

دراسة مقارنة للرضا الوظيفي للمكتبيين بمكتبة الإسكندرية خلال عشرين عاما

د. أمل محمد خالف

مدرس بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة الإسكندرية

Aml.khallaf@alexu.edu.eg

تاريخ القبول: 18 نوفمبر 2023

تاريخ الاستلام: 25 سبتمبر 2023

المستخلص:

يؤثر الرضا الوظيفي على أداء الفرد لعمله واستقراره فيه ومستوى إنتاجيته، ويرتبط هذا الرضا بطبيعة العمل ذاته وبيئته، وما يقدمه للفرد من حوافز مادية ومعنوية، وفرص للنمو المهني والترقي الوظيفي، والمكتبة كغيرها من المؤسسات يؤثر الرضا الوظيفي للعاملين فيها في مستوى ما تقدمه من خدمات لتلبية الاحتياجات المعلوماتية للجمهور، ونظرا لمكانة مكتبة الإسكندرية وخصوصيتها، وما تحظى به من دعم على كل المستويات، كان اتجاه الدراسة لدراسة الرضا الوظيفي لمكتبيها، ومقارنة هذا الرضا على امتداد فترة عمل المكتبة (2002-2022)؛ فأجريت الدراسة الميدانية مرتين يفصل بينهما عشر سنوات، اتجهت الدراسة أيضا إلى التعرف على السمات العامة للمكتبيين بمكتبة الإسكندرية من حيث تأهيلهم العلمي والمهني للقيام بمهام العمل في مكتبة تحتل هذه المكانة المتميزة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، واتخاذ الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، فتم توزيعها على عينة عشوائية من العاملين بقطاع المكتبات، بالإضافة إلى المقابلة مع بعض قدامى العاملين بالمكتبة، وتم تحليل البيانات إحصائيا باستخدام برنامج الـ SPSS، وحساب التكرارات والنسب المئوية، مع استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة أثر متغيرات الدراسة: النوع، والعمر، وسنوات الخبرة، والتخصص العلمي، وتوافق العمل مع ما هو متوقع، وتلقي تدريب على الرضا الوظيفي، وانتهت الدراسة إلى ارتفاع الرضا الوظيفي لدى العاملين بمكتبة الإسكندرية، كما ثبت إحصائيا وجود فرق معنوي بين الرضا الوظيفي لدى أفراد فترتي الدراسة لصالح الفترة الثانية، وثبت أيضا وجود ارتباط معنوي بين الرضا الوظيفي ومتغيرات النوع، وتلقي تدريب، وتوافق العمل مع ما هو متوقع بين أفراد العقد الثاني، بينما لم تثبت علاقة الرضا الوظيفي بأي من متغيرات الدراسة بين أفراد العقد الأول سوى مع متغير توافق العمل مع ما هو متوقع، كما ثبت إحصائيا عدم وجود ارتباط دال بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الفئة العمرية، وسنوات الخبرة، والتأهيل العلمي، وطبيعة العمل في المكتبة، وتم وضع مجموعة توصيات لزيادة الرضا الوظيفي بين مكتبي مكتبة الإسكندرية؛ وبخاصة وهم يعملون في مكان متميز، وله طبيعة خاصة ومقتنيات متميزة تجعله قبلة لكثير من الباحثين.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي ؛ مكتبة الإسكندرية ؛ المكتبيون بمكتبة الإسكندرية ؛ تدريب المكتبيين ؛ الأمان الوظيفي.

مقدمة:

تُمثل مكتبة الإسكندرية الجديدة الحلم الذي ظل يداعب مخيلة المكتبيين منذ بدء الإعلان عن إحياء مشروع المكتبة، بالقرار الجمهوري رقم 523 لسنة 1988، والخاص بإنشاء الهيئة العامة لمكتبة الإسكندرية لتتولى التنفيذ الفعلي للمشروع، ولها شخصية اعتبارية وكيان قانوني مستقل، حتى تم الافتتاح التجريبي للمكتبة عام 2001 ثم الافتتاح الرسمي 16 أكتوبر 2002، وتجسد ذلك الحلم قائماً في بنیان مهيب يواجه شاطيء البحر من جهة ومجمع الكليات النظرية حيث مقر قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة الإسكندرية من الجهة الأخرى، ومن هنا ظلت المكتبة كحلم ثم كحقيقة واقعة لها وقع مختلف لدي المنتمين لقسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإسكندرية كأعضاء هيئة تدريس أو كطلاب، وليس المجال هنا يتناول ما كان في مخيلة كل فريق أو مدى اتفاق أو اختلاف المكتبة مع نظرة كل منهما لها، ولكن قرب المكتبة بهذا الشكل والمهابة التي اكتسبتها من الاهتمام الدولي بها، جعل منها حلماً كمكان للعمل لدى طلاب وخريجي قسم المكتبات والمعلومات، وكانت نسبة كبيرة من الطلاب تتجه للدراسة بالقسم "للمعمل في مكتبة الإسكندرية" وفقاً لتعبيرهم، وقد تجسد هذا الاهتمام في العدد الكبير من الخريجين الذين تقدموا للعمل بالمكتبة في أول إعلان رسمي عن حاجتها إلى أمناء مكتبة في نهاية التسعينيات¹، وقامت لجنة من أساتذة التخصص بإجراء المقابلات الشخصية للمتقدمين، وهم من المؤهلين في المكتبات (من خريجي أقسام المكتبات بمختلف الجامعات المصرية) وغير المؤهلين، ولم يتم اختيار أي من هؤلاء المتقدمين لأنه اتضح أن الإعلان كان لتثبيت العاملين بالمكتبة بالفعل وليس لاختيار أفراد جدد.²

وبالتردد على المكتبة، والتعامل مع مختلف الأقسام بها، وبحضور العديد من الندوات التي نظمتها المكتبة في فترة الافتتاح التجريبي لوحظ وجود عدد كبير من العاملين بالمكتبة من غير المتخصصين في المكتبات، ومع تولي الأستاذ الدكتور إسماعيل سراج الدين إدارة مكتبة الإسكندرية الجديدة منذ افتتاحها عام 2002، والذي كان يؤمن بأن المعيار الرئيسي للعاملين بالمكتبة هو "لأكثر مهارة والأعلى قدرات، بالإضافة إلى روح المبادرة"، كما كان حريصاً على "أن تكون هناك منافسة على المناصب العليا لتظل الفرصة مفتوحة أمام من هو أكفأ" لذا استصدر للمكتبة قانوناً خاصاً بها من رئاسة الجمهورية لتطبيق هذه الرؤى في إدارتها (سليمان، 2017)، وبموجب سلطته الإدارية أصدر الدكتور سراج الدين عدداً من القرارات الإدارية للعاملين الدائمين بالمكتبة، قام بموجبها عدد من هؤلاء العاملين بتقديم استقالاتهم من المكتبة مع إعادة تعيينهم بها بطريقة التعاقد (بدر، 2018)، في حين رفض البعض الآخر هذا الأمر واستمروا في عملهم بالمكتبة وفقاً لقرارات تعيينهم بها مع عدم تمتعهم بأي من الميزات التي حصل عليها المتقاعدون، وقد أوجد هذا التمييز حالة من عدم الرضا بين العاملين بالمكتبة تم الشعور بها من خلال الحديث مع بعض العاملين بالمكتبة من خريجي قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإسكندرية، سواء من الملتحقين بالدراسات العليا بالقسم، أو ممن تم التواصل معهم داخل المكتبة؛ لذا كان الاتجاه إلى دراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبة بوجه عام، ومدى شعورهم بالأمان الوظيفي في ضوء التعاقد الذي يتم تجديده سنوياً، بالإضافة إلى دراسة السمات العامة للعاملين بمكتبة الإسكندرية، وهل تحتاج طبيعة العمل بالمكتبة إلى تعيين من يحملون مؤهلات غير متخصصة في علوم المكتبات، وقد أُجريت الدراسة الميدانية بالفعل في صيف 2008 وتم تحليل الاستبانة وكتابة البحث.

ومر المجتمع المصري بعد ذلك بالعديد من المتغيرات، وتعرضت المكتبة لما تعرضت له بعض الهيئات من محاولة الثورة على الأوضاع الداخلية بها، فقامت عدة تظاهرات في ساحة المكتبة ضد إدارتها، كما تقدم بعض العاملين بالمكتبة بالعديد من البلاغات إلى النيابة العامة ضد الدكتور إسماعيل سراج الدين وعدد من المديرين بالمكتبة

بالفساد، واستغلال السلطة (وصل عددها إلى 118 بلاغًا)، وقامت النيابة العامة بحفظ هذه البلاغات باستثناء ثلاث منها تم التحقيق فيها³، وقدم أيضًا بعض العاملين بالمكتبة بلاغات ضد الدكتور سراج الدين إلى إدارة الكسب غير المشروع (سليمان، 2017)؛ وكشفت تقارير الجهاز المركزي للمحاسبات وقتها عن تعيين حوالي 2400 شخص من تخصصات علمية مختلفة كعمال وموظفين بالمكتبة، ولم تتم الإفادة منهم لتعيينهم دون خبرات بتكليف من مدير المكتبة "وهو ما تسبب في إهدار 25 مليون جنيه سنويًا" وفقًا لمقدمي البلاغ (غريب، 2017). ونظرًا لعدم إمكانية إغفال كل هذه الملاحظات عند دراسة الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبة الإسكندرية، كان التفكير في إعادة الدراسة الميدانية على مجتمع الدراسة نفسه، (المكتبيين بمكتبة الإسكندرية)، لتكون دراسة مقارنة بين عقدي عمل المكتبة؛ من حيث طبيعة العاملين بالمكتبة ومدى رضاهم الوظيفي.

مشكلة الدراسة:

تتعدد تخصصات العاملين بمكتبة الإسكندرية، فلا يقتصر العمل على خريجي أقسام المكتبات والمعلومات، وتتعامل المكتبة مع هؤلاء العاملين من خلال عقود مؤقتة (فلا يوجد تعيين ثابت بالمكتبة مهما كانت فترة العمل بها)، كما تختلف فترات عمل المكتبة والإجازة الأسبوعية لها عما هو سائد في المجتمع المحيط بالمكتبة (كان هذا للفترة الأولى من الدراسة فكانت الإجازة الأسبوعية يوم الثلاثاء)؛ من هنا كان اتجاه الدراسة إلى التعرف على التخصصات العلمية للمكتبيين العاملين بالمكتبة، ونسبة المتخصصين منهم، ومدى رضا المكتبيين بالمكتبة بوجه عام عن وضعهم الوظيفي داخلها، وعلى هذا يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية: "ما السمات العامة للمكتبيين بمكتبة الإسكندرية؟ وما مدى الرضا الوظيفي لدى هؤلاء المكتبيين؟ وهل يختلف مستوى الرضا الوظيفي وأسبابه لدى المكتبيين بمكتبة الإسكندرية في العقد الأول لافتتاحها، عن مستوى الرضا الوظيفي وأسبابه لديهم في العقد الثاني لعمل المكتبة؟"

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة المكتبيين العاملين بمكتبة الإسكندرية من حيث مؤهلاتهم العلمية، وخبراتهم، والتدريب الذي يتلقونه في المكتبة، ومدى تناسب هذا التدريب مع طبيعة الأعمال التي يقومون بها، كما تهدف الدراسة أيضًا إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المكتبيين بالمكتبة، والعوامل المؤثرة في رضا أو عدم رضا المكتبيين بمكتبة الإسكندرية عن عملهم، والتعرف على مقترحاتهم للوصول إلى مستوى مناسب لهم من الرضا الوظيفي.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أهمية الرضا الوظيفي ذاته لأية مؤسسة، وينعكس رضا العاملين على أداء المؤسسة التي ينتمون إليها؛ فالرضا الوظيفي يجعل العاملين أكثر تركيزًا في أعمالهم، وتزداد لديهم الرغبة في الإنجاز وتحسين الأداء، وانخفاض معدلات التغيب عن العمل والشكاوى، وارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة نتيجة لإشباع حاجاتهم المادية وغير المادية، (المزيني & مرغلاني، 2018، ص 424)، كما يمثل الرضا أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر في جودة إنتاجية وأداء خدمات أية مؤسسة خاصة المؤسسات ذات الطبيعة الخدمية كالمكتبات؛ لذا من الأهمية بمكان وجود قدر عالٍ من الرضا الوظيفي لدى المكتبيين لضمان تقديم خدمة مكتبية جيدة، (Marasinghe & Wijayarathne, 2016, p. 501)

وتتبع أهمية الدراسة أيضًا من تناولها لمجتمع المكتبيين بمكتبة الإسكندرية، والرضا الوظيفي لديهم والذي لم تتناوله أية دراسة سابقة بشكل كامل؛ فتمت دراسة العاملين بقسم التزويد ضمن دراسة تناولت تنمية المجموعات بمكتبة الإسكندرية الجديدة (موسى، 2005)، كما تناولت دراسة أخرى الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات بمحافظة الإسكندرية (الخبيري، 2007)، وكانت مكتبة الإسكندرية من بين المكتبات العامة التي شملتها الدراسة، وضمت عينة الدراسة 26 فردًا فقط من العاملين بالمكتبة.

فروض الدراسة:

- لتحقيق أهداف الدراسة تم وضع مجموعة من الفروض اعتمادًا على الملاحظات والقراءات، وستعمل الدراسة على التحقق من صحة هذه الفروض، فتفترض الدراسة أن:
1. توجد علاقة بين التخصص العلمي في مجال المكتبات والمعلومات والعمل في مكتبة الإسكندرية؛ فنسبة كبيرة من المكتبيين بمكتبة الإسكندرية من المؤهلين في التخصص، نظرًا لوجود خريجين متخصصين من قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة الإسكندرية المجاورة للمكتبة منذ ما يزيد عن خمسة وثلاثين عامًا⁴.
 2. توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وتلقي تدريب على العمل؛ ويحظى المكتبيون بمكتبة الإسكندرية بالعديد من الفرص التدريبية التي تتاح لهم كجزء من المعونات التي تقدمها حكومات وهيئات دولية عديدة للمكتبة⁵ مما يؤثر في رضاهم الوظيفي.
 3. توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وبين متغيري الراتب، وتوافق العمل مع ما هو متوقع؛ فمن البديهي أن يتمتع المكتبيون بمكتبة الإسكندرية بالرضا الوظيفي، نظرًا للمكانة التي تتمتع بها المكتبة وما هو متوقع أن تحققه للعاملين بها من عائد مادي ومكانة اجتماعية.

منهج الدراسة وأدواتها:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، والذي يتم تعريفه بأنه: " استخدام طريقة منظمة لتحليل وتفسير وتصوير أو تشخيص الوضع الراهن لمؤسسات المعلومات والمستفيدين منها وما يرتبط بهما" (عبدالهادي، 2002، ص102)، وتستخدم الدراسة المسحية عند دراسة تصورات الأفراد واتجاهاتهم ومعتقداتهم وقيمتهم ومبادئهم ورغباتهم، والحقائق الديموجرافية الخاصة بهم (Kayode, 2016, p. 3)، كما يتضمن المنهج المسحي جمعًا منهجيًا وشاملاً للمعلومات حول الآراء، والمواقف، والمعتقدات، والسلوكيات من خلال الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان (Babatunde et al., 2021, p. 93) ولهذا اعتمدت الدراسة على هذا المنهج، وتم الاعتماد على استبانة لجمع بيانات عامة عن المكتبيين بمكتبة الإسكندرية، ومعرفة آرائهم وتصوراتهم حول الرضا الوظيفي لديهم، كما استخدمت الدراسة أسلوب المقابلة الشخصية المفتوحة (أو غير المقننة) مع بعض المسؤولين بالمكتبة وبعض العاملين بها.

لم تعتمد الدراسة على أي من مقاييس الرضا الوظيفي لتتمكن من التحقق من جميع فروضها؛ لذا تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وكان الحرص على أن تتضمن الاستبانة كافة المتغيرات التي تحتاج إليها الدراسة، وقد تم تصميم الاستبانة بعد الاطلاع على مقاييس الرضا الوظيفي، والعديد من الدراسات قريبة الصلة بموضوع الدراسة، وتم تحكيمها من قبل بعض المتخصصين ممن لهم خبرات سابقة في التنمية المهنية ودراسات القوى

العاملة بالمكتبات، وفي تصميم الاستبانة، وتمت إضافة بعض الأسئلة، وتعديل صياغة البعض الآخر وفقاً لملاحظات المحكمين.

وقد كانت المحاولة بأن تضم الدراسة جميع العاملين بالمكتبة بجميع أقسامها: (خدمات القراء، والعمليات الفنية، وإدارة المكتبة)، ولكن تولي سكرتارية مدير قطاع المكتبات بمكتبة الإسكندرية توزيع الاستبانة في فترتي الدراسة حال دون ذلك⁶.

وتم توزيع الاستبانة في الفترة الأولى على 62 موظفاً بالمكتبة يمثلون (32,3%) من إجمالي العاملين بقطاع المكتبات في ذلك الوقت (192)، وبلغ عدد الاستبانة الصالحة والتي تم تحليلها 55 استبانة تمثل (28,64%) من إجمالي عدد العاملين وفق الإحصائيات الواردة في التقرير السنوي للمكتبة لعام 2008 – 2009، (Bibliotheca Alexandrina, 2009, p. 29) كما تم توزيع 100 استبانة في الفترة الثانية، وبلغ عدد الاستبانة المكتملة منها والتي تم تحليلها 72 استبانة، تمثل (26%) من إجمالي العاملين في قطاع المكتبات فترة إجراء الدراسة (276) وفق الإحصائيات الواردة في التقرير السنوي للمكتبة لعام 2017 – 2018، (Bibliotheca Alexandrina, 2018, p. 114)، وقد استعانت الدراسة بوحدة التحليل الإحصائي التابعة لمركز خدمة المجتمع بجامعة الإسكندرية لتحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الـ SPSS، وقد أوضح التحليل الإحصائي اكتمال البيانات بالنسبة للمجموعتين كما يتضح من الجدولين أرقام (1) و(2)

جدول رقم (1) Case Processing Summary (1st decade)

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y	55	100.0%	0	0.0%	55	100.0%

جدول رقم (2) Case Processing Summary (2nd decade)

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y	72	100.0%	0	0.0%	72	100.0%

كما أثبت اختبار الاعتدالية أو التوزيع الطبيعي أن البيانات في المجموعتين تتبع توزيعاً طبيعياً وقيمة p-value (الدلالة الإحصائية) أكبر من 0.05%، ويؤكد هذا الثقة في البيانات وصلاحياتها للتحليل. واعتمدت الدراسة على استخدام التكرارات والنسب المئوية مع استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة أثر متغيرات الدراسة: (النوع، والعمر، وسنوات الخبرة، والتخصص العلمي، وتوافق العمل مع ما هو متوقع، وتلقي تدريب) على الرضا الوظيفي.

حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: تمتد الدراسة لمدة عقدين من الزمان يمثلان فترة عمل المكتبة؛ أُجريت الدراسة الميدانية الأولى قبل نهاية العقد الأول (2002-2012)، بينما أُجريت الدراسة الميدانية الثانية قبل نهاية العقد الثاني (2012-2022).
- الحدود الموضوعية: العاملون بمكتبة الإسكندرية ممن يعملون في قطاع المكتبات على مسمى أخصائي مكتبات.
- الحدود المكانية: مكتبة الإسكندرية بمحافظة الإسكندرية.

مصطلحات الدراسة:

- اعتمدت الدراسة التعريفات التي وردت في القاموس المتخصص في المكتبات والمعلومات والمتاح على الخط المباشر ODLIS لتوضيح المفاهيم الرئيسية ذات العلاقة بالدراسة.
- **الرضا الوظيفي job satisfaction**: هو شعور الموظف الشخصي بالسعادة أو الاطمئنان، وعادة ما يعتمد هذا الرضا على ظروف العمل، والحوافز، والفرص المتاحة للإنجاز والتقدم.
 - **الأمان الوظيفي job security**: توقع الموظف أن يستمر في وظيفة محددة طالما يرغب في ذلك، ويقوم بأداء العمل بشكل مناسب ومرضي، ويعتمد الأمان الوظيفي على عدد من المتغيرات والتي قد يكون بعضها خارج سيطرة الموظف أو صاحب العمل.
 - **المكتبي المتخصص librarian**: هو شخص مدرب مهنيًا ليكون مسؤولًا عن مكتبة ومحتوياتها بما في ذلك اختيار وتجهيز وتنظيم المواد، وتقديم المعلومات والتعليمات، وخدمات الإعارة وذلك لتلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة.
 - **المكتبي غير المؤهل Paraprofessional\ paralibrarian\ library technician**: أحد الموظفين المساعدين في المكتبة، عادة ما يكون حاصلًا على درجة بكالوريوس، ويتم تدريبه لفهم عمليات محددة يقوم بتطبيقها وفقًا لقواعد محددة سلفًا في الظروف الطبيعية دون ممارسة أحكام مهنية professional judgment.

الدراسات السابقة:

لم يحظ العاملون بمكتبة الإسكندرية بدراسة خاصة مسبقة لرضاهم الوظيفي، ولكن حظي موضوع "الرضا الوظيفي" ذاته بالعديد من الدراسات التي تناولته على مستويات عدة، وتحاول الدراسة عرض مجموعة من الدراسات التي تم الوصول إليها من خلال البحث في العديد من قواعد البيانات، وتم تجميع هذه الدراسات في عدة محاور، ثم عرضها في تسلسل زمني من الأقدم للأحدث مع وضع الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في فئة محددة من المكتبات في مكان محدد مع دراسات هذه الفئة وليس المكان، كما يلي:

أولاً: دراسات تناولت الرضا الوظيفي بشكل عام:

تناولت دراسة (Edem & Lawal, 1999) تأثير الرضا الوظيفي على نشر المكتبيين العاملين بالمكتبات الجامعية في نيجيريا للدراسات التي قاموا بها، وقد كان لعوامل الإنجاز، والمسؤولية والتقدير تأثيرًا واضحًا على نشر المكتبيين لأعمالهم، بينما لم يكن للأبعاد الأخرى كالراتب، وسياسات المكتبة الجامعية وإدارتها، والإشراف أي تأثير واضح على نشر إنتاجهم الفكري، كما كشفت الدراسة أيضًا أن أبعاد الرضا الوظيفي الحقيقية كان لها تأثير كبير في عدد الدراسات التي يقوم المكتبي بنشرها.

وتتبع دراسة (Morgan, 2014) مصادر الرضا الوظيفي لدى عدد من خريجي برنامج الماجستير في تخصص المكتبات والمعلومات بجامعة شمال كارولينا خلال الفترة من 1964 إلى 2009؛ لمعرفة تأثير المتغيرات التقليدية المرتبطة بالعمل كالدخل، ومرونة العمل، والعمل الجماعي، والحوافز الإضافية على الرضا الوظيفي لديهم، وتوصلت الدراسة أن الإنجازات على مستوى المهنة أو التخصص هي أكبر العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى النوع وعضوية المنظمات المهنية، بينما كان العمل بدوام كامل، وعدم الأمان الوظيفي، والعمل بالمكتبات الأكاديمية

من أسباب عدم رضاهم الوظيفي، وكان وجود الإشراف على المكتبيين وتأثر الرضا الوظيفي بمستوى هذا الإشراف من بين ما تناولته دراسة (Mallon, 2014) والتي كان الهدف الرئيسي لها هو دراسة تأثير الرضا الوظيفي للمكتبيين الجدد بالدعم والإشراف الذي يقدمه لهم المكتبيون الأقدم، وانتهت الدراسة بأن الدعم والمتابعة من جانب المشرفين لهما تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي للمكتبيين الجدد؛ فهم يعانون من المشاعر السلبية وانخفاض الدافع نتيجة قلة أو عدم وجود دعم من مشرفيهم.

وتناولت دراسة (Landry, 2000) العلاقة بين الرضا الوظيفي والرضا الحياتي life satisfaction لدى أخصائيي المراجع وأدائهم لعملهم، باعتبار الرضا الوظيفي لا يؤثر فقط على جودة الحياة، ولكن يؤثر أيضًا على الرضا عن الحياة بشكل عام؛ إذ يحافظ العاملون الذين لديهم رضا حياتي، وبالتالي وظيفي على المواقف والأنشطة التي تؤدي إلى كفاءة وفعالية الخدمة المرجعية، فنوعي الرضا يرتبطان مع بعضهما البعض بشكل تبادلي، إلا أن الرضا الحياتي له تأثير أقوى، وقد انتهت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بينهما.

ثانيًا دراسات تناولت الرضا الوظيفي للعاملين في نوعيات محددة من المكتبات:

1. الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية:

أول هذه الدراسات كانت دراسة (Wahba, 1975) بهدف مقارنة اختلاف مصادر الرضا، وعدم الرضا الوظيفي للمكتبيين باختلاف النوع باستخدام نظرية ماسلو للاحتياجات، وتمثل مجتمع الدراسة في المكتبيين العاملين بالمكتبات الأكاديمية بمدينة نيويورك، وانتهت الدراسة إلى وجود بعض الاختلافات بين المكتبيين الرجال والنساء في تلبية احتياجاتهم؛ فتواجه النساء مستويات متفاوتة من الرضا وفقًا للاحتياجات المختلفة؛ وينخفض مستوى تلبية الاحتياجات المتعلقة بالتقدير والاستقلالية لديهن واحتياجات تحقيق الذات، بينما يتساوى النساء والرجال في مستوى تلبية احتياجات الأمن والاحتياجات الاجتماعية، ثم تأتي دراسة (السالم، 1997) والتي كان الهدف منها معرفة أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في المكتبات الجامعية السعودية، بالإضافة إلى قياس مدى الرضا عن العمل والعوامل المؤثرة في هذا الرضا، ومعرفة نية هؤلاء المكتبيين للانتقال إلى جهات عمل أخرى ومبررات هذا الانتقال، وتوصلت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والنوع أو العمر أو الوضع الوظيفي أو طبيعة العمل أو سنوات الخبرة، ومن أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ملاءمة مكان العمل وبيئته، ونوع العمل وطبيعته، والعلاقة مع المستفيدين، ونظام الترقية المعمول به، وتناولت دراسة (Murray, 1999) الرضا الوظيفي بين المكتبيين المؤهلين وغير المؤهلين في مكتبة جامعة شمال كارولينا، وانتهت إلى وجود رضا وظيفي بشكل عام، ولكنه أقل لدى غير المؤهلين بسبب الراتب والترقي في العمل.

كما اهتمت دراسة (أحمد، 2001) بالرضا الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة أم درمان الإسلامية، وعلاقته بمستوى أداء العاملين، وتناولت الدراسة أيضًا العلاقة بين الرضا الوظيفي وعدد من المتغيرات كالنوع، والوضع الوظيفي، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وتناولت دراسة (محمد، 2002) مستوى الرضا الوظيفي لدى أمناء مكتبات جامعة الموصل بجميع كلياتها بهدف معرفة العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا والعمل على تحسينها، كما هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة هذا الرضا ببعض المتغيرات المرتبطة بالعاملين وبالوظيفة ذاتها، وأوضحت الدراسة رضا أمناء مكتبات الجامعة بشكل عام؛ فهم راضون عن الإدارة، ومعايير الترقية، والتدريب، وبيئة المكتبة بنسبة كبيرة، ولكنهم غير راضين عن الراتب والحوافز وظروف العمل المادية والبيئية، وكان الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه من بين ما تناولته جوهري في الجزء الثاني من دراستها (جوهري، 2006) للعاملين بمكتبات جامعة بني سويف بالإضافة إلى الرقابة على العاملين، وأسس تقييم الأداء، وتقدير مدى كفاءتهم، ورأيهم في طرق

التقييم، وانتهت الدراسة إلى تمتع العاملين بمكتبات جامعة بني سويف بدرجة رضا عالية؛ فبلغت طبيعة العمل 80,5%، وعن الراتب 83,4%، وعن عدالة الترقية 58,4%، واهتمت دراسة (عبدالمعطي & لشر، 2007) بقياس الرضا الوظيفي لدى المكتبيين بمكتبات كليات ومعاهد الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت والعوامل المؤثرة فيه، وانتهت الدراسة إلى وجود قدر من الرضا الوظيفي لدى العاملين بمكتبات الهيئة مع وجود بعض الاستجابات السلبية، وكان الهدف من دراسة (Mallaiah, 2008) دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين بالمكتبات الجامعية بولاية كارناتاكا بالهند، وانتهت الدراسة إلى بيئة العمل والأحوال الاجتماعية والنفسية المتناسقة والمناسبة لها دور مؤثر في تعزيز الرضا الوظيفي للمكتبيين المتخصصين، كما أشارت إلى ضرورة حصول العاملين المتخصصين على رواتب جيدة.

وناقشت دراسة (Hart, 2010) الرضا الوظيفي لدى مكتبي المكتبات الجامعية في جنوب أفريقيا لمعرفة مستوى رضاهم الوظيفي، وللوقوف على أكثر العناصر الراضين عنها، والعناصر التي تسبب لهم عدم الرضا، وانتهت الدراسة أن نسبة الرضا الوظيفي لديهم تصل إلى 61%، وأن السبب الرئيسي لعدم الرضا هو الشعور بالإحباط بسبب الإحساس بالركود أو الجمود في العمل، وعدم كفاية مصادر وأدوات العمل، بالإضافة إلى قلة الراتب وضعف المكافآت أو الحوافز.

وكان الهدف من دراسة (Haque, Karim, Muqtadir, & Anam, 2012) معرفة الأسباب الأساسية للرضا الوظيفي لدى المكتبيين بمكتبات الجامعات الحكومية الكبرى بماليزيا، وتم إجراء الدراسة باستخدام استبانة مبنية على أساس نظرية هزربرج Herzberg، وتوصلت الدراسة أن أهم أسباب الرضا الوظيفي هو خدمة المستفيدين، والمشاركة في المؤتمرات والدورات التدريبية كجزء من التنمية المهنية، والقيم الدينية الموجودة في مكان العمل، أما أسباب عدم الرضا فهي التأخر في الترقية، وانخفاض التقدير العام لمهنة المكتبات، وتناولت أيضاً دراسة (Ola & Ibadan, 2012) الحوافز والرضا الوظيفي للمكتبيين في المستوى المتوسط بمكتبة KDL بجامعة إبادان بنيجيريا، وانتهت الدراسة بأن معنويات المكتبيين يغلب عليها الإحباط الناتج عن عدم المشاركة في اتخاذ القرار، ومركزية القرارات، وعدم كفاية أدوات العمل، وعدم وجود حوافز كافية، وضعف الراتب بوجه عام.

وتناولت دراسة (شابونية، 2013) الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة قلمة في الجزائر اعتماداً على مقياس JSS لقياس الرضا الوظيفي؛ بهدف التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعة في ضوء عدد من المتغيرات التي تتفق مع طبيعة المقياس المستخدم في الدراسة، بالإضافة إلى التعرف على الدوافع التي تؤدي إلى انتقال العاملين بالمكتبات إلى مهن أو وظائف أخرى، وانتهت الدراسة أن الحوافز المادية والمعنوية تحتلان المرتبة الأولى من حيث عدم الرضا لدى العاملين، وأن العوامل التنظيمية والوظيفية تؤثران على مستوى الرضا الوظيفي، وأنه لا توجد فروق في مستويات الرضا لديهم تبعاً للخصائص الشخصية والديموجرافية، كما تناولت دراسة (الشوابكة & الطعاني، 2013) علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية، وأفادت الدراسة بأن درجة الرضا الوظيفي لديهم متوسطة، بينما درجة الالتزام التنظيمي كبيرة، كما أوضحت الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لا تختلف باختلاف النوع أو المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة، ولكنها تختلف باختلاف الوظيفة والراتب، واقتصرت دراسة (Baro, Fyneman, & Zoukemefa, 2013) على قياس الرضا الوظيفي بين المفهرسين فقط بالمكتبات الجامعية في نيجيريا، من خلال دراسة مسحية شملت تسعا وعشرين مكتبة جامعية بها، وأوضحت الدراسة ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي لدى المفهرسين لتصل إلى 86% سواء

رضاءً تاماً أو إلى حد ما، وأنهم راضون عن الإدارة والإشراف وتقييم الأداء والفرص المتاحة بوجه عام، ولكنهم غير راضين عن الأدوار والمسؤوليات، وثقافة مكان العمل، والحوافز، والمرتبات، بالإضافة إلى التنمية المهنية. وكان العاملون بمكتبات جامعة القاهرة محلاً لدراستين شبه متطابقتين لذات الباحث (ندا، 2008، 2014) لقياس الرضا، وعدم الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبة المركزية بجامعة القاهرة بفرعها القديمة والجديدة، ومصادر الرضا ومستوياته باختلاف النواحي التنظيمية والديموقراطية للعاملين بالمكتبة؛ بهدف تقديم مجموعة من الحلول لتحسين مستويات الرضا لدى المكتبيين محل الدراسة، وانتهت الدراسة أن السن والنوع وطبيعة الوظيفة ومستوى التعليم وسنوات الخبرة، كان لها تأثير على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبتين، واهتمت دراسة (Fatima & Bhatti, 2014) بقياس الرضا الوظيفي للمكتبيين المتخصصين بمكتبات الجامعات الحكومية والخاصة بإقليم البنجاب والبالغ عددها ثلاثاً وثلاثين مكتبة من خلال قياس العوامل الرئيسية الست للرضا الوظيفي وهي: الراتب، والترقية، وسياسة الإدارة أو التسهيلات الإدارية، وظروف العمل، والقيادة أو الإشراف، والعلاقات الاجتماعية، وأوضحت الدراسة رضاهم الوظيفي بوجه عام من نواحي عدة، وأن العاملين بمكتبات الجامعات الخاصة أقل رضا فيما يتعلق بالراتب، والأمن الوظيفي، والمكافآت، وبيئة العمل، والتسهيلات الطبية مقارنةً بالمكتبيين المتخصصين في مكتبات الجامعات الحكومية.

وتناولت دراسة (جودة، 2015) الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات في ثلاث من الجامعات الفلسطينية (الإسلامية، والأزهر، والأقصى) لمعرفة مستوى الرضا لديهم، وعلاقة هذا الرضا ببعض المتغيرات كالنوع وسنوات الخبرة ومكان العمل، وتوصلت إلى وجود علاقة بين هذه المتغيرات والرضا الوظيفي باستثناء النوع؛ فالمكتبيون الأكثر خبرة والعاملون بمكتبات الجامعة الإسلامية أكثر شعوراً بالرضا، كما اهتمت دراسة (أبوعيشة، 2015) بقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية، وتأثير بعض المتغيرات كالنوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة عليه، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين الأنماط الإدارية السائدة لدى مديري المكتبات محل الدراسة، وانتهت إلى تدني مستوى الرضا لدى موظفي المكتبات الجامعية السعودية بوجه عام، وأن هناك ارتباطاً دالاً إحصائياً بين الرضا الوظيفي والنمط الديموقراطي لقيادة المكتبات، ولا توجد فروق دالة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الدراسة، ولم تقتصر دراسة (سلطان، 2015) على قياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية الأردنية الرسمية بإقليم وسط الأردن؛ بل تمت دراسة العلاقة بين هذا الرضا وجود خدمات المعلومات المقدمة بهذه المكتبات من وجهة نظر العاملين بها، وأوضحت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وجود خدمات المعلومات؛ فبالرغم من تقدير الرضا الوظيفي بوجه عام كان متوسطاً، إلا أن تقديرهم لخدمة المعلومات كان مرتفعاً، وكان لدراسة (عبدالله & عيساوي، 2015) هدف مختلف وهو: معرفة أثر المسمى الوظيفي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع المكتبات والمعلومات بالسودان، وتحديد المكتبات الجامعية بها، وذلك بدراسة جهود الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات نحو توحيد المسمى والوصف الوظيفي للعاملين بمؤسسات المعلومات على اختلافها، وانتهت الدراسة أن مسمى "أمين مكتبة" يحظى برضا 85% من العاملين بالمكتبات محل الدراسة ويحقق لهم الرضا الوظيفي.

كما كان الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة البصرة هدفاً لدراسة (الحلبي، 2016) لمعرفة رضاهم عن وقت العمل وملاءمته لإنجاز المهام وتوزيعها، ومسؤوليات العمل، ونظام الحوافز المادية والمعنوية، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع نسبة الرضا عن وقت العمل وتوزيع المهام والمسؤوليات، بينما ينخفض مستوى الرضا فيما يتعلق بالحوافز المادية والمعنوية، وتناولت دراسة (Jounaidi, 2016) الرضا الوظيفي للعاملين في عدد من المكتبات

الأكاديمية في ماليزيا، وعلاقة هذا الرضا ببعض المتغيرات الديموجرافية والوظيفية، وانتهت أن العوامل الدافعية أو المحفزة مثل: الثقافة، وبيئة العمل، والإشراف لها علاقة بالرضا الوظيفي، واهتم (Yaya, Opeke, & Onuoha, 2016) في دراستهم بالتعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية المكتبيين في مكتبات الجامعات الحكومية بنيجيريا؛ وقد أثبتت الدراسة وجود علاقة إحصائية دالة بينهما، وقامت دراسة (Marasinghe & Wijyaratne, 2016) بتقييم مستوى الرضا الوظيفي بين ثلاثة أجيال من المكتبيين المتخصصين في المكتبات الجامعية بسيريلانكا؛ لدراسة تأثير الفجوة بين الأجيال على مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بمتغيرات العمل، والعمل المشترك، والتسهيلات، والترقية، والإشراف، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الأجيال الثلاثة محل الدراسة فيما يتعلق بعامل العمل والإشراف؛ فالجيل Y (الذين ولدوا بين عامي 1982-1994) هو الأكثر رضا، يليه الجيل BB (الذين ولدوا بين منتصف الستينيات وحتى أوائل الثمانينيات)، بينما الجيل X (الذين ولدوا بين منتصف الأربعينيات وحتى منتصف الستينيات) هو الأقل رضا؛ أي: هناك علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي والعمر، و يقل الرضا بالتقدم في العمر .

وهدفت دراسة (Ranaweera & Li, 2018) لقياس الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات الجامعات الحكومية في سيريلانكا وتحديد أسباب هذا الرضا والعوامل التي تعوقه؛ بهدف تحسين الوضع الحالي للرضا الوظيفي للمتخصصين في مكتبات الجامعات الحكومية بسيريلانكا، وانتهت الدراسة لوجود رضا عام بنسبة 77,5%. كما اهتمت دراسة (Manjula & Thilagavathy, 2018) بمستوى الرضا الوظيفي وكيفية التعامل مع الصراعات الشخصية بين المرؤوسين، وذلك بين المكتبيين المتخصصين في المؤسسات الأكاديمية بمقاطعة تشيناي الهندية، وأوضحت الدراسة رضا ما يزيد عن 80% من المكتبيين عن الراتب وبيئة العمل الجيدة، وتناولت دراسة (القائد، أبوصاع، & المحجوب، 2018) العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى المكتبيين بمكتبات جامعة مصراتة بلبيبا، وعلاقة هذا الرضا بمجموعة من المتغيرات المرتبطة بالعاملين بالمكتبة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردي إيجابي ضعيف بين الرضا الوظيفي والأداء؛ أي: إن العاملين بالمكتبة يتأثر أداءهم بالرضا الوظيفي. واهتمت دراسة (Yaya, 2019) بقياس الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في الجامعات الحكومية بنيجيريا، وانتهت إلى وجود نسبة رضا مرتفعة بينهم، كما أثبتت دراسة (Nzelum, Unegbu, Nworie, & Irunegbo, 2019) وجود علاقة طردية بين نظام المكافأة والرضا الوظيفي لدى المكتبيين في المكتبات الأكاديمية بولاية إمو Imo بنيجيريا أيضًا؛ ويزداد الرضا الوظيفي بزيادة المكافآت، كما يزداد معدل الرضا والالتزام الوظيفي بزيادة استحقاقات الرعاية الاجتماعية.

واتجهت دراسة (Shakil & Mairaj, 2020) لقياس العوامل الشخصية والبيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى المكتبيين المؤهلين وغير المؤهلين العاملين بالمكتبات الجامعية بمدينة روالبندي وإسلام آباد بدولة باكستان، وانتهت أن المكتبيين المؤهلين أكثر رضا فيما يتعلق بالترقية، والابتكار التكنولوجي، والاستقلال الوظيفي، وأن العوامل الشخصية والبيئية لهما تأثير واضح على الرضا الوظيفي لدى الفئتين، وتناولت دراسة (Jan & Gul, 2020) الرضا الوظيفي لدى المتخصصين في مكتبات كليات التجارة والإدارة الحكومية بإقليم خيبر باختونخوا Khyber Pakhtunkhwa بباكستان أيضًا، وذلك فيما يتعلق بالمستفيدين، والعيادات القرائية، وتوفير الراحة، والراتب، والترقي الوظيفي، والتنمية المهنية، وانتهت الدراسة إلى رضا المكتبيين بسبب الراتب والزيادات السنوية، والأمن الوظيفي، وساعات العمل، والتعامل الجيد من الإدارة، بينما السبب الرئيسي لعدم الرضا هو عدم وجود فرص للتدريب على تقنيات المعلومات، أو الحصول على بعثات تدريبية داخلية أو خارجية، وكان الهدف من دراسة (Anasi, 2020)

هو معرفة تأثير علاقات، وعبء، وبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في جامعات جنوب غرب نيجيريا، وانتهت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بينهم، ولم يكن لعبء العمل دلالة إحصائية للتنبؤ بالرضا الوظيفي بينما كان لعلاقات العمل وبيئته تأثير إحصائي نسبي على الرضا الوظيفي للمكتبيين.

حظي المكتبيون النيجيريون بدراسة أخرى لمعرفة تأثير المؤهلات العلمية على الرضا الوظيفي لدى مكتبي الجامعات الموجودة بجنوب نيجيريا وهي دراسة (Tinuoye, 2021) والتي انتهت إلى التأهيل العلمي له علاقة بالرضا الوظيفي، فذوو المؤهلات العلمية الأعلى أكثر رضا من غيرهم، كما اهتمت دراسة (Babatunde et al., 2021) بقياس تأثير الدوافع والرضا الوظيفي على أداء العاملين بمكتبة جامعة Ilorin بنيجيريا، وكان من بين نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي له تأثير كبير على أداء العمل، وأن هناك شعورًا عامًا بالرضا الوظيفي بين مكتبي الجامعة.

2. الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات المدرسية:

كانت أول هذه الدراسات دراسة (همشري & يونس، 1994) والتي حاولت معرفة مستوى الرضا عن العمل لدى العاملين بالمكتبات المدرسية الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى، وارتباط هذا الرضا بالانواع أو التخصص أو المستوى التعليمي أو العمر أو عدد سنوات الخبرة، وتوصلت الدراسة إلى رضا العاملين عن العمل بوجه عام، وكان للمستوى التعليمي والعمر علاقة طردية إيجابية بالرضا الوظيفي، بينما لم تثبت علاقة الرضا الوظيفي بباقي المتغيرات، كما تناول (الهي، 2003) في دراسته لواقع الموارد البشرية بالمكتبات المدرسية في مصر الرضا الوظيفي لدى أمناء المكتبات المدرسية بمحافظة كفر الشيخ، وعلاقة هذا الرضا ببعض المتغيرات كالنوع، والعمر، والمؤهل الدراسي، وسنوات الخبرة، وكان الهدف من دراسة (الضمران، 2007) هو قياس الرضا الوظيفي لدى أمناء مراكز مصادر التعلم بالمملكة العربية السعودية، ومعرفة العوامل المؤثرة في الرضا أو عدم الرضا لديهم، وكان من نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين التخصص العلمي، وسنوات العمل، والراتب الشهري، وحضور الدورات التدريبية وورش العمل والرضا الوظيفي، بينما لم يكن للعمر، أو المؤهل العلمي، أو الحالة الاجتماعية، أو الدرجة الوظيفية، أو الحوافز، أو حضور المؤتمرات العلمية تأثير على رضا أمناء مراكز مصادر التعلم بمدينة جدة.

واقترنت دراسة (شاهين، 2022) على دراسة الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المكتبات بمرحلة التعليم الأساسي بمحافظة البحيرة، وعلاقة هذا الرضا بأداء الأخصائيين لعملهم، وتأثره بخصائصهم؛ وذلك في محاولة لوضع تصور مقترح لتحقيق الرضا الوظيفي لدى هذه الفئة من أخصائي المعلومات، وانتهت الدراسة إلى عدم رضا عينة الدراسة عن زملاء العمل، ومحتوى الوظيفة، والعوامل الإدارية، وظروف العمل الصحية، وأداء العمل، والإدارة، والترقيات الوظيفية، وأخيرًا الراتب، ولم يثبت إحصائيًا وجود أية علاقة بين الرضا الوظيفي وأي من المتغيرات باستثناء متغير النوع، فالإناث أكثر رضا من الذكور.

3. الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات العامة:

ربطت دراسة (Abalkhail, 2000) بين نوعين من المكتبات؛ فلم تقتصر على قياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية، ولكنها تناولت دراسة الفرق في مستوى الرضا بين العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية والمكتبات العامة بها؛ فقارنت بين الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود بالرياض، والعاملين بمكتبة الملك عبد العزيز العامة، واهتمت الدراسة بمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الرضا الوظيفي، وبعض العوامل المرتبطة بالوضع الشخصي للعاملين كالنوع، والسن، وسنوات العمل، والراتب، والتدريب، وغيرها، وأيضًا العلاقة بين الرضا الوظيفي، والعوامل المرتبطة ببيئة العمل كالإشراف، والتنمية المهنية، والحالة الاجتماعية. وانتهت

الدراسة أن ثلاثة عوامل فقط لها تأثير في الرضا الوظيفي وهي: نوع المكتبة، والراتب السنوي، والرغبة في مغادرة العمل؛ وهذه العوامل مرتبطة كلها بالراتب؛ فالمكتبيون الجامعيون أكثر رضا عن مكتبي المكتبة العامة نظرًا لارتفاع راتبهم، والمكتبيون في نطاق الراتب السنوي المتوسط أكثر رضا من غيرهم، ومغادرة العمل لعمل آخر مرتبط بدرجة كبيرة بالراتب.

كما قام (عيد، 2006) ضمن دراسته للموارد البشرية بالمكتبات العامة المصرية بدراسة الرضا الوظيفي لديهم، والعوامل المؤثرة في درجة الرضا، والعلاقة بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الخاصة بهم، وانتهت الدراسة إلى نسبة الرضا الوظيفي لدي العاملين بالمكتبات العامة المصرية بلغت 53,1%، وأن أقل معدلات الرضا كانت عن الراتب.

4. الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات المتخصصة:

اهتمت دراسة (همشري، 1998) بدراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات المتخصصة الأردنية لمعرفة مستوى رضاهم عن العمل، وما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية للرضا عن العمل مرتبطة بالنوع أو التخصص أو المستوى التعليمي أو العمر أو عدد سنوات الخبرة، وتوصلت الدراسة إلى رضا المكتبيين بوجه عام، ولكنهم غير راضين عن الحوافز المقدمة لهم، وعن تعامل الإدارة معهم، وعن رواتبهم وغيرها من المتغيرات المتعلقة بالوظيفة ذاتها، وتوصلت الدراسة أيضًا أن النوع والمستوى التعليمي لهما تأثير على الرضا الوظيفي؛ فالإناث أكثر رضا من الذكور، والحاصلون على شهادة دراسات عليا أكثر رضا من غيرهم، وتناولت دراسة (Eva & McCormack, 2009) المكتبيين في المكتبات القانونية على اختلاف مستوياتها في كندا، بهدف معرفة مدى رضاهم عن عملهم بوجه عام، ومقارنة آرائهم مع نتائج دراسات للرضا الوظيفي في أنواع أخرى من المكتبات، وانتهت الدراسة إلى ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي بوجه عام، وأكثر المكتبيين رضا، هم من قضاة فترة طويلة في عملهم، وأن أكثر أسباب عدم الرضا هي الرواتب وضغط العمل.

وتناولت دراسة (أبا الخيل & الرحمن، 2016) الرضا الوظيفي في المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات في دولة الكويت، مع دراسة العلاقة بين هذا الرضا وبعض الخصائص التنظيمية بالمكتبات محل الدراسة، والمرتبطة مباشرة بالرضا الوظيفي كالإشراف على الموظفين، والعمل الجماعي، وظروف العمل، والاستقلالية الذاتية في العمل، والفرص المتاحة للتقدم الوظيفي، وقد أثبتت الدراسة العلاقة الإيجابية بين هذه الخصائص والرضا الوظيفي، كما تناول أبا الخيل في دراسته (أبا الخيل، 2021) الرضا الوظيفي للعاملين بثماني مراكز الوثائق تابعة لثماني وزارات بالمملكة العربية السعودية، مع تحديد أبرز العناصر التي تزيد من قناعات الموظفين ورضاهم عن بيئة العمل، وتوصلت الدراسة إلى مستوى رضا هؤلاء العاملين متوسط بوجه عام، وأن متغيرات العمر، والنوع، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وجهة العمل، والراتب لها تأثير في متوسط درجة الرضا الوظيفي لديهم.

ثالثًا: دراسات تناولت الرضا الوظيفي في مناطق محددة:

1. الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات في مصر:

حظيت مصر بالعديد من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي للمكتبيين بها، أول هذه الدراسات كانت دراسة (النشار، 1996) لمعرفة الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في مصر من حيث مدى رضاهم عن العمل، وتأثر هذا الرضا بالنوع، والسن، ونوع المكتبة، والمؤهل الدراسي، وفترة الخدمة، وذلك لمن يشغلون وظيفة "أخصائي وثائق

ومكتبات" وهو الوصف الرسمي للمهنة في مصر في تلك الفترة؛ وذلك في جميع المكتبات المصرية باختلاف أنواعها من خلال ستة محاور هي: الرضا عن الراتب والعائد المادي، وطبيعة العمل، وزملاء العمل والرئاسة، والتقدم الوظيفي، وظروف العمل، وانتهت الدراسة أن 57% من المكتبيين ليس لديهم رضا وظيفي .

وعلى نطاق جغرافي أصغر كانت دراسة (حامد، 2003) لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات بمحافظة بني سويف، والتأثير الإيجابي أو السلبي للعوامل المؤثرة على مستوى رضاهم الوظيفي، بالإضافة إلى التعرف على المشكلات التي تواجههم وتقديم مقترحات لحلها، وشملت الدراسة المكتبيين في جميع أنواع المكتبات بالمحافظة (الأكاديمية، والعامة، والمتخصصة) مع استثناء المكتبات المدرسية، وانتهت الدراسة إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي بسبب نظرة المجتمع للمهنة، وأن بعض المتغيرات كالنوع، والمرحلة العمرية، والمؤهل العلمي، ومدة الخدمة، ونوع المكتبة لها تأثير في الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات في محافظة بني سويف، وعلى نفس المستوى الجغرافي كانت دراسة (الخبيري، 2007) للرضا الوظيفي للمكتبيين في محافظة الإسكندرية بهدف التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لأخصائي المكتبات بالمحافظة بجميع أنواعها، ودراسة تأثير بعض السمات الشخصية كالنوع والعمر والتخصص العلمي على مستوى هذا الرضا، وهدفت الدراسة أيضًا إلى معرفة تأثير عدد من المتغيرات الاجتماعية كالتجمع المهني والأمان الوظيفي، والاقتصادية كالراتب والمزايا الوظيفية، والمهنية المرتبطة ببيئة المكتبة كنوع المكتبة وحجمها واستخدام التقنية بها على الرضا الوظيفي لدى هؤلاء المكتبيين لتحديد أكثر العوامل التي تؤثر في رضاهم الوظيفي، وانتهت الدراسة إلى ارتفاع الشعور العام بالرضا لدى المكتبيين بمحافظة الإسكندرية بنسبة 63,4%، كما أوضحت الدراسة أن بعض العوامل مثل: التخصص العلمي، ونظرة المجتمع، والتجمع المهني، ونوع المكتبة، والترقية، والتطوير المهني، والطموح الوظيفي لها تأثير على مستوى الرضا الوظيفي، وأوضحت الدراسة أيضًا أن عوامل أخرى كالنوع، والسن، والمؤهل الدراسي، والمشاركة في الإدارة، والانتماء المهني، وسنوات الخبرة والعلاقة مع الزملاء، والاستقرار الوظيفي ليس لها أي تأثير على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات بمحافظة الإسكندرية .

وتدرجًا في المساحة الجغرافية تناولت دراسة (المصري، 2012) الرضا الوظيفي للعاملين بجميع مكتبات مركز ومدينة قنا بصعيد مصر؛ فتناولت تأثير العوامل الشخصية كالنوع ونوع المكتبة والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، وغيرها، والعوامل الاجتماعية والاقتصادية والمهنية كإنجازات العمل والاعتراف والتقدير ومسؤوليات العمل... وغيرها على مستوى الرضا الوظيفي، مع دراسة السلوكيات الإيجابية والسلبية للرضا الوظيفي كارتفاع/انخفاض الروح المعنوية، وانخفاض/ارتفاع نسبة الغياب، وارتفاع/انخفاض الشكاوى والتذمر، وانتهت الدراسة إلى ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي، وأن الإناث أكثر رضا عن العمل من الذكور، وأن نوع المكتبة والفئة العمرية ليس لهما تأثير على الرضا الوظيفي، وحاولت دراسة (زهري، 2015) التعرف على حالة الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات في محافظة سوهاج على اختلاف أنواعها، كما حاولت التعرف على تأثير المتغيرات الديموجرافية، والمتعلقة بالمكتبة، والحالة الاجتماعية، والاقتصادية، والعوامل الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي، وحاولت الدراسة أيضًا التعرف على العوامل الأكثر أهمية في تحقيق الرضا عن العمل ودوافع انتقال العاملين للعمل بمناطق أخرى، وتوصلت الدراسة إلى وجود إحساس عام بالرضا للعاملين بالمكتبات بمحافظة سوهاج بلغت نسبته 62%، ولا يوجد تأثير للنوع، ولا المؤهل الدراسي، أو التخصص الدراسي، أو نوع المكتبة، أو حجمها، أو الراتب، أو الترقية والإشراف على الرضا الوظيفي، بينما أثبتت الدراسة وجود علاقة بين الفئة العمرية لأخصائي المكتبات والرضا الوظيفي، كما أثبتت الدراسة وجود علاقة إحصائية بين طبيعة ومحتوى العمل، والمزايا الوظيفية، والإدارة العلمية على الرضا الوظيفي، وانتهت دراسة (العشري، 2015)

والتي كان الهدف منها تحليل الواقع الفعلي للرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات بمحافظة الغربية إلى وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والنوع، وإلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بعاملتي الوظيفة واستخدام قدرات الفرد، وضعف مستوى الرضا فيما يتعلق بعامل التدريب، وتدني مستوى الرضا عن عامل استخدام التكنولوجيا، وكان الهدف من دراسة (المصري، 2021) معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي للمكتبيين بمدينة قنا، وتحديد مستوى كل منهما وعلاقته بالمتغيرات الديموجرافية للمكتبيين، وأظهرت الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات مدينة قنا، ووجود احتراق نفسي لديهم بنسبة متوسطة، ولكن لا توجد علاقة ارتباطية بينهما.

2. الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية:

لا يتضح متغير الأصل العرقي سوى في المجتمع الأمريكي الذي يضم أفرادًا من أصول عدة؛ لذا فالدراسات التي تناولت تأثير هذا المتغير قاصرة عليه، أول هذه الدراسات دراسة (Preston, 1998) لتصورات المكتبيين الأمريكيين ذوي الأصول الأفريقية لممارسات التمييز العرقي أثناء العمل، والتأكد مما إذا كانت هذه التصورات تقدم مؤشرات أقوى للرضا الوظيفي عن العوامل التي تم تحديدها من قبل المكتبيين الذين لا ينتمون إلى أية أقليات؛ وذلك بدراسة هذه الفئة من العاملين بالمكتبات الأمريكية على اختلاف أنواعها وأحجامها، وتمت إعادة دراسة العناصر التي ثبت بالفعل تأثيرها في الرضا الوظيفي للمكتبيين وهي: الراتب، وعلاقات زملاء العمل، والمشرفون، والإدارة، ومجالات العمل، ونوع وحجم المكتبة، وفرص الترقى؛ فأضافت الدراسة أسئلة تتعلق بشكل مباشر بقضايا التمييز العرقي، وأفادت الدراسة بأن 67% من المكتبيين الأمريكيين ذوي الأصول الأفريقية يشعرون بالرضا الوظيفي، ويقدم العمل المكتبي لـ 81% منهم الإحساس بالإنجاز، كما تتمتع النسبة الغالبة من مجتمع الدراسة بعلاقات جيدة مع زملاء العمل والمشرفين والإدارة وأيضًا مع المستفيدين.

ثم أتت دراسة (Thornton, 2000) بنفس التسليم السابق، وهو اختلاف العوامل المؤدية للرضا الوظيفي لدى المكتبيين ذوي الأصول الأفريقية عن تلك الخاصة بالمكتبيين البيض، وقد انتهت الدراسة إلى عدم اختلاف عوامل الرضا لديهم عن غيرهم من المكتبيين، ولكن عوامل عدم الرضا تعود إلى بيئة العمل غير الآمنة، وعدم الاحترام والتقبل من الزملاء، والعزلة والعنصرية، وتكليفهم بالعديد من الأعمال الكتابية التي لا تتناسب مع وضعهم الوظيفي، كما تناولت دراسة McGinn والتي وردت في دراسة (Haque et al., 2012, p. 47) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للمكتبيين ذوي الأصول الأفريقية في بعض تشكيلات المكتبات العامة بالمناطق الحضرية بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد أوضحت الدراسة أن المعتقدات الدينية لدى المكتبيين ذوي الأصول الأفريقية هي التي تشكل رضاهم الوظيفي لدرجة كبيرة، وليست العوامل المرتبطة بالوظيفة أو مكان العمل، كما كشفت الدراسة عن تعرض الكثيرين من هؤلاء المكتبيين للتمييز العرقي .

أما المكتبيون الأمريكيون بوجه عام فتم تناولهم في دراسة (Berry, 2007) والتي ضمت أكثر من ثلاثة آلاف من المكتبيين الأمريكيين العاملين بجميع أنواع المكتبات: (عامة، ومدرسية، وأكاديمية، ومنخصصة)، وانتهت إلى ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي لديهم، وبالرغم من إقرار نسبة كبيرة جدًا ممن شملتهم الدراسة بأنهم سيختارون العمل كمكتبيين إذا عاد بهم الزمن، إلا أنه كان هناك اتجاه خفي بعدم الشعور بالسعادة في العمل؛ فكل المكتبيين بالتقريب غير راضين بشكل كبير عن الرواتب وعن ميزانية المكتبة؛ والتي يعوق نقصها الإبداع والابتكار في العمل بالمكتبة، واهتمت دراسة (Martin, 2020) أيضًا بقياس مستويات الرضا الوظيفي بين المكتبيين المؤهلين والعاملين بالمكتبة librarians and library staff بجميع المكتبات الأمريكية؛ لمعرفة العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي لديهم،

وعلاقة النوع والأصل العرقي وطبيعة المكتبة والوظيفة والعمل الذي يقوم به الفرد بهذا الرضا، وبالرغم مما أوضحتها الدراسة من ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بين المكتبيين ذوي الأصول الأفريقية عن المكتبيين البيض، إلا أن هذا الفرق لم تثبت دلالاته إحصائيًا.

3. الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات في كندا:

تناولت دراسة (Leckie & Brett, 1997) الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الكندية بجميع أنواعها مع مقارنة مستوى الرضا بين المكتبيين المؤهلين وغير المؤهلين، وانتهت الدراسة إلى رضا المكتبيين الكنديين بوجه عام، ولكنهم غير راضين عن الراتب والعمل الزائد، وغير المؤهلين أكثر رضا من المكتبيين المؤهلين.

4. الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات في السعودية:

ناقش (الطيّار، 2009) الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجال المكتبات والمعلومات في السعودية ضمن دراسته للقوى العاملة في هذا المجال، ومما انتهى إليه أن نسبة كبيرة من العاملين بالمكتبات السعودية لديهم رغبة في ترك وظائفهم، والعمل في وظائف أخرى بسبب تدني الراتب في المقام الأول.

5. الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات في نيجيريا:

تناولت أكثر من دراسة الرضا الوظيفي للمكتبيين في نيجيريا، ورد كل منها في المحور الخاص به ولكن دراسة (Nzotta, 1987) تناولت علاقة الرضا الوظيفي للمكتبيين في نيجيريا بالتقسيم الوظيفي أو بطبيعة العمل المكتبي؛ وذلك في جميع أنواع المكتبات النيجيرية: (الأكاديمية، والمتخصصة، والعامّة) في المستويات الوظيفية الثلاث: (خدمات القراء، والخدمات الفنية، والإدارية)، وانتهت الدراسة إلى ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى المكتبيين العاملين بالإدارة والمكتبيين القائمين على خدمات المستفيدين مقابل المكتبيين القائمين بالعمليات الفنية؛ نتيجة الشعور بالتقدير المباشر من المستفيدين عند خدمتهم أو الرد على استفساراتهم.

رابعاً: دراسات تناولت الرضا الوظيفي وعلاقته بالتقنية:

لم تهتم دراسة (محمد، 2014) بالرضا الوظيفي للعاملين في مكتبة محددة، ولكنها اهتمت بالتعرف على أثر نظام المستقبل لإدارة المكتبات على الرضا الوظيفي لدى العاملين باتحاد مكتبات الجامعات المصرية في ضوء عدد من المتغيرات الديموجرافية والوظيفية، وانتهت أن استخدام النظام كان له تأثير إيجابي على رضا العاملين الوظيفي بشكل عام، وكان للعمر والمؤهل الدراسي فقط تأثير على الرضا الوظيفي فيما يتعلق بالمتغيرات الديموجرافية، بينما كان لكل المتغيرات المرتبطة بالوظيفة تأثير إيجابي أو سلبي على رضا العاملين باتحاد مكتبات الجامعات المصرية، كانت تقنيات المعلومات أيضاً موضعاً لدراسة (Kayode, 2016) لمعرفة إلى أي مدى يمكن لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات أن يكون مفيداً في تحسين الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات من خلال دراسة مسحية للعاملين بمكتبة الجامعة الإسلامية الدولية بماليزيا، وانتهت الدراسة إلى زيادة التزام ورضا العاملين بالمكتبة بزيادة تطبيق التقنية بها؛ وسجلت الدراسة رضا العاملين عن التقنيات التي استخدموها في أداء مسؤولياتهم اليومية وفي خدمة المستفيدين بكفاءة وفاعلية وبالتالي زاد رضاهم الوظيفي.

تناولت أيضاً دراسة (Asad Khan, Rehman, & Rehman, 2016) العلاقة بين الرضا الوظيفي وضغوط التقنية أو ما يُعرف بـ Technostress لدى أمناء مكتبات الجامعات الحكومية، والخاصة في مقاطعة KPK في باكستان، وانتهت الدراسة إلى وجود علاقة دالة سلبية بين المتغيرين؛ فزيادة الضغوط التقنية يقلل من الرضا الوظيفي، بينما يؤدي تقليل هذه الضغوط إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي.

وكان الهدف من دراسة (عطية، 2017) هو تصميم وإنتاج برنامج قائم على بعض تقنيات (ويب.2) ودراسة فاعلية هذا البرنامج في تنمية مهارات بناء المكتبة الرقمية والرضا الوظيفي لدى متخصصي المكتبات، ووفقاً للدراسة التجريبية التي تمت على عينة عشوائية من متخصصي المكتبات والمعاهد الأزهرية التابعة للمنطقة الأزهرية الشرقية، فقد أسفرت الدراسة عن فاعلية البرنامج الذي تم تصميمه في تنمية مهارات بناء المكتبة الرقمية والرضا الوظيفي لمتخصصي المكتبات، وبينما كان الهدف الأساسي لدراسة (عيسى، 2018) هو دراسة مهارات العاملين في المكتبات اليبية في ظل البيئة الرقمية، إلا أن الدراسة اهتمت بالتعرف على تأثير الرضا الوظيفي بالعوامل المرتبطة بالسمات الشخصية، وبالوظيفة، واستخدام العاملين للتكنولوجيا. أثبتت الدراسة وجود ارتباط بين نوع المكتبة والرضا الوظيفي الذي يختلف باختلاف نوع المكتبة، كما توصلت إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي عند قياس علاقته باستخدام التكنولوجيا، وقام (Mojisola & Gberebie, 2022) بدراسة نقدية للإنتاج الفكري الصادر حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT على الرضا الوظيفي، وانتهت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي، ولكن يبدأ عدم الرضا عند إساءة استخدامها بشكل مباشر أو غير مباشر.

خامساً: دراسات تناولت الرضا الوظيفي لدى مديرو المكتبات فقط:

ويأتي في هذا المحور دراسة (Niels Ole Pors & Johannsen, 2002) لقياس الرضا الوظيفي لدى مديري المكتبات العامة والأكاديمية في الدانمارك لمعرفة مدى رضاهم عن العمل كمدير للمكتبة، وعلاقة هذا الرضا بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية، وتأثر رضا المديرين بالاختلافات بين هذه العوامل، وانتهت الدراسة أن أكثر العوامل تأثيراً في الرضا الوظيفي لمديري المكتبات هي حرية تنظيم العمل، وتفويض السلطة، وعدم مركزية القرارات، وتنمية الكفاءات والتطوير الذاتي، تناولت بعد ذلك دراسة (Niels O Pors, 2003) المقارنة بين الرضا الوظيفي لدى مديري المكتبات في بريطانيا والدانمارك، وعلاقة هذا الرضا بمجموعة من المتغيرات كالجنسية، والنوع، وطبيعة المكتبة، بالإضافة إلى متغيرات أخرى مرتبطة بالعمل كالضغط العصبي، والحرية في أداء العمل، وتصور أسلوب الإدارة، والمحتوى الفعلي للوظيفة، وانتهت الدراسة أن الضغط العصبي أكثر المتغيرات المؤثرة في الرضا الوظيفي وأن مديري المكتبات البريطانية أكثر رضا من نظرائهم الدانماركيين.

سادساً: دراسات تناولت الرضا الوظيفي لدى المكتبيات فقط:

كان الهدف من دراسة (عليان، 2002) هو التعرف على مستوى الرضا عن الأبعاد المختلفة للوظيفة لدى المكتبيات البحرينيات العاملات في المكتبات العامة، وأثر متغيرات المؤهل الدراسي، والتخصص العلمي، والحالة الاجتماعية، والخبرة، والراتب على رضاهن الوظيفي، وانتهت الدراسة إلى ارتفاع مستوى الرضا عن العلاقات مع زميلات العمل، والرؤساء، ورواد المكتبة، بالإضافة إلى رضاهن عن الأمن والاستقرار الوظيفي، في حين ينخفض مستوى الرضا عن فرص التطور المهني، والراتب الشهري، والحوافز الوظيفية، وأنظمة العمل وسياساته وقوانينه، والظروف البيئية للعمل، كما أوضحت الدراسة أن متغيرات الخبرة والمؤهل الدراسي فقط لهما تأثير على الرضا الوظيفي لديهن، واقتصرت دراسة (Badawi, 2006) على المكتبيات النيجيريات بهدف التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لديهن واختبار عوامل هيرزبيرج Herzberg's factors المحفزة والوقائية عليهن لتحديد علاقتها بمستويات الرضا الوظيفي، وانتهت الدراسة إلى رضاهن بشكل عام عن عملهن وبخاصة ما يتعلق بالإنجاز والعلاقات الشخصية، كما اهتمت دراسة (حواص، سيالة، & الهماي، 2014) بالرضا الوظيفي لدى المكتبيات الليبيات في مكتبات مدينة طرابلس الليبية بمختلف أنواعها، وأثر المتغيرات الديموجرافية، والاجتماعية، والاقتصادية، والمتغيرات

الخاصة بالعمل في هذا الرضا، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى الرضا لدى المكتبات الليبيات بمدينة طرابلس بوجه عام، ولكنهن لا يشعرن بالرضا التام نتيجة للكثير من المتغيرات المرتبطة بالعمل كتوفير الإنترنت، والتأمين الصحي، وتوزيع المكافآت، واختيار القيادات، ... وغيرها، واتجهت دراسة (ضليمي، 2009) إلى معرفة مدى الرضا الوظيفي للأكاديميات السعوديات في تخصص المكتبات والمعلومات، وعلاقته بتحقيق احتياجاتهن الإدارية والبحثية والتدريبية والمهنية، وانتهت الدراسة إلى انخفاض الرضا الوظيفي لديهن في تحقيق الاحتياجات الإدارية، بينما يرتفع مستوى الرضا المرتبط ببعض عناصر الاحتياجات التدريبية والبحثية والمهنية.

ويتبين من عرض الدراسات السابقة هذه أن دراسة الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات، وتحديد العوامل التي تؤثر في هذا الرضا سلبيًا أو إيجابيًا من الموضوعات التي تستحق الدراسة، وأن الرضا الوظيفي لدى العاملين بمكتبة الإسكندرية، والذي تتناوله الدراسة الحالية لم تتناوله أية دراسة سابقة باستثناء دراسة (الخيري، 2007) والتي تناولت عددًا محدودًا من العاملين بالمكتبة ضمن دراستها للعاملين بجميع مكاتب محافظة الإسكندرية.

الإطار النظري للدراسة:

1. مكتبة الإسكندرية: *Bibliotheca Alexandrina*

البداية الحقيقية للمكتبة كانت في النداء الذي أطلقه الأستاذ الدكتور مصطفى العبادي أستاذ التاريخ القديم بجامعة الإسكندرية مطالبًا فيها بإعادة إحياء مكتبة الإسكندرية القديمة، ووافق مجلس جامعة الإسكندرية على مشروع إحياء المكتبة، وبدأت الاتصالات المحلية والعالمية حتى وافقت منظمة اليونسكو عام 1987 على تبني الفكرة وقدمت المرحلة الأولى من دراسة الجدوى (خليفة، 2001، ص 9)، صدر في العام نفسه (1987) قرار رئيس مجلس الوزراء أرقام 1369، و1663 بتشكيل اللجنة القومية العليا لمشروع إحياء مكتبة الإسكندرية القديمة، كما صدر قرار مجلس جامعة الإسكندرية بتشكيل اللجنة التنفيذية للمشروع (أمان، 1988).

وقام الرئيس الأسبق محمد حسني مبارك برفقة فيديريكو مايور مدير عام منظمة اليونسكو آنذاك بوضع حجر الأساس للمشروع في يونيو 1988، ثم صدر في نهاية العام القرار الجمهوري بإنشاء الهيئة العامة لمكتبة الإسكندرية وتتبع وزير التعليم، وأطلقت الحكومة المصرية بالتعاون مع اليونسكو مسابقة عالمية لاختيار أفضل تصميم معماري للمكتبة، وتم إعلان النتيجة عام 1989 بفوز التصميم المقدم من شركة نرويجية.

وأقيمت احتفالية دولية بمدينة أسوان عام 1990 بمناسبة اجتماع اللجنة الدولية لإحياء مكتبة الإسكندرية، والتي انتهت بإصدار "إعلان أسوان"؛ وتعهد المجتمعون وفقًا لهذا الإعلان بدعم مشروع المكتبة لأقصى درجة ممكنة، مع الدعوة للمساهمات الدولية في هذا المشروع، وتم تشكيل لجنة تنفيذية دولية للمشروع وفقًا لاتفاق تم بين مصر ومنظمة اليونسكو، وتم التصديق عليه من مجلس الشعب المصري في فبراير 1992 (عبدالهادي، 2003، ص 7)، وامتدت فترة تنفيذ المشروع خمسة أعوام (1995-2000) حتى تم الافتتاح التجريبي للمكتبة أكتوبر 2001، وتلاه الافتتاح الرسمي 16 أكتوبر 2002، واحتفلت المكتبة في أكتوبر 2022 بمرور عشرين عامًا على افتتاحها.

والمكتبة أحد القطاعات الخمس التي تتبع "مكتب مدير المكتبة" وفقًا للهيكل التنظيمي للمكتبة في عقدها الأول؛ وهي قطاعات المكتبات، والشؤون الأكاديمية والثقافية، والشؤون المالية والإدارية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقطاع العلاقات الخارجية (Bibliotheca Alexandrina, 2011, p. 97)، وأضيف قطاعان آخران في العقد الثاني هما: القطاع الهندسي وقطاع الأمن والسلامة، كما تم تقسيم الشؤون الأكاديمية والثقافية إلى قطاعي التواصل الثقافي والبحث الأكاديمي ليلبغ عدد القطاعات التابعة لمدير المكتبة في عقدها الثاني ثمانين قطاعًا.

ويضم قطاع المكتبات عددًا من الإدارات هي: إدارة العمليات الفنية، وإدارة خدمات المعلومات، وإدارة مؤسسات المعلومات والمهارات المهنية، وإدارة الجودة والخدمات الإدارية، وإدارة خدمات المكتبات المتخصصة، وقسم التنسيق والفعاليات، (Bibliotheca Alexandrina, 2018, p. 158)

وتضم مكتبة الإسكندرية مكتبة رئيسية تمتد على ارتفاع المستويات السبع للمبنى وتتسع لما يزيد عن ألفي قارئ، بالإضافة إلى عدد من المكتبات المتخصصة هي: مكتبة الفنون والوسائط المتعددة، ومكتبة طه حسين لذوي الإعاقة البصرية، ومكتبة الطفل، ومكتبة النشء، وقسم التبادل والأرشيف، وقسم الكتب النادرة، بالإضافة إلى المكتبة الفرانكوفونية.

2. مفهوم الرضا الوظيفي:

تعددت تعريفات ومفاهيم الرضا الوظيفي نتيجة لتعدد نظريات قياسه، وتركز بعض هذه النظريات على جوانب دون غيرها؛ فيُعرف البعض الرضا الوظيفي بأنه: الشعور العاطفي للموظف تجاه عمله والذي قد يكون إيجابيًا أو سلبيًا (Asad Khan et al., 2016, p. 10)، بينما يُعرفه آخرون بأنه: مجموعة السمات الإيجابية والسلبية التي ترتبط بعدد من المتغيرات كأجر الفرد، واستقراره الوظيفي، وظروف العمل المادية والنفسية، ومستوى النجاح الذي حققه، والمكافآت التي يحصل عليها كنتيجة لهذا النجاح، والمكانة الاجتماعية التي تحققها له الوظيفة، وعلاقاته بالآخرين سواء زملاء أو رؤساء (Kaya, 1995)، وقصرت بعض التعريفات الرضا الوظيفي على الشعور الإيجابي فقط للفرد تجاه وظيفته، مما ينعكس على أدائه للمهام والواجبات التي تتطلبها الوظيفة (المزيني & مرغلاني، 2018، ص 413)، بينما قصرت دراسات أخرى على مجرد تقبل الفرد لعمله بوجه عام ولكل ما يرتبط به من أجر، وظروف مادية، وطبيعة عمل ومحتوى لهذا العمل، ولزملاء العمل، ولنمط الرئاسة، ولفرص الترقية المتاحة (النشار، 1996، ص 126)، ورأت دراسة أخرى أن الرضا الوظيفي هو توافق ما بين طموح الفرد والمكاسب الفعلية المتوقع الحصول عليها من خلال وظيفته والتي تصل به إلى حالة الرضا (الخيري، 2007، ص 77)، وعلى هذا يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه الشعور الإيجابي للفرد تجاه عمله، وتقبله لكل العوامل والعلاقات المرتبطة بهذا العمل مما ينعكس على أدائه لمتطلبات عمله.

3. أهمية الرضا الوظيفي:

يؤثر الرضا الوظيفي بشكل عام على أداء الفرد لعمله؛ فكلما كان الفرد أكثر رضا بعمله كان أكثر إنتاجية واستقرارًا وانتماءً ودعمًا له والتزامًا به (Ranaweera & Li, 2018, p. 2)، ويؤدي ارتفاع مستوى الرضا إلى انخفاض نسبة غياب العاملين، وارتفاع مستوى الطموح لديهم، ويكونون أكثر رضا عن الحياة بوجه عام، وأقل تعرضًا لحوادث العمل، مما يؤدي إلى جودة وزيادة الإنتاجية، وقد أوضح (إبراهيم، 2021، ص 86) أن هناك علاقة طردية بين توافر الرضا الوظيفي للعاملين ونجاح المنظمة ذاتها وتقدمها؛ فبالإضافة إلى الأثر الإيجابي للرضا على مستوى أداء الفرد لعمله، تقل فترات غيابه عن العمل، وترتفع روحه المعنوية، ويزيد شعوره بالانتماء لجهة عمله وتزيد ثقته بنفسه وبقدراته؛ مما يكون حافزًا له لبذل أقصى جهد في عمله، وبالتالي يتحقق النجاح له ولجهة عمله فتزيد معدلات الإنتاجية، وتتحقق الفعالية الاقتصادية، وترتفع معدلات النمو للمجتمع ككل (المزيني & مرغلاني، 2018؛ النشار، 1996).

والمكتبة مثلها مثل باقي المؤسسات يؤثر الرضا الوظيفي للعاملين فيها في مدى ارتباطهم بعملهم، واستقرارهم فيه، وحبهم وتفانيهم في أدائه، وإخلاصهم في القيام بواجباتهم ومسؤولياتهم على أكمل وجه، ورفع روحهم المعنوية، مما يؤدي إلى الارتقاء بمستوى إنتاجيتهم في العمل، ومستوى الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين، مما يساعد على

نجاح المكتبة للقيام بوظيفتها (همشري & يونس، 1994، ص 487)؛ فالرضا الوظيفي يعزز طريقة أداء العمل ذاته؛ فكلما كان المكتبيون راضين عن عملهم كانوا أكثر سعادة وبالتالي إنتاجية، بينما يؤدي عدم الرضا إلى ضعف أدائهم للعمل (Babatunde et al., 2021, p. 92). فالمكتبي المضغوط وغير السعيد لن يكون منتجاً؛ وبالتالي فلن يقدم فقط صورة كئيبة للمكتبة، ولكن سيقلل أيضاً من دور المكتبة في المؤسسة التي تنتمي إليها (Babatunde et al., 2021, p. 96).

4. كيفية تحقيق الرضا الوظيفي:

- يتحقق الرضا الوظيفي نتيجة تفاعل مجموعة من العناصر هي: (إبراهيم، 2021، ص 95-96):
- الحاجات: فالفرد يسعى لإشباع حاجاته وأكثر مصادر هذا الإشباع هو العمل.
- الدافعية: تنتج عن الحاجات مقدار من الدافعية تتولى توجيه الفرد إلى المصادر المتوقع إشباعها لحاجاته.
- الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء الفرد لعمله بشكل نشط اعتقاداً منه أن هذا النشاط في الأداء ما هو إلا وسيلة لإشباع حاجاته
- الإشباع: يتم إشباع حاجات الفرد نتيجة للأداء الفعال.
- الرضا: يتم الوصول لمرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفء في العمل، مما يجعل الفرد راضياً عن عمله باعتبار الوسيلة التي تمكن من خلالها من إشباع حاجاته.

5. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

تؤثر في الرضا الوظيفي عوامل عدة، وربط الكثيرون رضاهم الوظيفي وتحسن أدائهم الوظيفي بالترقية المنتظمة، وزيادة الراتب، وفرص التدريب، وتحديد أهداف المكتبة بشكل جيد، والتقييم السنوي العادل، والتوصيف الوظيفي المتكامل (Babatunde et al., 2021, p. 48)، كما رتب دراسة (السالم، 1997، ص 110) عوامل الرضا الوظيفي وفقاً لأهميتها بدايةً بالبيئة المادية والنفسية لمكان العمل وملاءمته، وطبيعة عمل المكتبي، وعلاقة المكتبي مع المستفيدين، ونظام الترقية، ومسؤوليات الوظيفة ومتطلباتها، والرواتب والبدلات والمكافآت، وإجراءات العمل بالمكتبة وأنظمة العمل بها، واعتراف الزملاء بالجهد، والعلاقة معهم، واعتراف الرؤساء بالجهد المبذول في العمل، بينما يرى الشرايدة كما استشهد به (المزيني & مرغلاني، 2018، ص 426-427) أن العوامل التي تؤثر على درجة الرضا الوظيفي هي عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة؛ وتضم جميع الامتيازات التي يتحصل عليها الفرد من الوظيفة كالإجازات والتأمين الصحي والراتب وفرص الترقى والعلاقات مع الرؤساء والمؤوسين، وعوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها كتتنوع أنشطتها، ومدى اكتساب معرفة جديدة من خلالها والنظرة الاجتماعية لشاغلها ومشاركته في اتخاذ القرار بالمؤسسة، وعوامل تنظيمية مرتبطة بسياسات المؤسسة كساعات العمل وإجراءات الاتصال بالمؤسسة، وعوامل تنظيمية مرتبطة بالفرد ذاته كشخصيته ودرجة استقراره في حياته والسن والمؤهل العلمي والنوع وأهمية العمل بالنسبة له، وأخيراً عوامل بيئية وهي: العوامل المتعلقة ببيئة الفرد نفسه وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه، وخلص كايا Kaya من تحليله للإنتاج الفكري المتخصص في مجال المكتبات أن سياسة الإدارة من حيث المشاركة في الإدارة، وسلطة اتخاذ القرار، والاستقلالية في العمل، وطبيعة العمل ذاته، والإنجاز في العمل وتقدير ما تم إنجازه، والعلاقات مع الزملاء والمديرين يكون لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي (Kaya, 1995)، وحددت أيضاً دراسة (إبراهيم، 2021، ص 86-87) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في النقاط التالية:

- العوامل الخاصة بالفرد: كحاجاته، واتفاق العمل مع قيمه، والشعور باحترام الذات، وشخصية الفرد ذاته.
- محتوى الوظيفة: من حيث نوعها، ومهامها، وطبيعة الوظيفة ذاتها وما تحتاج إليه من دقة وسرعة.

- **مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:** وهو قياس لمقدار الجهد الذي يبذله من خلال أدائه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها؛ فكلما كان طموح الفرد مساوياً أو قريباً من الأهداف التي تم تحقيقها، كان الرضا بصورة جيدة وأكبر.
- **العوامل التنظيمية:** وتشمل الأنظمة، والإجراءات، والرواتب، والحوافز المادية والمعنوية، ونوع القيادة، وأساليب اتخاذ القرار، والإشراف والرقابة، والعلاقات بين الزملاء، وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل.

6. أسباب عدم الرضا الوظيفي:

تتعدد أسباب عدم الرضا الوظيفي وبخاصة في المكتبات، فقد أشارت الدراسات (Babatunde et al., 2018; Kaya, 1995; Ranaweera & Li, 2018; Pors & Johannsen, 2002, p. 199) أن ظروف العمل، وقلة الراتب، وقلة الحوافز والخدمات الاجتماعية، وعدم وضوح قواعد الترقيات وعدم انتظامها، وعدم تقدير إنجازات العاملين، وعدم كفاية أدوات العمل، وضعف الاعتراف المهني، ونقص الإشراف، وعدم كفاية التدريب المهني، وعدم وجود سلطة ومسؤولية محددة، والوضع الاجتماعي المتردي للمهنة، وضعف الأمان الوظيفي، كل هذا يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي للمكتبيين، ولم تختلف أسباب عدم الرضا بالنسبة لمديري المكتبات عنها بالنسبة للمكتبيين؛ فقد أوضحت دراسة (Niels Ole Pors & Johannsen, 2002, p. 199) أن عدم الرضا يعود إلى عدم الثقة في القيادة والإدارة، وعدم تحديد أهداف وسياسات العمل، وعدم الثقة في المدير المباشر، والحاجة إلى مزيد من التعلم، وعدم تلقي المساعدة، وعدم وجود فرصة لوظيفة أخرى، وطلبات المدير المباشر، وعدم دعم الأهداف والسياسات، وعدم التقدير.

7. نتائج عدم الرضا الوظيفي:

أشارت دراسة (إبراهيم، 2021، ص 85) إلى ما ذكره ليكرت من صعوبة تحقيق مستوى متميز في العمل على مدى زمني طويل في حالة عدم الرضا، كما يؤدي عدم الرضا إلى تسرب العناصر المتميزة من مكان العمل، وهو ما يؤدي إلى تدني مستوى المنتج النهائي، أوضحت الدراسة أيضاً أن هناك نوعاً من الاتفاق بأن انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين في مكان ما، دليل على تدني ظروف العمل في هذا المكان، ويؤدي عدم الرضا أو انخفاض مستواه إلى وجود بعض السلوكيات التي تؤثر سلباً على العمل؛ كاستخدام وقت العمل في أداء مهام شخصية، أو الانسحاب النفسي أو السلوكي من الوظيفة، أو محاولة تغيير الوظيفة، وتدني الأداء بوجه عام، وبالتالي فهذه السلوكيات تؤثر بدرجة كبيرة على جودة العمل (ندا، 2014، ص 230).

والمكتبات كمؤسسات خدمية تتطلب طبيعة العمل بها خدمة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية؛ وهو ما يتطلب عاملين لديهم قدر كافٍ من الرضا ليقوموا بتلبية هذه الاحتياجات بشكل جيد ومناسب لوقت المستفيدين.

8. نظريات الرضا الوظيفي:

تتعدد النظريات التي يتم الاعتماد عليها في دراسة الرضا الوظيفي، ومن هذه النظريات: (Marasinghe & Wijyaratne, 2016; Martin, 2020; الخيري، 2007; العايش، 2011; ندا، 2014):

1. **نظرية ماسلو Maslow Theory للحاجات:** والتي رُتبت فيها حاجات الإنسان ترتيباً هرمياً وفقاً لأهميتها؛ ويتطلع الفرد إلى حاجة جديدة حينما يُشبع حاجة موجودة، وعادة ما يتأثر سلوكه بهذه الحاجة، وهذه الحاجات هي الحاجات الأساسية أو الفسيولوجية، والحاجة إلى الأمن والضمان، والصداقة والعلاقات، والاحترام والتقدير، وتحقيق الذات.

2. **نظرية الدافعية لهيرزبرج Herzberg Theory أو نظرية العاملين:** وتتضمن العوامل الوقائية أو الصحية Hygiene (سياسة الإدارة، ونمط الإشراف، والراتب، والعلاقات مع الزملاء، والأمان الوظيفي، والحالة الاجتماعية) والعوامل الدافعة أو المحفزة Motivators (الشعور بالإنجاز، والاعتراف والتقدير للعمل، والإبداع والتحدي في الوظيفة، والمسؤولية، والترقي الوظيفي)؛ ويتحقق الرضا أو عدم الرضا بتوافر القدر المعقول من هذين العاملين.
3. **نظرية التساوي Equity Theory:** يرتبط الرضا في هذه النظرية بتصور الفرد بمدى عدالة معاملته وزملائه في المؤسسة؛ أي: عندما يتأكد أن إمكانات المؤسسة كالراتب والاعتراف والتقدير موزعة بينهم بالتساوي وفقاً لجهودهم وجداراتهم، وأن ما يحصلون عليه يتناسب مع ما يبذلونه من جهد.
4. **نظرية الترتيب Dispositional Theory:** وتعتمد هذه النظرية على نظرية Paul Spector والتي تقترض أن رضا الفرد يزيد عندما يتناسب العمل الذي يؤديه مع شخصيته، وتعتمد هذه النظرية على تسعة عوامل هي: الراتب، والترقية، والإشراف، والحوافز، والمكافآت المشروطة، وإجراءات وظروف العمل، وزملاء العمل، والاتصال، وطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد.
5. **نظرية التوقع أو التوسل:** أساس هذه النظرية هو افتراض مؤداه أن سلوك الفرد يسبقه عملية مفاضلة بين مجموعة من البدائل، قد تتمثل في القيام بالسلوك أو عدم القيام به، وأشكال الجهد المختلفة التي يستخدمها الفرد في المفاضلة والتي تتم وفقاً لقيمة العوائد المتوقعة من بدائل السلوك المتعلقة بالأداء، أي: دافعية الشخص لأداء عمل ما تتحكم فيها العوائد المتوقعة الحصول عليها من أداء هذا العمل ودرجة التوقع لدى الفرد.
6. **نظرية الإدارة العلمية:** وضع أساسها Taylor وتم بناء هذه النظرية اعتماداً على الأجور الأساسية والإضافية والحوافز تؤثر على نوع العمل المطلوب، ومستويات أدائه، والزيادة التي يمكن أن يحققها الفرد فيه؛ فإذا زادت الإنتاجية جنت الإدارة مزيداً من الأرباح، وجنى العاملون مزيداً من الرواتب أي: المحرك الأساسي لسلوك الفرد هو تحقيق المنفعة القصوى من خلال الحوافز.
7. **نظرية العلاقات الإنسانية:** تركز هذه النظرية على الفرد ذاته ورغبته في تكوين علاقات غير رسمية مع الزملاء، والتعاون معهم، والانتماء إلى مؤسسات؛ أي: هناك حاجات نفسية واجتماعية للعاملين بخلاف ظروف العمل المادية.
8. **نظرية تحديد الهدف أو مدى التأثير:** قدمها Edwin Locke وتعتمد هذه النظرية على وجود أهداف محددة للفرد يجب عليه تحقيقها، وتكون دافعة له لأداء عالي المستوى، ويزيد رضا الفرد كلما اقترب ما يحصل عليه الفرد من وظيفته مع ما توقعه منها.
9. **نظرية العدالة التنظيمية Organizational Justice Theory:** وتفترض هذه النظرية أن الأفراد الذين تتم معاملتهم بطريقة غير عادلة، يكونون أقل إنتاجية وأقل رضا والتزام تجاه مؤسساتهم، والعدالة هنا تشمل عدالة التعاملات، والتوزيع، والعدالة الإجرائية.
10. **نظرية التوافق Discrepancy Theory:** تصف الرضا الوظيفي كنتيجة للمقارنة بين تصور الوضع الحالي، وبعض المعايير الأخرى المتوقعة من العمل.
11. **نظرية ماكلياند McClelland:** تتضمن ثلاث احتياجات مهمة هي: الإنجاز والانتماء والقوة؛ فالإنجاز يرتبط بحاجة الأفراد لمواءمة to optimize أدائهم، والانتماء يرتبط بالعلاقات، وترتبط القوة بالقدرة على التأثير في الآخرين سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

12. نموذج بورتير Porter – لولير Lawler: يعتمد هذا النموذج على فكرة الدوافع والأداء والرضا الوظيفي متغيرات مختلفة لها أربعة أبعاد هي: الجهد (الطاقة التي يبذلها الفرد في أداء العمل)، والأداء (النتائج الفعلية للعمل والتي تعتمد على قدرات الأشخاص ومهاراتهم)، والمكافأة أو الجزاء (سواء أكانت مادية أو معنوية)، والرضا (مدى مقابلة المكافأة الفعلية للمكافأة التي يتوقعها الفرد).

13. نموذج لولير Lawler: يرى لولير أن العمليات النفسية التي تحدد رضا الفرد في وظيفة واحدة، ولها ثلاثة أبعاد هي: الراتب أو الدخل، والإشراف، والرضا مع العمل نفسه؛ فعندما تكون المكافأة الفعلية مساوية لتوقعات الفرد يكون الرضا، وعندما تكون أقل يكون عدم الرضا، بينما يكون هناك شعور بالذنب، أو عدم الارتياح عندما تفوق المكافأة المتوقع.

ونظرًا لتعدد طرق قياس الرضا الوظيفي وفقًا لكل نظرية من هذه النظريات، والتي اهتم بعضها ببعض جوانب الرضا الوظيفي على حساب جوانب أخرى، كان اتجاه الدراسة إلى إعداد استبانة تتضمن عناصر محددة من هذه المقاييس للاعتماد عليها في قياس الرضا الوظيفي للمكتبيين بمكتبة الإسكندرية.

الدراسة الميدانية:

1. السمات العامة لعينة الدراسة:

ضمت عينة الدراسة 127 مكتبيًا من العاملين بمكتبة الإسكندرية، تمثل المجموعة الأولى (العقد الأول) منها 43,3% بينما تمثل المجموعة الثانية (العقد الثاني) 56,7%، وتمثل الإناث النسبة الأكبر في المجموعتين بحوالي 85%، وتتفق هذه النتيجة مع ما أوضحتها العديد من الدراسات كدراسات (Eva & McCormack, 2009; الحواجرة، 2016; بوقيرة، 2015; شلابي، 2020; فرحات، 2006) والتي أوضحت زيادة نسبة الإناث العاملات في المكتبات على اختلاف أنواعها، كما أشارت دراسة (Perret, 2018, p. 527) أن الإناث يمثلن 81% من إجمالي المكتبيين المؤهلين وفقًا لإحصائيات جمعية المكتبات الأمريكية مقابل الذكور.

وأكثر الفئات العمرية التي شملتها الدراسة هي: الفئة العمرية (30-35) بنسبة 31,5%، تليها الفئة السابقة لها (25-30)؛ ويشير هذا إلى غلبة الفئة العمرية الشابة في عينة الدراسة إذ تمثل هاتان الفئتان 60% من عينة الدراسة، بينما مثلت الفئة العمرية الثالثة أيضًا النسبة الأكبر في المجموعة الثانية (40%) إلا أنها احتلت المرتبة الثالثة في الفئات العمرية للمجموعة الأولى، وكان الشباب من الفئة العمرية الأولى (20-25) هم النسبة الغالبة فيها، وأقل الفئات العمرية تمثيلًا في عينة الدراسة هما الفئتان الأكبر (40-50) ويمثلا معًا 7,1% من إجمالي عينة الدراسة، وهذه النسبة موجودة فقط في المجموعة الثانية، فلا يوجد تمثيل لها في المجموعة الأولى التي يغلب عليها طابع الشباب.

وفيما يتعلق بالحالة الاجتماعية للمكتبيين، فما يزيد عن 60% من عينة الدراسة غير متزوج، وبالرغم من زيادة هذه النسبة في المجموعتين إلا أنها تتجاوز 70% في الفترة الأولى مقابل 52,8% في الفترة الثانية، وهذه نتيجة طبيعية وتغلب الفئة العمرية الأولى (20-25) على أفراد هذه الفترة، وهو ما يقل عن سن الزواج في مصر، والذي رصدته الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء خلال عام 2010 ليصل إلى 27,5 سنة للذكور مقابل 22,5 للإناث (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، 2011)؛ وبالتالي فهذه النسبة طبيعية في عيني الدراسة نظرًا لارتفاع نسبة الإناث داخل عينة الدراسة، ويوضح الجدول رقم (3) البيانات الأساسية لعينة الدراسة.

جدول رقم (3) السمات العاملة لعينة الدراسة

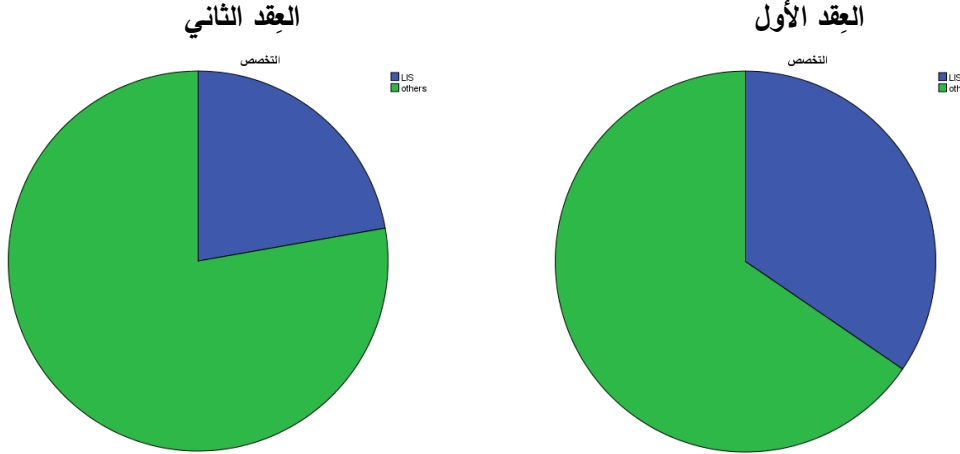
المجموع		المجموعة الثانية		المجموعة الأولى		المتغير
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
						النوع
14,9	19	15,3	11	14,5	8	ذكر
85,1	108	84,7	61	85,5	47	أنثى
						الفئة العمرية
21,2	27	6,9	5	40	22	25- 20
29,1	37	26,4	19	32,7	18	30 -25
31,5	40	37,5	27	23,6	13	35-30
11	14	16,7	12	3,6	2	40 -35
6,3	8	11,1	8	-----	-----	45 -40
0,78	1	1,4	1	-----	-----	50 -45
						الحالة الاجتماعية
39,4	50	47,2	34	29,1	16	متزوج
60,6	77	52,8	38	70,9	39	غير متزوج
						المؤهل العلمي
69,3	88	54,2	39	89,1	49	بكالوريوس
12,6	16	19,4	14	3,6	2	دبلوم
18,1	23	26,4	19	7,3	4	ماجستير
						التخصص
27,6	35	22,2	16	34,5	19	مكتبات
72,4	92	77,8	56	65,5	36	تخصص آخر
						اللغات الأجنبية
59	75	63,9	46	52,7	29	الإنجليزية
0,8	1	-----	-----	1,8	1	الفرنسية
26,8	34	22,2	16	32,7	18	2+1
2,4	3	2,8	2	1,8	1	+1 الإسبانية
11	14	11,1	8	10,9	6	الإنجليزية + أخرى
						سنوات العمل
7,1	9	4,2	3	10,9	6	1
24,4	31	25	18	23,6	13	2
9,4	12	1,4	1	20	11	5
28,3	36	40,3	29	12,7	7	10 -5
30,7	39	29,2	21	32,7	18	أكثر من ذلك
						الخبرة السابقة
60,6	77	61,1	44	60	33	توجد
39,4	50	38,9	28	40	22	لا توجد
						تناسب العمل مع المؤهل
78,7	100	76,4	55	81,8	45	نعم
21,3	27	23,6	17	18,2	10	لا
						تلقي تدريب
87,4	111	81,9	59	94,5	52	نعم
12,6	16	18,1	13	5,5	3	لا
						الأداء بعد التدريب
92,9	118	90,3	65	96,4	53	اختلف
7,1	9	9,7	7	3,6	2	لم يختلف

المتغير	المجموعة الأولى		المجموعة الثانية		المجموع	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
طبيعة التدريب						
دورة	33,3	18	97,2	70	69,8	88
ورشة	1,9	1	-----	-----	0,8	1
دورة + ورشة	22,2	12	1,4	1	10,3	13
دورة + مؤتمر	7,4	4	1,4	1	4	5
دورة + مؤتمر + ورشة	35,2	19	-----	-----	15,1	19
توافق العمل مع التوقع						
متوافق	94,5	52	72,2	52	81,9	104
غير متوافق	5,5	3	27,8	20	18,1	23
الشعور بالرضا						
نعم	85,5	47	41,7	30	60,6	77
إلى حد ما	-----	-----	40,3	29	22,8	29
لا	14,5	8	18	13	16,5	21
فئة العمل						
خدمات القراء	49,1	27	45,8	33	47,2	60
عمليات فنية	45,5	25	36,1	26	40,2	51
إدارة	5,4	3	18,1	13	12,6	16

وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي فقد حصل 30,7% من عينة الدراسة على مؤهل أعلى من الدرجة الجامعية الأولى، وكانت درجة الماجستير هي أكثر الدرجات العلمية حصولاً عليها في المجموعتين، وإن كانت نسبة من حصل عليها في المجموعة الثانية يزيد عن ثلاثة أضعاف الحاصلين عليها في المجموعة الأولى، يليها درجة الدبلوم في التخصص، وعادة ما تُزِيد المؤهلات العلمية من كفاءة العاملين وتفتح أمامهم فرصاً للتقدم؛ لذا يسعى البعض إلى الحصول على درجات علمية أعلى من الدرجة الجامعية الأولى للحصول على وظيفة أفضل أو لتحسين وضعه الوظيفي، وقد يكون هذا مؤشر على اهتمام المكتبيين (أو المكتبة) بالتنمية المهنية من خلال الحصول على درجات علمية عليا، سواء في تخصصاتهم أو في تخصص المكتبات والمعلومات، وتؤثر الدرجات العلمية العليا أيضاً في الرضا الوظيفي؛ فقد أوضحت دراسات (Tinuoye, 2021؛ ومحمد، 2002؛ ندا، 2014؛ همشري & يونس، 1994) أن الحاصلين على درجات علمية عليا أكثر رضا من غيرهم.

وتشير دراسة (بدر & كندر، 1972، ص 101) إلى أداء العمل بالمكتبة يتطلب عاملين مؤهلين بالقدر المناسب، وهو ما يتطلب الحصول على درجة جامعية في المكتبات، أو درجة جامعية بعد البكالوريوس لغير المتخصصين في المكتبات مع خبرة في العمل المكتبي، وعند دراسة مدى تأهيل العاملين بمكتبة الإسكندرية يوضح الجدول رقم (3) أن النسبة الأكبر من المكتبيين بمكتبة الإسكندرية (72,4%) من غير المتخصصين أي: حاصلون على مؤهل علمي في غير تخصص المكتبات والمعلومات، واللافت للانتباه أن 41,3% من هذه النسبة من خريجي كلية الآداب، ولكن أقسام أخرى غير قسم المكتبات والمعلومات؛ فما يزيد عن نصف هذه النسبة من أقسام اللغات الإنجليزية والفرنسية والباقي خريجو أقسام أخرى كالدراسات اليونانية والأنثروبولوجيا والجغرافيا وعلم النفس وغيرها من الأقسام، وتأتي كلية التجارة بأقسامها المختلفة (المحاسبة والاقتصاد وإدارة الأعمال) في المرتبة الثانية للتخصصات العلمية غير تخصص المكتبات بنسبة 21,7%، وباقي النسبة موزعة على باقي الكليات كالعلوم، والسياحة والفنادق، والفنون الجميلة، والهندسة، ورياض الأطفال، وغيرها، ويوضح الشكل رقم (1) الفرق بين نسبة المتخصصين في فترتي الدراسة لصالح الفترة الأولى، بالرغم من الزيادة المطردة في أعداد خريجي قسم المكتبات والمعلومات سواء بجامعة الإسكندرية أو

غيرها من الجامعات، وتثير هذه النسبة التساؤل حول طبيعة التوظيف في المكتبة في ظل توافر المتخصصين من خريجي قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب المجاور للمكتبة! فهل لا يتناسب تأهيل هؤلاء الخريجين مع متطلبات العمل في المكتبة؟ أم هناك معايير أخرى للتوظيف بالمكتبة غير التخصص العلمي؟



الشكل رقم (1): الفرق بين نسبة المتخصصين في فترتي الدراسة.

وقد يكون الاتجاه إلى الخريجين الذين يجيدون اللغات الأجنبية هو المبرر لتوظيف غير المتخصصين؛ فطبيعة المكتبة العالمية وما يتوافر بها من مصادر معلومات بلغات عدة، ووجود العديد من البرامج الدراسية الدولية التي يلتحق بها طلاب من جميع أنحاء العالم، وتردد مستفيدين من جنسيات مختلفة على المكتبة باعتبارها مزارًا سياحيًا، ووجود مكتبة كاملة باللغة الفرنسية وهي المكتبة الفرانكوفونية والتي تُعد مكتبة مستقلة داخل المكتبة الرئيسية⁷، كل هذا قد يدعو المكتبة إلى توظيف مكتبيين يمكنهم التعامل مع المستفيدين المترددين على المكتبة على اختلاف ثقافتهم، لكن الجدول رقم (3) يوضح أن 59% من عينة الدراسة لا يجيدون سوى اللغة الإنجليزية فقط، وهي اللغة الأجنبية الأولى في التعليم العام المصري، وبالتالي تجيدها نسبة كبيرة من الخريجين في مختلف التخصصات العلمية عكس اللغات الأجنبية الأخرى، وتزداد نسبة من يجيدون الإنجليزية فقط في المجموعة الثانية، بما يزيد عن 10% عن المجموعة الأولى، ويجيد اللغات الإنجليزية والفرنسية 26,8% من إجمالي عينة الدراسة، وكان الفارق بين المجموعتين في هذه الفئة 10% لصالح المجموعة الأولى، والتي شهدت تعاونًا كبيرًا بين مكتبة الإسكندرية والمكتبة الوطنية الفرنسية، وكان الاهتمام باللغة الفرنسية أحد أوجه هذا التعاون.⁸

أما إجادة اللغة الإنجليزية مع لغات أخرى، فقد توفرت في 11% فقط من عينة الدراسة باختلاف بسيط بين المجموعتين، واللغات الأجنبية التي يجيدونها هي: الإيطالية والألمانية واليونانية القديمة واللاتينية والإسبانية على التوالي.

وقد قضت معظم عينة الدراسة بالمكتبة فترة مناسبة تُمكنها من تقديم مؤشر لطبيعة العمل بها؛ فقد بلغت نسبة من عمل بالمكتبة أكثر من خمس سنوات 59% من عينة الدراسة، قضى 30% منهم أكثر من عشر سنوات بالمكتبة، بينما لم تتجاوز نسبة من عمل بالمكتبة سنة واحدة 7,1% من عينة الدراسة، وبالرغم من إقرار 60,6% من عينة الدراسة بوجود خبرات عمل سابقة لديهم قبل العمل بالمكتبة، وينسب مقاربة بين المجموعتين إلا أن هذه الخبرات لم تتضمن العمل في مكتبات أخرى سوى بنسبة (6,5%)، بينما كانت خبرات العمل السابقة للنسبة الغالبة هي: التدريس

بنسبة (22,1%)، والسكرتارية بنسبة (16,9%)، ووظائف أخرى كالترجمة والتسويق وخدمة العملاء، وتطوير صفحات الويب وغيرها مما ليس له علاقة بعمل المكتبات.

وعادةً ما تضم المكتبات الكبرى مجموعات متخصصة من المكتبيين؛ فهناك مجموعة خاصة بخدمات القراء والتي تهتم بتقديم الخدمة بشكل مباشر للمستفيدين، ومجموعة خاصة بالعمليات الفنية، وهي المسؤولة عن اقتناء مصادر المعلومات وتجهيزها، والمجموعة الأخيرة وهي التي تتولى العمليات الإدارية أو إدارة المكتبة بوجه عام (Nzotta, 1987, pp. 161-162) وقد توفر هذا في مكتبة الإسكندرية؛ فتضم عينة الدراسة نسباً متقاربة من العاملين بمجالات العمل المختلفة بالمكتبة، وقد بلغت نسبة العاملين في خدمات القراء 47,2% مقابل 40,2% من العاملين في العمليات الفنية، في حين بلغت نسبة العاملين في الإدارة 12,6% ممن شملتهم الدراسة، وقد تقاربت نسبة العاملين بخدمات القراء في المجموعتين بينما زادت نسبة العاملين في العمليات الفنية في المجموعة الأولى (45,5%) عنها في المجموعة الثانية (36,1%)، والاختلاف الكبير بين المجموعتين كان في نسبة العاملين بالإدارة ممن شملتهم الدراسة؛ إذ بلغت 5,4% في المجموعة الأولى مقابل 18,1% في المجموعة الثانية، وقد يرجع هذا التباين فقط إلى سياسة إدارة قطاع المكتبات في توزيع الاستبانة؛ فالإدارة هي التي تولت عملية توزيع الاستبانات وجمعها في الفترتين كما سبق إيضاح ذلك.

ورغم أن 72,4% ممن شملتهم الدراسة غير متخصصين، إلا أن 78,4% منهم يعتقدون أن مؤهلهم العلمي يتناسب مع العمل الذي يقومون به، رغم أن 87,4% ممن شملتهم الدراسة يؤدون عمليات فنية ويقدمون خدمات للقراء، وكلاهما يتطلب تأهيلاً مكتيبياً؛ لذا تتطلب هذه النتيجة دراسة مستقلة لمعرفة ما إذا كانت الصورة الذهنية⁹ لتخصص المكتبات والمعلومات أنه تخصص بسيط لا يحتاج إلى دراسة متخصصة؟، أم العمل المكتبي عمل بسيط يمكن لأي شخص القيام به بمجرد الحصول على دورة تدريبية لها الأثر في هذا الاعتقاد؟

وقد توافق العمل بالمكتبة مع ما توقعته عينة الدراسة عند التقدم للعمل بها بنسبة 81,9%، وقد بلغت نسبة عدم توافق العمل مع ما هو متوقع في المجموعة الثانية ما يزيد عن خمسة أضعاف ذات الفئة في المجموعة الأولى؛ إذ بلغت نسبتهم 27,8% مقابل 5,5% في المجموعة الأولى، ويمكن رد اختلاف طبيعة العمل عما هو متوقع هذا إلى زيادة نسبة غير المتخصصين في المجموعة الثانية، وهم يحملون مؤهلات علمية في تخصصات عدة غير المكتبات، وليس لديهم توقع أو معرفة بطبيعة العمل المكتبي ومتطلباته؛ فتكون المفاجأة بأنه عمل له طبيعة خاصة وأساسيات وقوانين لا بد من اتباعها وهو ما يختلف عن نظرتهم له باعتباره تخصصاً بسيطاً، لا يتطلب سوى الإلمام بأسس التعامل مع الأفراد المترددين على المكتبة.

2. التنمية المهنية:

يحتاج المكتبيون إلى الإحاطة بكل ما هو جديد فيما يتعلق بالتخصص، كما يحتاجون إلى تحديث مهاراتهم المهنية نظرًا للتغيرات السريعة التي تجتاح التخصص، ليظلوا قادرين على تلبية احتياجات المستفيدين، وقد تلقى 87,4% من عينة الدراسة تدريباً على أداء العمل بالمكتبة، كما أفاد أغلبهم (92,9%) أن أداءهم للعمل اختلف كثيراً بعد تلقيهم التدريب؛ ويُعد هذا أمر طبيعي، تتغلب التنمية المهنية على محدودية التأهيل الأولي في التخصص وتقدمه التدريجي، كما تحافظ على الكفاءة المهنية ومعايير الخدمة، وتقدم رؤية أوسع للاهتمامات المهنية، وتوسع من نطاق الأنشطة المهنية، (Corcoran & McGuinness, 2014, p. 178)

وتمثل الدورات التدريبية أكثر طرق التدريب التي تتبعها المكتبة لتدريب مكتبييها سواء منفردة (69,8%)، أو مع حضور مؤتمرات وورش عمل (15,1%)، أو مع ورش عمل فقط (10,3%)، ويتبين من الجدول رقم (3) أن هذا التنوع في فرص التدريب يقتصر على المجموعة الأولى دون الثانية، والتي تمثل الدورات فقط 88% من إجمالي طرق التدريب فيها، بينما لا تمثل الدورات التدريبية سوى 33,3% من طرق تدريب المجموعة الأولى.

وقد يرجع تنوع طرق التدريب بين المجموعتين إلى الفرص التدريبية التي كانت متاحة للعاملين بالمكتبة في العقد الأول من جانب الهيئات الدولية كأحد أشكال التعاون مع المكتبة؛ ووفرت هذه الهيئات فرصًا تدريبية للعاملين بالمكتبة كإحدى طرق الدعم المادي للمكتبة في بداياتها.

وتنوعت مجالات الدورات التي حصل عليها أفراد عينة الدراسة في المجموعتين؛ فقد كانت معظم الدورات التي حصل عليها أفراد المجموعة الأولى في مجال التخصص؛ فشملت دورات تدريبية في الخدمة المرجعية، والعمليات الفنية من فهرسة وتصنيف وضبط ببليوجرافي وضبط استنادي، أما الدورات غير المتخصصة، فكانت النسبة الغالبة منها دورات لغات (اللغة الإنجليزية أو اللغة الفرنسية)، ودورات الحاسب الآلي وتحديداً دورة الـ ICDL، أما أفراد المجموعة الثانية فتمثلت الدورات المتخصصة في موضوعات الـ RDA، وتصنيف ديوي العشري، وقواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية الطبعة الثانية (تلقى اثنان من عينة الدراسة دورات في الفهرسة الموضوعية وواحد فقط دورة في الضبط الاستنادي)، أما الدورات غير المتخصصة فكانت معظمها دورات في خدمة العملاء نظمت المكتبة بعض هذه الدورات، وبعضها تم في مركز تدريب خارج المكتبة.

واللافت للانتباه في هذه الدورات بين المجموعتين بخلاف طبيعة موضوعاتهما جهات وأماكن عقدها؛ وتلقى (25,4%) من أفراد المجموعة الأولى دورات تدريبية في جهات خارجية كمكتبة الكونجرس، والمكتبة الوطنية الفرنسية، ومكتبات سويدية، ومنظمة الـ IFLA، ومكتبة البنك الدولي، وغيرها من الجهات الدولية المتخصصة، وقد حصل بعض هؤلاء الأفراد على أكثر من دورة في هذه الأماكن، بينما لم يتلق هذا التدريب الخارجي سوى (6,9%) من أفراد المجموعة الثانية، وجميع من حصل على تدريب خارجي قضى في المكتبة عشر سنوات أو أكثر؛ مما يؤكد قلة الفرص التدريبية الخارجية المتاحة في الوقت الحالي للعاملين بالمكتبة مقارنةً بالعقد الأول للمكتبة، وقد أشارت إحدى المشاركات في المجموعة الثانية إلى توقف الدورات الخارجية للمكتبة ابتداءً من عام 2011، والسبب المعلن هو قلة الموارد المالية، وهو ما يمكن أن يفسر أيضًا ضعف المشاركة في المؤتمرات (والتي تتطلب رسومًا للمشاركة بها) إذ تصل نسبتها إلى 1,4% من طرق تدريب المجموعة الثانية، هذا بالرغم من أهمية حضور المؤتمرات والذي يساعد في معرفة المكتبيين المتخصصين للاتجاهات البحثية الجديدة، والتواصل في المؤتمرات المتخصصة أحد طرق الاتصال العلمي الذي يؤدي إلى بناء علاقات بين المتخصصين، وبالتالي تقديم فرص تعلم مستمر لهم (Corcoran & McGuinness, 2014, p. 177).

3. الرضا الوظيفي:

فيما يتعلق بالشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبة كان هناك سؤال مباشر حول هذا الأمر، وقد أفاد 60,6% ممن شملتهم الدراسة بالرضا التام عن عملهم بالمكتبة مقابل 16,5% لا يشعرون بهذا الرضا الوظيفي، أما باقي أفراد عينة الدراسة (22,8%) فهم يشعرون بالرضا الوظيفي "إلى حد ما"؛ فهم ليسوا راضين تمامًا عن عملهم بالمكتبة، ولكنهم متقبلين ما به من جوانب سلبية، وتقتصر هذه النسبة الأخيرة على المجموعة الثانية، فلم يختر أي من أفراد المجموعة الأولى هذا الخيار، وتقل هذه النسبة كثيرًا عما توصلت إليه دراسة (الخبيري، 2007) من ارتفاع

نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات العامة بمحافظة الإسكندرية ومن بينها مكتبة الإسكندرية لتصل إلى 84,9%، بينما تقترب من نسبة الرضا العام للمكتبيين بمحافظة الإسكندرية وفقاً للدراسة نفسها والتي بلغت 63,4%، وتزيد نسبة الرضا الوظيفي هذه عن نسبة الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات العامة المصرية بوجه عام، والتي بلغت 53,1% وفقاً لدراسة (عيد، 2006)، كما تزيد عن نسبة الرضا الوظيفي للمكتبيين في مصر والتي أوضحت دراسة (النشار، 1996) أنها تبلغ 43%.

وبالرغم من تقارب نسبة عدم الشعور بالرضا الوظيفي بين أفراد المجموعتين (14,5% للأولى مقابل 18% للثانية)، إلا أن نسبة الشعور بالرضا الوظيفي لدى أفراد المجموعة الأولى، تزيد عن ضعف نسبة الرضا لدى أفراد المجموعة الثانية (85,5% للأولى مقابل 41,7% للثانية)، ويمكن رد هذا إلى طبيعة العاملين ذاتهم فنسبة المتخصصين في المجموعة الأولى تزيد عنها في المجموعة الثانية ومكتبة الإسكندرية هي أقصى طموحات خريجو أقسام المكتبات كمكان للعمل، كما تتوافق طبيعة العمل مع دراستهم ولديهم القدرة على أداء متطلبات عملهم كافة؛ فتشير الدراسات إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بشكل عام لدى المؤهلين (فرسوني، 1986، ص 61)، كما أوضحت دراسة (عيد، 2006، ص 341) ارتفاع نسبة الرضا لدى المؤهلين لتصل إلى 75% مقابل 49,5% لغير المؤهلين.

يُضاف إلى هذا الزخم الذي كان موجوداً في المكتبة خلال العقد الأول من افتتاحها وبخاصة الفرص التدريبية سواء داخلية أو خارجية، وتجدد العمل وعدم وجود رتابة به كما توضح إجابات أفراد المجموعة الأولى حول هذه الجزئية، إلا أنه بمقارنة متوسط الرضا الوظيفي بين المجموعتين ظهر ارتفاعه لدى أفراد المجموعة الثانية، وبلغ (23.3194) مقابل (21.6545) لدى أفراد المجموعة الأولى كما يبين الجدول رقم (4)، مما يدل على ارتفاع معدل الرضا الوظيفي إحصائياً بين أفراد المجموعة الثانية.

جدول رقم (4) الرضا الوظيفي في مجموعتي الدراسة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1.00	72	23.3194	4.26194	.50227	22.3179	24.3210	15.00	34.00
2.00	55	21.6545	4.80053	.64730	20.3568	22.9523	13.00	37.00
Total	127	22.5984	4.56046	.40468	21.7976	23.3993	13.00	37.00

وأكد هذه النتيجة اختبار ANOVA والذي أوضح وجود فرق معنوي بين الرضا الوظيفي للمكتبيين في عيّدي الدراسة؛ وقيمة p-value أقل من 0.05% كما يوضح الجدول رقم (5).

جدول رقم (5) اختبار ANOVA لمجموعتي الدراسة

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	86.431	1	86.431	4.263	.041
Within Groups	2534.089	125	20.273		
Total	2620.520	126			

ويمكن رد زيادة الشعور بالرضا الوظيفي لدى أفراد المجموعة الثانية لعوامل عدة منها: توافق العمل مع توقعاتهم له، كما بين الجدول رقم (3)، والتحاقهم بالعمل في ظل نظام التعاقدات، وبالتالي لم يكن لديهم مشكلة في عدم

التعيين، بالإضافة إلى المكتبة خلال فترة الدراسة الثانية كانت الإجازة الأسبوعية لها تتوافق مع السائد في المجتمع (يومي الجمعة والسبت).

وفيما يخص الأسئلة المرتبطة بالرضا الوظيفي، ومدى الموافقة على العبارات المطروحة بين مجموعتي الدراسة، فيوضح الجدول رقم (6) أن "الشعور بالتقدير والاحترام من قبل الآخرين"، و "وجود أهداف واضحة ومحددة للعمل"، هما أكثر العبارات التي تمت الموافقة عليها من جانب مجموعتي الدراسة بفارق ضئيل جداً؛ (78% للعبارة الأولى، مقابل 77,9% للعبارة الثانية)، وقد اتفقت إجابات المجموعة الثانية مع هذا الترتيب، إذ حصلت العبارتان على 76,4%، و 73,6% على التوالي، في حين اختلف ترتيبهما في إجابات المجموعة الأولى؛ فقد كان وجود أهداف واضحة للعمل هو الأكثر تأييداً (83,6)، يليه الشعور بالتقدير والاحترام (80%).

وفيما يتعلق بأكثر العبارات التي لم تتم الموافقة عليها من قبل مجموعتي الدراسة، فهي الخاصة بعدالة ووضوح أساليب الترقية بنسبة 44,9%، يليها ملاءمة الراتب للمؤهل العلمي وفترة العمل بالمكتبة بنسبة 36,2%، وقد توافقت إجابات المجموعة الثانية أيضاً مع هذا الترتيب؛ فقد تم رفض العبارة الأولى بنسبة 55,6%، والثانية بنسبة 51,4%، في حين كانت أكثر العبارات رفضاً من جانب أفراد المجموعة الأولى هي: الشعور بالأمان الوظيفي بنسبة 34,5%، يليه مناسبة مواعيد العمل وعدم تعارضها مع الظروف الخاصة بنسبة 32,7%، ويمكن إرجاع عدم شعور العاملين في المجموعة الأولى بالأمان الوظيفي بسبب ما سبق ذكره من اتجاه إدارة المكتبة إلى تطبيق نظام التعاقد مع العاملين وتجديده وفقاً للكفاءة في أداء العمل، وهو ما لم يعتد عليه العاملون وأعطى لهم الإحساس الدائم بالتهديد بعدم الاستمرار في العمل.

أما عدم ملاءمة مواعيد العمل، فقد كانت فترات عمل المكتبة حتى عام 2011 تمتد للعاملين من التاسعة صباحاً حتى الخامسة مساءً والإجازة الأسبوعية يوم الثلاثاء، مع وجود مناوبات للعاملين في قاعات الاطلاع التي تمتد فترة العمل بها حتى الساعة مساءً بما في ذلك يوم الثلاثاء¹⁰، وتخالف الإجازة الأسبوعية هذه نظام الإجازات العام في المجتمع، وبالتالي رفضت المجموعة الأولى هذه العبارة، بينما كانت استجابة المجموعة الثانية لها ضعيفة (13,9%) نتيجة لتغير الإجازة الأسبوعية، فأصبحت يومي الجمعة والسبت (وهو السائد في المجتمع) مع استمرار المناوبات للقطاعات التي تتعامل مع الجمهور بشكل مباشر.

وتتأرجح عبارة "إلى حد ما" بين الموافقة والرفض، وتباينت الأسئلة التي زاد فيها هذا الاختيار، إلا أن أكثر العبارات التي حصلت على هذه الإجابة كانت الشعور بالأمان الوظيفي بنسبة 48,8%، يليها وبفارق ضئيل ملاءمة الراتب للمؤهل بنسبة 48%، وقد اختلف ترتيب هذا الاختيار "إلى حد ما" في المجموعتين؛ فقد كانت العبارة الخاصة بملاءمة الراتب أكثر العبارات التي حظيت بهذا الاختيار في المجموعة الأولى بنسبة 61,8% مقابل 37,5% للمجموعة الثانية، ولا تدل هذه النسبة على رضا أفراد المجموعة الثانية عن رواتبهم؛ إذ أفاد 51,4% منهم بشكل قاطع عن رفضهم المباشر لملاءمة الراتب، وتحل نسبة الرفض هذه المرتبة الثانية في المجموعة بما يشير إلى اتساق إجابات أفراد المجموعة الأولى بشكل عام مع النسبة العامة للمجموعتين، ويُعد الراتب من الأسباب الأساسية لعدم الرضا الوظيفي (كما سبق ذكر ذلك في أسباب عدم الرضا)، ويتفق هذا مع ما ورد في دراسة (بويقيرة، 2015، ص 19) من إفادة 66,6% من مكثبي جامعة قالمة بأن راتبهم لا يتناسب مع ما يقومون به من مهام داخل المكتبة.

واحتلت المرتبة الثالثة في اختيار "إلى حد ما" وجود معايير واضحة لتقويم أداء العمل، وعدم إعاقة الأعباء الوظيفية الأفراد عن تطوير مهاراتهم بنسبة 45,7% لكل منهما، وتقع هذه النسبة بالنسبة للعبارة الأولى في مرحلة وسط بين المجموعتين؛ فقد بلغت نسبة إجابة "إلى حد ما" 40% لدى أفراد المجموعة الأولى، مقابل 50% لدى أفراد المجموعة

الثانية، أما العلاقة بين أعباء العمل وتطوير المهارات والتي حصلت على ذات النسبة (45,7%) وتقع في المرتبة الثالثة من اختيار "إلى حد ما"، فنجد تفاوتاً كبيراً بين إجابات أفراد المجموعتين؛ فقد أشار 56,4% من أفراد المجموعة الأولى إلى أعباء العمل التي تعوقهم "إلى حد ما" عن التطوير المهني الذي يتطلبه العمل بالمكتبة، مقابل 37,5% من أفراد المجموعة الثانية، ويمكن تفسير هذا التفاوت بكثرة فرص تطوير المهارات التي كانت متاحة لأفراد المجموعة الأولى من حضور المؤتمرات والمشاركة في الدورات والورش التدريبية الداخلية والخارجية والكثير منها كان يتم داخل المكتبة، ولكن لم يشارك بها سوى عدد محدد من العاملين بالمكتبة لضمان انتظام العمل¹¹.

وتأتي عبارة "العمل متجدد دائماً ولا يوجد فيه ملل أو رتابة" في المرتبة الرابعة من إجابات "إلى حد ما" بفارق ضئيل عن المرتبة الثالثة بنسبة 44,9%، وظهر التفاوت الكبير أيضاً في إجابات أفراد المجموعتين؛ إذ بلغت نسبة أفراد المجموعة الأولى 52,7% بل إنه يحتل المرتبة الثالثة لهذا الاختيار لديهم، مقابل 38,9% لأفراد المجموعة الثانية، وهو ما يمكن رده أيضاً إلى الزخم الذي كان متواجداً بالمكتبة خلال العقد الأول.

جدول رقم (6) الرضا الوظيفي

المجموع		المجموعة الثانية						المجموعة الأولى						العبارة				
غير موافق	موافق	غير موافق	إلى حد ما	موافق	غير موافق	إلى حد ما	موافق	غير موافق	إلى حد ما	موافق	غير موافق	إلى حد ما	موافق					
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة					
1,6	2	20,5	26	77,9	99	2,8	2	23,6	17	73,6	53	---	---	16,4	9	83,6	46	توجد أهداف واضحة ومحددة للعمل الذي تقوم به
7,1	9	30,7	39	62,2	79	6,9	5	37,5	27	55,6	40	7,3	4	21,8	12	70,9	39	العمل مناسب لمؤهلك وللتدريب الذي تلقينه
10,2	13	30,7	39	59,1	75	9,7	7	29,0	21	61,1	44	10,9	6	32,7	18	56,4	31	الجهد الذي تبذله يلقى التقدير المناسب من الرؤساء
13,4	17	42,5	54	44,1	56	12,5	9	43,1	31	44,4	32	14,5	8	41,8	23	43,6	24	يتم إشراكك في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملك
18,1	23	45,7	58	36,2	46	20,8	15	50,0	36	29,2	21	14,5	8	40,0	22	45,5	25	توجد معايير واضحة لقياس العمل وتقويمه
23,6	30	44,9	57	31,5	40	27,8	20	38,9	28	33,3	24	18,2	10	52,7	29	29,1	16	العمل متجدد دائماً ولا يوجد فيه ملل أو رتابة
44,9	57	38,6	49	16,5	21	55,6	40	36,1	26	8,3	6	30,9	17	41,8	23	27,3	15	أساليب الترقية المطبقة عادلة وواضحة للجميع
3,9	5	18,1	23	78,0	99	4,2	3	19,4	14	76,4	55	3,6	2	16,4	9	80,0	44	تشعر بالتقدير والاحترام من قبل الآخرين
17,3	22	37,0	47	45,7	58	29,2	21	52,8	38	18,1	13	1,8	1	16,4	9	81,8	45	يتيح العمل فرصاً متعددة للتطوير المهني
14,2	18	45,7	58	40,1	51	20,8	15	37,5	27	41,7	30	5,5	3	56,4	31	38,2	21	لا تعوقك أعباء العمل عن تطوير مهاراتك
36,2	46	48,0	61	15,7	20	51,4	37	37,5	27	11,1	8	16,4	9	61,8	34	21,8	12	الراتب الذي تتقاضاه مناسب لمؤهلاتك وفترات العمل
22,0	28	40,9	52	37,0	47	13,9	10	43,1	31	43,1	31	32,7	18	38,2	21	29,1	16	مواعيد العمل مناسبة ولا تتعارض مع ظروفك الخاصة
21,3	27	48,8	62	29,9	38	11,1	8	50,0	36	38,9	28	34,5	19	47,3	26	18,2	10	تشعر بالأمان الوظيفي

وبالرغم من إفادة 78,7% من عينة الدراسة بتناسب مؤهلهم العلمي مع العمل الذي يقومون به (جدول رقم 3) إلا أن 62,2% فقط وافقوا بشكل واضح على عبارة: "تناسب مؤهلهم العلمي مع العمل الذي يقومون به"، وكانت أقل نسب الموافقة بشكل عام للعبارة الخاصة بمناسبة الراتب للمؤهل العلمي وطبيعة العمل بنسبة 15,7%، يليها عدالة ووضوح أساليب الترقية بنسبة 16,5%.

وتباينت العبارات التي حظيت بأقل نسب موافقة بين المجموعتين؛ إذ كان الشعور بالأمان الوظيفي هو أقل نسب الموافقة لدى عينة المجموعة الأولى بنسبة 18,2%، يليه عدم ملاءمة الراتب بنسبة 21,8%، في حين كانت أقل نسب الموافقة لأفراد المجموعة الثانية لعدالة ووضوح أساليب الترقية بنسبة 8,3%، وهي أدنى نسبة موافقة لجميع العبارات على مستوى المجموعتين، وتؤكد هذه النتيجة أن أساليب الترقية غير واضحة بالرغم أنها مُعلنة بالمكتبة،

كما يرى الكثيرون أنها غير عادلة بالنسبة لهم وذلك على امتداد فترتي الدراسة؛ وحظيت هذه العبارة بالمرتبة الثانية لأقل الفقرات موافقة عليها من إجمالي عينة الدراسة بنسبة 16,5%.

حظيت العبارة الخاصة بالشعور بالتقدير والاحترام من قبل الآخرين على نسبة موافقة بلغت 78%، ولم يكن هناك تفاوت بين المجموعتين؛ إذ بلغت 80% في المجموعة الأولى مقابل 76,4% في المجموعة الثانية؛ وتؤكد هذه النتيجة النظرة الإيجابية إلى المكتبة كمكان يحظى العاملون فيه بتقدير خاص ممن يتعامل معهم، مما جعلها وجهة عمل لكثير من الخريجين سواء أكانوا متخصصين في علوم المكتبات أو في غيرها من التخصصات العلمية.

وبالرغم من عدم موافقة 1,8% فقط من أفراد المجموعة الأولى على عبارة إتاحة العمل لفرص متعددة للتطوير المهني، إلا أن نسبة عدم الموافقة عليها في المجموعة الثانية بلغت 29,2%، وهو مما أدى لأن تبلغ نسبة الموافقة عليها 17,3% من مجتمع الدراسة، ويؤكد هذا التفاوت الكبير تعدد الفرص التدريبية التي كانت متاحة للعاملين في المكتبة في العقد الأول من افتتاحها والتي حظي بها الأفراد الذين بدؤوا العمل بالمكتبة في بداياتها؛ مما جعل النسبة الغالبة منهم ترفض هذه العبارة بنسبة ضعيفة جداً، وقد سبق إيضاح تعدد الفرص التدريبية المتاحة في الفترة الأولى للمكتبة ما بين دورات تدريبية في مكتبات عالمية، ودورات لغة فرنسية بالمركز الثقافي الفرنسي بالإسكندرية أو بجامعة فرنسية، أو منح لجامعات دولية للحصول على درجات علمية (ماجستير ودكتوراه)، ولكن تقلصت هذه الفرص لدرجة كبيرة خلال العقد الثاني واقتصرت على دورات خدمة العملاء، وهي أكثر الدورات غير التخصصية التي يحصل عليها العاملون بالمكتبة في المجموعة الثانية.

4. الأمان الوظيفي:

يُعد الأمان الوظيفي والإحساس بالاستقرار في العمل أحد العوامل التي قد تؤثر في الرضا الوظيفي للعاملين؛ فقد أوضحت دراسة (Babatunde et al., 2021, p. 97) أن الشعور بالأمان الوظيفي يؤثر لدرجة كبيرة في أداء المكتبيين لعملهم، كما أوضحت دراسة (Morgan, 2014) أن أحد أسباب عدم الرضا الوظيفي هو القلق الناتج عن عدم الأمان الوظيفي، ويتمتع العاملون بمكتبة الإسكندرية لدرجة كبيرة بالأمان الوظيفي، ويشعر به 78% منهم، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الخبيري، 2007) للمكتبيين في محافظة الإسكندرية، وبلغت نسبة الشعور بالأمان الوظيفي 82%، كما تقترب هذه النسبة من رضا المكتبيين الليبيين عن الشعور بالأمان الوظيفي والذي أوضحت دراسته (حواص، سيالة، & الهاملي، 2014)؛ وتصل نسبة هذا الرضا إلى 70%.

وبالرغم من وصول نسبة عدم الموافقة على الشعور بالأمان الوظيفي إلى 21,3% كما في الجدول رقم (6)، إلا أن هناك تباين كبيراً بين أفراد المجموعتين؛ فقد بلغت نسبة عدم الموافقة في المجموعة الأولى 34,5% مقابل 11,1% للمجموعة الثانية، ويمكن رد هذا التفاوت إلى نظام التعاقد الذي بدأت المكتبة في اتباعه عند تولى الإدارة الجديدة للمكتبة عند افتتاحها الرسمي عام 2002، وتم إجبار الأفراد الذين كانوا مُعينين بالمكتبة على تقديم استقالاتهم، ثم التعاقد معهم بعقود سنوية يتم تجديدها وفقاً لكفاءة الفرد وحاجة العمل¹²، وهو نظام لم يعتد عليه البعض بالإضافة لأنه لا يضمن للفرد البقاء في وظيفته كما هو الحال في نظام التعيين الذي لم تعمل وفقاً له النسبة الغالبة من أفراد المجموعة الثانية، فهم بدؤوا العمل بالمكتبة وفقاً للنظام الجديد، والأفراد الذين قضوا في المكتبة فترات طويلة لم يتضرروا من نظام التعاقد الذي يهدف في المقام الأول إلى الحرص على أداء العمل بكفاءة ومهارة، وتشير دراسة (Babatunde et al., 2021, p. 101) إلى تحسين ظروف العمل ومنح العاملين والإحساس بالإنتماء والمشاركة في أنشطة المكتبة يمكن أن يُسهم في تعزيز شعورهم بالأمان الوظيفي، وهو ما يجب أن تعمل عليه المكتبة.

5. علاقة الرضا الوظيفي بمتغيرات الدراسة:

فيما يتعلق بالرضا الوظيفي وعلاقته بمتغيرات الدراسة، فقد أوضحت الدراسة أنه لم يثبت وجود علاقة إحصائية في المجموعة الأولى (العقد الأول) بين الرضا الوظيفي، وأي من متغيرات الدراسة باستثناء توافق العمل مع ما هو متوقع، كما يتبين من الجدول رقم (7) وقيمة p-value (الدلالة الإحصائية) أقل من 0.05%.

جدول رقم (7) ANOVA لتوافق العمل مع المتوقع

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	102.327	1	102.327	4.749	.034
Within Groups	1142.109	53	21.549		
Total	1244.436	54			

وتُعد هذه العلاقة منطقية بالنسبة لهذا المتغير، وقد بلغت نسبة توافق العمل مع ما هو متوقع في المجموعة الأولى 94,5%؛ وبالتالي فهؤلاء الأفراد راضون عن عملهم الذي توافق مع توقعهم، وتؤكد هذه النتيجة أهمية وجود تصور مسبق لدى العاملين بالمكتبة لطبيعة العمل بها، من خلال فترة عمل تجريبية يمارس فيها المكتبي العمل الفعلي، ليتأكد من مدى توافقه معه لأن هذا يؤثر مستقبلاً على رضاه عن العمل، والذي بطبيعته عمل خدمي لا بد أن يكون القائم به على رضا وقناعة بأهميته.

وفيما يتعلق بالمجموعة الثانية (العقد الثاني)، فقد أثبتت الاختبارات الإحصائية الارتباط بين الرضا الوظيفي، وعدد من متغيرات الدراسة كان أولها: النوع كما يوضح الجدولان أرقام (8) و (9) وقيمة p-value (الدلالة الإحصائية) أقل من 0.05%؛ إذ ثبت إحصائياً أن الإناث أكثر رضا من الذكور خلال الفترة الثانية للدراسة.

جدول رقم (8) Ranks

	النوع	N	Mean Rank	Sum of Ranks
y	Male	11	24.41	268.50
	Female	61	38.68	2359.50
	Total	72		

جدول رقم (9) Test Statistics^a

	y
Mann-Whitney U	202.500
Wilcoxon W	268.500
Z	-2.089
Asymp. Sig. (2-tailed)	.037

a. Grouping Variable: النوع

وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات التي أثبتت وجود علاقة إحصائية بين النوع والرضا الوظيفي، و الإناث أكثر رضا عن العمل بالمكتبة من الذكور كدراسات (Sohail, 2019; Nzotta, 1987; العشري, 2015; م, والمصري, 2012; والنشار, 1996; والهلي, 2003; وحامد, 2003; وشابونية, 2013; وشاهين, 2022; وعيد, 2006; ومحمد, 2002; وهمشري, 1998)، وقد يرجع هذا إلى التقدير المالي لدى الإناث ليس له نفس القدر من الأهمية الموجود لدى الذكور، كما يكون عادةً لدى الإناث قناعة بما يحصلن عليه من عائد مادي، هذا في حين يتحمل الذكور مسؤوليات اجتماعية ومادية لا يساعدهم العمل بالمكتبة على الإيفاء بها؛ فالعقود المؤقتة وعدم زيادة الراتب كانا من أبرز أسباب عدم الرضا لديهم، ويمثل الراتب المرتفع والاستقرار في العمل أحد الحوافز المعنوية التي

تؤثر في الرضا الوظيفي لدى للمكتبيين سواء الذكور، كما أوضحت دراسة (ناجي، 2002، ص 169) أو الإناث كما نكر (عليان، 2002، ص 110)

ويتناقض هذا مع ما توصلت إليه دراسة وهبة (Wahba1975) أن المكتبات الإناث أقل رضا من الذكور (Kaya, 1995)، وكذلك دراسات (أبالخيل، 2021؛ ندا، 2014) وتجدر الإشارة أن هذه النتيجة في دراسة (ندا، 2014) تقتصر على مكتبة جامعة القاهرة القديمة فقط، بينما المكتبة الجديدة تساوت فيها نسبة الرضا بين الذكور والإناث، ولم يثبت وجود علاقة بين النوع والرضا الوظيفي وهي النتيجة نفسها التي أكدتها دراسات (Galbraith, 1994; Fry, & Garrison, 2016; Marasinghe & Wijayarathne, 2016; وهمشري & يونس، 1997؛ السالم، 1997).

ثبت إحصائياً أيضاً أن "تلقى تدريب" كمتغير مستقل له علاقة إيجابية بالرضا الوظيفي كما يبين الجدول رقم (10) فقيمة p-value أقل من 0.05% أي: التدريب له علاقة معنوية، وبالتالي يزيد الرضا الوظيفي بزيادة الفرص التدريبية المتاحة للعاملين بالمكتبة.

جدول رقم (10) ANOVA لتلقى تدريب لمجموعة العقد الثاني

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	95.209	1	95.209	5.580	.021
Within Groups	1194.443	70	17.063		
Total	1289.653	71			

وتتفق هذه النتيجة مع ما أوضحتها دراسة (Ranaweera & Li, 2018, p. 6) أن الأسباب الرئيسية لعدم الرضا تعود إلى عدم الرضا عن فرص التدريب والتنمية المهنية، كما أكدت دراسة (Babatunde et al., 2021, p. 101) أن عدم كفاية التدريب المهني من بين أسباب عدم الرضا بوجه عام، وهو ما أكدته أيضاً دراسات (Hart, 2013; Amjid Khan & Ahmed, 2013; Jan & Gul, 2020; جودة، 2015; وعبدالمعطي & لشر، 2007) من ارتباط الرضا الوظيفي بإتاحة فرص التنمية المهنية بكافة السبل.

ويؤكد هذا أيضاً ما توصلت إليه دراسة (إبراهيم، 2021، ص 144) أن "عمل دورات تدريبية متخصصة للعاملين" احتل المرتبة الأولى كنموذج للحوافز الإيجابية التي يمكن أن تقدمها جهة العمل للعاملين بها، ويمكن في الظروف الاقتصادية الحالية وما تواجهه المكتبة كغيرها من المؤسسات من ضعف الميزانية المخصصة للتدريب (أو عدم وجودها)، أن تقوم المكتبة بتشجيع العاملين على حضور المؤتمرات وورش العمل التي تتم من خلال الإنترنت، والاطلاع على الإنتاج الفكري وإعداد دراسات لنشرها، وإنشاء مدونات، وحضور الدورات المجانية أو منخفضة التكاليف وغيرها من طرق التنمية المهنية التي لا تتطلب مخصصات مالية. (Corcoran & McGuinness, 2014, p. 181).

وتمثلت هذه المجموعة مع المجموعة الأولى في توافق العمل مع ما هو متوقع له تأثير معنوي بالرضا الوظيفي نتيجة لانخفاض قيمة p-value لأقل من 0.05% كما يوضح الجدول رقم (11).

جدول رقم (11) ANOVA لتوافق العمل مع المتوقع لمجموعة العقد الثاني

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	375.134	1	375.134	28.714	.000
Within Groups	914.519	70	13.065		
Total	1289.653	71			

وتختلف النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة مع ما توصلت إليه العديد من دراسات الرضا الوظيفي، والتي أفادت بوجود علاقة طردية بين بعض المتغيرات والرضا الوظيفي، ولكن لم تثبت صحة هذه العلاقة في الدراسة الحالية كما يلي:

1. الفئة العمرية:

أوضحت دراسة Vaughn and Dunn والتي عرضها فرسوني في دراسته (فرسوني، 1986، ص 51) أن الشباب يشعرون أكثر بعدم الرضا مقارنةً بزملائهم الأكبر سناً، وهو ما أكدته أيضاً دراسات (Berry, 2007; أباالخير، 2021; ومحمد، 2002; نداء، 2014; وهمشري & يونس، 1994) من زيادة معدل الرضا الوظيفي بالتقدم في العمر؛ فكبار السن تجاوزوا الأربعين عاماً أكثر رضا من زملائهم الأصغر سناً، ويتعارض هذا مع دراسة (Marasinghe & Wijayarathne, 2016) والتي أوضحت وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي والعمر، ويقبل الرضا بالتقدم في العمر، ولم تثبت الدراسة الإحصائية هذه العلاقة كما يتبين من الجدولين أرقام (12) و (13) لأن قيمة p-value أكبر من 0.05%، أي: لا توجد علاقة بين الفئة العمرية للعاملين بمكتبة الإسكندرية والرضا الوظيفي.

جدول رقم (12) ANOVA لمجموعة العقد الأول

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	60.736	3	20.245	.872	.462
Within Groups	1183.701	51	23.210		
Total	1244.436	54			

جدول رقم (13) ANOVA لمجموعة العقد الثاني

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	90.862	5	18.172	1.000	.424
Within Groups	1198.791	66	18.163		
Total	1289.653	71			

وتتفق نتيجة الدراسة هذه مع ما أوضحتها دراسات (Martin, 2020; Niels Ole Pors & Johannsen, 2002; السالم، 1997; والشوابكة & الطعاني، 2013; الضرمان، 2007; القائد، 2018; والنشار، 1996; عيد، 2006) من عدم وجود علاقة بين العمر والرضا الوظيفي.

2. مدة العمل بالمكتبة:

أوضحت دراسات (Eva & McCormack, 2009; Sohail, 2019; أباالخير، 2021; الضرمان، 2007; المجالي، 2016; وجودة، 2015; نداء، 2014) وجود علاقة طردية بين مدة العمل بالمكتبة والرضا الوظيفي؛ فأكثر المكتبيين رضا، هم من قضوا مدة طويلة في عملهم باعتبار سنوات الخبرة كفيلاً بتقديم الرضا الكافي للموظف عن وظيفته، وبأن زيادة الخبرة تؤدي إلى زيادة المسؤوليات وتحسن الوضع الوظيفي، وبالتالي زيادة الراتب الشهري وغيره من الحوافز المادية، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي، بينما أوضحت دراسات (أحمد، 2001; عليان، 2002; وعيد، 2006; محمد، 2002) وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وسنوات الخبرة، وهو ما يمكن تفسيره بأن طموحات العاملين عادةً ما تكون مرتفعة في بداية حياتهم العملية، ولا تقابل الوظيفة هذه الطموحات فيقل مستوى الرضا الوظيفي، أو كما أوضح (عيد، 2006، ص 346) "يتقدم العمر في وظيفة لا توفر للموظف احتياجاته

المختلفة"، بينما فسر (عليان، 2002، ص 109) هذا برضا العاملين في بداية حياتهم الوظيفية عن ظروف العمل كسبًا لرضا المسؤولين ولعدم إثارة المشكلات، وتبدأ الشكوى من ظروف العمل والمطالبة بتحسينها بعد استقرارهم فيه، لكن الدراسة الميدانية أوضحت عدم وجود علاقة بين مدة العمل في مكتبة الإسكندرية والرضا الوظيفي للعاملين بها، كما يوضح الجدولان أرقام (14) و(15) بقيمة p-value أكبر من 0.05%، وهذا ما أكدته أيضًا دراسات (Martin, 2020; الخبيري، 2007; السالم، 1997; الشوايكة & الطعاني، 2013; القائد، et al. 2018; النشر، 1996) من عدم وجود علاقة بين سنوات الخبرة أو مدة العمل بالمكتبة والرضا الوظيفي.

جدول رقم (14) ANOVA لمجموعة العقد الأول

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	21.177	4	5.294	.216	.928
Within Groups	1223.260	50	24.465		
Total	1244.436	54			

جدول رقم (15) لمجموعة العقد الثاني

Test Statistics^{a,b}

	Y
Chi-Square	2.464
df	4
Asymp. Sig.	.651

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

تم عمل اختبارات لا معلمية لوجود عدم ثبات للتباين

3. التأهيل العلمي:

يؤثر إسناد العمل المكتبي لغير المتخصصين في كفاءة العمل المكتبي وفعالية ما تقدمه المكتبة من خدمات، والحد الأدنى للتأهيل العلمي للمكتبيين هو الدرجة الجامعية الأولى في تخصص المكتبات والمعلومات، وقد ذكر Van Reenen كما ورد في دراسة (Hart, 2010) أن المكتبيين المتخصصين أو المؤهلين أكثر رضا من غيرهم، وهو ما أيدته دراسات (Murray, 1999; النشر، 1996; عيد، 2006; ندا، 2014)، هذا في حين انتهت دراسات (Berry, 2007; Leckie & Brett, 1997; الخبيري، 2007; الضرمان، 2007) أن غير المؤهلين أكثر رضا من المؤهلين وهو ما أرجعه (الضرمان، 2007، ص 235) إلى استخدام الحاسب الآلي، ومصادر المعلومات الإلكترونية، وخدمات الإنترنت، أضفى على بيئة العمل في المكتبة قدرًا من الحيوية، والتفاعل مما جعلها أكثر جاذبية ومتعة لغير المتخصصين بخلاف تخصصاتهم العلمية التي يغلب عليها الرتابة، ولكن التحليلات الإحصائية أوضحت عدم وجود ارتباط بين التأهيل المهني أو التخصص في مجال المكتبات، وبين الرضا الوظيفي لدى المكتبيين بمكتبة الإسكندرية كما يتضح من الجدولين أرقام (16) و (17) بقيمة p-value أكبر من 0.05%.

جدول رقم (16) ANOVA لمجموعة العقد الأول

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	27.331	1	27.331	1.190	.280
Within Groups	1217.105	53	22.964		
Total	1244.436	54			

جدول رقم (17) ANOVA لمجموعة العقد الثاني

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.099	1	2.099	.114	.737
Within Groups	1287.554	70	18.394		
Total	1289.653	71			

وقد انتهت إلى النتيجة نفسها دراسات (الشوابكة & الطعاني، 2013؛ القائد، 2018؛ علان، 2002؛ محمد، 2002) من عدم وجود علاقة بين التخصص العلمي في مجال المكتبات والمعلومات والرضا الوظيفي.

4. طبيعة الوظيفة:

يتأثر الرضا الوظيفي بطبيعة الوظيفة التي يشغلها الفرد أو طبيعة عمل المكتبي، كما أشارت دراسة (السالم، 1997)؛ فعادةً ما يكون المكتبيون أصحاب المراكز الإدارية الأعلى أكثر رضا، كما أوضحت دراسة (المريشد، الشراعية، & الشعار، 2004) ودراسة (Niels Ole Pors & Johannsen, 2002, p. 203) التي أشارت أن كبار المديرين هم الأكثر رضا، وأكدت أيضًا دراسة (Nzotta, 1987, p. 172) علاقة مكان العمل بالمكتبة بالرضا الوظيفي؛ فالمكتبيون في قطاع الإدارة والمكتبيون المسؤولون عن خدمات القراء على التوالي، لديهم رضا وظيفي أكثر من المكتبيين العاملين في قطاع العمليات الفنية، ويوفر التعامل مع المستفيدين بالمكتبة قدرًا من الرضا الوظيفي لهم، وهو ما أكدته أيضًا دراسات (المجالي، 2016؛ عبدالمعطي & لشر، 2007) من وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وطبيعة الوظيفة، لكن لم تثبت صحة هذه العلاقة إحصائيًا كما يتبين من الجدولين أرقام (18) و(19) حيث إن قيمة p-value أكبر من 0.05%، وبالتالي لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وطبيعة الوظيفة التي يشغلها العاملون بمكتبة الإسكندرية.

جدول رقم (18) ANOVA لمجموعة العقد الأول

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	53.343	2	26.672	1.164	.320
Within Groups	1191.093	52	22.906		
Total	1244.436	54			

جدول رقم (19) لمجموعة العقد الثاني

Test Statistics^{a,b}

	y
Chi-Square	1.720
df	2
Asymp. Sig.	.423

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable

تم عمل اختبارات لا معلمية لوجود عدم ثبات للتباين

وتتفق هذه النتيجة مع ما أوضحتها دراسات (Martin, 2020; Preston, 1998) من عدم وجود ارتباط بين

نوع الوظيفة أو طبيعتها والرضا الوظيفي.

5. مقترحات العاملين لزيادة الرضا الوظيفي:

اتجهت الدراسة إلى معرفة مقترحات العاملين بالمكتبة، لما يمكن أن يحقق لهم الرضا الوظيفي، فكانت مقترحاتهم

التي بيئها الجدول رقم (20)، والتي يتبين منها أن تعديل الراتب أو "زيادته ليتناسب مع الأسعار" هو أكثر المقترحات

تكرارًا في المجموعتين بنسبة 27,4%، وقد سبقت الإشارة أن الراتب هو ثاني أكثر العبارات التي لم تحظ بالموافقة من جانب مجموعتي الدراسة (جدول رقم 7)، مما يؤكد ضعف رواتب العاملين بالمكتبة من وجهة نظر العاملين بها، والرغبة في زيادتها لتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

وقد مثل "انخفاض العائد المادي من الوظيفة وعدم تناسبه مع متطلبات المعيشة" العامل الأول للخروج عن أخلاقيات المهنة، والتزاماتها كما ورد في دراسة (القبان، 2002، ص 32)، كما انتهت دراسة (لبان & الدبيان، 2010، ص 81) إلى ذات النتيجة، وذكر (الطيّار، 2009) أن انخفاض الراتب هو السبب الأول لرغبة نسبة كبيرة من المكتبيين السعوديين في ترك وظائفهم في المكتبة، كما أوضحت دراسة (بويقيرة، 2015، ص 25) أن الراتب يُمثل أحد الضغوط المهنية التي يعاني منها المكتبيون بجامعة قلمة بالجزائر؛ ويفكر 20% منهم في تغيير وظيفتهم نتيجة عدم تناسب الراتب مع الوظيفة، وهو ما أشارت إليه أيضًا دراسة (شلابي، 2020، ص 171) بأن الضغوط الاقتصادية متمثلة في انعدام الحوافز المادية والمعنوية، وعدم كفاية الراتب للمتطلبات الحياتية أحد أسباب تدني مستوى أداء العمل وعدم الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة طرابلس الليبية.

وأوضحت دراسة (Jones & Sloane, 2007) أن الأشخاص ذوي المرتبات العالية أكثر رضا بشكل واضح عن الأفراد الذين يتقاضون مرتبات أقل، وهو ما أثبتته دراسات (Berry, 2007; Fatima & Bhatti, 2014; Murray, 1999; Ola & Adeyemi, 2012; الهلي، 2003; عبدالمعطي & لشر، 2007; عيد، 2006) من وجود علاقة إحصائية سلبية بين الراتب والرضا الوظيفي؛ فقد أشارت دراسة (عيد، 2006، ص 329) أن انخفاض الراتب يؤدي إلى لجوء المكتبيين للبحث عن عمل إضافي لتغطية نفقاتهم الحياتية، ويترتب على هذا الإجراء مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على أداء العمل بالمكتبة؛ كالتأخر عن العمل، وكثرة الغياب، وعدم بذل الجهد الكافي أثناء فترة العمل.

جدول رقم (20) مقترحات العاملين للوصول إلى الرضا الوظيفي

المجموع		المجموعة الثانية		المجموعة الأولى		المقترح
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
27,4	29	28,8	17	25,5	12	تعديل الراتب.
22,6	24	20,3	12	25,5	12	وضوح معايير التقييم والترقية.
18,9	20	28,8	17	6,4	3	زيادة فرص التدريب.
8,5	9	6,8	4	10,6	5	الاهتمام بالموظفين.
7,5	8	6,8	4	8,5	4	تقدير الرؤساء للجهد المبذول.
6,6	7	3,4	2	10,6	5	مواعيد العمل.
4,7	5	3,4	2	6,4	3	المشاركة في اتخاذ القرار.
3,8	4	1,7	1	6,4	3	زيادة سنوات التعاقد.
100	106	100	59	99,9	47	المجموع.

هذا في حين انتهت دراسات (Abalkhail, 2000; Manjula & Thilagavathy, 2018; أباالخير، 2021; الشوابكة & الطعاني، 2013; محمد، 2002) إلى زيادة الراتب تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي، وقد فسّر (أباالخير، 2021، ص 52) هذا بأن زيادة الراتب تؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا، والذي ينعكس على حالة الموظف النفسية والاجتماعية؛ فيزيد عطاء الموظف في عمله، ويؤدي مهامه بقدر أعلى من الجودة؛ لذا يحتاج المكتبيون إلى راتب جيد يكون كافيًا لتغطية متطلباتهم الحياتية.

إلا أنه قد لا تكون زيادة الراتب ضامنًا للرضا الوظيفي في كل الأحوال؛ فبالرغم من عدم رضا مدرّاء المكتبات في دراسة (Niels Ole Pors & Johannsen, 2002, p. 204) عن راتبهم إلا أن هذا لم يسبب لهم عدم الرضا

الوظيفي على الإطلاق، وأوضحت أيضًا دراسة (أحمد، 2001، ص136) أن رضا العاملين بمكتبات جامعة أم درمان الإسلامية لا يرتبط بعوائد مادية، ولكنه يرتبط بإيمانهم؛ "فالحافز الديني يجعلهم يشعرون بأنهم يؤدون عملاً يخدم دينهم، ويبتغون به مرضاة الله تعالى إلى جانب إشباع حاجاتهم المادية والمعنوية".

واحتل "وضوح معايير التقييم والترقية" المرتبة الثانية من إجمالي مقترحات العاملين لتحقيق الرضا الوظيفي بنسبة 22,6%، وقد كانت هذه العبارة أكثر العبارات التي لم تتم الموافقة عليها من جانب أفراد المجموعتين بنسبة 44,9% كما يبين الجدول رقم (6)، واحتل هذا المقترح المرتبة الثانية أيضًا في مقترحات المجموعة الأولى (25,5%)، بينما احتلت المرتبة الثالثة بين مقترحات المجموعة الثانية (20,3%)، وفرص النمو والترقي من الحوافز المعنوية التي أوضحت دراسة (ناجي، 2002، ص 174) أن لها تأثيرًا طرديًا معنويًا في الرضا الوظيفي، والتأخير في الترقية من أسباب عدم الرضا الوظيفي وفقًا لدراسة (Haque et al., 2012). وتشير دراسة (عبدالمعطي & لشر، 2007، ص 94) أن عدم وجود سلم واضح للترقي الوظيفي والترقية بالشكل الذي يُرضي طموحات العاملين بالمكتبة وتطلعاتهم المهنية من الأسباب الرئيسية لعدم الرضا الوظيفي، وقد أثبتت هذا أيضًا دراسة (عيد، 2006، ص 336) والتي أشارت إلى عدم رضا 57,5% من العاملين بالمكتبات العامة المصرية عن نظام الترقية نتيجة شعورهم بالظلم الواقع عليهم، ويؤكد هذا أهمية وضوح وإعلان معايير التقييم والترقية للعاملين بمكتبة الإسكندرية.

وبالرغم أن مقترح "زيادة الفرص التدريبية" يأتي في المرتبة الثالثة من بين مقترحات العاملين بالمكتبة، إلا أنه يتشارك مع "زيادة الراتب" في المرتبة الأولى لمقترحات المجموعة الثانية بنسبة 28,8%، مقابل 6,4% للمجموعة الأولى، وتؤكد هذه النتيجة أيضًا ما سبق ذكره بكثرة الفرص التدريبية التي كانت متاحة لأفراد المجموعة الأولى مقارنةً بالفرص المتاحة لأفراد المجموعة الثانية، كما سبق بيان أن عبارة "العمل يتيح فرصًا تدريبية عديدة" لم يوافق عليها 29,2% من أفراد المجموعة الثانية مقابل 1,8% من أفراد المجموعة الأولى التي كانت متاحة لها فرص تدريبية عدة (جدول رقم 6)، والمشاركة الفعالة في التنمية المهنية كحضور الدورات التدريبية وحضور المؤتمرات من أسباب الرضا الوظيفي التي أكدتها دراسة (Haque et al., 2012, p. 58)، و"عمل دورات تدريبية متخصصة للعاملين" جاء في المرتبة الأولى كنموذج للحوافز الإيجابية التي يمكن أن تقدمها جهة العمل للعاملين بها وفقًا لدراسة (إبراهيم، 2021، ص144)، وأشارت (صوفان، 1983، ص 21) أن الدورات التدريبية تُشعر العاملين بالاهتمام من جانب المسؤولين، كما تساعدهم في التغيير من جو العمل الروتيني.

أما المرتبة الثالثة من مقترحات المجموعة الأولى فقد تشارك فيها "تعديل مواعيد العمل"، و"الاهتمام بالعاملين بالمكتبة" بنسبة 10,6% لكل منهما، واحتلت مواعيد العمل هذه المرتبة نظرًا لطول فترة عمل المكتبة، إذ تمتد حتى السابعة مساءً، وتشير (صوفان، 1983، ص 20) أن طول فترة العمل في اليوم يحد من فرص العاملين في الالتحاق بعمل آخر لتجاوز ضعف الراتب، إضافةً إلى ما يسببه هذا لهم من إرهاق شديد، ويختلف الأمر بالطبع في حالة ارتفاع الراتب، وأشارت دراسة (عليان، 2002، ص 110) إلى ارتفاع مستوى الرضا عن ساعات العمل لدى المكتبيات البحرينيات نوات الراتب العالي لتناسبه مع ساعات عملهم، يُضاف إلى هذا أن الإجازة الأسبوعية للمكتبة كانت يوم الثلاثاء أثناء العقد الأول لعمل المكتبة، وهو مخالف للإجازة الأسبوعية لباقي جهات العمل في المجتمع المصري؛ مما مثل مشكلة اجتماعية لدى بعض العاملين وبخاصة الإناث، بينما لم تمثل مواعيد العمل سوى 3,4% من إجمالي مقترحات المجموعة الثانية.

وفيما يتعلق بـ "الاهتمام بالعاملين بالمكتبة" فقد تمثلت مقترحاتهم في إيجاد تسهيلات داخل بيئة العمل تجنبهم بعض الضغوط الحياتية التي يتعرضون لها؛ فمن مقترحاتهم على سبيل المثال: توفير وسيلة مواصلات خاصة بهم،

وتوفير حضانة لأبناء العاملين بالمكتبة، وبخاصة مع زيادة نسبة الإناث العاملات بالمكتبة، وتنظيم رحلات ترفيهية وتنقيفية، وتوفير الدعم النفسي لهم، وتُعد هذه المقترحات من بين الحوافز المعنوية التي أثبتت دراسة (ناجي، 2002، ص 167) أن لها تأثيرًا طرديًا مرتفعًا في الرضا الوظيفي للعاملين بوجه عام وللإناث بوجه خاص، كما أكدت دراسة (Nzelum et al., 2019, p. 5) أن المزايا التي يحصل عليها العاملون لها علاقة وطيدة برضاهم الوظيفي؛ فشعور المكتبي بأن شيئًا ما ينتظره يكون حافزًا له على أداء العمل بجدارة وجدية كما أشارت (صوفان، 1983، ص 19)، ويأتي في إطار الحوافز المادية والمعنوية ما اقترحه العاملون من رغبتهم في تقدير جهدهم المبذول في العمل تقديرًا ماديًا ومعنويًا.

ومن المقترحات المهمة للوصول إلى الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين، وإن كان بتكرار أقل، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة بإداراتهم، ومنحهم الفرصة لعرض أفكارهم الخاصة بتحسين أداء العمل ومناقشة هذه الأفكار، وهو ما أشارت إليه دراسة (Haque et al., 2012, p. 59) من ضرورة تحسين طرق التواصل بين العاملين، والاستماع إلى صوت المرؤوسين، وأخذ رأيهم في الخطط الحالية والمستقبلية كإحدى طرق الوصول إلى الرضا الوظيفي، ويمكن أن يتم هذا من خلال تجميع مقترحات العاملين في كل وحدة بالمكتبة في (صندوق للمقترحات) والاجتماع معهم بشكل دوري (كل ثلاثة أشهر على سبيل المثال) لمناقشة هذه المقترحات، وقد أثبتت دراسة (أبو عيشة، 2015) وجود علاقة إيجابية بين هذا النمط في الإدارة وهو النمط الديمقراطي والرضا الوظيفي، ويمكن تفسير هذا بأن النمط الديمقراطي في الإدارة يجعل العاملين شركاء في اتخاذ القرار، وليسوا منفذين فقط للأوامر، مما يسهم بدرجة كبيرة في تحقيق رضاهم الوظيفي.

أوضح العاملون أيضًا رغبتهم في توظيف قدراتهم واستثمارها لصالح العمل؛ كأن يقوم الموظفون المتميزون بتدريب زملائهم؛ مما يوطد أواصر العلاقات بينهم ويحفزهم على التميز في العمل، وتتفق رغبتهم في زيادة عدد سنوات التعاقد مع ما تمت الإشارة إليه من أهمية الاستقرار في العمل للوصول إلى الرضا الوظيفي.

نتائج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الميداني بأسلوب المسح للتعرف على الرضا الوظيفي لدى المكتبيين بمكتبة الإسكندرية، من خلال توزيع استبانة للتعرف على طبيعة العاملين بالمكتبة، ومدى الرضا الوظيفي لديهم، وقياس هذا الرضا خلال فترة زمنية تمتد لعقدين من الزمان (2002-2022)، وهما فترة عمل المكتبة (تم افتتاح المكتبة رسميًا في أكتوبر 2002)، وقد كانت الاستبانة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة من العاملين بالمكتبة في عامين مختلفين، يفصل بينهما ما يزيد عن عشر سنوات، وبعد تفرغ الاستبانة ومعالجة البيانات التي تم تجميعها إحصائيًا، انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن إجمالها فيما يلي:

1. تمثل الإناث النسبة الأكبر من العاملين بمكتبة الإسكندرية بنسبة 85% من إجمالي عينة الدراسة.
2. تغلب الفئة العمرية للشباب (25-35) على العاملين بمكتبة الإسكندرية؛ وبلغت نسبتهم حوالي 60% من عينة الدراسة.
3. يمثل المكتبيون المتخصصون أي: الحاصلون على درجة جامعية أولى في المكتبات 27,6% فقط من عينة الدراسة، والنسبة الباقية (72,4%) حاصلون على مؤهلات علمية في غير تخصص المكتبات، وتخصصاتهم العلمية ليس لها علاقة بالعمل المكتبي، كما لا يجيد هؤلاء العاملون لغات أجنبية غير شائعة يمكن أن تكون مبررًا لعملهم بالمكتبة؛ مما يؤكد عدم وجود معايير محددة لتوظيف العاملين بالمكتبة.

4. اللغة الإنجليزية هي أكثر اللغات الأجنبية إجادة من قبل العاملين بالمكتبة بنسبة 59%، تليها اللغة الفرنسية.
5. يتمتع 60 % ممن شملتهم الدراسة بخبرات سابقة للعمل، لكن معظم هذه الخبرات في أماكن خلاف المكتبات، وليس لها علاقة بالعمل المكتبي.
6. تهتم مكتبة الإسكندرية بالتنمية المهنية للعاملين بها؛ فقد تلقى 87,4% من عينة الدراسة تدريباً مهنيًا، وقد اختلف أداء 92,9% بعد تلقيهم التدريب، وتعد الدورات التدريبية منفردة أكثر طرق التدريب شيوعًا بنسبة 69,8% من طرق التدريب، يليها الدورات التدريبية وورش العمل.
7. يتمتع العاملون بمكتبة الإسكندرية بالرضا الوظيفي لدرجة كبيرة، وقد أفاد 60,6% ممن شملتهم الدراسة بشعورهم بالرضا التام عن عملهم بالمكتبة.
8. أثبتت الدراسة الإحصائية وجود ارتباط معنوي بين الرضا الوظيفي والنوع، وتلقي تدريب، وتوافق العمل مع ما هو متوقع كمتغيرات مستقلة بين أفراد المجموعة الثانية (العقد الثاني)، بينما لم يثبت هذا الارتباط المعنوي مع أي من المتغيرات المستقلة، باستثناء توافق العمل مع ما هو متوقع بين أفراد المجموعة الأولى (العقد الأول).
9. أثبتت الدراسة عدم وجود ارتباط دال إحصائيًا بين متغيرات الفئة العمرية، وسنوات الخبرة، والتأهيل العلمي، وطبيعة العمل في المكتبة، وبين الرضا الوظيفي.
10. هناك فرق معنوي بين الرضا الوظيفي لدى أفراد مجموعتي الدراسة لصالح أفراد المجموعة الثانية؛ فقد بلغ متوسط الرضا الوظيفي لديهم (23.3194) مقابل (21.6545) لدى أفراد المجموعة الأولى.

نتيجة اختبار فروض الدراسة:

1. لم تثبت صحة الفرض الأول، لأن النسبة الأكبر من العاملين في المكتبة من غير المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، وذلك في فترتي الدراسة؛ فنسبة المتخصصين في الفترة الأولى 34,5%، بينما تبلغ 22,2% في الفترة الثانية.
2. تثبت صحة الفرض الثاني، وتلقى 87,4% من العاملين الذين شملتهم الدراسة تدريبًا مهنيًا بالرغم من وجود اختلاف في طبيعة التدريب وجهاته بين فترتي الدراسة، كما ثبت إحصائيًا وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وتلقي تدريب، ولكن بين أفراد المجموعة الثانية فقط.
3. تثبت أيضًا صحة النصف الأول من الفرض الثالث، و يتمتع بالرضا الوظيفي 60% من العاملين بالمكتبة، والسبب الأول لهذا الرضا هو التقدير والاحترام الذي يلقاه العاملون بالمكتبة داخل المكتبة وخارجها، يليه وجود أهداف واضحة ومحددة للعمل، كما ثبت إحصائيًا وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وتوافق العمل مع ما هو متوقع بين أفراد مجموعتي الدراسة، بينما لم تثبت العلاقة الإحصائية بين الرضا الوظيفي والراتب، فبالرغم من عدم رضا نسبة كبيرة من عينة الدراسة عن راتبهم إلا أنهم راضون عن عملهم بوجه عام.

التوصيات:

اعتمادًا على ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج، ووفقًا لمقترحات العاملين بالمكتبة، اتجهت الدراسة إلى وضع مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في الوصول إلى الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبة، والذي يؤثر بلا شك في جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الإسكندرية، وهذه التوصيات هي:

1. العمل على تحسين رواتب العاملين بالمكتبة لتتناسب مع نفقات المعيشة الحالية، ولتوفير العاملون بالمكتبة جل جهدهم وطاقتهم للقيام بمهامهم الوظيفية دون الحاجة إلى البحث عن عمل إضافي، وبخاصة وأن مواعيد عمل المكتبة تستغرق اليوم بكامله.
2. فرص الترقية لها أهمية قصوى لدى العاملين وتعمل على رفع معنوياتهم وتزيد من رضاهم الوظيفي؛ لذا توصي الدراسة باتباع سياسة للترقي موضوعية واضحة ومعلنة، تعتمد على الدمج بين عنصري الأقدمية والكفاءة في العمل؛ فالترقية بناءً على أسس موضوعية، ودون وساطة أحد الحوافز المعنوية التي أكدتها دراسة (إبراهيم، 2021، ص 144).
3. العمل على توفير فرص للتنمية المهنية والتعليم المستمر للمكتبيين بتشجيعهم على الالتحاق بالدورات التدريبية وبرامج الدراسات العليا، والمشاركة في المؤتمرات الخاصة بمجال المكتبات والمعلومات؛ ويحتاج المكتبيون بما في ذلك المتخصصين إلى رفع مهاراتهم ليتمكنوا من التوافق مع مستجدات التخصص، فلا يمكنهم الاعتماد على تأهيلهم الأولي، ويمكن أن يتم هذا بأن تتولى المكتبة تمويل الفرص المتاحة للتنمية المهنية؛ بتغطية مصروفات الدراسات العليا، أو المشاركة في المؤتمرات والدورات التدريبية.
4. تعزيز الشعور بالأمان الوظيفي لدى العاملين من خلال زيادة فترة التعاقد لطمأنتهم ولتوفير الاستقرار في العمل؛ وبالتالي يتم توجيه جهودهم لما يقومون به من أعمال.
5. وضع نظام للحوافز المادية والمعنوية لمكافأة العاملين المتميزين في عملهم، ولتحفيز باقي العاملين على أداء عملهم على أكمل وجه.

خاتمة الدراسة:

لا يقتصر الاهتمام بمكتبة الإسكندرية على الباحثين؛ فهي تحتل مكانة خاصة لدى أفراد المجتمع السكندري بوجه خاص، ولجميع أفراد المجتمع المصري؛ بل والعالم أجمع، فالمكتبة تمثل صرحًا ثقافيًا يقدم الكثير من الأنشطة والفعاليات الثقافية والفنية، بالإضافة إلى ما تقدمه للمستفيدين منها من مصادر معلومات بكافة الأشكال والأنواع من خلال المكتبة الرئيسية والمكتبات المتخصصة التي تتبعها، ولكي تتم الاستفادة الفعالة من هذه المكتبات والفعاليات لا بد أن يتوفر بالمكتبة مكتبيون مؤهلون للقيام بهذه المهمة، ولا بد أن يتوفر لهؤلاء المكتبيين بيئة عمل مناسبة لهم، توفر لهم احتياجاتهم الوظيفية والنفسية والحياتية؛ بما يضمن وصولهم إلى الرضا الوظيفي الذي يؤثر لدرجة كبيرة على أدائهم لعملهم الذي يقتضي تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.

هوامش الدراسة:

- 1 اتصال مع أحد أعضاء لجنة اختيار العاملين بالمكتبة.
- 2 مقابلة مع أحد قدامى العاملين بالمكتبة.
- 3 تم الحكم في هذه القضايا في 31 يوليو 2017 بإدانة دكتور سراج الدين بالحبس والغرامة، ثم تم الحكم بالبراءة في الاستئناف بتاريخ 21 نوفمبر 2017 وثبتت كيدية البلاغات نظراً لخضوع المكتبة للرقابة من جانب الجهاز المركزي للمحاسبات والرقابة الإدارية، ولم تقدم أية جهة منهما ما يفيد مخالفة قوانين العمل بالمكتبة وذلك وفقاً لشهادة الدكتور مصطفى الفقي مدير المكتبة في ذلك الوقت والتي تطوع بها في جلسة الاستئناف (بدر، 2018).
- 4 تخرجت أول دفعة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإسكندرية في العام الجامعي 1984/1985 .
- 5 كانت هناك بروتوكولات تعاون بين المكتبة وبين بعض الجهات، وفقاً لهذا البروتوكول يتم تحديد أشكال التعاون إما بالتبرع المادي أو بتدريب العاملين (مقابلة مع دكتورة سهير وسطاوي مدير قطاع المكتبات بمكتبة الإسكندرية، نوفمبر 2008).
- 6 حرصت على طباعة الاستبانة وتوزيعها على جميع العاملين بالمكتبة لتكون الدراسة شاملة لكل من يعمل بمكتبة الإسكندرية، ولكن لم يُسمح لها بتولي هذه المهمة وتولتها سكرتارية مدير قطاع المكتبات بالمكتبة.
- 7 تم إنشاء هذه المكتبة كنتيجة للإهداء الاستثنائي الذي قدمته مكتبة فرنسا الوطنية لمكتبة الإسكندرية، وهو عبارة عن نصف مليون كتاب باللغة الفرنسية صدرت خلال عشر سنوات (1996-2006) في جميع فروع المعرفة، وتقدم هذه المكتبة خدمات وأنشطة خاصة بها مماثلة لما تقدمه المكتبة الأم (مكتبة الإسكندرية) كالدورات والمسابقات وورش الكتابة وغيرها.
- 8 وفرت المكتبة في بداياتها منحاَ دراسية للعاملين بها لدراسة اللغة الفرنسية سواء بالتعاون مع المركز الثقافي الفرنسي بالإسكندرية أو بالتعاون مع جامعات فرنسية تم ابتعاثهم إليها، وذلك وفقاً لبروتوكولات التعاون بين المكتبة والدول والجهات الداعمة لها والتي تم ذكرها سابقاً).
- 9 الصورة الذهنية: هي الفكرة أو التصور الذي يكونه الفرد تجاه شيء ما، والأفعال الناتجة عن هذه الفكرة أو التصور سواء سلبية أم إيجابية.
- 10 لقاءات مع مجموعة من قدامى العاملين بالمكتبة،
- 11 مقابلة مع أحد قدامى العاملين بالمكتبة،
- 12 مقابلة مع أحد قدامى العاملين بالمكتبة،

مراجع الدراسة:

أولاً : المراجع العربية:

- أبا الخيل، ع. م، (2021)، مستوى الرضا الوظيفي لدى منسوبي مراكز الوثائق في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مجلة دراسات الوثائق (3)، 1- 64.
- أبا الخيل، أ.، & الرحمن، س، (2016)، A Study of Job Satisfaction and Organizational Characteristics In Kuwaiti Special Libraries and Information Centers، مجلة العلوم الاجتماعية، 44(4)، 9- 25.
- إبراهيم، خ. م. م، (2021)، مدى تأثير الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الهيئة العربية للتصنيع، (ماجستير)، الكلية العسكرية لعلوم الإدارة لضباط القوات المسلحة، القاهرة.
- أبو عيشة، ز. ج. ن، (2015)، الرضا الوظيفي لدى موظفي المكتبات الجامعية السعودية وعلاقته بالأنماط الإدارية لقادتها، مجلة العلوم التربوية (23)، 266- 334، doi:10.21608/MAEQ.2015.144296
- أحمد، د. م. ع، (2001)، الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية وعلاقته بمستوى الأداء: دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة أم درمان الإسلامية (ماجستير)، جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان، Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/755838>
- أمان، م. م، (1988)، إحياء مكتبة الإسكندرية القديمة بين الماضي والمستقبل، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، 8(2)، 132-155.
- بدر، أ. ع، (2018، 14/1/2018)، حيثيات براءة مدير مكتبة الإسكندرية السابق من إهدار المال العام: المحكمة لم تجد سنداَ للاتهامات الموجهة إليه، الموظفون استغلوا أحداث يناير للخروج بمظاهرات، و"سراج" قدم تبرعات مالية للمكتبة من ماله الخاص، اليوم السابع. Retrieved from <https://www.youm7.com/3598936>
- بدر، أ. أ.، & كندر، س، (1972)، الإعداد المهني لأمناء المكتبات وبرامج التدريب بجامعة الكويت، Paper presented at the الندوة الأولى لأمناء ومديري المكتبات بالجامعات العربية، بغداد.
- بوقيرة، س، (2015)، الضغوط المهنية: مصادر ها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين: دراسة حالة مكتبات جامعة قالمة بالجزائر، (38)، *Cybrarians Journal*، 1- 32.

- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، (2011)، النشرة السنوية لإحصائيات الزواج والطلاق: نشرة عام 2010 (تقارير الزواج في مصر، p. 111)، <https://censusinfo.capmas.gov.eg/Metadata-ar-v4.2/index.php/catalog/195/study-description>
- جودة، أ. ع، (2015)، الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات في الجامعات الفلسطينية: (الإسلامية، الأزهر، الأقصى) (37) *Cybrarians Journal*، 1-26.
- جوهري، ع. ف. ع، (2006)، العاملون بمكتبات جامعة بني سويف دراسة تقييمية تحليلية للأداء والتطوير والتقييم والرقابة والرضا الوظيفي لديهم (2)، *مجلة المكتبات والمعلومات العربية*، 26(1)، 143-166.
- حامد، س. ش. ع، (2003)، الرضا الوظيفي لأخصائي المكتبات في محافظة بني سويف: دراسة تحليلية تقييمية للعوامل المؤثرة فيه، (ماجستير)، جامعة القاهرة فرع بني سويف، كلية الآداب.
- الحلقي، ع. م. ك، (2016)، قياس الرضا الوظيفي للموارد البشرية العاملة في مكتبات جامعة البصرة، حولية المنندى للدراسات الإنسانية (24)، 137-167.
- الحواجرة، ح. ج. م، (2016)، العوامل الوظيفية المؤثرة في درجة الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام الفنية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية الخاصة من وجهة نظر العاملين فيها، (ماجستير)، الجامعة الأردنية، عمان، Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1126750>
- حواصل، ح. أ.، سيالة، ف.، & الهاملي، ن، (2014)، الرضا الوظيفي للمرأة الليبية الموظفة بمراكز المكتبات والمعلومات: دراسة استطلاعية، *المجلة الليبية للمكتبات والمعلومات والأرشيف*، (1)، 229-270.
- الخيري، ن. ف. م، (2007)، الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات في محافظة الإسكندرية، (دكتوراه)، جامعة بنها، كلية الآداب.
- خليفة، ش. ع. أ، (2001)، ونحن نحتفل بإحياء مكتبة الإسكندرية يجب ألا ننسى هذا الرجل أ. د. مصطفى العبادي، *عالم المعلومات والمكتبات والنشر*، 3(1).
- زهري، ح. ع. م، (2015)، الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات في محافظة سوهاج: دراسة ميدانية، (ماجستير)، جامعة سوهاج، كلية الآداب.
- السالم، س. ب. م، (1997)، الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، 2(2)، 111-197.
- سلطان، إ. م. د، (2015)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات من وجهة نظرهم، (ماجستير)، الجامعة الأردنية، عمان. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1043002>
- سليمان، م، (2017، 30/12/2017)، إسماعيل سراج الدين يفتح مكتبه للأهرام بعد حكم البراءة: لا أحمل كراهية تجاه من تقدموا ببلاغات ضدي وكنت شديد الثقة في نزاهة القضاء المصري، *الأهرام*. Retrieved from <https://gate.ahram.org.eg/daily/News/630224.aspx>
- شابونية، ع، (2013)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة بالجزائر، *Cybrarians Journal* (33)، 85-137.
- شاهين، س. ج. أ. م، (2022)، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء أخصائي المكتبات المدرسية بمرحلة التعليم الأساسي: دراسة ميدانية بمحافظة البحيرة، (ماجستير)، جامعة السادات، كلية التربية.
- شلابي، ف. م. إ، (2020)، ضغوط العمل على العاملين في المكتبات الجامعية الليبية وتأثيرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العاملين بمكتبات جامعة طرابلس، *مجلة أنوار المعرفة*، (7)، 153-174.
- الشوابكة، ي. أ. إ.، & الطعاني، ح. أ. أ، (2013)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية، دراسات - العلوم التربوية، 40(1)، 181-200.
- صوفان، ه. ج. أ، (1983)، الاستقرار الوظيفي عند المكتبيين، *رسالة المكتبة*، 18(3/2)، 18-21.
- الضرمان، ف. ب. ع. ل، (2007)، الرضا الوظيفي لأنماء مراكز مصادر التعلم في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، *علم* (1)، 213-247.
- ضليمي، س. ط. ح، (2009)، الأكاديميات السعوديات في مجتمع المعلومات دراسة للسلوك والرضا الوظيفي لتحقيق الاحتياجات الإدارية والتدريسية والبحثية والمهنية، *دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات*، 14(2)، 56-119.
- الطيار، س. ب. ع. أ. م، (2009)، القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالمملكة العربية السعودية: دراسة لواقعها ورؤية لمستقبلها، (دكتوراه)، جامعة القاهرة، كلية الآداب.
- العايش، ز. م. ز، (2011)، قيم العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، *جامعة الملك عبد العزيز - الاقتصاد والإدارة*، 25(2)، 3-71.

- عبدالله، ف. ع.، & عيساوي، م. ع.، (2015)، أثر المسمى والوصف الوظيفي في تحقيق الرضا المهني للعاملين في قطاع المكتبات والمعلومات: مشروع الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات نموذجاً، Paper presented at the <http://search.mandumah.com/Record/678041>
- عبدالمعطي، ي. ي.، & لشر، ت. م.، (2007)، الرضا الوظيفي للمكتبيين العاملين بمكتبات كليات ومعاهد الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت، *مجلة التربية*، 36(160)، 88-99.
- عبدالهادي، م. ف.، (2002)، البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- _____، (2003)، مكتبة الإسكندرية.. مكتبة عالمية، *الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات*، 10(19)، 7-9.
- العشري، م. ا. م.، (2015)، الرضا الوظيفي لدى أمناء المكتبات في محافظه الغربية: دراسة ميدانية، (ماجستير)، جامعة طنطا، كلية الآداب.
- عطية، ب. م. ص.، (2017)، فاعلية برنامج قائم على تقنيات (ويب2.0) في ضوء معايير جودة التعلم الإلكترونية لتنمية مهارات بناء المكتبة الرقمية والرضا الوظيفي لدى متخصصي المكتبات وأثره على مستخدميها، (دكتوراه)، جامعة الزقازيق، كلية التربية.
- عليان، ر. م.، (2002)، العلاقة بين الرضا عن الوظيفة وكل من: المؤهل الدراسي والتخصص والحالة الاجتماعية والخبرة والراتب لدى المرأة البحرينية العاملة في المكتبات العامة، *مجلة العلوم الإنسانية*، (6)، 76-113.
- عيد، ن. ر. ع. ا.، (2006)، الموارد البشرية بالمكتبات العامة المصرية: دراسة ميدانية تحليلية لواقعها ووضع خطة لتطويرها، (دكتوراه)، جامعة الإسكندرية، كلية الآداب.
- عيسى، ع. ا. ر. ا.، (2018)، مهارات العاملين في المكتبات الليبية في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية، (دكتوراه)، جامعة بنها، كلية الآداب.
- غريب، أ.، (2017)، إسماعيل سراج الدين.. رجل سوزان مبارك المتهم بإهدار أموال مكتبة الإسكندرية، صوت الأمة، <http://www.soutalomma.com/Article/624542>
- فرحات، ث. ا. م.، (2006)، ضغوط العمل المهنية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية على العاملين في مكتبات كليات جامعة عين شمس-2 دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، 11(3)، 143-222.
- فرسوني، ف. ح. ر.، (1986)، دراسة الرضا الوظيفي في المكتبات، *مكتبة الإدارة*، 14(1)، 41-65.
- لبنان، ه. ع.، & الديان، م. ا. س.، (2010)، أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات: دراسة من وجهة نظر العاملين في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض، *دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات*، 15(1)، 63-101.
- القائد، خ. م.، أبوصاع، ف. ع.، & المحجوب، س. ع. ا.، (2018)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مكتبات جامعة مصراتة، *مجلة كلية الفنون والإعلام*، 6(6)، 120-140.
- القبلان، ن. ق.، (2002)، أخلاقيات المكتبة والمعلومات ومكانتها من وجهة نظر العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية، *دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات*، 7(1)، 9-57.
- المجالي، م. م. س.، (2016)، الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الأردنية في ضوء معايير الجودة الشاملة: دراسة تقويمية (ماجستير)، جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان، Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/795395>
- محمد، م. ف. ع.، (2014)، الرضا الوظيفي لدى العاملين على نظام المستقبل لإدارة المكتبات باتحاد مكتبات الجامعات المصرية: دراسة ميدانية، *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات*، 1(2)، 94-157.
- محمد، و. ي.، (2002)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعة الموصل، *آداب الرفدين*، (35)، 295-320.
- المريشد، م. م.، الشرايعه، ف. ه.، & الشعار، ق. ا. ع. ا.، (2004)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات، رسالة المكتبة، 39(2)، 49-75.
- المزيني، م. أ. س.، & مرغلاني، م. أ. ع. ا.، (2018)، مشاركة المعرفة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي: مراجعة تحليلية، *الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات*، 25(49)، 409-432.
- المصري، م. غ. ي. م.، (2012)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات بمركز ومدينة قنا: دراسة ميدانية (ماجستير)، جامعة جنوب الوادي، قنا.
- المصري، م. غ. ي.، (2021)، علاقة الرضا الوظيفي بالاحترق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا: دراسة ميدانية، *المجلة الدولية للمعلوماتية والإعلام وتكنولوجيا الاتصال*، 3(2)، 109-147.

- موسى، غ. ع. أ، (2005)، بناء وتنمية المجموعات في مكتبة الإسكندرية الجديدة: دراسة حالة (1)، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، 1(25)، 45-78.
- ناجي، خ. ب. م. ع. ا. ب، (2002)، تقييم فاعلية نظم الحوافز المعنوية وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية في بيت التمويل الكويتي، (ماجستير)، جامعة عين شمس، كلية التجارة.
- ندا، ف. ش. م، (2008)، أثر المتغيرات التنظيمية والديموقراطية على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة المركزية بجامعة القاهرة دراسة مقارنة، *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، 32(2)، 483-528.
- ———، (2014)، قياس عوامل الرضا الوظيفي للمكتبيين بجامعة القاهرة وعلاقتها بالمتغيرات التنظيمية والديموقراطية، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 44(3)، 224-300.
- النشار، ا. ا. م، (1996)، الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في مصر: دراسة ميدانية، *الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات*، 3(5)، 125-163.
- الهلي، ا. ع. ا. أ، (2003)، القوى العاملة في المكتبات المدرسية في جمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية، (ماجستير)، جامعة الإسكندرية، كلية الآداب.
- همشري، ع. أ، (1998)، الرضا عن العمل لدى العاملين في المكتبات المتخصصة في الأردن، دراسات - العلوم التربوية، 25(1)، 57-74.
- همشري، ع. أ، & يونس، ع. ا. م، (1994)، الرضا عن العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى، *دراسات - العلوم الإنسانية*، 21(6)، 463-496.

ثانيا : المراجع الإنجليزية:

- Abalkhail, A. M. (2000). Testing for differences between factors affecting job satisfaction measures of librarians at King Abdulaziz Public Library and Al -Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University Library in Riyadh, Saudi Arabia. (Ph.D.), The University of Arizona .
- Anasi, S. N. (2020). Perceived influence of work relationship, workload and physical work environment on job satisfaction of librarians in South-West, Nigeria. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 69 (6/7), 377-398. doi:10.1108/GKMC-11-2019-0135
- Babatunde, T. J., Issa, O., Saliu, U. A., Babafemi, G. O., Abdulraheem, J. W., & Otonekwu, F. O. (2021). Effects of motivation on staff performance and job satisfaction in the University of Ilorin Library. *Insaniyat: Journal of Islam and Humanities*, 5(2), 91-104. doi:10.15408/insaniyat.v5i2.15718
- Badawi, G. (2006). Factors affecting the levels of job satisfaction of female librarians in Nigeria: a test of Herzberg's hygiene/motivator factors. *Samaru Journal of information studies*, 6(1), 6-12 .
- Baro, E. E., Fyneman, B., & Zoukemefa, T. (2013). Job Satisfaction among Cataloger Librarians in University Libraries in Nigeria. *Cataloging & Classification Quarterly*, 51(6), 675-696. doi:10.1080/01639374.2013.773952
- Berry, N. J. (2007). Great Work, Genuine Problems. *Library journal*, 132(16), 26-29 .
- Bibliotheca Alexandrina. (2009). Annual Report (July 2008 - June 2009), (6; p. 135). https://www.bibalex.org/Attachments/Publications/Files/1_AnnualReport2009.pdf
- Bibliotheca Alexandrina. (2011). Annual Report (July 2010 - June 2011), (9; p. 164). https://www.bibalex.org/Attachments/Publications/Files/2013081310530099347_AnnualReport20102011Arabic.pdf
- Bibliotheca Alexandrina. (2018). Annual report 2017–2018: New era—New vision (16; p. 220). https://www.bibalex.org/Attachments/Publications/Files/2019052810412051666_EnglishAnnual.pdf
- Corcoran, M., & McGuinness, C. (2014). Keeping ahead of the curve: Academic librarians and continuing professional development in Ireland. *Library Management*, 35(3), 175-198. doi:10.1108/LM-06-2013-0048
- Edem, U. S., & Lawal, O. O. (1999). Job satisfaction and publication output among librarians in Nigerian universities. *Library Management*, 20 (1), 39- 46. doi:10.1108/01435129910248678

- Eva, N., & McCormack, N. (2009). Legally satisfied: a survey of law library workers and job satisfaction .
- Fatima, H. Z., & Bhatti, R. (2014). Job satisfaction among LIS professionals of universities in the Punjab province. *Pakistan Journal of Information Management and Libraries*, 15, 30-36 .
- Galbraith, Q., Fry, L., & Garrison, M. (2016). The impact of faculty status and gender on employee well-being in academic libraries. *College & Research Libraries*, 77(1), 71-86. doi:10.5860/crl.77.1.71
- Haque, M., Karim, A., Muqtadir, A., & Anam, S. (2012). Dimensions of job satisfaction of library professionals: A qualitative exploration. *International Journal of Business and Social Research*, 2(5), 46-62 .
- Hart, G. (2010). Job satisfaction in a South African academic library in transition. *The Journal of Academic Librarianship*, 36(1), 53-62. doi:10.1016/j.acalib.2009.11.006
- Jan, S. U., & Gul, S. (2020). Job satisfaction among library professionals at government Colleges of Commerce and Management Sciences of Khyber Pakhtunkhwa. *Library Philosophy and Practice*, 1-25 .
- Jones, R. J., & Sloane, P. J. (2007). Low pay, higher pay and job satisfaction in Wales. *Spatial Economic Analysis*, 2(2), 197-214. doi:10.1080/17421770701348198
- Jounaidi, A. A. M. R. (2016). Factors Affecting Librarian Job Satisfaction in Selected Universities in Malaysia. *Arrasikhun Journal*, 2(2)
- Kaya, E. (1995). Job satisfaction of the librarians in the developing countries. Paper presented at the 61st IFLA General conference.
- Kayode, B. K. (2016). The Effect of ICT Policy Implementation and Usage on Employees' Job Satisfaction: A Case Study of Staff at International Islamic University Malayasia Library. *Arrasikhun Journal*, 2(2) .
- Khan, A., & Ahmed, S. (2013). Job satisfaction among librarians in the universities of Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan: A survey. *Library Philosophy and Practice*, 2 .
- Khan, A., Rehman, H., & Rehman, D. S.-u. (2016). An empirical analysis of correlation between technostress and job satisfaction: A case of KPK, Pakistan. *Pakistan Journal of Information Management and Libraries*, 14, 9-15 .
- Landry, M. B. (2000). The Effects of Life Satisfaction and Job Satisfaction on Reference Librarians and Their Work. *Reference & User Services Quarterly*, 40(2/winter), 166-177 .
- Leckie, G. J., & Brett, J. (1997). job satisfaction of Canadian university library: A national survey. *college & Research Library*, 58 .(6)
- Mallaiah, T. (2008). Performance management and job satisfaction of university library professionals in Karnataka: A study. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 28(6), 39-44. doi:10.14429/djlit.28.6.222
- Mallon, M. N. (2014). Stealing the limelight? Examining the relationship between new librarians and their supervisors. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(6), 597-603. doi:10.1016/j.acalib.2014.10.004
- Manjula, N., & Thilagavathy, N. (2018). Job Satisfaction and Conflicts among LIS Professionals in Academic Institutions in Chennai: An Evaluative Study. *Indian Journal of Information Sources and Services*, 8(3), 23-25 .
- Marasinghe, M., & Wijayarathne, A. (2016). Generational differences and job satisfaction in university library professionals. *Universal Journal of Management*, 4(9), 500- 507 .
- Martin, J. (2020). Job satisfaction of professional librarians and library staff. *Journal of Library Administration*, 60(4), 365-382. doi:10.1080/01930826.2020.1721941
- Mojisola, E. A., & Gberevbie, D. E. (2022). Information Communication Technology and Employees' Job Satisfaction: A Critical Interrogation. *African Renaissance*, 2022(si1), 313 .

- Morgan, C. (2014). Craft and Librarianship: A Reconsideration of the Sources of Librarian Job Satisfaction. *Journal of Library Administration*, 54(8), 637-658. doi:10.1080/01930826.2014.965096
- Murray, R. (1999). job satisfaction of professional and paraprofessional library staff at the university of North Carolina at Chapel Hill. (master), North Carolina .
- Nzelum, A. O., Unegbu, M. C., Nworie, J. C., & Irunegbo, G. C. (2019). Reward system variables and job satisfaction of librarians in academic libraries in Imo state, Nigeria. *World Journal of Library and Information Science*, 1(1), 2-7 .
- Nzotta, B. C. (1987). A comparative study of the job satisfaction of Nigerian librarians. *International Library Review*, 19(2), 161- 173. doi:10.1016/0020-7837(87)90028-8
- Ola, C. O., & Adeyemi, B. M. (2012). Motivation, job satisfaction and service delivery: mid-level staff at Kenneth Dike Library, University of Ibadan, Nigeria. *Library Philosophy and Practice* .
- Perret, R. (2018). Ask a guybrarian: work experiences of male librarians. *Reference Services Review*, 46(4), 513- 528. doi:10.1108/RSR-05-2018-0050
- Pors, N. O. (2003). Job satisfaction among library managers: a cross-cultural study of stress, freedom and job conditions. *New Library World*, 104(1194/1195), 464- 473. doi:10.1108/03074800310508740
- Pors, N. O., & Johannsen, C. G. (2002). Job satisfaction and motivational strategies among library directors. *New Library World*, 107(1177), 199- 208. doi:10.1108/03074800210433104
- Preston, C. (1998). Perceptions of discriminatory practices and attitudes: A survey of African American librarians. *College & Research Libraries*, 59(5), 433-444 .
- Ranaweera, R., & Li, S. (2018). Job satisfaction of staff in university libraries in Sri Lanka. *International Journal of Organizational Innovation*, 11(1), 1-8 .
- Shakil, M., & Mairaj, M. I. (2020). Personal and Environmental Factors Affecting the Job Satisfaction of Professionals and Paraprofessionals in Pakistani University Libraries. *Pakistan Journal of Information Management and Libraries*, 22, 83-102. doi:10.47657/2016
- Sohail, M. (2019). Job Satisfaction among the Library and Information Professionals in Fiji: A Survey. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 39(1), 47-53. doi:10.14429/djlit.39.1.13330
- Thornton, J. K. (2000). Job Satisfaction of Librarians of African Descent Employed in ARL Academic Libraries. *college & Research Library*, 61(3), 217- 232 .
- Tinuoye, G. O. O. (2021). Influence of Educational Qualification on Job Satisfaction among Librarians in the University Libraries of Southern Nigeria. *Journal of Information Studies and Technology*, 2021(1), 3 .
- Wahba, S. P. (1975). Job satisfaction of librarians: A comparison between men and women. *College & Research Libraries*, 36(1), 45-51 .
- Yaya, J. A. (2019). Job satisfaction among librarians in Nigerian public universities. *Journal of Library Services and Technologies*, 1(1), 73-92 .
- Yaya, J. A., Opeke, R. O., & Onuoha, U. D. (2016). Job Satisfaction as Correlates of Librarians' Productivity in Public University Libraries in Nigeria. *Library Philosophy & Practice*.