشخصية والوظيفية (الراتب والحالة الاجتماعية) في مستوى رضا العاملين بالمكتبات في جامعة الموصل لأن معظمهم من حملة شهادات الليسانس في علم المكتبات، في حين أظهرت النتائج أنه لا تأثير للمركز الوظيفي والأقدمية والجنس في الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات محل الدراسة. (سليمان، 2010، 98-134)

الدراسة الحادي عشر: حاول هذا البحث استقصاء مستوى الرضا الوظيفي لأمينات المكتبات الجامعية مع الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من المتغيرات التي تؤثر في ذلك، وتم الاعتماد على مقياس بورتر - لولر لقياس الرضا الوظيفي. وقد شملت الدراسة بالبحث أمينات المكتبات الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد والجامعة المستنصرية وعددهن 61 عاملة؛ 28 عاملة بجامعة بغداد و 33 منهن في الجامعة المستنصرية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين متغير العمر ومستوى الرضا الوظيفي حيث كلما زاد عمر العامل ارتفع الرضا لديه لأنه كلما كبر الإنسان في السن استقر في مهنته وعمله. (صباح، 2012، 1-28)

الدراسة الثانية عشر: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وضعية الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات السعودية من خلال دراسة مسحية تعمل على قياس اتجاهات المكتبيين نحو العمل في البيئة الأكاديمية واستطلاع آرائهم في هذا الصدد، وذلك من خلال الكشف في بعض الجوانب المتعلقة بالوضع الراهن للعاملين في المكتبات الجامعية السعودية من حيث الجنس، الجنسية، الحالة العائلية، العمر، المؤهل الدراسي، التخصص، طبيعة العمل، الدرجة الوظيفية، عدد سنوات الخدمة، مستوى المرتبة الوظيفية، المرتب الشهري، المزايا المادية التي يتم الحصول عليها. ومن جهة أخرى قياس مدى الرضا عن مجموعة من العوامل التي تؤثر في بيئة العمل في المكتبة الجامعية مثل إنجازات العمل، الاعتراف والتقدير، فرص النمو المتاحة، أنظمة المكتبة وإجراءاتها، أساليب الإشراف، ظروف العمل وبيئته المادية، نظرة المجتمع للعمل في المكتبة، العلاقات مع الزملاء والرؤساء. وقد أجريت الدراسة على 211 مكتبي وتوصلت إلى النتائج التالية: لا توجد درجات في التفاوت بالنسبة للعمر، الجنس، التعليم، الحالة الاجتماعية، التدريب، المزايا المتعلقة بالسكن. في حين توجد فروقات بالنسبة لمتغير الجنسية حيث نجد المكتبيين غير السعوديين أكثر رضا من زملائهم السعوديين. (السالم، 1997)

#### و. منهج الدراسة:

إن منهج الدراسة هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث عند قيامه بالدراسة، أو عند تتبعه لظاهرة معينة من أجل تحديد أبعادها بشكل شامل، وحتى يتمكن من التعرف عليها، تمييزها، معرفة أسبابها ومؤثراتها والعوامل المؤثرة فيها للوصول إلى نتائج محددة. كما نعني به مجموعة القواعد العامة التي يضعها الباحث بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، والمناهج أو طرق البحث عن الحقيقة تختلف باختلاف المواضيع، ولهذا توجد عدة أنواع من المناهج أو طرق البحث عن الحقيقة العلمية.

وتبعا للإشكال المطروح والتساؤلات والفرضيات فقد وجدنا من الأنسب تطبيق المنهج المسحي من خلال تبيان واقع الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمة بالجزائر. وهو ما يتيح لنا وصف واقع المكتبات عامة والمبوثين خاصة، ومن ثم تحليل المعطيات بعد استخدام أساليب الإحصاء الوصفي في تبويبها وهو ما يتلاءم مع هذا النوع من الدراسات.

## الجانب النظري

يتناول هذا الجانب وصفا نظريا للحدود الموضوعية للدراسة والمتمثلة في استعراض بعض التعريف المرتبطة بمصطلح الرضا الوظيفي من جهة وعرض مختلف المقاييس المستخدمة في قياس وتحليل الرضا الوظيفي من خلال المسح المكتبي لمجموعة من الأدبيات المتخصصة في الموضوع من جهة أخرى.

### 1. مفهوم الرضا الوظيفي:

يعتبر مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضا ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ولعلّ غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع. فقد أشار Luck إلى ظهور أكثر من 3350 دراسة في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية فقط (عشوي، 1992، 133-135) ولعلّ من أهم أسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوع الرضا أحيانا كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء والتغيب والاتصال الرسمي والغير الرسمي، وأحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجر والراتب ونظام المنح والمكافآت والقيادة ونظام اتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات النفسية والاجتماعية والمادية. ومن أسباب تعدد الدراسات في هذا الموضوع أيضا عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا في العمل مما أدى إلى تعدد التعاريف الإجرائية إلى جانب تداخل هذا المفهوم مع مفاهيم سيكولوجية أخرى كالروح المعنوية والدافعية. (Muffette, 1993, 6)

لقد تنوعت تعاريف الرضا الوظيفي وتعددت مسميات المصطلح، حيث تم تقسيم هذه التعاريف حسب مشاعر الرضا، فقد تمثل محصلة كلية لشعور الفرد تجاه عمله، أو قد تمثل مشاعر الفرد تجاه جوانب وعناصر محددة لعمله، أي أن رضا الفرد تجاه عمله يمكن أن يعبر عنه بدرجة رضاه الكلي أو العام عن العمل، كما يمكن التعبير عنه بالرضا عن جوانب جزئية معينة تتكون منها المشاعر تجاه العمل مصل درجة الرضا عن الأجر، أو درجة الرضا عن الإشراف أو درجة الرضا عن نوع أو طبيعة العمل،... الخ. ومن خلال اطلاعنا على مختلف الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع

فقد تبين لنا أن هناك اختلاف وتتنوع كبير فيما يتعلق بمفهوم الرضا الوظيفي وذلك راجع إلى الاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاوِر الاهتمام بين الباحثين وكذا البيئة والظروف المحيطة (الشرايدة، 2008، 62) حيث يحاول كل باحث إعطاء مفهوم بما يتناسب والتخصص الذي يدرسه، ومما تجدر الإشارة إليه هو أن هذا الموضوع محل دراسة واهتمام من قبل الكثير من الباحثين في عدة تخصصات وقد ذكر " philippe mogu rou " أن أكبر الاهتمام كان من قبل علماء النفس وعلماء الاجتماع في حين كان بالنسبة للاقتصاديين كالصندوق الأسود الذي لا يجب فتحه إلا من طرف العلماء السابق ذكرهم.

وفيما يلي سنقوم بعرض مختلف التعاريف والمفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي وذلك بداية من التعريف اللغوي، فالرضا كلمة مشتقة من رَضِيَ رَضَى و رَضَى، رُضُوَانًا و رِضُوَانًا و مَرَضَاةً عنه وعليه فهو ضد سخط أي رضي بالشيء وفتح به (البستاني، 1997، 249) والرضا هو السرور واللذة الناتجة عن إكمال وإنجاز ما كنا ننتظره ونرغب فيه.

وقد عرفه معجم التراث الأمريكي (American Heritage Dectinary) على أنه "تحقيق وإشباع رغبة أو حاجة أو ميل" (الشرايدة، 2008، 63). هذا فيما يتعلق بالتعريف اللغوي للكلمة أما من ناحية المفهوم الاصطلاحي فسنورد التعاريف التالية:

الرضا هو الدرجة التي يقيّمها الفرد من إجابته على مجموعة من العبارات التي تقيس مدى ارتياحه ورضاه عن العوامل المرتبطة بعمله، ويعرف الرضا بأنه الشعور الإيجابي لدى العامل وبدرجات مختلفة تجاه عمله وبيئة العمل، فإذا كان هذا الشعور سلبيًا فنحن نتحدث عن عدم الرضا الوظيفي، وهو حسب Seashore (1976, 11) حالة غير مستقرة وعابرة تُمس السلوك الإنساني.

وقد عرف Luck في 1976 الرضا الوظيفي بأنه "حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل تلك الأشياء التي يعتبرها هامة" (حريم، 2009، 93) ويعرفه Robins في 2005 بأنه "مجموعة المشاعر الوجدانية لدى الفرد تجاه عمله، فالشخص الذي لديه مستوى عالي من الرضا الوظيفي سيجمل مشاعر إيجابية اتجاه العمل في حين يحمل الشخص غير الراضي مشاعر سلبية تجاه عمله" (Beverly, 2005, 52) كما أن تعريف Bullock قد تطابق مع التعريفين السابقين حيث اعتبر الرضا الوظيفي "اتجاه الفرد نحو عمله وهذا الاتجاه ناتج من التوافق بين ما يحبه العامل في عمله وما لا يحبه فيه" (Kaur, 2008, 4) في حين جاء تعريف Beers للرضا الوظيفي (Bull, 2005, 26) على أنه "اتجاه أو موقف العاملين نحو المؤسسة التي يعملون فيها أو العمل في حد ذاته أو زملاء العمل أو عوامل نفسية أخرى متعلقة ببيئة العمل"

والملاحظ على التعريف الأخير أنه ذكر بعض الجوانب التي تتعلق بالرضا كطبيعة العمل والزملاء. ودون أن نخرج عن السياق السابق جاء تعريف Spector للرضا الوظيفي على أنه يمكن اعتباره " مجموعة المشاعر المتعلقة بالعمل، أو الاتجاهات نحو عناصر أو عوامل معينة للوظيفة".

إن هذه التعاريف الثلاثة كلها تصب في الرضا الوظيفي الكلي أو الإجمالي والذي يعتبر مؤشر عاما لاتجاهات الفرد نحو وظيفته بصورة إجمالية، وكذلك نحو العوامل المختلفة الخاصة بها، فالعبارة التالية " بصفة عامة أنا حقيقة أحب وظيفتي، بالرغم من وجود بعض الجوانب التي تحتاج لتحسين" والعبارة "أنا عموما سعيد بوظيفتي الحالية" تعبر كلاهما عن الرضا الوظيفي الكلي والذي يمثل متوسط اتجاهات الفرد نحو الأوجه المختلفة للوظيفة.

وذهب "الشماع" إلى القول بأن الرضا الوظيفي هو " مفهوم متعدد الأبعاد يتضمن اتجاهات الفرد نحو أبعاد مهمة مثل المؤسسة، الإشراف، المكافآت المالية، زملاء العمل أو تصميم الوظيفة وليس بالضرورة أن تكون جميعها إيجابية أو سلبية" (حداد، 2003، 176) ويعرفه محمد ناصر العديلي بأنه "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات في العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة" (عمارة، 2010، 4).

أما بالنسبة للتعريفين الأخيرين فهما يعبران عن الرضا الوظيفي الجزئي؛ فهو يعبر عن النزعة لدى الفرد بأن يكون راضيا بدرجة ما عن العوامل المختلفة للوظيفة، وتتجسد هذه النزعة عندما نجد أحد العاملين في المؤسسة يقول " أنا أحب عملي ولكني أكره رئيسي المباشر" أو "هذا المكان يدفع لي راتبا منخفضا، ولكني أشعر بالراحة مع الأفراد الذين أعمل معهم". إن مثل هذه الأمثلة تعكس اتجاهات مختلفة لأحد الأفراد نحو جوانب متعددة ومنفصلة حول الوظيفة. مما سبق فإن الرضا الوظيفي سواء كان كليا أو جزئيا فهو يمثل حالة نفسية تعبر عن درجة شعور الفرد بالسعادة.

وفي ظل ما سبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه رد فعل شعوري (الاستجابة) للفرد بمقدار ما تشبعه مكانته المادية والاجتماعية من خلال انتمائه للمنظمة حسب توقعه وطبيعته شخصيته، وتعبير آخر هو ذلك الشعور الذي يعبر عنه الفرد العامل عن مدى تفاعله مع بيئته العملية من خلال المظاهر المختلفة المرتبطة بموقف العمل كالرضا عن الأجر، عن العلاقة مع الزملاء ومع رؤساء العمل، عن التدريب والنمو الشخصي، عن الاتصال في مؤسسة العمل، عن الأمن في العمل، المشاركة في وضع الأهداف وطرق العمل، الاستقلالية في التفكير والتنفيذ وتحقيق الذات.

## 2. قياس الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من بين الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها فهو غاية ووسيلة في نفس الوقت، ولذلك من الضروري قياسه والبحث عن السبل الكفيلة بتحسينه ورفع مستوياته. وباعتبار رضا الأفراد واتجاهاتهم هي عبارة عن ظواهر ضمنية فإن عملية قياسها صعبة جدا، ولذلك يجب استخدام مقاييس وطرق أكثر ثباتا وصدقا لكي تُعبّر بشكل أفضل عن المشاعر الحقيقية للرضا، كما أن معرفة النتائج المترتبة عن كونه متغيرا مستقبلا تزيد من أهمية عملية القياس وتبرر تكاليفها، كما أنها تحث المؤسسة على اتخاذ الإجراءات الضرورية لتجنب المخرجات غير المرغوب فيها وتعزيز الأمور المرغوب فيها من خلال تحسين الرضا الوظيفي.

من خلال هذا العنصر سوف يتم التطرق لأهم الأمور التي تزيد من فهم عملية القياس من خلال توضيح أهمية هذه العملية، وذلك من خلال معرفة أهمية قياس الرضا عن العمل أهم الطرق المتبعة في ذلك.

### 1.2. تعريف القياس:

يمكن تعريف القياس على أنه عملية تحديد القيم الرقمية للأشياء أو الأحداث وفقا لقواعد معينة والتي يجب أن تكون متوافقة مع خصائص الأشياء أو الأحداث موضع القياس (المرسي، 2005، 308). ومنه، فالقياس هو عبارة عن جمع معلومات وملاحظات كمية عن الموضوع المراد قياسه، ويعرفه Guilford بأنه وصف للبيانات والمعطيات بالأرقام.

وعليه، فالقياس هو العملية التي تحدد بواسطتها كمية ما يوجد في الشيء من الخاصية أو السمة التي نقيسها، وهو تقدير الأشياء والمستويات تقديرا كميا وفق إطار معين من المقاييس اعتمادا على أن كل شيء موجود بمقدار وكل مقدار يمكن قياسه.

ويعتبر الرضا الوظيفي من الأهداف والقضايا الهامة للمؤسسة، فقياسه يصبح ضرورة لمعرفة مدى تحقيقه للبرامج المسطرة ومعرفة الاتجاهات النفسية للعمال ومستوى رضاهم عن الجوانب المختلفة للعمل. وبما أن الرضا الوظيفي اتجاه يعبر عن إحساس الأفراد واعتقادهم وموقفهم حيال ظاهرة أو موضوع ما، فإن مقاييسه لا تختلف عن مقاييس الاتجاهات. ويبدو واضحا بأن للعاطفة دورا كبيرا في تحديد الاتجاه وخاصة الرضا الوظيفي كون حالة الرضا أو عدم الرضا تتحكم فيها عدة متغيرات ذاتية وموضوعية من الصعب إن لم يكن من المستحيل حصرها. إذا عند قياسنا للرضا الوظيفي نقيس في حقيقة الأمر أحد الاتجاهات التي تؤثر في سلوك العامل تجاه عمله.



## 2.2. مقاييس الرضا الوظيفي

تعتبر عملية قياس الرضا الوظيفي صعبة نوعا ما، لأن رضا الأفراد ومشاعرهم هي ظواهر ضمنية، وقياس هذا النوع من المتغيرات قياسا دقيقا وصادقا كان يعتبر مستحيلا حتى سنة 1929 أين نبّه Thurstone إلى استحالة قياس أي ظاهرة، حيث أكد أنه من المهم وجود قياسات للرضا الوظيفي تستمر لفترات طويلة، فمن المستحيل دراسة شيء إذا لم تستطع قياسه، هذا من جهة، ومن جهة أخرى يتوقف القياس على دقة اختيار الأداة وتكوينها، وصحة تحليل النتائج حتى يتوصل إلى النتيجة المرغوب فيها. وترجع هذه الصعوبة لأسباب عديدة منها ما يتعلق بخصائص نوع البيانات التي يسعى الباحث إلى الحصول عليها والتي تعكس مستوى القياس، ومنها ما يتعلق ببناء المقاييس، ومنها ما يتعلق أيضا بدرجة الثقة والمصادقية في المقاييس المستخدمة لتقليل أخطاء القياس. إن العديد من قياسات الرضا الوظيفي تعتبر ذات بناء صادق إلى حد كبير، لكن هي ليست ذات بناء صادق على وجه الإطلاق. إلى حد ما، فإن الدليل المتراكم عبر سنوات يؤيد كون قياسات الرضا الوظيفي ذات بناء واسع القبول (Steve M, 2002, 121). وانطلاقا مما سبق، فقد استخدمت بعض قياسات الرضا الوظيفي بشكل واسع منذ القديم، ونذكر منها ما يلي:

### 1.2.2. المقاييس الموضوعية:

تعتمد هذه المقاييس على وحدات قياس موضوعية، تقيس الرضا الوظيفي بالآثار السلوكية له، أي بدراسة سلوكيات العمال الصادرة عن عدم الرضا كالغياب، الدوران الوظيفي، الاستقالة وترك العمل، الحوادث والإصابات،... الخ. وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وهذه المتغيرات. وفيما يلي سوف نتعرض لهذه الجوانب:

**1. الغياب:** تعتبر درجة انتظام الفرد في عمله مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، فالفرد الراضي عن عمله يكون منتظما فيه، ومرتبطا به وبالتالي أكثر حرصا على الحضور الدائم في مؤسسته (عاشور، 1983، 404). وهذا ليس دليلا على أن كل حالات الغياب تمثل حالات عدم الرضا الوظيفي، فهناك حالات غياب لا يمكن تجنبها، كونها ترجع لظروف طارئة مثل المرض والحوادث وبعض الظروف العائلية. ولا توجد طريقة موحدة ومتفق عليها لقياس معدل الغياب، ويمكن للمؤسسة أن تسترجع الكثير من المؤشرات من بيانات الغياب التي تحسب في صورة معدلات غياب باستخدام طرق مختلفة، وإذا ما قورنت هذه المعدلات بين الأقسام ومجموعات العمل المختلفة وعبر فترات زمنية مختلفة، وأيضا بالمقارنة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى في نفس نوع النشاط. فهذه المقارنات تفيد في التعرف على المعدلات التي تفوق معدل الغياب العادي، وبالتالي تحديد مجالات أو الرضا وعدم الرضا.

**2. الاستقالة وترك العمل:** يمكن استعمال حالات الاستقالة وترك العمل الاختياري كمؤشر لدرجة الرضا الوظيفي، فبقاء الفرد في وظيفته يعتبر مؤشرا قويا لارتباطه بهذه الوظيفة أو المؤسسة التي يعمل بها وارتياحه لها، أي إثبات الولاء والرضا عنها. وبالتالي يمكن استخدام البيانات المتعلقة بالاستقالة وترك العمل الاختياري لمعرفة تأثير مختلف البرامج على الرضا عن العمل (عاشور، 1983، 406) لذا يجب على المؤسسة جمع بيانات أكثر تفصيلا عن أسباب الاستقالات، ويمكن أن يتم ذلك بإجراء مقابلات مع الأفراد مباشرة بعد استقالتهم للتعرف على دوافعهم والظروف التي أدت بهم لهذا السلوك، أو بإرسال قوائم استقصاء للأفراد بعد فترة قصيرة من الاستقالة، فاستخدام هذه الطرق يمكن أن يعالج القصور الذي تعرفه الطريقة السابقة. لكن واقع الحال في مؤسساتنا يختلف تماما، فنجد العاملين يمارسون وظائفهم رغم انخفاض مستوى رضاهم ولا يرتفع معدل غيابهم ولا ترك العمل والاستقالات وذلك راجع لقلة فرص التوظيف من جهة وزيادة طلبات العمل مقارنة مع العروض من جهة أخرى.

### 2.2.2. المقاييس الذاتية:

تعرف هذه المقاييس كذلك بالطريقة المباشرة، وتهدف للحصول على تقارير من طرف العاملين حول مستوى رضاهم الوظيفي، وهي تقوم على تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه إلى العاملين. وقد ميّز الباحثون بين طريقتين هما تقسيم الحاجات وتقييم الحوافز؛ فبالنسبة للطريقة الأولى فيها يتم تصميم الأسئلة التي تحتويها قائمة الاستقصاء من خلال إتباع تقسيم عام للحاجات الإنسانية كتقسيم Maslow مثلا من أجل معرفة مدى ما يتيح العمل من إشباع لها، أما الطريقة الثانية فيتم فيها تقييم الحوافز من خلال قائمة تتبع تقسيما للحوافز التي يتيحها العمل أو التي تعتبر من العوامل المؤثرة على الرضا.

وهناك عدة مقاييس ذاتية لقياس الرضا الوظيفي سوف نوجزها فيما يلي:

**1. الملاحظة:** يمكن أن نعتمد على ملاحظة السلوك الملموس للعمال في أدائهم للعمل وانتظامهم به كمصدر للتعرف على اتجاهاتهم ورضاهم عن مختلف جوانب العمل. ومن مظاهر السلوك التي تكشف عن الاتجاهات التباطؤ في إنجاز العمل، ارتفاع معدل الغياب والهروب من العمل قبل الأوقات المحددة، وهذه المظاهر تشير فعلا إلى الاتجاهات ولكنها تعطي الإشارة عن سلوك العاملين تجاه وظائفهم. (عفيفي، 2003، 393)

**2. المقابلات:** تمكن المقابلات الشخصية مع العاملين في المؤسسة من معرفة اتجاهاتهم المختلفة نحو مختلف جوانب العمل، ويتم ذلك من خلال توجيه أسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم لمعرفة مدى رضاهم أو عدم رضاهم الوظيفي. وهناك نوعين من المقابلات؛ المقابلة الموجهة التي تشمل على أسئلة محددة يجيب عليها العامل وهي في

معظمها أسئلة غير مباشرة، والمقابلة غير الموجهة التي تترك الحرية للعامل أن يتحدث في أي موضوع يتعين له وبأي ترتيب يستريح إليه، وتكمن مهمة الباحث في تشجيعه على الاستمرار في الحديث لتحديد مستوى رضاه من عدمه. (عفيفي، 2003، 394)

**3. المقاييس:** تعتبر أكثر الأساليب شيوعاً وأقلها تكلفة مقارنة بالنتائج الموضوعية التي تعطيها بشرط أن يحسن تصميمها وتنفيذها، ويوجه المقياس إلى الأفراد المطلوب تحديد اتجاههم أو إلى عينة محدودة شريطة أن تكون أفراد العينة ممثلة لمجتمع الدراسة. ومن بين هذه المقاييس نجد: مقاييس التقييم المتدرج غير المقارنة، مقاييس التقييم المتدرج المقارنة ومقاييس الاتجاهات متعددة الأبعاد. وفيما يلي سيتم التطرق بشيء من التفصيل لمقاييس الرضا الوظيفي الأكثر استعمالاً، وكذلك توضيح خصائص كل طريقة ومزايا استخداماتها.

### 1.3.1 مقاييس التقييم المتدرج غير المقارنة:

في هذا النوع من المقاييس لا يتم تزويد الفرد المبحوث بنمط محدد يمكن استخدامه في القيام بعملية التقييم بغرض المقارنة، ولا بتعليمات تتعلق بمقارنة الشيء موضوع الدراسة بمتغير آخر على أساس مدى توافر الخاصية التي يتم قياسها في كل منها، (المرسي، 2003، 319) بل يكون المبحوث حراً في مقارنة متغير الدراسة بأي متغير آخر يحضر إلى ذهنه. وهذا ما يؤخذ على هذا النوع من المقاييس، وذلك لاحتمال عدم وجود علاقة بين متغير الدراسة ومتغير آخر مما قد لا يتفق مع طبيعة وغرض الدراسة. وضمن هذا النوع من المقاييس نميز صنفين، هما:

**1.1.3.1 المقاييس التصويرية للتقييم المتدرج:** يطلب في هذا الصنف من المبحوث وضع علامة معينة على النقطة المناسبة من السلم المتدرج لتقييم متغير الدراسة، والذي يأخذ شكل خط يبدأ وينتهي بمستويين متطرفين في وصف المتغير أو يزود بنقاط للمقياس المستخدم لمساعدة المبحوث في تحديد موقع إجابته (المرسي، 2003، 320). وهنا الباحث له الخيار في تزويد المبحوث بنقاط المقياس المستخدم، وبعد الإجابة يقوم الباحث بتقسيم السلم إلى فئات أو مجموعات في ضوء الاستجابة التي تم الحصول عليها، ثم يقوم بعملية تفرغ البيانات لكل أفراد العينة، والتي يتم معالجتها عند التحليل على أنها بيانات ذات فواصل أو مراحل.

**2.1.3.1 مقاييس التقييم المبنية على مجموعة من البنود:** تتشابه مقاييس التقييم القائمة على مجموعة من البنود أو البدائل مع مقاييس التقييم المتدرج ذات الطبيعة التصويرية، وذلك باستثناء أن المبحوث في الحالة الثانية يوجه إليه السؤال للاختيار بين عدد محدد من الفئات أو البنود بدلاً من أن يسأل بوضع علامة على خط متصل من القياس (المرسي، 2003، 321). ويعتبر هذا النوع من أكثر المقاييس استخداماً في البحوث والدراسات الإدارية، كما

تمثل أسس بناء العديد من مقاييس الاتجاهات الأكثر تعقيدا مثل مقياس Likert ومقياس التمايز اللفظي لـ Osgood ... الخ.

### 2.3. مقاييس التقييم المتدرج المقارنة:

ترود هذه المقاييس الباحث بانعكاس أكثر دقة لاتجاهات الباحثين لأنها تتضمن معايير يمكن الرجوع إليها عند التقييم. وفيما يلي أهم المقاييس المستخدمة من هذه المجموعة.

**1.2.3. مقاييس الترتيب:** في ظل هذا المقياس يطلب من العامل ترتيب عدد من الأشياء؛ سياسات، إجراءات، خطوات العمل داخل المؤسسة،... الخ، وذلك وفقا لمعيار معين. والبيانات التي يتم الحصول عليها من مثل هذا النوع من المقاييس هي نموذج واضح للبيانات ذات مستوى القياس الترتيبي حيث أنه ليست هناك بيانات يتم توفيرها حول الفرق النسبي بين أي من هذه المتغيرات موضع القياس. وما يعاب على هذه المقاييس أنها تقدم بيانات ذات طبيعية ترتيبية والتي تمثل أحد المستويات الضعيفة في المقياس ويتمثل في محدودية استخدام الأدوات والأساليب الإحصائية، فهو لا يمكنه حساب المتوسط الحسابي لمثل هذه البيانات، بل حساب الوسيط والمنوال.

**2.2.3. مقياس المجموع الثابت:** ويتطلب هذا المقياس أن يقوم العامل المبحوث بتوزيع رقم ثابت من النقاط ( 100 مثلا) فيما بين عدد معين من المتغيرات موضوع القياس وذلك بغرض التعبير عن تفضيلاتهم النسبية لكل متغير في الدراسة، والأهمية النسبية للخاصية موضع القياس ودرجة أو مدى احتواء كل متغير من المتغيرات الدراسية للخاصية موضع القياس (المرسي، 2003، 325). ويستخدم هذا المقياس بدرجة كبيرة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، ومن الأفضل أن يتضمن هذا المقياس عدد محدود من الخصائص المطلوب توزيع الرقم الإجمالي بينها حتى لا يواجه العامل - المبحوث- مشكلة تقسيم الرقم الإجمالي على عدد كبير من المفردات التي يتضمنها المقياس.

### 3.2.3. مقاييس الاتجاهات متعددة الأبعاد:

ترتكز المقاييس السالفة الذكر عادة على قياس خاصية أو متغير في الدراسة من أجل الوصول إلى تقييم شامل أو عام للمتغير. وهذا النمط من المقاييس لا يصلح للحصول على صورة كافية عن اتجاهات الأفراد بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة نحو متغير يتسم بالتعدد وتعدد خصائصه. لهذا كانت هناك مجموعة أخرى من المقاييس ذات البنود والأسئلة، وسوف نتطرق إليها فيما يلي:

**1.3.2.3. طريقة المسافات المتساوية ظاهريا لـ Thurstone:** لقد لفت نظر Thurstone دراسة كل من Alport & Hartman ثم طورَ المقياس وطبقه على بعض فقرات مقياسهما، وتوصل إلى أساس منطقي لتوزيع آراء الطلاب في المقياس، بحيث تكون المسافات المتساوية على المقياس تمثل فرقا ظاهريا متساويا في الأداء. وأدرك أهمية هذه الطريقة وأوضح ذلك في مقالته بعنوان "الاتجاهات يمكن قياسها" التي نشرت 1928 حيث تناول فيها الأساس المنطقي لأسلوبه الجديد الذي أطلق عليه المسافات المتساوية ظاهريا (علام، 2006، 532). وعلى المجيب في هذا الأسلوب أن يصف الفقرات في مجموعة من الأقسام المرتبة يبلغ عددها تسعة (9) أو إحدى عشرة (11) قسما، حيث تمثل الأقسام تدرجا للآراء متساوي المسافات. وتستعمل طريقة Thurstone لبناء مقياس الرضا الوظيفي أو لأي اتجاه آخر، وتبدأ أول خطوة بتجميع عبارات تصف مختلف العناصر والخصائص المتعلقة بالعمل (مقدم، 2003، 246) أو تصف الإشباع التي يحصل عليها الفرد من عمله. ثم يقيم الحكام درجة الرضا التي تعبر عنها هذه العبارات، ويتم استبعاد العبارات ذات التباين العالي ليتكون المقياس النهائي للرضا من عبارات ذات التباين المنخفض. وبعد تكوين المقياس يتم تقديمه إلى العمال لاختيار العبارات التي يوافقون عليها من بين قائمة تضم عشرين (20) أو خمسة وعشرين (25) عبارة التي اشتقت من قائمة أصلية تضم من 100-200 عبارة شريطة ألا ترتب الجمل تبعا لدرجاتها في المقياس النهائي، لكي لا يكتشف العمال التسلسل بين الأسئلة وبالتالي يجيب بنوع من الإيحاء. وتوضع النقط مدرجة من قوة الإيجاب إلى ضعفه، ويتم التصحيح بالرجوع إلى العلامات المرجعية لكل عبارة، والتي تمثل وسيط التقييم لهذه العبارات هو الدرجة أو القيمة الممثلة للرضا الذي نشير إليه لعبارة وفق تقييم الحكام. وقد استخدم Thurstone طريقته أول مرة لقياس الاتجاه نحو الكنيسة، وتوصل إلى مقياس يتكون من 45 عبارة ذات مسافات مختلفة، وتفترض هذه الطريقة تساوي المسافات بين القضايا بمعنى تراعي التساوي في الفرق بين الجمل والذي يقدر بدرجة واحدة، لكن لم يقدم أي دليل على صحة افتراضها. وهنا لا يقدم الأفراد المعلومات عن الدرجة أو القيمة لكل عبارة، وإنما يطلب منهم أن يجيب بـ "نعم" أو "لا" - يوافق أو لا يوافق - على كل عبارة من العبارات التي يتضمنها المقياس. ويكون مجموع القيم المقابلة للعبارات التي وافق عليها هي الدرجة الممثلة للرضا العام. ويمكن تجميع العبارات التي تتعلق بمجال معين أو خاصية معينة؛ الأجر، محتوى العمل، الإشراف... الخ، وحساب درجة الرضا عن هذا المجال أو الخاصية، وهذه الدرجة يمكن اعتبارها درجة الرضا الجزئية عن المجال أو الخاصية المعينة التي تتعلق بها. (عاشور، 1983، 410)

**2.3.2.3. طريقة التدرج التجميعي لـ Likert:** بدأ في شرح مقياسه سنة 1932 عند نشره لمقال في مجلة " أرشيف علم النفس" تحت عنوان: تقنية لقياس الاتجاهات، واقترح فيه أسلوبا جديدا يعتمد على مقياس الفئات المتساوية. وتتطلب هذه الطريقة جهدا ووقتا أقل مما تتطلبه طريقة Thurstone وتؤدي إلى نتائج مماثلة، وتعتمد على المقياس

الترتيبي للاتجاهات. (علام، 2006، 539) ويحتوي مقياس Likert على عدد من العبارات التي لها علاقة بالاتجاه نحو الموضوع المراد دراسته، وكل عنصر أو عبارة تقيس أحد الجوانب لعامل أو لشيء واحد، بمعنى القياس الناتج هو ذو بعد واحد. ويجب أن يحتوي المقياس على عبارات بصيغة الإيجاب وأخرى بصيغة السلب، ويطلب من الفرد إبداء موافقته أو عدم موافقته بدرجات متفاوتة تعكس شدة اتجاهه على تدرج يشمل خمسة (05) استجابات، وعليه اختيار استجابة واحدة من أصل خمسة استجابات التي تتماشى واتجاهه، وهي: 1- أوافق بشدة، 2- أوافق، 3- غير متأكد، 4- لا أوافق، 5- لا أوافق بشدة. ولقد شاع استخدام هذا المقياس في مجال الدراسات الإدارية والتنظيمية، ويتضمن عادة عدد كبيراً من العبارات موضوع الدراسة، ويطبق على عينة كبيرة قد يصل عدد أفرادها إلى 1000 أو أكثر. وهنا تكمن صعوبة الحصول على الدرجة النهائية لكل فرد على انفراد، بل يتعامل مع البيانات بصورة إجمالية وذلك للوصول إلى الاتجاهات العامة للأفراد. (عاشور، 1983، 412)

**3.3.2.3. مقياس تمايز معاني المفاهيم لـ Osgood:** قام Osgood بجامعة Illinois الأمريكية عام 1952 بنشر نتائج دراسته المتعلقة بمكونات معاني المفاهيم، حيث جمع عدداً من الصفات ووضعها في أزواج من الصفات المتضادة ثنائية القطب، وطلب من الأفراد تقدير سلسلة من المفاهيم أو الحكم عليها من حيث ما تعنيه لكل منهم باستخدام هذه الأزواج من الصفات. وأجرى تحليلاً للبيانات حيث استخلص ثلاثة عوامل أو مكونات أساسية تنطوي عليها هذه التقديرات وهي: التقييم، القوة والنشاط. (علام، 2006، 549) وقد نشر Osgood ورفقائه نتائج هذه البحوث في كتاب "قياس المعنى" وأشاروا إلى كثير من أزواج الصفات المتعلقة بكل جانب من جوانب العمل. واستندوا في ذلك إلى افتراض أن خصائص الأفكار والأشياء في اللغة المكتوبة والمتخاطب بها يتم التواصل بها بدرجة أساسية بواسطة الصفات، واقترح أسلوباً عاماً يمكن باستخدامه الحصول على تقديرات للمفاهيم في سلسلة من موازين للصفات المتضادة ثنائية القطب أطلق عليه أسلوب تمايز معاني المفاهيم. وتتكون طريقة Osgood لقياس الرضا الوظيفي من مجموعة مقاييس جزئية لكل جانب من جوانب العمل، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين يمثلان صفتان متعارضتان بينهما عدد من الدرجات. ويكون على شكل خط مستقيم ذو طرفين في كل طرف صفة مناقضة للصفة المقابلة وبينها سبعة (7) درجات من 1 إلى 7، وأحياناً من 1 إلى 5. تدل النقاط من 5 إلى 7 على الاتجاه الإيجابي والنقاط 1 إلى 3 على الاتجاه السلبي، بينما النقطة 4 وهي النقطة الوسيطة وتدل على الحياد (عاشور، 1983، 414). وحسب هذا المقياس يختار الفرد الدرجة التي تمثل اتجاهه أو مشاعره نحو كل مقياس جزئي، ثم يتم جمع كل الدرجات في جميع المقاييس الجزئية الممثلة لجوانب العمل (الأجر، الترقية، ساعات العمل، الظروف الفيزيائية، محتوى العمل،... الخ) ليكون هذا المجموع مؤشراً لرضاه الوظيفي.

**4.3.2.3. مقياس الأسلوب التراكمي لـ Guttman:** يعتمد هذا المقياس على بناء أسئلة أحادية البعد، وهذه الفقرات مترابطة فيما بينها بحيث إذا وافق العامل على الفقرة (2) فإنه يوافق على الفقرة (1) التي سبقتها، ومن يوافق على الفقرة (3) فإنه يوافق على الفقرتين (1) و(2) اللتين تسبقانها، وهكذا دواليك. وعند بناء مقياس الرضا الوظيفي نقوم بكتابة عدد من الفقرات، تكون الإجابة "موافق" أو "غير موافق" ومرتببة ترتيباً حسب درجة الموافقة، وأحياناً يمكن ترتيبها عشوائياً، دون تحديد ما إذا كانت الفقرات الفاصلة بينها متساوية، والتأكد من أن جميع الفقرات تمثل بعداً أحادياً للاتجاه المراد قياسه. ومن جهة يركز هذا المقياس على البعد الأحادي لفقرات مما يمكن تحديد عدم اتساق استجابات الأفراد وربما التعرف على الاستجابات غير الصادقة مما يزيد من الثقة في المعلومات التي يقدمها المستجوبون، ومن جهة أخرى فهو صعب الاستخدام إذا زاد عدد الفقرات عن 12 فقرة ويصبح غير عملي. كما لا يمكن استعماله في قياس الاتجاهات نحو موضوعات معقدة أو في التنبؤ بالسلوك المتعلق بها، ضف إلى ذلك خاصية أحادية البعد التي تنطبق على مجموعة معينة دون الأخرى أو تنطبق عليها في وقت ما ولا تنطبق في وقت آخر. (علام، 2006، 546)

**5.3.2.3. طريقة الوقائع الحرجة لـ Herzberg:** استخدم Herzberg لقياس مشاعر الأفراد تجاه العمل نفس طريقة Flanagan لقياس سلوك العمل وتقييم الأداء فيه. وقد تبعه في ذلك العديد من الباحثين في استخدام طريقة الوقائع الحرجة لقياس عوامل الرضا وعدم الرضا. وتؤدي هذه الطريقة إلى معرفة رضا الفرد عن عمله من عدم رضاه مع تحديد الأسباب المؤدية إلى هذا السلوك. فهي لا تتعدى معرفة مستويات الرضا الوظيفي، أي لا تتمكن من معرفة درجات رضا العاملين بالتدقيق. ولهذا فقد اقترح "عاشور أحمد صقر" أسلوباً آخر لاستخدام هذه الطريقة بصورة مختلفة عن استخدام Herzberg فهي تشبه طريقة استخدام الوقائع الحرجة لقياس الأداء. وذلك بتجميع عدد كبير من الوقائع الحرجة عن الرضا وعدم الرضا، ثم توضع في قائمة تشمل على عوامل من هذه الوقائع، يتعلق كل عامل منها بجانب معين من جوانب العمل؛ الأجر، الإشراف، الترقيّة،... الخ، ثم يحدد العامل مدى تطابق كل واقعة مع عمله. وبالمقارنة بين الواقع وما يجب أن يكون، نتمكن من معرفة مدى تناسبها لتحقيق الرضا، أم تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي. (عاشور، 1983، 417)

**6.3.2.3. مؤشر وصف الخدمة Job Description Index:** يسمى كذلك بدليل وصف العمل أو مؤشر وصف العمل ويرمز له باختصار JDI، ولقد لقي هذا المقياس رواجا كبيرا حيث تم تطويره في أواخر الستينات من طرف Smith و Kendall و Hullin في 1969. ويتضمن هذا المقياس خمسة جوانب مختلفة (Carré, 2009, 195) وهي: العمل نفسه، الأجر، فرص الترقيّة، الإشراف والزملاء. وعلى العامل الاستجابة بوضع عبارات: نعم، لا، ؟. ومن مميزات

هذا المقياس أنه يستطيع تحديد بدقة الجزء الذي سيشعر العاملین بأنهم راضين عنه أو غير راضين، وهو الأمر الذي يساعد الإدارة في معرفة عناصر الرضا من عدمه، وبالتالي تتدخل من أجل تحسين مستويات الرضا الوظيفي.

**7.3.2.3. مقياس العمل بشكل عام Job In General:** ويرمز له باختصار JIG وقد تم تطوير هذا المقياس من طرف Ironson و Smith و Brannick و Gibson و Paul في 1989 ولقد صمم لقياس الرضا الإجمالي بدلا من الرضا الجزئي وصيغته هي نفس صيغة مؤشر وصف الخدمة ويحتوي على 18 عبارة، كل عبارة تمثل صفة أو جملة صغيرة حول العمل بشكل عام بدلا من استخدام وجه ما. ويرى Ironson أن الرضا الإجمالي ليس مجموعا للأوجه الفردية ويجب أن يستخدم مقياسا عاما مثل مقياس العمل بشكل عام (Spector, 1997, 18). وهذا المقياس قد يكون اختيارا جيدا لقياس الرضا الإجمالي عندما يكون ذلك محل الاهتمام بدلا من الأوجه المختلفة للعمل. وعادة ما تستخدم مقاييس الأوجه لقياس الرضا الجمالي من خلال دمج نتائج الأوجه الفردية، وهذا يمكن تبريره بحقيقة أن الأوجه ترتبط غالبا بشكل جيد مع الرضا الإجمالي، على سبيل المثال، توصل Ironson إلى وجود ارتباط يقدر بـ 0.78 بين مقياس العمل بشكل عام والوجه الخاص بالعمل لمؤشر وصف الخدمة.

**8.3.2.3. استبيان مينسوتا Minnesota Satisfaction Questionnaire:** ويرمز له باختصار MSQ وتعرف بقائمة استقصاء جامعة Minnesota لقياس الرضا الوظيفي والتي تم تصميمها من طرف Weiss و Dawis و England و Lofquist في الفترة 1967-1977 ويهدف إلى قياس اتجاهات وميول العاملين نحو الرضا الوظيفي. ويعد من المقاييس الأكثر استعمالا في الأبحاث العالمية لنوعية صدقه الداخلي والخارجي. ويحتوي على عدد من البنود لا يتعدى عشرين (20) بندا وكل منها يمثل مظهرا من مظاهر العمل. فهو يأخذ أكبر عدد من الأبعاد المهنية (جوانب العمل). وقد لقي هذا المقياس قبولا واستخداما واسعين في مجال علم النفس التنظيمي (Spector, 1997, 7) وتتكون الصيغة المطولة من هذا الاستبيان من مائة (100) عبارة، وهناك أيضا الصيغة المصغرة لاستبيان Minnesota تتكون من 20 عبارة. ومع ذلك فالشكل المصغر ليس مصمما لإعطاء نتائج عن وجوه الرضا الوظيفي.

وتتكون عبارات هذا الاستبيان من عبارات حول أوجه متعددة من العمل، ويطلب من المستجوب الإشارة إلى مستوى رضاه بخصوص كل منها. وبالمقارنة مع مؤشر وصف الخدمة يعتبر استبيان Minnesota قياسا مبنيا بصفة كبيرة على العاطفة، لذلك فالإجابات تشير إلى حب الشيء أو كرهه أكثر منها عملية وصف له (Steve M, 2002, 124). ورغم الخصوصية الكبيرة لأوجه هذا الاستبيان، فالعديد من محتواه موجود في مقاييس أخرى (Spector, 1997, 15) ويوفر الاستبيان معلومات عن مدى رضا العامل حول الأوجه المختلفة للوظيفة ومحيط العمل، وتكون ذات فائدة كبيرة خاصة إذا كانت المؤسسات في إطار إجراء استقصاءات داخلية عن آراء العمال -على سبيل المثال- إذا تم



إيجاد أن الرضا عن وجه محدد أقل بكثير مقارنة بالأوجه الأخرى، فهذا يدل على أن المؤسسة قد تحتاج لإجراء تغييرات في هذه النقطة.

**9.3.2.3 مسح الرضا الوظيفي Job Satisfaction Survey** : ويرمز له باختصار JSS يتمتع هذا القياس بدليل معتبر يدعم خصائصه السيكمترية، حيث تم تطويره من طرف Spector في 1985 كأداة لقياس مستويات الرضا الوظيفي، فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة ومحيط العمل. ومقارنة بالقياسات الأخرى الموصوفة سابقا، يعتبر هذا المقياس نموذجيا، حيث أن مكوناته تمثل عبارات حول عمل الفرد أو وضعية العمل. ونظرا لطبيعة القياس، فهذا القياس يعتبر أكثر شبها بمؤشر وصف الخدمة لأنه أكثر وصفا في طبيعته من استبيان مينسوتا. مع ذلك، وعلى عكس مؤشر وصف الخدمة يمكن تخزين نتيجة الرضا الوظيفي الإجمالي لمسح الرضا الوظيفي في الحاسوب عن طريق جمع نتائج الأوجه، وبما أن كل وجه من الأوجه التسعة يتكون من أربعة عبارات، فإنه يمكن الحصول على نتيجة الرضا الإجمالي عن طريق جمع نتائج كل عبارة. (Spector, 1997, 8)

وما يمكن أن نقوله في الأخير عن مقاييس الرضا الوظيفي؛ أنه ليس بالأمر السهل بعملية القياس خاصة عند مجموعة من العمال؛ لأنه للفروق الفردية دور أساسي في تحديد الاستجابة الجماعية مما يحول دون وضع البرامج الضرورية لمعالجة عدم الرضا الذي يعاني منه البعض لأسباب مختلفة فقد يكون الاتجاه العام ايجابيا عند حساب مجموع استجابات أفراد العينة، بينما يكون سلبيا لبعض أو معظم الأفراد لو أخذنا كل فرد على حدة.

### الجانب التطبيقي

يتناول هذا الجانب وصفا تفصيليا لمنهج الدراسة، مجتمعا وعينتها، وكذلك الأدوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة، كما يتناول وصفا لأداة الدراسة، وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل نتائج الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات.

### 1. الإجراءات المنهجية للدراسة

#### أ. مجتمع وعينة الدراسة:

لقد تم توزيع 60 استمارة على جميع العاملين بمكتبات جامعة قالمة (مكتبة مركزية و7 مكتبات كلية) خلال الفترة ما بين شهري فيفري ومارس 2013، حيث تم استرجاع 40 استمارة منها، كما استبعدت 3 استمارات لعدم تحقيق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستمارة، وبذلك تكون الاستمارات التي خضعت للدراسة هي 37 استمارة.

## ب. أداة جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات الإحصائية شيوعاً لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أجل ذلك تم تصميم قائمة الاستقصاء تتكون من قسمين: يحتوي الأول على البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة: وهي: الجنس، السن، التخصص، المستوى التعليمي، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الاستفادة من الدورات التكوينية، الراتب الشهري، بينما يشتمل القسم الثاني على أسئلة تعتبر كأداة لقياس مستويات الرضا الوظيفي، فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس مجموعة الأوجه المختلفة للوظيفة ومحيط العمل، وهي: الأجر، الترقية، الحوافز، القيادة، الاتصال، زملاء العمل، طبيعة العمل، إجراءات العمل. وقد تم استخدام هذا المقياس لقياس استجابات المبحوثين لعبارة الاستمارة حسب ما يبيّنه الجدول الموالي.

### جدول 01 : درجات مقياس الرضا الوظيفي — Spector

الاستجابة	أوافق بشدة	أوافق بشكل معتدل	أوافق بشكل طفيف	لا أوافق	لا أوافق بشكل معتدل	لا أوافق بشدة
الدرجة	6	5	4	3	2	1

يلاحظ من خلال الجدول أنه إذا كانت إجابة العامل بالمكتبة الجامعية بموافق بشدة فهذا يقابله الدرجة 6 وهكذا بالنسبة لباقي الإجابات. وقد تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال الإصدار التاسع عشر لبرنامج التحليل الإحصائي spss. كما تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ معامل الارتباط لسبيرمان؛ معامل الارتباط Pearson ومعامل ألفا كرونباخ.

## ج. صدق الأداة وثباتها:

- **صدق الأداة:** تم التأكد من صدق الأداة من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة زملاء المختصين، حيث تم تغيير وإضافة بعض الفقرات، وإعادة صياغة بعضها الآخر حتى أخذ الاستبيان شكله النهائي ثم وزع على العاملين بالمكتبات الجامعية محل الدراسة.
- **ثبات أداة الدراسة:** للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم الاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة، والجدول التالي يوضح قيمة ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة.

الجدول رقم 02: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

معامل الفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحور
0.766	15	المحور الأول: العوامل الوظيفية
0.798	12	المحور الثاني: علاقات العمل
0.870	09	المحور الثالث: إجراءات وطبيعة العمل
0.836	54	الأداة ككل

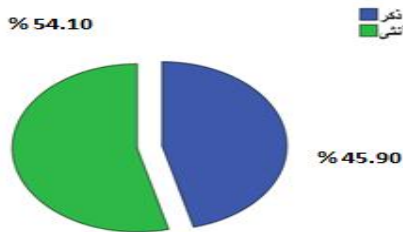
المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول رقم (02) أن ثبات البيانات هو 0.836 وهي قيمة مقبولة ، كما تراوحت معاملات الثبات لمحاور الاستمارة بين 0.766 و 0.870 وهذا يدل على أن الاستمارة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

2. وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة وتحليلها

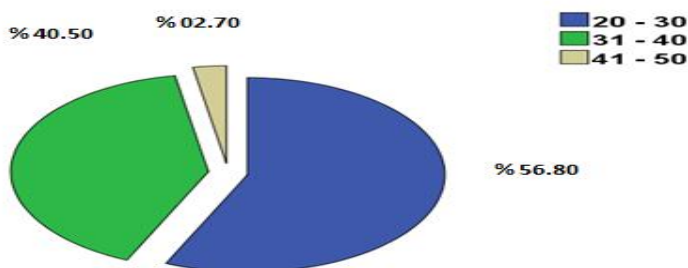
تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات والنسب المئوية لأسئلة القسم الأول من الاستمارة والمتعلقة بالخصائص الشخصية للمبحوثين، وهي كما تبينها الأشكال الموالية.

الشكل رقم 01 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس



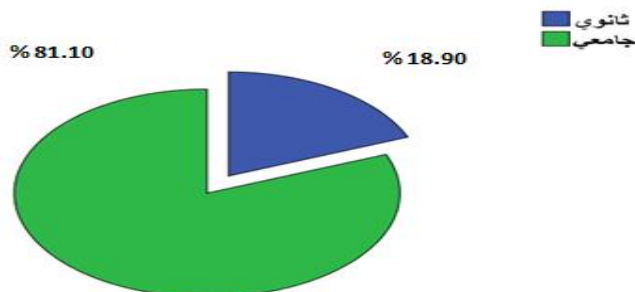
من خلال الشكل رقم 01 نلاحظ أنّ أفراد مجتمع الدراسة هم من فئة الإناث بنسبة 54.10 % في حين تمثلت نسبة الذكور في 45.90 % وهو ما يؤكد طغيان العنصر النسوي على مهنة المكتبات والمعلومات حيث ذهب البعض في الأدبيات الفرنسية بتسمية هذه المهنة بالمهنة النسوية.

الشكل رقم 02 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن



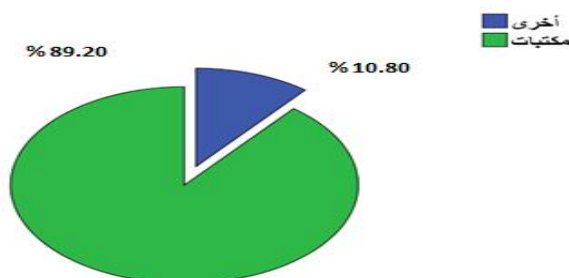
من خلال الشكل رقم 02 نلاحظ أنّ أغلبية أفراد مجتمع الدراسة هم من فئة الشباب حيث منّلت فئة من 20 إلى 30 سنة نسبة 56.80 % تليها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 40.50 % في حين نجد فئة ضئيلة جدا ممثلة في الأفراد الذين يفوقون 41 سنة بنسبة 02.70 % . ويرجع السبب في ذلك إلى أنّ مكتبات جامعة قالمة هي حديثة النشأة من جهة وإلى الاهتمام في السنوات الأخيرة بقطاع المكتبات خاصة من جانب توظيف المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.

الشكل رقم 03 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي



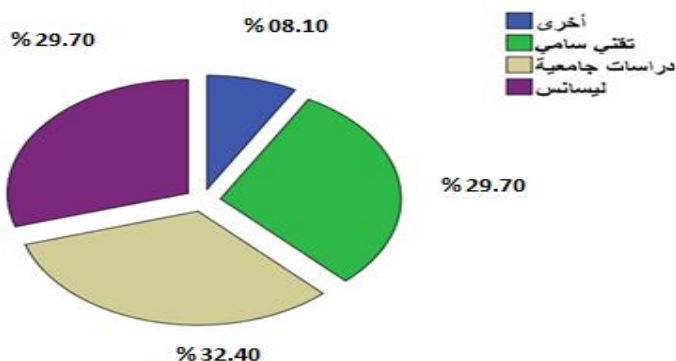
من خلال الشكل رقم 03 نلاحظ أنّ أغلبية أفراد مجتمع الدراسة هم إطارات جامعيون مؤهلون لشغل مناصب في المكتبات الجامعية وهو ما تعكسه نسبة 81.10% في حين نجد فئة قليلة ممثلة في الأفراد الذين لهم مستوى الثانوي (قبل الجامعة) بنسبة 18.90% وهم فئة العمال بينوك الإعارة.

الشكل رقم 04 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب التخصص



من خلال الشكل رقم 04 نلاحظ أنّ أغلبية العاملين بمكتبات جامعة قلمة هم متخصصون في مجال المكتبات والمعلومات وهو ما تعكسه نسبة 89.20% في حين نجد فئة ضئيلة جدا ممثلة في فئة الأعوان التقنيين والمعاونين بنسبة 10.80% .

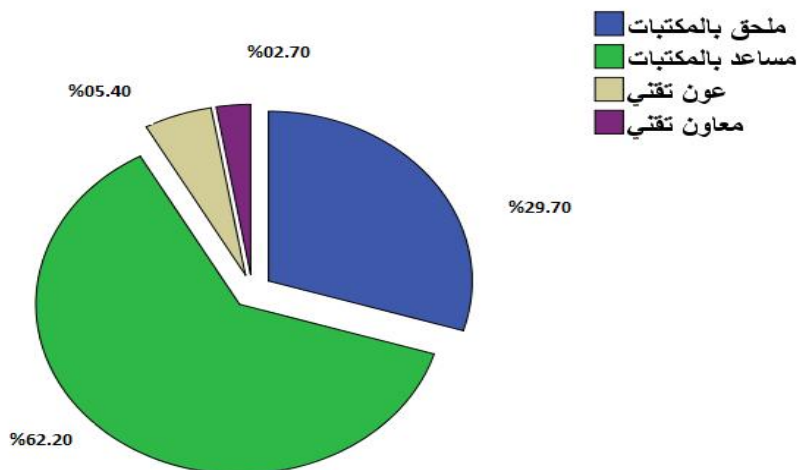
الشكل رقم 05 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي



من خلال الشكل رقم 05 نلاحظ أنّ العاملين بمكتبات جامعة قلمة لهم مؤهلات علمية مختلفة حيث نجد أصحاب شهادات الليسانس بنسبة 29.70% وأصحاب شهادات الدراسات الجامعية التطبيقية DEUA بنسبة 32.40% والتقنيين

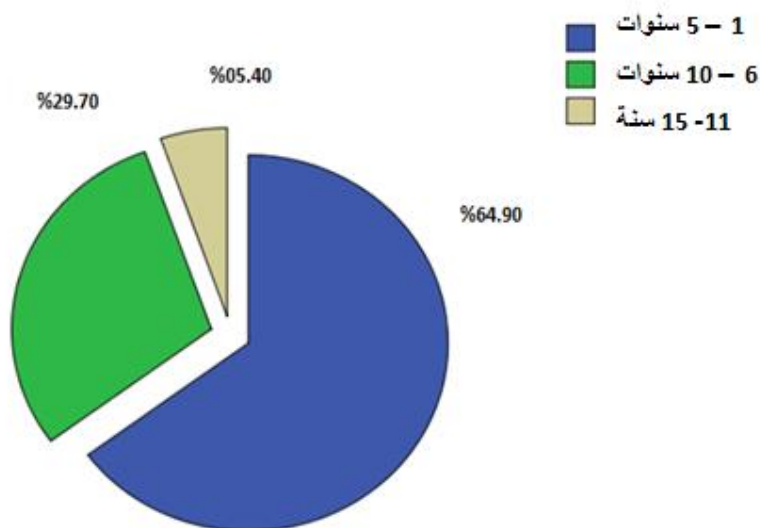
الساميين خريجي معاهد التكوين المتخصصة بنسبة 29.70 % كما أنه هناك فئة لها مؤهلات أخرى ممثلة بنسبة 08.10 % وتتمثل في شهادات مهندس وتقني سامي في الإعلام الآلي.

الشكل رقم 06 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مسمى الوظيفة



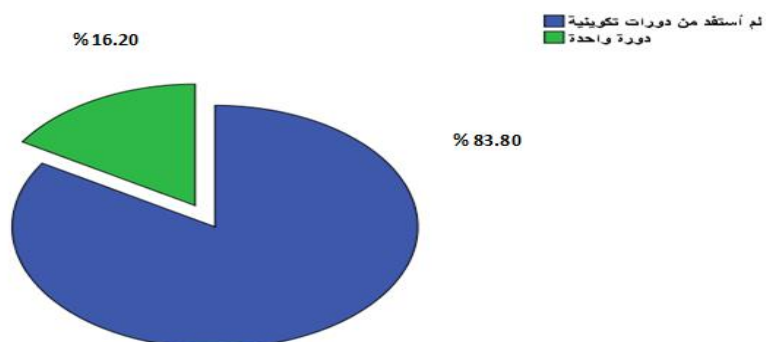
من خلال الشكل رقم 06 نلاحظ أنّ أغلبية العاملين بمكتبات جامعة قالمة هم من فئة المساعدين بالمكتبات الجامعية أصحاب شهادات الدراسات الجامعية التطبيقية DEUA والتقنيين الساميين خريجي معاهد التكوين المتخصصة وهو ما تمثله نسبة 62.20% في حين نجد فئة الملحقين بالمكتبات الجامعية أصحاب شهادات الليسانس في علم المكتبات بنسبة 29.70 % في حين ممّلت فئة الأعوان التقنيين بنسبة 5.40 % وفئة معاونين التقنيين بنسبة 02.70 %.

الشكل رقم 07 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الخبرة في الوظيفة



من خلال الشكل رقم 07 نلاحظ أنّ أغلبية العاملين بمكتبات جامعة قالمة تم توظيفهم حديثاً وهو ما تمثله نسبة 64.90 % لفئة من سنة واحدة إلى 5 سنوات ونسبة 29.70 % بالنسبة للفئة متوسطة الخبرة من 6 إلى 10 سنوات خبرة في الوظيفة في حين نجد فئة قليلة لها خبرة معتبرة من 11 إلى 15 سنة ممثلة بنسبة 5.40 % وهي فئة المحافظين والمسؤولين على هذه المكتبات.

الشكل رقم 08 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الاستفادة من دورات تدريبية



من خلال الشكل رقم 08 نلاحظ أن أغلبية العاملين بمكتبات جامعة قالمة لم يستفيدوا من دورات تكوينية منذ توظيفهم وهو ما تمثله نسبة 83.80 % وهذا راجع إلى استراتيجيات التكوين بالجامعة الجزائرية التي توفر فرص تكوين خارج الوطن لفئة محدودة جدًا، وفي المقابل نجد فئة قليلة استفادت من دورة تكوينية واحدة منذ توظيفهم ممثلة بـ 16.20 % وهي الفئة التي لها خبرة وسنوات عمل أكثر.

### جدول 03: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الراتب الشهري

المتغير	الفئة	التكرار	المئوية %
الراتب	من 10000 دج - 15000 دج	01	02.70
	من 15000 دج - 20000 دج	01	02.70
	من 20000 دج - 25000 دج	02	05.40
	من 25000 دج - 30000 دج	28	75.70
	من 30000 دج - 35000 دج	03	08.10
	من 35000 دج - 40000 دج	01	02.70
	أكثر من 40000 دج	01	02.70
	<b>المجموع</b>		<b>37</b>

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن متوسط الدخل الشهري للعاملين بمكتبات جامعة قالمة ينحصر بين 25 ألف دينار جزائري و 30 ألف دينار جزائري وهو ما تمثله نسبة 75.70 % وهذا الأجر هو خاص برتبة الملحقيين والمساعدين بالمكتبات الجامعية حسب ما تقره مديرية الوظيفة العمومية بالجزائر، أمّا فئة المحافظين والمسؤولين على هذه المكتبات الجامعية فيتراوح متوسط الدخل الشهري لديهم إلى أكثر من 40 ألف دينار جزائري في حين لا يتعدى الراتب الشهري لفئة الأعوان التقنيين والمعاونين 20 ألف دينار جزائري.



### 3. نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان Spearman الذي يدرس وجود ارتباط ما بين المتغيرات الوظيفية (الأجر، الترقية والحوافز) وعلاقات العمل (الإشراف، زملاء العمل والاتصال) وإجراءات وطبيعة العمل وبين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمية، وقد كانت النتائج كالآتي:

#### أ. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

تم الاعتماد على مقياس Spector ويرمز له باختصار JSS حيث تم تطويره كأداة لقياس مستويات الرضا الوظيفي، فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس أوجه الوظيفة ومحيط العمل، ويتكون هذا المقياس من 6 درجات كما بيّنه الجدول رقم (01).

وعند عملية التحليل للبيانات المجمعة تم تقييم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم تقسيم المقياس إلى ثلاث مجالات لتحديد درجة الموافقة وذلك على النحو التالي: من 1 إلى 2.67 يمثل درجة الموافقة المنخفضة؛ من 2.68 إلى 4.35 يمثل درجة الموافقة المتوسطة؛ من 4.36 إلى 6 يمثل درجة الموافقة العالية.

#### العوامل الوظيفية:

يتضمن هذا المحور ثلاثة محاور فرعية تخص الخصائص الوظيفية لمهنة المكتبات الجامعية، وهي موضحة كما يلي:

**الترقية:** يوضح الجدول رقم (04) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات الترقية والتي تعتبر من بين العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمية. وتضمن هذا المحور 4 فقرات موجهة للمكتبيين بهدف التعرف على شروط وسياسات الترقية داخل المكتبة الجامعية.

**الجدول 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الترقية.**

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الرضا
02	توجد فرصة ضئيلة للترقية من وظيفتي.	4.08	1.991	1	متوسطة
11	توجد فرص كبيرة للترقية لذوي الأداء الجيد.	2.78	1.057	3	متوسطة
20	يرتقي الأفراد وظيفيا كما هو الحال في أماكن أخرى.	3.08	1.906	2	متوسطة
33	أشعر بالرضا بخصوص فرصى للترقية.	2.51	1.774	4	ضعيفة
	<b>المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام</b>	<b>3.114</b>	<b>1.682</b>	/	متوسطة

**المصدر:** تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول رقم (04) السابق الذي يتضمن عبارات محور الترقية إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام هي (3.114) في حين بلغ الانحراف المعياري (1.682) وهو ما يدل على الموافقة المتوسطة لأفراد مجتمع الدراسة على سياسات وشروط الترقية بالمكتبة الجامعية ، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين 2.51 و 4.08 حيث كانت أعلاها للعبارة 2 " توجد فرصة ضئيلة للترقية من وظيفتي" بينما جاءت الفقرة 33 " أشعر بالرضا بخصوص فرصى للترقية" في المرتبة الأخيرة. فرغم الرضا المتوسط لأفراد مجتمع الدراسة على فقرات محور الترقية إلا أنهم لم يخفوا استيائهم من ذلك خاصة مع استحداث القانون الجديد لعمال المكتبات الجامعية الذي أغفل جوانب كثيرة تخص شروط الترقية من منصب لآخر محدثا فوارق خاصة بالنسبة للمكتبيين الذين درسوا في النظام القديم.

**الحوافز:** يوضح الجدول رقم(05) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور الحوافز والتي تعتبر من بين العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمة. وتضمن هذا المحور 7 فقرات موجهة للمكتبيين بهدف التعرف على مدى موافقتهم على الحوافز والمزايا التي تقدمها وظيفة المكتبات.

**الجدول 05: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الحوافز.**

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الرضا
04	لا أشعر بالرضا عن المزايا الإضافية التي أحصل عليها.	4.57	1.864	2	مرتفعة
05	أحصل على اعتراف ملائم مقابل أدائي الجيد.	3.62	1.046	5	متوسطة
13	نفس المزايا التي أحصل عليها موجودة بالمؤسسات الأخرى	2.81	1.927	6	ضعيفة
14	أشعر بأن العمل الذي أقوم به لا يحظى بالتقدير.	3.81	1.209	3	متوسطة
22	أحصل على مزايا إضافية عادلة.	2.57	1.951	7	ضعيفة
23	توجد القليل من المكافآت للعاملين في المكتبة.	3.78	1.213	4	متوسطة
29	لا توجد مزايا إضافية في وظيفتي من المفروض وجودها.	5.35	1.379	1	مرتفعة
	<b>المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام</b>	<b>3.787</b>	<b>1.512</b>	/	متوسطة

**المصدر:** تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول رقم(05) السابق الذي يتضمن عبارات تخص محور الحوافز إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام للحوافز متوسطة (3.787) وبلغ الانحراف المعياري (1.512) وهو ما يدل على الرضا المتوسط للعاملين عن الحوافز والمزايا التي تقدمها المكتبة الجامعية. كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين 2.57 و 5.35 وكانت أعلاها العبارة 29 مما يدل على أنه لا توجد مزايا إضافية في وظيفة المكتبات من المفروض وجودها، وجاءت الفقرة 22 "أحصل على مزايا إضافية عادلة" في المرتبة الأخيرة. فرغم الامتيازات التي تتمتع بها مهنة المكتبات الجامعية خاصة فيما يتعلق ببرامج العطل السنوية والتكوين إلا أن المكتبيين غير راضون عن المزايا والحوافز التي تقدمها هذه الوظيفة.

**الأجر:** يوضح الجدول رقم (06) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور الأجر والذي يعتبر من بين أهم العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة. وتضمن هذا المحور 4 فقرات موجهة للمكتبيين بهدف التعرف على مدى موافقتهم على سياسة الأجور لمهنة المكتبات.

**الجدول 06: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الأجر.**

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	انحراف المعيار	الرتبة	درجة الرضا
01	أتقاضى أجرا عادلا مقارنة بالعمل الذي أقوم به.	2.24	1.706	4	ضعيفة
10	حالات رفع الأجور قليلة جدا ومتباعدة.	5.46	1.260	1	مرتفعة
19	أشعر بأنني غير مقدر بالنظر لما أتقاضاه من أجر.	4.51	1.835	2	مرتفعة
28	أشعر بالرضا عن فرصتي للحصول على زيادات في الأجر	3.51	1.317	3	متوسطة
	<b>المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام</b>	<b>3.932</b>	<b>1.529</b>	/	متوسطة

**المصدر:** تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول رقم (06) الذي يتضمن عبارات تخص محور الأجر إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام للأجر هي (3.932) وبلغ الانحراف المعياري (1.529) وهو ما يدل على الرضا المتوسط للمكتبيين فيما يتعلق بمعدلات الأجور، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين 2.24 و 5.46 وكانت أعلاها العبارة رقم 10 مما يدل على أن حالات رفع الأجور قليلة جدا ومتباعدة ، وجاءت الفقرة 01 " أتقاضى أجرا عادلا مقارنة بالعمل الذي أقوم به " في المرتبة الأخيرة. فرغم مساواة مديرية الوظيفة العمومية الجزائرية بين جميع الأسلاك من نفس الدرجة في الأجور إلا أن المكتبيين غير راضون عن سياسات الأجور المطبقة في المكتبات الجامعية.

من خلال ما تم ذكره وبناء على نتائج الجدول رقم (04) الخاص بالرضا عن سياسات الترقية بالمكتبة الجامعية والذي عبّر عنه بمتوسط حسابي عام مقدّر بـ 3.114 وانحراف معياري عام مقدّر بـ 1.682 نستخلص أن العاملين

بمكتبات جامعة قالمة راضون بدرجة متوسطة عن فرص وسياسات الترقية في مكتباتهم، وبناءً على نتائج الجدول رقم (05) المتعلق بالحوافز والمزايا التي تقدّمها المكتبة الجامعية للعاملين والذي عبّر عنه بمتوسط حسابي عام مقدّر بـ 3.787 وانحراف معياري عام مقدّر بـ 1.512 نستخلص أن العاملين بمكتبات جامعة قالمة راضون بشكل متوسط عن الحوافز التي تمنحها مهنة المكتبات، وبناءً على نتائج الجدول رقم (06) المتعلق بالرضا عن الأجور في المكتبات الجامعية والذي عبّر عنه بمتوسط حسابي عام مقدّر بـ 3.932 وانحراف معياري عام مقدّر بـ 1.529 نستخلص أن العاملين بمكتبات جامعة قالمة راضون بشكل متوسط عن الأجور التي تمنح لهم.

وعليه، يمكن القول بأن الفرضية الأولى التي مفادها أنّ العوامل الوظيفية (الأجر، الترقية والحوافز) تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمة هي فرضية محققة.

#### علاقات العمل:

يتضمن هذا المحور ثلاثة محاور فرعية تخص علاقات العمل داخل المكتبات الجامعية، وهي موضحة كما يلي:

**القيادة:** يوضح الجدول رقم (07) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور القيادة والتي تعتبر من بين العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمة. وتضمن هذا المحور 4 فقرات موجهة للمكتبيين بهدف التعرف على مدى موافقتهم على نمط الإشراف المتبع بالمكتبة الجامعية.

**الجدول 07 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات القيادة.**

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الرضا
03	يتوفر مشرفي على كفاءة عالية في أداء عمله.	4.59	1.658	2	مرتفعة
12	علاقاتي المهنية مع مشرفي سيئة.	2.03	1.500	4	ضعيفة
21	يظهر مشرفي اهتماما قليلا بمشاعر الموظفين.	3.16	1.864	3	متوسطة
30	احترم وأقدر مشرفي.	5.41	1.322	1	مرتفعة
	<b>المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام</b>	<b>3.797</b>	<b>1.586</b>	/	متوسطة

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول رقم (07) الذي يتضمن عبارات تخص محور القيادة إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور القيادة هي (3.797) وبلغ الانحراف المعياري (1.586) وهو ما يدل على الرضا المتوسط للمكتبيين بجامعة قالمة على نمط الإشراف المتبع بمكتباتهم، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين 2.03 و 5.41 وكانت أعلاها العبارة رقم 30 مما يدل على أن المكتبيين يحترمون ويقدرون المشرفين على المكتبات محل الدراسة، وجاءت الفقرة 12 "علاقاتي المهنية مع مشرفي سيئة" في المرتبة الأخيرة. وعليه، يمكن القول هنا بأن المكتبيين بجامعة قالمة راضون عن مشرفيهم من جهة وعن النمط القيادي المتبع في إدارة هذه المكتبات من جهة أخرى.

**زملاء العمل:** يوضح الجدول رقم (08) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور زملاء العمل والذي يعتبر من بين العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمة. وتضمن هذا المحور 4 فقرات موجهة للمكتبيين بهدف التعرف على مدى موافقتهم على مجموعات وفرق العمل داخل مصالح المكتبة الجامعية.

**الجدول 08 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات زملاء العمل.**

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الرضا
07	تربطني مع زملائي علاقات احترام وتقدير.	5.38	1.139	2	مرتفعة
16	عدم كفاءة زملائي تجربني على العمل أكثر.	2.65	1.859	4	ضعيفة
25	أقدر واحترم زملائي في العمل.	5.59	0.985	1	مرتفعة
34	هناك الكثير من النزاعات في العمل.	3.22	1.813	3	متوسطة
	<b>المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام</b>	<b>4.209</b>	<b>1.449</b>	/	متوسطة

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول رقم (08) الذي يتضمن عبارات تخص محور زملاء العمل إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام هي (4.209) وبلغ الانحراف المعياري (1.449) وهو ما يدل على الرضا المتوسط للمكتبيين بجامعة قالمة حول زملاء العمل داخل المكتبات الجامعية، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين 2.65 و 5.59 وكانت أعلاها العبارة رقم 25 مما يدل على أن المكتبيين يحترمون ويقدرون بعضهم في المكتبات محل الدراسة، وجاءت الفقرة 16 "

عدم كفاءة زملائي تجبرني على العمل أكثر" في المرتبة الأخيرة. وعليه، يمكن القول هنا بأن المكتبيين بجامعة قالمة تجمعهم علاقات المودة والزمالة مما يشكلون فرق عمل قادرة على تقديم خدمات مختلفة من أجل الوصول إلى أهداف وغايات المكتبة.

**الاتصال:** يوضح الجدول رقم (09) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور الاتصال الداخلي والذي يعتبر من بين العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمة. وتضمن هذا المحور 4 فقرات موجهة للمكتبيين بهدف التعرف على أشكال الاتصال المختلفة الموجودة في المكتبة الجامعية.

**الجدول 09 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاتصال.**

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الرضا
09	تتوفر المكتبة على قنوات اتصال فعالة.	3.00	1.871	4	متوسطة
18	أهداف وسياسات المكتبة غير واضحة بالنسبة لي.	3.57	2.076	1	متوسطة
26	غالياً أشعر بأنني لا أعلم ما يحدث في المكتبة.	3.24	2.006	2	متوسطة
36	مهام العمل غير واضحة وغير مشروحة بشكل كامل	3.05	1.929	3	متوسطة
<b>المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام</b>		<b>3.216</b>	<b>1.970</b>	/	متوسطة

**المصدر:** تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول رقم (09) الذي يتضمن عبارات تخص محور الاتصال إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام هي (3.216) وبلغ الانحراف المعياري (1.970) وهو ما يدل على الرضا المتوسط للمكتبيين بجامعة قالمة حول الاتصال داخل المكتبات الجامعية، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين 3.00 و 3.57 وكانت أعلاها العبارة رقم 18 مما يدل أن المكتبيين على دراية بأهداف وسياسات المكتبة، وجاءت الفقرة 09 "تتوفر المكتبة على قنوات اتصال فعالة" في المرتبة الأخيرة. وعليه، يمكن القول هنا بأن مكتبات جامعة قالمة تتوفر على قنوات اتصال فعالة تسمح بتدفق المعلومات بين جميع العاملين بها.

### إجراءات وطبيعة العمل:

يتضمن هذا المحور محورين فرعيين مرتبطان بإجراءات وطبيعة العمل داخل المكتبات الجامعية، وهما موضحين كما يلي:

**إجراءات العمل:** يوضح الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور إجراءات العمل والذي يعتبر من بين العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة. وتضمن هذا المحور 4 فقرات موجهة للمكتبيين بهدف التعرف على إجراءات العمل في المكتبة الجامعية.

#### الجدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات إجراءات العمل.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الرضا
06	إجراءات وقواعد العمل تصعب قيامي بالعمل بطريقة جيدة	3.97	1.965	3	متوسطة
15	أحيانا تعيقني الإجراءات البيروقراطية عن القيام بعمل جيد	3.65	1.961	4	متوسطة
24	أقوم بأعمال كثيرة في وظيفتي.	5.08	1.382	1	مرتفعة
31	أشعر أن جهودي لا تكافأ بالطريقة الملائمة.	4.62	1.876	2	مرتفعة
	<b>المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام</b>	<b>4.331</b>	<b>1.796</b>	/	متوسطة

**المصدر:** تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول رقم (10) الذي يتضمن عبارات تخص محور إجراءات العمل إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام هي (4.331) وبلغ الانحراف المعياري (1.796) وهو ما يدل على الرضا المتوسط للمكتبيين بجامعة قلمة حول إجراءات العمل داخل المكتبات الجامعية، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين 3.65 و 5.08 وكانت أعلاها العبارة رقم 24 مما يدل على أن المكتبيين يقومون بأعمال كثيرة ومختلفة، وجاءت الفقرة 15 " أحيانا تعيقني الإجراءات البيروقراطية عن القيام بعمل جيد" في المرتبة الأخيرة. وعليه، يمكن القول هنا بأن المكتبيين بجامعة قلمة راضون عن الإجراءات المطبقة من طرف إدارة المكتبة فيما يتعلق بالقانون الداخلي للمكتبة من جهة والتعليمات المختلفة التي تسير وظائفهم من جهة أخرى.



**طبيعة العمل:** يوضح الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور طبيعة العمل والذي يعتبر من بين العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة. وتضمن هذا المحور 4 فقرات موجهة للمكتبيين بهدف التعرف على إجراءات العمل في المكتبة الجامعية.

**الجدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات طبيعة العمل.**

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الرضا
08	أشعر في بعض الأحيان بأن عملي لا معنى له.	2.84	1.965	5	ضعيفة
17	أحب فعل الأشياء التي أقوم بها في العمل.	4.89	1.524	3	مرتفعة
27	أشعر بالفخر عند القيام بعملي.	5.27	1.283	1	مرتفعة
32	لدي الكثير من الأعمال المكتبية.	4.97	1.280	2	مرتفعة
35	عملي يشعرنني بالمتعة والسعادة.	4.57	1.659	4	مرتفعة
	<b>ط الحسابي العام والانحراف المعياري العام</b>	<b>4.508</b>	<b>1.542</b>	/	مرتفعة

**المصدر:** تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول رقم (11) الذي يتضمن عبارات تخص محور طبيعة العمل إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام هي (4.508) وبلغ الانحراف المعياري (1.542) وهو ما يدل على الرضا العالي للمكتبيين بجامعة قلمة حول طبيعة العمل داخل المكتبات الجامعية، كما نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين 2.84 و 5.27 وكانت أعلاها العبارة رقم 27 مما يدل على أن المكتبيين يشعرون بالفخر عند قيامهم بوظائفهم، وجاءت الفقرة 08 " أشعر في بعض الأحيان بأن عملي لا معنى له " في المرتبة الأخيرة. وعليه، يمكن القول هنا بأن المكتبيين بجامعة قلمة راضون عن طبيعة الأعمال التي يقومون بها في وظائفهم وهو عنصر أساسي يدعم حبهم ورضاهم عن وظائفهم.

من خلال ما تم ذكره وبناء على نتائج الجدول رقم (07) الخاص بالرضا عن نمط القيادة الإدارية بالمكتبة الجامعية والذي عبّر عنه بمتوسط حسابي عام مقدّر بـ 3.797 وانحراف معياري عام مقدّر بـ 1.586 نستخلص أن العاملين بمكتبات جامعة قلمة راضون بشكل متوسط عن نمط الإشراف في مكباتهم، وبناء على نتائج الجدول رقم (08)

المتعلق بالرضا عن زملاء العمل في المكتبة الجامعية والذي عبّر عنه بمتوسط حسابي عام مقدّر بـ 4.209 وانحراف معياري عام مقدّر بـ 1.449 نستخلص أنّ العاملين بمكتبات جامعة قالمة تربطهم علاقات الاحترام والتقدير ما يشكّل مناخا خصبا للعمل، وبناءا على نتائج الجدول رقم (09) المتعلق بالاتصال في المكتبات الجامعية والذي عبّر عنه بمتوسط حسابي عام مقدّر بـ 3.216 وانحراف معياري عام مقدّر بـ 1.970 نستخلص أنّ العاملين بمكتبات جامعة قالمة راضون بشكل متوسط عن أنماط الاتصال المتوفرة بمكتباتهم، وبناءا على نتائج الجدول رقم (10) المتعلق بإجراءات العمل في المكتبات الجامعية والذي عبّر عنه بمتوسط حسابي عام مقدّر بـ 4.331 وانحراف معياري عام مقدّر بـ 1.796 نستخلص أنّ العاملين بمكتبات جامعة قالمة راضون عن إجراءات العمل المعمول بها في مكتباتهم، وبناءا على نتائج الجدول رقم (11) المتعلق بطبيعة العمل في المكتبات الجامعية والذي عبّر عنه بمتوسط حسابي عام مقدّر بـ 4.508 وانحراف معياري عام مقدّر بـ 1.542 نستخلص أنّ العاملين بمكتبات جامعة قالمة راضون عن الأعمال التي يقومون بها.

وعليه، يمكن القول بأنّ الفرضية الثانية التي مفادها أنّ العوامل التنظيمية (القيادة، الاتصال، زملاء العمل، إجراءات العمل وطبيعته) تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمة هي فرضية محققة.

#### الجدول 12: المتوسطات الحسابية ودرجات الرضا.

الرقم	المحاور الرئيسية	المحاور الفرعية	المتوسط الحسابي	درجة الرضا الجزئية	المتوسط الحسابي العام للمحور	درجة الرضا العامة
01	العوامل الوظيفية	الأجر	3.932	متوسطة	3.611	متوسطة
		الترقية	3.114	متوسطة		
		الحوافز	3.787	متوسطة		
02	علاقات العمل	القيادة	3.797	متوسطة	3.740	متوسطة
		زملاء العمل	4.209	متوسطة		

		متوسطة	3.216	الاتصال		
مرتفعة	4.419	متوسطة	4.331	إجراءات العمل	إجراءات وطبيعة العمل	03
		مرتفعة	4.508	طبيعة العمل		
متوسطة	3.923	/	/	المتوسط الحسابي العام ودرجة الرضا		

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يشير الجدول رقم (12) الذي يتضمن المتوسطات الحسابية لمحاور الاستمارة ودرجات الرضا عن العمل إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور العوامل الوظيفية هي (3.611) وهو ما يدل على الرضا المتوسط للمكتبيين بجامعة قالمة حول الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها لهم مهنة المكتبات، كما نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور علاقات العمل هي (3.740) وهو ما يدل على الرضا المتوسط للمكتبيين بجامعة قالمة حول العلاقات العامة في المكتبات الجامعية، ونلاحظ كذلك أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور إجراءات العمل وطبيعته هي (4.419) وهو ما يدل على الرضا المرتفع للمكتبيين بجامعة قالمة حول طبيعة الأعمال التي يقومون بها من جهة والإجراءات المعمول بها في هذه المكتبات من جهة أخرى.

#### ب. معامل الارتباط Spearman

يوضح الجدول رقم (13) الارتباط بين متغيرين تابعيين - نمط القيادة وبيئة العمل - والمتغير المستقل - مستوى الرضا الوظيفي - ونهدف من ورائه إلى الإجابة عن الفرضيتين الثالثة والرابعة التي تم طرحها في الدراسة.

الجدول 13: الارتباط بين نمط القيادة وبيئة العمل في المكتبة الجامعية ومستوى الرضا الوظيفي.

العلاقة	معامل الارتباط Spearman	القيمة الاحتمالية sig	القرار
مستوى الرضا وكفاءة القيادة	0.211	0.211	لا توجد
مستوى الرضا وبيئة العمل	0.158	0.350	لا توجد

**المصدر:** تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن القيم الاحتمالية sig أكبر من قيم مستوى المعنوية  $\alpha=0,05$  وهو ما يعبر عن عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0,05$  بين كل من مستوى الرضا الوظيفي وكفاءة القيادة المشرفة وهو ما تؤكد قيمة معامل الارتباط Spearman المقدرة بـ 0.211 وعدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة عند مستوى معنوية  $\alpha=0,05$  بين كل من مستوى الرضا الوظيفي والبيئة المناسبة للعمل وهو ما تؤكد قيمة معامل الارتباط Spearman المقدرة بـ 0.350.

وعليه، بناء على نتائج هذا الجدول يمكن القول بأن الفرضية الثالثة والتي مفادها أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة يرتبط بمدى توفر كفاءة الإدارة المشرفة هي فرضية غير محققة، وكذلك الشأن بالنسبة للفرضية الرابعة والتي مفادها أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة يرتبط بمدى توفر البيئة الملائمة للعمل.

### ج. نموذج الانحدار

من أجل اختبار قدرة النموذج على التفسير تم استخدام كل من معامل الارتباط R، معامل التحديد  $R^2$  الذي يقدم تفسير أدق لتأثير القيادة الإدارية للمكتبة الجامعية على طبيعة وإجراءات العمل، ونهدف من ورائه إلى الإجابة عن الفرضية الخامسة التي تم طرحها في الدراسة.

**الجدول 14: تأثير القيادة الإدارية للمكتبة الجامعية على طبيعة وإجراءات العمل.**

الخطأ المعياري	القيمة الاحتمالية sig	قيمة T المحسوبة T réel	درجة الحرية Ddl	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	درجة التأثير $\beta$
0.068	0.008	2.795	36	0.181	0.427 <sup>a</sup>	0.427

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على نتائج spss

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط هو ( $0.427^a$ ) مما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة وطرديّة بين كل من المتغير المستقل (نمط القيادة الإدارية في المكتبة الجامعية) والمتغير التابع (طبيعة وإجراءات العمل بالمكتبة الجامعية). كما بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (0.181) وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسّر ما نسبته 18.10% من التباين في المتغير التابع أمّا النسبة المتبقية من التباين والمقدرة بـ 81.90% فتعود إلى العوامل الأخرى مثل الاتصال، علاقات العمل، زملاء العمل، الحوافز،... الخ. كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta = 0.427$  وهذا يعني أن التغيّر بدرجة واحدة في نمط القيادة الإدارية يؤدي إلى التغيّر في طبيعة وإجراءات العمل بالمكتبة الجامعية بنسبة 42.70% ، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة ( $T \text{ réel} = 2.795$ ) والقيمة الاحتمالية  $\text{sig} = 0.008$ .

وعليه، بناء على نتائج الجدول رقم (14) يمكن القول بأن الفرضية الخامسة التي مفادها أن نمط القيادة الإدارية في مكتبات جامعة قلمة يؤثر على طبيعة وإجراءات العمل بها هي فرضية محققة.

#### د. تحليل التباين ANOVA

من أجل تحليل تباين الفروقات في مستوى الرضا لدى العاملين بمكتبات جامعة قلمة بناء على الخصائص الشخصية لهم والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، مسمى الوظيفة، الخبرة في الوظيفة، التدريب والرتب الشهري تم استخدام نموذج تحليل التباين ANOVA ، ونهدف من ورائه إلى الإجابة عن الفرضية السادسة التي تم طرحها في الدراسة.

**الجدول 15 : تحليل التباين ANOVA حسب الخصائص الشخصية.**

القرار	القيمة الاحتمالية Sig	F النسبية	المتغيرات	الخصائص
لا توجد	0.359	0.863	المتغيرات الوظيفية	الجنس
لا توجد	0.107	2.733	علاقات العمل	
لا توجد	0.819	0.53	إجراءات وطبيعة العمل	
لا توجد	0.531	0.646	المتغيرات الوظيفية	السن
لا توجد	0.441	0.839	علاقات العمل	
لا توجد	0.63	3.005	إجراءات وطبيعة العمل	
لا توجد	0.598	0.283	المتغيرات الوظيفية	المستوى التعليمي
لا توجد	0.184	1.837	علاقات العمل	
لا توجد	0.458	0.564	إجراءات وطبيعة العمل	
لا توجد	0.378	1.064	المتغيرات الوظيفية	مسمى الوظيفة
لا توجد	0.780	0.364	علاقات العمل	
لا توجد	0.487	0.830	إجراءات وطبيعة العمل	
لا توجد	0.769	0.265	المتغيرات الوظيفية	الخبرة في الوظيفة
لا توجد	0.249	1.449	علاقات العمل	
لا توجد	0.327	1.157	إجراءات وطبيعة العمل	
لا توجد	0.775	0.83	المتغيرات الوظيفية	التدريب
لا توجد	0.371	0.821	علاقات العمل	

لا توجد	0.920	0.10	إجراءات وطبيعة العمل	الراتب
لا توجد	0.787	0.522	المتغيرات الوظيفية	
لا توجد	0.745	0.578	علاقات العمل	
لا توجد	0.431	1.020	إجراءات وطبيعة العمل	

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أنه لا توجد اختلافات وفروقات في مستوى الرضا لدى العاملين بمكتبات جامعة قالمة تعزى الخصائص الشخصية لهم والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، مسمى الوظيفة، الخبرة في الوظيفة، التدريب والرتب الشهري، وهو ما تبيّنه القيم الاحتمالية التي جميعها أقل من  $\alpha = 0,05$  وما تؤكده قيم F النسبية في الجدول أعلاه والتي انحصرت بين 0.10 و 3.005 وقيم مستوى المعنوية المحسوبة المقابلة لها والتي انحصرت بين 0.107 و 0.920 بمعنى أن قيم F معنوية إحصائية، ويعني هذا رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية القائمة على عدم وجود فروقات ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا لدى العاملين بمكتبات جامعة قالمة تعزى الخصائص الشخصية لهم.

وعليه، بناء على نتائج هذا الجدول يمكن القول بأن الفرضية السادسة التي مفادها أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا لدى العاملين بمكتبات جامعة قالمة تعزى للمتغيرات الشخصية هي فرضية محققة.

#### 4. نتائج للدراسة:

بعد إجراء التحليل الإحصائي باستخدام حزمة Spss توصلنا إلى النتائج التالية:

##### أ. النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

- درجات الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمة كانت ما بين الضعيفة والمرتفعة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين 2.03 كأدنى درجة و 5.27 كأعلى درجة من الرضا.
- تحصلت مجموعة من فقرات الاستمارة على درجات استجابة ضعيفة، وهذه الفقرات هي: 01، 08، 12، 13، 16، 22،

- تحسّلت مجموعة من فقرات الاستمارة على درجات استجابة متوسطة، وهذه الفقرات هي: 02، 05، 06، 11، 14، 15، 18، 20، 23، 26، 28، 34، 36.
- تحسّلت مجموعة من فقرات الاستمارة على درجات استجابة مرتفعة، وهذه الفقرات هي: 03، 04، 07، 10، 17، 19، 24، 25، 27، 29، 30، 31، 32، 35.
- تحسّلت المحاور الجزئية للاستمارة على درجة استجابة متوسطة بين 3.114 و 4.331 ماعدا محور طبيعة العمل فقد تحصل على درجة استجابة عالية بمتوسط حسابي قدر بـ 4.508.
- تحسّلت المحور الرئيسي الخاص بإجراءات العمل وطبيعته على درجة مرتفعة من الرضا بمتوسط حسابي قدر بـ 4.419.

#### ب. النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

بناء على الفرضيات التي تم الانطلاق منها في هذه الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. تؤثر العوامل الوظيفية (الأجر، الترقية والحوافز) في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة.
2. تؤثر العوامل التنظيمية (القيادة، الاتصال، زملاء العمل، إجراءات العمل وطبيعته) على الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة.
3. يرتبط مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة بمدى توفر كفاءة الإدارة المشرفة.
4. إن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة يرتبط بمدى توفر البيئة الملائمة للعمل.
5. نمط القيادة الإدارية في مكتبات جامعة قلمة يؤثر على طبيعة وإجراءات العمل بها.
6. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا لدى العاملين بمكتبات جامعة قلمة تعزى للمتغيرات الشخصية والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، مسمى الوظيفة، الخبرة في الوظيفة، التدريب والرتب الشهري.



### ج. النتائج العامة للدراسة

- تحتل الحوافز المادية والمعنوية المرتبة الأولى من حيث عدم الرضا لدى العاملين بمكتبات جامعة قلمة، ورغم ذلك فهم يعتبرون أن الأجور لا تتناسب مع طبيعة المهنة والأعمال التي يقومون بها.
- يشعر العاملون بمكتبات جامعة قلمة بالرضا تجاه الإدارة المشرفة وإجراءات العمل وطبيعته، ورغم ذلك فهم غير راضون عن أنماط الاتصال داخل هذه المكتبات.
- لا يوجد تباين في مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة قلمة بناء على الخصائص الشخصية لهم.
- أغلبية العاملين بمكتبات جامعة قلمة لم يستفيدوا من دورات تدريبية بالرغم من خصوصية المهنة التي تتطلب تكويننا مستمرا من أجل التكيف مع المستجدات الحاصلة في المجال خاصة فيما يتعلق بالتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال.

### خاتمة:

- يرجع الاختلاف في تحديد مفهوم شامل وموحد للرضا الوظيفي إلى اختلاف العوامل المؤثرة عليه، فهو يعتبر ظاهرة سلوكية، نفسية وفكرية، ولذلك فقد وجدت العديد من القياسات له ومن بينها المقياس الذي تم الاعتماد عليه في دراستنا هذه ألا وهو مقياس JSS، وبناء على النتائج التي تم ذكرها سابقا فإن الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة يتأثر بكل من العوامل الوظيفية والتنظيمية وأنه لا توجد فروقات في مستويات الرضا لديهم بناء على العوامل الشخصية لهم. وانطلاقا من هذه النتائج يمكن وضع الاقتراحات التالية:
- ضرورة اهتمام إدارة الجامعات الجزائرية بالمشكلات التي تواجه المكتبات الجامعية والعاملين فيها والعمل على تلبية احتياجاتهم المهنية بما يساهم في ارتقاء نوعية العمل والخدمات المقدمة إلى المستفيدين.
  - إعادة النظر في أنظمة الحوافز المادية والمعنوية بما يتلاءم مع خصوصية المهنة من جهة واحتياجات العاملين من جهة أخرى.
  - تحسين ظروف العمل في المكتبات الجامعية ومن ثمة رفع مستويات الرضا لدى العاملين فيها.
  - وضع برامج تدريبية مستمرة لفائدة العاملين بالمكتبات الجامعية بناء على احتياجاتهم انطلاقا من أهمية التدريب في رفع الروح المعنوية لديهم وبالتالي الرضا على العمل.

## قائمة المراجع:

### المعاجم:

1. البستاني، فؤاد، (1997). معجم منجد الطلاب. ط. 45. بيروت: دار المشرق.

### الكتب:

2. السالم، محمد سالم، (1997). الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية.

3. الشرايدة، سالم تيسير، (2008). الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

4. المرسي، جمال الدين محمد، إدريس، ثابت عبد الرحمن، (2005). السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة. الإسكندرية: الدار الجامعية

5. حريم، حسين، (2009). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان: دار الحامد.

6. عاشور، أحمد صقر، (1983). إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي. بيروت: دار النهضة العربية.

7. عشوي، مصطفى، (1992). أسس علم النفس الصناعي. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.

8. عفيفي، صديق محمد، عبد الهادي، أحمد إبراهيم، (2003). السلوك التنظيمي: دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث.

9. علام، صلاح الدين محمود، (2006). القياس والتقويم التربوي والنفسي: أساسياته وتطبيقاته وتوجهاته المعاصرة. القاهرة: دار الفكر العربي.

10. مقدم، عبد الحفيظ، (2003). الإحصاء والقياس النفسي والتربوي مع نماذج من المقاييس والاختبارات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
11. Carré, Philippe, Fenouillet, Fabien, (2009). *Traité de la psychologie de la motivation*. Paris : Dunod.
12. Portigal, Alan H, (1976). *Pour la mesure de la satisfaction au travail*. Paris : Organisation de coopération et de développement économiques.
13. Spector, Paul E, (1997). *Job satisfaction : Application, Assessment, Causes, and Consequences*. New York : Sage Publications.
14. Steve M, Jex, (2002). *Organizational psychology : a scientist practioner approach*. New York : John Wiley & Sons.

**مقالات الدوريات والمجلات:**

15. حداد، مناور، (2003). الرضا في العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة أربد الأهلية. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ع.2.
16. سليمان، حيدر خضر، (2010). الرضا الوظيفي لدى أمناء المكتبات: دراسة لآراء عينة من العاملين في مكتبات جامعة الموصل. مجلة تكريت للعلوم الإنسانية، مج. 17، ع.5. متاح على العنوان: <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=23052> (تمت الزيارة يوم 2012/11/20)
17. صباح، أنور محمود، (2012). قياس الرضا الوظيفي لأمينات المكتبات الجامعية. مجلة آداب المستنصرية، ع.57. متاح على العنوان: <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=52594> (تمت الزيارة يوم 2012/11/20)
18. عبد المعطي، ياسر يوسف، ماي لشر، تريسا، (2007). الرضا الوظيفي للمكتبيين العاملين بمكتبات كليات ومعاهد الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت. مجلة التربية، س.36، ع.160. متاح على العنوان: [http://library.kuniv.edu.kw/AP/z627644643634627641\\_62764464564863664863964Aview.asp?export=word&z631642645\\_645639631641=40634](http://library.kuniv.edu.kw/AP/z627644643634627641_62764464564863664863964Aview.asp?export=word&z631642645_645639631641=40634) (تمت الزيارة يوم 2012/11/20)

19. Badawi, Ghaji, (2006). Factors affecting the levels of job satisfaction of female librarians in Nigeria : a test of HERZBERG's hygiene/ motivator factors. Samaru journal of information studies, Vol.6, N°1-2. Available at : <http://www.ajol.info/index.php/sjis/article/view/40591> (consulted at 02/09/2011)
20. Hart, Genevieve, (2010). Job satisfaction in a South African academic library in Transition. The Journal of academic librarianship, Vol.36, N°1. Available at : <http://www.sciencedirect.com.www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0099133309002043> (consulted at 02/09/2011)
21. Leckie, gloria J, Brett, Jim, (1997). Job satisfaction of Canadian university librarians : a national survey. College and research libraries. Available at : <http://crl.acrl.org/content/58/1/31.full.pdf+html> (consulted at 02/09/2011)
22. Sierpe, Eino, (1999). Job satisfaction among librarians in English- Language universities in Quebec. Library & information science research, Vol. 21, N°4. Available at : <http://www.sciencedirect.com.www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0740818899000250> (consulted at 02/09/2011)
23. Thornton, Joyce K, (2000). Job satisfaction of librarians of African Descent employed in ARL academic libraries. College & research libraries. Available at : <http://crl.acrl.org/content/61/3/217.full.pdf+html?sid=cc0444db-9648-4b16-813fc48e1d6b9c01> (consulted at 02/09/2011)
24. Togia, Aspasia (and al.), (2004). Job satisfaction among Greek academic librarians. Library & information science research, Vol.26. Available at : <http://www.sciencedirect.com.www.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0740818804000180> (consulted at 02/09/2011)

#### الرسائل الجامعية:

25. عمارة، شريف، (2010). قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى المرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية. مذكرة ماجستير: علوم التسيير: جامعة جيجل (غير منشورة)
26. Beverly, Ann Josias, (2005) . The Relationship between job satisfaction and absenteeism in a selected field services section within an electricity utility .[Online]. master thesis, university of westerncape. Available at : [verfroller.nl/rio.pdf](http://verfroller.nl/rio.pdf) (consulted at 02/10/2011)
27. Bull, Ian Howard, (2005). The Relationship between job satisfaction and organisational commitment amongst high school teachers in disadvantaged areas in the western cape.[Online]. magister thesis, university of westerncape. Available at : [etd.uwc.ac.za/.../etd\\_init\\_5116\\_1174552058.pdf](http://etd.uwc.ac.za/.../etd_init_5116_1174552058.pdf) (consulted at 02/10/2011)
28. Mauffette, Denise De Rousselle, (1993). L'Impact du facteur occupationnel sur la satisfaction au travail des bibliothécaires universitaires. Mém. De Maîtrise en science : Relations industrielles : Univ. Montréal. Available at : <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/1585> (consulted at 02/09/2011)

29. Murray, Richard A, (1999). Job satisfaction of professional and paraprofessional library staff at the university of North Carolina at Chapel Hill. Master mem. : Information & library science : Univ. Of North Carolina . Available at : [ils.unc.edu/MSpapers/2501.pdf](http://ils.unc.edu/MSpapers/2501.pdf) (consulted at 02/09/2011)

الوييوغرافيا:

30. kaur, sarbjit, (2008). Comparative study of government and non government college teachers in relation to job satisfaction and job stress . [Online]. Available at : [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED502218&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=ED502218](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED502218&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED502218) (consulted at 02/10/2011)