

الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات من وجهة نظرهم

يونس أحمد الشوابكة، ايمان محمد سلطان *

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقدير درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات من وجهة نظرهم، وقد وزعت استبانة على جميع العاملين في أربع مكاتب جامعية أردنية رسمية في إقليم الوسط والبالغ عددهم (79) عاملاً، استجاب منهم (73)، أي ما نسبته (92.4%)، وقد بينت نتائج الدراسة أن درجة تقدير العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية في إقليم الوسط بالأردن لرضاهم الوظيفي كانت متوسطة، بينما كانت درجة تقدير العاملين لجودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في تلك الجامعات مرتفعة، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية وبين جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في تلك المكاتب.

الكلمات الدالة: جودة الخدمات، خدمات المعلومات، الرضا الوظيفي، المكاتب الجامعية الأردنية الرسمية.

المقدمة

للجامعات أهداف أساسية تتمثل في التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، وهذه الأهداف لا تختلف باختلاف الزمان والمكان؛ وبذلك توصف الجامعات بأنها مراكز إشعاع حضاري وعلمي للإنسانية جمعاء. ويعتمد نجاح الجامعة في أداء بخصو رسالتها وتحقيق أهدافها على صلاحية مكباتها؛ إذ تقع عليها مسؤولية مساندة برامج التعليم والبحث، وخدمة المجتمع في الجامعة. ويرى الحداد (2003) أن المكتبة الجامعية تعد أحد أهم المرافق أو الوحدات العاملة في الجامعات؛ إذ إن ما تحويه من مقتنيات أو مصادر معلومات في مختلف مناحي العلم والمعرفة، وما تقدمه من خدمات مختلفة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين والعاملين في الجامعة على حد سواء يحدد مدى قيام الجامعة بأداء رسالتها، ويحقق أهدافها في خدمة المجتمع الذي تعتبر جزءاً لا يتجزأ منه؛ لذلك، تسعى كثير من مكاتب الجامعات ومراكز المعلومات أياً كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها، كي تصل إلى درجة التميز الذي يعد مثلاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين على حد سواء (سعيد، 2007).

وحتى تتمكن المكتبة الجامعية من تقديم خدماتها على النحو الأفضل بجودة عالية يجب أن يتوافر لها كادر بشري مؤهل تأهيلاً علمياً وفنياً وتقنياً، تكون له القدرة على التعامل مع المعلومات ومصادرها وتنظيمها وإدارتها، وتطوير خدماتها، والتعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها ومشكلاتها (همشري، 2009)؛ ونتيجة لذلك، تزايد الاهتمام في المنظمات الرائدة بالعنصر البشري، والنظر إليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية، واصبحت هذه المنظمات تبحث دائماً عن تنمية العلاقات بينها وبين العاملين؛ لضمان استمرار القوى العاملة فيها وخاصة من ذوي المهارات والتخصصات، و تعمل على تنمية السلوك الإبداعي للعاملين والبحث عن الدافع لديهم؛ لتكثيف الجهد وتفعيل الأداء، وأصبح من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك الاهتمام بالرضا الوظيفي، وتنمية مشاعر الانتماء لدى العاملين (شبابونية، 2013).

ويشكل الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات واحداً من أهم المحاور التي تركز عليها المفاهيم الإدارية الحديثة؛ ذلك أن نتائج غالبية الدراسات التي أجريت حول الرضا الوظيفي للعاملين أشارت إلى أن شعور العاملين بالرضا عن العمل يزيد دافعيتهم للعمل ويدفعهم إلى تحسين أدائهم وتقديم خدمات ذات جودة عالية والعكس صحيح، وهذا يعني أن هناك علاقة قوية بين الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمة وبين جودة الخدمات التي تنتجها أو تقدمها للمستفيدين منها، وهذا ما ينطبق على

* كلية العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، الأردن. تاريخ استلام البحث 2016/8/3، وتاريخ قبوله 2016/11/10.

مكتبات الجامعات التي تعتبر مؤسسات غير ربحية تقدم خدماتها لمجتمع المستفيدين منها، ويتولى تقديم هذه الخدمات مجموعة من العاملين المدربين والمؤهلين، وحتى تحقق المكتبة رضا المستفيدين عن هذه الخدمات؛ لا بد أن تكون خدماتها على مستوى عالٍ من الجودة، وهذا لن يتحقق دون الوصول إلى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

وهذه العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات التي أسهمت بها مدرسة العلاقات الإنسانية، التي قدمت أساليب متعددة بهدف زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين مثل: المشاركة في الإدارة، والنصح والإرشاد أدت إلى دراسة هذا الموضوع والاهتمام به، وتعد دراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل في المكتبة الجامعية؛ بحيث تتعرف الإدارة من خلالها على نفسها، وتكشف لها الإيجابيات والسلبيات التي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للمكتبة الجامعية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تشير القليل من الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات لعملائها وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها إلى أن هناك ارتباطاً وثيقاً بينهما، وفي هذا الصدد يشير كل من جون وكاي (2010) Jun & Cai إلى أن للعاملين داخل المنظمة دوراً كبيراً ومؤثراً في تقييم جودة الخدمات التي تقدمها، وهذا لن يتحقق دون الوصول إلى الرضا الوظيفي لدى العاملين؛ لأنه يؤدي إلى رفع مستوى جودة الخدمات التي تقدمها، وبالتالي إلى تحقيق رضا العملاء عن هذه الخدمات، كما يرى كل من بيللو وأندرونيكيدس (2008) Bellou & Andronikidis أنه لكي تحافظ المنظمات على جودة عالية للخدمات التي تقدمها؛ ينبغي عليها أن تعمل على تحسين كفاءة العاملين فيها، وتحسين مستوى رضاهم العام عن العمل.

من هنا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين من وجهة نظر العاملين، وهذا يعني أن هذه الدراسة تهدف إلى تقديم إجابات للأسئلة التالية:

- 1- ما درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظرهم؟
- 2- ما درجة جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها؟
- 3- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$) بين الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وبين جودة خدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين من وجهة نظر العاملين أنفسهم؟

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها الذي يتمثل في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات من وجهة نظرهم، وهو موضوع حديث لم يخضع للدراسة بالشكل الكافي، ونظراً لقلّة الدراسات العربية في هذا المجال؛ فإن هذه الدراسة تمثل محاولة متواضعة لسد النقص في هذا المجال، أما من الناحية العملية فيمكن أن يستفيد من هذه الدراسة الجهات التالية:

1. مديرو المكتبات الجامعية؛ إذ إن اطلاعهم على نتائج الدراسة سيساعدهم على تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها، واستحداث استراتيجيات خاصة تعمل على زيادة رضاهم عن عملهم.
2. العاملون في مكتبات الجامعات أنفسهم؛ إذ إن اطلاعهم على هذه الدراسة سيساعدهم في زيادة وعيهم بأهمية رضاهم الوظيفي، وفي تغيير النظرة إيجابياً نحو مكتباتهم التي يعملون بها.
3. المستفيدين؛ إذ إن اطلاعهم على نتائج هذه الدراسة سيساعدهم إيجابياً في تغيير نظرتهم للمكتبة وخدماتها؛ باعتبارها مركزاً يراعي جودة خدمات المعلومات التي تقدمها، وبالتالي رضا المستفيدين عنها.
4. الباحثون في حقل المكتبات والمعلومات الذين يرغبون في إجراء دراسات متشابهة.
5. أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات الأردنية؛ إذ تساعدها هذه الدراسة على إعادة النظر في مساقاتها المتخصصة في خدمات المعلومات.

مصطلحات الدراسة:

هناك مجموعة من المصطلحات التي يتوجب تعريفها نظرياً وإجراءياً وهي:

الرضا الوظيفي (Job Satisfaction):

يعرف الرضا الوظيفي بأنه: مجموعة من المشاعر والمعتقدات التي يمتلكها الناس تجاه أعمالهم الحالية، بالإضافة إلى أن يكون لديهم مواقف عن جوانب متعددة من أعمالهم، مثل: نوع العمل الذي يؤديه، وزملاء العمل، ومشرفهم أو رؤوسهم ودوافعهم (George & Jones, 2008)، ولأغراض هذه الدراسة، يعرف الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه: درجة الرضا الوظيفي للعاملين في مكتبات الجامعات الأردنية موضوع الدراسة، وتقاس بالدرجة الكلية لاستجاباتهم عن فقرات المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

خدمات المعلومات (Information Services):

يعرف عليان (2010) خدمات المعلومات بأنها "الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات الجامعية ممثلة في العاملين لديها؛ من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها؛ من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات"، وهذا يعني أن مصطلح خدمات المعلومات يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة والإفادة منها، ويعكس دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المقصودة، وتعرف خدمات المعلومات إجرائياً لأغراض هذه الدراسة بأنها: مجموعة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات موضوع الدراسة للمستفيدين وتشمل: خدمات الإعارة، والمراجع، والدوريات، والتصوير، والإرشاد والتدريب، وخدمات الإحاطة الجارية، والربط الانتقائي للمعلومات، بالإضافة إلى خدمات استرجاع المعلومات المحوسبة، وخدمة الإنترنت؛ التي تقاس جودتها بالدرجة الكلية لإجابات العاملين عن فقرات المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

جودة خدمات المعلومات (Quality of Information Services):

يرى الضمور (2005) أنه يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات، وهي: البعد الوظيفي وهو الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل، ويمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة، والبعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة، والبعد المادي الذي يمثل الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة، وتعرف جودة خدمات المعلومات إجرائياً لأغراض هذه الدراسة بأنها: درجة تحقيق رغبات وتوقعات المستفيدين من خدمات المعلومات التي يقدمها العاملون في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية موضوع الدراسة من حيث البعد الوظيفي، والبعد التقني، والبعد المادي، وقد قيست جودة خدمات المعلومات في هذه الدراسة بالدرجة الكلية لاستجابات العاملين عن فقرات المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

مكتبات الجامعات (University Libraries)

تعرف المكتبة الجامعية بأنها: المكتبة، أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها، وتمويلها، وإدارتها؛ بغرض تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي، بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها (همشري، 2008)، أما إجرائياً: فيقصد بها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية في إقليم الوسط وهي: مكتبة الجامعة الأردنية، ومكتبة الجامعة الألمانية، ومكتبة الجامعة الهاشمية، ومكتبة جامعة البلقاء التطبيقية (السلط).

حدود الدراسة ومحدداتها:

اقتصرت الدراسة على مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية في إقليم الوسط بالأردن وتشمل: مكتبة الجامعة الأردنية، ومكتبة الجامعة الأردنية الألمانية، ومكتبة الجامعة الهاشمية، ومكتبة جامعة البلقاء التطبيقية (السلط)، وقد شملت الدراسة جميع العاملين في دوائر خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية موضوع الدراسة، وتم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الأول من العام الجامعي 2015-2016. وتحدد نتائج الدراسة بأدائها، وبمجتمعتها وعينتها، والمعالجات الإحصائية الخاصة بها.

الإطار النظري للدراسة:

سوف يتم التطرق في الإطار النظري للدراسة إلى مجموعة المفاهيم الرئيسة التي تتشكل منها خلفية الدراسة وهي: الرضا الوظيفي، وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، و طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

1. مفهوم الرضا الوظيفي:

إن المتنبع للإنتاج الفكري المنشور في مجال الرضا الوظيفي يلحظ كثرة التعريفات والمفاهيم الاصطلاحية للرضا الوظيفي وتتوعدا تبعاً للنظريات التي ينطلق منها أصحاب هذه التعريفات، أو/والبيئات التي يعملون فيها، أو/والمجالات الموضوعية التي

يتخصصون فيها، وقد أشار كل من الشوابكة والطعاني (2013) إلى هذه الملاحظة مع تأكيدهما على أن تعريفات الرضا الوظيفي اتخذت اتجاهات مختلفة مما جعل الإجماع على تعريف موحد للرضا الوظيفي أمراً في غاية الصعوبة؛ نظراً لاختلاف النظرة للرضا عن العمل التي ترجع إلى منطلقات كل باحث حين يتعرض لهذا الموضوع، إضافة إلى اختلاف الظروف والبيئة.

فمن التعريفات التي ركزت على ربط الرضا الوظيفي باتجاهات العاملين نحو عملهم تعريف سميث ونوك (Smith and Nock (1983) الذي يرى أن الرضا الوظيفي عبارة عن اتجاه عام للعامل نحو عمله، ويكون هذا الاتجاه كمنحرفة لمجموعة من العوامل والمؤثرات، ويظهر هذا الاتجاه على شكل زيادة في دافعية العامل نحو عمله، ينجم عنها زيادة في مستوى كفايته المهنية، وزيادة إنتاجيته.

وفي هذا السياق يرى الطيار (2009) أن الرضا الوظيفي يمثل اتجاه الأفراد ناحية العمل الحالي والمنظمة، ويشمل هذا الاتجاه الشعور والإيمان والنظرة التي يرى بها الفرد عمله، ويرى الطيار أن للرضا الوظيفي علاقة وثيقة بمعظم السلوك داخل العمل بما في ذلك من معدلات للغياب ودوران العمل والمواطنة التنظيمية. ويؤكد شابونية (2013) هذا الرأي بقوله أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الذي يعبر من خلاله الفرد العامل عن مدى تفاعله مع بيئته العملية من خلال المظاهر المختلفة المرتبطة بموقف العمل كالرضا عن الأجر، وعن العلاقة مع الزملاء ومع رؤساء العمل، وعن التدريب والنمو الشخصي، وعن الاتصال في مؤسسة العمل، وعن الأمن في العمل، والمشاركة في وضع الأهداف وطرق العمل، والاستقلالية في التفكير والتنفيذ وتحقيق الذات.

وهناك من يرى بأن الرضا الوظيفي مرتبط بالإنجاز، إذ يؤكد أبو النصر (2005) أن الرضا الوظيفي هو الشعور بالاكتمال والإنجاز النابع من العمل، وهذا الشعور ليس له علاقة بالنقود أو المميزات، أو حتى الإجازات، وهو درجة الإشباع التي تتحقق للعاملين من خلال عملهم حين يجدون فيه منفذاً مناسباً لقدراتهم وميولهم وطموحاتهم، وهذه تتولد عادة من مجموعة من المكافآت المالية، والمنافع الاجتماعية، والعوائد المعنوية التي يجنيها العاملون من عملهم، كل ذلك في تفاعل تام مع البيئة الإدارية والثقافية التي يعملون في إطارها.

وهناك من يربط الرضا الوظيفي بالسلوك، حيث يرى خلف (2010) أن الرضا الوظيفي مفهوم سلوكي يقيس مدى تقبل الفرد لوظيفته من جميع جوانبها، وبالتالي يعكس درجة سعادته، واستقراره فيها، وما تحققه الوظيفة من إشباع لحاجاته المتعددة التي يرغب أن يشبعها قياساً بأدائه الوظيفي.

وهناك من يحاول ربط الرضا الوظيفي بالجوانب النفسية للفرد حيث يعرفه السالم (1997) بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة؛ لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة)، وبيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة. وفي السياق نفسه يعرفه سليمان (2010) بأنه مجموعة من الأعمال والأحاسيس والأفكار والمشاعر التي ينتج عنها سلوك نفسي معين يقرب الفرد (الموظف) من عمله أو يبعده عنه.

ويعد الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات مسألة مهمة بالنسبة لهم، ولمجتمع المستفيدين من المكتبات، خاصة في وقت تعددت فيه مهماتهم الوظيفية وأدوارهم نتيجة لكثير من المتغيرات العلمية، والثقافية، والاجتماعية، والتربوية، وغيرها؛ التي حدثت في السنوات الأخيرة وأثرت في مهنة المكتبات، وأوجب التأكيد على أهمية إعداد العاملين في المكتبات، وتأهيلهم وتوفير الحوافز المادية والمعنوية التي من شأنها تنمية انتمائهم للمهنة.

وترتبط الفعالية التنظيمية للمكتبات الجامعية على نطاق واسع بنوعية العاملين الذين يتم اختيارهم وتطويرهم للعمل فيها؛ ولذلك تعمل المكتبات الجامعية التي تتطلع إلى تحقيق مستوى عالٍ من الأداء على استقطاب العاملين المناسبين، وتقديم الحوافز المناسبة لهم، وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني لهم؛ حتى تضمن تحقيق عنصرين هامين هما: الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي؛ فالعامل النموذجي من وجهة نظر هذه المكتبات هو رأسمالها الحقيقي، وهو المصدر الأساسي للجودة والإنتاجية (الشوابكة والطعاني، 2013).

فالرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الجامعية يعود بالفوائد الجمة على العاملين، وعلى المكتبة الجامعية التي يعملون فيها؛ فيؤثر في جودة خدمات المعلومات التي تقدمها، ويزيد من إنتاجية العاملين ويرفع الروح المعنوية لهم، ويقلل من نسبة غياب العاملين غير المبرر، مما يؤدي إلى نجاح المكتبات الجامعية التي يعملون فيها. ويرى سليمان (2010) أنه يمكن للرضا الوظيفي مساعدة مدراء المكتبات الجامعية على تطوير برامج للتدريب، وكذلك العمل على إيجاد بيئة مناسبة للعمل سواء من الناحية النفسية أو الإدارية، مما ينعكس إيجابياً على الأفراد؛ مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات التي يقدموها للمستفيدين.

2. جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

وتعد خدمات المعلومات أهم وظائف المكتبات الجامعية؛ فهي الغاية والهدف النهائي من وجودها، وقيامها بجميع الوظائف الأخرى التي تقوم بها، كما أن خدمات المعلومات تعد المقياس الحقيقي لنجاحها، وهذه الخدمات هي: خدمات تداول مصادر المعلومات، والخدمات المرجعية، وخدمات التصوير، والإحاطة الجارية، والبيث الانتقائي، وتدريب المستفيدين، والتكشيف والاستخلاص، بالإضافة إلى الخدمات الببليوغرافية، وخدمات التعاون بين المكتبات، وخدمات شبكات المعلومات (عبد المعطي، 2005)، وفي هذا الصدد يرى عليان (2010) أن خدمات المعلومات تمثل الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات الجامعية ممثلة في العاملين لديها؛ من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها؛ من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات.

ويرى عباس (2001) أن المنظمات ومنها المكتبات الجامعية تعاني موجة من التحديات متمثلة في انخفاض الإنتاجية، وزيادة التكاليف، ونقص الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وتدني مستوى رضا المستفيدين ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، والتغير في سلوك المستفيد الذي بدأ ينظر لجودة الخدمات معياراً أساسياً لاختيار الخدمة؛ ولمواجهة تلك التحديات والتغلب عليها، وحتى تتمكن المكتبات الجامعية من البقاء والمنافسة لأبد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستويات الجودة، وتحقيق عدد من الفوائد أهمها زيادة الإنتاجية، وتخفيض تكلفة الأداء، وتحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للمستفيد، وإشباع حاجاته المعلوماتية.

ويعد الهدف الأساسي من وجود المكتبات الجامعية هو خدمة المستفيدين منها وتلبية حاجاتهم المعلوماتية، وعليه فإن فعالية المكتبات الجامعية ونجاحها يرتبطان بنوعية خدماتها وجودة هذه الخدمات لا بفخامة مبانيها وضخامة ميزانياتها ومجموعاتها. ويعد التعرف على مجتمع المستفيدين وتحليل حاجاتهم المعلوماتية عنصراً أساسياً في تنظيم خدمات المعلومات وإدارتها، وبالتالي حكم المستفيدين على جودتها، أو عدمها (عليان، 2010)، وهناك أهمية كبيرة لخدمات المعلومات في عملية التنمية العلمية، والتقدم الثقافي؛ حيث تعد هذه الخدمات الأساس للبحث العلمي والتطوير في جميع الميادين، كما تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط المكتبات الجامعية وأهدافها وقدرتها على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاحها، أو فشلها (السعيد، 2006).

3. طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

هناك ارتباط معنوي بين الرضا الوظيفي والأداء البشري كما يرى الزعبي (2011)؛ فإن الأداء المرتفع هو نتاج عوامل أساسية هي: الدافعية إلى العمل (Motivation)، ومدى توافر المهارات (Skills) المناسبة عند الفرد لأداء العمل بشكل جيد، ومدى توافر الفرص (Opportunities) للفرد لاستخدام مهاراته لأداء المهام المطلوبة. ويشترط توافر العناصر الثلاثة حتى تتحقق الإنتاجية في العمل، ويأتي الرضا الوظيفي ليشكل عاملاً مهماً في تحديد العامل الأول من الأداء المتميز وهو الدافعية إلى العمل؛ فالموظف الراضي تتكون لديه ردود فعل نفسية إيجابية مما يعكس على الدافعية، وبالتالي على الأداء بشكل عام.

وإن رفع نسبة الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات يعود بالنفع الكبير عليها؛ وذلك من خلال تقليل معدلات الغياب للعاملين، وتحسين مستوى جودة خدمات المعلومات التي يقدمونها، ورفع كفاءة الأداء البشري. ومن هنا كان هناك اهتمام كبير بمعرفة الأسباب التي تلعب دوراً في الرضا الوظيفي للعاملين، وتزيد نسبته.

ويشير عليان (2002) أن للرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية علاقة بالإنتاج والنجاح في تأدية الوظائف والأعمال المناطة بهم، وهو يتحدد من خلال إيجاد نوع من التوازن بين ما يبذله العامل من جهود في العمل، والعوائد التي يحصل عليها؛ أي ما يحققه العامل من نتائج في عمله؛ فإذا تم التوازن بينهما نتجت حالة من الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين، وإذا لم يتحقق التوازن فإن ذلك يخلق شعوراً من عدم الرضا لديهم.

الدراسات السابقة:

لتحقيق أهداف هذه الدراسة جرى تصنيف الدراسات السابقة إلى ثلاثة أقسام: الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الجامعية، والدراسات التي تناولت جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، وأخيراً الدراسات التي تناولت طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

أولاً: الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الجامعية:

أجرى كل من الشوابكة والطعاني (2013) دراسة مسحية هدفت إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي لدى العاملين في ثلاث جامعات أردنية رسمية، وهي: الجامعة الأردنية وجامعة مؤتة وجامعة اليرموك، كما هدفت إلى معرفة ما إذا

كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا والالتزام تعزى لخمسة متغيرات هي: الجنس، والوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب. وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في هذه المكتبات الجامعية، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي كانت متوسطة، فيما كانت درجة الالتزام التنظيمي كبيرة، وأن هناك ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بينهما، كما بينت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين لا تختلف باختلاف متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، في حين تبين أنها تختلف باختلاف متغيرات الوظيفة، والراتب الشهري، وأظهرت النتائج أيضاً أن مجال الرضا عن الرواتب والحوافز حازت على درجة قليلة.

وقام عمر (2013) بدراسة هدفت إلى تعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قلمة في الجزائر في ضوء المتغيرات التالية: العوامل الوظيفية (الأجر، والترقية، والحوافز)، والعوامل التنظيمية (القيادة، والاتصال، وزملاء العمل)، وإجراءات وطبيعة العمل، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى الكشف عن مدى الفروق في مستوى الرضا؛ وفقاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، والسن، والمستوى العلمي، ومسمى الوظيفة، والخبرة في الوظيفة، والتدريب، والراتب الشهري). وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في مكتبات جامعة قلمة والبالغ عددهم 60 موظفاً وموظفة، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن العوامل التنظيمية والوظيفية تؤثران في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة، وأنه لا توجد فروقات في مستويات الرضا لديهم تبعاً للخصائص الشخصية والديموغرافية.

وأجرى خان وأحمد (2013) Khan & Ahmed دراسة هدفت إلى قياس الرضا الوظيفي للعاملين في مكتبات الجامعات الحكومية في إقليم بختونخوا في باكستان، وقد تم استخدام مقياس سبيكتور للرضا الوظيفي (JSS) (Job Satisfaction Survey)؛ لقياس رضا المستجيبين والبالغ عددهم (49) موظفاً، وأظهرت النتائج أنه وبالرغم من أن العاملين في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة كانوا راضين عن طبيعة عملهم قليلاً، إلا أنهم كانوا غير راضين عن الإشراف، والعلاوات، والترقيات. وعليه اقترح الباحثان ضرورة مراجعة الهيكل الوظيفي، وسياسات الترقيات، وتطوير المؤهلات الأكاديمية، والتدريب المتقدم للعاملين في المكتبات.

كما قام سومفير وكاوشيك (2012) Somvir and Kaushik بدراسة هدفت إلى اختبار العوامل عالية الارتباط بالرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات، وتكونت عينة الدراسة من (100) من العاملين في المكتبات التابعة لكليات هندسية وإدارية خاصة في ولاية حارينا الهندية، وأظهرت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي للعاملين وبين متغيرات الجنس، ونوع المكتبة، واحتياجاتهم المهنية، غير أن هناك علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي وبين خصائص بيئات العمل، وأن أهم محددات الرضا الوظيفي: بيئة الإشراف، والخصائص الأساسية للعمل، كما أظهرت النتائج أن بيئة الإشراف التي تعطي أمين المكتبة القدرة على القيام بمبادرات، واتخاذ قرارات احترافية لإنجاز العمل تؤدي إلى الرضا الوظيفي.

كما أجرت كل من سلطانة وبيجوم (2012) Sultana and Bejum دراسة هدفت إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي للإناث العاملات في المكتبات الصحية في مدينة دكا عاصمة بنغلادش، وتكونت عينة الدراسة من (160) عاملةً فيها، وقد استخدمت الباحثتان الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، وأظهرت النتائج أن (11) متغيراً من بين عشرين متغيراً من متغيرات العمل كانت ذات علاقة قوية بالرضا الوظيفي، فيما كانت المتغيرات التسعة الباقية ذات تأثير ضئيل جداً في الرضا الوظيفي للعاملات، وأظهرت النتائج أن عوامل الاستقلال، والتنوع في العمل، والوضع الاجتماعي للعمل، وعلاقة الإشراف بالموارد البشرية، وعلاقة الإشراف بالجوانب الفنية، والقيم الأخلاقية، والسلطة، واستغلال القدرات، وسياسات المكتبة، وحجم التقدم، والعلاقة مع زملاء العمل، وتقدير العمل، والإنجاز لها تأثير كبير على الرضا الوظيفي، وعلاوة على ذلك فإن الإناث هن أقل رضا عن العمل في وظائفهن.

وأجرى سليمان (2010) دراسة هدفت إلى تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة الموصل، وأثر كل من المتغيرات الشخصية والوظيفية مثل: (مدة الخدمة، والمركز الوظيفي، وحجم الأسرة، ومستوى الدخل، والحالة الاجتماعية، والجنس). وتكونت العينة من (100) موظف وموظفة تم اختيارهم عشوائياً من كليات جامعة الموصل، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وأظهرت نتائج الدراسة تباين أمراء المكتبات والعاملين فيها في رضاهم عن العمل، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في رضاهم عن العمل تبعاً لمتغيرات الحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، وحجم الأسرة، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في رضاهم عن العمل تبعاً لمتغيرات الجنس، ومدة الخدمة، والمركز الوظيفي.

كما قامت خلف (2010) بدراسة هدفت إلى تعرف أثر الاحتياجات التدريبية على الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبة

المركزية للمجمع العلمي العراقي، وواقع تنفيذ البرامج التدريبية عليهم. وقد شملت عينة الدراسة جميع العاملين بالمكتبة المركزية للمجمع العلمي العراقي والبالغ عددهم (35) مع اختلاف أعمارهم وشهاداتهم ودرجة وظائفهم وهم الذين تم تدريبهم أو لم يتم تدريبهم لقياس الرضا الوظيفي لديهم، وقد استخدمت الدراسة أداتي الاستبانة والمقابلة لجمع المعلومات من عينة الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد برامج تدريبية منتظمة في المكتبة، وعدم كفاية مدة برامج التدريب، وأن للتدريب أثراً على الحوافز وبالتالي رضا العاملين في المكتبة. وأجرت محمد (2002) دراسة هدفت إلى تعرف مستوى الرضا عن العمل لدى أمناء مكاتب الموصل في المجالات التي حددتها الدراسة، وتضم (الإدارة، والراتب، والترقية، والمكانة الاجتماعية، وظروف العمل). وتكونت عينة الدراسة من العاملين في مكاتب جامعة الموصل التي تضم كلاً من كلية (الطب البيطري، وطب الأسنان، والصيدلة، والهندسة، والعلوم الزراعية، والتربية، والإدارة والاقتصاد، والمعلمين) فضلاً عن جميع العاملين في المكتبة المركزية التابعة لجامعة الموصل حيث بلغ عددهم (35)، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن أمناء مكاتب جامعة الموصل كانوا راضين بشكل عام فضلاً عن رضا أفراد مجتمع البحث عن الإدارة ومدى تعاونها وتجاوبها في حل المشكلات المتعلقة بالمكتبة ونظرتها الإيجابية نحوها، وعن معايير الترقية والتدريب، وأن مستوى رضا الإناث عن العمل يزيد عن مستوى الرضا للذكور، وأن لرضا أمين المكتبة عن عمله أثره الواضح في مدى ارتباطه به واستقراره فيه.

ثانياً: الدراسات التي تناولت موضوع جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

قام الدهيمات (2011) بدراسة هدفت إلى قياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة؛ من خلال المقارنة بين جودة الخدمات التي تقدمها مكاتب الجامعات الرسمية، ومكاتب الجامعات الخاصة من وجهة نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية والطلبة) وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الأداء، والمصادقية، والاستجابة، وسهولة الاستخدام، والميزات الإضافية، والشكل العام، والمواكبة، والتعاطف). وتكونت عينة الدراسة من (1268) فرداً، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع المعلومات. وأظهرت النتائج عدم وجود اختلاف في وجهات نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية والطلبة) لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، ولكن ظهر الاختلاف بين المستفيدين ضمن فئة مكاتب الجامعات الرسمية بشكل منفرد ولم يظهر ضمن فئة مكاتب الجامعات الخاصة، كما أظهرت النتائج وجود فروق في جودة الخدمات الإلكترونية بدلالة أبعادها بين مكاتب الجامعات الرسمية ومكاتب الجامعات الخاصة من قبل المستفيدين وظهرت الفروق لصالح مكاتب الجامعات الرسمية.

وقام كل من هالبيرغ وزاكريسون (Hallberg and Zackrisson 2010) بدراسة هدفت إلى تعرف مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبات العامة في السويد، وشملت الدراسة 58 مقابلة مع مديري وأمناء المكتبات والمعلمين الكبار في السويد. وتشير التحسينات المقترحة إلى أن تطوير جودة الخدمة في قطاع المكتبات السويدية مرتبط بقوة بتوجهات السوق تجاهها، بالإضافة لقدرتها على تغيير دور أمين المكتبة، وأن تغيير دور أمين المكتبة، وتوجيهها تجاه الوعي بالخدمة، وخبرة أمناء المكتبة تتعكس بقدرتهم على التكيف مع الوعي حول العملية، وأدوار كل من: منتج الاتصال، المستشار/المدرّب، والمشجع.

وأجرى كل من نجاتي ونجاتي (Nejati and Nejati 2008) دراسة هدفت إلى تعرف جوانب جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين من مكتبة جامعة طهران الوسطى، كما هدفت إلى قياس مدى نجاح المكتبة في تلبية احتياجات المستفيدين من خلال توفير خدمات جيدة وموثوق بها، وتكونت عينة الدراسة من (100) مستفيد من مكتبة جامع طهران، وقد استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، وأظهرت النتائج أنه على الرغم من أن المكتبة المركزية في جامعة طهران أجرت عدة برامج لتحسين خدماتها؛ إلا أن الجهود المبذولة من أجل تحقيق رضا المستفيد عن الخدمة فشلت بسبب عدم تحديد أهم جوانب جودة الخدمة المبذولة.

كما أجرى سعيد (2007) دراسة هدفت إلى تعرف درجة جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراء حاجات المستفيدين ورغباتهم معتمدة في ذلك على مدخلين لأجل قياس الجودة، وهما: مدخل الفجوة والإدراك، وسعت الدراسة لتبني مقياس الإدراكات/التوقعات Servqual في قياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (238) مستفيداً فعلياً من خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت في العراق، وأظهرت النتائج نجاح المقياس المستخدم لأجل التعرف على جودة الخدمة في مكتبات الدراسة، وأن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة منخفض، مما يدل على انخفاض مستوى الأداء.

ثالثاً: الدراسات التي تناولت طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

يشير البحث في الانتاج الفكري المنشور إلى ندرة البحوث والدراسات التي اهتمت بالكشف عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية خاصة والأنواع الأخرى من المكتبات عموماً، لذلك جرى استعراض بعض الدراسات التي اهتمت بالبحث في طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات في بعض القطاعات كالصحة والضمان الاجتماعي بالإضافة إلى عرض الدراسة الوحيدة التي اهتمت بالبحث في طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

قام جون وثورماس وجين (2005) John, Thomas & Jeen بدراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين مقياس جودة المكتبة الجامعية LibQUAL ورضا العاملين فيها بالتطبيق على مكتبات جامعة واين الحكومية (Wayne State University) في ديترويت بولاية ميشيغان الأمريكية، اعتماداً على المنهج الميداني، وتكونت عينة الدراسة من طلبة الدراسات العليا والباكالوريوس ومن العاملين في هذه المكتبات وأعضاء الهيئة التدريسية وعددهم (610)، واعتمدت المنهج المسحي الاستقصائي، بالإضافة إلى تحليل المجموعات الفرعية لاستخراج المعلومات من عينة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لجودة الخدمات باستخدام مقياس LibQUAL ورضاهم عنها، وأوصت الدراسة برفع جودة الخدمات المقدمة بصورة دائمة للمحافظة على رضا المستفيدين.

أما الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات في قطاعات أخرى كجودة الخدمات الصحية وخدمات الضمان الاجتماعي، فقد جرى استعراض دراسات كل من: أبو عيد ودرأويش وعيدة (2015)، والمبيضين ونجم (2014)، والعواجين (2013).

أما دراسة أبو عيد ودرأويش وعيدة (2015) فقد هدفت إلى تعرف الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين والموظفات، وقد وزعت استبانة على عينة طبقية عشوائية مؤلفة من (130) موظفاً وموظفة، وأظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية كان بشكل عام مرتفعاً في جميع محاور الدراسة، وأن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية بمعنى أنه كلما كان هناك رضا عن العمل فإنه ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات الصحية.

وأما دراستا المبيضين ونجم (2014) والعواجين (2013) فقد بحثتا طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات في مؤسسات أخرى ولكن من حيث تأثير هذه الخدمات على الرضا الوظيفي وليس العكس، فقد أجرى العواجين (2013) دراسة هدفت إلى معرفة ما إذا كان هناك اثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الداخلية بأبعادها (الجوانب الملموسة، والإعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والمهنية، والسرية) في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن. ولتحقيق هذا الهدف جرى توزيع استبانة على (254 فرداً) من العاملين في المؤسسة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة، كما تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعاً.

وأما دراسة المبيضين ونجم (2014) فقد هدفت إلى تعرف أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضا عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان، ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع استبانة على عينة عشوائية من المنتفعين من خدمات الضمان الاجتماعي في مدينة عمان مؤلفة من (120) فرداً. وقد أشارت النتائج إلى أن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي كان مرتفعاً، وأن درجة الرضا عن الأداء في الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني كان مرتفعاً. كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للخدمات التي تقدمها المؤسسة على مستوى الرضا عن أداء المؤسسة.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من هذا العرض للدراسات السابقة ما يلي:

1. أن الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات في تلك المكتبات من وجهة نظر العاملين أنفسهم -على حد علم الباحثين- قليلة جداً.
2. أن الدراسات التي اتفقت مع هذه الدراسة في تناولها موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الجامعية كانت دراسات كل من الشوابكة والطعاني (2013)، وعمر (2013)، وخان وأحمد (2013) Khan and Ahmed، وسومفير وكاوشيك (2012) Somvir and Kaushik، وسلطانة وبيجوم (2012) Sultana and Bejum، وسليمان (2010)، وخلف

- (2010)، ومحمد (2002)، إلا أنها اختلفت عنها في الإطار المكاني والزمني.
3. أن الدراسات التي اتفقت مع هذه الدراسة في تناولها موضوع جودة خدمات المعلومات وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية كانت دراسات كل من الدهيمات (2011)، وهالبيرغ وزاكريسون (Hallberg and Zackrisson 2010)، ونجاتي ونجاتي (Nejati and Nejati 2008)، وسعيد (2007)، إلا أنها اختلفت عنها في الإطار المكاني.
4. إن قلة وجود دراسات عربية - على حد علم الباحثين - تبحث في العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية وبين جودة خدمات المعلومات المقدمة فيها يبين درجة الحاجة إلى مثل هذا النوع من الدراسات، وأن الدراسة الحالية تسد ثغرة في الانتاج الفكري العربي المنشور في هذا المجال.
5. تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتختلف عنها في مجتمع الدراسة وعينتها، والإطار الزمني والمكاني.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي لمناسبته لطبيعتها وأهدافها.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في دوائر خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية في إقليم الوسط للعام الجامعي 2015-2016، والبالغ عددهم (79) عاملاً، استجاب منهم (73) فرداً أي ما نسبته (92.4%)، والجدول رقم (1) يبين ذلك:

الجدول رقم (1). توزع أفراد الدراسة حسب المكتبات التي يعملون بها، ونسب الردود (الاستجابات)

النسبة المئوية الكلية	عدد المستجيبين	عدد العاملين	المكتبة
90.6%	30	33	مكتبة الجامعة الأردنية
90.5%	19	21	مكتبة الجامعة الهاشمية
94.4%	17	18	مكتبة جامعة البلقاء التطبيقية/ السلط
100%	7	7	مكتبة الجامعة الألمانية الأردنية
92.4%	73	79	المجموع

خصائص أفراد عينة الدراسة:

يبين الجدول رقم (2) توزيع أفراد الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة الخمسة.

الجدول رقم (2). توزيع المستجيبين من أفراد الدراسة حسب الجنس والمستوى الوظيفي وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي والتخصص

النسبة	التكرار	المتغيرات الشخصية
		الجنس:
39.7%	29	ذكر
60.3%	44	أنثى
100%	73	المجموع
		المستوى الوظيفي:
6.8%	5	مدير/مساعد مدير/مدير دائرة
30.2%	22	رئيس قسم/ رئيس شعبة
63%	46	موظف
100%	73	المجموع

النسبة	التكرار	المتغيرات الشخصية
		سنوات الخبرة:
38.4%	28	5 سنوات فأقل
49.3%	36	6-10 سنوات
12.3%	9	11 سنة فأكثر
100%	73	المجموع
		المؤهل العلمي:
34.3%	25	دبلوم متوسط فأقل
57.5%	42	بكالوريوس
8.2%	6	دراسات عليا
100%	73	المجموع
		التخصص:
56.2%	41	علم المكتبات والمعلومات
43.8%	32	تخصص آخر
100%	73	المجموع

يبين الجدول رقم (2) أن نسبة الإناث المستجيبات من أفراد مجتمع الدراسة (66.3%) تفوق نسبة الذكور بشكل كبير (39.7%)، وهذا بدوره يؤكد أن مهنة المكتبات تجتذب الإناث أكثر من الذكور، وأن غالبية أفراد الدراسة هم من الموظفين حيث بلغت نسبتهم (63%)، وهذا أمر طبيعي ولكنه ربما يؤثر في نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بمتغير المستوى الوظيفي، وأن (49.3%) من أفراد مجتمع الدراسة هم ممن يملكون خبرة 6-10 سنوات، وهذا أمر جيد بالنسبة لمتوسط سنوات الخبرة في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة، ولكنه ربما أثر في نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بمتغير الخبرة، وأن غالبية أفراد مجتمع الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس، وقد بلغت نسبتهم (57.5%)، وهذا أمر منطقي في المكتبات الجامعية الأردنية، ولكنه قد يؤدي إلى التأثير في نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي، وأن نسبة المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات (56.2%)، بينما بلغت نسبة غير المتخصصين (43.8%)، وهذه النسبة تشير إلى أن الوضع في المكتبات الجامعية الأردنية يتجه نحو الأفضل من حيث تعيين الموارد البشرية المؤهلة في علم المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية الأردنية.

أداة الدراسة:

تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) بعد الاطلاع على الأدب المنشور والدراسات السابقة ذات العلاقة، وتكونت الأداة من ثلاثة أقسام، هي: الأول: ويضم الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة وهي: (الجنس، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والتخصص)، والثاني: الرضا الوظيفي للعاملين، وقد اشتمل على (39) فقرة، تقيس مجالات الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية، موزعة على ستة مجالات هي: بيئة العمل المادية والتكنولوجية في المكتبات، والثقافة التنظيمية وطبيعة العمل في المكتبات، والنمو المهني للعاملين، والراتب والمميزات الوظيفية، والترقية، وعلاقة الإدارة بالعاملين في المكتبة، والثالث: مستوى جودة خدمات المعلومات، وقد اشتمل على (40) فقرة، تقيس مستوى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية للمستفيدين من وجهة نظر العاملين فيها، موزعة على خمسة مجالات هي: درجة جودة الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات للمستفيدين، والتجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، ومصادر المعلومات، والعناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، والإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين في المكتبة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة عن فقرات الاستبانة في القسمين الثاني والثالث على النحو التالي: عالية جداً، وعالية، وعالية إلى حد ما، وضعيفة، وضعيفة جداً، وذلك لقياس درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين ومستوى جودة خدمات

المعلومات من وجهة نظرهم.

وللتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرضها على سبعة محكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين وذوي الخبرة في مجال علم المكتبات والمعلومات والإدارة التربوية، وطلب منهم تنقيح ومراجعة فقرات الاستبانة من حيث مدى وضوح الفقرات وجودة صياغتها اللغوية، ومدى انتمائها للمجال الذي تقيسه، وتعديل أو حذف أي من الفقرات التي يرون أنها لا تحقق الهدف من الاستبانة، وقد استقرت آراء غالبية المحكمين على تعديل بعض العبارات، أو استبدال كلمات بأخرى وفق ما يتناسب مع البيئة المبحوثة، ويبين الجدول رقم (3) توزيع فقرات الاستبانة على مجالات الدراسة في الاستبانة بصورتها النهائية.

جدول رقم (3). توزيع فقرات الاستبانة على مجالات الدراسة في الاستبانة بصورتها النهائية

عدد الفقرات	المجالات
7	بيئة العمل المادية والتكنولوجية في المكتبة
6	الثقافة التنظيمية وطبيعة العمل في المكتبة
4	النمو المهني للعاملين
6	الراتب والمميزات الوظيفية
5	الترقية
11	علاقة الإدارة بالعاملين في المكتبة
12	درجة جودة الخدمات
8	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات
7	مصادر المعلومات
5	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين
8	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين في المكتبة
79	المجموع

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha Equation) للاتساق الداخلي لحساب معامل ثبات الأداة لكل مجال من مجالات الدراسة، ومن خلال الجدول رقم (4) يتبين أن معاملات الثبات لأداة الدراسة تراوحت ما بين (0.63-0.85)، وتعد هذه القيم مقبولة لأغراض إجراء هذه الدراسة.

جدول رقم (4). معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وفق معادلة كرونباخ ألفا

معامل ألفا	المجال	
0.77	بيئة العمل البيئية والتكنولوجية في المكتبة	1
0.82	الثقافة التنظيمية وطبيعة العمل في المكتبة	2
0.85	النمو المهني للعاملين	3
0.76	الراتب والمميزات الوظيفية	4
0.77	الترقية	5
0.74	علاقة الإدارة بالعاملين في المكتبة	6
0.63	درجة جودة الخدمات	7
0.71	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات	8
0.64	مصادر المعلومات	9
0.65	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين	10
0.68	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين في المكتبة	11

وقد تم تصميم الإجابة عن فقرات الأداة وفق التدرج الخماسي؛ إذ أعطيت (5) درجات للإجابة عالية جداً، و(4) درجات للإجابة عالية، و(3) درجات للإجابة عالية إلى حد ما، ودرجتان للإجابة ضعيفة، ودرجة واحدة للإجابة ضعيفة جداً، وقد تم اعتماد المقياس التالي لتقسيم الدرجات: 2.33 - 1، درجة تقدير منخفضة، و 3.67 - 2.34، درجة تقدير متوسطة، و 3.68 - 5.00، درجة تقدير مرتفعة.

المعالجة الإحصائية:

لأغراض المعالجة الإحصائية تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات؛ إذ تم إدخالها إلى الحاسوب لاستخراج التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط بيرسون وفقاً لأسئلة الدراسة. وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت الطرق الإحصائية التالية:

السؤال الأول والثاني: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

السؤال الثالث: تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient).

نتائج الدراسة ومناقشتها:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين من وجهة نظر العاملين أنفسهم، وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة بعد معالجتها إحصائياً، ووفقاً لتسلسل أسئلتها.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين عن فقرات الاستبانة، كما هو موضح في الجدول رقم (5) أدناه.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية على مجالات الرضا الوظيفي، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	1	بيئة العمل المادية والتكنولوجية في المكتبة	3.96	0.77	مرتفعة
3	2	النمو المهني للعاملين	3.85	0.97	مرتفعة
2	3	الثقافة التنظيمية وطبيعة العمل في المكتبة	3.65	0.86	متوسطة
4	4	الراتب والمميزات الوظيفية	3.64	0.96	متوسطة
6	5	علاقة الإدارة بالعاملين في المكتبة	3.53	1.01	متوسطة
5	6	الترقية	3.16	1.12	متوسطة
الدرجة الكلية			3.63	0.95	متوسطة

يبين الجدول رقم (5) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية كانت متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.63)، وانحراف معياري (0.95)، وتعد هذه النتيجة منطقية في ضوء المتوسطات الحسابية لستة من مجالات الرضا الوظيفي، وهي: بيئة العمل المادية والتكنولوجية في المكتبة، والنمو المهني للعاملين، والثقافة التنظيمية وطبيعة العمل في المكتبة، والراتب والمميزات الوظيفية، وعلاقة الإدارة بالعاملين في المكتبة، والترقية، وهذه كلها مجالات تتصل بظروف العمل والجوانب الإدارية، كالراتب والمزايا الوظيفية وبيئة العمل المادية التي غالباً ما تؤثر بشكل سلبي في درجة الرضا الوظيفي للعاملين، وهذا ما أشارت إليه نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة الشوابكة والطعاني (2013) التي أشارت إلى أن درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المكاتب الجامعية الأردنية الرسمية كانت متوسطة، ونتائج دراسة محمد (2002) التي أشارت إلى أن العاملين في مكاتب جامعة الموصل كانوا راضين بشكل عام، فضلاً عن رضا أفراد مجتمع البحث عن الإدارة ومدى تعاونها وتجاوبها في حل المشكلات

المتعلقة بالمكتبة، ونظرتها الإيجابية نحوها، وعن معايير الترقية والتدريب.

وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لمجالات الرضا الوظيفي ما بين (3.16-3.96)؛ إذ حاز مجالان فقط على درجة تقدير مرتفعة، وهما: "بيئة العمل المادية والتكنولوجية في المكتبة" الذي احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.96)، وانحراف معياري (0.77)، والنمو المهني للعاملين" الذي احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.85)، وانحراف معياري (0.97)؛ وهذا يدل على أن العاملين يشعرون بدرجة عالية من الرضا عن مكان العمل والإمكانيات التكنولوجية المتوفرة وعن نموهم المهني في المكتبات موضوع الدراسة.

أما المجالات الأربعة الأخرى فقد حازت على درجة تقدير متوسطة، وهي: الثقافة التنظيمية وطبيعة العمل في المكتبة بمتوسط حسابي (3.65)، وانحراف معياري (0.86)، والراتب والمميزات الوظيفية بمتوسط حسابي (3.64)، وانحراف معياري (0.96)، وعلاقة الإدارة بالعاملين في المكتبة بمتوسط حسابي (3.53)، وانحراف معياري (1.01)، والترقية بمتوسط حسابي (3.16)، وانحراف معياري (1.12). وتعد هذه النتيجة متوقعة أيضاً لأن المجالات الأربعة تتصل بقضايا حساسة بالنسبة للعاملين وذات تأثير قوي على درجة إحساسهم بالرضا عن العمل، وهي: طبيعة العمل نفسه، والراتب وما يتبعه من علاوات، وعلاقة الإدارة بالعاملين، ونظام الترقية، وتدل التقديرات المتوسطة لهذه المجالات على أن العاملين منقسمون حول درجة الرضا عنها بين راض وغير راض عنها.

وبما أن محور الرضا الوظيفي لدى العاملين جرى تقسيمه إلى ستة مجالات؛ فسيتم استعراض كل مجال من هذه المجالات على حدة بناءً على المعلومات الواردة في الجداول (11-6)، وفيما يلي عرض تحليلي لكل مجال على حدة.

1. مجال بيئة العمل المادية والتكنولوجية في المكتبة:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على كل فقرة من فقرات مجال بيئة العمل المادية والتكنولوجية في المكتبة، والجدول رقم (6) يبين ذلك.

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال بيئة العمل المادية والتكنولوجية في المكتبة، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
6	1	تمتلك المكتبة التي أعمل بها بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	4.34	0.69	مرتفعة
7	2	تستخدم المكتبة التي أعمل بها نظاماً آلياً متكاملًا لتنفيذ عملياتها (الإدارية والفنية)	4.15	0.89	مرتفعة
5	3	تتوفر في المكتبة عناصر الأمن والسلامة	4.10	0.69	مرتفعة
3	4	يتوفر بالمكتبة الأثاث المريح لأداء المهام المكتبية	3.89	0.64	مرتفعة
2	5	تلائم ظروف العمل في المكتبة احتياجات العاملين (كالتهووية والتكييف والتدفئة والإضاءة الطبيعية وغيرها)	3.82	0.81	مرتفعة
4	6	تتوفر في المكتبة المرافق الضرورية لتوفير جو مريح للعاملين (كالحمامات والاستراحات والمصليات)	3.79	0.78	مرتفعة
1	7	أعمل في بيئة خالية من الضوضاء	3.63	0.92	متوسطة
					الدرجة الكلية
			3.96	0.77	مرتفعة

يبين الجدول رقم (6) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين لمجال "بيئة العمل المادية والتكنولوجية" في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية موضوع الدراسة كانت مرتفعة؛ بمتوسط حسابي (3.96)، وانحراف معياري (0.77)، وهذا يدل على أن العاملين راضون بدرجة عالية عن الإمكانيات والتسهيلات المادية والتكنولوجية المتوفرة في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة ولا سيما ما

يتعلق منها بالبيئة التكنولوجية، ونظم الحوسبة، وعناصر الأمن والسلامة، والأثاث المريح، والمرافق الصحية؛ وهذه عناصر فرضتها الثورة المعلوماتية الهائلة والتكنولوجيا الفائقة التي يشهدها العالم اليوم، التي جعلت المكتبات الجامعية مضطرة إلى مواكبتها من خلال توفير بيئة مادية وتكنولوجية جيدة للعاملين تساعدهم على تقديم خدمات معلومات ذات جودة عالية. وقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة محمد (2002) التي أشارت إلى أن العاملين في مكتبات جامعة الموصل غير راضين عن ظروف العمل المادية والبيئية فيها، ولعل الشيء الملفت للنظر في هذا المجال أن غالبية الفقرات حازت على درجة تقدير مرتفعة باستثناء فقرة واحدة حازت على درجة تقدير متوسطة وجاءت في المرتبة الأخيرة، وهي: "أعمل في بيئة خالية من الضوضاء"؛ بمتوسط حسابي (3.63)، وانحراف معياري (0.92)، وهذا يدل على أن العاملين يشعرون بأن بيئة العمل في مكتباتهم تعاني من الضوضاء؛ على الرغم من أن مكتبات الجامعات موضوع الدراسة وفرت قاعات للمطالعة، والدراسة، والبحث بعيدة ومنفصلة عن الأماكن التي تعج بالضوضاء بجميع أشكالها كالاستراحات، وقاعات الفهارس، وأماكن التصوير، واستعارة الكتب وغيرها.

2- مجال النمو المهني للعاملين:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على كل فقرة من فقرات مجال النمو المهني للعاملين، والجدول رقم (7) يبين ذلك:

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال النمو المهني للعاملين، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
17	1	توفر المكتبة التي أعمل بها فرصاً للتدريب على مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة	4.42	0.76	مرتفعة
16	2	تقدم المكتبة للعاملين فرصاً لحضور ورش عمل ودورات لتحسين مهاراتهم التكنولوجية	3.88	0.96	مرتفعة
15	3	تمكن المكتبة العاملين من استثمار طاقاتهم الإبداعية	3.58	1.07	متوسطة
14	4	توفر المكتبة للعاملين فرصاً للتطوير (العلمي والمهني) في مجال التخصص	3.51	1.07	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.85	0.97	مرتفعة

يبين الجدول رقم (7) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين لمجال "النمو المهني للعاملين" في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية موضوع الدراسة كانت مرتفعة، وقد احتل المرتبة الثانية؛ بمتوسط حسابي (3.85)، وانحراف معياري (0.97). وقد حازت فقرتان منه على درجة تقدير مرتفعة، وهما "توفر المكتبة التي أعمل بها فرصاً للتدريب على مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة"، و"تقدم المكتبة للعاملين فرصاً لحضور ورش عمل ودورات لتحسين مهاراتهم التكنولوجية"، وهذه نتيجة متوقعة؛ لأن تدريب العاملين في المكتبات الجامعية يعتبر حافزاً رئيسياً للابتكار والإبداع؛ كونه يسمح بتنمية القدرات المهنية للعامل بما يتناسب مع متطلبات منصبه؛ فيزيد من ثقة العامل بنفسه، وبالتالي رضاه عن العمل، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة محمد (2002) التي أشارت إلى أن العاملين في مكتبات جامعة الموصل كانوا راضين عن التدريب، واختلفت مع نتائج دراسة خلف (2010) التي أشارت إلى أنه لا تتوافر برامج تدريبية منتظمة في مكتبة المجمع العلمي العراقي، وعدم ملائمة موضوعات التدريب للاحتياجات الشخصية والوظيفية للعاملين، وعدم كفاية مدة برامج التدريب.

غير أن الفقرة التي جاءت في المرتبة الأخيرة؛ بمتوسط حسابي (3.51) وانحراف معياري (1.07) في هذا المجال، وهي: "توفر المكتبة للعاملين فرصاً للتطوير (العلمي والمهني) في مجال التخصص" تشير إلى أن العاملين غير راضين عن دور المكتبات الجامعية موضوع الدراسة في استثمار الطاقات الإبداعية للعاملين، وتوفير فرص التطور (العلمي والمهني) في مجال

التخصص، وربما يعود ذلك إلى أن إدارات بعض المكتبات الجامعية الأردنية موضوع الدراسة لا تسمح للعاملين فيها بمتابعة دراساتهم العليا من أجل تحسين أوضاعهم الوظيفية.

3- مجال الثقافة التنظيمية وطبيعة العمل في المكتبة:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية عن كل فقرة من فقرات مجال الثقافة التنظيمية وطبيعة العمل في المكتبة، والجدول رقم (8) يبين ذلك.

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال الثقافة التنظيمية وطبيعة العمل في المكتبة، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
12	1	يتوفر الأمن الوظيفي في المكتبة التي أعمل بها	3.89	0.95	مرتفعة
13	2	تناسب ساعات العمل في المكتبة احتياجات العمل والعاملين	3.86	0.69	مرتفعة
10	3	أفكاري الجديدة في العمل تكسبني ثقة رؤسائي وتقديرهم أكثر من زملائي الآخرين	3.82	0.98	مرتفعة
11	4	الحرية التامة في العمل في المكتبات مقارنة بالعمل في الوظائف الأخرى	3.77	0.79	مرتفعة
8	5	تسود روح التشارك بين زملائي في العمل	3.42	0.80	متوسطة
9	6	هناك عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين في المكتبة	3.13	0.93	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.65	0.86	متوسطة

يبين الجدول رقم (8) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين لمجال "الثقافة التنظيمية وطبيعة العمل في المكتبة" في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية موضوع الدراسة كانت متوسطة؛ بمتوسط حسابي (3.65)، وانحراف معياري (0.86)، وقد حازت أربع فقرات منها على درجة تقدير مرتفعة بينما حازت الفقرتان المتبقيتان على درجة تقدير متوسطة، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (12) التي تنص على "يتوفر الأمن الوظيفي في المكتبة التي أعمل بها" جاءت في المرتبة الأولى؛ بمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (0.95)، وهذا يدل على أن لدى العاملين إحساساً عالياً بالرضا عن الأمن والاستقرار الوظيفي في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة، وهذه نتيجة منطقية لأن الشعور بالأمن الوظيفي سمة مميزة للعاملين في الجامعات الرسمية عموماً على العكس مما هو موجود في الجامعات الخاصة. في المقابل أظهرت استجابات العاملين عن الفقرة (9) التي احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.13) وانحراف معياري (0.93) التي تنص على "هناك عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين في المكتبة" أن العاملين يشعرون بعدم وجود عدالة في توزيع الواجبات بين العاملين في المكتبات موضوع الدراسة، الأمر الذي يقتضي من إدارات هذه المكتبات إعادة النظر في هذه المسألة الحساسة.

4- مجال الراتب والمزايا الوظيفية:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على كل فقرة من فقرات مجال الراتب والمميزات الوظيفية، والجدول رقم (9) يبين ذلك.

جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال الراتب والمميزات الوظيفية، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
18	1	يتناسب راتبي مع مؤهلاتي العلمية وخبراتي	3.92	0.91	مرتفعة
19	2	يتناسب راتبي مع طبيعة وحجم العمل الذي أقوم به	3.89	0.83	مرتفعة
20	3	أحصل على مزايا وفوائد إضافية إذا حصلت على مؤهلات علمية أعلى	3.59	1	متوسطة
21	4	الزيادات السنوية على راتبي مجزية	3.51	1.02	متوسطة
23	5	الحوافز المادية التي تقدمها إدارة الجامعة للعاملين في المكتبة مجزية	3.47	1.12	متوسطة
22	6	يلبي راتبي الشهري متطلبات الحياة الكريمة	3.45	0.85	متوسطة
					الدرجة الكلية
			3.64	0.96	متوسطة

يبين الجدول رقم (9) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين لمجال "الراتب والمميزات الوظيفية" في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية موضوع الدراسة كانت متوسطة؛ بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.96)، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة (18) التي تنص على "يتناسب راتبي مع مؤهلاتي العلمية وخبراتي" جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.92)، وانحراف معياري (0.91) وهذه نتيجة منطقية؛ لأن الراتب يعد من أكثر العوامل التي تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي للعاملين. وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة الشوابكة والطعاني (2013) التي أشارت إلى أن مجال الرضا عن الرواتب والحوافز حازت على درجة قليلة، ومع دراسة محمد (2002) التي أشارت إلى أن العاملين في مكاتب جامعة الموصل كانوا غير راضين عن الراتب والحوافز المقدمة لهم.

ولعل استجابات العاملين عن الفقرة (22) التي تنص على أن "يلبي راتبي الشهري متطلبات الحياة الكريمة" التي احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.85) تعد خير دليل على عدم اكتمال الرضا الوظيفي للعاملين عن الراتب وما يتبعه من علاوات.

5- مجال علاقة الإدارة بالعاملين في المكتبة:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية على كل فقرة من فقرات مجال علاقة الإدارة بالعاملين في المكتبة، والجدول رقم (10) يبين ذلك.

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال علاقة

الإدارة بالعاملين في المكتبة، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
32	1	يحظى عملي ومعرفتي بتقدير الإدارة العليا	3.89	1.22	مرتفعة
34	2	تحرص الإدارة على سماع مقترحات جميع العاملين في المكتبة	3.85	0.89	مرتفعة
33	3	تحرص الإدارة على تدريب جميع العاملين في المكتبة دون استثناء	3.84	1.01	مرتفعة
29	4	يعمل مديري/ رئيسي في المكتبة على مساعدتي عندما أجد صعوبة في العمل	3.79	0.90	مرتفعة

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
30	5	تعليمات إدارة المكتبة وسياساتها وإجراءاتها تحظى بالرضا والقبول	3.78	0.92	مرتفعة
31	6	تعد إدارة المكتبة العاملين المهنيين بها أصولاً معرفية ثمينة	3.77	0.89	مرتفعة
39	7	سيكون من السهل بالنسبة لي ترك المكتبة إذا حصلت على فرصة عمل أفضل	3.51	1.20	متوسطة
37	8	العلاقة بين زملاء العمل في المكتبة ودية (غير مرتبطة بالتنظيم الرسمي للعاملين)	3.33	0.83	متوسطة
36	9	تشارك الإدارة العاملين في وضع الأهداف المتعلقة بالعمل في المكتبة	3.26	1	متوسطة
35	10	تشارك الإدارة العاملين في صناعة القرارات المتعلقة بالعمل في المكتبة	2.97	1.04	متوسطة
38	11	تعمل إدارة المكتبة على نشر الوعي بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة أو ما يسمى بثقافة الجودة	2.84	1.24	متوسطة
الدرجة الكلية					متوسطة

يبين الجدول رقم (10) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية لمجال "علاقة الإدارة بالعاملين في المكتبة" كانت متوسطة؛ بمتوسط حسابي (3.53)، وانحراف معياري (1.01)، وقد حازت ست فقرات من هذا المجال على درجة تقدير مرتفعة، واحتلت الفقرة (32) التي تنص على "يحظى عملي ومعرفتي بتقدير الإدارة العليا" المرتبة الأولى بدرجة تقدير مرتفعة بمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (1.22)، وهذا يدل على وجود درجة عالية من الرضا لدى العاملين عن التقدير المعنوي لجهودهم من قبل الإدارات العليا في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة.

في المقابل، حازت الفقرات الخمس الأخرى على درجة تقدير متوسطة وهذه نتيجة تشير إلى انقسام العاملين حول العلاقة مع الإدارة من جهة، وعدم رضاهم عن علاقة الإدارات المختلفة في المكتبات موضوع الدراسة مع العاملين فيها من جهة أخرى؛ لأن العلاقة الجيدة بين إدارات مكتبات الجامعات والعاملين فيها بما في ذلك تنظيم الجهود وتنسيق الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية تمكن هذه المكتبات من تحقيق أفضل النتائج بأقل جهد ووقت ممكنين، ويتضح من الجدول رقم (10) أن الفقرة (38) التي تنص على "تعمل إدارة المكتبة على نشر الوعي بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة أو ما يسمى بثقافة الجودة" احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.84) وانحراف معياري (1.24)، وهذا يدل على ضعف الاهتمام في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة بمسألة نشر الوعي المتعلق بالجودة الشاملة بين العاملين.

6- مجال الترقية:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على كل فقرة من فقرات مجال الترقية، والجدول رقم (11) يبين ذلك.

جدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال الترقية، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
24	1	هناك فرص ضئيلة للترقية في عملي	3.68	1.34	مرتفعة
25	2	أحصل على الترقية في وقتها	3.73	1.20	مرتفعة
28	3	تؤخذ المؤهلات العلمية في الاعتبار عند الترقية	3.05	0.94	متوسطة

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
27	4	يتم إعطاء الترقيات وفقاً للأقدمية	3.03	1.04	متوسطة
26	5	يتسم نظام الترقية في الجامعة بالعدالة	2.89	1.06	متوسطة
الدرجة الكلية					
			3.28	1.12	متوسطة

يبين الجدول رقم (11) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية لمجال "الترقية" كانت متوسطة؛ بمتوسط حسابي (3.28)، وانحراف معياري (1.12). وقد حازت فقرتان على درجة تقدير مرتفعة وهما: "هناك فرص ضئيلة للترقية في عملي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (1.34) و"أحصل على الترقية في وقتها" بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (1.20)، وهذا يدل بشكل واضح على ضعف ثقة العاملين باممارسات الإدارية للترقية في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة، وربما كانت الفوائد المادية المترتبة على هذه الترقيات ضئيلة؛ وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة محمد (2002) التي أشارت إلى أن العاملين في مكتبات جامعة الموصل كانوا راضين بشكل عام عن معايير الترقية والتدريب، وعن نتائج دراسة خان وأحمد (2013) Khan and Ahmed التي كان العاملون في مكتبات الجامعات الحكومية في إقليم خيبر في الباكستان غير راضين عن الترقيات وسياساتها.

في المقابل احتلت الفقرة (26) التي تنص على "يتسم نظام الترقية في الجامعة بالعدالة" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.89) وانحراف معياري (1.06)، وتعد استجابات العاملين عن هذه الفقرة دليلاً قوياً على ضعف ثقة العاملين بنظام الترقية في الجامعات التي يعملون فيها.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: ما درجة جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية عن فقرات الجزء الخاص بجودة خدمات المعلومات في الاستبانة، والجدول رقم (12) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (12). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على مجالات جودة خدمات المعلومات، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
4	1	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات	3.98	0.71	مرتفعة
5	2	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات	3.71	0.87	مرتفعة
1	3	درجة جودة الخدمات	3.68	0.98	مرتفعة
2	4	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات	3.61	0.90	متوسطة
3	5	مصادر المعلومات	3.60	1.03	متوسطة
الدرجة الكلية					
			3.72	0.90	مرتفعة

يبين الجدول رقم (12) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية لمجالات جودة خدمات المعلومات كانت مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.72)، وانحراف معياري (0.90)، وتعد هذه النتيجة متوقعة؛ لأن العاملين في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة هم الذين أجابوا عن فقرات محور جودة خدمات المعلومات، ومن غير المتوقع أن تكون بعض إجاباتهم عن فقرات هذا المحور موضوعية وشفافة، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن مفهوم جودة الخدمات من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى مكتبات الجامعات الأردنية في الوقت الحاضر إلى تطبيقها في مجال خدمات المعلومات وتقديمها للمستفيدين بجودة عالية؛ لكسب رضاهم عنها وضمان استعادتهم من هذه المكتبات بالشكل الأمثل وبأقل وقت وجهد ممكنين.

وتختلف نتائج هذه الدراسة عن نتائج دراسة سعيد (2007) التي أشارت إلى أن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة منخفض، ودراسة كل من نجاتي ونجاتي (2008) Nejadi and Nejadi التي أشارت إلى أنه على الرغم من أن المكتبة المركزية

في جامعة طهران أجرت عدة برامج لتحسين خدماتها، إلا أن الجهود المبذولة من أجل تحقيق رضا المستفيد عن الخدمة فشلت بسبب عدم تحديد أهم جوانب جودة الخدمة المبذولة.

وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لمجالات جودة خدمات المعلومات ما بين (3.60-3.98)؛ إذ حازت ثلاثة مجالات على درجة تقدير مرتفعة، وهي على التوالي: "العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات" التي احتلت المرتبة الأولى، و"الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات"، و"درجة جودة الخدمات"، فيما حاز المجالان الآخران على درجة تقدير متوسطة، وهما: "التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات"، و"مصادر المعلومات".

وبما أن محور جودة خدمات المعلومات جرى تقسيمه إلى خمسة مجالات؛ فسيتم استعراض كل مجال من هذه المجالات على حدة بناءً على المعلومات الواردة في الجداول (13-17)، وفيما يلي عرض تحليلي لكل مجال على حدة:

1- مجال العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية عن كل فقرة من فقرات مجال العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، والجدول رقم (13) يبين ذلك.

جدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
67	1	قدرات العاملين الشخصية	4.32	0.90	مرتفعة
70	2	قدراتهم في الرد على استفسارات المستفيدين عن المعلومات	4.05	0.76	مرتفعة
69	3	تعاونهم وأسلوبهم في التعامل مع المستفيدين وإرشادهم	3.96	0.42	مرتفعة
68	4	درايتهم بخدمات المعلومات المطلوب تقديمها	3.93	0.67	مرتفعة
71	5	قدراتهم على حل المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين	3.66	0.80	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.98	0.71	مرتفعة

يبين الجدول رقم (13) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية كانت مرتفعة؛ وبمتوسط حسابي (3.98)، وانحراف معياري (0.71). وهذه النتيجة متوقعة في ضوء أن العاملين في أقسام خدمات المعلومات في المكاتب الجامعية موضوع الدراسة هم أنفسهم الذين أجابوا عن فقرات مجال جودة خدمات المعلومات، ولأنهم الذين يقع على عاتقهم تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، وتعتمد جودة هذه الخدمات عليهم بالدرجة الأولى، ولعل الملفت في هذا المجال أن جميع فقراته حازت على درجة تقدير مرتفعة باستثناء الفقرة (71) التي تنص على "قدراتهم على حل المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين"؛ التي احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.66)، وانحراف معياري (0.80)، وهذا يعني أن العاملين منقسمون حول هذه الفقرة بين مؤيد ومعارض.

2- مجال الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية عن كل فقرة من فقرات مجال الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات، والجدول رقم (14) يبين ذلك.

جدول رقم (14). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
75	1	متابعة سلوك موظفي المكتبة في التعامل مع المستخدمين	4.07	0.81	مرتفعة
79	2	الاهتمام بتسويق خدمات المعلومات التي تقدمها للمستخدمين	3.86	0.85	مرتفعة
74	3	غرس الثقة في نفوس المستخدمين وكسب رضاهم	3.85	0.90	مرتفعة
77	4	تدريب المستخدمين وخاصة الجدد منهم على استخدام المكتبة ومصادرها وتوفير الإرشاد الكافي لهم	3.78	0.93	مرتفعة
78	5	تدريب العاملين على استخدام المكتبة ومصادرها وتوفير الإرشاد الكافي لهم	3.71	0.70	مرتفعة
73	6	متابعة للمقترحات والشكاوى والرد عليها	3.63	0.83	متوسطة
72	7	وضع نظام للحصول على مقترحات وشكاوى المستخدمين	3.47	0.91	متوسطة
76	8	تمديد ساعات عمل المكتبة لتلبية احتياجات المستخدمين على اختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم الدراسية	3.32	1	متوسطة
					الدرجة الكلية
			3.71	0.87	مرتفعة

يبين الجدول رقم (14) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين لمجال الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات كانت مرتفعة؛ وبمتوسط حسابي (3.71)، وانحراف معياري (0.87)، وهذا يعني من وجهة نظر العاملين أن إدارات المكتبات الجامعية موضوع الدراسة هي الأقدر على تقييم مستوى جودة خدمات المعلومات التي يقدمها العاملون للمستخدمين؛ ومما يؤكد هذه النتيجة أن خمس فقرات من بين ثماني فقرات في هذا المجال حازت على درجة تقدير مرتفعة بينما حازت الفقرات الثلاث الأخرى على درجة تقدير متوسطة، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة (75) التي تنص على "متابعة سلوك موظفي المكتبة في التعامل مع المستخدمين" جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.07)، وانحراف معياري (0.81)، بينما احتلت الفقرة (76) التي تنص على "تمديد ساعات عمل المكتبة لتلبية احتياجات المستخدمين على اختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم الدراسية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.32)، وانحراف معياري (1).

3- مجال جودة الخدمات:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على كل فقرة من فقرات مجال جودة الخدمات، والجدول رقم (15) يبين ذلك.

جدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال درجة جودة الخدمات، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
45	1	برامج تدريب المستخدمين	3.89	1.22	مرتفعة
48	2	خدمات التصوير والاستنساخ	3.86	0.80	مرتفعة
42	3	خدمات الدوريات (الورقية والإلكترونية)	3.85	0.89	مرتفعة
41	4	الخدمات المرجعية	3.84	1.01	مرتفعة
40	5	خدمات الإعارة الخارجية	3.81	1.22	مرتفعة
50	6	خدمات الاستخلاص	3.79	0.78	مرتفعة

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
47	7	خدمات البث الانتقائي للمعلومات	3.74	0.90	مرتفعة
46	8	خدمات الإحاطة الجارية	3.68	0.94	مرتفعة
43	9	خدمات البحث في قواعد البيانات	3.66	0.93	متوسطة
51	10	خدمات الفئات نوي الاحتياجات الخاصة	3.63	1.06	متوسطة
44	11	الخدمات الببليوغرافية	3.26	1	متوسطة
49	12	خدمات التكشيف	3.18	1	متوسطة
		الكلية	3.68	0.98	مرتفعة

لقد طلب من المستجيبين في هذا المجال أن يحددوا درجة جودة مجموعة من خدمات المعلومات التقليدية والحديثة التي يفترض أن تقدمها مكنتاتهم للمستفيدين، وقد بين الجدول رقم (15) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين لجودة هذه الخدمات كانت مرتفعة بمتوسط حسابي (3.68)، وانحراف معياري (0.98)، ومع أن هذا المتوسط الحسابي أقرب منه إلى درجة التقدير المتوسطة، إلا أنه يدل على أن العاملين يريدون الإشارة إلى أن مكنتات الجامعات موضوع الدراسة تحاول جاهدة تقديم خدمات معلومات ذات جودة عالية للمستفيدين منها على الرغم من إمكانياتها المحدودة، وقد بينت النتائج أن "خدمات تدريب المستفيدين" جاءت في المرتبة الأولى؛ بمتوسط حسابي (3.89)، وانحراف معياري (1.22)، وهذا يدل على اهتمام واضح بهذا النوع من الخدمات في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة، أما "خدمة التكشيف" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بدرجة تقدير متوسطة وبمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (1)، وهذا يدل بشكل واضح على أن المكتبات الجامعية موضوع الدراسة لا تولي هذا النوع من الخدمات اهتماماً كبيراً؛ وقد اختلفت هذه النتائج عن نتائج دراسة الغدير وحداد وجودة (2011) التي أشارت إلى انخفاض مستوى جودة الخدمات في المكتبات موضوع الدراسة.

4- مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكنتات الجامعات الأردنية الرسمية على كل فقرة من فقرات مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، والجدول رقم (16) يبين ذلك.

جدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
52	1	أقسام خاصة لخدمة المستفيدين وإرشادهم	4.34	0.69	مرتفعة
53	2	القاعات المخصصة للمطالعة والبحث	4.15	0.89	مرتفعة
57	3	المختبرات المجهزة بالحواسيب المخصصة للبحث في فهرس المكتبة المتاح للجمهور على الخط المباشر	3.85	0.89	مرتفعة
56	4	توفر الإنترنت	3.82	0.98	مرتفعة
54	5	القاعات المخصصة للدراسة والمناقشة (Study Rooms)	3.42	0.80	متوسطة
59	6	موقع إلكتروني للمكتبة ضمن موقع الجامعة الأم على الشبكة العنكبوتية العالمية	3.26	1	متوسطة
55	7	القاعات المخصصة للمراجع (كالمعاجم والموسوعات والأدلة)	3.10	0.93	متوسطة
58	8	قواعد بيانات متاحة على الخط المباشر	2.97	1.04	متوسطة
		الكلية	3.61	0.90	متوسطة

اشتمل هذا المجال على ثماني فقرات تبين درجة توافر التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، مثل: الأقسام المخصصة لتقديم خدمات المعلومات، وقاعات المطالعة والبحث، وقاعات الدراسة والمناقشة، والإنترنت، وغير ذلك من التجهيزات، وقد بين الجدول رقم (16) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية لهذا المجال كانت متوسطة؛ بمتوسط حسابي (3.61)، وانحراف معياري (0.90)، وقد حازت أربع فقرات على درجة تقدير مرتفعة فيما حازت الفقرات الأربع الأخرى على درجة تقدير متوسطة، وهذا يشير إلى أن العاملين منقسمين فيما بينهم حول تقدير مستوى جودة التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات؛ وربما يعود ذلك إلى تفاوت الإمكانيات المادية المتاحة لهذه المكتبات، وإلى درجة اهتمام إدارات الجامعات الأم لهذه المكتبات بتوفير الميزانيات الكافية لها.

وقد تبين من الجدول رقم (16) أن الفقرة التي تنص على "توافر أقسام خاصة لخدمة المستفيدين وإرشادهم" احتلت المرتبة الأولى؛ بمتوسط حسابي (4.34) وانحراف معياري (0.69)، وهذه نتيجة طبيعية ومتوقعة لأن غالبية المكتبات الجامعية موضوع الدراسة تتوافر بها أقسام خاصة لإرشاد المستفيدين سواء كان ذلك في قاعات المراجع أو في قاعات الفهارس؛ في المقابل احتلت الفقرة التي تنص على توافر "قواعد بيانات متاحة على الخط المباشر" المرتبة الأخيرة؛ بمتوسط حسابي (2.97) وانحراف معياري (1.04)، وهذه نتيجة غير متوقعة لأن معظم المكتبات الجامعية تشترك في مجموعة كبيرة من قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر، وهي أعضاء في مركز التميز في الخدمات المكتبية للجامعات الأردنية الرسمية.

5- مجال مصادر المعلومات:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية عن كل فقرة من فقرات مجال مصادر المعلومات، والجدول رقم (17) يبين ذلك.

جدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال مصادر المعلومات، مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
64	1	الدوريات (المجلات) العلمية المتخصصة الإلكترونية	3.92	0.85	مرتفعة
65	2	المصادر السمعية والبصرية والسمعية (كالأسطوانات والشرائح والأفلام وأشرطة الفيديو)	3.88	0.90	مرتفعة
61	3	مجموعات الكتب العربية والأجنبية الإلكترونية	3.82	1.02	مرتفعة
60	4	مجموعات الكتب العربية والأجنبية المطبوعة	3.77	0.83	مرتفعة
62	5	مجموعات المصادر المرجعية كالمعاجم والموسوعات	3.44	1.34	متوسطة
63	6	الدوريات (المجلات) العلمية المتخصصة المطبوعة	3.37	1.20	متوسطة
66	7	المصغرات الفيلمية (كالميكروفيلم والميكروفيش)	3.03	1.04	متوسطة
		الكلية	3.60	1.03	متوسطة

تمثل الهدف الرئيس لهذا المجال في تعرف درجة توافر الأنواع والأشكال المختلفة من مصادر المعلومات في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة، وقد تبين من الجدول رقم (17) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين لهذا المجال كانت متوسطة؛ بمتوسط حسابي (3.60)، وانحراف معياري (1.03)، وتشير هذه النتيجة إلى أن توافر مصادر المعلومات في المكتبات موضوع الدراسة؛ سواء كانت تقليدية أم إلكترونية ليس بالمستوى المطلوب من وجهة نظر العاملين، وقد حازت أربع فقرات في هذا المجال على درجة تقدير مرتفعة فيما حازت ثلاث فقرات على درجة تقدير متوسطة.

وقد حازت الفقرة التي تنص على توافر "الدوريات (المجلات) العلمية المتخصصة الإلكترونية" في المرتبة الأولى بدرجة تقدير مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.85)، وهذا يشير إلى مستوى عال من الاهتمام بالدوريات العلمية المتاحة إلكترونياً في المكتبات موضوع الدراسة؛ وفي المقابل حازت الفقرة التي تنص على توافر "المصغرات الفيلمية (كالميكروفيلم والميكروفيش)" على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.03)، وانحراف معياري (1.04)، وهذا يشير إلى ضعف الاهتمام بهذا النوع من مصادر المعلومات في المكتبات موضوع الدراسة، وربما كانت مكتبة الجامعة الأردنية المكتبة الوحيدة من بين المكتبات موضوع الدراسة التي تهتم بهذا النوع من مصادر المعلومات.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث: هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$) بين الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وبين جودة خدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين من وجهة نظر العاملين أنفسهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي للعاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وبين جودة خدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين من وجهة نظر العاملين أنفسهم؛ باستخدام معامل ارتباط بيرسون، والجدول رقم (18) يبين ذلك.

الجدول رقم (18): معامل ارتباط (بيرسون) بين الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وبين جودة خدمات المعلومات فيها

الدرجة الكلية جودة خدمات المعلومات	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات	مصادر المعلومات	التجهيزات والتسهيلات المساندة	درجة جودة الخدمات	جودة خدمات المعلومات	
						معامل الارتباط	الرضا الوظيفي
0.759	0.523	0.530	0.746	0.850	0.677	معامل الارتباط	بيئة العمل المادية والتكنولوجية
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
0.513	0.431	0.437	0.455	0.644	0.358	معامل الارتباط	الثقافة التنظيمية
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	وطبيعة العمل
0.124	0.089	0.082	0.151	0.088	0.124	معامل الارتباط	النمو المهني للعاملين
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
0.853	0.626	0.693	0.834	0.774	0.827	معامل الارتباط	الراتب والمميزات الوظيفية
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
0.709	0.544	0.476	0.854	0.605	0.614	معامل الارتباط	الترقية

الدرجة الكلية جودة خدمات المعلومات	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات	مصادر المعلومات	التجهيزات والتسهيلات المساندة	درجة جودة الخدمات	جودة خدمات المعلومات	
						مستوى الدلالة	الرضا الوظيفي
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
0.839	0.622	0.654	0.851	0.696	0.845	معامل الارتباط	علاقة الإدارة بالعاملين في المكتبة
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
0.915	0.680	0.694	0.939	0.860	0.846	معامل الارتباط	الدرجة الكلية
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	الرضا الوظيفي

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).

ينبين من الجدول رقم (18) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$) بين الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وبين جودة خدمات المعلومات فيها، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.915)، كما يلاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$) بين كافة مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وبين جودة خدمات المعلومات فيها، وقد كانت هذه العلاقات جميعها موجبة.

وتعد هذه النتيجة مهمة إذ أنه كلما زادت درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية موضوع الدراسة كلما زاد تبعاً لذلك درجة جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في تلك المكتبات؛ لذلك فإن على إدارات هذه المكتبات الاهتمام بالرضا الوظيفي لدى العاملين فيها لما له من نواحٍ إيجابية تنعكس على جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين، مما يضمن تحقيق أهداف تلك المكتبات والعاملين فيها والمستفيدين من خدماتها، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة جون وثورمان وجين (2005) John, Thomas & Jeen حيث أشارت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين في مكتبات جامعة واين الحكومية Wayne State University بولاية ميشيغان الأمريكية لجودة الخدمات باستخدام مقياس LibQUAL ورضاهم عنها، وأوصت الدراسة برفع جودة الخدمات المقدمة بصورة دائمة للمحافظة على رضا المستفيدين.

التوصيات :

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة بما يلي:

- 1- أن تعمل إدارات مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المكتبات، لأن ذلك سيؤدي بالتالي إلى الارتقاء بنوعية العمل والخدمات المقدمة للمستفيدين؛ وهذا يعني أن تولي إدارات المكتبات الجامعية الأردنية اهتماماً خاصاً بالمحاور التالية التي حصلت على تقديرات متوسطة في مجال الرضا الوظيفي:
 - أ. زيادة الحوافز المادية والمعنوية للعاملين كالرواتب والعلاوات، واتباع سياسة عادلة في مجال الترقيات.
 - ب. توفير فرص التطور العلمي والمهني، وفرص التدريب في أثناء الخدمة للعاملين.
 - ت. تحقيق مبدأ عدالة توزيع الواجبات بين العاملين.
 - ث. تحسين ظروف العمل المادية في مكتبات الجامعات الأردنية.
 - ج. نشر الوعي بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أو، ما يسمى بثقافة الجودة بين العاملين.

- 2- ضرورة الاهتمام بتحسين محاور جودة خدمات المعلومات التي حصلت على تقديرات متوسطة وهي التجهيزات والتسهيلات المناسبة ومصادر المعلومات، وذلك من خلال توفير الأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة وتوفير الأنواع المختلفة من مصادر المعلومات غير التقليدية، ولا سيما مصادر المعلومات الإلكترونية.
- 3- إجراء دراسات مسحية لمقارنة مدى التزام مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بمعايير الجودة، وإدراكات العاملين فيها نحو معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومدى استفادتهم منها في حال الالتزام بتطبيق هذه المعايير..

المراجع

- أبو عيد، ر. و دراويش، ع. و عيدة، ف (2015) الرضا الوظيفي واثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية. استرجع بتاريخ 25 أكتوبر/تشرين أول 2016 من:
<http://www.qou.edu/arabic/conferences/hrdiphs2015>
- أبو النصر، م. (2005). تنمية مهارات بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة، القاهرة: إيتراك.
- الحداد، ف. (2003). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- خلف، ث. (2010). أثر التدريب على الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبة المركزية للمجمع العلمي العراقي، مجلة التراث العلمي العربي - العراق، (2): 193-225، استرجع بتاريخ 15/3/2015 من: <http://search.mandumah.com.ezlibrary.ju.edu.jo>
- الدهيمات، ع. (2011). جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة مقارنة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن استرجع بتاريخ 26/4/2015 من:
<http://drasat.info/resala/>
- الزعيبي، م. (2011). الرضا الوظيفي: مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل، عمان: دار المسيرة.
- السالم، س. (1997). الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- السعيد، ب. (2006). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، استرجع بتاريخ 4/10/2015 من:
<http://www.umc.edu.dz/buc/theses/bibliotheconomie/ABOU2136.pdf>
- سعيد، س. (2007). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 14 (2): 275-296، استرجع بتاريخ 29/4/2015 من: www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=22878
- سليمان، ح. (2010). الرضا الوظيفي لدى أمناء المكتبات (دراسة لآراء عينة من العاملين في مكتبات جامعة الموصل)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 17 (5): 98-134، استرجع بتاريخ 22/3/2015 من: www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=23052
- شابونية، ع. (2013). الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قلمة بالجزائر (Cybrarians Journals)، (33): 85-137، استرجع بتاريخ: 5/3/2015 من:
http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=658:satisfaction&catid=265:researches&Itemid=96
- الشوابكة، ي. والطعاني، ح. (2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية، مجلة دراسات، العلوم التربوية، 40 (1): 181-200، استرجع بتاريخ 1/3/2015 من:
<http://search.mandumah.com.ezlibrary.ju.edu.jo/Search/Results?lookfor>
- الضمور، ه. (2005). تسويق الخدمات، عمان: دار وائل.
- الطيار، سليمان بن عبد الله (2009). القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالمملكة العربية السعودية: دراسة لواقعها ورؤية لمستقبلها، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- عباس، ه. (2001). ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وقائع المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة)، 2، الإمارات: 451-466، استرجع بتاريخ 1/4/2015 من:
<http://search.mandumah.com.ezlibrary.ju.edu.jo/Search/Results?lookfor>
- عبد المعطي، ي. (2005). خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، الكويت: دار الكتاب الحديث.
- عليان، ر. (2010). خدمات المعلومات، عمان: دار صفاء.
- عليان، ر. (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 - البحرين، (6): 76-113، استرجع بتاريخ 17/3/2015 من:
<http://search.mandumah.com.ezlibrary.ju.edu.jo/Search/Results?lookfor>

العواجين، أ. (2013) أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

المبييضين، م. و نجم، ن. (2014) أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضا عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمّان، دراسات، العزم الإدارية، 41 (2): 155-169.

محمد، و. (2002). الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة الموصل، مجلة آداب الرفادين (العراق)، (35): 295-320، استرجع بتاريخ 2015/4/5 من:

<http://search.mandumah.com.ezlibrary.ju.edu.jo/Search/Results?lookfor>

همشري، ع. (2009). المكتبة ومهارات استخدامها، عمان: دار صفاء.

همشري، ع. (2008). مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار صفاء.

Bellou, V. & Andronikidis, A. (2008). The Impact of Internal Service Quality on Customer Service Behaviour.

International Journal of Quality & Reliability Management, 25 (9): 943-954, Retrieved 10 Mach 2015 from:

<http://www.emeraldinsight.com.ezlibrary.ju.edu.jo/action/doSearch?AllField>

George, J. & Jones, G. (2008). Understanding & Managing Organizational Behaviour, 5th ed. New Jersey: Pearson/Prentice Hall.

Hallberg, A. & Zackrisson, K. (2010). Improvements of Public Library Service Quality, TQM Journal, 22 (1): 89-100, Retrieved 23 Mach 2015 from:

<http://www.emeraldinsight.com.ezlibrary.ju.edu.jo/action/doSearch?AllField=Improvements+of+public+library+service+quality&content=articlesChapters>

John, H. Thomas, S. & Jeen, S. (2005). Relative Influence of the LibQUAL+™ Dimensions on Satisfaction: A Subgroup Analysis, College & Research Libraries, 66 (3): 248-265, Retrieved 18 April 2015 from:

<http://crl.acrl.org/content/66/3/248.short>

Jun, M. & Cai, S. (2010). Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction. Total Quality Management, 21 (2): 205-223, Retrieved 23 Mach 2015 from:

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783360903550095#>

Khan, A. & Ahmed, S. (2013). Job Satisfaction among Librarians in the Universities of Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan: A Survey, Library Philosophy and Practice (e-journal): 906, Retrieved 23 Mach 2015 from:

<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/906>

Nejati, M. & Nejati, M. (2008). Service Quality at University of Tehran, Central Library, Library Management, 29 (6/7): 571-582, Retrieved 3 March 2015 from:

<http://www.emeraldinsight.com/loi/lm>

Smith, M. & Nock, S. (1983). Social Class and the Quality of Work Life in Public and Private Organization, Journal of Social Issue, 36 (4): 59-70, Retrieved 21 April 2015 from:

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1980.tb02637.x/pdf>

Somvir, M. & Kaushik, S. (2012). Job Satisfaction among Library Professionals in Haryana State, International Journal of Scientific and Research Publications, 2 (5): 1-4, Retrieved 23 Mach 2015 from:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.387.7415&rep=rep1&type=pdf>

Sultana, F. & Begum, B. (2012). Measuring the Job Satisfaction of Female Library Professionals Working in the Health Libraries in Dhaka City, Eastern Librarian, 23 (1): 37-50, Retrieved 8 Mach 2015 from:

<http://banglajol.info/index.php/EL/article/view/12117>

Job Satisfaction of Library Staff at Public Jordanian University Libraries and its Relationship to the Quality of Information Services as Perceived by them

*Younis Ahmad Al Shawabkeh, Eman Mohammed Sultan **

ABSTRACT

This study investigated the degree of job satisfaction of library staff at public Jordanian university libraries and its relationship to the quality of information services, as perceived by them. A questionnaire consisted of (79) items was distributed among all (79) library staff working at four public university libraries in the central region of Jordan of whom (73) responded representing (%92.4). The results showed that library staff estimated their job satisfaction as moderate, while they estimated the level of information services' quality as high. Besides, the findings suggested a positive relationship at ($\alpha \leq 0.01$) level between job satisfaction of library staff and the quality of information services provided to library users.

Keywords: Service quality, job satisfaction, information services, public Jordanian university libraries, quality of services.