

## مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيات المعلومات في مكتبات الجامعات الحكومية السعودية في مدينة الرياض "دراسة مسحية"

إعداد الباحثة/ فدوى عبدالله القحطاني

باشراف أ.د/ سليمان العقلا

قسم علم المعلومات، كلية الآداب، جامعة الملك سعود - المملكة العربية السعودية

Email: [fadwa.alqhtani@gmail.com](mailto:fadwa.alqhtani@gmail.com)

The level of job satisfaction among information specialists in the libraries of Saudi public universities in the city of Riyadh "Survey"

Fadwa Abdullah Alqhtani

Supervisor/ Suliman Alaqlaa

### الملخص

تعد مسألة الرضا الوظيفي من الأمور المهمة التي شغلت الباحثين والدارسين؛ وذلك لأثره البالغ على سلوكيات الأفراد وأدائهم، ومدى فاعليتهم في القيام بالأعمال وإنتاجيتهم، وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي في أداء أخصائيات المعلومات في مكتبات جامعة الملك سعود، ومكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، ومكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود، وذلك من خلال ستة أبعاد (مكان العمل وطبيعته، العلاقة مع الزميلات والإدارة، النمو الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي) والكشف عن دلالة الفروق التي تعزى للمتغيرات الديموجرافية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات، وتوزيعها على عينة عشوائية بعدد ١٧٥ أخصائية معلومات.

توصلت الدراسة إلى رضا الموظفين عن العمل عمومًا، وحصل الرضا على بُعد العلاقة مع الزميلات على أعلى مستوى مقارنة بباقي أبعاد الدراسة، وأقل مستوى رضا كان بُعد النمو المهني والوظيفي؛ كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد طبيعة الوظيفة يُعزى لمتغير التخصص، والمؤهل العلمي، والمرتبة الوظيفية، وأيضًا توصلت النتائج لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد الدراسة تعزى لمتغير أعوام الخدمة والعمر، وأخيرًا اتضح لدينا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الدراسة تعزى لجهة العمل والحالة الاجتماعية.

وأوصت الدراسة الإدارة العليا بإعادة النظر في الفرص التي تتيحها للموظفات لإكمال تعليمهن، وإتاحة فرص أكبر للترقيات والحوافز، وكذلك الحرص على حصول الموظفات على المناصب الملائمة في المكتبة.

**الكلمات المفتاحية:** الأمان الوظيفي، الحوافز الوظيفية، النمو الوظيفي.

## Abstract

This study aimed to know the level of job satisfaction in the performance of information specialists in several libraries throughout six dimensions (workplace and nature, relationship with colleagues and management, career growth, stability and job security) and also the effect of demographic variables. The researcher also used the descriptive analytic method.

The study found satisfaction at the highest level with female employees in general after the relationship with colleagues compared to other dimensions of the study, and the lowest was after the growth of career; The study also found that there are significant differences in the nature of the post due to the variable of specialization, scientific qualification, and occupational rank.

The study recommended that senior management to review the opportunities which they offer to female employees to complete their education, provide greater opportunities for promotions and incentives, and also ensure that female staff members have access to suitable positions in the library.

**Keywords:** career growth, job incentives, job security.

## المقدمة

تم إطلاق رؤية المملكة العربية السعودية لعام ٢٠٣٠م، لتكون خارطة الطريق لتحويل المملكة من مجتمع تقليدي إلى مجتمع إبداعي ابتكاري قادر على تحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والصناعية، بواسطة عدد من المحاور التي يتطلب العمل بها والسعي لتنفيذها.

ومن أهم إستراتيجيات محاور الرؤية لعام ٢٠٣٠م التي تسعى مؤسسات الدولة لتنفيذها، تبني وتحقيق برنامج خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان -حفظه الله- لتنمية الموارد البشرية وتهيئتها، ومن بين المؤسسات الفاعلة والواجب عليها المساهمة لتحقيق تنمية الموارد البشرية هي المكتبات ومؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها وأشكالها.

فأصبح محتمً على المكتبة التي تعتمد على الكوادر البشرية وتساعد في عملية التنمية والتطور، أن تقوم بالحرص على الفرد العامل لديها ومراقبة مستوى الرضا الوظيفي، فمتى تواجد الرضا أصبح هناك إثراء وظيفي واستقرار وانتماء ودافعية للعمل، وارتفع لدى العاملين مستوى الارتباط الوظيفي على الصعيد الخاص بالمكتبة، وبذلك تتحقق رؤية المملكة ٢٠٣٠م في تطوير الكوادر البشرية على الصعيد العام بالعمل.

وتعد مسألة الرضا الوظيفي من الأمور المهمة التي شغلت الباحثين والدارسين؛ وذلك لأثره البالغ على سلوكيات الأفراد وأدائهم، ومدى فاعليتهم في القيام بالأعمال وإنتاجيتهم، وبالتالي يؤثر في مدى ارتباط العاملين بمهنتهم وإخلاصهم في العمل.

## مشكلة الدراسة

تعد المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أشكالها من أهم المؤسسات في المجتمع، ومن منطلق تلك الأهمية والرسالة التي تقدمها تلك المكتبات ومراكز المعلومات التي تقع على عاتق العاملين في المكتبة أصبح من الضروري السعي لمعرفة مدى رضاهم الوظيفي لما له من انعكاسات على العمل الذي يؤديه الفرد في تلك المكتبة.

ويعد موضوع الرضا الوظيفي من أهم الأمور التي تساعد على الالتزام الوظيفي، وزيادة كفاءة العاملين (يونس، ٢٠١٤). وفي حال انعدم الرضا الوظيفي يؤدي إلى حدوث الكثير من المشاكل، كالتغيب وترك العمل، والشكوى والتذمر، وسوء العلاقات مع الزملاء، ونشر الإشاعات، وخلق المشكلات، وإتلاف أدوات العمل (همشري، ١٩٩٨).

وقد وجدت الباحثة -من خلال عملها في عمادة شؤون المكتبات بجامعة الأميرة نورة، وتردها على مكتبات جامعة الملك سعود، ومكتبة جامعة الإمام-اختلافًا في آراء العاملات حول رضاهن الوظيفي عن العمل الذي يقمن به.

## تساؤلات الدراسة

تمحور السؤال الرئيس حول مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيات المعلومات في الجامعات الثلاثة، الذي تفرع منه مجموعة من الأسئلة الفرعية:

١. ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيات المعلومات من خلال مكان العمل، وطبيعة الوظيفة، والعلاقة مع الزميلات والإدارة، والنمو الوظيفي، والأمان الوظيفي.

٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموجرافية؟

## أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بصورة رئيسية إلى:

- ١- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيات المعلومات من خلال مكان العمل، وطبيعة الوظيفة، والعلاقة مع الزميلات والإدارة، والنمو الوظيفي، والأمان الوظيفي.
٢. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين العاملات في الجامعات الثلاثة في مستوى الرضا الوظيفي التي تعزى للمتغيرات الديموجرافية.

## أهمية الدراسة

ولأهمية الدور الذي تؤديه المكتبات في المجتمع، والمكتبات الجامعية خصوصاً، ولكثرة التردد عليها، وعدد المستفيدين منها وذلك بحسب إحصائيات التقارير السنوية لمكتبات الجامعات الثلاث، أصبح من الواجب عليها مساندة التطورات ومواكبتها، والتي من أهمها السعي لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠م في تنمية الموارد البشرية، وتهيئتها وتوفير بيئة العمل المناسبة، التي يمكن تحقيقها من خلال دراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملات في المكتبات الجامعية لمعرفة مدى رضاهن عن بيئة العمل والسعي لتحسينها وتطويرها، وقد تم اختيار أخصائيات المعلومات العاملات في كل من مكتبات جامعة الملك سعود، وجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وذلك لتواجد المكتبات في مدينة الرياض ولطبيعة عمل الباحثة كأخصائية معلومات في المكتبة المركزية لجامعة الأميرة نورة، وأيضاً كثرة زيارة مكتبات جامعة الملك سعود ومكتبة جامعة الإمام لأغراض البحث. وتبرز أهمية هذه الدراسة من كونها دراسة ميدانية، تلامس الواقع ولا تكتفي بالتأمل وجمع المعلومات وتحليلها فقط. كما تعد هذه الدراسة متزامنة مع توجهات وخطط الدولة الآنية والمستقبلية.

## مصطلحات الدراسة

الرضا الوظيفي: في اللغة العربية يشار للرضا بأنه ضد السخط، وفي اللغة الإنجليزية يعرف بأنه التحسن أو الإشباع لرغبة أو حاجة، فهو مصدر ووسيلة لتحقيق الرغبة (بهنسي، ٣٩، ٢٠١١)، وينظر (يونس، ٢٠١٤) إلى الرضا بأنه "مفهوم سلوكي يقيس مدى تقبل الفرد لوظيفته من جميع جوانبها، ومن ثم درجة سعادته واستقراره منها، وما يتحقق له من الوظيفة من إشباع حاجاته المتعددة التي يرغب في إشباعها". ويمكن تعريف الرضا الوظيفي من وجهة نظر الباحثة بأنه: ردة الفعل الإيجابية للموظف بناء على طبيعة عمله، ومكانته الوظيفية التي تبين مدى ارتياح الموظف وانتمائه لعمله، ومدى تفاعله مع بيئته العملية من خلال الجوانب المختلفة المرتبطة بعمله، والتي تؤدي إلى إشباع حاجاته النفسية.

أخصائيات المعلومات: "وهم الأشخاص المسؤولين عن المحتوى العلمي والفكري لمصادر المعلومات بالدرجة الأولى؛ حيث إنه في العصر الحديث وفي ظل التطورات الحديثة تغيرت محتويات المكتبات؛ إذ أصبحت تضم أشكالاً عديدة من مصادر المعلومات (كتب، دوريات، أفلام، أسطوانات... إلخ) الأمر الذي أدى إلى تغيير التسميات من أمين مخزن إلى أمين مكتبة، إلى أخصائي معلومات، إلى مكتبي رقمي، وغيرها من التسميات العديدة التي تدل على المؤهل نفسه" (ريحان، ٢٠١١، ص ١٧٣).

ويمكن تعريف إحصائيات المعلومات من وجهة نظر الباحثة بأنها: تجمع بين الأعمال الروتينية في المكتبة من تصنيف وفهرسة وترفيف والتطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات من بناء مكتبات رقمية وعمل مستودعات رقمية، فالمكتبة الحديثة تتطلب معرفة شاملة ومواكبة للتطورات التكنولوجية من قبل إحصائية المعلومات.

### محددات الدراسة

- حدود مكانية: تركزت الدراسة على مكتبات الجامعات الحكومية السعودية في مدينة الرياض .
- حدود زمانية: الفصل الدراسي الثاني من عام ١٤٣٨ هـ
- حدود بشرية: إحصائيات المعلومات في مكتبات الجامعات الحكومية السعودية في مدينة الرياض.

### الدراسات السابقة

دراسة السالم (١٩٩٧): تهدف الدراسة الى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الجامعية المكونة من سبع جامعات أثناء وقت الدراسة، طبقت الدراسة على ٤٠٠ موظف، وتوصلت الدراسة الى أنه لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية حول متوسطات درجات الرضا للعاملين في مكتبات الجامعات السعودية وفقاً للجامعة التي ينتمون إليها، والعمر والجنس، والحالة الاجتماعية والتعليم، والوضع الوظيفي والتخصص، وعدد أعوام الخدمة، وأوضحت النتائج أن نسبة الرضا الوظيفي لدى غير السعوديين تفوق السعوديين.

دراسة همشري (١٩٩٨): هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا عن العمل لدى العاملين في المكتبات المتخصصة في الأردن؛ طبقت الدراسة على ١٢٧ موظف، وقد أسفرت النتائج عن رضا عينة الدراسة عن العمل في المكتبة المتخصصة بشكل عام، وأوضحت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجة الرضا تعزى لنوع المؤسسة، والجنس والتخصص والمؤهل العلمي وأعوام الخبرة والعمر، ومن خلال أبعاد الرضا عن العمل يتضح أن النساء لديهن نسبة رضا أكبر من الذكور العاملين في المكتبة المتخصصة.

دراسة (Abalkhail (2000): هدفت الدراسة إلى تحديد اختلاف مفاهيم الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في مكتبتني الملك عبدالعزيز العامة، وجامعة الإمام محمد بن سعود، بالإضافة إلى هدفين آخرين، يتمثل الأول في: تحديد اختلاف عوامل المتغيرات الشخصية للمكتبيين، الثاني: تحديد مستوى الرضا الوظيفي بناء على بيئة العمل في المكتبتين، طبقت الدراسة على ١٠٥ موظف، وتوصلت الدراسة إلى أنه من بين ١٢ متغير استخدمت في الدراسة كان لنوع المكتبة والراتب وترك العمل الأثر الأكبر في اختلاف مستوى الرضا الوظيفي لدى المكتبيين، فبخصوص نوع المكتبة نلاحظ من النتائج أن العاملين في المكتبات الجامعية كانوا أكثر رضا من العاملين في المكتبة العامة، وأظهرت النتائج أن أمناء المكتبات الذين يندرجون تحت مستوى الراتب المتوسط كانوا أكثر رضا من المستويات الأخرى.

دراسة محمد (٢٠٠٢): تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا عن العمل لدى أمناء مكتبات جامعة الموصل، طبقت الدراسة على ٣٥ موظفًا،

وقد أظهرت نتائج البحث أن أمناء مكتبات جامعة الموصل راضين بشكل عام عن العمل من ناحية الإدارة وتعاملها، ومن جانب الترفقيات والتدريب، وأيضا من جانب المكانة الاجتماعية والعلاقات الإنسانية، وأوضحت النتائج كذلك جوانب لعدم الرضا متمثلة في الرواتب والحوافز وظروف العمل المادية والبيئية، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية تعزى لمتغير الجنس، العمر، مدة الخدمة، المؤهل العلمي، التخصص.

دراسة (Athanasios Koustelios; and Other (2004): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أمناء المكتبات الأكاديمية في اليونان واستخدمت مؤشر رضا الموظفين (ESI). ويُقيّم المؤشر الرضا الوظيفي من ستة أبعاد: ظروف العمل والراتب والترقية والعمل بحد ذاته والإدارة" والمؤسسة ككل، وتُظهر الدراسة أن أمناء المكتبات اليونانيين راضون عن الأبعاد التالية: (العمل بحد ذاته والإدارة وظروف العمل)، وأقل رضا في الأبعاد التالية: (الراتب والترقية)، هذا وقد أثرت الخبرات السابقة للعمل سلباً على تنبؤ الرضا في (ظروف العمل والإدارة والمؤسسة ككل)، بينما أثرت المشاركة في اتخاذ القرارات بشكل إيجابي على (العمل بحد ذاته والمؤسسة ككل).

دراسة (Jeanine M; and Other (2005) هدفت الدراسة إلى التحقيق في الرضا الوظيفي والمهني فيما يتعلق بالسمات الشخصية للمتخصصين في مجال المعلومات، طبقت الدراسة على أكثر من ١٣٠٠ متخصص في مجال المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط ملموس بين المتغيرات الشخصية والرضا الوظيفي والمهني على حد سواء، وتم إجراء تحليلات الانحدار التدريجي لتكشف عن خمسة متغيرات (التفاؤل والاستقرار العاطفي والعمل الجماعي ورؤية نمط العمل وسير العمل)، وتمثل ٢٠% من التباين في الرضا الوظيفي. وأربعة متغيرات تمثل ١٩% من التباين في الرضا المهني (التفاؤل وسير العمل والثبات العاطفي والمصادقية).

دراسة خضر (٢٠١٠): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا لدى أمناء المكتبات في جامعة الموصل، طبقت الدراسة على ١٠٠ موظف وموظفة، ممن يشغلون منصب أمين مكتبة تم اختيارهم بشكل عشوائي، وتوصلت النتائج أنهم يميلون إلى الرضا عن الراتب في العمل أكثر من مستويات الرضا الأخرى، كالأمان في الوظيفة، والعلاقة مع الإدارة، وظروف العمل والترقية، واتضح أن المتغيرات الشخصية والوظيفية -مثل الدخل الشهري وحجم الأسرة والحالة الاجتماعية- لها تأثير إيجابي على مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

دراسة محمود (٢٠١٢): هدفت الدراسة إلى تقصي مستوى الرضا الوظيفي لأمناء المكتبات الجامعية، والعاملين في المكتبة المركزية لجامعة بغداد، والجامعة المستنصرية، طبقت الدراسة على ٥٠ موظف، وتوصلت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات (العمر، أعوام الخبرة، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، الحالة الاجتماعية)، وتبين وجود علاقة طردية بين العمر والرضا الوظيفي.

دراسة الشوابكة، وآخرون (٢٠١٣): هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المكتبيين في ثلاث جامعات أردنية رسمية، طبقت الدراسة على ١٥٥ موظف، وقد أسفرت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي للعاملين بشكل عام في المكتبات الجامعية الرسمية كانت متوسطة، بينما درجة الالتزام التنظيمي للعاملين بشكل عام كانت كبيرة؛ وتبين أن من يحتلون مناصب عليا ورواتب أكثر يكون لديهم الرضا الوظيفي أعلى من غيرهم، وهناك علاقة إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين.

دراسة عمر (٢٠١٣): هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب جامعة قلمة في ضوء المتغيرات التالية: العوامل الوظيفية (الأجر، الترقية، الحوافز)، والعوامل التنظيمية (القيادة، الاتصال، زملاء العمل، وإجراءات طبيعة العمل)، طبقت الدراسة على ٦٠ موظفًا وموظفة، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية، والمتمثلة في الجنس والسن والمستوى التعليمي ومسمى الوظيفة؛ كما توصلت إلى أن العوامل التنظيمية مثل القيادة والاتصال، زملاء العمل، إجراءات العمل وطبيعته تؤثر على الرضا الوظيفي.

دراسة جودة (٢٠١٥): هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات الجامعية في ثلاث جامعات بغزة (الأقصى- الأزهر- الإسلامية)، طبقت الدراسة على (٥٥) موظفًا وموظفة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير أعوام الخبرة ومكان العمل؛ حيث كان الموظفون الأكثر خبرة أكثر شعورًا بالرضا الوظيفي، وكان مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الجامعة الإسلامية أعلى من نظرائهم في جامعتي الأقصى والأزهر.

دراسة التميمي (٢٠١٥): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات والمعلومات في عمادة شؤون المكتبات بجامعة الملك سعود، طبقت الدراسة على ١٤٠ موظفًا وموظفة، ولقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي مرتفع في بعض محاور الدراسة، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية حول محور كفاية الإشراف المباشر باختلاف متغير العمر، وأعوام الخبرة والراتب الأساسي، وتوصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول محاور طبيعة العمل، والعلاقة مع الزملاء، والعدالة الإدارية، والعوامل المادية والمعنوية، الحالة الصحية البدنية والذهنية باختلاف متغيرات الدراسة.

#### التعقيب على الدراسات السابقة

١. من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أنها تركز على موضوع الرضا الوظيفي، وتهدف غالبيتها إلى التعرف على العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي، ومعرفة واقعة في ثلاثة أنواع من المكتبات، وهي المكتبات الجامعية، والمكتبات المتخصصة، والمكتبات العامة، وذلك حسب اختلاف منطقة الدراسة.
٢. اختلاف المناهج التي تم استخدامها في الدراسات السابقة بين المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التطبيقي الميداني، والمنهج المسحي، أما الدراسة الحالية فتقوم على استخدام المنهج الوصفي المسحي.
٣. ومن حيث مجتمع الدراسة في الدراسات السابقة نلاحظ ان العينة تتفاوت في العدد والنوع فبعض الدراسات كانت تشمل الجنسين على اختلاف التخصصات، بينما دراسة واحدة للباحث محمود (٢٠١٢) كانت تركز على العنصر النسائي فقط، وذلك في مكتبة جامعة بغداد والمستنصرية، بينما الدراسة الحالية تركز على أخصائيات المعلومات في مكاتب الجامعات الحكومية بالرياض.
٤. كذلك نلاحظ تفاوت في النتائج بناء على اختلاف البيئة بين كل دراسة وأخرى، وهذا الاختلاف يدل على أن مؤشر الرضا الوظيفي غير ثابت، وقابل للتغيير بناء على الظروف المحيطة، والزمن الذي يتم فيه عمل الدراسة.
٥. تكاد تتفق الدراسات السابقة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية بينما دراسة أنور (٢٠١٢)، ودراسة عبدالقادر (٢٠١٥)، ودراسة التميمي (٢٠١٥) تخالف الدراسات السابقة،

- وتشير إلى وجود فروق ذات دلالات إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية، وهي نتائج أكثر منطقية؛ إذ لا بد من وجود تأثير للمتغيرات السابقة على مستوى رضا العاملين.
٦. اتفقت غالبية الدراسات السابقة على ضرورة تحسين التحفيز المادي لدى العاملين في المكتبات مما يدل على انخفاض نسبة الرضا الوظيفي حول محور الراتب والترقيات والمحفزات على اختلاف المكتبات والمناطق.
٧. يتبين بأن الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في العالم العربي وتحديدا في المملكة العربية السعودية لا تزال قليلة بالرغم من أهمية الموضوع، الأمر الذي يستدعي إجراء المزيد من الأبحاث.

## إجراءات الدراسة

### منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبة طبيعة الدراسة.

### عينة الدراسة:

قامت الباحثة باختيار عينة من موظفات مكتبات جامعة الملك سعود، ومكتبات جامعة الأميرة نورة ومكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود، حيث بلغت العينة (١٧٥) موظفة.

### خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة %	المتغير	التكرار	النسبة %
فئات العمر			التخصص		
من ٢٠ - ٣٠ عام	68	38.9	مكتبات ومعلومات	101	57.7
من ٣١ - ٤٠ عام	79	45.1	تخصص آخر	74	42.3
من ٤١ - ٥٠ عام	20	11.4	المؤهل		
من ٥١ عام فأكثر	8	4.6	دبلوم فما دون	19	10.9
أعوام الخدمة			بكالوريوس	132	75.4
٥ أعوام فأقل	92	52.6	ماجستير فأعلى	24	13.7
من ٦-١٠ أعوام	50	28.6	الحالة الاجتماعية		
١١ عام فأكثر	33	18.8	عزباء	59	33.7
المجموع	١٧٥	١٠٠,٠	متزوجة	116	66.3

يظهر الجدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة؛ حيث يتبين أن نسبة (٤٥,١%) من أفراد العينة أعمارهم من ٣١ إلى ٤٠ عام، ونسبة (٣٨,٩%) أعمارهم من ٢٠ - ٣٠ عام. كما يتبين أن معظم أفراد العينة حاصلين على درجة البكالوريوس بنسبة (٧٥,٤%)،



وأن نسبة (٥٧,٧٪) من أفراد العينة تخصص مكثبات ومعلومات، ونسبة (٤٢,٣٪) تخصصات أخرى، ومعظم أفراد العينة متزوجات بنسبة (٦٦,٣٪). وأن معظم أفراد العينة خبراتهم ٥ أعوام فأقل بنسبة (٥٢,٦٪).

#### أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة في الدراسة استبانة لقياس الرضا الوظيفي بالاطلاع على الدراسات السابقة، وتم التعديل عليها وحذف بعض النقاط، وإضافة البعض الآخر ليتماشى مع عينة البحث الحالية، حيث تتكون من جزئين هما:

الجزء الأول: يحتوي على بيانات شخصية تتضمن العمر، المؤهل التعليمي، الحالة الاجتماعية، أعوام الخبرة، التخصص، المرتبة الوظيفية.

الجزء الثاني: يحتوي على أسئلة تعتبر كأداة لقياس مستويات الرضا الوظيفي، وهي مكونة من ٤٠ عبارة موزعة على ٦ أبعاد تشمل: البعد الأول ويهدف إلى التعرف على مستوى الرضا عن ظروف ومكان العمل، البعد الثاني ويهدف إلى التعرف على مستوى الرضا عن طبيعة الوظيفة، البعد الثالث ويهدف إلى التعرف على مستوى الرضا عن العلاقة مع الزميلات، البعد الرابع: ويهدف إلى التعرف على مستوى الرضا عن العلاقة مع الإدارة، ويهدف إلى التعرف على مستوى الرضا عن النمو الوظيفي والمهني، البعد السادس: ويهدف إلى التعرف على مستوى الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي، وقد تبنت الباحثة في إعدادها للاستبانة الأسئلة المغلقة الذي يحدد الإجابات المحتملة لكل سؤال، وقد تم استخدام مقياس (ليكرت الخماسي) للتدرج لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات الجزء الثاني من الاستبانة، حيث تم تحديد الإجابة بخمسة عبارات (راضية بشدة، راضية، محايدة، غير راضية، غير راضية بشدة)، وأعطيت لها القيم على التوالي (١، ٢، ٣، ٤، ٥) وتم تحديد طول الفئة من مقياس ليكرت كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (٢) فئات مقياس استجابات مفردات الدراسة

مقياس الاستجابات					
فئات المقياس	غير راضية بشدة	غير راضية	محايدة	راضية	راضية بشدة
الدرجات	١ - ١,٨٠	١,٨١ - ٢,٦٠	٢,٦١ - ٣,٤٠	٣,٤١ - ٤,٢٠	٤,٢١ - ٥

#### صدق أداة الدراسة وثباتها:

##### الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في المجال العلمي، وتم إبداء الرأي من المحكمين في مدى وضوح عبارات أداة الدراسة، ومدى انتمائها للمحور الذي تنتمي إليه، وكذلك مدى ملاءمتها لقياس ما وُضعت لأجله، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور الدراسة الأساسية،

وكذلك حذف أو إضافة أو تعديل أي عبارة من العبارات، وفي ضوء التوجيهات التي أباها المحكمون الذين بلغ عددهم (٧) محكمين، قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين على أداة الدراسة، وتم تعديل الصياغة في بعض العبارات بعد تحديد مواضع الالتباس والضعف فيها.

#### الصدق البنائي:

بعد التصميم النهائي لأداة الدراسة، وبعد التأكد من الصدق الظاهري لها باختيار مجموعة كعينة استطلاعية مكونة من (٣٠) مفردة من مجتمع الدراسة، تم احتساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات البعد الذي يتضمنها، وقد تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين عبارات كل بُعد من أبعاد الدراسة، والبعد الذي ينتمي إليه؛ مما يعطي مصداقية مرتفعة لبناء أداة الدراسة عند (٠,٠١) كما أنه يدل على الاتساق الداخلي بين جميع عبارات أبعاد أداة الدراسة.

#### ثبات المقياس:

تم حساب معامل "ألفا كرونباخ" للاستبانة ومحاور الدراسة؛ وقد أظهرت ثباتاً مرتفعاً حيث تراوح معامل الثبات لأبعاد الدراسة بين ٠,٨٣ للبُعد الأول و ٠,٩٢ للبُعد الرابع.

#### المعالجة الإحصائية

للإجابة على أسئلة الدراسة استخدمت الباحثة المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري " واختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي، ومعامل ارتباط بيرسون.

#### عرض نتائج الدراسة وتفسيرها

##### مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيات المعلومات:

للتعرُّف على واقع الرضا الوظيفي لدى أخصائيات المعلومات من وجهة نظرهن، فقد اشتملت استبانة الدراسة على مجموعة من العبارات مكونة من ستة أبعاد لمعرفة الواقع، وتم اعتماد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات الأبعاد الست كل على حده كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٥) واقع الرضا الوظيفي لدى أخصائيات المعلومات

م	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا	الترتيب
1	العلاقة مع الزميلات	3.80	0.73	راضٍ	1
2	طبيعة الوظيفة	3.66	0.70	راضٍ	2
3	الاستقرار والأمان الوظيفي	3.57	0.82	راضٍ	3
4	ظروف ومكان العمل	3.56	0.64	راضٍ	4
5	العلاقة مع الإدارة	3.54	0.88	راضٍ	5

6	محايد	0.75	3.20	النمو المهني والوظيفي	6
	راضٍ	0.62	3.56	المتوسط العام	

يبين الجدول رقم (٥) أعلاه أن أفراد الدراسة راضيات بشكل عام؛ إذ بلغ المتوسط العام (٣,٥٦) بانحراف معياري (٠,٦٢)، ويتضح أن بُعد العلاقات مع الزميلات يأتي من ناحية الرضا في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣,٨٠) أي أنهن أكثر رضا حول العلاقة مع زميلات العمل أكثر من الأبعاد الأخرى، يليه بُعد طبيعة الوظيفة بمتوسط (٣,٦٦)، ثم بُعد الاستقرار والأمان الوظيفي في الترتيب الثالث بمتوسط (٣,٥٧)، فيما جاء في الترتيب السادس والأخير بُعد النمو المهني والوظيفي بمتوسط (٣,٢٠). ويمكن تحليل استجابات أفراد العينة لكل بُعد من الأبعاد الست على النحو الآتي:

#### أولاً: ظروف ومكان العمل

للتعرف على واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو ظروف ومكان العمل، وتم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة تجاه درجة الرضا على بُعد ظروف ومكان العمل كما يلي:

جدول رقم (٦) واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو بُعد ظروف ومكان العمل

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تتاح لك الفرصة لطرح أفكارك في مكان العمل	3.58	0.98	4
٢	تتسم القوانين والأنظمة بالمرونة في بيئة العمل	3.14	0.99	6
٣	تتوافر التجهيزات الميسرة التي تسهل القيام بعملك	3.53	0.93	5
٤	إمكانية الحصول على إجازات (رعاية مولود، استثنائي) بمرونة	3.58	0.89	3
٥	ظروف عملي أفضل من الظروف في أماكن أخرى عديدة	3.77	0.91	1
٦	تناسب بيئة العمل كافة احتياجاتك (إضاءة، تكييف، تهوية)	3.75	0.97	2
	المتوسط العام لبُعد ظروف ومكان العمل	3.56	0.64	

يتضح من الجدول رقم (٦) أن المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات بُعد ظروف ومكان العمل (٣,٥٦)، أي أن أفراد الدراسة راضيات بشكل عام على ظروف ومكان العمل، كما يتضح من قيمة الانحراف المعياري (٠,٦٤) انخفاض تشتت استجابات أفراد الدراسة، وتجانس استجابتهن حيال هذا البُعد، وهو أمر إيجابي وجيد من وجهة نظر الباحثة، فأن يكون مكان العمل وظروفه ملائمة وجيدة في المكتبات الجامعية للموظفات أفضل من عدم ملاءمته؛ إذ يساعد على جودة العمل ويدل على حرص الإدارة وسعيها لمواكبة التطور، وتعزيز مكانة المكتبات، وإبرازه في المجتمع، وبالتالي التعاون في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ م.

كما يتضح أن بُعد ظروف ومكان العمل يتضمن (٦) عبارات، جاءت عبارة واحدة بدرجة محايدة، وهي عبارة رقم ٢ "القوانين والأنظمة في مكان العمل مرنة"؛ إذ بلغ متوسطها الحسابي (٣,١٤)، كما حصلت العبارات (٣,٦٤، ١، ٥) على درجة راضية، ورتبت تنازلياً حسب رضا أفراد الدراسة؛ إذ يتراوح المتوسط بين (٣,٥٣ و٣,٧٧)،

ويعني هذا أن أفراد الدراسة راضيات بدرجة متقاربة عن ظروف ومكان العمل. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة السالم (١٩٩٧) ودراسة (Athanasios (2004)، وفي المقابل نجد أنها تتعارض مع دراسة يحيى (٢٠٠٢ م) وهي عدم رضا من قبل مجتمع الدراسة حول ظروف العمل.

### ثانياً: طبيعة العمل:

للتعرف على واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو طبيعة الوظيفة تم عرض إجابات أفراد العينة تجاه درجة الرضا على بُعد طبيعة الوظيفة كما يلي:

جدول رقم (٧) واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو بُعد طبيعة الوظيفة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتلاءم تخصصك الأكاديمي مع طبيعة عملك.	3.83	0.97	2
٢	يتاح لك الأسلوب المناسب لأداء مهام عملك.	3.75	0.84	3
٣	لديك الوقت الكافي لإنجاز مهام عملك.	4.07	0.76	1
٤	يوظف العمل قدراتك ومهاراتك مما يحقق لك متعة وظيفية.	3.57	0.97	5
٥	أشعر بالرضا لاستثمار بيئة عمل قدراتي.	3.58	0.96	4
٦	تم توضيح مهام عملك بشكل كامل.	3.55	0.95	6
٧	يتم اطلاعك بكل المستجدات في بيئة عملك "المكتبة".	3.24	0.98	7
المتوسط العام لبُعد طبيعة الوظيفة		3.66	0.70	

يتضح من الجدول رقم (٧) أن المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات بُعد طبيعة الوظيفة (٣,٦٦)، أي أن أفراد الدراسة راضيات عن طبيعة الوظيفة، كما يتضح من قيمة الانحراف المعياري (٠,٧٠) انخفاض تشتت استجابات أفراد الدراسة، وتجانس استجابتهن حيال هذا البُعد، وهو الأمر المستحسن والجيد من وجهة نظر الباحثة؛ فكلما كان التخصص يتلاءم مع طبيعة العمل يصبح هناك فرص أكبر لإنجازه بشكل أسرع، والقدرة على الإبداع فيه، وكلما شعرت الموظفة بالراحة في مكان عملها أصبحت إنتاجيتها أفضل.

كما يتضح أن بُعد طبيعة الوظيفة يتضمن (٧) عبارات، جاءت عبارة واحدة بدرجة محايدة، وهي عبارة رقم (٧) "يتم اطلاعك بكل المستجدات في بيئة عملك "المكتبة"؛ إذ بلغ متوسطها الحسابي (٣,٢٤)، مما يدل على عدم قدرة معظم مجتمع الدراسة على الجزم بإجابة قاطعة حول معرفة الجديد في المكتبة، وما يحدث بها من مستجدات. في حين حصلت العبارات (٣,١،٢،٥،٤،٦) على درجة راضية، ورتبت تنازلياً حسب رضا أفراد الدراسة؛ إذ يتراوح المتوسط بين (٣,٥٥ و٤,٠٧)، ويعني هذا أن أفراد الدراسة راضيات بدرجة متقاربة عن طبيعة الوظيفة. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عمر (٢٠١٣)، ودراسة عبدالقادر (٢٠١٥)، ودراسة التميمي (٢٠١٥)، فكان لطبيعة العمل مستوى رضا مرتفع من قبل مجتمع الدراسة.

### ثالثًا: العلاقة مع الزميلات

للتعرف على واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو العلاقة مع الزميلات، تم عرض اجابات أفراد العينة تجاه درجة الرضا على بُعد العلاقة مع الزميلات كما يلي:

جدول رقم (٨) واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو بُعد العلاقة مع الزميلات

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	مستوى التعاون ممتاز بين الزميلات في مكان عملي.	4.01	0.91	1
٢	معظم الزميلات يمكن الوثوق بهن والاعتماد عليهن.	3.65	0.96	6
٣	تواجدك في مكان عملك يُشعرك بالراحة.	3.82	0.96	4
٤	تشجيع روح الود والتآلف بين زميلات العمل.	3.72	0.96	5
٥	تكتف الجهود للتغلب على النقص في كفاءة بعض الزميلات.	3.59	0.91	7
٦	اعتبر بعض زميلاتي في العمل من ضمن أعز صديقاتي.	3.94	0.97	2
٧	تعترف زميلاتك بجهودك في العمل.	3.90	0.91	3
المتوسط العام لبُعد العلاقة مع الزميلات		3.80	0.73	

يتضح من الجدول رقم (٨) أن المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات بُعد العلاقة مع الزميلات بلغ (٣,٨٠)؛ أي أن أفراد الدراسة راضيات على بُعد العلاقة مع الزميلات، كما يتضح من قيمة الانحراف المعياري (٠,٧٣) انخفاض تشتت استجابات أفراد الدراسة، وتجانس استجابتهن حيال هذا البُعد، ولا شك بأنه أمر إيجابي من وجهة نظر الباحثة، فمتى سادت روح الألفة والتفاهم والتعاون بين الموظفات أصبحت بيئة العمل مريحة ومكتاتفة.

كما يتضح أن بُعد العلاقة مع الزميلات يتضمن (٧) عبارات، حصلت جميع عباراته على درجة راضية، وجاءت على الترتيب العبارات (١، ٦، ٧، ٣، ٤، ٢، ٥)؛ إذ يتراوح المتوسط بين (٣,٥٩ و ٤,٠١)، ويعني هذا أن أفراد الدراسة راضيات بدرجة متقاربة عن العلاقة مع الزميلات. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة العديد من الدراسات، مثل دراسة همشري (١٩٩٨)، ودراسة عمر (٢٠١٣) وكذلك دراسة عبدالقادر (٢٠١٥)، ودراسة التميمي (٢٠١٥).

### رابعًا: العلاقة مع الإدارة

للتعرف على واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو العلاقة مع الإدارة تم حساب التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة تجاه درجة الرضا على بُعد العلاقة مع الإدارة كما يلي:

جدول رقم (٩) واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو بُعد العلاقة مع الإدارة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تتقبل رئيسك اختلاف الآراء بمرونة.	3.58	0.98	3
٢	مساواة الإدارة بين الموظفين وعدم التفرقة.	2.98	0.97	7
٣	تحصلين على التقدير والامتنان من قبل رئيسك في العمل.	3.69	0.95	2
٤	أشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي.	3.57	0.94	5
٥	يمكن الاعتماد على الرؤساء في العمل عند الحاجة لهم.	3.57	0.95	6
٦	تُظهر رئيسي اهتماما واضحا بمشاعر الموظفين.	3.57	0.93	4
٧	يتم تقييمك من قبل مديرتك المباشرة بشكل عادل.	3.83	0.95	1
	المتوسط العام لبُعد العلاقة مع الإدارة	3.54	0.88	

يتضح من الجدول رقم (٩) أن المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات بُعد العلاقة مع الإدارة بلغ (٣,٥٤)؛ أي أن أفراد الدراسة راضيات على العلاقة مع الإدارة، كما يتضح من قيمة الانحراف المعياري (٠,٨٨) تجانس استجابتهن حيال هذا البُعد، ويعد ذلك أمراً إيجابياً ومستحسناً من وجهة نظر الباحثة، فمتى حصل رضا الموظفين على علاقتهم بالإدارة انعكس ذلك على العمل، ونوعيته وازدادت الإنتاجية، وازداد مدى ارتباطهم بوظائفهم، مما يجعل المكتبة قادرة على تحقيق أهدافها.

كما يتضح أن بُعد العلاقة مع الإدارة يتضمن (٧) عبارات، جاءت عبارة واحدة بدرجة محايدة، وهي عبارة (مساواة الإدارة بين الموظفين، وعدم التفرقة)؛ إذ كانت آراؤهن محايدة، في حين حصلت العبارات (٥,٤,٦,١,٣,٧) على درجة راضية، ورتبت تنازلياً حسب رضا أفراد الدراسة؛ إذ يتراوح المتوسط بين (٣,٥٧ و ٣,٨٣)، ويعني هذا أن أفراد الدراسة راضيات بدرجة متقاربة على العلاقة مع الإدارة. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عمر (٢٠١٣) وكذلك دراسة التميمي (٢٠١٥)، بينما تختلف مع دراسة همشري (١٩٩٨) إذ أوضحت نتائج همشري عدم رضا مجتمع الدراسة عن علاقته بالإدارة.

#### خامساً: النمو المهني والوظيفي

للتعرف على واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو النمو المهني والوظيفي، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة تجاه درجة الرضا عن بُعد النمو المهني والوظيفي كما يلي:

جدول رقم (١٠) واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو بُعد النمو المهني والوظيفي.

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تمنحك وظيفتك فرصة لإتمام درجاتك العلمية ببسر.	3.18	0.98	3
٢	إمكانية حضور الدورات وورش العمل.	3.73	0.94	1
٣	تشعرين بالرضا من فرص الترقّيات المتاحة في وظيفتك.	2.95	0.97	5
٤	تشعرين بالرضا عن الحوافز التي حصلتِ عليها.	2.80	0.96	6
٥	احصل على خبرات قيّمة من مكان عملي.	3.37	0.93	2
٦	تتاح لك مهام ومناصب إدارية في المكتبة.	3.17	0.97	4
	المتوسط العام لبُعد النمو المهني والوظيفي	3.20	0.75	

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات بُعد النمو المهني والوظيفي بلغ (٣,٢٠)؛ أي أن عينة الدراسة محايدات حول بُعد النمو المهني والوظيفي، كما يتضح من قيمة الانحراف المعياري (٠,٧٥) تجانس استجابتهن حيال هذا البُعد، وبناء على ذلك يتوجب على الإدارة إعادة النظر في النمو المهني للموظفات، والسعي لتحسين الجوانب التي لم تحصل على رضا كافٍ من قِبل الموظفات، وذلك لأهمية الأمر، فحرص الإدارة على إتاحة الفرصة للموظفات لتطوير أنفسهن.

كما يتضح أن بُعد النمو المهني والوظيفي يختلف في نتائجه التفصيلية عن باقي الأبعاد الأخرى؛ إذ يتضمن (٦) عبارات جاءت عبارة واحدة فقط بدرجة راضية، وهي العبارة رقم (٢) "إمكانية حضور الدورات وورش العمل" وبلغ متوسطها الحسابي (٣,٧٣)، في حين حصلت العبارات (٥، ٢، ٦، ٣، ٤) على درجة (محايدة)؛ أي منقسمات في إبداء الرأي، ورتبت تنازلياً حسب رضا أفراد الدراسة؛ إذ يتراوح المتوسط بين (٢,٨٠ و ٣,٣٧)، وعند النظر في نتائج الدراسات السابقة التي تناولت البُعد بشكل مباشر أو غير مباشر، نلاحظ في دراسة همشري (١٩٩٨)، ودراسة يحيى (٢٠٠٢) عدم رضا مجتمع الدراسة عن الحوافز، وكذلك الأمر في دراسة عمر (٢٠١٣) عدم رضا مجتمع الدراسة حول الحوافز، ورضاهم المتوسط حول الترقّيات التي يحصلون عليها.

#### سادساً: الاستقرار والأمان الوظيفي

للتعرف على واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو الاستقرار والأمان الوظيفي، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة تجاه درجة الرضا على بُعد الاستقرار والأمان الوظيفي كما يلي:

جدول رقم (١١) واقع اتجاهات أخصائيات المعلومات نحو بُعد الاستقرار والأمان الوظيفي.

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	لم أفكر أبداً في تغيير وظيفتي.	3.41	0.98	6
٢	توقّر لي المعايير والضوابط المهنية شعوراً بالاستقرار المهني.	3.45	0.97	5
٣	لا أخشى من وضعي المهني في المستقبل.	3.39	0.99	7
٤	مدى ارتبائي بمهنة المكتبات كمهنة دائمة.	3.59	0.96	4
٥	أشعر بالرضا تجاه الوضع الاجتماعي للمهنة.	3.69	0.99	2
٦	مدى ما يقدمه العمل لي من استقرار مهني ووظيفي.	3.62	0.88	3
٧	نظرة أفراد أسرته ومجتمعك لعملك في المكتبة إيجابية.	3.85	0.96	1
المتوسط العام لبُعد الاستقرار والأمان الوظيفي		3.57	0.82	

يتضح من الجدول رقم (١١) أن المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات بُعد الاستقرار والأمان الوظيفي بلغ (٣,٥٧)؛ أي أن عينة الدراسة راضيات عن الاستقرار والأمان الوظيفي، كما يتضح من قيمة الانحراف المعياري (٠,٨٢) تجانس استجابات أفراد الدراسة حيال هذا البُعد، وأن بُعد الاستقرار والأمان الوظيفي يتضمن (٧) عبارات، جاءت عبارة واحدة بدرجة محايدة، وهي عبارة رقم (٣) "لا أخشى من وضعي المهني في المستقبل"؛ إذ بلغ متوسطها الحسابي (٣,٣٩)، مما يدل على انقسامهن، وعدم إعطائهن إجابة قاطعة حول وضعهن المستقبلي في الوظيفة. في حين حصلت العبارات (٧,٥,٦,٤,٢,١) على درجة راضية، ورتبت تنازلياً حسب رضا أفراد الدراسة؛ إذ يتراوح المتوسط بين (٣,٤١ و ٣,٨٥)، ويعني هذا أن أفراد الدراسة راضيات بدرجة متقاربة عن الاستقرار والأمان الوظيفي. وبالنظر حول الدراسات الأخرى المختلفة نجد أنه في دراسة عبدالقادر (٢٠١٥) كان مستوى الرضا مقبولاً حول الاستقرار المهني، ويتبين كذلك في دراسة خضر (٢٠١٠) عن رضا مجتمع الدراسة حول الأمان في العمل.

#### دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية والوظيفية.

للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد العينة التي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية تم استخدام اختبار (ت) لبيان الفروق بين استجابات أفراد العينة لمتغيري الحالة الاجتماعية، والتخصص؛ لأن المتغير مكون من فئتين فقط، كما استخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين الأحادي لبيان الفروق بين استجابات أفراد العينة لبقية المتغيرات؛ إذ إنه مكون من ثلاث فئات فأكثر، كما تم استخدام اختبار (Least-significant difference) LSD البعدي لتحديد اتجاه صالح الفروق في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية.



أولاً: الحالة الاجتماعية

جدول رقم (١٢) نتائج اختبار (ت) للفروق التي تعزى للحالة الاجتماعية.

الدلالة	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية	البُعد
0.175	1.36	0.63	3.65	عزباء	ظروف ومكان العمل.
		0.64	3.51	متزوجة	
0.151	1.44	0.74	3.77	عزباء	طبيعة الوظيفة.
		0.68	3.60	متزوجة	
0.692	0.40	0.79	3.77	عزباء	العلاقة مع الزميلات.
		0.70	3.82	متزوجة	
0.057	2.00	0.95	3.73	عزباء	العلاقة مع الإدارة.
		0.84	3.45	متزوجة	
0.342	0.95	0.75	3.28	عزباء	النمو المهني والوظيفي.
		0.75	3.16	متزوجة	
0.491	0.69	0.72	3.63	عزباء	الاستقرار والأمان الوظيفي.
		0.86	3.54	متزوجة	

يظهر الجدول رقم (١٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الدراسة؛ إذ لم تصل الدلالة إلى (٠,٠٥) المقبولة في العلوم الاجتماعية، أي أن الفروق في استجابات عينة الدراسة لا يمكن عزوها لمتغير الحالة الاجتماعية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السالم (١٩٩٧)، بينما تختلف مع دراسة خضر (٢٠١٠)، ودراسة أنور (٢٠١٢)؛ إذ أشارت النتائج لديهم إلى وجود فروق تعزى للحالة الاجتماعية في مستوى الرضا.

ثانياً: التخصص

جدول رقم (١٣) نتائج اختبار (ت) للفروق التي تعزى للتخصص.

الدلالة	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التخصص	البُعد
0.121	1.56	0.63	3.62	مكتبات ومعلومات	ظروف ومكان العمل.
		0.64	3.47	تخصص آخر	
*0.012	2.55	0.68	3.77	مكتبات ومعلومات	طبيعة الوظيفة.
		0.70	3.50	تخصص آخر	

0.211	1.2	0.79	3.74	مكتبات ومعلومات	العلاقة مع الزميلات.
		0.64	3.88	تخصص آخر	
0.471	0.7	0.88	3.58	مكتبات ومعلومات	العلاقة مع الإدارة.
		0.89	3.49	تخصص آخر	
0.195	1.3	0.70	3.26	مكتبات ومعلومات	النمو المهني والوظيفي.
		0.82	3.11	تخصص آخر	
0.554	0.59	0.82	3.60	مكتبات ومعلومات	الاستقرار والأمان الوظيفي.
		0.81	3.53	تخصص آخر	

يظهر الجدول رقم (١٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد طبيعة الوظيفة، يُعزى لتخصص المكتبات والمعلومات مقابل تخصص آخر؛ أي أن خريجات قسم المكتبات والمعلومات أكثر رضا عن طبيعة الوظيفة من التخصص الأخر، وهو الأكثر منطقية من وجهة نظر الباحثة، وذلك لعملمهن في نطاق تخصصهن، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بقية الأبعاد تعزى للتخصص.

### ثالثاً: العمر:

جدول رقم (١٤) تحليل التباين الأحادي للفروق التي تعزى للعمر.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
ظروف ومكان العمل.	بين المجموعات	3.59	3	1.20	3.06	*0.03
	داخل المجموعات	66.96	171	0.39		
طبيعة الوظيفة.	بين المجموعات	6.55	3	2.18	4.70	**0.004
	داخل المجموعات	79.45	171	0.47		
العلاقة مع الزميلات.	بين المجموعات	5.48	3	1.83	3.57	*0.015
	داخل المجموعات	87.61	171	0.51		
العلاقة مع الإدارة.	بين المجموعات	6.65	3	2.22	2.94	*0.035
	داخل المجموعات	129.06	171	0.76		
النمو المهني والوظيفي.	بين المجموعات	8.83	3	2.94	5.63	**0.001
	داخل المجموعات	89.46	171	0.52		
الاستقرار والأمان الوظيفي.	بين المجموعات	11.64	3	3.88	6.38	**0.000
	داخل المجموعات	103.96	171	0.61		

\* دال عند (٠,٠٥)

\*\* دال عند (٠,٠١)

يظهر الجدول رقم (١٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد الدراسة تعزى للعمر، ولتحديد اتجاه صالح الفروق

تم استخدام اختبار LSD البعدي، وكانت النتائج كالتالي:

أن الفئة العمرية من ٤١-٥٠ عامًا أكثر رضا حول الأبعاد طبيعة الوظيفة، والعلاقة مع الإدارة، والنمو المهني والوظيفي، والاستقرار والأمان الوظيفي من باقي الفئات العمرية الأخرى. كما أنها أكثر رضا حول ظروف ومكان العمل من الفئة العمرية ٣١-٤٠ عامًا. وكذلك أكثر رضا حول بُعد العلاقة مع الزميلات من الفئة التي تتراوح أعمارهن بين ٢٠-٤٠ عامًا. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أنور (٢٠١٢)، ودراسة التميمي (٢٠١٥)، بينما اختلفت النتيجة الحالية مع نتائج دراسات أخرى مثل دراسة السالم (١٩٩٧)، ودراسة همشري (١٩٩٨)، ودراسة يحيى (٢٠٠٢)، إذ أوضحت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير العمر.

#### رابعًا: المؤهل العلمي

جدول رقم (١٥) تحليل التباين الأحادي للفروق التي تعزى للمؤهل العلمي.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
ظروف ومكان العمل.	بين المجموعات	1.39	2	0.70	1.73	0.18
	داخل المجموعات	69.16	172	0.40		
طبيعة الوظيفة.	بين المجموعات	4.93	2	2.47	5.23	**0.006
	داخل المجموعات	81.06	172	0.47		
العلاقة مع الزميلات.	بين المجموعات	1.21	2	0.60	1.13	0.325
	داخل المجموعات	91.88	172	0.53		
العلاقة مع الإدارة.	بين المجموعات	4.15	2	2.07	2.71	0.069
	داخل المجموعات	131.57	172	0.77		
النمو المهني والوظيفي.	بين المجموعات	1.98	2	0.99	1.77	0.174
	داخل المجموعات	96.32	172	0.56		
الاستقرار والأمان الوظيفي.	بين المجموعات	6.92	2	3.46	5.48	**0.005
	داخل المجموعات	108.67	172	0.63		

\*\* دال عند (٠,٠١)

\* دال عند (٠,٠٥)

يظهر الجدول رقم (١٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد التالية (ظروف ومكان العمل، العلاقة مع الزميلات، العلاقة مع الإدارة، النمو المهني والوظيفي)، بينما يتضح لدينا وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي في بعدي طبيعة الوظيفة، والاستقرار والأمان الوظيفي لصالح حاملات البكالوريوس مقابل حاملات الماجستير فأعلى، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أنور (٢٠١٢) وتختلف مع كلا من دراسة همشري (١٩٩٨)، ويحيى (٢٠٠٢)، ودراسة التميمي (٢٠١٥).

خامساً: أعوام الخدمة

جدول رقم (١٦) تحليل التباين الأحادي للفروق التي تعزى لعدد أعوام الخدمة.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
ظروف ومكان العمل.	بين المجموعات	4.43	2	2.21	5.76	**.004
	داخل المجموعات	66.12	172	0.38		
طبيعة الوظيفة.	بين المجموعات	6.40	2	3.20	6.91	**.001
	داخل المجموعات	79.60	172	0.46		
العلاقة مع الزميلات.	بين المجموعات	5.15	2	2.57	5.04	**.007
	داخل المجموعات	87.94	172	0.51		
العلاقة مع الإدارة.	بين المجموعات	6.63	2	3.32	4.42	*.013
	داخل المجموعات	129.08	172	0.75		
النمو المهني والوظيفي.	بين المجموعات	3.72	2	1.86	3.38	*.036
	داخل المجموعات	94.58	172	0.55		
الاستقرار والأمان الوظيفي.	بين المجموعات	7.14	2	3.57	5.67	**.004
	داخل المجموعات	108.45	172	0.63		

\*\* دال عند (٠,٠١)

\* دال عند (٠,٠٥)

يظهر الجدول رقم (١٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد الدراسة، وتعزى لعدد أعوام الخدمة، حيث تبين أن من خدماتهن ٥ أعوام فأقل، و ١١ عامًا فأكثر رضاهن أكبر حول أبعاد ظروف ومكان العمل، والعلاقة مع الزميلات، وطبيعة الوظيفة مقابل من خدماتهن ٦-١٠ أعوام، كما أن من خدماتهن ١١ عامًا فأكثر رضاهن أكبر حول أبعاد العلاقة مع الإدارة، و النمو المهني والوظيفي، والاستقرار والأمان الوظيفي مقابل من خدماتهن من ٦-١٠ عام، وتختلف هذه النتيجة مع كلا من دراسة همشري (١٩٩٨)، ويحيى (٢٠٠٢)، وأنور (٢٠١٢) والتميمي (٢٠١٥).

سادساً: جهة العمل

جدول رقم (١٨) تحليل التباين الأحادي للفروق التي تعزى لجهة العمل.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) الدلالة
ظروف ومكان العمل.	بين المجموعات	1.25	2	0.63	1.55
	داخل المجموعات	69.30	172	0.40	
طبيعة الوظيفة.	بين المجموعات	1.38	2	0.69	1.41
	داخل المجموعات	84.61	172	0.49	
العلاقة مع الزميلات.	بين المجموعات	1.64	2	0.82	1.54
	داخل المجموعات	91.45	172	0.53	
العلاقة مع الإدارة.	بين المجموعات	0.40	2	0.20	0.26
	داخل المجموعات	135.31	172	0.79	
النمو المهني والوظيفي.	بين المجموعات	2.19	2	1.09	1.96
	داخل المجموعات	96.11	172	0.56	
الاستقرار والأمان الوظيفي.	بين المجموعات	0.20	2	0.10	0.15
	داخل المجموعات	115.39	172	0.67	

يظهر الجدول رقم (١٨) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الدراسة تعزى لجهة العمل؛ أي أن الفروق في استجابات عينة الدراسة متقاربة في مدى رضاهن حول أبعاد الدراسة مع اختلاف جهة العمل اللاتي ينتمين لها، وهو أمر منطقي من وجهة نظر الباحثة؛ لأن جميع جهات العمل حكومية، وبالتالي معظم القوانين تكون مطبقة في جميع الجهات مع وجود اختلافات طفيفة قد لا تُذكر عند مقارنة نتائج هذه الدراسة حول جهة العمل نجد اختلافًا، ففي دراسة عبدالقادر (٢٠١٥).

التوصيات

في ضوء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة وما توصلت إليه من نتائج، توصي الباحثة بالآتي:

١. إعداد لائحة تحتوي على إستراتيجيات العمل والقوانين المتبعة فيه، والوصف الوظيفي بشكل واضح، ليتسنى للجميع الاطلاع على قوانين العمل وسياسته بكل وضوح.
٢. المساهمة في رفع مستوى الرضا من خلال دعم الموظفين معنويًا بتوفير بيئة عمل تتلاءم ومتطلباتهم، وتحفيزهم من خلال منحهم مكافآت وتقدير الجهود المبدولة من قبلهم.

٣. عمل لقاءات دورية يتم فيها مناقشة الموظفين حول أوضاعهم، وتعامل الرؤساء المباشرين معهم.
٤. وضع آلية محددة تمتاز بالمرونة لدعم الموظفين في حال رغبتهم لإكمال تعليمهم، والحرص على إتاحتها للجميع.
٥. تطوير أساليب الترقية المتبعة في المكتبة من خلال النظر لأداء الموظفة، وتقييمها السنوي، والحرص على تحديث الترقية باستمرار لإتاحة أكبر مجال لترقية الموظفين في الوقت المستحق.
٦. إتاحة الفرصة للموظفات بالحصول على مناصب إدارية، ومهام تتناسب وتخصصاتهن.
٧. اعداد دراسة مستقبلية لقياس مدى رضا العاملين في المكتبات الجامعية الأهلية، وملاحظة الفروق إن وجدت بينها وبين الدراسات التي تتناول الجهات الحكومية.

## المراجع

- التميمي، خالد. ٢٠١٥. الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات والمعلومات في عمادة شؤون المكتبات بجامعة الملك سعود: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- السالم، سالم. ١٤١٧ هـ. الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية. ط١، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
- الشوابكة، يونس، والطعاني، حسن. ٢٠١٣. الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن، دراسات العلوم التربوية، الأردن، مج ٤٠، ع ١٤، ص ص ١٨١-٢٠٠.
- بهنسي، فايزة محمد رجب. ٢٠١١. الرضا الوظيفي للعاملين: من منظور الخدمة الاجتماعية، ط١، دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر، مصر.
- خضر، سليمان حيدر. ٢٠١٠. الرضا الوظيفي لدى أمناء المكتبات (دراسة لأراء عينة من العاملين في مكتبات جامعة الموصل)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج ١٧، ع ٥٤، ص ص ٩٨-١٣٤.
- ريحان، عبدالحميد، بوخالفه، خديجة. ٢٠١١. أخصائي المعلومات بالمكتبات الطبية بين التكوين والمتطلبات، المؤتمر ٢٢ للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ص ص ١٦٧-١٩٢.
- عبدالقادر، أمال جودة. ٢٠١٥. الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات في الجامعات الفلسطينية (الإسلامية، الأزهر، الأقصى)، دورية cybrarians journal، ع ٣٧، ص ص ١-٢٦.
- عمر، شابونية. ٢٠١٣. الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قلمة بالجزائر، دورية cybrarians journal، ع ٣٣، ص ص ٨٥-١٣٧.
- محمود، مساعد أنور صباح. ٢٠١٢. قياس الرضا الوظيفي لأمينات المكتبات الجامعية، مجلة آداب المستنصرية، ع ٥٧، م ٢٠١٢، ص ص ١-٢٨.
- همشري، عمر. ١٩٩٨. الرضا عن العمل لدى العاملين في المكتبات المتخصصة في الأردن، دراسات العلوم التربوية، مج ٢٥، ع ١٤، ص ص ٥٧-٧٤.

يحيى، وزيرة محمد. ٢٠٠٢. الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الموصل، آداب الرفادين، ع٣٥، ص ص٢٩٥-٣٢٠  
يونس، محمد فيصل. ٢٠١٤. الرضا الوظيفي: نظرياته وعناصره، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العراق، ع١٠٥، ص ص١٨٤-  
٢٢٤

Abalkhail, Abdulwahab .2000. Testing for Differences Between Factors Affecting Job Satisfaction Measure Of Librarians At King Abdulaziz Public Library And Al-Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University In Riyadh Saudi Arabia,Ph.D thesis. USA, University of Arizona.

Athanasios, K., Aspasia T. And Nikolaos T. 2004. Job satisfaction among Greek academic librarians,vol.26, Iss.3, PP.373-383

Jeanine, M., Anne E., John, W. . 2005. An investigation of career and job satisfaction in relation to personality traits of information professional's vol.75, Iss.2, PP122-141.

جميع الحقوق محفوظة © 2020، فدوى عبدالله القحطاني ، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي. (CC BY NC)