

الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية

يونس أحمد إسماعيل الشوابكة وحسن الطعاني*

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المكتبيين في ثلاث جامعات أردنية رسمية، وإلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا والالتزام تعزى لخمسة متغيرات هي: الجنس، والوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب. جرى توزيع 155 استبانة أعيد منها 138 استبانة كانت صالحة للتحليل. أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي كانت متوسطة، فيما كانت درجة الالتزام التنظيمي كبيرة، وأن هناك ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(0.01 \geq \alpha)$ 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.

الكلمات الدالة: الرضا الوظيفي؛ الالتزام التنظيمي؛ المكتبات الجامعية؛ المكتبيون؛ الأردن.

المقدمة

تحقيق مستوى عالٍ من الأداء على استقطاب الأفراد المناسبين، وتقديم الحوافز المناسبة لهم، وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني لهم، حتى تضمن تحقق عنصرين هامين هما: الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، فالعامل النموذجي من وجهة نظر هذه المكتبات، هو رأسمالها الحقيقي، وهو المصدر الأساسي للجودة والإنتاجية (Tella, Ayeni and Popoola, 2007).

لقد شهدت المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن تطوراً ملحوظاً خلال العقد الأخيرين، تمثل في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حوسبة عملياتها وأنشطتها الفنية، وإتاحة فهارسها عن بعد، وإضافة المزيد من مصادر المعلومات الإلكترونية إلى مجموعاتها، وتقديم خدمات معلومات متطورة توفر وقت المستفيدين وجهدهم في استرجاع المعلومات والإفادة منها، إلا أن هذا التطور لم يواكبه تطور مماثل في مجال استقطاب وتطوير الموارد البشرية المؤهلة والمدربة القادرة على تحمل مسؤولية التطوير؛ بل على العكس من ذلك، حدث تناقص في أعداد العناصر البشرية المؤهلة والمدربة وتسربها بحثاً عن فرص عمل أفضل، وتزايد في أعداد العاملين من غير المتخصصين الذين يتخذون من العمل في المكتبات مهنة مؤقتة وجسراً لمهنة أخرى في المستقبل (الهمشري، 1988).

وتجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من الدراسات العربية التي اهتمت بدراسة أوضاع العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية، وأن بعضها اهتم بدراسة مستوى أداء العاملين مثل

تعد الموارد البشرية من أهم العوامل الحاسمة التي تقرر مدى نجاح المؤسسة في بيئة تنافسية، وينطبق ذلك بشكل خاص على المؤسسات التي تعمل على تقديم خدمات متميزة لجمهور المستفيدين منها، لذلك يعد تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلباً هاماً تسعى إليه كل منظمة، وذلك من خلال محاولتها الدائمة العمل على تعزيز وتدعيم الرضا الوظيفي وترسيخ الولاء التنظيمي لدى العاملين فيها، وتعد المكتبات الجامعية التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين في المجتمع الجامعي بما يتفق وأهداف الجامعة، من المؤسسات غير الربحية التي تعمل في بيئة تنافسية، لذلك يحتل العنصر البشري في هذه المكتبات مكان الصدارة في اهتمامات الجهات الإدارية المشرفة على هذه المكتبات، ويرى (عليان، 2004) أنه مهما توافر للمكتبة من موارد مادية ومالية وتكنولوجية وهياكل تنظيمية، فإنها تبقى خامات لا بد من وجود الإنسان لاستثمارها بطريقة تخدم أهداف المكتبة.

وترتبط الفعالية التنظيمية للمكتبات الجامعية على نطاق واسع بنوعية العاملين الذين يتم اختيارهم وتطويرهم للعمل فيها، ومن الطبيعي أن تعمل المكتبات الجامعية التي تنتقل إلى

* قسم علم المكتبات والمعلومات، الجامعة الأردنية؛ وكلية العلوم التربوية، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن. تاريخ استلام البحث 2011/10/6، وتاريخ قبوله 2012/7/24.

والإشراف).

وقد حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام كبير من جانب المدارس الإدارية المتعاقبة، وتعد نظرية الإدارة العلمية من أوائل النظريات التي حاولت تفسير الرضا عن العمل وعوامله ومسبباته، حيث اهتمت على يد روادها تايلور وفايول وفيرير بالحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، وعلى النقيض مما سبق، نجد أن مدرسة العلاقات الإنسانية أولت النواحي الإنسانية للعامل اهتماماً كبيراً، فقد جاءت تجارب هوثورن لتؤكد أن العوامل المادية لم تكن الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، بل إن هناك عوامل متعددة كان لها كبير الأثر في تحقيق الرضا (حناوي، 1989).

أما نظرية العاملين لهيرزبرج Herzberg، التي ترتبط أصلاً بتطبيق نظرية ماسلو للحاجات في مواقع العمل، فقد رأت أن هناك مجموعتين من العوامل ذات العلاقة بالرضا الوظيفي: العوامل المحفزة التي تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه، وقد حصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفر فرص الترقية للوظائف الأعلى، والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل؛ أما المجموعة الثانية فهي العوامل الوقائية التي تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل، وقد حصرها في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه، وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل Hackman and Oldham, 1976).

ويشير النجار (1993) إلى أن هناك نظريتين أخريين قدمتا تفسيرات أخرى للرضا الوظيفي، الأولى نظرية فروم Vroom المعروفة بنظرية التوقع، والتي فسرت الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، أما الثانية فهي نظرية Adams المعروفة بنظرية العدالة، والتي قدمت تفسيراً للرضا عن العمل وأسبابه، فاعتبرت العلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة متبادلة يقدم الفرد العامل فيها جهوده وخبرته مقابل حصوله على عوائد مثل الأجر، والترقيات، والتأمينات الصحية، وغيرها من المنظمة، فيجري الفرد عملية موازنة بين معدل عوائده إلى ما يقدمه للمؤسسة مع عوائد الآخرين إلى ما يقدمونه لمؤسساتهم، فإذا تساوى المعدلان شعر الفرد عندها بالرضا عن العمل، وإذا حصل أي اختلال بينهما من وجهة نظره فإنه يشعر بالغبين، مما يؤثر في العمل سلباً.

دراسات: (المبيضين، 2004، والحياري، 2011)، في حين اهتمت دراسات أخرى بالحوافز كدراسة (الشوابكة، 2011)، وبالمناخ التنظيمي كدراسة (الهمشري، 1999)، وبالتوتر النفسي ومصادره كدراسة (الهمشري، 1993)، وبالادافعية للمهنة كدراسة (الهمشري، 1988)، وبأنماط القيادة السائدة كدراسة (الموقدة، 2010)، ودلت نتائج هذه الدراسات على أن العديد من العوامل المتصلة بطبيعة الإدارة، والأنماط القيادية، والمناخات التنظيمية السائدة، ونظم الحوافز المتبعة، تعد من أهم المشكلات التي تواجه هذه المكتبات، الأمر الذي انعكس سلباً على مستوى الأداء، والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي للعاملين فيها.

وفي الوقت ذاته كشف البحث في الإنتاج الفكري العربي المنشور حول موضوعي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية العربية عن وجود بعض الدراسات التي تركزت حول الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المكتبات مثل دراسات: (Hamshari, 1985)، والسالم، 1998، وعامر، 2001، وعالم، 2005)، ولكن لم تتوافر دراسات عربية حول الالتزام التنظيمي أو حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لهؤلاء العاملين، وهذا في حد ذاته يعد دافعا قويا للقيام بدراسة تسد النقص في هذا المجال.

الرضا الوظيفي

لقد اتخذت تعريفات الرضا الوظيفي 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، فيرى لوثانز، 1998، Luthans أنه يمكن النظر إلى الرضا الوظيفي من زوايا مختلفة: فالرضا الوظيفي استجابة عاطفية للحالة الوظيفية لا يمكن مشاهدتها، ولكن يمكن إدراكها، والرضا الوظيفي غالباً ما يرتبط بمدى تلبية النتائج لتوقعات العاملين أو تجاوزها، والرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل التي ترتبط بالعمل نفسه وأهمها: العمل نفسه، والأجر، وفرص الترقية، وطبيعة الإشراف في العمل، والعلاقة مع الزملاء، كما لخص ندى (2002) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي من خلال نتائج العديد من الدراسات تمثلت في العوامل الشخصية مثل: (العمر، والذكاء، والخبرة، والشخصية، والقدرة المهنية)، والعوامل الإنسانية مثل: (الانتماء إلى المؤسسة، والتعامل والصدقات مع الآخرين، والمشاركة في اتخاذ القرار، والاعتبار)، والعوامل البيئية مثل: (محتوى العمل والنمو المهني، وفرص الترقية والظروف المادية، ونمط الإدارة

المؤهلين، وأن المكتبيين العاملين في أقسام المراجع كانوا أكثر رضا من زملائهم في الدوائر والأقسام الأخرى في المكتبة.

وفي مجال العلاقة بين الوضع الأكاديمي والرضا الوظيفي، أشارت دراسة قامت بها هورنشتاين، Horenstein, 1993 للكشف عن العلاقة بين الوضع الأكاديمي والرضا الوظيفي لدى المكتبيين العاملين في المكتبات الأكاديمية، إلى أن المكتبيين الذين يحملون رتبة أكاديمية كانوا أكثر رضا من زملائهم الذين لا يحملون رتبة أكاديمية، وبينت الدراسة أن لدرجة المشاركة في اتخاذ القرارات والراتب تأثير واضح في الرضا الوظيفي للمكتبيين المشاركين في الدراسة.

في البيئة الأردنية، تعد دراسة همشري، (1985) Hamshari من أولى الدراسات التي أجريت لتعرف درجة الرضا الوظيفي لدى المكتبيين المؤهلين العاملين في أقسام الخدمات الفنية والخدمات العامة في المكتبات الأكاديمية في الأردن، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن العاملين في الخدمات الفنية كانوا أكثر رضا من زملائهم في الخدمات العامة، وأن الرجال كانوا أكثر رضا من النساء.

كما قام همشري وعلبان، (1991) بدراسة هدفت إلى تعرف الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المكتبات الأردنية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العاملات في المكتبات الأردنية بصفة عامة غير راضيات عن العمل مع وجود فروق في درجة الرضا تبعاً لنوع المكتبة، بينما لا توجد فروق في درجة الرضا تبعاً لمتغيرات الراتب أو المستوي التعليمي أو التخصص أو الحالة الاجتماعية أو العمر أو الخبرة .

واستهدفت دراسة قام بها همشري ويونس، (1994) تعرف الرضا عن العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية الثانوية الرسمية في منطقة عمان الكبرى، وأشارت نتائج الدراسة إلى رضا أمناء المكتبات المدرسية عن العمل بشكل عام، وبينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد مجتمع الدراسة تعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص، والعمر، وعدد سنوات الخبرة، كما كشفت نتائج تحليل التباين الأحادي أن حملة شهادات الدراسات العليا هم أكثر رضا عن مهنة المكتبات من زملائهم حملة درجتي دبلوم كليات المجتمع والبيكالوريوس، وأن أفراد مجتمع الدراسة الأكبر سناً (ممن تزيد أعمارهم عن 40 سنة) هم أكثر رضا من زملائهم الأصغر سناً في مجال العمل.

الالتزام التنظيمي

يعد موضوع **الالتزام التنظيمي** المفتاح الأساسي والمهم لتفحص مدى انسجام أفراد التنظيم مع بعضهم؛ فالأفراد ذوو الولاء

وقد لوحظ من خلال استعراض الأدب المنشور حول الرضا الوظيفي للعاملين في مهنة المكتبات والمعلومات، كثرة الدراسات التي أجريت في الغرب، وخصوصاً في الولايات المتحدة الأمريكية، وقلتها في العالم العربي، حيث يشير (الهمشري، 1998) في هذا الصدد إلى أن الرضا الوظيفي في مجال علم المكتبات والمعلومات لم يحظ بالاهتمام الكافي من جانب الباحثين العرب، لذلك سوف يتم استعراض الدراسات الأجنبية أولاً حول الرضا الوظيفي للمكتبيين، تليها الدراسات العربية المماثلة.

وتعد دراسة وهبة، 1973 Wahba من أولى الدراسات في هذا المجال، حيث هدفت إلى تعرف العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين الدافعية والأداء في العمل والرغبة في ترك المهنة لدى المكتبيين، وتبين من النتائج أن أفراد الدراسة كانوا غير راضين على الإطلاق عن فرص الترقية والراتب والأمن الوظيفي، وأن الإناث كن أقل رضا من الذكور فيما يتعلق بالعمل والإشراف والراتب وفرص الترقية، وأشارت نتائج دراسة ثانية للباحثة نفسها حول المقارنة بين الذكور والإناث في مهنة المكتبات إلى أن المرأة أقل رضا من الرجل فيما يتعلق بالأمن الوظيفي والاحترام والاستقلالية وتحقيق الذات، بينما تشابه الرضا عن العمل لدى الجنسين في إشباع الحاجات الاجتماعية وتحقيقها (Wahba, 1975).

وقام منتر، (1975) Minter بدراسة هدفت إلى تعرف الرضا الوظيفي لدى العاملين المؤهلين في المكتبات العامة والأكاديمية والمتخصصة، وأثر كل من الجنس وحجم موظفي المكتبة على الرضا الوظيفي، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع المكتبة أو الجنس أو عدد العاملين فيها، ودلت نتائج دراسة أجراها دي إلبا، (D'Elia, 1979) إلى أن الرضا الوظيفي لم يكن مرتبطاً بالجنس أو نوع المكتبة أو الاحتياجات المهنية، وإنما بطبيعة العمل وظروفه، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين.

وفي مجال العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات المستقلة، أجرت كل من لينش وفيردن، Lynch and Verden (1983) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات كالعمر والجنس والمجموعة المهنية ومدة الخدمة في المكتبة، وبينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين فيما يتعلق بالرضا الوظيفي، وأشارت إلى أن المكتبيين الذين عملوا في المكتبة فترة طويلة كانوا أكثر رضا من الذين عملوا فترة أقل، كما أن المكتبيين المهنيين (المؤهلين) كانوا أكثر رضا من زملائهم غير

علاوة على ذلك أشار (بوردي، 2003) Burd إلى أن المكتبيين الأكثر رضا والتزاما يعملون في مكاتب تدعم إدارتها أنماط الإدارة التشاركية، والاتصال المفتوح، وفرص الترقية والإنجاز. ومن الدراسات القليلة التي أجريت حول الالتزام التنظيمي للعاملين في المكاتب، دراسة (باريش، 2001) Parish التي بحثت في أثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي والاستقلال الوظيفي للمكتبيين الذين يعملون في أقسام خدمات المعلومات في المكاتب، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر من نصف المكتبيين (55%) يتصورون أنفسهم على درجة عالية من الالتزام التنظيمي المستمر، في حين رأى (51%) أنهم على درجة عالية من الالتزام العاطفي، كما بينت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين كل من الالتزام العاطفي والمعياري للمكتبيين.

وأظهرت مجموعة أخرى من الدراسات التي أشار إليها كل من (أحمد، وأميين، ووان إسماعيل، Ahmad, Amin, and Wan (2009) أن للتوتر التكنولوجي Techno stress الناجم عن استخدام النظم الحاسوبية المتكاملة لإدارة المكاتب، والأفراس المتراسة، وقواعد البيانات، والإنترنت، والشبكة العنكبوتية، والتغير السريع في تكنولوجيا المعلومات، تأثيراً سلبياً على الالتزام التنظيمي للعاملين في المكاتب موضوع الدراسة.

العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

أشارت العديد من الدراسات التي أجريت حول طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، إلى وجود علاقة إحصائية بين المتغيرين مثل دراسة كل من (كيتشاند واشتراوسر 2001) Ketchand and Strawser في حين بينت دراسات أخرى عديدة وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي مثل دراسات: (Leong, Furnham and Cooper, 1996 ; Mathieu and Zajac, 1990 ; Wu and Norman, 2006 ; Young, Worchel and Woehr, 1998).

والواقع أن البحث في الانتاج الفكري العربي المنشور لم يسفر - في حدود علم الباحث - عن وجود دراسات عربية حول موضوع العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمكتبيين العرب؛ لذلك سوف يتم استعراض ما تم الوقوف عليه من الدراسات الأجنبية التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المكاتب، وتعد دراسة (أولابي وسلام، 2010) Owolabi and Salaam من أحدث الدراسات التي تناولت علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكاتب الجامعية النيجيرية، حيث دلت النتائج على أن غالبية المكتبيين كانوا راضين عن عملهم، وأن

المرتفع تجاه منظماتهم هم الذين لديهم الاستعدادات الكافية لأن يكرسوا مزيداً من الجهد والتفاني في أعمالهم، ويسعوا بصورة دائمة للمحافظة على استمرار ارتباطهم وانتمائهم لمنظمتهم، ويرى كل من (نورثكرافت ونيل، 1996) Northcraft and Neale أن الالتزام التنظيمي اتجاه يعكس ولاء الفرد للمؤسسة، وأنه عملية مستمرة يعرب خلالها الأفراد عن اهتمامهم بالمؤسسة ونجاحها المستمر؛ لذلك يرتبط الالتزام بمجموعة من العوامل تشمل: العوامل الشخصية (كالعمر، وسنوات الخدمة في المؤسسة، وانتهاء الخدمة، والسمات الداخلية والخارجية للشخصية)، والعوامل التنظيمية (كتصميم الوظيفة، والنمط القيادي)، والعوامل غير التنظيمية، فجميع هذه العوامل تؤثر في الالتزام التنظيمي اللاحق، أما (بيكري ورنالد وريجبل، Beckeri, Randal, and Riegel (1995) فيرون أن للالتزام التنظيمي كمصطلح ثلاثة أبعاد هي: رغبة الفرد القوية في البقاء كعضو في مؤسسة معينة (الاندماج أو التماثل)، واستعداد الفرد لبذل مستويات عليا من الجهود نيابة عن المؤسسة (الانتماء)، وإيمان عميق وقبول تام لقيم وأهداف المؤسسة (الولاء).

ويعرف كل من (ماير وألن، 1991) Meyer and Allen الالتزام التنظيمي بأنه حالة نفسية تميز العلاقة بين الأفراد والمنظمة، وأن لهذه الحالة تأثير على قرارات الأفراد بالبقاء في المنظمة، وأن هناك ثلاثة أشكال من الالتزام التنظيمي هي:

الالتزام الاستمراري (Continuance): ويشير هذا المفهوم إلى التكاليف المترتبة على ترك الفرد للخدمة في المؤسسة، أو هو تعبير عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها سيكلفه الكثير.

الالتزام العاطفي (Affective): ويعبر هذا المفهوم عن الارتباط العاطفي بالمؤسسة، والانتماء المهني والشخصي لها.

الالتزام المعياري (Normative): ويشير هذا المفهوم إلى التزام العاملين للبقاء في المنظمة.

وقد قدمت الدراسات التي أجريت حول الالتزام التنظيمي دليلاً قوياً على وجود ارتباط إيجابي بين الالتزام العاطفي والالتزام المعياري، وأن الالتزام المستمر يرتبط سلباً بالمرجات التنظيمية مثل الأداء وسلوك المواطنة (Hackett, Bycio, and Handsdoff, 1994; Shore and Wayne, 1993)، وبناء على هذه النتائج، ينبغي أن يعرف المكتبيون نموذج الالتزام التنظيمي المناسب، وأن يخرجوا باستراتيجيات من شأنها أن تعزز أهداف المكاتب.

وقد أشارت ماك كورميك، (2000) McCormick إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى المكتبيين يتأثر بشكل ملحوظ بالمراحل الوظيفية، ويموقع العمل في المكتبة، وبعده العاملين؛

والمنهجيات والأدوات التي استخدمت فيها، وأن واحدة فقط من الدراسات العربية المشار إليها سابقاً، وهي دراسة (همشري، Hamshari (1985 اهتمت بدراسة الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية، وكان هدفها المقارنة بين رضا فئتين من العاملين في هذه المكتبات هما: العاملون في أقسام الخدمات الفنية، والعاملون في أقسام الخدمات المكتبية العامة؛ ولهذا تتفرد الدراسة الحالية من بين الدراسات العربية كلها بالكشف عن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية وطبيعة العلاقة بينهما.

مشكلة الدراسة

يمكن القول - في حدود علم الباحث - بأن الانتاج الفكري العربي يفقر إلى دراسات تتعلق مباشرة بدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في المكتبات الجامعية العربية وأن هناك حاجة ماسة إلى إجراء هذا النوع من الدراسات لسد النقص الموجود أولاً، وللوقوف على واقع الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية العربية ودرجة تأثيره في التزامهم التنظيمي ثانياً، وحيث إن الباحث واكب العمل الفني والإداري في بعض المكتبات الجامعية الأردنية والعربية فترة طويلة، وخبر طبيعة العلاقة بين الإدارة والعاملين، وخاصة ما يتعلق منها بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وتأثيراتها على العاملين سلباً أو إيجاباً، فإن مشكلة الدراسة تنحصر في الكشف عن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والعلاقة بين مجالتهما الفرعية لدى العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن، والكشف عما إذا كان لبعض المتغيرات الوسيطة كالجنس، والوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب الشهري تأثير في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين.

أسئلة الدراسة

- انطلاقاً مما سبق، سوف تعمل هذه الدراسة على تقديم إجابات للأسئلة التالية:
1. ما درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن من وجهة نظرهم؟
 2. ما درجة الالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن من وجهة نظرهم؟
 3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطات مجالي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن تعزى لمتغيرات الجنس، والوظيفة، والخبرة، والمؤهل

الرواتب والأجور كانت العامل الرئيس المؤثر في الرضا الوظيفي، بينما كان العمر العامل الرئيس المؤثر في الالتزام التنظيمي، وهناك دراسة أخرى في البيئة الماليزية قام بها (عبد الكريم، Abdul Karim (2010 هدفت إلى تقييم اثر خمسة من العوامل المرتبطة بالعمل وهي: صراع الدور، ووضوح الدور، والاستقلال الوظيفي، والالتزام المهني، والتغذية الراجعة حول الأداء الوظيفي - أثرها - على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى المكتبيين العاملين في المكتبات الجامعية الماليزية، وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن العوامل الخمسة المرتبطة بالعمل كانت جميعها مرتبطة إحصائياً بالالتزام التنظيمي، غير أن ثلاثة منها فقط كان لها علاقة تنبؤية إحصائية بالالتزام التنظيمي وهي: وضوح الدور، والاستقلال الوظيفي، والالتزام المهني، وقد تنبأت هذه العوامل بما مجموعه 31% من التباين في مجال الالتزام؛ أما فيما يتعلق بالرضا الوظيفي، فقد تبين أن أربعة من العوامل الخمسة المرتبطة بالعمل كانت ذات علاقة إحصائية بالرضا الوظيفي، وأن اثنين منها فقط كان لهما علاقة تنبؤية إحصائية بالرضا الوظيفي حيث تنبأ كلاهما (صراع الدور ووضوح الدور) بما مجموعه 16% من التباين في الرضا الوظيفي؛ لذلك يمكن القول بأن أثر العوامل المرتبطة بالعمل كان أكبر على الالتزام التنظيمي من الرضا الوظيفي، وأن وضوح الدور كان العامل الوحيد المرتبط والمنتبئ إحصائياً بكل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

وقام كل من تيللا، وأيني، ويوبولا، (2007) Tella, Ayeni and Popoola بدراسة هدفت إلى الكشف عن علاقة الدافعية للعمل بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في المكتبات الأكاديمية ومكتبات البحث في نيجيريا، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين كل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والدافعية للعمل في المكتبات موضوع الدراسة، وإن العلاقة بين حوافز العمل والالتزام كانت سلبية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين للدافعية تعزى لمستوياتهم الوظيفية، أو لمستويات الخبرة.

يتضح لنا من استعراض الدراسات السابقة مجموعة من الملاحظات أهمها: أن الدراسات العربية والأجنبية ركزت في معظمها على الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات، وأن عدداً قليلاً جداً من الدراسات الأجنبية قام بدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، في حين لم يتم إجراء أي دراسة عربية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وأن نتائج هذه الدراسات تختلف باختلاف الظروف والمجتمعات

مستوى الخدمات التي تقدمها مكنتاتهم للمستفيدين.

العلمي، والراتب الشهري؟

4. هل يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \geq 0.05$ بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن؟

منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي الميداني وذلك لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها، والمنهج الوصفي هو المنهج الذي يهتم بتحديد الوضع الحالي للمشكلة ومن ثم العمل على وصفها وتحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى.

أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها الأولى من نوعها - في حدود علم الباحث - التي تبحث موضوع العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي عند العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن، كما تأتي أهميتها من ارتباط موضوعها بنظريات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، ودرجة الإفادة من هذه النظريات في إدارة العاملين في المكتبات الجامعية وإثارة دافعيتهم للعمل.

مجتمع الدراسة وعينتها

بما أن هذه الدراسة مسحية، وبما أن مجتمع الدراسة محدد وصغير نسبياً، فقد شملت عينة الدراسة جميع العاملين في ثلاث من المكتبات الجامعية الرسمية العشر في الأردن المبينة في (الجدول 1)، والتي تم اختيارها من بين المكتبات الأخرى لاعتبارات متعددة أهمها: أنها تمثل المكتبات الجامعية الرسمية في أقاليم الشمال والوسط والجنوب، فمكتبة جامعة اليرموك تمثل المكتبات الجامعية الرسمية في إقليم الشمال، ومكتبة الجامعة الأردنية تمثل إقليم الوسط، ومكتبة جامعة مؤتة تمثل إقليم الجنوب، كما أن المكتبات الثلاث تعد من أقدم المكتبات الجامعية الرسمية من حيث النشأة، وهي في الوقت ذاته أكبرها من حيث عدد العاملين والمجموعات، وأفضلها من حيث التطور والإمكانات المادية والفنية والتكنولوجية، وقد شملت الدراسة جميع العاملين في المكتبات الثلاث ممن يحملون مؤهل دبلوم متوسط فما فوق، ويقومون بأعمال فنية وإدارية وخدمانية في المكتبات موضوع الدراسة، خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2010/2011، وقد بلغ عدد العاملين الذين وزعت عليهم الاستبانة الخاصة بالدراسة (155) موظفاً، استجاب (138) منهم فقط، أي ما نسبته (89.1%)، كما يبين ذلك الجدول (1).

ومن المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في تزويد الجامعات الأردنية الرسمية بتغذية راجعة حول واقع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية، فمن الضروري أن يفهم المدراء أنماط السلوك التنظيمي المختلفة للعاملين؛ الأمر الذي سيساعدها في تبني سياسات جديدة من شأنها تعزيز السلوكيات الإيجابية للعاملين، ورفع درجة رضاهم الوظيفي، وولائهم التنظيمي، وفي اقتراح أفكار جديدة قد تقيد عند التخطيط لتطوير الموارد البشرية في هذه المكتبات، وتطوير مهارات وأساليب جديدة لدى المديرين في تحفيز الموظفين وإثارة دافعيتهم للعمل.

إن أحد أهداف هذه الدراسة يتمثل في معرفة ما إذا كان الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة يؤثر في مستوى التزامهم التنظيمي وانتمائهم المهني، وهذا مهم بالنسبة لمديري هذه المكتبات لأن تكاليف استقطاب وتدريب مكنتيين جدد أمر مكلف، ولأن الاحتفاظ بمجموعة من العاملين الراضين وظيفياً والملتزمين تنظيمياً يقلل مخاطر تدني

الجدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المكتبات الجامعية الأردنية والنسب المئوية للاستجابات

النسبة المئوية من العدد الكلي للاستجابات	عدد العاملين الذين أجابوا عن الاستبانة ونسبهم المئوية	عدد العاملين الذين وزعت عليهم الاستبانة	المكتبة
39.1	54 (90%)	60	الجامعة الأردنية
27.6	38 (84.4%)	45	جامعة مؤتة
33.3	46 (92%)	50	جامعة اليرموك
%100.0	138 (89.1%)	155	المجموع

الجدول (2)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس، والوظيفة، والخبرة، والمؤهل، والراتب الشهري

المتغير	نوع المتغير	العدد	%
الجنس	ذكر	77	55.8
	أنثى	61	44.2
الوظيفة	مدير دائرة/رئيس قسم	11	8
	رئيس شعبة	11	8
	موظف	116	84
الخبرة	5 سنوات فأقل	45	32.6
	أكثر من 6 سنوات-10	26	18.8
	أكثر من 10 سنوات-15	40	29
	16 سنة فأكثر	27	19.6
المؤهل	دبلوم متوسط	68	49.3
	بكالوريوس	60	43.5
	دراسات عليا	10	7.2
الراتب الشهري	300 دينار فأقل	18	13
	301-500	99	71.7
	أكثر من 500	21	15.2

الخماسي، الذي اشتمل على درجات الاستخدام التالية: (5) عالية جداً و(4) عالية و(3) متوسطة و(2) ضعيفة و(1) معدومة؛ أما مجال الالتزام التنظيمي فيشتمل على 15 فقرة موزعة على ثلاثة مجالات فرعية هي: الالتزام الأخلاقي، والالتزام المادي، والالتزام العاطفي، وقد صممت فقرات المجال باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي اشتمل على درجات الموافقة التالية: (5) موافق بشدة و(4) موافق و(3) محايد و(2) غير موافق و(1) غير موافق بشدة.

صدق الأداة وثباتها

تم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة بعرضها بصورتها الأولية (40) فقرة على مجموعة من المحكمين في مجال المكتبات والمعلومات، والإدارة، وطلب منهم الحكم على كل فقرة من فقرات الأداة من حيث: الوضوح، وسلامة الصياغة اللغوية، ومدى انتمائها للمجال الذي صنفت تحته، ثم الإضافة أو الحذف أو التعديل، أو أية ملاحظات يرونها هامة؛ وبناء على آراء المحكمين وملاحظاتهم واقتراحاتهم، تم إعادة صياغة بعض الفقرات وتعديلها، وللتحقق من ثبات الأداة، استخرجت معاملات الاتساق الداخلي لكل مجال من مجالات الأداة كمؤشر على ثباته وذلك باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، فكانت

ويخلص الجدول (2) خصائص مجتمع الدراسة تبعاً للمتغيرات الخمسة المستقلة: الجنس، والوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب الشهري.

أداة الدراسة

لمعرفة درجة كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية، وفيما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بينهما، جرى تطوير استبانة لجمع البيانات اللازمة للدراسة اعتماداً على ما ورد في الدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة.

وقد تكونت الاستبانة من قسمين: الأول، يتعلق بجمع معلومات ذاتية عن أفراد مجتمع الدراسة تتمثل في: الجنس، والوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب الشهري، أما القسم الثاني فقد اشتمل على (40) فقرة موزعة على مجال الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وقد اشتمل مجال الرضا الوظيفي على 25 فقرة موزعة على خمسة مجالات فرعية هي: الرضا عن الأنظمة والتعليمات، والنمط القيادي، والرضا عن طبيعة العمل، والرضا عن الرواتب والحوافز، والتقدير وتحقيق الذات، وقد صممت فقرات هذا المجال باستخدام مقياس ليكرت

(0.94) لمجال الرضا الوظيفي و(0.85) لمجال الالتزام التنظيمي، وعدت هذه المعاملات مؤشرات مقبولة للثبات.

المعالجة الإحصائية

في ضوء أسئلة الدراسة، تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي للإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة، إذ تم استخراج التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للكشف عن الدرجة الكلية لمجال الرضا الوظيفي، ومجالاته الفرعية، والدرجة الكلية للالتزام التنظيمي ومجالاته الفرعية، وللإجابة عن السؤال الثاني المتعلق بالكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$

بين متوسطات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية في الأردن تعزى لمتغيرات الجنس، والوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب جرى استخدام اختبار (ت) لمعرفة أثر الجنس في درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين، وتحليل التباين الأحادي، واختبار توكي للمقارنات البعدية لمعرفة أثر الوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب الشهري في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية موضوع الدراسة. وللإجابة عن السؤال الثالث جرى استخدام معامل ارتباط بيرسون للكشف عن طبيعة العلاقة بين مجالي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الرضا الوظيفي والدرجة الكلية مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجالات الفرعية	المجال الرئيسي
0.915	3.10	الرضا عن الأنظمة والتعليمات	الرضا الوظيفي
0.789	2.98	الرضا عن طبيعة العمل	
0.837	2.79	التقدير وتحقيق الذات	
0.945	2.70	النمط القيادي	
0.925	2.09	الرضا عن الرواتب والحوافز	
0.711	2.73	الدرجة الكلية لمجال الرضا الوظيفي	

النتائج (النتظيمي).

مصطلحات الدراسة

المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية: هي المكتبات التي تنشئها الجامعات الرسمية الأردنية، وتمولها، وتديرها من أجل توفير مصادر المعلومات المناسبة، وتنظيمها، ومعالجتها، وتسهيل استرجاعها وهي مجموعة المكتبات المذكورة في الجدول (1).

من أجل المزيد من الوضوح والدقة، جرى تعريف مجموعة المصطلحات التالية:

الرضا الوظيفي: يقصد بالرضا الوظيفي في هذه الدراسة: "مجموعة مشاعر العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية نحو مجالات الرضا (الرضا عن الأنظمة والتعليمات، والرضا عن طبيعة العمل، والتقدير وتحقيق الذات، النمط القيادي، والرضا عن الرواتب والحوافز) وإجراءياً بأنه محصلة الدرجة التي يحصل عليها العاملون من خلال إجاباتهم على فقرات الاستبيان المعد في هذه الدراسة لتحديد درجة الرضا الوظيفي لهم.

الالتزام التنظيمي: يقصد بالالتزام التنظيمي في هذه الدراسة: "مجموعة مشاعر العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية نحو مجالات الالتزام التنظيمي (الالتزام الأخلاقي، والالتزام العاطفي، والالتزام المادي)، وإجراءياً بأنه محصلة الدرجة التي يحصل عليها العاملون من خلال إجاباتهم على فقرات الاستبانة المعدة في هذه الدراسة لتحديد درجة التزامهم

حدود الدراسة

تحدد نتائج الدراسة بمجموعة العوامل التالية:

1. مجتمع الدراسة: حيث اقتصرت الدراسة على العاملين الذين يحملون مؤهل دبلوم متوسط فما فوق في المكتبات الجامعية الرسمية الثلاث في الأردن خلال العام الجامعي 2010-2011.
2. أداة الدراسة: حيث اقتصرت الدراسة على استبانة من إعداد الباحث تم التأكد من صدقها وثباتها.
3. تعميم النتائج: يعتمد تعميم النتائج على صدق الأداة

المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية كانت ضعيفة، وأن نظم التحفيز المتبعة في الجامعات الرسمية الأردنية بحاجة إلى تطوير، وأن العاملين فيها يرون أن الحوافز المادية والمعنوية مثل الراتب، وفرص الترقية، والتطور المهني، تعد عوامل مهمة تسهم في رفع درجة الرضا الوظيفي لديهم.

وينبغي الإشارة إلى أن نتائج بعض الدراسات السابقة أشارت إلى وجود علاقة هامة بين الحوافز المادية وبين مجموعة من العوامل مثل دافعية العاملين، ورضاهم الوظيفي، وولائهم التنظيمي، ودرجة التوتر النفسي، فدراسة الهمشري (1988) أشارت إلى ضعف الاعتقاد السائد لدى العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية بأن الامتيازات المادية تشكل دافعا لهم للعمل في مهنة المكتبات؛ وهذا يعني أن مهنة المكتبات ليست مجزية مادياً، بل ربما اعتبرها بعض العاملين مهنة طاردة للكفاءات، أما دراسة كل من تيللا، وآييني، وبوبولا (2007) Tella, Ayeni, & Popoola فقد أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين كل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وبين تحفيز العاملين في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة، في حين أكدت دراسة الهمشري (1988) أن الحوافز احتلت المرتبة الأولى بين العوامل التي تعد أهم مصادر التوتر النفسي وعدم الرضا عن العمل لدى العاملين.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من وهبة (1973) Wahba التي أشارت إلى أن افراد الدراسة كانوا غير راضين على الإطلاق عن فرص الترقية والراتب والأمن الوظيفي، ودراسة (عليان والهمشري، 1991) التي أظهرت أن العاملات في المكتبات الأردنية بصفة عامة غير راضيات عن العمل مع وجود فروق في درجة الرضا تبعاً لنوع المكتبة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني "ما درجة الالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن من وجهة نظرهم؟"

للكشف عن الدرجة الكلية لمجال الالتزام التنظيمي، ولكل مجال من مجالاته الفرعية الثلاثة المبينة في الجدول (4) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال ككل، ومقارنة الدرجة الكلية للمجال، والدرجة الكلية لكل مجال من مجالاته الفرعية بالمستويات الثلاثة لدرجات الاستخدام في الدراسة، وهي: "قليلة" ذات مدى يتراوح بين (1- 2.33)، و"متوسطة" ذات مدى يتراوح بين (2.34 - 3.67)، و"كبيرة" ذات مدى يتراوح بين (3.68 - 5).

أشارت النتائج إلى أن المتوسط الكلي لمجال الالتزام

وثباتها، وعلى مدى مماثلة المجتمع الخارجي لمجتمع الدراسة الحالي.

عرض النتائج ومناقشتها

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول "ما درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن من وجهة نظرهم؟"

للكشف عن الدرجة الكلية لمجال الرضا الوظيفي، ولكل مجال من مجالاته الفرعية الخمسة المبينة في الجدول (3) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال ككل، ومقارنة الدرجة الكلية للمجال، والدرجة الكلية لكل مجال من مجالاته الفرعية الخمسة بالمستويات الثلاثة لدرجات الاستخدام في الدراسة، وهي: "قليلة"، و"متوسطة"، و"كبيرة"، علماً بأن احتساب هذه المستويات الثلاث تم بتقسيم المدى (1-5) على عدد الفئات (3)؛ فيكون الناتج 1.33، وعلى هذا الأساس يكون طول الفئة الواحدة 1.33، ويكون:

أ. مدى درجة الاستخدام الأولى (القليلة) هو: 1 - 2.33.

ب. ومدى درجة الاستخدام الثانية (المتوسطة) هو: 2.34 - 3.67.

ج. ومدى درجة الاستخدام الثالثة (الكبيرة) هو: 3.68 - 5.

وقد أشارت النتائج إلى أن المتوسط الكلي لمجال الرضا الوظيفي بلغ (2.73) بانحراف معياري مقداره (0.711) كما يبين الجدول (3).

تشير النتائج في الجدول (3) إلى أن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية موضوع الدراسة "متوسطة" حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجال (2.73) بانحراف معياري (0.711)، وتعد هذه النتيجة منطقية في ضوء المتوسطات الحسابية لأربعة من أبعاد المجال الفرعية، وهي: الرضا عن الأنظمة والتعليمات (3.10)، والرضا عن طبيعة العمل (2.98)، والتقدير وتحقيق الذات (2.79)، والنمط القيادي (2.70) التي كانت جميعها بدرجة متوسطة.

أما المجال الفرعي الأخير "الرضا عن الرواتب والحوافز"، فهو المجال الوحيد الذي كانت درجته "قليلة" واحتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.09) وبانحراف معياري (0.925)، ويعد ذلك مؤشراً قوياً على عدم رضا العاملين عن الرواتب والحوافز المادية التي تقدمها الجامعات الأردنية للعاملين في المكتبات الجامعية، وهذا ما أكدته دراسة الشوابكة، 2011 التي أشارت إلى أن درجة استخدام الحوافز المادية والمعنوية في

الالتزامي بلغ (3.75) بانحراف معياري مقداره (0.604)، كما يبين الجدول (4).

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الالتزام التنظيمي والدرجة الكلية مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجالات الفرعية	المجال الرئيسي
0.652	3.96	الالتزام الأخلاقي	الالتزام التنظيمي
0.898	3.82	الالتزام العاطفي	
0.713	3.48	الالتزام المادي	
0.604	3.75	الدرجة الكلية لمجال الالتزام التنظيمي	

الجدول (5)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مجالي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس

المجال	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	ذكر	77	2.72	0.776	-0.291	0.771
	أنثى	61	2.75	0.625		
الالتزام التنظيمي	ذكر	77	3.76	0.595	0.258	0.797
	أنثى	61	3.74	0.625		

(3.82) وبانحراف معياري (0.898)، في حين جاء بعد الالتزام المادي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.48) وبانحراف معياري (0.713)، وتؤكد هذه النتيجة بشكل واضح أن ارتفاع درجة الالتزام التنظيمي للعاملين تعود لأسباب أخلاقية وعاطفية أكثر مما تعود لأسباب مادية على الرغم من انخفاض درجة الرضا الوظيفي، وتتفق هذه نتائج مع نتائج دراسة باريش، Parish, 2001 التي أظهرت أن أكثر من نصف المكتبيين (55%) يتصورون أنفسهم على درجة عالية من الالتزام التنظيمي المستمر، في حين رأى (51%) أنهم على درجة عالية من الالتزام العاطفي.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات مجالي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية تعزى لمتغيرات الجنس، والوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب الشهري؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية

ويتضح من هذه النتائج أن الدرجة الكلية للالتزام التنظيمي كانت كبيرة؛ أي أنها أعلى من الدرجة الكلية لمجال الرضا الوظيفي بكثير مما يدل على أن درجة الرضا الوظيفي لم تؤثر سلباً في درجة الالتزام التنظيمي، وهذه نتيجة منطقية في ضوء طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين، حيث تبين وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.01)$ بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بشكل عام، وأن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.37) وهي تعتبر ذات قوة متوسطة، وذات اتجاه إيجابي؛ أي أن طبيعة العلاقة بين المجالين طردية فكلما ازدادت درجة الرضا الوظيفي ازدادت درجة الالتزام التنظيمي.

ومن الأسباب التي يمكن أن تفسر هذه النتيجة بالنسبة للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية، عدم توفر خيارات أو بدائل أفضل للعمل في أماكن أخرى، وعدم التضحية ببعض الامتيازات التي اكتسبها العاملون في هذه المكتبات وعلى رأسها تخصيص مقاعد لأبنائهم في الجامعات، وقد احتل بعد الالتزام الأخلاقي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.96) وبانحراف معياري (0.652)، تلاه بعد الالتزام العاطفي بمتوسط حسابي

الأردنية الذي لا يفرق بين الذكور والإناث في المناصب الإدارية والأكاديمية في هذه الجامعات.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسات كل من منتر، Minter (1975) ودي إلبا، D'Elia (1979) ولينش وفيردن، Lynch and Verden (1983) والهمشري ويونس (1993) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين فيما يتعلق بالرضا الوظيفي.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة وهبة، Wahba, 1973 التي أشارت إلى أن الإناث كن أقل رضا من الذكور فيما يتعلق بالعمل والإشراف والراتب وفرص الترقية، كما تختلف مع نتائج دراسة ثانية لنفس الباحثة حول المقارنة بين الذكور والإناث في مهنة المكتبات التي أشارت إلى أن المرأة أقل رضا من الرجل فيما يتعلق بالأمن الوظيفي والاحترام والاستقلالية وتحقق الذات، بينما تشابه الرضا عن العمل لدى الجنسين في إشباع الحاجات الاجتماعية وتحقيقها (Wahba, 1975)، كما تختلف مع نتائج دراسة الهمشري، Hamshari, 1985 التي أشارت إلى أن الرجال كانوا أكثر رضا من النساء.

2/3 الفروق تبعا لمتغير الوظيفة

تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق بين المستويات المختلفة لمتغير الوظيفة، ويتضح من المتوسطات الحسابية لدرجات العاملين في مجالي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وجود فروق ظاهرية بين مستويات متغير الوظيفة، كما يبينها الجدول (6).

والانحرافات المعيارية لمجالي الدراسة، والدرجة الكلية لكل من المجالين تبعا لمستويات متغيرات الدراسة، حيث جرى استخدام اختبار t-test لمعرفة الفروق تبعا لمتغير الجنس، وتحليل التباين الأحادي ANOVA للمتغيرات الأخرى وهي: الوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب الشهري، وفيما يلي عرض لهذه النتائج ومناقشتها.

1/3 الفروق تبعا لمتغير الجنس

يبين الجدول (5) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية للعاملين في مجالي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ تبعا لمتغير الجنس. يلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية موضوع الدراسة تعزى لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.771) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05).

كما يلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي عند العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية موضوع الدراسة تعزى لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.797) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وتعني هذه النتيجة أن الجنس لا يؤثر في مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي عند العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية موضوع الدراسة، وقد يعود ذلك إلى طبيعة النظام المطبق في الجامعات الرسمية

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وفقا لمتغير الوظيفة

المجال	مدير دائرة/ رئيس قسم			رئيس شعبة			موظف			الكلي	
	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرضا الوظيفي	11	3.11	0.702	11	3.43	0.949	116	2.63	0.641	2.73	0.711
الالتزام التنظيمي	11	4.01	0.360	11	4.01	0.501	116	3.70	0.622	3.75	0.604

الجدول (7)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مجال الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وفقاً للوظيفة

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجال
0.000	8.994	4.075	2	8.150	بين المجموعات
		0.453	135	61.165	داخل المجموعات
			137	69.316	المجموع
0.100	2.346	0.840	2	1.681	بين المجموعات
		0.358	135	48.366	داخل المجموعات
			137	50.046	المجموع

الجدول (8)

نتائج اختبار توكي المعدل للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في مجال الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للاختبار بين مستويات متغير الوظيفة

الوظيفة		الوظيفة	المجالات الفرعية
موظف	رئيس شعبة		
0.476	-0.327	مدير دائرة/ رئيس قسم	الرضا الوظيفي
.803(*)		رئيس شعبة	

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وفقاً لمتغير الخبرة

المجموع	16 سنة فأكثر		أكثر من 10 سنوات - 15 سنة		أكثر من 5 سنوات - 10 سنوات		5 سنوات فأقل		المجال	
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
0.711	2.73	0.929	2.89	0.647	2.69	0.632	2.58	0.661	2.76	الرضا الوظيفي
0.604	3.77	0.687	3.82	0.577	3.71	0.615	3.86	0.578	3.69	الالتزام التنظيمي

كما يتضح من الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي عند العاملين تعزى لمتغير الوظيفة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.100)، وهي أعلى من قيمة مستوى الدلالة (0.05) وهذه النتيجة تشير إلى عدم وجود اختلاف في مستوى الالتزام التنظيمي حسب الوظيفة، الأمر الذي

ويتضح من نتائج تحليل التباين الأحادي في جدول (7) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في مجال الرضا الوظيفي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000)، وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة، وهذا يعني انه يوجد تأثير للوظيفة على الرضا الوظيفي.

منطقية إذا أخذنا بعين الاعتبار أن رؤساء الشعب في معظم المكتبات الجامعية هم بمثابة رؤساء أقسام يشكلون مجموعة العاملين في مستوى الإدارة الوسطى في هذه المكتبات، وهم أقرب إلى الإدارة العليا، ونظرتهم إلى مسألة الرضا الوظيفي تأخذ منحى إيجابياً يتفق إلى حد ما مع نظرة الإدارة العليا، ومن الطبيعي والحالة هذه أن يكون تقديرهم لدرجة الرضا الوظيفي أعلى من تقدير نظرائهم الموظفين في مستوى الإدارة الدنيا، والذين يشكلون أغلبية العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية.

يعني انه ليس هناك تأثير للوظيفة على الالتزام التنظيمي. ولتحديد مصدر الفروق بين مستويات متغير الوظيفة في مجال الرضا الوظيفي، جرى استخدام اختبار توكي للمقارنات البعدية، والجدول (8) يوضح ذلك. يشير جدول (8) إلى وجود فروق دالة إحصائية في مجالات الرضا الوظيفي بين المتوسطات الحسابية للعاملين ممن هم في مستوى رئيس شعبة، والعاملين ممن هم في مستوى موظف، حيث كان الإحساس بالرضا الوظيفي أكثر من وجهة نظر العاملين في مستوى رئيس شعبة، وهذه نتيجة

الجدول (10)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بين مستويات متغير الخبرة

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	بين المجموعات	الرضا الوظيفي
0.453	0.880	0.446	3	1.339	داخل المجموعات	
		0.507	134	67.977	المجموع	
			137	69.316	بين المجموعات	الالتزام التنظيمي
0.621	0.592	0.218	3	0.655	داخل المجموعات	
		0.369	134	49.391	المجموع	
			137	50.046	المجموع	

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وفقا لمتغير المؤهل العلمي

المجموع		دراسات عليا (دبلوم عالي/ ماجستير/ دكتوراة)		بكالوريوس		دبلوم متوسط		المجال
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.711	2.83	0.740	3.17	0.730	2.75	0.676	2.65	الرضا الوظيفي
0.604	3.80	0.443	3.91	0.558	3.75	0.665	3.73	الالتزام التنظيمي

3/3 الفروق تبعاً لمتغير الخبرة:

تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق بين المستويات المختلفة لمتغير الخبرة، ويتضح من المتوسطات الحسابية لدرجات العاملين في مجالات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والدرجة الكلية على المقياس وجود فروق ظاهرية بين مستويات متغير الخبرة، كما يبين جدول (9).

وينبغي الإشارة إلى أن نتائج هذه الدراسة فيما يتعلق بمتغير الوظيفة لا تتفق مع نتائج دراسة كل من تيللا، وآييني، وبوبولا، وويولا، 2007 Tella, Ayeni, & Popoola التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين للرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تعزى لمستوياتهم الوظيفية.

المكتبات الجامعية الأردنية موضوع الدراسة، وهي نتيجة منطقية إلى حد ما لسببين: الأول يتعلق بكون الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين في الجامعات الأردنية بغض النظر عن مؤهلاتهم قليلة جداً كما بينت نتائج هذه الدراسة، وكما أشارت إلى ذلك نتائج الدراسة التي قام بها (الشوابكة، 2011)، والثاني أن نظم التعيين والترقية المتبعة في الجامعات الأردنية تسير وفق كادر موحد ينطبق على جميع العاملين كل حسب مؤهله وأقدميته في العمل، ولا تأخذ بعين الاعتبار مبدأ ربط الأجر أو المكافأة بالأداء (أنظر نظام الرواتب والعلاوات للعاملين في الجامعة الأردنية لسنة 2002 المنشور في العدد ٤٥٧٩ من الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٠٠٢/١٢/٣١، والمتاح على موقع الجامعة الأردنية الإلكتروني)، وإذا أخذنا بعين الاعتبار أن الغالبية العظمى من العاملين يحملون مؤهلات دبلوم متوسط (68) وبكالوريوس (60)، وأن رواتب هؤلاء تتراوح ما بين 300 إلى أقل من 600 دينار أدرنا سبب عدم وجود فروق لصالح أي فئة.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة الهمشري وعليان، 1991 التي أشارت إلى عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تبعاً للمستوى التعليمي، وتختلف مع دراسات كل من الهمشري ويونس، 1993 التي بينت أن حملة شهادات الدراسات العليا هم أكثر رضا عن مهنة المكتبات من زملائهم حملة درجتي دبلوم كليات المجتمع والبيكالوريوس.

5/3 الفروق تبعاً لمتغير الراتب الشهري:

تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق بين المستويات المختلفة لمتغير الراتب، ويتضح من المتوسطات الحسابية لدرجات العاملين في مجالات الرضا الوظيفي، والدرجة الكلية على المقياس وجود فروق ظاهرية بين مستويات متغير الراتب، كما يبين جدول (13).

ويتضح من نتائج تحليل التباين الأحادي في جدول (14) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مجال الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000)، وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مجال الالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.008) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05).

ولمعرفة بين أي من مستويات متغير الراتب حدثت الفروق في مجال الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، تم إجراء اختبار توكي للمقارنات البعدية، كما يبين جدول (15).

يشير جدول (15) إلى وجود فروق دالة إحصائياً في

وبيين جدول (10) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مجال الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بين مستويات متغير الخبرة.

يتضح من نتائج تحليل التباين الأحادي في جدول (10) عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مجال الرضا الوظيفي فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.453) وهي أعلى من مستوى الدلالة (0.05)، وفي مجال الالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.648) وهي أعلى من مستوى الدلالة (0.05)؛ أي أنه لا يوجد اختلاف في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي باختلاف الخبرة؛ وهذا يعني أنه لا يوجد تأثير للخبرة على الرضا الوظيفي، وهذه تعد نتيجة غير متوقعة إذ الواقع يفترض أن العاملين الذين تكون خبرتهم أطول في العمل يظهرون قدراً أكبر من الالتزام التنظيمي حتى لو كانوا غير راضين وظيفياً، وينبغي الإشارة إلى أن نتائج هذه الدراسة فيما يتعلق بمتغير الخبرة تتفق مع نتائج دراسة كل من (الهمشري وعليان، 1991) التي أشارت إلى عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة، ودراسة (تيللا، وأيبيني، ويوبولا، 2007) Tella, Ayeni, & Popoola التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين للدافعية والرضا والالتزام التنظيمي تعزى لمستويات الخبرة، غير أنها لا تتفق مع نتائج دراسة (لينش وفيردن، 1983) Lynch and Verden التي أشارت إلى أن المكتبيين الذين عملوا في المكتبة فترة طويلة كانوا أكثر رضا من من الذين عملوا فترة أقل.

4/3 الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

يبين الجدول (11) المتوسطات الحسابية لدرجات العاملين في مجالات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تبعاً للمؤهل العلمي، حيث يتضح وجود فروق ظاهرية بين مستويات المتغير المؤهل العلمي.

إلا أن نتائج تحليل التباين الأحادي أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مجال الرضا الوظيفي تعزى إلى المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.099) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، كما أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مجال الالتزام التنظيمي تعزى إلى المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.130) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، كما يبين الجدول (12).

وتشير هذه النتائج إلى أن متغير المؤهل العلمي ليس له تأثير في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في

- مجالات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي كما هو موضح أدناه:
- مجال الرضا الوظيفي: بين المتوسطات الحسابية للعاملين ممن دخلهم 301-500 دينار فأقل، والعاملين ممن دخلهم أكثر من 500 دينار، لصالح الفئة الثانية، حيث كان الإحساس بالرضا الوظيفي أكثر من وجهة نظر العاملين
 - مجال الالتزام التنظيمي: بين المتوسطات الحسابية للعاملين ممن دخلهم 300 دينار فأقل والعاملين ممن دخلهم أكثر من 500 دينار، لصالح الفئة الثانية، حيث كان الإحساس بالالتزام التنظيمي أكثر من وجهة نظر العاملين ممن يزيد دخلهم عن 500 دينار.

الجدول (12)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بين مستويات متغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
0.099	2.352	1.167	2	2.334	بين المجموعات	الرضا الوظيفي
		0.496	135	66.982	داخل المجموعات	
			137	69.316	المجموع	
0.682	0.384	0.142	2	0.283	بين المجموعات	الالتزام التنظيمي
		0.369	135	49.763	داخل المجموعات	
			137	50.046	المجموع	

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وفقا لمتغير الراتب الشهري

المجموع		أكثر من 500 دينار		301-500		300 دينار فأقل		
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي							
0.711	2.93	0.777	3.26	0.616	2.58	0.804	2.94	الرضا الوظيفي
0.604	3.90	0.414	3.98	0.614	3.65	0.606	4.03	الالتزام التنظيمي

الجدول (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بين مستويات متغير الراتب الشهري

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
0.000	10.120	4.519	2	9.037	بين المجموعات	الرضا الوظيفي
		0.447	135	60.279	داخل المجموعات	
			137	69.316	المجموع	
0.008	5.063	1.746	2	3.492	بين المجموعات	الالتزام التنظيمي
		0.345	135	46.554	داخل المجموعات	
			137	50.046	المجموع	

الجدول (15)

نتائج اختبار توكي المعدل للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في مجالي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بين مستويات متغير الراتب الشهري

المجال	الراتب	الراتب	
		أكثر من 500 دينار	301-500
الرضا الوظيفي	300 دينار فأقل	-0.323	0.362
	301-500	-0.685(*)	
الالتزام التنظيمي	300 دينار فأقل	-7.278	14.753(*)
	301-500	-22.030(*)	

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$).

الجدول (16)

نتائج معامل الارتباط بيرسون بين مجالات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

الالتزام التنظيمي	الالتزام العاطفي	الالتزام المادي	الالتزام الأخلاقي	
0.313(**)	0.342(**)	0.151	0.235(**)	الرضا عن الأنظمة والتعليمات
0.300(**)	0.327(**)	0.204(*)	0.162	النمط القيادي
0.342(**)	0.352(**)	0.146	0.307(**)	الرضا عن طبيعة العمل
0.244(**)	0.268(**)	0.229(**)	0.057	الرضا عن الرواتب والحوافز
0.314(**)	0.294(**)	0.321(**)	0.118	التقدير وتحقيق الذات
0.374(**)	0.392(**)	0.261(**)	0.214(*)	الرضا الوظيفي

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$). ** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ($0.01 \geq \alpha$).

الجامعية موضوع الدراسة أبدو اتجاهاً سلبياً نحو الدرجة الكلية لاستخدام الرضا الوظيفي، وأن تقديرهم العام لهذه الدرجة كان أقل من "متوسطة".

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الهمشري وعليان (1991) التي أشارت إلى عدم وجود فروق في درجة الرضا تبعاً لمتغيرات الراتب، وتتفق مع نتائج دراسة (وهبة، Wahba 1973) التي أشارت إلى أن أفراد الدراسة كانوا غير راضين على الإطلاق عن فرص الترقية والراتب والأمن الوظيفي، ودراسة (سانت ليفر، 1994) St. Lifer التي أشارت إلى وجود ارتباط بين الرضا الوظيفي وبين الرواتب والحوافز المادية، ودراسة (هورنشتاين، 1993) Horenstein التي بينت أن للراتب تأثير واضح في الرضا الوظيفي للمكتبيين المشاركين في الدراسة، ودراسة (أولابي وسلام، Owolabi and Salaam 2010) التي بينت أن الرواتب والأجور كانت العامل الرئيس المؤثر في الرضا الوظيفي.

يتضح من النتائج في جدول (15) أن الفروق بين المتوسطات الحسابية للعاملين في مجالي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على متغير الراتب، كانت كلها لصالح العاملين الذين يزيد دخلهم عن 500 دينار؛ أي أن تقدير هؤلاء العاملين لدرجة رضاهم الوظيفي والتزامهم التنظيمي أعلى من تقدير نظرائهم في الفئات الأخرى، وهذه النتيجة منطقية إذا أخذنا بعين الاعتبار أن من تزيد رواتبهم عن 500 دينار هم من العاملين الذين ينتمون إلى فئتي الإدارة العليا والوسطى في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة كمدراء الإدارات ورؤساء الأقسام أو الشعب، وهم الذين تؤمن لهم رواتبهم مستوى معيشياً أفضل، وإشباعاً لحاجات الانتماء وتقدير الذات مقارنة بذوي الدخل التي تقل عن 300 دينار أو التي تتراوح بين 301-500 دينار، الذين لا تؤمن لهم رواتبهم سوى الحد الأدنى من الحاجات النفسية والمعيشية، والذين يشكلون الغالبية العظمى للعاملين في المكتبات الجامعية؛ على أنه ينبغي أن لا تخفي مثل هذه الفروق حقيقة أن جميع العاملين في المكتبات

رابعاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع: "هل هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتوضيح طبيعة العلاقة بين مجالات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي كما هو مبين في جدول (16).

تشير النتائج في جدول (16) إلى وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.01)$ بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بشكل عام، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.37) وهي تعتبر ذات قوة متوسطة، وذات اتجاه إيجابي؛ أي أن طبيعة العلاقة بين المجالين طردية فكلما ازدادت درجة الرضا الوظيفي ازدادت درجة الالتزام التنظيمي، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين مجالات الرضا الوظيفي مع درجة الالتزام التنظيمي بشكل عام بين 0.24 للرضا عن الرواتب والحوافز وبين 0.34 للرضا عن طبيعة العمل، كما تبين أن هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين مجالات الرضا الوظيفي ومجالات الالتزام التنظيمي، وأن أقوى تلك العلاقات كانت بين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبين الالتزام العاطفي حيث بلغت 0.39 وتراوحت للمجالات بين 0.26 للرضا عن الرواتب، وبين 0.35 للرضا عن طبيعة العمل، وظهر أن أضعف تلك العلاقات كانت مع الالتزام الأخلاقي فقد بلغت مع الدرجة الكلية للرضا الوظيفي 0.21 وكانت الأقوى مع الرضا عن طبيعة العمل (0.31) ، وتبين أن تلك العلاقات كانت غير دالة إحصائياً مع تقدير وتحقيق الذات والرضا عن الرواتب والنمط القيادي.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج العديد من الدراسات التي أجريت حول طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، مثل دراسة كيتشاند وشتراوسر، Ketchand and Strawser 2001 التي أشارت إلى وجود علاقة إحصائية بين المتغيرين، في حين بينت دراسات أخرى عديدة وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، مثل: (Leong, Furnham and Cooper, 1996; Mathieu and Zajac, 1990 ; Wu and Norman, 2006 ; Young, Worchel and Woehr, 1998)

خلاصة النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مجموعة من الجوانب التي ترتبط بالسلوك التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن، حيث تركز الجانب الأول منها على تحديد

درجة الرضا الوظيفي ودرجة الالتزام التنظيمي لهؤلاء العاملين، بينما تعلق الجانب الثاني بالدراسة في درجة تأثير بعض العوامل الشخصية كالجنس والوظيفة والخبرة والمؤهل الدراسي والراتب في مجالي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، أما الجانب الأخير فقد اهتم بتحديد طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين، وفي ضوء البيانات التي تم استخلاصها من أداة الدراسة، وجرى تحليلها في الفقرة المتعلقة بعرض النتائج ومناقشتها، يمكن تلخيص أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية في النقاط التالية:

1. أن درجة الرضا الوظيفي للعاملين بشكل عام في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن كانت متوسطة.
2. أن درجة الالتزام التنظيمي للعاملين بشكل عام كانت كبيرة، أي أنها كانت أعلى من درجة الرضا الوظيفي.
3. لم يتبين وجود تأثير لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي في درجة تقدير العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية لرضاهم الوظيفي والتزامهم التنظيمي.
4. تبين وجود تأثير لمتغير الوظيفة على درجة تقدير العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية لرضاهم الوظيفي، كما تبين وجود تأثير لمتغير الراتب الشهري على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين، حيث كان تقدير من هم برتبة رئيس قسم أو شعبة، ومن كانت رواتبهم تزيد عن 500 دينار أعلى من تقدير الفئات الأخرى الأقل رتبة أو راتباً من العاملين الآخرين.
5. أن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين، وهذا يعني أنه كلما ازداد رضا العاملين ازداد التزامهم التنظيمي وانتماءهم للمكتبات التي يعملون بها.

التوصيات

وانطلاقاً من هذه المعطيات، تقدم الدراسة عدداً من التوصيات التي يؤمل أن يستفيد منها المسؤولون في وزارة التعليم العالي الأردنية والمسؤولون في الجامعات الرسمية الأردنية، ومكتباتها الجامعية، والمهتمون بموضوع هذه الدراسة عموماً:

1. أن تعيد الجامعات الرسمية الأردنية النظر في طريقة اختيار وتعيين من يتولون مسؤولية إدارة المكتبات الجامعية، وفي نظم التحفيز المادية والمعنوية المتبعة حالياً في هذه الجامعات، وضرورة تطويرها بما يتلاءم وحاجات العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية، وبما يؤدي إلى زيادة رضاهم عن العمل والارتقاء بأدائهم فيه.

المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن، فإن هناك ضرورة لإجراء دراسات مماثلة حول أنواع أخرى من المكتبات في الأردن مثل: مكتبات الجامعات الخاصة، والمكتبات العامة، والمكتبات المتخصصة؛ وذلك لإلقاء مزيد من الضوء حول موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الأردنية.

2. أن تركز إدارات المكتبات الجامعية الرسمية أكثر على تبني استراتيجيات وأساليب تتضمن استمرار هذا الالتزام وتقويته كتقديم المزيد من الحوافز المادية والمعنوية، وتوسيع نطاق المشاركة في اتخاذ القرارات، وإثراء العمل، وغيرها؛ ذلك أن هناك قصوراً واضحاً من جانبها في استخدام هذا النوع المهم من الحوافز.

3. ونظراً لاقتصار هذه الدراسة على مجتمع العاملين في

المراجع

- الهمشري، عمر أحمد، 1988، الدافعية إلى المهنة لدى العاملين بالمكتبات الجامعية في الأردن، دراسات: العلوم الإدارية والاقتصاد، 15 (2)، 313-340.
- الهمشري، عمر أحمد وريحي مصطفى، 1991، الرضا عن الوظيفة لدى المرأة العاملة في المكتبات المتخصصة في الأردن. مجلة البحث في التربية وعلم النفس، 4 (4)، 209-234.
- الهمشري، عمر أحمد، 1993، درجة التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن، دراسات: العلوم الإنسانية، 20 (3)، 205-245.
- الهمشري، عمر أحمد وعبد الرزاق مصطفى، 1994، الرضا عن العمل لدى أمناء المكتبات في المدرسة الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى. دراسات: العلوم الإنسانية، 21 (6)، 463-496.
- الهمشري، عمر أحمد، 1999، المناخ التنظيمي في مكتبات الجامعات الأهلية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها، دراسات: العلوم التربوية، 26 (1)، 187-201.
- Abdulkarim, Noor Harun. 2010. The impact of work related variables on librarians' organizational commitment and job satisfaction. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 15 (3): 149-163.
- Ahmad, Ungkuorulkamar Ungku, Amin, Salmiah Mohd, Wan Ismail, Wan Khairuzzaman. 2009. The Impact of Technostress on Organisational Commitment among Malaysian Academic Librarians. *Singapore Journal of Library and Information Management*, 38, 103-123. Retrieved, from: <http://www.las.org.sg/sjlim/SJLIM2009Norulkamar.pdf>
- Becker, T.E; Randal, D.M. and Riegel, C.D. 1995. The multidimensional view of commitment and theory of reasoned action: A comparative evaluation. *Journal of Management*, 21 (4): 617-638.
- Burd, B. 2003. Work values of academic librarians: Exploring the relationships between values, job satisfaction, commitment and intent to leave. Paper presented at the ACRL Eleventh National Conference, Charlotte, NC. Retrieved from <http://www.ala.org/ala/>
- حناوي، محمد 1989، السلوك التنظيمي. القاهرة: المكتب العربي الحديث، ص: 40.
- الحباري، سماح موسى أحمد، 2011، مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن كما يراها رؤساء الأقسام وعلاقته بتأهيلهم الأكاديمي وسنوات خبرتهم. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، قسم علم المكتبات والمعلومات، عمان، الأردن.
- السالم، سالم محمد، 1998، الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات (القاهرة)، 3 (2)، 97 - 111 .
- الشوابكة، يونس أحمد، 2011، درجة استخدام الحوافز المادية والمعنوية في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 25 (10)، 2610 - 2646.
- عالم، وصال إبراهيم أحمد، 2005، الإدارة وقضية الرضا الوظيفي والمهني بين المكتبيين في السودان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخرطوم، الخرطوم، السودان.
- عامر، أحمد مخلوف، 2001، الرضا الوظيفي لدى موظفي المكتبات الجامعية الليبية: دراسة ميدانية/ رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس، كلية الآداب، بنغازي.
- عليان، رحي مصطفى، 2004، إدارة التنمية البشرية في المكتبات الإلكترونية، مجلة جامعة دمشق، 20 (3، 4): 221-257.
- المبعضين، عبد الوهاب أحمد، 2004، إدارة المكتبات الجامعية في الأردن وعلاقته بالأداء: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
- الموقدة، مها ماهر، 2010، الأنماط القيادية السائدة في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن وعلاقتها بالعدالة التنظيمية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، قسم علم المكتبات والمعلومات، عمان، الأردن.
- النجار، نبيل، 1993، الإدارة أصولها واتجاهاتها المعاصرة، القاهرة: الشركة العربية للنشر، ص 15
- ندى، يحيى، 2002، اتجاهات المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة نحو التعليم المفتوح وعلاقتها برضاهم الوظيفي. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.

- Attitudes (Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Career Commitment) and Career of Members of the Library and Information Sciences Progression. Virginia, A Ph.D, Dissertation submitted to the George Mason University.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. 1991. A Three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1: 61-89.
- Minter, Gohn J. 1975. An analysis of job satisfaction among public, college and university, and special libraries, Doctoral Dissertation, North Texas University. Cited in: Hamshari, Omar (1985) Job satisfaction of professional librarians: A comparative study of technical and public service department in academic libraries in Jordan, *Dissertation Abstract International* 46, 3179A. Retrieved, April, 2010 from: http://ils.unc.edu/mpact/mpact.php?op=show_tree&id=4462
- Northcraft, T. and Neale, H. 1996. *Organisation Behaviour*. London: Prentice-Hall.
- Owolabi, K.A. and Salaam, M.O. 2010. Job Satisfaction and Organizational Commitment of Academic Librarians in Nigerian Universities. *Library Herald*, 48 (2), Retrieved from: <http://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:lh&volume=48&issue=2&article=007>
- Parish, Darlene Ann. 2001. The impact of leadership on organizational commitment and job autonomy of information services librarians. Thesis (PhD)- The Florida State University. *Dissertations Abstracts International*, 62-0, Section: A, P0013. Retrieved from: http://digitool.fcla.edu/R/LYI27ETG99MNA8HH3QQ6DM7GQ1EMAVD23DR21X1SNMD3X2QBSR-00876?func=dbin-jump-full&object_id=40327&local_base=GEN01&pds_handle=GUEST
- Shore, L.M. and Wagner, S.J. 1993. Commitment and employees behaviour: Comparison of affective commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78: 774-780.
- Tella, Adyinka, Ayeni, C. O. and Popoola, S. O. 2007. Work motivation, Job satisfaction, and organizational commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria, *Library Philosophy and Practice*, (April). Retrieved from: http://findarticles.com/p/articles/mi_7005/is_2007_Ap_mgrps/divs/acrl/events/pdf/burd.PDF
- D'Elia, G. 1979. The Determinants of Job Satisfaction Among Beginning Librarians, *Library Quarterly*, 49: 283-302.
- Hackett, R.D., Bycio, P. and Hausdorf, P.A. 1994. Further assessment of Meyer and Allen's 1991 three components model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 79: 340-350.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. 1976. Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16 (2): 250-279.
- Hamshari, Omar. 1985. Job satisfaction of professional librarians: A comparative study of technical and public service department in academic libraries in Jordan, *Dissertation Abstract International* 46, 3179A. Retrieved, from: http://ils.unc.edu/mpact/mpact.php?op=show_tree&id=4462
- Horeinstein, Bonnie 1993, Job Satisfaction of Academic Librarians: An Examination of the Relationship between Satisfaction, Faculty Status, and Participation, *College and Research Libraries*, 54: 255-269.
- Ketchand, A. and Strawser, J. R. 2001. Multiple dimensions of organizational commitment: Implications for future accounting research. *Behavioral Research in Accounting*. Retrieved from: http://www.accessmylibrary.com/coms2/summary_0286-10651365_ITM
- Leong, C. S., Furnham, A. and Cooper, C. L. 1996. The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship. *Human Relations*, 49 (10): 1345-1363.
- Luthans, F. 1998. *Organisational behaviour*. 8th ed. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Lynch, Beverly and Jo Ann Verdin. 1987. Job satisfaction in libraries: Relationships of the work itself, age, sex, occupational group, tenure, supervisory level, career commitment, and library department. *Library Quarterly*, 53: 344-447.
- Mathieu, J. E. and Zajac, D. M. 1990. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108 (2): 171-194.
- Mccormick, Catherine A. 2000. A Study of the Job

- technical and public service department in academic libraries in Jordan, *Dissertation Abstract International*, 46: 3179A
- Wu, L. and Norman, I. J. 2006. An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of Chinese undergraduate nursing students. *Nurse Education Today*, 26: 304-314.
- Young, B. S., Worchel, S. and Woehr, D. J. 1998. Organizational commitment among public service employees. *Public Personnel Management*, 27 (3): 339-348.
- ril/ai_n28429494/
- Wahba, Suzanne. 1973. Librarian job satisfaction, motivation and performance: An empirical test of two alternative theories. Cited in: Hamshari, Omar (1985) Job satisfaction of professional librarians: A comparative study of technical and public service department in academic libraries in Jordan, *Dissertation Abstract International*, 46: 3179 A.
- Wahba, Suzanne, 1975, Job satisfaction of librarians: A comparison between men and women. Cited in: Hamshari, Omar (1985) Job satisfaction of professional librarians: A comparative study of

Job Satisfaction and its Relation to Organizational Commitment of Librarians in the Jordanian Public University Libraries

*Younes A. Al-Shawabkah and Hasan Al-Ta'ani**

ABSTRACT

This study investigates the degree of job satisfaction and organizational commitment of librarians in three Jordanian public universities, and if there are statistical significant differences between them considering five variables: gender, experience, job, educational qualification and salary. 155 questionnaires were distributed and 138 out of them were valid for analysis. Findings indicate that the degree of job satisfaction is moderate while the degree of organizational commitment is large, and that their correlation is statistically significant at level ($\alpha \leq 0.01$). Results also show that, from librarians' perspective, gender, experience and educational qualification do not impact the degree of job satisfaction and organizational commitment. On the other hand, this degree is significantly different due to job and salary.

Keywords: Job Satisfaction; Organizational Commitment; University Libraries; Librarians; Jordan.

* The University of Jordan; and Mutah University. Received on 6/10/2011 and Accepted for Publication on 24/7/2012.