

الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر دراسة ميدانية

إعداد

د. السيد السيد النشار

قسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب، جامعة الإسكندرية

مقدمة

وأمرىكا بالدراسات المقارنة فى مجال الرضى الوظيفى للمكتبيين، وما نتج عن ذلك من عدد كبير من الدراسات المنشورة. نجد أن هذا الموضوع ما زال منسياً فى نوطن العربى ولم يتطرق إليه الباحثون العرب إلا نادراً. فمعظم ما نشر عن الرضى الوظيفى فى البلاد العربية يدور حول قياس الرضى الوظيفى للعاملين فى المؤسسات الإنتاجية ولأعضاء هيئة التدريس بالجامعات، أو المدرسين فى مراحل التعليم المختلفة، وأما الدراسات الخاصة بالرضى الوظيفى لأخصائى المكتبات فهى ما زالت محدودة ولا تضاهى أهمية هذا الموضوع.

ويأتى هذا البحث الذى يهدف إلى دراسة الرضى الوظيفى لدى أمناء المكتبات فى مصر، وعلاقته ببعض المتغيرات، للمشاركة فى هذا الجانب من جهة، ولإشتر حماس الباحثين والدارسين العرب للقيام بدراسات مشابهة من جهة ثانية.

أولاً: مدخل نظرى: ماهية الرضى الوظيفى وأساليب قياسه

درج كثير من الباحثين والكتاب على استخدام

حظى موضوع الرضى الوظيفى باهتمام كبير من قبل الباحثين فى مختلف الميادين، وذلك منذ ثلاثينات هذا القرن، وقد زاد الاهتمام بهذا الموضوع خلال السنوات الأخيرة لدرجة أن عدد مفردات القائمة البليوجرافية التى أعدت لأغراض هذا البحث قد بلغت أكثر من ٥٠٠ إشارة لمواد صدرت باللغات المختلفة خلال الفترة من عام ١٩٦٩ حتى عام ١٩٩٣، وتم جمعها من عدة مصادر أهمها: مستخلصات علم المكتبات والمعلومات LISA ومركز معلومات المصادر التربوية ERIC ومستخلصات الإطروحات الدولية I. D. A. ومن بين المجالات التى تناولتها أبحاث الرضى الوظيفى ما يتعلق بعمل أخصائى المكتبات، وذلك باعتباره الأساس الذى يتوقف عليه إلى حد كبير نجاح المكتبة فى اجتذاب أكبر عدد ممكن من أفراد المجتمع القائمة على خدمته، إذ المكتبة هى المكتبى، فإحساس الفرد بالرضى عن العمل يجعله أكثر عطاءً وأداءً لواجبه.

وفى الوقت الذى يزيد فيه الاهتمام فى أوروبا

مصطلح «الرضا الوظيفي» أو «الرضا عن العمل» بهذا الشكل، للدلالة على تكيف الفرد وتقبله لعمله، كما استخدم أيضاً شكلان آخران لهذا المصطلح، ولكن بصورة أقل هما: الرضاء، والرضى. وقد تبين لنا من دراسة الدلالة اللغوية لكل من هذه الألفاظ - كما وردت في معاجم اللغة العربية - أن هناك فرقاً بين الرضا أو الرضاء من جانب، والرضى من جانب آخر، فالرضا أو الرضاء مصدر للفعل رضى، يرضى، رضاً وهو ضد السخط، أما الرضى بمعنى المراضاة فهي حالة من القناعة والقبول وبلوغ المرغوب^(١)، وهذا هو المعنى المقصود فى مصطلح الرضى الوظيفى isfactionJob Sat .

ولقد تفاوتت الاجتهادات فى تعريف الرضى الوظيفى وتعددت، فيذهب ناصف عبد الخالق إلى أنه «الحالة التى يتكامل فيها الفرد مع وظيفته فيصبح انساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفى، ورجبته فى النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها؛ ويمكن تسمية الفرد جينئذ بالشخص المتكامل An Integrated Worker^(٢). وبينما يؤكد هذا التعريف للرضى على التكامل للفرد وسواه النفسى مع وظيفته، ومدى استغلال العمل لقدراته وميوله، وهو مدلول يتسم بالشمول والعمومية، نجد كامبل وسكاريل Campell & Scarpelle يقدمان مفهوماً ضيقاً للرضى الوظيفى يرتبط بزيادة المكافأة التى حصل عليها الفرد فى العمل مع ما كان متوقفاً؛ أى أن الرضى فى رأيهم يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه^(٣).

وهناك اتجاه ثالث يرى أن الرضى الوظيفى هو تعبير يطلق على مشاعر الأفراد تجاه أعمالهم، وتعتمد هذه المشاعر على ما يعتقد الفرد أن العمل يتيح له حالياً؛ أى الإدراك بما هو كائن من ناحية، وما

ينبغى أن تحققه له وظيفته؛ أى الإدراك بما ينبغى أن يكون من ناحية أخرى^(٤). وفى رأى أصحاب هذا الاتجاه أن الرضى الوظيفى إنما يتحدد بمقدار ما بين هذين الإدراكين فإذا اعتقد موظف بأن ما هو كائن يتساوى مع ما ينبغى أن يكون فإن الرضى الوظيفى يأخذ خطأً بيانياً صاعداً، وأما عدم الرضى فانه يحدث إذا اعتقد أو أدرك الفرد أن ما ينبغى أن يكون يزيد عما هو كائن أو تتيحه له وظيفته.

ولعل أفضل تعريف للرضى الوظيفى أنه «محصلة الشعور الذى يشعر به الفرد من خلال عمله بالمؤسسة، والذى يتكون عن مجموعة الاتجاهات التى يكونها الفرد عن طبيعة الوظيفة التى يشغلها، والأجر الذى يحصل عليه وعن فرص الترقية المتاحة، وعن علاقاته مع مجموعة العمل التى ينتمى إليها، وعن الخدمات الاجتماعية التى تقدمها المنظمة له^(٥). ذلك أن هذا التعريف إنما يربط بين الرضى الوظيفى، وجوانب العمل المختلفة، وما يتيح من أجور وفرص الترقية والتقدم الوظيفى، فضلاً عن الخدمات الاجتماعية التى تعد من أهم محددات الرضى الوظيفى.

وأياً ما كان الأمر، وفى ضوء المفاهيم السابقة للرضى الوظيفى يأخذ البحث الحالى بالتعريف الاجرائى التالى وهو «تقبل الفرد لعمله من جميع وجوهه، ونواحيه؛ وهى تقبله لأجره، وتقبله للظروف المادية للعمل، وتقبله لطبيعة العمل ومحتواه، وتقبله لمجموعة الزملاء فى العمل، ولنمط الرئاسة، وفرص الترقية المتاحة». ومن ثم فإن الرضى الوظيفى عادة ما يتأثر بعدة عوامل منها: الظروف البيئية التى يعمل فى ظلها الفرد سواء كانت متعلقة بطبيعة الوظيفة التى يؤديها أو محتوى العمل الذى يقوم به، وما يتيح له من أجور وحوافز مادية، وما يخشاه من علاقات

أما طريقة القصة فهي تعتمد على مطالبة مفردات العينة المراد قياس الرضى الوظيفى لديها وذلك فى مقابلات شخصية، أن تذكر الأوقات التى شعرت فيها بأنها كانت راضية عن عملها، وكذلك الأوقات التى شعرت فيها بعدم الرضى، ثم يطلب من مفردات العينة أن تذكر الأسباب والدوافع التى وراء هذا الشعور وانعكاسات ذلك على أدائها للعمل.

وكان أول من استخدم هذه الطريقة فى قياس الرضى الوظيفى العالم النفسى هرزبرج Herzberg وذلك فى قياس الرضى الوظيفى لدى مجموعتين من المهندسين والمحاسبين، وقد خلص إلى نتيجة هامة وهى: أن العوامل التى يؤدى وجودها إلى الرضى الوظيفى، لا يؤدى غيابها إلى عدم الرضى الوظيفى، وبالمثل فإن العوامل التى يؤدى وجودها إلى عدم الرضى الوظيفى لن يؤدى بالضرورة غيابها إلى الرضى الوظيفى.

ولعل أهم ما وجه إلى هذه الطريقة من انتقادات هو اعتمادها على الجانب التقديرى والنظرة الشخصية لمفردات العينة، مما يجعل الرضى الوظيفى، وفقاً لهذا الطريق يرجع لعوامل ذاتية تتعلق بهم، وأما عدم الرضى فإنما يرجع إلى عوامل بيئية خاصة بطبيعة العمل وظروفه. وعموماً فإن هذه الطريقة تفتقر إلى قدر كبير من الموضوعية.

وتقوم الطريقة الثالثة؛ طريقة الاستقصاء على استقصاء آراء مفردات العينة المراد قياس مدى رضائها عن العمل وذلك من خلال نماذج لاستطلاع الرأى؛ تصاغ محتوياتها، وتصمم عناصرها على النحو الذى يخدم أهداف البحث، ويتلاءم مع هؤلاء المراد استطلاع رأيهم، وقد تأخذ هذه النماذج شكل الاستبانة أو المقياس، وتتفاوت حسب الغرض منها والوسيلة التى ستعالج بها

اجتماعية مع الزملاء والرؤساء، وكذلك مدى ماحققه له من مستوى الأمان الوظيفى، ومدى إتاحة العمل لفرص الترقية والتقدم الوظيفى فضلاً عن إجراءات العمل وساعاته وظروفه الفيزيائية^(٦).

وقد يتأثر الرضى الوظيفى لدى الفرد ببعض العوامل التى تتعلق بالفرد نفسه كالجنس والسن، والمستوى التعليمى، ومستوى الطموح، وإشباع الحاجات الأساسية له. فالرضى لا يتوقف على ما تقدمه بيئة العمل فقط بل أيضاً على ما يدركه الفرد لما تقدمه له هذه البيئة.

والسؤال الذى يطرح نفسه الآن هو كيف يقاس الرضى الوظيفى لدى الأفراد؟ لقد تبين من دراسة الإنتاج الفكرى المتخصص أن هناك ثلاثة طرق درجت الدراسات السابقة على استخدامها فى قياس الرضى الوظيفى والعوامل المحددة له هى:

١ - تحليل ظاهرة الرضى.

٢ - القصة.

٣ - الاستقصاء.

وطريقة تحليل ظاهرة الرضى هى أكثر طرق القياس بساطة وانتشاراً حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر التى تعبر عن رضى الموظف ومشاعره تجاه وظيفته مثل: معدل دوران العمل، والتغيب، والتمارض، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من الرضى الوظيفى ينخفض معدل الدوران الوظيفى بينهم، ولا يتجاوز غيابهم إلا نسبة قليلة ونادراً ما يصابون بحالات التمارض، والعكس صحيح. ويمكن من تحليل هذه الظواهر التنبؤ بالعوامل التى تدفع بموظف ما للاستمرار فى وظيفته، ومن ثم بذل أقصى جهد لاستغلال قدراته وإمكانياته فى العمل، أو تخليه عن العمل.

بياناتها، والظروف المحيطة بعملية استيفائها. وغالباً ما تخضع هذه الاستقصاءات وتصميم عناصرها لمعالجة إحصائية تساعد على الوصول إلى مؤشرات كمية تكشف عن حدود الرضى الوظيفى وعلاقاته ببعض المتغيرات^(٧).

وطريقة الاستقصاء هي أكثر الطرق استخداماً في قياس الرضى الوظيفى، فجميع دراسات الرضى التى طبقت على العاملين فى المكتبات والمؤسسات التعليمية وبعض المؤسسات الانتاجية التى اطلعنا عليها، قد اعتمدت على هذه الطريقة؛ وذلك لما تنسم به من دقة ومرونة وسهولة فى التطبيق.

وبعد فهذه هي الطرق الثلاثة لقياس الرضى الوظيفى، ولكل منها مزاياه وعيوبه، واختيار أى من هذه الطرق لاستخدامها ينبغى أن يتم على أساس مدى ملاءمتها لمجتمع البحث والإمكانات المتاحة له بإستخدام كل طريقة، فضلاً عن طبيعة المؤشرات، والنتائج التى يسعى البحث للوصول إليها هي مؤشرات كمية أم نوعية.

ثانياً: أهمية البحث وأهدافه

لمس الباحث أثناء عمله محاضراً فى بعض الدورات التدريبية التى تستهدف تأهيل المكتبيين وتنميتهم مهنيًا؛ لمس أن بعضاً من أمناء المكتبات خاصة غير المؤهلين منهم، Non Professional الذين يعينون بالمهنة عن طريق القوى العاملة دون رغبة منهم، يحاولون الابتعاد عن المهنة لعدم رضاهم عنها، والانتقال إلى أعمال أخرى كالتدريس. وقد نجح بعضهم فى ذلك، أما أولئك الذين تضطروهم ظروفهم إلى البقاء فى المهنة وهم غير راضين عنها، فإن هذا قد يكون له انعكاساته على عملهم مما يؤدي بالسلب على مستوى الخدمة المكتبية.

وقد أثارَت هذه الظاهرة اهتمام الباحث، وحثته

على أن يقوم بالبحث عن الأسباب والعوامل التى تؤدي إلى انتشار هذه الظاهرة، فهل ترجع هذه الأسباب والعوامل إلى انخفاض مستوى الرواتب، أم قلة فرص الترقى، أم للمكانة الإجتماعية للمهنة، أم أن هناك أسباباً أخرى قد تؤدي إلى عدم الرضى عن المهنة، لذلك اتجه الباحث إلى دراسة أسباب الرضى الوظيفى وأسباب عدم الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات (نوع المكتبة، الجنس، المؤهل الدراسى، السن، مدة الخدمة) وهكذا، وفى ضوء ماسبق يمكن صياغة مشكلة البحث فى السؤال التالى:

- ماهى درجة رضى المكتبيين فى مصر عن عملهم؟ وما العوامل المؤثرة فى ذلك؟

ولزيادة تحديد أبعاد هذه المشكلة. يمكن تحليل هذا السؤال إلى عدد من الاسئلة الفرعية على النحو التالى:

١ - ما مدى الرضى وعدم الرضى الوظيفى بين المكتبيين فى مصر؟

٢ - هل يختلف مستوى الرضى الوظيفى بين المكتبيين فى مصر باختلاف نوع المكتبة؟

٣ - هل يختلف مستوى الرضى الوظيفى بين المكتبيين فى مصر باختلاف الجنس؟

٤ - هل يختلف مستوى الرضى الوظيفى بين المكتبيين فى مصر باختلاف المؤهل الدراسى؟

٥ - هل يختلف مستوى الرضى الوظيفى بين المكتبيين فى مصر باختلاف السن؟

٦ - هل يختلف مستوى الرضى الوظيفى بين المكتبيين فى مصر باختلاف مدة الخدمة؟

ومن خلال محاولة الإجابة على هذه التساؤلات، يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

ثالثاً: مجال البحث وحدوده

يتناول هذا البحث تحليلاً للعوامل التي تؤدي إلى الرضى الوظيفى أو عدم الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر. ولأنه أول بحث فى المجال يطبق على المكتبات المصرية فقد روعى أن يكون شاملاً إلى حد كبير لكافة المتغيرات، وذلك وفقاً للحدود التالية:

١ - الاقتصار على دراسة الرضى الوظيفى لدى المشتغلين فى وظيفة «أخصائى وثائق ومكتبات» وهو الوصف الرسمى للمهنة.

٢ - تتكون عينة الدراسة من المشتغلين بالمكتبات فى مصر بجميع أنواعها (المكتبات المدرسية، العامة، المتخصصة، الجامعية، الوطنية).

٣ - يقتصر المجال على دراسة تأثير متغيرات الجنس، المؤهل الدراسى، السن، مدة الخدمة، على مستوى الرضى الوظيفى، فضلاً عن متغير نوع المكتبة وهى المتغيرات التى اتفقت معظم الدراسات السابقة على أن لها تأثيراً على الرضى الوظيفى.

٤ - تقتصر دراسة الرضى الوظيفى فى هذا السياق على الأبعاد والمخاور التالية:

- الرضى عن الراتب والعائد المادى، الرضى عن طبيعة العمل، الرضى عن الزملاء فى العمل، الرضى عن الرئاسة، الرضى عن التقدم الوظيفى، الرضى عن ظروف العمل. وهى الأبعاد التى أسفرت عنها الدراسة الاستطلاعية للبحث من ناحية، والتى اتفقت معظم الدراسات السابقة على أهميتها، وعلى تضمينها فى مقاييس الرضى الوظيفى من ناحية أخرى.

١ - دراسة الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر وعلاقته ببعض المتغيرات، وتحديد العوامل التى تؤدي إلى رضى المكتبيين أو عدم رضاهم عن العمل.

٢ - تصميم مقياس للرضى الوظيفى بمهنة المكتبات.

٣ - الخروج بالتوصيات التى تساعد على تحسين عمل المكتبيين، على ضوء ما تسفر عنه نتائج البحث.

وتأتى أهمية دراسة هذا الموضوع لما للرضى الوظيفى من آثار ايجابية سواء على مستوى الأداء أو تخفيض معدل دوران الأفراد، ونقص نسبة الغياب وارتفاع الروح المعنوية لدى الفرد وشعوره بالانتماء والثقة بالنفس وبقدرته وكفاءته؛ فرضى الفرد عن عمله يكون حافظاً لبذل أقصى الجهد لاستغلال قدراته وإمكانياته، وبذلك يتحقق النجاح له ولمجتمعه.

ومما يزيد من أهمية دراسة هذا الموضوع، أنه لم يحظ من قبل بدراسة بحثية منهجية، ومن هنا يعتبر هذا البحث هاماً لمجال هو فى حاجة ماسة لمزيد من الدراسات، وبالتالي تبدو أهميته فى جانبين أحدهما جانب نظرى وذلك من خلال ما يتوقع أن يسهم به البحث - بإعتباره محاولة مبدئية قد تفتح آفاقاً رحبة لبحوث ودراسات أخرى - للكشف عن أبعاد الرضى الوظيفى لدى المكتبيين والعوامل المؤثرة فى ذلك. وأما الجانب الثانى فهو جانب تطبيقى حيث تساعد الدراسة القائمين على أمر المكتبات فى مصر فى التعرف على العوامل التى تؤثر فى الرضى الوظيفى لدى المكتبيين، ومعرفة الفروق فى الرضى العام، وكذلك أبعاد الرضى الوظيفى تبعاً لاختلاف متغيرات الدراسة.

٥ - لم تتطرق الدراسة إلى أى من الجوانب التالية:

(أ) دراسة الميول المهنية، وغير المهنية لدى أخصائى المكتبات.

(ب) كفاءة أخصائى المكتبات، وعلاقته بالرضى الوظيفى.

(ج) الرضى الوظيفى لدى المشتغلين بالمكتبات فى الوظائف الأخرى غير

وظيفة «أخصائى وثائق ومكتبات» كالأعمال الإدارية والهندسية والحراسة وغيرها.

ذلك أن كل واحدة من هذه الجوانب يتطلب دراسة مستقلة.

٦ - وتأسيساً على ما سبق فإن نتائج هذه الدراسة قد لا تمتد للأقطار الأخرى، خاصة تلك التى تختلف اختلافاً جذرياً عن البيئة المصرية التى طبقت بها الدراسة، كما تتحد: امكانية تعميم النتائج بحجم العينة التى طبقت عليها، وخصائصها، وفروض البحث وإجراءاته وأداة الدراسة والمنهج.

رابعاً: الدراسات السابقة حول الرضى الوظيفى للمكتبيين

هناك العديد من البحوث والدراسات التى أجريت حول موضوع الرضى الوظيفى للمكتبيين، وسوف نقدم عرضاً موجزاً لأهم الدراسات التطبيقية السابقة، وأبرز ما توصلت إليه تلك الدراسات من نتائج وذلك للوقوف على جوانب وأبعاد الرضى الوظيفى كإطار نظرى عام للدراسة..

١ - الدراسات الأجنبية

تم التعرف على عدد من الدراسات الأجنبية التى

* تم ترتيب هذه الدراسات زمنياً حسب تاريخ النشر.

تناولت موضوع الرضى الوظيفى للعاملين فى المكتبات، والعوامل المؤثرة فى هذا الرضى، وذلك من خلال البليوجرافيات المعنية التى قامت بحصرها، بالإضافة إلى المستخلصات التى قامت بعرضها، كما تم الإطلاع على عدد من الدراسات التى تناولت الموضوع وسوف نعرض لأهم هذه الدراسات*.

١ - دراسة نورمان روبرتس N. Roberts (١٩٧٣) (٨)

تناولت هذه الدراسة «الرضى الوظيفى لدى خريجي كلية الدراسات العليا فى مجال المكتبات والمعلومات فى جامعة شيفلد البريطانية بهدف التعرف على العلاقة بين الوقت الذى يمضيه أخصائى المكتبات فى عمله ودرجة الرضى الوظيفى لديه».

وقد أجريت الدراسة على عينة من الخريجين الذين يعملون فى المكتبات الجامعية، وهذه العينة تمثل مجموعتين إحداهما من الخريجين فى عام ٦٤ / ١٩٦٥، والمجموعة الثانية من الخريجين فى عام ٧٠ / ١٩٧١، وقد خرجت الدراسة بنتيجة مؤداها أن هناك علاقة طردية بين الرضى الوظيفى، وبين الوقت الذى يمضيه أخصائى المكتبات فى عمله فكلما زادت المدة التى يمضيها المكتبى ومن ثم مزيد من الخبرة والثقة والاستقرار فى العمل زاد مستوى الرضى الوظيفى لديه، وتنطبق هذه النتيجة على الجنسين الذكر والأنثى من المكتبيين؛ أى أنه لا توجد علاقة بين الرضى الوظيفى والجنس.

٢ - دراسة برييل L. D. Prybil (١٩٧٣) (٩)

واستهدفت هذه الدراسة بحث العلاقة بين

الرضى الوظيفى والمجموعات المهنية فى المكتبات الجامعية، وقد أجريت الدراسة على العاملين المتفرغين بإحدى المكتبات الجامعية الأمريكية، وقد صنفوا فى ثلاث مجموعات هى:

* المكتبيون المهنيون Professional والذين يحملون درجة الماجستير فى المكتبات.

* المكتبيون غير المهنيين Non Professional من غير الحاصلين على درجة جامعية فى المكتبات، وكذلك المشتغلين فى الأعمال الكتابية.

* العاملين بالصيانة والحراسة بالمكتبة.

وقد أثبتت الدراسة صدق فرض البحث الذى يقول «لا توجد فروق دالة احصائياً فى الرضى عن العمل بين العاملين فى المكتبات الجامعية بسبب اختلاف المجموعات المهنية» وإن كانت الدراسة قد كشفت عن أن مجموعة الكتابيين Clericals أكثر رضاً عن أعمالهم فى المكتبات.

٣ - دراسة فون و دن Vaughn & Dunn (١٩٧٤) (١٠)

وقد استهدفت هذه الدراسة بحث الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى ست مكتبات جامعية (كليات ومراكز بحوث) أمريكية بغرض التعرف على اتجاهات المكتبيين نحو مدة العمل المكتبى، وطبيعته، وفرص الترقية وزملاء العمل، والمشرفين ومدى تأثيرها على الرضى، وقد كشفت الدراسة عن وجود علاقة بين السن والرضى الوظيفى حيث أشارت إلى أن الشباب من المكتبيين يشعرون أكثر بعدم الرضى بالمقارنة بمن هم أكبر سناً من زملائهم.

٤ - دراسة بليت وستون Plate & Ston (١٩٧٤) (١١)

وهو تقدير عن دراستين تناولتا العوامل المؤثرة فى

تحقيق الرضى الوظيفى لدى المكتبيين؛ طبقت الأولى منها على عينة قوامها ١٦٢ مكتبياً فى الولايات المتحدة الأمريكية، وطبقت الدراسة الثانية على عينة قوامها ٧٥ من المكتبيين الكنديين، وخرجت الدراستان بأن من أهم عوامل تحقيق الرضى الوظيفى لدى أفراد العينتين هى الإنجاز والتقدير، وأن من أهم عوامل عدم الرضى هى سياسة المؤسسة والإدارة، والرقابة ووضع العلاقات الشخصية.

٥ - دراسة جون منتر J. Minter (١٩٧٥) (١٢)

وقد تناولت هذه الدراسة التى تقدم بها المؤلف للحصول على درجة الدكتوراه فى المكتبات من جامعة تكساس، تناولت بحث الرضى الوظيفى لدى المكتبيين المؤهلين بالمكتبات الجامعية والعامية والمتخصصة، ومدى تأثير متغير نوع المكتبة، والجنس، وحجم موظفى المكتبة عن الرضى. وقد أشارت نتائج البحث إلى عدم وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات الرضى الوظيفى لدى العينة بسبب متغير نوع المكتبة، أو الجنس أو حجم العاملين بالمكتبة، وهذا يعنى أن هناك عوامل أخرى غير هذه المتغيرات الثلاثة وراء إحداث الرضى الوظيفى أو عدم الرضى.

٦ - دراسة جورج دى إلى George D'Elia (١٩٧٩) (١٣)

استهدفت هذه الدراسة التعرف على محددات الرضى الوظيفى لدى المكتبيين المبتدئين، ومدى تأثير متغيرات مثل: نوع المكتبة، والجنس، والاحتياجات المهنية، وقد طبقت الدراسة على عينة قوامها ٣١٤ فرداً من المكتبيين المؤهلين الذين تخرجوا فى ستة معاهد لتعليم المكتبات فى الولايات

المتحدة الأمريكية، وعملوا في المكتبات مدة تتراوح من ٦ - ٨ أشهر.

وقد اتفقت نتائج هذا البحث مع نتائج البحث السابق حيث دلت على عدم وجود فروق احصائية بين الرضى الوظيفى للعينة بسبب المتغيرات الثلاثة، كما استنتجت الدراسة أن المناخ الرقابى عامل مهم لتحقيق الرضى الوظيفى كغيره من العوامل التى تسهم فى إتقان الموظف لعمله.

٧ - دراسة سكامل و ستيد Scamel & Stead (١٩٨٠) (١٤)

وقد تناولت هذه الدراسة الرضى الوظيفى لدى أمناء المكتبات وبحث العلاقة بين الرضى ومتغيرات السن، والأجور، ومدة العمل. وقد طبقت الدراسة على عينة قوامها ٦٤ فرداً يشكلون فيما بينهم مجموعة مهنية معينة من المكتبيين هم العاملون فى المكتبات المتخصصة، ومراكز الإعلام والتوثيق، وكان من النتائج التى كشفت عنها الدراسة عدم وجود علاقة بين متغير السن والرضى الوظيفى، أو بين مدة العمل والرضى الوظيفى. وأن هناك علاقة قوية بين الأجور والرضى الوظيفى فكلما تحققت رضى المكتبى عن الراتب الذى يتقاضاه كلما ارتفع الرضى الوظيفى العام لديه.

٨ - دراسة ثاينسوى Theinswe (١٩٨١) (١٥)

وقد عالجت هذه الدراسة التى تقدم بها المؤلف لنيل درجة الدكتوراه فى المكتبات من جامعة متشيجان مدى اختلاف الرضى الوظيفى بين البليوجرافيين وغير البليوجرافيين من العاملين بالمكتبات الجامعية، وطبقت الدراسة على عينة من العاملين فى المكتبات الجامعية الأمريكية، وقد أشارت النتائج إلى أن البليوجرافيين أكثر رضى عن

العمل من زملائهم غير البليوجرافيين، كما أشارت إلى وجود اختلاف فى درجة الرضى الوظيفى بين الذكور والإناث لصالح الذكور.

٩ - دراسة لينش وفيردن Lynch and Verdin (١٩٨٢) (١٦)

وقد استهدفت هذه الدراسة بحث الرضى الوظيفى، وعلاقته ببعض المتغيرات (العمر، الجنس، المجموعة المهنية، مدة الخدمة فى المكتبة). وقد أجريت الدراسة فى ثلاث من المكتبات الجامعية الأمريكية تتشابه من حيث عدد العاملين فى كل منها، وحجم الميزانية، وعدد برامج الدكتوراه فى الجامعة التى تخدمها المكتبة، وتتكون عينة الدراسة من المشتغلين فى التزويد والإعارة والفهرسة والخدمة المرجعية.

وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى ما يدعم ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة، حيث أكدت على عدم وجود فروق جوهرية فى مستويات الرضى الوظيفى بين موظفى المكتبات بسبب متغير الجنس، كما بينت الدراسة أن للسن والخبرة وطول مدة العمل فى المكتبة تأثيراتها فى زيادة معدل الرضى الوظيفى، ومن ناحية أخرى فقد كشفت الدراسة عن ارتفاع معدل الرضى الوظيفى عند المشتغلين فى أقسام الخدمة المكتبية وخدمات المراجع بالمقارنة بموظفى الأقسام الأخرى، وأخيراً كشفت الدراسة عن اختلاف مستويات الرضى الوظيفى بين المكتبيين المؤهلين وغير المؤهلين حيث يرتفع معدل الرضى أكثر لدى المؤهلين.

٢ - الدراسات العربية

يقصد بالدراسات العربية فى هذا السياق تلك التى قام بإعدادها باحثون عرب سواء كانت باللغة العربية أو بغيرها، ونشرت داخل الوطن العربى أو

خارجه. وقد تم التعرف على خمس دراسات هي عطاء الباحثين العرب في هذا المجال - في حدود علمنا - أربع منها باللغة الإنجليزية ودراسة واحدة فقط باللغة العربية.

١ - دراسة سوزان وهبة (١٩٧٣) (١٧)

وهي أطروحة دكتوراه تقدمت بها الباحثة إلى جامعة كولومبيا سنة ١٩٧٣، وقد استهدفت بحث العلاقة بين الرضى الوظيفي لدى أمناء المكتبات وبين الدافعية والأداء في العمل والرغبة في ترك المهنة. وقد كشفت الدراسة عن أن هناك فروقاً دالة احصائياً بين متوسطات الرضى الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس حيث أن المرأة كانت أقل رضى من الرجل فيما يتعلق بالعمل والإشراف والراتب وفرص الترقية، كما أشارت الدراسة إلى أن أفراد العينة كانوا غير راضين على الإطلاق فيما يتعلق بفرص الترقية، والراتب، والأمن الوظيفي.

٢ - دراسة سوزان وهبة (١٩٧٥) (١٨)

وقد استهدفت هذه الدراسة المقارنة بحث الرضى الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الجامعية ومدى علاقته بمتغيرات الجنس، وقد طبقت الدراسة على عينة قوامها ٢٠٢ من موظفي المكتبات في ٢٣ مكتبة أكاديمية. وقد أشارت نتائج الدراسة أن المرأة كانت أقل رضى من الرجل فيما يتعلق بالأمن الوظيفي، والاحترام والاستقلالية، وتحقيق الذات، وقد تشابهت مستويات الرضى الوظيفي بين الجنسين في إشباع وتحقيق الحاجات الاجتماعية.

٣ - دراسة الشوريجي (١٩٨٣) (١٩)

وأعدت هذه الدراسة في الأصل كأطروحة لنيل درجة الماجستير من جامعة ويلز في المكتبات والمعلومات تناول فيها المؤلف أسباب اختيار مهنة

العمل في المكتبات والرضى الوظيفي لدى المكتبيين المؤهلين في الأردن، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان في جمع المعلومات. وطبقت الدراسة على عينة قوامها ١٠٨ أفراد. ومن النتائج التي تم التوصل إليها عدم وجود تأثير لمتغير الجنس على الرضى الوظيفي لدى العينة.

٤ - دراسة عمر همشري (١٩٨٥) (٢٠)

وأعدت هذه الدراسة أيضاً كأطروحة تقدم بها المؤلف للحصول على درجة الدكتوراه من جامعة ميتشجان في علم المكتبات والمعلومات، وقد استهدفت دراسة الرضى الوظيفي لدى المكتبيين المؤهلين في أقسام الخدمات الفنية والعامية في المكتبات الجامعية الأردنية. وقد كشفت الدراسة عن أن العاملين في الخدمات الفنية كانوا أكثر رضى عن الوظيفة من زملائهم في الخدمات العامة، وأن هناك تأثيراً لمتغير الجنس على الرضى حيث كان الرجل أكثر رضى عن العمل من المرأة في المكتبة الأكاديمية الأردنية.

٥ - دراسة ربحى عليان وعمر همشري (١٩٩١) (٢١)

استهدفت هذه الدراسة تحديد درجة رضى المرأة العاملة في المكتبات العامة والأكاديمية والمتخصصة في الأردن عن العمل، والعوامل المؤثرة في ذلك. وبلغت عينة الدراسة ١١٢ مكتبية ممن يعملن في المكتبات الأردنية، وقد بينت نتائج البحث أن المشتغلات بالمكتبات في الأردن بصفة عامة كن غير راضيات عن العمل مع وجود فروق في درجة الرضى تبعاً لنوع المكتبة، كما أظهرت الدراسة أنه لا يوجد تأثير للمتغيرات التالية: الراتب، المستوى التعليمي، التخصص، الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخبرة على درجة الرضى الوظيفي.

بمجموعة العوامل الذاتية والمهنية التالية (السن، الجنس، التخصص الدراسي، سنوات الخدمة، العائد المادى، ظروف العمل وطبيعته، العلاقات الإنسانية فى العمل، فرص الترقى والتقدم الوظيفى).

ويستند هذان الفرضان إلى ما كشفت عنه الدراسات السابقة فى المجال من نتائج، التى تم عرضها فى الفقرات السابقة، فضلاً عن ملاحظات الباحث وما انتهى إليه من نتائج المناقشات مع بعض عينة الدراسة أثناء إجراء البحث. هذا وقد اجتازت الدراسة عدة مراحل يكمل بعضها البعض على النحو التالى:

١ - مرحلة بناء وتكوين الإطار النظرى للبحث، من خلال قراءة وإستيعاب الانتاج الفكرى الصادر فى الموضوع للوقوف على ماهية الرضى الوظيفى والعوامل المؤثرة فيه وطرق قياسه.

٢ - الدراسة الاستطلاعية.

٣ - تصميم أداة القياس والتحقيق من صدقها وثباتها وصلاحيتها للاستخدام.

٤ - اختيار عينة البحث وتطبيق الأداة.

٥ - تفرغ البيانات فى جداول وفقاً لمتغيرات الدراسة، ومعالجتها إحصائياً.

٦ - التحليل والتفسير واستخلاص النتائج.

وسوف نتناول فى هذا السياق تحليل المراحل الأربعة؛ من المرحلة الثانية حتى الخامسة، أما تفاصيل المرحلة السادسة والأخيرة للبحث والمتعلقة بالنتائج وتفسيراتها فسوف نخصص لها العنصر التالى.

١ - الدراسة الاستطلاعية

لما كان من أهم أهداف هذا البحث هو الوقوف

وهكذا ومن خلال استعراضنا لبعض الدراسات التى أجريت بهدف دراسة الرضى الوظيفى للمكتبيين والعوامل المؤثرة فى ذلك. نخلص إلى هذه الحقائق الثلاثة:

١ - أن أهم العوامل التى حظيت بحظ وافر من الدراسة وكان لها تأثير أكثر من غيرها على الرضى الوظيفى هى: الجنس، والتخصص، والعمر، وسنوات الخدمة، ونوع المكتبة والراتب.

٢ - أن ما توصلت إليه هذه الدراسات من نتائج ليس بالإمكان تعميمها على كل المكتبات، وفى كل الاقطار، وعلى كافة العاملين بالمكتبات، إذ تتحدد امكانية تعميمها بحجم العينة التى طبقت عليها، وظروف المجتمع الذى تنتمى إليه ونوع الأداة التى استخدمت فيها.

٣ - أن دراستنا هذه «الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر» جديدة لم يسبق إليها، وأنها تختلف كلية عما سبقها من دراسات.

خامساً: منهج البحث وإجراءاته

كان طبيعياً لدراسة هذه أهدافها، وتلك حدودها ومجالها، أن تتخذ المدخل التحليلى الوصفى منهجاً لها، وهو المنهج الذى يقوم على جمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة كما هى فى الواقع وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، وذلك بالاستعانة بفنيات هذا المنهج ممثلة فى أداة مقننة لقياس الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر. ولضبط مسار البحث، وتوفير الإطار الذى يحكم المراحل المختلفة لخطوات إعداده، وضع فرضان:

١ - يختلف مستوى الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر باختلاف نوع المكتبة.

٢ - يتأثر الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر

على درجة الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر والعوامل المؤثرة فى ذلك، فضلاً عن تصميم مقياس للرضى الوظيفى، فقد رأينا عمل دراسة تمهيدية استطلاعية للتعرف على عناصر الرضى الوظيفى، وعناصر عدم الرضى الوظيفى لدى المكتبيين من وجهة نظرهم تمهيداً لتصميم المقياس، فمشاعر أفراد العينة نحو عملهم سواء كانت إيجابية أو غير ذلك، فعالباً ما تكون بفعل الظروف المحيطة بهم فى العمل، ومن ثم ستكون مرشداً للباحث فى معرفة أسباب الرضى، وأسباب عدم الرضى لديهم مما يساعد على تكوين الأبعاد الأساسية التى تركز عليها الأداة التى تقيس الرضى الوظيفى لدى أفراد العينة.

١ / ١ - أسلوب الدراسة الاستطلاعية

هناك أسلوبان لتحديد عناصر الرضى، وعناصر عدم الرضى لدى أفراد العينة: الأسلوب الأول هو ما يطلق عليه «الاستفتاء المفتوح» وذلك بأن يطلب من الباحثين تحديد الأسباب التى تجعلهم راضين عن عملهم، وتلك التى تجعلهم غير راضين، ويترك للفرد فرصة التعبير عما يراه من العناصر بأسلوبه الخاص. وأما الأسلوب الثانى فهو إعداد قائمة بالعناصر التى تشتمل على جميع النواحي المتعلقة ببيئة العمل المكتبى، ويطلب من الأفراد تحديد أى من هذه العناصر تسبب الرضى لديهم عن العمل، وأيها تسبب عدم الرضى. وقد فضل الباحث استخدام الطريقة الأولى فى هذه الدراسة لما تتمتع به من مميزات حيث تتيح الفرصة لكل أفراد العينة للتعبير عن آرائهم بحرية.

هذا وقد تم تصميم استفتاء مفتوح مكون من خمسة أسئلة^(٢٣). اختص السؤال الأولى بمعرفة المستوى العام للرضى الوظيفى لدى المكتبيين، ونسبة الأفراد الذين يشعرون بالرضى عن عملهم،

ونسبة الذين يشعرون بعدم الرضى، واختص السؤالان الثانى والثالث بمعرفة أسباب الرضى وأسباب عدم الرضى لدى أفراد العينة، وأما السؤال الرابع فيهدف إلى تحديد العوامل التى يساعد وجودها فى زيادة الرضى الوظيفى لدى الأفراد الذين لديهم رضى عن عملهم، وجاء السؤال الخامس ليحدد العوامل الموجودة بالفعل فى العمل وتسبب عدم الرضى عن العمل.

وقد طبقت الدراسة الاستطلاعية على عينة من المكتبيين قوامها خمس وسبعون مكتبياً مع مراعاة تمثيل كل متغيرات البحث فى العينة التى هى: نوع المكتبة، الجنس، والمؤهل الدراسى، السن، مدة الخدمة، وتم استبعاد ستة منهم لعدم استكمال الاجابة، وبذلك يكون العدد النهائى للعينة الاستطلاعية تسعة وستين فرداً.

١ / ٢ - نتائج الدراسة الاستطلاعية

قام الباحث بتحليل عناصر الإجابة على أسئلة الاستفتاء المفتوح بفصل أسباب الرضى بقائمة خاصة، وأسباب عدم الرضى بقائمة أخرى، ثم تم تسجيل التكرارات، وتسجيل العناصر المكررة حسب عدم تكراراتها، واستبعاد العناصر غير المكررة.

ومن الجدير بالإشارة هنا أن بعض العبارات جاءت مطولة ومكررة وبعضها يشتمل على أكثر من عنصر، وبعضها جاء فى شكل سرد فضلاً عن أن بعض العبارات جاءت باللهجة العامية ومحشوة بالترادفات، والأمثلة الشعبية، وقليل من الإجابات ناتجة عن مواقف خاصة لا يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

ولكى يتغلب الباحث على هذه المشكلات قام بتحليل الإجابات التى جاءت فى شكل سرد أو باللهجة العامية وتقسيمها إلى عناصر، وجمع

العبارات ذات المعنى الواحد فى عناصر واحدة تؤدى لنفس المعنى. هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تم استبعاد العبارات التى جاءت نتيجة مواقف خاصة لبعض المكتبيين، بحيث توصل الباحث فى النهاية إلى تحديد عناصر الرضى، وعناصر عدم الرضى التى تقصدها أفراد العينة.

جدول (١): يوضح عناصر الرضى الوظيفى وتكرارها النسبى مرتبة ترتيباً تنازلياً

مسلسل	العنصر	عدد التكرارات	التكرار النسبى
١	حب المهنة	٥١	١٦,٨٢
٢	استخدام التكنولوجيا الحديثة فى المكتبات	٣٥	١١,٥٥
٣	توفير أدوات العمل بالمكتبة	٣٥	١١,٥٥
٤	إدراك دور المكتبة فى تقدم المجتمع وتنميته	٣٤	١١,٢٢
٥	استغلال المواهب والقدرات فى العمل والاستفادة منها	٢٨	٩,٢٤
٦	تقديم الخدمات للآخرين	٢٨	٩,٢٤
٧	إشباع الحاجة للمعرفة	٢١	٦,٩٣
٨	اكتساب خبرات علمية وثقافية	١٩	٦,٢٧
٩	تمشى العمل مع ميولى وإهتماماتى	١٥	٤,٩٥
١٠	ظروف العمل أفضل من ظروف العمل فى أماكن كثيرة	١٢	٣,٩٦
١١	روح التعاون والتفاهم بين زملاء العمل	١١	٣,٦٣
١٢	الشعور بالأمن الوظيفى	٧	٢,٣١
١٣	إمكانية الحصول على إغارة وتحسين الحالة الاقتصادية	٧	٢,٣١
	المجموع	٣٠٣	٪١٠٠

جوانب منها مدى كفاية العائد المادى لإشباع الحاجات الأساسية لأخصائى المكتبات، ومدى تناسب هذا العائد لكثرة العمل.

٢ - ظروف العمل: ويتضمن هذا المحور مدى توافر أدوات العمل بالمكتبة واستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات، ومدى توافر الخدمات

ويتبين من الجدولين رقمى (١)، (٢)، اللذين يمثلان عناصر الرضى الوظيفى، وعدم الرضى الوظيفى، كما عبرت عنه استجابات العينة الاستطلاعية من المكتبيين فى مصر، أن هذه العناصر يمكن ردها إلى ستة محاور رئيسة هى:

١ - الرواتب والعائد المادى: ويشمل هذا المحور عدة

جدول (٢): يوضح عناصر عدم الرضى الوظيفى وتكرارها النسبى مرتبة ترتيباً تنازلياً

مسلسل	العنصر	عدد التكرارات	التكرار النسبى
١	الراتب الشهرى	٤١	١١,٠٥
٢	عدم وجود حوافز مادية مجزية مقابل كثرة العمل	٣٨	١٠,٢٤
٣	عدم وجود رعاية اجتماعية واسكانية مناسبة	٣٦	٩,٧
٤	عدم وجود تنظيم نقابى يرعى مصالح المهنة	٣٥	٩,٤٦
٥	عدم توافر أدوات العمل بالمكتبة	٣٥	٩,٤٦
٦	عدم وجود وسائل موضوعية لتقييم الجهد المبذول	٢٨	٧,٧٥
٧	لاتوجد فرص للتطور المهنى	٢٧	٧,٢٨
٨	عدم مناسبة ظروف العمل	٢٦	٧,٠١
٩	قواعد ونظم العمل (العهد)	٢٥	٦,٧٤
١٠	المكانة الاجتماعية	٢٥	٦,٧٤
١١	عدم تفهم الإدارة لطبيعة عمل المكتبات ودورها الحيوى	٢٠	٥,٣٩
١٢	عدم وجود فرص للترقية والتقدم الوظيفى	٢٨	٤,٨٥
١٣	الإدارة المتسلطة	١٧	٤,٥٨
	المجموع	٣٠٣	١٠٠,٢٥

صراعات بين جماعة العمل ومدى التفاهم والتعاون فيما بينهم، ومساعدتهم فى حل الكثير من المشاكل التى قد تنجم عن العمل أو بفعل ظروف خارجية.

٥ - الرئاسة فى العمل: ويشمل هذا المحور جوانب عديدة تتعلق بمشاعر المكتبيين تجاه رئاسة المكتبة أو الهيئة المشرفة أو الرئيس المباشر ذلك من ناحية مدى تفهمهم لطبيعة عمل المكتبات ودورها الحيوى، ومدى اهتمام الرئاسة بمطالب المكتبيين وحل مشاكلهم ومعاملتهم بعدل ومساواة وموضوعية.

٦ - الترقية والتقدم الوظيفى: ويقصد بهذا المحور مدى توافر فرص الترقية والتقدم الوظيفى

والرعاية الاجتماعية المناسبة، فضلاً من مدى توافر التجمع المهنى النقابى الذى من شأنه أن يرعى مصالح المنتمين للمهنة، ومدى الشعور بالاستقرار والأمن الوظيفى، وكذلك مدى ملاءمة مواعيد العمل للظروف الاجتماعية لأخصائى المكتبات.

٣ - طبيعة العمل: ويقصد به مدى تفهم المجتمع لدور المكتبة فى تنميته، وإدراك أخصائى المكتبات لذلك الدور، ومدى حبه للمهنة، ومن ثم استغلال المواهب والقدرات فى العمل والاستفادة منها فى تقديم الخدمات للآخرين، فضلاً عن مدى تمشى الوظيفة مع ميول واهتمامات المكتبيين.

٤ - الزملاء فى العمل: ويقصد به مدى وجود

وكذلك المهام المنوطة بالمكتبي وأهمها دراسات البهاري^(٣١)، ومحمد الهادي^(٣٢).

(د) الكتابات العلمية المرتبطة بإعداد أدوات البحث والمقاييس، وتحديد مفرداتها، والتأكيد على صدقها وثباتها، ومن أهمها كتابات عبد الباسط حسن^(٢٢)، وفؤاد البهي^(٣٣)، وغريب سيد أحمد^(٢٢).

وقد استمد الباحث عبارات المقياس من خلال هذه المصادر الأربع، بالإضافة إلى اقتراحات الخبراء في مجالات المكتبات، وعلم النفس والتربية، وما اكتسبه الباحث من خبرات، وما شاهده من ملاحظات أثناء تردده على المكتبات مجال البحث، ومناقشاته مع عينة الدراسة الاستطلاعية، وقد غطت العبارات جميع عناصر الرضى الوظيفي الستة التي انتهت إليها الدراسة الاستطلاعية وهي:

- * الرضى عن الرواتب والعائد المادى.
- * الرضى عن ظروف العمل.
- * الرضى عن طبيعة العمل.
- * الرضى عن الزملاء فى العمل.
- * الرضى عن الرئاسة فى العمل.
- * الرضى عن الترقية والتقدم الوظيفى.

وشمل كل عنصر من هذه العناصر عشر عبارات ليصبح عدد عبارات المقياس ستين عبارة، وقد روعى فى العبارات أن تكون مرتبطة بالمحور أو العنصر، وأن تكون محملة بشحنة انفعالية، بمعنى أن تتضمن ما يثير اهتمام عينة الدراسة، وأن تحمل كل عبارة فكرة واحدة حتى لا يحدث ازدواج فى الاستجابات، وأن تكون فى صورة مباشرة، وقاطعة بحيث لا تحمل أى تأويل أو معنى آخر.

وقد تم تصميم المقياس من حيث الشكل وفقاً

والمهني، ومدى توافر وسائل موضوعية عادلة لتقييم الأداء والجهد المبذول، ومدى توافر وسائل إشباع الحاجات المعرفية للفرد والخبرات العلمية والثقافية ذات الصلة بالتخصص.

٢ - أداة المقياس

استهدفت الدراسة - كما ذكرت سلفاً - بحث الرضى الوظيفي لدى المكتبيين فى مصر وعلاقته ببعض المتغيرات، كما استهدفت أيضاً تصميم مقياس لقياس الرضى الوظيفي. ومن أجل هذا قام الباحث بتصميم مقياس لهذا الغرض.

١ / ٢ - تصميم المقياس

تم الاعتماد على مصادر متنوعة فى تصميم المقياس، يمكن تصنيفها فى الفئات التالية:

(أ) ما انتهت إليه الدراسة الاستطلاعية من نتائج حيث أمكن تحديد عناصر الرضى الوظيفي لدى المكتبيين فى مصر.

(ب) استعراض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع المقياس التى تناولت الرضى الوظيفي لدى المكتبيين^(٢٤)، وكذلك تلك الدراسات التى استهدفت تصميم عدد من المقاييس لأغراض بحث الرضى الوظيفي لدى فئات أخرى كالمعلمين وأعضاء هيئة التدريس فى الجامعات، المهنيين والإداريين، وغيرهم؛ والتى تنتمى فى غالبيتها إلى تخصصات علم النفس والتربية، ومن أهمها: دراسة سامية الأنصارى^(٢٥)، وعباس عوض^(٢٦)، وشعبان السيسى^(٢٧)، وأدم العتيبي^(٢٨)، ووفاء الزبير^(٢٩)، ويحيى مهني^(٣٠).

(ج) الإطار النظرى للبحث الحالى، والذى تناول دراسة الرضى الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

لطريقة ليكرت Likert^(٢٤)، كما زود المقياس ببيان يشتمل على البيانات الشخصية لأفراد العينة (المتغيرات المستقلة) وهي: الجنس، العمر، المؤهل الدراسي، مدة الخدمة، نوع المكتبة التي يعمل بها.

٢ / ٢ - الحكم علي صلاحية المقياس

في ضوء ما سبق، تم إعداد المقياس في صورة مبدئية، وللتأكد من أنه صالح لقياس الرضى الوظيفي لدى المكتبيين في مصر أى التأكد من صدقه وثباته؛ تم استخدام صدق المحكمين، بالإضافة إلى تجريب المقياس على ثلاثين من أخصائى المكتبات لحساب معاملات صدق الاتساق الداخلى للمقياس، ومعامل ثباته، وذلك على النحو التالي:

١ / ٢ / ٢ - الصدق

عرض المقياس في صورته المبدئية على تسعة محكمين من الأساتذة المتخصصين فى المكتبات وعلم النفس والتربية والاجتماع وذلك فى شهر أغسطس من عام ١٩٩٤م، وقد طلب منهم إبداء الرأى فى المقياس من حيث:

- مدى ارتباط عبارات المقياس مع الهدف من إعدادة.

- مدى شمول عبارات المقياس.

- حذف أو تعديل العبارات التى لا علاقة لها بالهدف من المقياس.

ولقد تم الحصول على استجابات السادة المحكمين، والتي جاءت مقترحة حذف بعض العبارات وتعديل البعض الآخر، واقتراح عبارات جديدة، ثم تم بعد ذلك تعديل المقياس مع مراعاة الأخذ بمقترحات السادة المحكمين ليصبح عدد عباراته اثنتين وخمسين عبارة شاملة لعناصر الرضى

الست، وذلك بعد أن كان يشتمل على ستين عبارة فى صورته المبدئية قبل التحكيم.

وتم عرض المقياس على السادة المحكمين مرة أخرى بعد تعديله فى ضوء مقترحاتهم لمعرفة مدى الالتزام بهذه المقترحات، ولتعديله للمرة الثانية إذا تطلب الأمر من ناحية، ومن ناحية أخرى لإقرار المقياس قبل تطبيقه.

وقد تم الحصول على استجابات السادة المحكمين والتي أفادت بأن المقياس يتضمن بصورته الراهنة عبارات ترتبط ارتباطاً جوهرياً بالهدف من إعدادة، وأن هذه العبارات جاءت صحيحة ودقيقة وشاملة، وفضلاً عن ذلك أن ما أدخل من تعديلات عليه قد أثرت المقياس، وأكد سلامته وقدرته على قياس ما وضع لقياسه. هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى وللتحقق من صدق الاتساق الداخلى للمقياس، أى التحقق من مدى تجانسه تم تطبيقه على عينة قوامها ثلاثون من أخصائى المكتبات روعى تمثيلهم لعينة الدراسة الأصلية، وتم حساب معامل الارتباط بين كل عبارة فى المقياس والدرجة الكلية له باستخدام معادلة بيرسون^(٢٨). ويوضح الجدول التالي نتائج هذه المعاملات:

ومن استقراء الجداول، يتبين أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس، والدرجة الكلية تتراوح بين ٠,٤٩٢ و ٠,٨٨٥ مما يكشف أن جميعها كانت دالة عند مستوى الدلالة ٠,٠١

٢ / ٢ / ٢ - ثبات المقياس

وللتأكد من ثبات المقياس تم حساب معامل الارتباط بين درجات العبارات الفردية والعبارات الزوجية للعينة التجريبية التى استخدمت فى التحقق من صدق الاتساق الداخلى للمقياس وذلك بتطبيق

جدول (٣) : يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة بالمقياس والدرجة الكلية له
(ن = ٣٠)

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	٠,٥٢٣	١٤	٠,٦٦٣	٢٧	٠,٥٥٠	٤٠	٠,٥٣٨
٢	٠,٥٤٨	١٥	٠,٥٣٦	٢٨	٠,٤٥٩	٤١	٠,٥١٦
٣	٠,٥٣١	١٦	٠,٥٤٣	٢٩	٠,٦٧٨	٤٢	٠,٤٩٢
٤	٠,٥٩٦	١٧	٠,٥٠٨	٣٠	٠,٦٦٥	٤٣	٠,٦٢٨
٥	٠,٤٩٩	١٨	٠,٧١٢	٣١	٠,٥٦٥	٤٤	٠,٨٢١
٦	٠,٦١٢	١٩	٠,٥٨٣	٣٢	٠,٦٤٦	٤٥	٠,٧٠٣
٧	٠,٨٠٢	٢٠	٠,٦٠١	٣٣	٠,٥٤٥	٤٦	٠,٥١٨
٨	٠,٥٨٨	٢١	٠,٤٧٨	٣٤	٠,٧٥٥	٤٧	٠,٦٣٥
٩	٠,٨٣٢	٢٢	٠,٦٣٢	٣٥	٠,٨٨٥	٤٨	٠,٥٣٨
١٠	٠,٧١١	٢٣	٠,٥٩٩	٣٦	٠,٥٥٧	٤٩	٠,٥٢٣
١١	٠,٥٣٠	٢٤	٠,٥١٣	٣٧	٠,٥٥٦	٥٠	٠,٥٤٨
١٢	٠,٦٢١	٢٥	٠,٥٨٤	٣٨	٠,٥٦٦	٥١	٠,٧١٦
١٣	٠,٥٠٧	٢٦	٠,٥٢٣	٣٩	٠,٤٥٤	٥٢	٠,٤٩٨

* : ن = ٣٠

* * : معامل الارتباط الجوهري عند المستوى ٠,٠٥ ٠,٣٤٩٣

* * * : معامل الارتباط الجوهري عند المستوى ٠,٠١ ٠,٤٤٩٣

٣ / ٢ - وصف المقياس وطريقة تصحيحه

يتكون مقياس الرضى الوظيفى لدى المكتبيين من اثنتين وخمسين عبارة، وقد وضع أمام كل عبارة خمس خانات هي:

١ - أعارض بشدة.

٢ - أعارض.

٣ - لا رأى لى.

٤ - أوافق.

٥ - أوافق بشدة.

معادلة سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية^(٣٩)، وكانت النتيجة أن معامل ارتباط الجزئين = ٠,٦٨ أى أن قيمة معامل الثبات ٠,٨١ وهذه النتيجة تنم على مستوى ثبات كبير، حيث إن معامل الثبات (ر) يصبح جوهريا أى دالاً عند مستوى ٠,٠١ عندما يبلغ ٠,٣٥٤ على اعتبار أن ن = ٣٠.

وعلى ذلك يتضح أن المقياس على درجة كبيرة من الصدق والثبات ومن ثم يمكن تطبيقه لمقياس الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر.

وأعطيت كل خانة درجة وهي على التوالي ١، ٢، ٣، ٤، ٥. ويطلب من أخصائي المكتبات بعد قراءة كل عبارة بدقة وضع علامة (O) الدائرة على الخانة التي تعبر كأصدق تعبير عن رأيه.

ويوضح الجدول التالي (٤) أرقام العبارات التي يتكون منها المقياس موزعة على عناصر (أبعاد) المقياس.

جدول (٤): يوضح أرقام العبارات التي يتكون منها مقياس الرضى الوظيفي موزعة على عناصر المقياس

عدد العبارات	أرقام العبارات	عناصر المقياس
٦	١ - ٦	الراتب والعائد المادى
١١	٧ - ١١، ٤٤ - ٤٩	ظروف العمل
٨	١٢ - ١٦، ٥٠ - ٥٢	طبيعة العمل
١٠	٢٧ - ٣٦	الزملاء فى العمل
١٠	١٧ - ٢٦	الرئاسة فى العمل
٧	٣٧ - ٤٣	الترقية والتقدم الوظيفى
٥٢		

هذا وفي حالة العبارات الموجبة الصياغة تعطى خمس درجات للموافقة بشدة، وأربع درجات للموافقة، وثلاث درجات للموقف المحايد، ودرجتان للمعارضة، ودرجة واحدة للمعارضة بشدة، والعكس تماماً للعبارات السالبة الصياغة.

وتجمع الدرجات الخاصة بالعبارات الداخلة ضمن كل عنصر أو بعد من أبعاد المقياس للحصول على درجة أخصائي المكتبات على هذا البعد، ثم تجمع الدرجات الخاصة بالأبعاد الخمس للحصول على الدرجة الكلية لأخصائي المكتبات على هذا المقياس.

وقد تم الاعتماد فى تحديد الحد الأدنى للدرجات التي يجب أن يحصل عليها الفرد لكل

بعد من أبعاد المقياس وبالمقياس ككل، لكل يعتبر أن لديه رضى عن عمله، تم الاعتماد على المحك الأدائى، وهو الحصول على نسبة معينة (٥٠٪ أو ٧٥٪) من الدرجة القصوى التي يمكن الحصول عليها بكل بعد وبالمقياس ككل، وقد رؤى جعل المحك الأدائى الحصول على نسبة ٧٥٪ من الدرجة القصوى وهو الوقوع فى الربيع الأعلى لهذه الدرجات وهو المعيار المتعارف عليه فى مثل هذه البحوث (٣٦).

والمثال التالى يوضح لنا هذه الطريقة:

حيث إن مجموع عبارات المقياس اثنتين وخمسين عبارة، وأقصى درجة تعطى لكل عبارة هي خمس درجات لذلك يكون الحد الأقصى للدرجات التي يمكن الحصول عليها فى هذا المقياس هو: $52 \times 5 = 260$ درجة.

وتكون أدنى درجة فى الربع الأعلى للدرجات فى هذه الحالة هي:

$$195 = \frac{75 \times 260}{100}$$

ونتيجة لذلك فإن كل فرد من أفراد العينة يحصل على ١٩٥ درجة أو أكثر على هذا المقياس يعتبر راضياً عن عمله.

ويمكن بنفس الأسلوب حساب الحد الأدنى للدرجات اللازم الحصول عليها بكل بعد من أبعاد المقياس لكي يعتبر من حصل عليها راضياً عن عمله والجدول التالي (٥) يوضح هذه الدرجات:

٣ - عينة الدراسة

أجريت الدراسة على عينة قوامها مائتين (٢٠٠) من أخصائي المكتبات فى مصر، وقد تم اختيارهم وفقاً لأسلوب العينة العمدية Purpositive Sample، وقد روعى تمثيل مجال البحث ومتغيراته

جدول (٥) : الحد الأدنى للدرجات اللازمة للتمتع بالرضى الوظيفي

الحد الأدنى لدرجات الرضى الوظيفي إعتماداً على محك ٧٥٪ من أقصى الدرجة	عدد العبارات	البعد
٢٢,٥	٦	الرضى عن الراتب
٤١,٢٥	١١	الرضى عن ظروف العمل
٣٠,٠٠	٨	الرضى عن طبيعة العمل
٣٧,٥	١٠	الرضى عن زملاء العمل
٣٧,٥	١٠	الرضى عن الرئاسة
٢٦,٢٥	٧	الرضى عن الترقية
١٩٥	٥٢	الرضى الكلى

الحاصلين على مؤهل عالٍ في المكتبات والمعلومات ومثلهم من الحاصلين على مؤهل عالٍ في تخصص آخر.

- وأما من حيث تمثيل العينة للفئات العمرية للمكتبيين، فيوضح الجدول (رقم ٧) مدى التقارب بين عدد مفردات كل فئة، فقد بلغ عدد المفحوصين من هم دون الثلاثين عاماً، ثلاثاً وخمسين مكتبياً، وبلغ عدد من تقع أعمارهم في الفئة من ٣٠ - ٤٠ عاماً ثمانية وخمسين مكتبياً، وأما الذين تزيد أعمارهم عن خمسين عاماً فقد بلغ عددهم واحداً وأربعين مكتبياً.

- ومن حيث تمثيل عينة الدراسة لفئات المدة التي قضاها أخصائى المكتبات في عملهم بالمهنة، فقد حرص الباحث أيضاً على تقارب نسبة كل فئة حيث بلغ عدد المفحوصين من تقل مدة خدمتهم عن خمس سنوات؛ ثمانية وأربعين فرداً، وبلغ عدد من تتراوح مدة عملهم في المكتبات من خمس إلى عشر سنوات، بلغ ستة وخمسين فرداً، كما بلغ عدد من تقع مدة خدمتهم في المهنة من عشرة إلى عشرين عاماً،

بنسب شبه متساوية، وبشكل يحقق التكافؤ بينها من ناحية، ومن ناحية أخرى للتمكن من الإجابة على التساؤلات التي أثرت في مشكلة البحث، والتي تتعلق بالفروق بين فئات متغيرات الدراسة، ومن ثم تعطى نتائج ممثلة لجميع أفراد العينة. وقد تم تحقيق ذلك باختيار عدد متساو قدر الإمكان من كل فئة وفقاً لمتغيرات الدراسة. وتبين الجداول التالية (رقم ٦ ، ٧) أعداد أفراد كل فئة ونسبها المئوية، ومنها يتضح ما يلي:

- من حيث تمثيل الأنواع الخمس للمكتبات (المكتبات المدرسية، المكتبات العامة، المكتبات الجامعية، المكتبات المتخصصة، المكتبات الوطنية) تم اختيار أربعين (٤٠) مكتبياً من كل نوع، نصفهم من الإناث، والنصف الآخر من الذكور بالتساوي.

- من حيث تمثيل الجنس، تساوت أيضاً نسبة الذكور ونسبة الإناث بواقع مائة فرد لكل منهم بنسبة ٥٠٪.

- روعى أيضاً التساوى في العينة من حيث المؤهل الدراسي، حيث تم اختيار مائة من المفحوصين

جدول (٦) : بوضع توزيع عينة الدراسة وفقاً لنوع المكتبة والجنس

مجموع	إناث	ذكور	نوع المكتبات	مسلسل
٤٠	٢٠	٢٠	المكتبات المدرسية	١
٤٠	٢٠	٢٠	المكتبات العامة	٢
٤٠	٢٠	٢٠	المكتبات الجامعية	٣
٤٠	٢٠	٢٠	المكتبات المتخصصة	٤
٤٠	٢٠	٢٠	المكتبة الوطنية	٥
٢٠٠	١٠٠	١٠٠	مجموع	

جدول (٧) : بوضع توزيع العينة وفقاً للفئة العمرية، ومدة الخدمة، ونوع المؤهل الدراسي

المجموع	٤	٣	٢	١	المتغير
	أكثر من ٥٠	من ٤٠ - ٥٠	من ٣٠ - ٤٠	أقل من ٣٠	١ - الفئة العمرية
٢٠٠	٤١	٤٨	٥٨	٥٣	العدد
% ١٠٠	% ٢٠,٥	% ٢٤	% ٢٩	% ٢٦,٥	النسبة
	أكثر من ٢٠	من ١٠ - ٢٠	من ٥ - ١٠	أقل من ٥	٢ - مدة الخدمة (بالسنة)
٢٠٠	٤٧	٤٩	٥٦	٤٨	العدد
% ١٠٠	% ٢٣,٥	% ٢٤,٥	% ٢٨	% ٢٤	النسبة
	—	—	مؤهل آخر	مؤهل مكتبات	٣ - المؤهل الدراسي
٢٠٠	—	—	١٠٠	١٠٠	العدد
% ١٠٠	—	—	% ٥٠	% ٥٠	النسبة

تطلب ذلك زيارة الباحث لأربع وسبعين مكتبة منتشرة في المدن التالية: القاهرة، الاسكندرية، دمنهور، طنطا، شبين الكوم، المنصورة، بورسعيد، سوهاج.

وعلى الرغم من هذا الانتشار الجغرافي لعينة البحث، وما كان يتوقعه الباحث من صعوبات إلا أن التجارب الكبيرة من جانب المكتبيين قد خفف

تسعة وأربعين فرداً، وأخيراً بلغ عدد من اشتغلوا بالمكتبات لمدة تزيد على عشرين عاماً سبعة وأربعين مكتبياً.

٤ - تنفيذ البحث

بعد التأكد من صدق المقياس وثباته، وتحديد عينة البحث، تم توزيع المقياس على مجتمع البحث باليد مباشرة، كما تم جمعها بنفس الأسلوب، وقد

ت = التكرار الملاحظ

ت = التكرار المتوقع

وذلك لقياس الفروق بين مستوى الرضى
الوظيفى فى متغيرات نوع المكتبة، والسمن ومدة
الخدمة.

٥ - اختبار (ت) لقياس دلالة الفروق بين
متوسطات عينة البحث فى متغيرات الجنس
والمؤهل الدراسى ومعادلته:

$$t = \frac{24 - 14}{\sqrt{\frac{2^2 \cdot 2 + 1^2 \cdot 2}{1 - 0}}}$$

حيث أن:

١٤ = متوسط المتغير الأول.

٢٤ = متوسط المتغير الثانى.

١٢ = مربع الانحراف المعياري للمتغير الاول.

٢٤ = مربع الانحراف المعياري للمتغير الثانى.

هذا، وقد استخدمت الجدول الاحصائية^(٤٢)

للكشف عن دلالة القيم المختلفة للاختبارات السابقة

وهى:

- جدول فيشر للكشف عن دلالة فروق قيمة (ت)

- جدول كا^٢ للكشف عن دلالة فروق قيمة
(كا^٢)

- جدول حدود الدلالة الاحصائية لمعاملات الارتباط

- جدول حساب معامل ثبات الاختبار

سادساً: نتائج البحث ومناقشتها

يتناول هذا الجزء من الدراسة عرض نتائج
التحليل الإحصائى للبيانات، ومناقشتها ومحاولة

من هذه الصعوبات، ويكفى أن نشير إلى أنه قد
بلغت نسبة الاكتمال والصلاحية فى الاستبيانات
(نماذج المقياس) ١٠٠٪.

وكانت الخطوة التالية تفرغ هذه الاستبيانات
ومعالجتها إحصائياً ثم استخراج النتائج وتحليلها
وتفسيرها فى ضوء تساؤلات البحث والدراسات
السابقة، وقد تمت المعالجة الاحصائية باستخدام
الاساليب التالية:

١ - المتوسطات الحسابية والتوزيعات التكرارية^(٣٧).

والنسب المئوية العادية وذلك لحساب نسبة من
لديهم رضى وظيفى، ونسبة من لديهم عدم
رضى وظيفى من العينة.

٢ - معامل ارتباط بيرسون^(٣٨) من القيم الخام
مباشرة وهذه المعادلة هى:

$$r = \frac{\sum (م م ص - م م ص \times م م ص)}{\sqrt{[\sum (م م ص)^2 - (\sum م م ص)^2] [\sum (م م ص)^2 - (\sum م م ص)^2]}}$$

وقد استخدمت للتحقق من صدق الاتساق
الداخلى للمقياس.

٣ - معادلة سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية^(٣٩)

وهى

$$r_{\text{أأ}} = \frac{2}{r+1}$$

وقد استخدمت للتحقق من ثبات المقياس.

٤ - اختبار مربع كاي^(٤٠) ومعادلته:

$$\text{كا}^2 = \frac{(ت - ت)^2}{ت}$$

حيث أن:

مجموع = مجموع

تفسيرها تفسيراً علمياً ومن ثم الإجابة على تساؤلات البحث والتحقيق من فروضه وتحقق أهدافه. وبعبارة أخرى الوقوف على مدى الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر، والعوامل المؤثرة فيه وعلاقة ذلك بمتغيرات الدراسة.

١ - مدى الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر

وللتعرف على الصورة العامة للرضى الوظيفى لدى عينة الدراسة، ومن ثم الإجابة على التساؤل الأول؛ تم حساب التوزيع التكرارى والنسبة المئوية للمكتبيين الذين حصلوا على مختلف الدرجات الممكنة على كل بعد من أبعاد المقياس وعلى المقياس ككل. كما تم حساب نسبة من حصلوا

على ٧٥٪ من الدرجة القصوى فى كلا الحالتين، ثم تم حساب النسبة التراكمية Cumulative Percentage التى تحدد نسبة جميع الأفراد الذين حصلوا على كل من الدرجات الممكنة على المقياس وجميع الدرجات التى تقع دونها، وبالرجوع إلى الجدول رقم (٥) الذى حددت فيه الدرجات اللازم الحصول عليها للتمتع بالرضى الوظيفى؛ سواء بالنسبة للرضى الكلى أو لكل بعد من أبعاده؛ أمكن التوصل إلى نسبة من لديهم رضى وظيفى، وكذلك من لديهم عدم رضى وظيفى من المكتبيين، وذلك وفقاً للمقياس المستخدم.

والجدول التالى رقم (٨) يوضح النسبة المئوية لمن لديهم رضى وظيفى، ولمن لديهم عدم رضى من عينة البحث.

جدولة رقم (٨): النسبة المئوية لمن لديهم رضى وظيفى ولمن لديهم عدم رضى

من لديهم عدم رضى		من لديهم رضى		أبعاد الرضى الوظيفى
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٦٠,٥ ٪	١٢١	٣٩,٥ ٪	٧٩	الرضى عن الرواتب والعائد المادى
٥٦ ٪	١١٦	٤٢ ٪	٨٤	الرضى عن ظروف العمل
٥٦ ٪	١١٦	٤٢ ٪	٨٤	الرضى عن طبيعة لعمل
٥٤,٥ ٪	١٠٩	٤٥,٥ ٪	٩١	الرضى عن الزملاء فى العمل
٥٥ ٪	١١٠	٤٥ ٪	٩٠	الرضى عن الرئاسة فى العمل
٥٥,٥ ٪	١١١	٤٤,٥ ٪	٨٩	الرضى عن الترفيه والتقدم الوظيفى
٥٧ ٪	١١٤	٤٣ ٪	٨٦	الرضى الوظيفى العام

ويتبين من الجدول السابق أن نسبة من لديهم شعور بالرضى الوظيفى من عينة الدراسة هى أقل من نسبة من لديهم شعور بعدم الرضى؛ فمن بين مائتين هم مجموع أفراد الدراسة من المكتبيين فى مصر أظهر ٨٦ مكتيباً بنسبة قدرها ٤٣٪ أن لديهم رضى عن عملهم فى المكتبات، وأن مائة وأربعة عشر مكتيباً، بنسبة مئوية قدرها ٥٧٪ أبدوا عدم الرضى عن العمل فى المكتبات. ويرجع الباحث السبب إلى عوامل الرضى الوظيفى لدى المكتبيين وعوامل عدم الرضى كما يبتها نتائج الاستفتاء المفتوح (جدول ١ ، ٢)

ويتبين من الجدول السابق أن نسبة من لديهم شعور بالرضى الوظيفى من عينة الدراسة هى أقل من نسبة من لديهم شعور بعدم الرضى؛ فمن بين مائتين هم مجموع أفراد الدراسة من المكتبيين فى مصر أظهر ٨٦ مكتيباً بنسبة قدرها ٤٣٪ أن لديهم رضى عن

ويؤكد هذا ما أظهره الجدول السابق رقم (٨) من تساوى - تقريباً - نسبة من لديهم شعور بالرضى الوظيفى العام مع نسبة من لديهم شعور بالرضى عن كل عنصر من عناصر المقياس الست، وكذلك تساوت نسبة من لديهم شعور بعدم الرضى الوظيفى العام مع نسبة من لديهم شعور بعدم الرضى عن كل عنصر من عناصر المقياس.

وإذا كان هناك ارتباط جوهري بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس، والدرجة الكلية للمقياس - كما سبق أن عرضنا ذلك عند بيان إجراءات صدق المقياس جدول (٣) - فمعنى ذلك أن هناك ارتباطاً بين الرضى الوظيفى العام، والرضى عن الراتب والعائد المادى، والرضى عن ظروف العمل، وطبيعته، والرضى عن الزملاء فى العمل، والرئاسة، والرضى عن الترقية والتقدم الوظيفى. أى أنه كلما ارتفع معدل الشعور بالرضى عن كل بعد من هذه الأبعاد، ارتفع معدل الشعور بالرضى الوظيفى العام لدى المكتتبى، والعكس صحيح. وهذه النتيجة تحتاج إلى تفسير.

ففيما يتصل بعلاقة الأجور والحوافز المادية بالرضى الوظيفى؛ أظهرت الدراسة أن هناك علاقة قوية بينها أى أنه كلما تناسب العائد المادى مع حجم العمل وكفاءته لإشباع الحاجات الأساسية لإخصائى المكتبات، كلما زاد الشعور بالرضى الوظيفى لدى الفرد، وبعبارة أخرى فإن الأجر والحوافز المادية هى أحد المحددات الأساسية لخلق الرضى أو عدم الرضى لدى المكتتبين. وتفسر هذه النتيجة فى ضوء الظروف الاقتصادية التى تمت أثناءها هذه الدراسة مما أدى إلى ظهور الأجر والحوافز المادية كمحدد للرضى الوظيفى حيث يمر المجتمع المصرى بظروف ركود اقتصادى، ويعانى جزء من أفرادها من حرمان فسيولوجى يعطى للحافز

المادى أهمية خاصة، وأن هذه الفئة يزداد لديها الميل الحدى للاستهلاك، ومن ثم تلعب الأجور دوراً رئيسياً فى خلق الرضى الوظيفى، وأما إذا كانت الظروف تتسم بحالة رواج اقتصادى، فعندئذ تظهر العديد من العوامل الأخرى - غير الأجور - تساهم فى خلق الرضى الوظيفى.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة، كما أنها تختلف مع نتائج بعضها الآخر، ومن الدراسات التى أظهرت أن المحدد الأساسى للرضى الوظيفى هو مستوى ما يحصل عليه الفرد من أجور ومزايا مادية؛ دراسة سكامل وستيد^(١٤) ودراسة سوزان وهبة^(١٧)، حيث أكدت على وجود علاقة قوية بين الأجور والرضى الوظيفى، فكلما تحقق رضى المكتتبين عن الراتب، كلما ارتفع مستوى الرضى الوظيفى العام لديهم. وعلى الجانب الآخر اختلفت نتائج هذا البحث - فيما يتعلق بعلاقة الأجر بالرضى - مع نتائج دراسة ربحى عليان وعمر همشرى^(٢١)، والتى أظهرت عدم وجود تأثير لمتغير الراتب على الرضى الوظيفى. ويعللان ذلك بعدم وجود فروق واضحة فى الرواتب التى تحصل عليها أفراد عينة الدراسة - وهى جميعاً من النساء الأردنيات - وأن المرأة عادة ما تبحث عن عمل يوفر لها بيئة وشروط عمل مناسبة أكثر من بحثها عن عمل يوفر لها راتباً جيداً.

وأما بالنسبة لظروف العمل وأثرها فى خلق رضى وظيفى لدى المكتتبين فقد أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية بين درجة الرضى عن ظروف العمل والرضى الوظيفى العام حيث إن توافر أدوات العمل بالمكتبة، واستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات، وتوافر الرعاية الاجتماعية المناسبة للمكتتبى وتوافر التجمع المهنى النقابى الذى من شأنه أن يرفع مصالح المنتمين للمهنة، والشعور

بالاستقرار والأمن الوظيفي، فضلاً عن ملاءمة مواعيد العمل للظروف الاجتماعية لإحصائي المكتبات، يسهم في زيادة الرضى الوظيفي لدى الفرد. ويرجع ذلك إلى أن ظروف العمل الفيزيقية والاجتماعية إنما تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله^(٤٤).

وفيما يتعلق بعلاقة طبيعة العمل بالرضى الوظيفي، فقد أظهرت الدراسة أيضاً وجود علاقة إرتباط قوية بينها، فكلما زاد الرضى عن طبيعة العمل زاد الرضى الوظيفي لدى الفرد، فتفهم المجتمع لدور المكتبة في تنمية، وإدراك إحصائي المكتبات لذلك الدور، ووجهه للمهنة، ومن ثم إستغلال مواهبه وخبراته في العمل، ومن هنا فإن طبيعة العمل ومدى ملاءمته لميول واهتمامات المكتبة؛ تلعب دوراً كبيراً في التأثير على الرضى الوظيفي لدى الفرد، والعكس صحيح، فإن عدم التفهم لدور مهنة المكتبات وعدم إدراك المكتبي لذلك الدور، وشعور الفرد بعدم ملاءمة العمل لمواهبه وقدراته وميوله مما يؤدي إلى الشعور بعدم الرضى ومن ثم التأثير السلبي على مستوى الأداء في العمل.

أما بالنسبة للعلاقات الاجتماعية وأثرها في خلق رضى وظيفي. فقد أظهرت الدراسة أنه كلما ارتفع مستوى الرضى عن الزملاء في العمل، كلما ارتفع مستوى الرضى الوظيفي العام لدى الفرد وذلك يعنى أن عدم وجود صراعات بين جماعات العمل، وتوافر التفاهم والتعاون فيما بينهم، ومساعدتهم في حل المشاكل التي قد تنجم عن العمل بفضل عوامل خارجية، كل ذلك يسهم في زيادة الرضى الوظيفي لدى الفرد. وقد أكد العديد من الدراسات^(٤٥) أن العلاقات بين الزملاء في محيط العمل هي إحدى العوامل الأساسية المحددة

للرضى الوظيفي، غير أننا نعتقد أن تأثير جماعة الزملاء في العمل في الرضى الوظيفي يتوقف إلى حد كبير على حجم هذه الجماعة وكثافة التعامل معها، فكلما كان حجم جماعة العمل منخفضاً وتزداد درجة كثافة التعامل معها، كلما كان لها تأثير قوى وفعال في الرضى الوظيفي.

وأما بالنسبة لنمط الرئاسة في العمل والإشراف كأحد محددات الرضى الوظيفي فقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين رضى الفرد عن الرئاسة في العمل والرضى الوظيفي وهذا أمر طبيعي فكلما شعر الفرد بالرضى نحو رئيسه المباشر، كلما زاد ذلك من رضاه نحو عمله ككل. ولن يتأتى شعور الأفراد بالرضى نحو الرئاسة إلا إذا شعروا باهتمامها بحل مشاكلهم ومعاملتهم بعدل ومساواة وموضوعية مما يؤدي بالتبعية إلى زيادة الرضى الوظيفي لديهم.

كذلك أظهرت الدراسة أن الرضى عن فرص الترقية والتقدم الوظيفي يعد أحد المحددات الرئيسية للرضى عن العمل، ومعنى ذلك أن توافر فرص الترقى والتقدم الوظيفي، وما يتطلبه من توافر وسائل عادلة وموضوعية لتقييم الجهد، فضلاً عن توافر إشباع الحاجات المعرفية للفرد والخبرات العلمية والثقافية ذات الصلة بالمهنة؛ يؤدي ذلك كله إلى خلق رضى وظيفي، غير أن ذلك يرتبط - في رأينا - بمستوى طموح الفرد وتوقعاته عن فرص الترقية، فكلما كان طموح الفرد أو توقعاته للترقية أكبر مما يتيح العمل؛ انخفض رضاه الوظيفي والعكس صحيح.

نخلص من ذلك أن هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في خلق الرضى الوظيفي لدى المكتبيين في

الوظيفي لدى المكتبيين ونوع المكتبة، ومن ثم الإجابة على السؤال الثاني من تساؤلات البحث والتي سبق أن حددناها في عرض مشكلة البحث، وهو هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المكتبيين في مصر باختلاف نوع المكتبة؟ يمكن اختبار الفرض الصفرى القائل.. لا يؤثر نوع المكتبة على معدل الرضى الوظيفي لدى المكتبيين. وذلك باستخدام مربع كاي (كا) (٢٠) (٤٠) كما في الجدول رقم (٩).

مصر وهى عوامل تتعلق بطبيعة الوظيفة التى يؤديها الفرد ومحتواها وما يتيح له العمل من حوافر مادية وفرص للترقى والتقدم الوظيفي فضلاً عن حسن العلاقات الاجتماعية سواء مع زملاء العمل أو الرئاسة. تلك هى أهم النتائج التى تمخضت عنها الدراسة فيما يتعلق بالإجابة على السؤال الأول والخاص بالتعرف على مدى الرضى الوظيفي لدى المكتبيين فى مصر.

٢ - الرضى الوظيفي ونوع المكتبة

وللوقوف على العلاقة بين معدل الرضى

جدول (٩) : العلاقة بين الرضى الوظيفي ونوع المكتبة

المجموع		عدم الرضى الوظيفي			الرضى الوظيفي			
٢ كا	ت	٢ كا	ت'	ت	٢ كا	ت'	ت	
٠,٣٣	٤٠	٠,١٤	٢٢,٨	٢١	٠,١٩	١٧,٢	١٩	المكتبة الوطنية
٠,٣٣	٤٠	٠,١٤	٢٢,٨	٢١	٠,١٩	١٧,٢	١٩	المكتبة المتخصصة
١,٤٧	٤٠	٠,٦٣	٢٢,٨	١٩	٠,٨٤	١٧,٢	٢١	المكتبة الجامعية
١,٠٥	٤٠	٠,٤٥	٢٢,٨	٢٦	٠,٦	١٧,٢	١٤	المكتبة العامة
١,٨٠	٤٠	٠,٧٧	٢٢,٨	٢٧	١,٣	١٧,٢	١٣	المكتبة المدرسية
٤,٩٨	٢٠٠	٢,١٣		١١٤	٢,٨٥		٨٦	المجموع

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ربحى عليان وعمر همشرى^(٢١)، والتي اظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضى الوظيفي فى المكتبات العامة، والمكتبات الجامعية، والمكتبات المتخصصة، كما تتفق أيضاً مع نتائج دراسة جون منتر (٨) حيث أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضى الوظيفي لدى عينة الدراسة بسبب متغير نوع المكتبة. وهذا يعنى أن هناك عوامل أخرى غير متغير نوع المكتبة وراء إحداث الرضى الوظيفي أو عدم الرضى لدى المكتبيين.

ونظراً لأن القيمة المحسوبة لمربع كاي (٤,٩٨) أقل من القيمة النظرية لها (٩,٤٩) وذلك عن درجة الحرية [٤] ومستوى الدلالة (٠,٠٥) فإنه يمكن قبول الفرض الصفرى، أى أن نوع المكتبة التى يعمل بها أخصائى المكتبات ليس له تأثير على معدل الرضى الوظيفي، وما يظهر من فروق فى العينة، فإن ذلك نتيجة للصدفة المطلقة، وأن هناك عوامل أخرى ذات تأثير فى معدل الرضى الوظيفي، ويفسر ذلك بأن طبيعة العمل وظروفه بالمكتبات - بمختلف أنواعها - فى مصر متشابهة إلى حد كبير.

٣ - الرضى الوظيفى والجنس

وفيما يتعلق بعلاقة الرضى الوظيفى بالجنس، فقد أظهرت بعض الدراسات السابقة وجود علاقة قوية بين الرضى الوظيفى والجنس، حيث أظهرت دراسة تاين سوى^(١٥) أن الرجال أكثر رضى عن العمل فى مجال المكتبات من النساء، وانتهت دراسة عمر همشرى^(٢٠) إلى نفس النتيجة حيث كان الرجل أكثر رضى عن العمل من المرأة فى المكتبات الاكاديمية الأردنية، بينما أظهرت دراستا سوزان وهبه^(١٧، ١٨) أن الرجال أكثر رضى من النساء فيما يتعلق بالعمل والإشراف والراتب والزمن الوظيفى، وتشابهت مستويات الرضى بين الجنسين فى إشباع وتحقيق الحاجات الاجتماعية.

وعلى الجانب الآخر أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة بين متغير الجنس والرضى الوظيفى لدى المكتبيين من ذلك دراسة برييل^(٩)، ودراسة جون منتر^(١٢)، ودراسة دى إلبيا^(١٣)، ودراسة لينس وفيردن^(١٦)، ودراسة الشوريجى^(١٩). حيث أظهرت هذه الدراسات عدم وجود فروق دالة بين

مستويات الرضى الوظيفى من الذكور والإناث. وأن الفروق بينهما إنما ترجع إلى عوامل أخرى.

ويتضح مما سبق وجود اختلاف فى نتائج بعض الدراسات السابقة حول علاقة الرضى الوظيفى بالجنس، وأن هذا الاختلاف فى رأينا إنما جاء نتيجة للظروف التى أجريت فيها تلك الدراسات، والاختلافات الاقتصادية والاجتماعية الخاصة بالعينات التى طبقت عليها، وما يتيح العمل فى مجال المكتبات - فى تلك الدول - من إشباع لحاجاتهم.

وأيا ما كان الأمر فقد استهدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير متغير الجنس على معدل الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر، وبعبارة أخرى هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى درجة الرضى الوظيفى تبعاً لإختلاف نوع الجنس؟ ولصالح من؟ وللتحقق من ذلك استخدم الباحث اختبار (ت) لقياس مدى الفروق بين المتوسط الحسابى لدرجات الرضى الوظيفى للذكور والإناث من عينة الدراسة، كما هو موضح فى الجدول التالى رقم (١٠).

جدول (١٠): الفرق بين متوسطات درجات الرضى الوظيفى لدى المكتبيين من الجنسين*

الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعيارى	ت	درجة الحرارة	الدلالة الإحصائية
ذكور	١٠٠	١٦٨	٥١			
إناث	١٠٠	١٩١	٣٢	٦,٠٥١١	١٩٨	٠,٠١

الذكور والإناث من المكتبيين فى مصر وذلك لدلالة قيمة (ت) = (٦,٠٥١١) عند مستويات معنوية

ويبين من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى مستويات الرضى الوظيفى بين

$$\text{درجة الحرية} = 2 - 1 = 1$$

$$2 - 100 \times 2 = 198$$

لدلالة إحصائية للفروق عند مستوى ٠,٠٥ ١,٦٤٥

لدلالة إحصائية للفروق عند مستوى ٠,٠١ ٢,٣٢٦

٠١،٠، وتفسير هذه الفروق في ضوء المتوسط الأكبر لصالح الإناث. وهذا يعني أن الإناث أكثر رضى عن العمل - فى مجال مهنة المكتبات - من الذكور. وهذه النتيجة لم تتفق مع أى من نتائج الدراسات السابقة، وتلك ظاهرة تحتاج إلى تعليل.

فطبيعة مهنة المكتبات، وبيئتها العامة المرتبطة بالخدمة، تتناسب مع طبيعة المرأة واهتماماتها، فضلاً عما تتميز به المرأة من صبر و وعى ودقة مما يجعل لديها قدرة هائلة على مواصلة الأعمال الروتينية دون ضجر أو ملل.

وقد يرجع ذلك أيضاً إلى أن قناعة المرأة بما تحصل عليه من عوائد مختلفة فى العمل لوجود مصدر آخر لهذه العوائد بالأسرة، سواء كانت عوائد مادية أو اجتماعية أو نفسية، فضلاً عن انخفاض الضغوط المادية عند المرأة عنه بالنسبة للرجل، ومن ثم فإن التقدير المادى والاجتماعى للمهنة أقل أهمية من حياة المرأة عنه بالنسبة للرجل.

- والعكس من ذلك فقد سجل المكتبيون من الذكور انخفاضاً فى مستوى الرضى الوظيفى، وقد يرجع نذلك إلى أن العمل يعتبر محور اهتمام الرجل ويمثل الجانب الأكبر من حياته بعكس المرأة التى تعتبر العمل بالنسبة لها مصدر الإشباع الثانى بعد الأسرة، ومن ثم فإن طموحات الرجل من الإشباع المختلفة للعمل قد تزيد عن طموحات المرأة من هذه الإشباع، مما ينعكس بدوره على انخفاض مستوى رضاه الوظيفى نتيجة لعدم تحقق طموحاته عن العوائد المختلفة من العمل، ومن ثم فإنه قد يرجع انخفاض مستوى الأجور والعوائد المادية خاصة بالمقارنة مع المشتغلين ببعض الوظائف الأخرى كالتدريس مثلاً. بالإضافة إلى شعور كثير من المكتبيين بأن العمل فى المكتبات لا يستغل قدراته ومواهبه، وبالتالي لا يعطى

له إحساساً بذاته، وقد يرجع ذلك أيضاً إلى عدم وجود رعاية صحية واسكانية واجتماعية وعدم توافر التجمع المهنى النقابى فضلاً عن غياب عدالة الترقيات مقارنة بالوظائف الأخرى.

٤ - الرضى الوظيفى والمؤهل الدراسى

لاشك فى أن تخصص الدرجة العلمية التى حصل عليها الفرد له علاقة بمستوى الرضى الوظيفى، فالعمل فى مجال التخصص الدراسى يزيد من الرضى الوظيفى لدى الفرد: فقد أظهرت سامية الأنصارى أن المدرسين الحاصلين على مؤهل تربوى أكثر رضى عن العمل من زملائهم الحاصلين على مؤهل غير تربوى^(٤٧).

وأكدت دراسة صلاح عبد الحميد^(٤٨)، ودراسة ايفان اندراك Evan & Annrach^(٤٩) ودراسة دوبرين Dubrin^(٥٠)، على إيجابية العلاقة من المؤهل الدراسى والرضى الوظيفى بينما أظهرت دراسة نبريل^(٩) عدم وجود فروق دالة إحصائية فى مستوى الرضى الوظيفى بين المكتبيين المؤهلين المتخصصين فى علم المكتبات، وغير المؤهلين (وهم غير المتخصصين فى علم المكتبات) وتؤكد ذلك دراسة ربحى عليان، وعمر الهمشرى حيث أظهرت عدم وجود فروق فى درجة الرضى الوظيفى لدى المتخصصات فى علم المكتبات وغير المتخصصات فى المجال. وقد عزا صاحبها الدراسة ذلك إلى أن المتخصصات لم يصلن بعد إلى المراكز الرئيسية فى المكتبات ولازلن يتبوأن مع زميلاتهن غير المتخصصات المراكز الثانوية، فضلاً عن أن المرأة المتخصصة وغير المتخصصة تحصل - إذا ما تساوى المستوى التعليمى - على نفس الراتب والامتيازات المهنية دون أخذ التخصص بعين الاعتبار^(٥١).

وهكذا أجمعت الدراسات التى اختبرت العلاقة

بين الرضى الوظيفى فى مجال المكتبات والتخصص
الدراسى؛ أجمعت على سلبية العلاقة.

وقد استهدفت هذه الدراسة قياس تلك العلاقة
بين الرضى الوظيفى والمؤهل الدراسى لدى
المكتبيين فى مصر. لذلك قام الباحث بتقسيم عينة
الدراسة إلى مجموعتين؛ إحداهما للمكتبيين
الحاصلين على مؤهل عال فى المكتبات والمعلومات،
وقد بلغ عددهم مائة مكتبى، والمجموعة الثانية من
الحاصلين على مؤهل عال فى تخصصات أخرى،

كان أبرزها العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية
وقليل منهم كانوا من دارسى العلوم البحتة
والتطبيقية وقد بلغ عدد أفراد هذه المجموعة مائة
مكتبى أيضاً. ثم قام الباحث بقياس مدى الفروق
بين متوسطات درجات الرضى الوظيفى للمجموعتين
- المتخصصين وغير المتخصصين - من عينة
الدراسة وذلك باستخدام اختبار (ت)، كما هو
موضح فى الجدول التالى رقم (١١).

جدول (١١): يوضح الفروق بين متوسطات درجات الرضى الوظيفى لدى المكتبيين*

المجموعات	العدد	المتوسط	الانحراف المعيارى	ت	درجة الحرارة	الدلالة
المجموعة الأولى	١٠٠	١٨٣	٢٨			
المجموعة الثانية	١٠٠	١٨٢	٣٤	٤,٤٢٦٧	١٩٨	٠,٠١

ويتبين من الجدول السابق وجود فروق ذات
دلالة إحصائية فى درجة الرضى الوظيفى بين
مجموعة المتخصصين من المكتبيين، ومجموعة غير
المتخصصين وذلك لدلالة قيمة (ت) حيث تساوى
٤,٤٢٦٧ عند مستوى معنوية ٠,٠١. وتفسير
هذه الفروق فى ضوء المتوسط الأكبر لصالح
المتخصصين، وهذا يعنى أن المكتبيين فى مصر
الحاصلين على مؤهل فى علم المكتبات أكثر رضى
عن العمل من الحاصلين على مؤهل فى تخصص
آخر، وهذه النتيجة لم تتفق مع نتائج الدراساتين
السابقتين فى المجال (دراسة برييل ودراسة ربحى
عليان وعمر همشرى) والتي أظهر عدم وجود
فروق.

وعلى الرغم من أنه لا يوجد فرق فيما يحصل
عليه المتخصصون وغير المتخصصين فيما يتعلق
بالأجور والامتيازات المهنية حيث غالباً ما تكون
واحدة وتنظمها لوائح مالية وإدارية واحدة إلا أن
المتخصصين غالباً ما يكونون أقدر على فهم طبيعة
عملهم ومن ثم حل العديد من المشكلات التى قد
تواجههم أكثر من غيرهم وذلك بحكم دراستهم
وقد يكون ذلك سبباً فى لجوء كثير من زملائهم
غير المتخصصين إليهم لمعارنتهم فى حل العديد من
المشكلات الفنية التى تظهر أثناء العمل مما يجعلهم
يشعرون بالتميز ومن ثم الرضى. هذا من ناحية ومن
ناحية أخرى فإن فرص الترقية والتقدم الوظيفى
والتدريب وتحسين الأحوال المالية عن طريق الإغارة

* - درجة الحرية = ٢ - ١ - ١٠٠ × ٢ = ١٩٨ = ٢

- الدلالة الإحصائية للفروق عند مستوى ٠,٠٥ < ١,٦٤٥

- الدلالة الإحصائية للفروق عند مستوى ٠,٠١ < ٢,٣٢٦

للبلاد العربية وغيرها قد يزيد من رضاهم عن المهنة. أضف إلى ذلك أن هؤلاء المتخصصين لم يعملوا في المهنة مصادفة أو مجبرين ككثير من غيرهم ولكنهم يلتحقون بها عن اختيار واقتناع ودراسة مسبقة. وذلك يزيد أيضاً من رضاهم الوظيفي.

٥ - الرضى الوظيفي والسن

وفيما يتعلق بمدى العلاقة بين السن والرضى الوظيفي، فقد تبانت نتائج الدراسات السابقة حول تحديد هذه العلاقة، حيث يرى كل من بروس ودان Bruce & Dan أن العلاقة بين السن والرضى الوظيفي تأخذ شكل حرف (U)، فالفرد في بداية حياته الوظيفية غالباً ما يكون متحمساً ولديه دافع قوى للعمل، ثم يحدث انخفاض فى الرضى نتيجة لاختلاف توقعات الفرد عن واقعه الوظيفي، ويظل الانخفاض فى الرضى لأن توقعات الفرد وآماله تتحقق فى الواقع العملى، وذلك حتى نقطة معينة، ثم يزداد الرضى الوظيفي بعد ذلك بسبب واقعية توقعات الفرد وزيادة ما يحصل عليه من عوائد مادية كانت أو اجتماعية^(٥٢). بينما يذهب هانت وسول Hunt & soul إلى أن العلاقة بين الرضى الوظيفي والسن علاقة طردية فكلما زاد السن، زاد الرضى الوظيفي بسبب زيادة ما يحصل عليه الأفراد

كبار السن من عوائد لواقعية توقعاتهم^(٥٣). وتؤكد دراسات جيرالد زايث Gerald Zeits وصلاح مصطفى^(٥٤) هذه النتيجة.

وأما فى مجال المكتبات فقد أظهرت دراسة لينش وفيردن^(١٦) أن للسن تأثيره فى زيادة معدل الرضى الوظيفي بينما أظهرت دراسة سكامل وستيد^(١٤) عدم وجود علاقة بين متغير السن والرضى الوظيفي، كما انتهت دراسة ربحى عليان وعمر همشرى^(٢١) إلى نفس النتيجة.

ومما سبق يتضح وجود اختلاف بين نتائج الدراسات السابقة فى الموضوع حول علاقة السن بالرضى الوظيفي، وقد استهدفت الدراسة التعرف على مدى إيجابية هذه العلاقة لبعض المكتبيين فى مصر، أو بمعنى آخر هل تختلف درجة الرضى الوظيفي لدى المكتبيين فى مصر باختلاف السن؟ لذلك قام الباحث بتقسيم عينة الدراسة تبعاً للسن إلى أربع فئات عمرية كما يوضحه جدول (٧)، ثم قام باختبار الفرض الصفرى القائل بأن الفئة العمرية ليس لها تأثير على معدل الرضى الوظيفي لدى المكتبيين، وذلك باستخدام مربع كاي (٢١) كما فى الجدول رقم (١٢).

جدول (١٢): العلاقة بين الفئة العمرية والرضى الوظيفي*

المجموع		عدم الرضى الوظيفي			الرضى الوظيفي			الفئة العمرية
ت	كا	ت	ت/كا	ت	ت/كا	ت		
٥٣	٠,٠٠٤	٣٠	٣٠,٢١	٢٣	٢٢,٧٨	٢٣	أقل من ٣٠ سنة	
٥٨	—	٣٣	٣٣,٠٦	٢٥	٢٤,٩٤	٢٥	من ٣٠ -	
٤٨	٠,٠٤	٢٨	٢٧,٣٦	٢٠	٢٠,٦٤	٢٠	من ٤٠ -	
٤١	٠,٠١٤	٢٣	٢٣,٣٧	١٨	١٧,٦٣	١٨	٥٠ فأكثر	
٢٠٠	٠,٠٥٨	١١٤		٨٦	٠,٠٣٠		المجموع	

٥ - درجة الحرية (ن - ١) (٢ - ١) = ٤ - ٢ × ١ - ٣ = ١

- الدلالة الإحصائية للفروق عند مستوى ٠,٠٥ ٧,١٨ ٣

٦ - الرضى الوظيفى ومدة الخدمة

يقصد بمدة الخدمة فى هذا السياق: عدد السنوات التى قضاها المكتبى فى عمله أو ما يطلق عليها سنوات العمل أو سنوات الخبرة.

وقد إستهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين الرضى الوظيفى ومدة الخدمة لدى العينة، أو بمعنى آخر هل يختلف الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر باختلاف مدة العمل؟، لذلك قام الباحث بتقسيم عينة الدراسة تبعاً لمدة العمل إلى أربع فئات كما يوضحه جدول (٧) ثم قام الباحث باختبار الفرض الصفرى القائل بأن مدة الخدمة ليس لها تأثير على معدل الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر وذلك باستخدام مربع كاي (٢١) كما فى الجدول رقم (١٣).

ونظراً لأن القيمة المحسوبة لمربع كاي «٠,٠٥٨» أقل من القيمة النظرية لها «٧,٨١» وذلك عند درجة الحرية ٣ ومستوى الدلالة ٠,٠٥؛ يمكن قبول الفرض الصفرى أى أن السن ليس له تأثير على معدل الرضى الوظيفى لدى أخصائى المكتبات، وما يظهر من فروق فإن ذلك راجع إلى الصدفة المطلقة، كما يلاحظ أيضاً أن المدى واسع بين القيمة المحسوبة لمربع كاي والقيمة النظرية لها. مما يدل على عدم وجود أدنى علاقة بين السن والرضى الوظيفى.

ويفسر ذلك بأن رضى الفرد عن عمله أو عدم رضاه عنه إنما يرتبط بمدى تكيفه فى مجال عمله ودرجة ميله واتجاهاته نحوه ونجاحه فيه، وما يحققه له من عوائد مادية واجتماعية ونفسية وبالتالي فإن السن لا يؤثر فى الرضى الوظيفى.

جدول (١٣): العلاقة بين فئات مدة الخدمة والرضى الوظيفى

المجموع	عدم الرضى الوظيفى			الرضى الوظيفى			الفئات بالسنوات	
	ت	٢ ك	ت/٢ ك	ت	ت/٢ ك	٢ ك		
٠,٢٢٨	٤٨	٠,٩٨	٢٧,٣٦	٢٩	٠,١٣	٢٠,٦٤	١٩	أقل من ٥
٠,٢٦٩	٥٦	٠,١١٦	٣١,٩٢	٣٠	٠,١٥٣	٢٤,٠٨	٢٦	٥ -
٠,٠٩٥	٤٩	٠,٠٤١	٢٧,٩٣	٢٩	٠,٠٤٥	٢١,٠٧	٢٠	١٠ -
٠,٠٥٤	٤٧	٠,٠٢٣	٢٦,٧٩	٢٦	٠,٠٣١	٢٠,٢١	٢١	٢٠ -
٠,٦٤٦	٢٠٠	٠,٢٧٨		١١٤	٠,٣٦٨		٨٦	المجموع

فروق - وهى قليلة جداً - فإنه يرجع إلى الصدفة المطلقة وعلى ذلك فإن زيادة مدة الخدمة أو نقصانها لا تؤدى إلى الرضى الوظيفى أو عدم الرضى وإنما يرجع ذلك إلى عوامل أخرى.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة سكامل وستيد^(١٤) ودراسة ربحى عليان وعمر همشرى^(٢١)

ونظراً لأن القيمة المحسوبة لمربع كاي «٠,٦٤٦» أقل من القيمة النظرية لها «٧,٨١» وذلك عند درجة الحرية (٣) ومستوى الدلالة ٠,٠٥؛ يمكن قبول الفرض الصفرى، أى أن مدة الخدمة بالعمل ليس لها تأثير على معدل الرضى الوظيفى لدى المكتبيين فى مصر، وما يظهر من

محل العمل (مدرسية، عامة، جامعية، متخصصة، قومية) وبذلك تثبت الدراسة عدم صحة الفرض الأول من فروض البحث.

٤ - يختلف مستوى الرضا الوظيفي بين المكتبيين في مصر تبعاً لاختلاف الجنس، وأن الإناث أكثر رضياً عن العمل من الرجال.

٥ - يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المكتبيين في مصر تبعاً لاختلاف المؤهل الدراسي، حيث أن المكتبيين الحاصلين على مؤهل دراسي في علم المكتبات والمعلومات أكثر رضياً عن العمل من غيرهم.

٦ - لا يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المكتبيين في مصر باختلاف السن.

٧ - لا يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المكتبيين في مصر باختلاف الخدمة.

وهكذا يتأثر الرضى الوظيفي لدى المكتبيين في مصر بعدة عوامل، بعضها يتعلق بطبيعة العمل في المكتبات وظروفه وما يتيح للفرد من أجور وحوافز مادية، وما يغشاه من علاقات اجتماعية مع الزملاء والرؤساء، وما يحققه له من فرص الترقية والتقدم الوظيفي. كما يتأثر الرضى الوظيفي ببعض العوامل الشخصية التي تتعلق بالفرد نفسه وهو عامل الجنس والمؤهل الدراسي. وبذلك تثبت ما توصلت إليه الدراسة من نتائج صحة الفرض الثانى من فروض الدراسة.

وبالإضافة إلى ذلك، هناك عوامل أخرى بلاشك تلعب دورها فى تكوين شخصية الفرد الراضى عن عمله والفرد غير الراضى عن عمله؛ منها ما يتعلق بصحته العامة وحيويته وما يراه فى نفسه من نواحي القوة أو الضعف، وهناك أيضاً المركز الاجتماعى والاقتصادى لأسرة الفرد وعلاقته

والتي أظهرت عدم وجود تأثير لمتغير مدة العمل (سنوات الخبرة) على الرضى الوظيفي، بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة نورمان روبرت^(٨)، ودراسة لينش وفيردن^(١٦) حيث أظهرتا أن للخبرة وطول مدة العمل فى المكتبة تأثيرها فى زيادة معدل الرضى الوظيفي وأن هناك علاقة طردية بين الرضى الوظيفي وبين الوقت الذى يمضيه إخصائى المكتبات فى عمله، فكلما زادت المدة التى يمضيها المكتبي، ومن ثم مزيد من الخبرة والثقة والاستقرار فى العمل، زاد مستوى الرضى الوظيفي لديه.

الخاتمة

من كل ماسبق، يتبين لنا أن هذه الدراسة قد حاولت التعرف على مدى الرضى الوظيفي لدى المكتبيين فى مصر، والعوامل المؤثرة فى ذلك، ومن خلال محاولة الإجابة على تساؤلات البحث واختبار صحة الفروض التى وضعت لضبط مساره، أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج، نلخصها فيما يلى:

١ - أن الغالبية من المكتبيين فى مصر يشعرون بعدم الرضى الوظيفي حيث بلغت نسبتهم ٥٧٪، فى حين بلغت النسبة المئوية لمن لديهم شعور بالرضى الوظيفي ٤٣٪ من عينة الدراسة.

٢ - أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية بين مستوى الرضى الوظيفي لدى المكتبيين وكل من: الرضى عن الأجور والحوافز المادية، والرضى عن ظروف العمل، وطبيعته، والرضى عن الزملاء بالعمل، والرئاسة، والرضى عن الترقية والتقدم الوظيفي.

٣ - لا يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المكتبيين فى مصر تبعاً لاختلاف نوع المكتبة

الاجتماعية وحاجاته إلى تحقيق الذات والتقدير^(٥٥) فهذه العوامل لها أثرها العميق في اتزان شخصية الفرد وتكاملها، وبالتالي لها أثرها في الرضى الوظيفي.

وبعد هذا العرض السريع لما تمخضت عنه الدراسة من نتائج، هناك مجموعة من التوصيات المنبثقة عن تلك النتائج والتي تساعد على تحسين عمل المكتبيين، ويمكن أن نجمل أهم تلك التوصيات فيما يلي:

- ١ - العمل على زيادة العوائد المادية للمكتبيين سواء في شكل زيادة مكافآت أو إعطاء حوافز مادية مجزية مقابل طبيعة العمل.
- ٢ - العمل على تحسين ظروف العمل في المكتبات لاسيما المدرسية منها وذلك بتوفير أدوات العمل بها، وتعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات في المكتبات لما تتميز به من دقة وسرعة في الأداء.
- ٣ - الاهتمام بتوفير الخدمات والرعاية الاجتماعية والصحية المناسبة لدور المكتبيين في المجتمع أو على الأقل أن يتساووا مع فئات أخرى في المجتمع تأخذ حقها الكامل من الرعاية كأفراد القوات المسلحة أو الداخلية أو غيرهم.
- ٤ - العمل على توفير التجمع المهني النقابي الذي يجمع شمل المكتبيين في مصر من أجل وضع المهنة في نصابها الصحيح، وتحديد فلسفتها وأخلاقياتها ووضع معاييرها فضلاً عن الدفاع عن المتتمين لها.
- ٥ - العمل على توفير فرص الترقية والتقدم الوظيفي والتنمية المهنية للمكتبيين وذلك بتشجيعهم على الالتحاق بالدورات والبعثات

والندوات المتعلقة بالعمل. ومتابعتهم من خلال برامج التعليم المستمر المتنوعة.

٦ - وأخيراً التوصية بقصر التعيين في وظيفة أخصائي المكتبات على الحاصلين على مؤهل جامعي في علم المكتبات والمعلومات أو على الحاصلين على مؤهل جامعي في أى تخصص آخر مشفوعة بدرجة علمية في علم المكتبات والمعلومات.

والله من وراء القصد وهو الهادى إلى سواء السبيل.

الهوامش والمراجع

١ - ابن منظور. لسان العرب. - القاهرة: دار المعارف، [١٩٨٠] - مج ٣، ص ١١٦٣ - ١٦٦٤.

المقرى الفيومي، احمد بن محمد بن على (ت ٧٧٠هـ) كتاب المصباح المنير فى غريب الشرح الكبير للرافعى. ط ٧ - القاهرة: المطبعة الأميرية، ١٩٢٨ - ص ٣١٢.

وراجع أيضاً: فؤاد فرسونى. أدب المصطلح الإدارى العربى المعاصر - الإدارة العامة. ع ٤٢، (شوال ١٤٠٤) ص ٢٧٤.

٢ - ناصف عبد الخالق. الرضاء الوظيفى وأثره على انتاجية العمل - مجلة العلوم الاجتماعية س ١٠، ع ٣ (١٩٨٢)، ص ٧٨.

3 - Compell, J. P. & V. Scarpelle. Job Satisfactions. Journal of Personal Psychslogy, V. 10, 36, No4 (1983). P.

4 - Herbert, G. (... et) Personnal/Human Resource Management. New York: Macmillan Publishing Co., 1980. P. 146.

Library Quarterly, Vol. 49 (July 1979):Li

٣٠٢, -

14 - Scamell, R. W. and Stead, B. N. A Study of tge and tenure as it Pertains to Job Satisfaction .- Journal of Library Administra-
١٨, - ٣ Vol. 1, (Spring 1980), PP tion,

15 - Swe, Thien. Job Satisfaction in academ-
ic Libraries: differences between bibliogra-
phers and other librarians (Doctoral Disserta-
tion, The University of Michigan, 1981).

16 - Lynch, Beverly & Jo Ann Verdin. Job
Satisfaction in Libraries: Relationships of
the Work itself, Age Sex, Occupational
Group, Tenure, supervisory Level, Career
Commitment, and Library Department. Li-
brary Quarterly. Vol 53 (October 1983):

٤٤٧, - ٤٣٤

17 - Wahba, Susanne Librarians Job Satisfac-
tion, Motivation and Performance: An Em-
perical Test of Two Alternative Theories.
(Doctoral Dissertation, Columbia University,
1973).

18 - Wahba, Susanne. Job Satisfaction of Li-
brarians: A Comparison between Men and
Women. College and Research Libraries. Vol
٥١, - ٤٥ 36 (January 1975):

19 - Al-shorbaji, Nageeb. Job Satisfaction: A
Survey and Measurement Among Profession-
al Librarians in Jordan (M. A Dissertation
٢, University of Wales, 1983). P.

20 - Hamshari, Omer. Job Satisfaction of

5 - Newstrem, J. W. & Davis K. Organiza-
tional Behavior .- Mc-Graw-Hill Inc 1989. P.

٣١٩,

٦ - إبراهيم الغمري. السلوك الإنساني -
الاسكندرية: دار الجامعات المصرية، ١٩٩١،
ص ٢١٤.

٧ - للمزيد عن أساليب وطرق قياس الرضى
الوظيفي. راجع: ناصف عبد الخالق. المرجع
السابق - ص ٨٥ - ٩٠.

Academic librar- in Graduated N. 8 - Roberts,
ies: A Survey of Past Students... Sheffield
University 1964/65 - 1970/71 .- Journal of
٦٧ Librarianship .- Vol. 5 (April 1973) .- P.
١١٥, -

9 - Prybil, L. D. Job Satisfaction in Relation
to Job Performance and Occupational Level .-
Personnal Journal .- Vol 52 (February 1973)
١١٠, - ٩٤ .- P.

10 - Vaughn, W. J. & Dunn, J. D. A study of
Job Satisfaction in Six University Libraries
٣٥ .- College and Research Libraries .- Vol.
١٧٧, - ١٦٣ (May 1974) .- P.

11 - Plate, K. H. and Stonc, E. W. Factors
Affecting Librarians Job Satisfaction: A Re-
port of Two Studies .- Library Quarterly:
١١٠, - ٩٧ Vol. 44 (April 1974) .- P.

12 - Minter, John J. An Anslsysis of job sat-
isfaction among public, College and Univer-
sity, and Special librarians. (Doctoral disser-
tation, North Texas State University, 1975).

13 - D'Elia, George P. The Determinants of
Job Satisfaction among beginning librarians

- ٢١- ربحى مصطفى عليان، عمر أحمد همشرى - الرضا عن الوظيفة لدى المرأة العاملة فى المكتبات العامة والأكاديمية والمتخصصة فى الأردن - مجلة البحث فى التربية وعلم النفس - مج ٤، ع ٤ (ابريل ١٩٩١) - ص ٢٠٩ - ٢٣٤.
- ٢٢- للمزيد عن المنهج التحليلى الوصفى. راجع: - عبد الباسط محمد حسن. أصول البحث الاجتماعى. - ط ٣ - القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٧١ - ص ٢٤١ - ٢٤٦.
- غريب سيد أحمد. تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعى - الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٣ - ص ٤٢ - ٤٦.
- ٢٣- أنظر الملحق الأول: نموذج الاستفتاء المفتوح.
- ٢٤ - راجع الدراسات السابقة.
- ٢٥- سامية لطفى الانصارى. الرضا عن العمل بين مدرسى العلوم بالمرحلة الإعدادية - الاسكندرية: [د.د.]، ١٩٧٨.
- ٢٦- عباس محمود عوض. علم النفس الصناعى والمهنى. - الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٠.
- ٢٧- شعبان على السيسى. الرضا الوظيفى لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية وعلاقتها بإشباع الحاجات الأساسية - الاسكندرية: السيسى، ١٩٨٨ (رسالة ماجستير - كلية التربية - جامعة الاسكندرية).
- ٢٨- آدم غازى العتيبي. الرضا الوظيفى بين موظفى القطاعين الحكومى والخاص فى دولة الكويت: دراسة إستطلاعية مقارنة - الإدارة العامة - ٦٩ع (يناير ١٩٩١) - ص ٣١ - ٦١.
- ٢٩- وفاء حسين الزبير. الرضا عن العمل بين معلمى المرحلتين الإعدادية والثانوية - المنصورة: و. الزبير، ١٩٧٨ - (رسالة دكتوراه - كلية التربية جامعة المنصورة).
- ٣٠- يحيى عبده مهنى. الرضا عن العمل بين مدرسى التربية الرياضية فى المرحلة الثانوية وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الشخصية - القاهرة: ي. مهنى، ١٩٧٦. (رسالة ماجستير - كلية التربية - جامعة الأزهر).
- ٣١- محمد أمين البنهاوى. إدارة العاملين فى المكتبات. - القاهرة: العربى للنشر والتوزيع، ١٩٨٤.
- ٣٢- محمد محمد الهادى الاداره العلمية للمكتبات و مراكز التوثيق والمعلومات ط ٢. القاهرة: المكتبة الاكاديمية، ١٩٩٠.
- ٣٣- فؤاد البهى السيد. علم النفس الاحصائى وقياس العقل البشرى - القاهرة: دار الفكرى العربى [١٩٩٤].
- ٣٤- للوقوف على طريقة ليكرت فى إعداد مقاييس البحث الاجتماعى والنفسى ومزاياها راجع: عبد الباسط محمد حسن. المرجع السابق ص ٥٧١ - ٥٧٣.
- ٣٥- راجع هذا البحث، أنظر أيضا فؤاد البهى السيد، المرجع السابق، ص ٢٢٤ - ٢٤٧.
- ٣٦- للتعرف على طريقة حساب الاربايعات راجع: فؤاد البهى السيد المرجع السابق ص ٩١ - ٩٤.
- ٣٧- فؤاد البهى السيد. المرجع السابق، ص ٢٨ - ٣٢، ٥٠ - ٥٢.

- 38- المصدر السابق، ص ٢٤٤ - ٢٤٥.
- 39- المصدر السابق، ص ٣٨٢ - ٣٨٤.
- 40- أحمد بدر. مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات - الرياض، دار المريخ، ١٩٨٨ ص ٢٢٩ - ٢٣٣.
- 41- فؤاد البهي السيد. المرجع السابق، ص ٣٤١ - ٣٤٢.
- 42- فؤاد البهي السيد. الجداول الاحصائية لعلم النفس والعلوم الانسانية الأخرى. - القاهرة: دار الفكر العربي [١٩٩٣].
- 43- أنظر على سبيل المثال
- جميل أحمد توفيق. إدارة الاعمال - الاسكندرية: دار الجامعات المصرية ١٩٨٩، ص ١٥.
- مدحت محمد عزمى الديب. دوافع العمل واحتياجات الافراد وأثرها في رضائهم عن العمل - الاسكندرية: دار الجامعات المصرية ١٩٩٠ - ص ٣٨.
- سامية الانصارى. المرجع السابق، ص ٢٧.
- شعبان على السيسى. المرجع السابق، ص ٢٩.
- 44- راجع:
- سيد عبد الحميد مرسى. العلاقات الانسانية - الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٢ - ص ٨٢.
- أحمد صقر عاشور. السلوك الانسانى - الاسكندرية: دار الجامعات المصرية، ١٩٨٨ ص ١١٥.
- سامية الانصارى. المرجع السابق. ص ٣٦.
- Stears R. M. & Porterl. Motivation and 1983 Work Behavior - New York,
- 45- سامية الانصارى. المرجع السابق ص ٤٨؛ شعبان على السيسى. المرجع السابق ص ٢٨ أحمد صقر عاشور. المرجع السابق. ص ١١٨.
- 46- محمد أمين البنهاوى، المرجع السابق - ص ٢٦٦.
- 47- سامية الانصارى. المرجع السابق. ص ٥٤.
- 48- صلاح عبد الحميد مصطفى. الرضا الوظيفى لمعلمى المدرسة الاعدادية بالامارات العربية المتحدة - مجلة التربية الحديثه ع ٤٧ (١٩٨٩) - ص ٢٨ - ٣٥.
- 49 - Evans, M. G. & Andrack, D. A. The jobs outcomes and values in under- Role of standing the union's Impacts on Job satisfaction. - Journal of Human Relations, vol. 43, N. 5, 1990. P. 418, - 411.
- 50 - Dubin. A. J. foundations of organizational behavior - New York: Prentic - Hill, 1984, P. 319.
- 51- ربحى عليان وعمر همشرى. المرجع السابق، ص ٢٣٠.
- 52 - Bruce, Y. & S. Dan - Developing managers in organization - New York, Olencas Publishing Co., 1981, P. 103.
- 53 - Hunt J. W. & P. N. soul The Relationship of Age, Tenure and Job Satisfaction in Male and Females - Academic of Management Journal - vol 18, No. 5. (1975) P. 698,

٥٤- صلاح عبد الحميد مصطفى. المرجع السابق. ص ٢٨ - ٣٥.

Gerald Zeits. Z. G. Age and Work Satisfaction in Government Agency .- Journal of Human Relation .- vol. 43, No. 5 (1990) - p ٤٣٦, - ٤٢٠.

٥٥- ساميه الانصارى. المرجع السابق. ص ٩٧.

الملحق الاول

نموذج من قائمة استطلاع رأى مبدئية، للتعرف على رأى المكتبيين فى مصر بشأن الرضى الوظيفى

بسم الله الرحمن الرحيم

يقوم الباحث بإعداد بحث عن «الرضى الوظيفى لدى أمناء المكاتب» ويشرفنى تعاون سيادتكم فى إنجاز هذا البحث من خلال التكرم بالاجابة على الاسئلة التالية:

١ - هل أنت راضى عن عملك:

نعم () لا ()

٢ - إذا كانت إجابتك (بنعم) ، فما هى أسباب رضاك؟

١ -

٢ -

٣ -

٤ -

٥ -

٦ -

٧ -

٨ -

٩ -

١٠ -

٣ - إذا كانت الإجابة (بلا) ، فما هى أسباب عدم رضاك؟

١ -

٢ -

٣ -

٤ -

٥ -

٦ -

٧ -

٨ -

٩ -

١٠ -

٤ - ماهى العوامل التى إذا توافرت تجعلك أكثر رضى عن عملك؟

١ -

٢ -

٣ -

٤ -

٥ -

٦ -

٧ -

٨ -

٩ -

١٠ -

٥ - ماهى العوامل التى إذا تم تجنبها (أو لم تكن موجودة) فى مجال عملك تجعلك أكثر رضى عنه؟

١ -

٢ -

٣ -

٤ -

٥ -

٦ -

٧ -

٨ -

٩ -

١٠ -

ولكم خالص الشكر لحسن تعاونكم.

دكتور / السيد النشار

مدرس بكلية الاداب

جامعة الاسكندرية

الملحق الثانى

نموذج من مقياس الرضى الوظيفى لدى

المكتبيين

إعداد

دكتور/ السيد السيد النشار

قسم المكتبات والمعلومات

كلية الاداب-جامعة الاسكندرية

أولاً: بيانات عامة

ضع علامة صح أمام الخانة التى تراها معبرة
عكك أصدق تعبير.

١ - نوع المكتبة التى تعمل بها

مدرسية ()

عامه ()

جامعية ()

متخصصة ()

٢ - الجنس

ذكر () أنثى ()

٣ - العمر

أقل من ٣٠ سنة ()

من ٣٠ - ٤٠ سنة ()

من ٤٠ - ٥٠ سنة ()

أكثر من ٥٠ سنة ()

٤ - المؤهل الدراسى

تخصص مكتبات () تخصص آخر ()

٥ - مدة الخدمة فى المكتبات

أقل من ٥ سنوات ()

من ٥ سنوات إلى ١٠ ()

من ١٠ سنوات إلى ٢٠ ()

أكثر من ٢٠ سنة ()

ثانياً: مقياس الرضى الوظيفى

فيا بلى مجموعة البنود التى تشير إلى مدى رضاك عن عملك فى المكتبات أرجو منك أن تقرأ كل بند جيداً. ثم تجيب عليه وفق المقياس التالى بأن تضع دائرة حول الدرجة التى تعبر عن رأيك. وليس هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وانما نحن نقدر اهتمامك وحرصك على ألا تترك أى سؤال دون إجابة لأن ذلك سوف يحقق أكبر فائدة للبحث

- ١ : تعنى أعارض بشدة
٢ : وتعنى أعارض
٣ : وتعنى لا رأى لى
٤ : وتعنى أوافق
٥ : وتعنى أوافق بشدة

أوافق بشدة	أوافق	لا رأى لى	أعارض	أعارض بشدة	
٥	٤	٣	٢	١	١ - يتناسب راتبى مع تكاليف المعيشة
٥	٤	٣	٢	١	٢ - يتناسب أجرى مع المجهود الذى أبذله فى العمل
٥	٤	٣	٢	١	٣ - يتناسب أجرى مع الأجور السائدة فى المجتمع لمن هم فى نفس المستوى الثقافى والوظيفى
٥	٤	٣	٢	١	٤ - ما أحصل عليه من أجر يتناسب مع متطلبات وظيفتى
٥	٤	٣	٢	١	٥ - يكفى راتبى لتأمين مستقبل أسرتى
٥	٤	٣	٢	١	٦ - غالبا ما أشعر برغبة فى طلب زيادة الراتب
٥	٤	٣	٢	١	٧ - تتوافر بالمكتبة أدوات العمل الأساسية
٥	٤	٣	٢	١	٨ - تتوافر بالمكتبة التجهيزات اللازمة للعمل
٥	٤	٣	٢	١	٩ - أشعر بالرضى عن قوانين ولوائح لعمل
٥	٤	٣	٢	١	١٠ - توجد حرية فى تطبيق الأفكار العلمية فى عملى
٥	٤	٣	٢	١	١١ - ظروف العمل هذا أفضل من ظروف العمل فى أماكن كثيرة
٥	٤	٣	٢	١	١٢ - أفضل الاستمرار فى هذه المكتبة حتى سن المعاش
٥	٤	٣	٢	١	١٣ - يلائم نوع العمل الذى أقوم به طبيعة ميولى وإهتماماتى
٥	٤	٣	٢	١	١٤ - أشعر بمتعة لأن العمل يستفيد من قدراتى ومواهبى
٥	٤	٣	٢	١	١٥ - تتناسب طبيعة العمل مع مؤهلى الدراسى
٥	٤	٣	٢	١	١٦ - بصفة عامة أشعر بالرضى عن نوع العمل الذى أقوم به
٥	٤	٣	٢	١	١٧ - أحصل على تقدير وإعتراف بما أقوم به من عمل
٥	٤	٣	٢	١	١٨ - رئيسى فى العمل يحصل على تقدير عن أعمال لا يستحق التقدير عليها
٥	٤	٣	٢	١	١٩ - رئيسى يعطى حرية فى العمل
٥	٤	٣	٢	١	٢٠ - العمل فى المكتبة موزع بالعدل بين الزملاء
٥	٤	٣	٢	١	٢١ - يتقبل رئيسى الرأى الآخر بسهولة

أوافق بشدة	أوافق	لا رأى لى	أعارض	أعارض بشدة	
٥	٤	٣	٢	١	٢٢ - يتميز رئيسى بالموضوعية والعدالة
٥	٤	٣	٢	١	٢٣ - يمكن الإعتماد على الرئاسات عند الحاجة إليهم
٥	٤	٣	٢	١	٢٤ - بصفة عامة يؤدى رئيسى عمله بدرجة ممتازة
٥	٤	٣	٢	١	٢٥ - أشارك فى إتخاذ القرارات فى الأمور المتعلقة بعملى مع رؤسائى فى المستويات الإدارية العليا
٥	٤	٣	٢	١	٢٦ - أشعر بالرضى التام عن علاقتى برؤسائى فى العمل
٥	٤	٣	٢	١	٢٧ - أشعر بالمودة والألفة مع الزملاء فى العمل
٥	٤	٣	٢	١	٢٨ - أشعر بالفخر للإلتزام لجماعة العمل بالمكتبة
٥	٤	٣	٢	١	٢٩ - لا أشعر بالملل فى الوقت الذى أقضيه مع الزملاء فى العمل
٥	٤	٣	٢	١	٣٠ - لم أعرف مجموعة متفاهمة أكثر من مجموعة زملائى فى العمل
٥	٤	٣	٢	١	٣١ - معظم الزملاء فى العمل يمكن الثقة فيهم والإعتماد عليهم
٥	٤	٣	٢	١	٣٢ - معظم الزملاء فى العمل لا يخلقون صراعات ولا يثيرون العداوة نحوهم
٥	٤	٣	٢	١	٣٣ - ضرورة بذل جهد كبير فى العمل لأن بعض زملائى متكاسلين
٥	٤	٣	٢	١	٣٤ - بعض زملائى فى العمل أعتبرهم أحسن أصدقائى
٥	٤	٣	٢	١	٣٥ - علاقتى مع الزملاء خارج العمل بها إحترام متبادل
٥	٤	٣	٢	١	٣٦ - التعاون مع زملائى فى العمل بصفة عامة ممتاز
٥	٤	٣	٢	١	٣٧ - لاتتدخل العلاقات الشخصية فى الترقيات مما يسبب الإرتياح لى
٥	٤	٣	٢	١	٣٨ - تعطينى وظيفتى الفرصة لتعلم كل ما هو جديد مما يشبع لى الحاجة للمعرفة
٥	٤	٣	٢	١	٣٩ - أشعر أن وظيفتى الحالية تقودنى إلى المستقبل الذى أطمع فيه

أوافق بشدة	أوافق	لا رأى لى	أعارض	أعارض بشدة	
٥	٤	٣	٢	١	٤٠ - تساعدنى وظيفتى على إكتساب خبرة علمية قيمة
٥	٤	٣	٢	١	٤١ - يتناسب نظام الترقيات والمكافآت فى عملى مع حجم العمل
٥	٤	٣	٢	١	٤٢ - أشعر بالرضى تجاه فرص الترقية والتقدم الوظيفى
٥	٤	٣	٢	١	٤٣ - تعطينى وظيفتى فرصة للتنمية المهنية
٥	٤	٣	٢	١	٤٤ - أشعر بالرضى تجاه المكانة الإجتماعية للمهنة
٥	٤	٣	٢	١	٤٥ - أشعر بأن ما أقوم به من عمل هام جدا لتقدم المجتمع وتنميته
٥	٤	٣	٢	١	٤٦ - أشعر بالفخر لما تسهم به وظيفتى من تقدم المجتمع
٥	٤	٣	٢	١	٤٧ - توفر لى وظيفتى الرعاية الاجتماعية والصحية
٥	٤	٣	٢	١	٤٨ - المعايير فى العمل تتسم بالإستقرار والثبات مما يعطينى شعوراً بالأمان والطمأنينة
٤	٣	٢	١	صفر	٤٩ - أشعر بالأمن والإستقرار الوظيفى
٤	٣	٢	١	صفر	٥٠ - أفضل الإستمرار فى هذه المهنة حتى سن المعاش
٤	٣	٢	١	صفر	٥١ - أحب عملى أكثر مما يحب أغلبية الناس أعمالهم
٤	٣	٢	١	صفر	٥٢ - لم أفكر أبدا فى تغيير مهنتى
				الدرجة	

