



Journal homepage:

<http://ijimct.journals.ekb.eg/>

Online ISSN: 2682-2881 Print ISSN: 2682-2105



Original Research Article

The Relationship between Psychological Burnout and Job Satisfaction among Librarian in Qena: A " Field Study"

DR.MANAL GREEB YASEEN ELMASRY*

Teacher of library and information science, Department of libraries and information, Faculty of Arts, South Valley University(Qena)

ABSTRACT

The study aimed to identify the relationship between job satisfaction and psychological burnout for library workers in Qena. It also determined the level of both job satisfaction and psychological burnout for the study sample and the statistical semantic relationship between the study subject and demographic variables (gender, library type, and age). In order to achieve the study objectives, the descriptive analytical approach was used. Besides, the questionnaire was used as a tool for collecting data via applying two scales; the first one is the Minnesota scale (for job satisfaction); after making adjustments to it, and the second one is the Maslash scale (for burnout).

The sample of the study consisted of (150) librarians in Qena (males and females), and dealt with different types of libraries (school, university, general, and specialized) which consist 10% of the total community. The results of the study showed a high level of job satisfaction among librarians in Qena with an average of (128. 04) and a standard deviation of (7.554).

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2021-2-15

Accepted 2021-5-9

Keywords:

job satisfaction,
burnout, library
workers

* Corresponding author: Email: Manal.elmsri@gmail.com

It also revealed that the study sample has psychological burnout with an arithmetic mean of (61.32), and that there is no correlation between job satisfaction and psychological burnout among library workers in Qena.

In addition, the study marked the absence of statistically significant differences in all averages of the responses of library workers in Qena on all dimensions of the measures for both the psychological burnout and the job satisfaction; due to the variable of sex. It also showed the presence of statistically significant differences in each of: the psychological burnout according to the variable of library type at the level of (0.001); and the differences came in favor of the university libraries, and the existence of statistically significant differences in psychological burnout according to the age variable at the level of (0.001); and the differences came in favor of the age group of more than (51) year.

In the light of the previous results, the researcher made several recommendations, including the following: the importance of detecting psychological burnout among library workers through its initial symptoms via performance and evaluation standards, and the need to define the tasks that librarians carry out and reduce the job burdens that they have on their shoulders.

ABSTRACT

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا وتحديد مستوى كلا من الرضا الوظيفي والاحترق النفسي لعينة الدراسة والعلاقة الدلالية الاحصائية بين موضوع الدراسة والمتغيرات الديموغرافية (الجنس ونوع المكتبة - السن)؛ ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الميداني الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم الاستعانة بمقياسين: مقياس مينسوتا (للرضا الوظيفي) بعد إجراء التعديلات عليه - ومقياس ماسلاش (للحترق النفسي).

الرضا الوظيفي؛ الاحترق
النفسي؛
العاملين
بالمكتبات

وقد تكونت عينة الدراسة من (150) أمناء المكتبات بمدينة قنا (ذكورا واناث) لمختلف انواع المكتبات (المدرسية -الجامعية - العامة -المتخصصة) بنسبة 10% من المجتمع الكلى، وقد أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا، بمتوسط حسابي 128.04، كما كشفت النتائج أيضا أن

عينة الدراسة لديها احتراق نفسيًا بمتوسط حسابي 61.32 ، كما أظهرت أيضًا النتائج لا توجد علاقة ارتباطية بين كل من الرضا الوظيفي و الاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل متوسطات استجابات العاملين بالمكتبات بمدينة قنا على جميع أبعاد مقياسي الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس ، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في كل من الاحتراق النفسي وفقًا لمتغير نوع المكتبة عند مستوي (0.001) وجاءت الفروق لصالح المكتبات الجامعية كما أشارت النتائج بوجود فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي وفقًا لمتغير السن عند مستوي (0.001) وجاءت الفروق لصالح الفئة العمرية من سن (أكثر من 51) هذا وقدمت الباحثة عدة توصيات منها :الكشف عن الاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات من خلال أعراضه الأولية عن طريق معايير الأداء والتقييم بصورة دورية ، ضرورة تحديد المهام التي يقوم بها امناء المكتبات وتقليل الأعباء الوظيفية التي تلقى على عاتق العاملين بالمكتبات .

تمهيد

إن الإنسان في بحثه عن الاستقرار والأمان في عمله وسعيه الدائم نحو تحقيق أهدافه وتلبية متطلبات الحياة من خلال مضاعفة نشاطه اليومي، غير أنه في حالة عجزه عن تأمين احتياجاته اليومية قد تبدأ الصراعات التي من المفترض أن تخلق ضغوطًا شديدة، ولعل أن هذه الأخيرة تمثل أبرز التأثيرات عليه خاصة في عصرنا الحالي فهي نتاج التقدم الحضاري حيث تستهدف النفس البشرية فتحملها أعباء فوق طاقتها قد تترجم في شكل أعراض واضطرابات نفسية وجسدية مختلفة. أبرزها الضغوط النفسية والمهنية حيث تكمن خطورتها في حالة استمرارها مخلفة آثاراً سلبية أبرزها حالة الاحتراق النفسي التي تتمثل في حالات التشاؤم واللامبالاة، قلة الدافعية، فقدان القدرة على الابتكار.

هذا وقد اعتبر العديد من الباحثين والدارسين الاحتراق النفسي من بين الظواهر السيكولوجية التي تعاني منها المنظمات والمؤسسات خاصة المؤسسات التي تقدم خدمات إنسانية واجتماعية كمصلحة البريد، الشرطة، المستشفيات، مؤسسات الرعاية، المكتبات ومراكز المعلومات وغيرها.

اولاً: أهمية الدراسة:

تأتى اهمية الدراسة كونها الأولى التى تجمع بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسى للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا، ومحاولة إثارة اهتمام الباحثين بضرورة إجراء المزيد من الدراسات عن علاقة أخصائي المكتبات بظاهرة الاحترق النفسى والرضا الوظيفي لمهنته، كما تبرز أهمية الدراسة في أنها قد تلفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالضغوط النفسية رسم السياسات الكفيلة بتخفيف أثارها مما يترتب عليه تحسين في أداء العاملين و كذلك تحقيق الرضا الوظيفي، تبرز أهمية هذا البحث بأنها تكشف العلاقة بين بعدين مهمين في حياة المنظمات ألا وهما الضغط النفسى و الرضا الوظيفي، ويؤمل أن تفيد هذه الدراسة فى تطوير البرامج الإرشادية المناسبة والتي يمكن أن تساعد هذه الفئة أن يتكيفوا مهنيا أكثر . وبالتالي فإن دراسة هذه الظاهرة قد تساهم ايضاً في تحسين الحالة النفسية لهذه الفئة وزيادة توافقهم مع المحيطين بهم.

ثانياً: مشكلة الدراسة

إن ظاهرة الاحترق النفسى لها تأثيراتها المتعددة على أفراد المجتمع المكتبي خاصة وأنهم يمثلون عضواً ينعكس دوره على المجتمع بأكمله، ومن الجدير بالذكر أن مثل هذه الضغوط تؤدي إلى انخفاض تقدير المكتبي لذاته ولعمله، وعدم رضاه عن مهنته ، وعدم شعوره بالرضا بشكل عام ، وعدم شعوره بالسعادة ، ومن ثم تنخفض دافعيته ومعنوياته؛ الامر الذى يستوجب منا أن نواجه هذه الظاهرة ، وهناك متغيرات كثيرة يمكن أن تؤدي إلى خفض درجة الاحترق النفسى من بينها الرضا الوظيفي .

ومن هذا المنطلق يمكن صياغة مشكلة الدراسة فى التساؤل التالى :

ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات مدينة قنا، ومستوى الاحترق النفسى لديهم وما العلاقة بين الظاهرتين؟

ثالثاً : اهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الاهداف الآتية :

التعرف على العلاقة بين مستوى الاحترق النفسى والرضا الوظيفي بين العاملين بالمكتبات بمدينة قنا .ومن خلال هذا الهدف العام تتحقق الاهداف الفرعية للدراسة وهى :

- تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا .

- تحديد مستوى الاحتراق النفسي للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا .
- التحقق من وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا .
- التعرف على دلالة الفروق الإحصائية حول العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا تعزى للمتغيرات الآتية(نوع المكتبة – الجنس- السن)

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

- ما العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي بين العاملين بالمكتبات بمدينة قنا؟-
- ومن خلال التساؤل السابق تتفرع التساؤلات الآتية :
- ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا؟
- ما مستوى الاحتراق النفسي للعاملين بالمكتبات بمدينة قنا؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى العاملين بمكتبات مدينة قنا؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا تعزى للمتغيرات التالية (نوع المكتبة –الجنس - السن)

خامساً: حدود الدراسة

تقوم هذه الدراسة على تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات. وقد أتسع نطاق الدراسة الحالية بحيث يدخل ضمن نطاقه جميع من يعملون فى المكتبات (مجتمع الدراسة) من المكتبيين بغض النظر عن تخصصاتهم ومؤهلاتهم، هذا لأن حاولت الباحثة أن تكشف عن عوامل الرضاء وعدم الرضاء للعاملين ومستوى الاحتراق النفسي سواء المؤهلين وغير المؤهلين والمتخصصين وغيرهم .

الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة فى مجالها الموضوعي على وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا.

الحدود المكانية: تغطي الدراسة عينة من المكتبين بمدينة قنا. لكل أنواع المكتبات فى مدينة قنا سواء (جامعية- مدرسية - عامة - متخصصة)

الحدود الزمنية : تناولت الدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي للعاملين بالمكتبات فى عام (2019-2020) حيث تم توزيع استمارة البحث ،وتفريغها وتحليل نتائجها فى تلك الفترة .

سادساً: مصطلحات الدراسة

الاحترق النفسي: وضع السمدونى تعريف (ماسلاش1977) للاحترق النفسي: بأنه تلك الاعراض التى تظهر على الافراد الذين يعملون فى اطار عمل جماهيرى معين والتى تتمثل فى ثلاثة اعراض وهى :الاستنزاف الانفعالي او النفسي ،والتحول السلبي فى طريقه استجابة الفرد اثناء تعامله مع الاخرين ،والاستجابة السلبية لذاته والانجازات الشخصية المتدنية له . (السمدونى ،السيد ابراهيم ،1995)

الرضا الوظيفي: الرضاء عن العمل يتمثل في مشاعر الفرد الحسنة أو السيئة التي يشعر بها حول المتغيرات المادية والمعنوية التي تتعلق بالعمل نفسه وبالبيئة المحيطة به.

العاملين بالمكتبات: هو الشخص الذى يساعد الناس فى العثور على المعلومات والكتب التى يريدون الحصول عليها وهو غالبا ما يكون مسئولاً عن جميع العمليات التى تتم داخل المكتبة من الالف الى الياء. وهذا ما يقومون به العاملون فى مكتبات مجتمع الدراسة (فلا يوجد تخصص وظيفي لمهنة أمناء المكتبات فى مدينة قنا وفى الغالب الصعيد ككل).

سابعاً: الدراسات السابقة

1- الدراسات العربية

هناك العديد من الدراسات العربية التى تتناول موضوع الرضا الوظيفي بشكل عام ولكن العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي – مجال الدراسة لم ترصد الباحثة دراسة عربية واحدة عنها. لذلك جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على واقع العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي للعاملين بالمكتبات بمركز ومدينة قنا ، وقد تم عرض الدراسات السابقة زمنيا من الاحداث الى الأقدم على ثلاثة محاور على النحو التالى:

المحور الاول: دراسات تناولت موضوع الرضا الوظيفي :

- دراسة (العشري، 2015) هدفت الدراسة الى تحليل الواقع الفعلي للرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات محافظة الغربية، من خلال تحليل السمات الشخصية، والعوامل الاجتماعية، والاقتصادية، والمهنية المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي لديهم، وقد أسفرت هذه الدراسة عن مجموعة من النتائج فيما يتعلق بالشعور العام بالرضى وعدم الرضى لعينة الدراسة إلى ارتفاع نسبة أخصائي المكتبات الذين لديهم إحساس عام بعدم الرضى تجاه عملهم فى المكتبات حيث سجلت (75.14%)، فى مقابل نسبة (24.86%) ممن لديهم شعور عام بالرضى نحو عملهم بالمكتبات وذلك من إجمالي عدد المشاركين فى الدراسة البالغ عددهم (350) مكتبيا . كما اشارت النتائج الى ان وقت الفراغ له تأثير سلبي على رضاهم عن العمل فى المكتبات، وجاءت توصيات هذه الدراسة ضرورة وجود نقابة خاصة بالمكتبيين معترف بها للدفاع عنهم ، زيادة الحافز المادى لأخصائي المكتبات ، ضرورة اقتصار مهنة المكتبات على خريجي أقسام المكتبات والمعلومات فقط .

- هدفت دراسة (المصري، 2012) التعرف على حالة الرضاء الوظيفى للعاملين بالمكتبات فى مركز ومدينة قنا وتحديد العوامل المؤثرة فى هذا الرضاء سواء كان التأثير إيجابيا أو سلبيا . والتعرف على تأثير العوامل الشخصية والعوامل الاجتماعية والاقتصادية والمهنية على رضاء العاملين بالمكتبات فى مدينة قنا ، وأظهرت نتائج الدراسة: فقد اثبتت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا لنوع المكتبة عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات افراد العينة . كما توصلت أيضا الى أن الإناث أكثر رضاء عن العمل من الذكور . كما دلت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة احصائيا مما يعنى أن السن غير مؤثر على مستوى الرضا الوظيفى للعاملين بالمكتبات. وقد أوصت الدراسة بطرح مجموعة من التوصيات ومنها زيادة رواتب المكتبيين لتتلاءم مع تكاليف المعيشة فى الوقت الراهن ومع التغييرات الاقتصادية السريعة، يجب توفير دورات تدريبية كافية ومناسبة للعاملين.

- تناولت دراسة (الخبيرى ، 2004) التعرف على مستوى الرضا الوظيفى للعاملين فى كافة أنواع المكتبات العامة والمتخصصة والمدرسية والأكاديمية بالإسكندرية. الى جانب التعرف على تأثير بعض (السمات الشخصية - مجموعة من المتغيرات الاجتماعية والمتغيرات الاقتصادية - والمتغيرات المهنية) لأخصائي المكتبات فى المكتبات مجتمع الدراسة ، واعتمدت الباحثة على منهج البحث الميداني وعلى الاستبيان فى جمع البيانات

واعتبرته أداة البحث الرئيسية. وقد اشتملت عينة الدراسة على 287 أخصائي مكتبات ، وأظهرت نتائج هذه الدراسة:

- ارتفاع نسبة أخصائي المكتبات الذين لديهم إحساس عام بالرضا تجاه عملهم في المكتبات بنسبة 63,4%، مقابل من لديهم شعور عام بعدم الرضاء نحو عملهم بالمكتبات بنسبة (25,4%) وذلك من إجمالي عدد المشاركين في هذه الدراسة البالغ عددهم (287) مكتبياً، ارتفاع نسبة عدم الرضاء لدى العاملين لمتغير نظرة المجتمع لمهنة المكتبات.

4- كما هدفت دراسة (حامد، 2003) التعرف على مستوى الرضى الوظيفي لأخصائي المكتبات في محافظة بنى سويف مجتمع الدراسة، والتعرف على المشكلات التي تواجه أخصائي المكتبات وتقديم المقترحات لحلها. وأيضاً التعرف على التأثير الإيجابي والسلبى للعوامل المؤثرة على مستوى الرضى الوظيفى لمجتمع الدراسة. وشملت عينة الدراسة سبعين أخصائي مكتبات مؤهل فى ثمان وعشرين مكتبة ممثلة لمجتمع الدراسة بمحافظة بنى سويف. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد فى جمع البيانات على الاستبيان، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج إلى اختلاف مستوى الرضاء الوظيفي لمجتمع الدراسة باختلاف السن، أى كلما زاد السن زاد الرضى الوظيفي، انخفاض مستوى الرضاء بسبب نظرة المجتمع للمهنة. ومن أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث تهتم الإدارات بمشاكل أخصائي المكتبات ومشاكلها، ويجب استخدام طرق تقييم أداء أخصائي المكتبات، و إتاحة الفرص لأخصائي المكتبات للمشاركة فى اتخاذ القرارات.

2 : الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة (MARTIN، 2020) إلى فهم مستويات الرضا الوظيفي لأمناء المكتبات وموظفي المكتبات من جميع أنواع المكتبات وتحديد العوامل التي أثرت على رضاهم الوظيفي. وقد أجريت الدراسة على 770 مستجيباً لاستبيان الرضا الوظيفي (JSS). وقد أظهرت نتائج الدراسة لم يتم العثور على اختلافات بين المكتبيين وموظفي المكتبة أو حسب الجنس، والعرق ، ونوع المكتبة ، والموقع في المكتبة ، وكانت نسبة الرضا تصل إلى 31 ٪ ، وتم العثور على العديد من العوامل الرئيسية التي أثرت على الرضا الوظيفي للمستجيبين. وتشمل على: الثقافة وبيئة العمل ؛ زملاء العمل؛ القيادة. دفع؛ التنوع والشمولية. عبء العمل؛ العمل هادف؛ الاعتراف الخارجي بقيمة المكتبة.

(Kelly، 2019) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المعقدة التي أدت إلى اتخاذ المعلمين في بداية حياتهم المهنية (ECTs) قرارًا بترك المهنة. يمتد نطاق الدراسات السابقة لإظهار الجمعيات التي تهتم بالعناصر المختلفة للتعليم قبل الخدمة (PSE) ، والدعم الوظيفي المبكر ، والرضا أثناء العمل لمن لديه نية ترك المهنة. استخدمت الدراسة بيانات من 2,144 اختبارًا للمعلمين ذو التعيين المبكر الأسترالية لاستكشاف هذه العلاقات. تسلط النتائج الضوء على أهمية العلاقات الجماعية للمعلمين مع أقرانهم، أهمية برامج التوجيه. كما تظهر النتائج أن عناصر الرضا الوظيفي ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالرغبة في ترك المهنة، مما يؤدي إلى عدد من الآثار المترتبة على تحقيق الهدفين المزدوجين المتمثلين في الاحتفاظ بالمعلمين والرضا الوظيفي.

أجريت دراسة (Ranaweera& Bodhinayaka، 2018) للتحقيق في الرضا الوظيفي للموظفين كهدف رئيسي وتحديد العوامل الرئيسية وأخيرًا تقديم اقتراحات للتغلب على مستوى عدم الرضا عن وظائف الموظفين العاملين في الجامعات المعنية. وأجريت على عينة تتألف من 510 مستجيب يمثلون جميع الفئات المهنية وشبه المهنية في 14 مكتبة جامعية في سريلانكا. استخدمت الاستبانة أداة للدراسة مستعينا بمقياس ليكرت الذي يتكون من خمس نقاط لجمع البيانات الكمية للدراسة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن موظفي المكتبات الجامعية كانوا راضين بشكل معتدل عن وظائفهم وبشكل عام وزملاء العمل والراتب، وفرص التطوير الوظيفي والعمل نفسه والتقدير وردود الفعل التي تم تحديدها على أنها عوامل رئيسية للرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة بأخذ قياسات متعددة لتعزيز مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين - تعزيز جو العمل التعاوني ، وتوفير المزيد من فرص التطوير الوظيفي ، وإنشاء آلية مناسبة لتقديم التقدير والتغذية الراجعة لإثراء المستوى الحالي من الرضا الوظيفي لموظفي المكتبة .

المحور الثاني: دراسات ركزت على موضوع الاحتراق النفسي للعاملين

في المكتبات

لم تجد الباحثة دراسة واحدة عربية تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي للعاملين بالمكتبات، اتخذت الباحثة في هذا المحور عددا من الدراسات الاجنبية ومنها :

(Kennesaw ، وآخرون، 2020) تهدف الدراسة التعرف على مستويات الاحتراق النفسي للجنسين (الذكور والاناث) لأمناء المكتبات الجامعية داخل الولايات المتحدة. تم استخدام استبيان CBI2(جرد كونهاجن للاحتراق) عام 2018، لعينة قوامها 1628 من أمناء المكتبات الأكاديميين العاملين داخل الولايات المتحدة. وتوصلت الدراسة الى أن إجمالي

درجات الاحتراق المرتبط بالعمل بلغ 49.6. بشكل عام، أبلغت المشاركات الإناث اللاتي تتراوح أعمارهن بين 35 و 44 عامًا عن أعلى مستويات الاحتراق المرتبط بالعمل، كما توصلت النتائج أن الذكور والأفراد الأكبر سنًا لديهم أدنى مستويات الاحتراق المرتبط بالعمل. واوصت هذه الدراسة إجراء المزيد من الأبحاث في المستقبل للتعرف على التفاوتات بين الجنسين، وعدم التوازن بين العمل والحياة، والاختلافات في توقعات الأجيال لثقافة العمل.

كما تهدف دراسة (Daniella، 2020) الى استكشاف عوامل الإجهاد، وآليات المواجهة، والعلاقة بين المتنبئين بالاحتراق والضغط المبلغ عنها. وأشارت نتائج الدراسة أن قضايا المستفيدين كانت أكثر الضغوط انتشارًا، بينما كانت ممارسة الرياضة والتأمل والتنفس هي آليات التأقلم الأكثر شيوعًا، كما كان عبء العمل أكثر مؤشر تم الإبلاغ عنه للاحتراق. كما توصلت النتائج أن ضغوط العمل ليس له علاقة بالمتغيرات الديموغرافية العمر أو سنوات الخبرة أو الجنس.

(Oyeronke Adebayo، 2018) تهدف الدراسة الى معرفة ما إذا كان موظفو المكتبات الأكاديمية في ولاية أوجون يعانون من الاحتراق المهني ، وتسليط الضوء على أسباب الاحتراق المهني ، وتحديد عواقب الاحتراق المهني على موظفي المكتبة الذين شملهم الاستطلاع ، واستراتيجيات التخفيف من متلازمة الاحتراق النفسي بين موظفي المكتبة. فقد تم اعتماد أسلوب المسح الوصفي للدراسة وتم استخدام (236) نسخة من الاستبيان باستخدام ارتباط بيرسون، وتوصلت نتائج هذه الدراسة : أسباب الاحتراق الوظيفي بين موظفي المكتبة الذين تم أخذ عينات منهم تراوحت بين عدم كفاية الموارد للعمل مع ساعات العمل الصارمة. كما توصلت إلى أن مستوى التزام موظفي المكتبة يتحدد بناءً على سياسة المكتبة.

(Lindén، 2016) تهدف الدراسة التعرف على العلاقة بين العوامل التنظيمية وثلاثة أبعاد للاحتراق النفسي على عينة قوامها 53 مكتبيًا سويديًا. وتهدف أيضا الى التعرف على الضغوط المتعلقة بالمكتبة نوعياً بناءً على العوامل التنظيمية التي تم فحصها. وأظهرت النتائج ان الاحتراق العاطفي من سخرية وغيره من أعلى مستويات الاحتراق النفسي علاوة على ذلك، وجد أيضًا أن الضغوط الأكثر شيوعًا التي أبلغ عنها المشاركون كانت الحمل الزائد لمهام العمل، والتقنية ، والمستفيدين ، ومشكلات التغذية الراجعة الإدارية ، والعزلة. واقترحت الدراسة أن التدخلات الهيكلية للتعامل مع الاحتراق بين أمناء المكتبات يمكن إدارتها من خلال تغيير تنظيم العمل وتدريب الموظفين على استراتيجيات إدارة الإجهاد.

المحور الثالث : دراسات تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا

الوظيفي للعاملين بالمكتبات

من خلال البحث عن الدراسات السابقة في ادبيات الموضوع لم تجد الباحثة اى دراسة تتناول "العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي للعاملين بالمكتبات ولكن هناك العديد من الدراسات المثيلة لتي تتناول هذه العلاقة فى مجالات مختلفة مثل المعلمين – مديريين المدارس ومدربيين الكرة والسباحة وغيرهم

هدفت الدراسة (السبيعي، عبد الله بن سحمي، 2014) الى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة، التعرف على الفروق في الاحتراق النفسي بين معلمي التربية الخاصة تبعاً للخبرة والعمر، تم تطبيق الدراسة على عينة الدراسة (97) باستخدام المنهج الوصفي، وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، ومقياس الرضا الوظيفي، وكانت من أهم النتائج : وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي وبين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي، وكذلك وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وبين جميع أبعاد الاحتراق النفسي.

وجاءت أهم التوصيات في مساعدة المعلمين في مجال التربية الخاصة على استبدال مشاعر القلق السلبية للاحتراق النفسي بمشاعر إيجابية من خلال رفع معنوياتهم، - تخصيص مستشار نفسي وإرشادي في مدارس التربية الخاصة لمساعدة المعلمين (القدامى والجدد).

دراسة (حسن،نجوى حسن والجلامدة ،فوزية عبدالله، 2013) هدفت الى التعرف على نوع العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام، ومعلمات التربية الخاصة لمختلف مجال التخصص بالإضافة الى المقارنة بين مستويات أبعاد الاحتراق النفسي. وقد تكونت الدراسة من (225) معلمة من معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة. واستخدمت الباحثتان فى هذه الدراسة مقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي لستمين ولوب. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة على مقياس الاحتراق النفسي لصالح معلمات التعليم العام، كما اشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، ووصت هذه الدراسة بضرورة الاهتمام بالبرامج الإرشادية التي تساعد على تخفيف الضغوط النفسية والاحتراق النفسي، واجراء المزيد من الدراسات لمعرفة اسباب عدم الرضا الوظيفي لدى المعلمين والعمل على معالجتها وتحسين أوضاع المعلمين .

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال الدراسات السابقة، أن هذه الدراسات قد تعددت واختلفت باختلاف الأهداف التي سعت إلى تحقيقها ، واختلفت البيئة التي تمت فيها ، فمن هذه الدراسات ما سعى إلى التعرف إلى مستوى الرضاء الوظيفي ، ومنها ما هدف إلى تحديد مستوى الاحتراق النفسي ، ومنها ما حاول تحقيق هذه الأهداف مجتمعة، وقد التقت هذه الدراسة مع كثير من الدراسات السابقة في بعض أهدافها واستخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، كما اتفقت على استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات .

بينما اختلفت الدراسات السابقة والمثيلة مع الدراسة الحالية في عينة الدراسة ، وفي بعض النتائج التي توصلت إليها ، كما اختلفت أيضا في محاور الاستبانة (الرضا الوظيفي) ؛ واختلفت أيضا الدراسة في اختلاف عوامل الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي فهي تختلف بالطبع من كل بيئة وكل فئة على حده ، ففي بعض الدراسات نجد بيئة زملاء العمل هم السبب الرئيسي للرضا الوظيفي ، بينما نجد دراسات اخرى ترى أن عب العمل والاعتراف الخارجي بقيمة المكتبة والمكتبيين من أهم عوامل الرضا الوظيفي ، وعلى الصعيد الاخر نجد أن عدم كفاية الموارد والعمل الزائد لمهام العمل هما السبب الرئيسي في الاحتراق النفسي ، أما عن علاقة الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي بعض الدراسات اثبتت ان لا علاقة بين المتغيرين والبعض الاخر اثبت وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي .

ثامناً: منهج الدراسة وادوات جمع البيانات

المنهج:

اعتمدت الدراسة على لمنهج المسحي الميداني الذي يعد من أكثر المناهج الملائمة لدراسات قياس الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي، حيث يقوم بوصف وتحليل وتفسير جوانب الموضوع المختلفة ، ومن ثم الحصول على معلومات كافية عنه بحيث يمكن تصنيفها وتحليلها وتفسيرها ، ثم تعميم نتائجها للإفادة منها .

أدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة على اداة رئيسية "الاستبانة" وقد اعتمدت الباحثة في استمارة الاستبيان على مقياسين المقياس الاول : مقياس مينسوتا (بعد إجراء بعض التعديلات عليه) ليصل عدد عباراته الى 44 عبارة ، ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وصل الى (22فقرة) . وقد تم عرض أداة الدراسة على (2) المتخصصين في مجال المكتبات (2) من المجالات

الأخرى، وقد أجمعت آراءهم على صدق المقياس وصلاحيته عباراته من حيث الوضوح والملائمة وقد أخذ في الحسبان آراء واقتراحات المحكمين. (ملحق 1)

ابعاد المقياس الأول: 1- مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي

- البعد الأول : الرضاء عن انجازات العمل (ويضم أربعة عبارات)
البعد الثانى : الرضاء عن الاعتراف والتقدير (ويضم أربعة عبارات)
البعد الثالث : الرضاء عن العمل نفسه (ويضم أربعة عبارات)
البعد الرابع : الرضاء عن مسؤوليات العمل (ويضم أربعة عبارات)
البعد الخامس: الرضاء عن التقدم والترقي الوظيفي (ويضم أربعة عبارات)
البعد السادس: الرضاء عن أنظمة المكتبة وإجراءاتها (ويضم أربعة عبارات)
البعد السابع : الرضاء عن ظروف العمل وبيئته المادية (ويضم أربعة عبارات)
البعد الثامن : الرضاء عن الراتب (ويضم أربعة عبارات)
البعد التاسع : الرضاء عن نظرة المجتمع للمهنة (ويضم أربعة عبارات)
البعد العاشر : الرضاء عن ضمانات الوظيفة (ويضم أربعة عبارات)
البعد الحادى عشر : الرضاء عن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين والزملاء (ويضم أربعة عبارات)

وقد تم التعامل مع الاجابات الموجبة على هذا النحو :

راض جدا	راض	لا أدرى	غير راض	غير راض إطلاقا
5	4	3	2	1

اما العبارات السالبة وهى العبارة (8-12-20-30):

راض جدا	راض	لا أدرى	غير راض	غير راض إطلاقا
1	2	3	4	5

المقياس الثاني: 2- ابعاد مقياس الاحتراق النفسي:***الإجهاد الانفعالي emotional exhaustion**

يتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف واستنزاف المصادر الانفعالية لدى الشخص إلي المستوى الذي يعجز به عن العطاء، ويعد هذا البعد العنصر الأساسي للاحتراق النفسي ويظهر علي شكل أعراض جسمية، أو نفسية، أو جمع بينها.

***تبلد المشاعر depersonalization**

يتضمن هذا البعد تغيراً سلبياً في الاتجاهات والاستجابات نحو الآخرين، وخصوصاً المستفيدين الذين يتلقون الخدمات التي يقدمها أمين المكتبة ، وغالباً ما يكون مصحوباً بسرعة الغضب والانفعال، وفقدان التقدير للعمل.

***نقص الشعور بالإنجاز الشخصي low personal accomplishment**

ميل أمين المكتبة إلي تقييم انجازاته الشخصية بطريقة سلبية، ويتمثل بمشاعر الاكتئاب، والانسحاب، وقلة الإنتاجية، وعدم القدرة علي التكيف مع الضغوط، والشعور بالفشل، وضعف تقدير الذات. (جرار، سنابل امين صالح، 2011)

وقد تم التعامل مع عبارات المقياس كالآتي :

6	5	4	3	2	1	صفر
كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل شهر	مرات قليلة بالسنة	لا أعاني مطلقاً

أما توزيع فقرات المقياس على هذه الأبعاد الثلاثة ، فيمكن توضيحها من خلال الجدول التالي :

المجموع	توزيع الفقرات	البعد
9 فقرات	13,14,16,20,8,3,6,2,1	الاجهاد الانفعالي
5 فقرات	22,11,15,10,5	تبلد المشاعر
8 فقرات	4,7,9,12,17,18,19,21	نقص الشعور بالإنجاز
22فقرة		المجموع الكلي

بنى مقياس ماسلاش على شكل عبارات تسال عن مشاعر أو اتجاه الشخص المهني نحو السلوك الذي يتلقى الخدمة .وقد استبدلت كلمة "(طلاب) لتشير إلى الشخص الذي يتلقى الخدمة ،وقد استبدلت هذه الكلمة بكلمة مستفيد حتى تتماشى مع هذه الدراسة .

ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معادلة الفا كرونباخ، والجدول التالي يبين مدى ثبات أداة الدراسة لمقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي.

جدول رقم (1) معامل ثبات أداة الدراسة ألفا كرونباخ

الرقم	المحور	قيمة الفا
1	الرضا عن إنجازات العمل	0.817
2	الرضا عن الاعتراف والتقدير	0.826
3	الرضا عن العمل نفسه	0.738
4	الرضا عن مسؤوليات العمل	0.680
5	الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي	0.633
6	الرضا عن أنظمة المكتبة وإجراءاتها	0.576
7	الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية	0.802
8	الرضا عن الراتب	0.788
9	الرضا عن نظرة المجتمع للمهنة	0.680
10	الرضا عن ضمانات الوظيفة	0.690
11	الرضا عن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين والزملاء	0.720
12	الدرجة الكلية	0.850

بالنظر الى الجدول السابق يتبين أن الأداة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع مما يمكن لها تحقيق أهداف الدراسة، حيث إن أعلى قيمة لمعامل الثبات بلغت 0.826، في حين أقل قيمة لمعامل الثبات 0.576، وهو ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الأداة بعد تطبيقها والجدول رقم (2) ثبات أداة الدراسة لمقياس الاحتراق النفسي لماسلاش:

المحور	قيمة الفا
الدرجة الكلية للاحتراق	0.651

بالنظر الى الجدول السابق يتبين أن الأداة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع مما يمكن لها تحقيق أهداف الدراسة، حيث أن إجمالي قيمة معامل الثبات بلغت 0.651 وايضا هذا يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الأداة بعد تطبيقها.

تاسعاً : مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة من أمناء المكتبات (سواء متخصصين أو غير متخصصين) بمكتبات مدينة قنا بمختلف أنواعها (عامة – متخصصة – مدرسية : ابتدائي – اعدادي – ثانوي) ، جامعية) والبالغ عددهم (1500) ذكر وانثى ،وقد اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية تمثل 10% من أمناء المكتبات بمدينة قنا لتيسير الحصول على المعلومات والمعالجة الإحصائية .وقد تم توزيع 170 استبانة وبعد إنهاء عملية مل الاستمارات تم استرجاع 150 استمارة صالحة للدراسة ،وبذلك بلغ عدد الاستمارات المستبعدة (20)استمارة .

عاشراً :الاطار النظري للدراسة

المحور الاول الرضا الوظيفي

مفهوم الرضا الوظيفي : اتخذت تعريفات الرضا الوظيفي اتجاهات مختلفة ومتنوعة حيث جعلت الاتفاق على تعريف واحد امرا صعبا نظرا لاختلاف النظرة للرضا عن العمل التي تعود الى اختلاف الظروف الاقتصادية والسياسية والقانونية والمعيشية والبيئية والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذى يركز على الطبيعة الشخصية للموظف واحيانا على الموقف البيئي للعمل .

ويرى (Lander,2009) ان الرضا الوظيفي بكونه يتركز حول موقف ايجابي أو سلبي للموظف تجاه وظيفته ،أى تقديره لوظيفته من حيث ميله له أو كراهته تجاهها.

من وجهه نظر الباحثة : ان الرضا الوظيفي مرهون بإشباع الحاجات النفسية للعاملين بالمكتبات في المقام الاول .

أما عن أسباب الاهتمام بالرضا الوظيفي منها :العاملين يسعون إلى البقاء فترة زمنية طويلة أن كانوا راضيين عن مهام عملهم وبالتالي (دوران عمل أقل) ،كما ان العاملين السعداء فى العمل يتطلعون الى تقديم المزيد من الجهود لخدمة المستفيدين ،وبالتالي يصبحون أقل غيابا عن العمل) ،عادة ما يفتخر الموظفون الذين يشعرون بالرضا فى وظائفهم أن يكونوا أكثر دقة فى العمل .(اوسو، خيرى على وآخرون ،2018)

خلاصة القول أثبتت التجربة العملية فى المكتبات أنه لا سبيل للوصول إلى رضاء المستفيد إلا بكسب رضاء العاملين بالمكتبات أولا.

المحور الثاني : الاحتراق النفسي

تعريف الاحتراق النفسي يعتبر فردونبرجر (1974) (Freudenberg) أول من استخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينيات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الانسانية الذين يرهقون انفسهم فى السعي لتحقيق أهداف صعبة ، اما ماسلاش (Maslach ,1982) فقد عرفه بأنه " مجموعة أعراض تتمثل فى الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية ، والاحساس بعدم الرضا عن الانجاز فى المجال المهني والتي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التى تقتضى التعامل المباشر مع الناس وهذا ما ينطبق على العاملين بالمكاتب عينة الدراسة .(إسماعيل ،احمد محمد على ،2016)

قد يتداخل مصطلح (الاحتراق النفسي) مع مصطلحات أخرى مثل :الضغط، والقلق، والتوتر، والصداع، والإحباط، والتهرب النفسي من المسؤولية، عدم الرضا وغيرها، فهناك من الباحثين من استخدم هذه المصطلحات بالتبادل عند الإشارة إلى ظاهرة الاحتراق النفسي وفى هذا السياق، تم التفريق بين مصطلحي (الاحتراق النفسي وعدم الرضا الوظيفي)

"إن حالة عدم الرضى فى حد ذاتها لا تعتبر احتراقا نفسيا ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل" . (جرار، سنابل امين صالح، 2011) .

اسباب الاحتراق النفسي:

* عبء العمل الزائد التواصل الضحل والمردود الضعيف، نقص المكافآت، غياب الدعم (السكران ، ياسر فخرى مصطفى ،2014)

وتضيف الباحثة من خلال القراءات النظرية للموضوع بعض الأسباب التى يمكن أن تساهم فى حدوث الاحتراق النفسي، ومنها:

-العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة

-فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل

-الشعور بالعزلة فى العمل، وضعف العلاقات المهنية

-الرتابة والملل فى العمل

-ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل

-الخصائص الشخصية للفرد

ويعتبر السببان الأخيران مرتبطان بشخصية الفرد، وباقي الأسباب ترتبط ببيئة العمل نفسه (الفاضل، أمل محمد يوسف، 2018)

عوامل الاحتراق النفسي:

عوامل ذاتية: والتي تتمثل في مدى واقعية الفرد في توقعاته وطموحاته ومدى التزامه المهني الذي يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي .

عوامل اجتماعية: تأتي من نظرة المجتمع لمهنة امين المكتبة بانه عامل ارشيف لا يقوم بدور اطلاقا او انها مهنة لا فائدة منها مقارنة بمهنة المعلم أو الطبيب .

عوامل وظيفية : وهي الاكثر فاعلية في ايجابية او سلبية أخصائي المكتبات .فالعمل يحقق للفرد حاجات تتراوح بين حاجات أساسية كالسكن والصحة إلى حاجات نسبية لها اهميتها في تكوين الشخصية السوية مثل التقدير والاستقرار الوظيفي واحترام الذات (الزهراني، نوال بنت عثمان بن أحمد، 2008).

المحور الثالث :العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى

العاملين بالمكتبات بمدينة قنا .

يوجد تقاطع كبير بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي ،حيث يعد ضعف الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات من احد أسباب الاحتراق النفسي ،إذا سيكون العاملين الغير راضين وغير المستمتعين بعملهم عرضه إلى الاصابة بالاحتراق النفسي على المدى الطويل ،حيث تولد حالة عدم الرضا ضغطا نفسيا كبيرا على العاملين ،بل وقد تسبب لهم أمراضا جسدية مثل الضغط والقولون العصبي وغيرها .

ومن ضمن النتائج المتوقعة وراء الضغوط المهنية: تراجع الاداء الوظيفي للمكتبيين ،معاملة المستفيدين معاملة سيئة من طرف المكتبيين ،اكتفاء المكتبيين بتنفيذ ما يطلب منهم من عمل دون ابداع .(بوبقيرة , سناء ، 2015).

وهناك دراسة تؤكد أن السمات الشخصية لمن يعاني من الاحتراق النفسي فهو المثالية المزعجة وحب الكمال والتوقعات العالية عن النفس والعمل ومن يتعامل معهم وايضا من يملك قيما عليا ويصطدم بواقع غير جيد، ومنهم أيضا الاشخاص الذين يعلقون حياتهم ويربطون مصيرهم بالرضا الوظيفي.(الزهراني , اسماء ، 2016).

الحادي عشر: تحليل بيانات الدراسة ونتائجها

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية Spss لمعالجة البيانات إحصائياً من خلال عدد من الأساليب منها النسب المئوية والفا كرونباخ واختبار شيفيه للمقارنات البعدية

المحور الأول : خصائص مجتمع الدراسة

1- وصف العينة من حيث نوع المكتبة والجنس:

جدول رقم (3) توزيع العينة من حيث نوع المكتبة والجنس

اجمالي	نوع المكتبة				الجنس
	مكتبة جامعية	مكتبة مدرسية	مكتبة متخصصة	مكتبة عامة	
84	21	48	1	14	ذكر
66	13	33	2	18	انثي
150	34	81	3	32	اجمالي

يتبين من نتائج الجدول السابق التحليل الإحصائي لعينة الدراسة وفقاً للجنس ونوع

المكتبة:

ارتفاع عدد الذكور من أفراد عينة الدراسة على عدد الإناث حيث بلغت نسبة الذكور (84) وكانت أغلبهم في المكتبات المدرسية (48) يليه أعداد الإناث حيث بلغت (66) كانوا أغلبهم في المكتبات المدرسية (33)، ويعتبر هذا منطقي لأن عينة المكتبات المدرسية أكبر عينة من غيرها حيث بلغ العاملين بالمكتبة المدرسية وحدها (81) فرد.

2- توزيع العينة طبقاً للجنس والسن في هذا الجدول:

جدول رقم (4) توزيع العينة وفقاً للجنس والسن

اجمالي	السن				الجنس
	من 51 سنة فأكثر	من 41-50 سنة	من 31-40 سنة	من 21-30 سنة	
84	7	14	31	32	ذكر
66	2	12	20	32	انثي
150	9	26	51	64	اجمالي

يوضح هذا الجدول ان أكثر عينة الدراسة (سواء ذكور أو اناث) من سن 21-30 (وكان عددهم 64 فرد) مقسمين بالتساوي (32 ذكر و32 انثى) ثم يليه من كان سنهم (31-40 سنة) مقسمين (31 ذكور -20 أناث) نخلص إلى أن عينة الدراسة عينة شابة في قمة قوتها وطاقتها وهي بحكم ذلك قادرة على العطاء بصورة مضاعفة (وهذا ما سوف نتحقق منه) ثم يليهم (من 41-50 سنة) وايضا مقسمين (14 ذكور-12 أناث) كما يوضح الجدول أن اقل أعداد العينة هم من سن 51 فأكثر الذي كان عددهم (7 من الذكور و2 فقط من الاناث).

نستنج من الجدول السابق ان عينة الدراسة ممثلة (في الاعداد داخل كل فئة عمرية) وذلك بهدف التعرف على مستوى كلا من الرضا الوظيفي والاحترق النفسي لكل فئة عمرية وللجنسين .

المحور الثاني : قياس مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة

جدول (5) مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة

عبارات المقاس	المتوسط	الانحراف المعياري
البعد الأول: الرضا عن إنجازات العمل		
1-تتيح لي وظيفتي فرصة لمعرفة نتائج عملي أولاً بأول .	2.98	1.229
2-توفر وظيفتي الإمكانيات المتاحة لي لإنجاز عملي بدقة.	2.82	1.130
3- الوقت متاح لي كاف لإتمام العمل بكفاءة	3.13	1.211
البعد الثاني: الرضا عن الاعتراف والتقدير		
4-الأسلوب الذي أتعامل به عند إجابتي للعمل أسلوب محفز .	2.90	1.441
5-يقدر رئيسي الجهد الذي أبذله لتحقيق الجودة في العمل .	2.60	.962
6-احصل دائماً على تشجيع وتقدير من رئيسي لأدائي المتميز .	3.64	1.297
7-إرجاع الجهد (البدني أو العقلي) الذي أبذله في العمل ونتاجه لي وعدم نسبته إلى أحد غيري .	2.48	1.662
البعد الثالث: الرضا عن العمل نفسه		
8-أشعر بملل من رتابة العمل وعدم التجديد والابتكار	2.27	1.105
9-الأعمال التي أقوم بها في المكتبة لا تتفق مع مؤهلاتي العلمية.	3.52	1.662
10-تناسب حجم العمل الذي أؤديه مع قدراتي الشخصية.	2.49	.502
11-تتيح لي وظيفتي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات	3.03	1.242

1.003	3.01	12-مقدار الجهد الذي أبذله ويتطلبه عملي الوظيفي فوق طاقتي
البعد الرابع : الرضا عن مسؤوليات العمل		
1.128	2.52	13-تتيح لي وظيفتي فرص لأكون مسئولاً عن تخطيط عملي.
1.105	2.27	14-تتيح لي وظيفتي فرص لأداء عملي بالأسلوب الذي أختاره
1.105	3.73	15-استطيع مناقشة كافة الأمور المتعلقة بعملي مع رؤسائي.
1.320	4.22	16-أشعر بالاستقلالية في العمل.
البعد الخامس: الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي		
.433	3.75	17-فرصتي في الترقية والتقدم في الوظيفة صعبة .
.839	4.23	18-أشعر بعدالة وموضوعية نظام الترقيات.
.831	2.74	19-تتجنب الإدارة الوساطة والمحسوبية والمحاباة عند تطبيق نظام الترقية.
1.505	3.52	20-لا يتيح لي عملي فرصة للتدريب لتطوير ادائي بالعمل
1.730	1.99	21-أشعر بالحاجة إلى مزيد من الدورات التدريبية
البعد السادس : الرضا عن أنظمة المكتبة وإجراءاتها		
.831	1.74	22-أشعر بوضوح إجراءات وأهداف العمل.
.705	3.00	23-تفهم الإدارة المباشرة لظروف العاملين فيها.
البعد السابع: الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية		
1.116	2.51	24-أشعر بمعاونة رئيسي لي في مواقف العمل الصعبة .
.705	2.00	25-سلسلة الأسلوب الذي يتبعه رئيسي المباشر في حل مشاكل العمل .
1.580	2.99	26-أشعر بتناسب الصلاحيات المعطاة لي في العمل بالمكتبة
1.496	3.51	27-أشعر أن ظروف عملي المادية مريحة وممتعة من حيث (المبنى، الإضاءة، الحرارة، الأتربة....الخ)
.827	4.25	28-توفر وظيفتي الوسائل والتجهيزات الحديثة التي تساعد على سهولة العمل بالمكتبة.
.865	3.51	29-سهولة الاتصال بالعالم الخارجي (الهاتف، الانترنت، الفاكس.....) .
1.086	2.25	30-بُعد مكان العمل عن محل إقامتي مما يسبب لي المتاعب.
البعد الثامن: الرضا عن الراتب		
.714	2.99	31-مستوى الدخل الذي يعود على من عملي يرضي طموحاتي وفيه بمتطلبات المعيشة لي ولأسرتي.
1.128	2.48	32-أشعر بان الراتب الذي أقتضاه يتناسب مع حجم العمل الذي أؤديه

1.580	3.01	33- يتناسب الراتب مع تكاليف المعيشة ويوفر لي حياة كريمة بعد التقاعد.
البعد التاسع: الرضا عن نظرة المجتمع للمهنة		
.827	3.75	34- لوظيفتي مكانة اجتماعية جيدة في المجتمع.
.827	1.75	35- أشعر بتقدير الآخرين لطبيعة عملي بالمكتبة .
.865	3.51	36- أتعرف على شخصيات مرموقة من خلال وظيفتك بالمكتبة.
1.662	2.48	37- اشعر أن الوظيفة تتيح وقتاً كاف للبقاء مع أسرتي
البعد العاشر: الرضا عن ضمانات الوظيفة		
.433	1.75	38- تتيح لي وظيفتي تأمين مستقبلي من خلال (التقاعد ، وصندوق التكافل، التامين ، تعليم الأبناء)
1.791	2.73	39- أشعر من خلال وظيفتي بالأطمئنان وضمان استمرارها
.831	1.74	40- يوفر لي عملي بالمكتبة الخدمات الصحية أو العلاجية (المجانية أو المخفضة)
البعد الحادي عشر : الرضا عن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين والزملاء		
1.505	3.48	41- يعمل رئيسي المباشر على تقييم أدائي بصورة موضوعية ويمنحني تفويضاً لسلطات معينة.
1.086	3.25	42- تتيح لي وظيفتي إقامة علاقات اجتماعية جيدة بيني وبين المرؤوسين في العمل.
.839	1.77	43- تتيح لي وظيفتي إقامة علاقات جيدة بيني وبين المستفيدين بالمكتبة 0.
.831	1.74	44- العلاقة بيني وبين زملائي في العمل تقوم على التعاون والاحترام المتبادل.
1.242	2.03	أشعر بالولاء والانتماء للمكتبة التي اعمل بها.
7.554	128.04	المتوسط الكلي للرضا الوظيفي بجميع ابعاده

يتبين من الجدول السابق أن عينة الدراسة لديهم رضا وظيفي مرتفع بمتوسط حسابي

مقداره 128.04 وانحراف معياري 7.554

ويلاحظ من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع العينة أن أعلى متوسط حسابي (4.25) وقد حصلت عليه عبارة (توفر وظيفتي الوسائل والتجهيزات الحديثة التي تساعد على سهولة العمل بالمكتبة) المتعلقة (البعد السابع: الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية)، يليها عبارة 0 اشعر بعدالة وموضوعية نظام الترقيات) والتي بلغت متوسط رضا 4.23 المتعلقة (بالبعد الخامس: الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي)

وتفسير ذلك أن مجتمع الدراسة يرى أن موضوع الترقيات مرتبط بالسن كلما زاد سنا ارتفعت درجته الوظيفية أي لا يوجد بها أي ظلم او وساطة في هذا الموضوع، ثم يليها عبارة (أشعر بالاستقلالية في العمل) بمتوسط(4.22) المتعلق (البعد الرابع : الرضا عن مسؤوليات العمل)

أما أدنى متوسط حسابي بلغ (1.73) وحصلت عليه عبارة (أشعر من خلال وظيفتي بالاطمئنان وضمن استمرارها) المتعلقة (بالبعد العاشر: الرضا عن ضمانات الوظيفة).وتفسير ذلك ومن خلا الملاحظة المباشرة لعينة الدراسة لاحظت الباحثة ان البعض منهم يرون وظيفة أمين المكتبة لا تمثل لهم الامان المستقبلي وكانوا يميلون الى تركها اذا سنحت لهم الفرصة للانتقال الى عمل يكون مرتبه أعلى او مكانة اجتماعية أفضل.

كما يتضح من الجدول السابق ان العبارات رقم (6-9-16-17-18-20-27-28-29-34-36-41) حصلت على أعلى متوسط حسابي تتراوح بين (351- 4.25)

وهذه العبارات تتعلق برضاهم عن شعورهم بالاستقلالية في العمل والموضوعية في نظام الترقيات –ومناقشة كافة الامور مع رؤسائهم بجانب تشجيع من الرؤساء على الاداء المتميز

ويضح أيضا أن العبارات رقم (1-2-3-4-5-7-8-10-11-12-13-14-19-22-23-24-25-26-30-31-32-33-37-39-42-45) حصلت على متوسطات حسابية بدرجة متوسطة تتراوح ما بين (2.00-3.01) وهذه العبارات تتعلق برضاهم عن انجازهم في العمل وشعورهم بالاستقلالية، وعن مرتباتهم، عدالة توزيع المهام ، العلاقة الجيدة مع زملاء العمل ومع رؤسائهم في العمل،تناسب الراتب الذي يتقاضاه مع حجم العمل الذي يؤديه ، عن مكانة المهنة في المجتمع.....

وتبين أيضا من خلال الجدول السابق أن العبارات رقم (21-35-38-40-43-44) حصلت على متوسطات حسابية منخفضة تتراوح بين (1.73 الى 1.99)وهي تتعلق (اقامة علاقات جيدة مع المستفيدين – والعلاقة بين زملاء العمل .

أما عن عبارة (يوفر لي عملي بالمكتبة الخدمات الصحية أو العلاجية (المجانية أو المخفضة) حيث رات العينة أن مهنة المكتبات لا توفر لهم اي خدمات سواء صحية (مثل كشف طبيب أو اجراء عمليات لهم)) أو خدمات علاجية(سواء علاج أو معاملة تحاليل واسعة وغيرها) فهناك بعض العاملين من مجتمع الدراسة طلبوا نقلهم الى وظيفة اخرى

والاستقالة لانهم يعانون من امراض مزمنة مثل حساسية الصدر او حساسية بالجلد لان مهنة المكتبات أكثر عرضة للأتربة والميكروبات التي توجد بداخل المواد المكتبية وعلى روفوها .

المحور الثالث: قياس مستوى الاحتراق النفسي لمجتمع الدراسة

جدول رقم (6) مستوى الاحتراق النفسي لعينة الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات الاحتراق النفسي
1.784	1.77	1- أشعر أن عملي يستنزفني انفعاليًا
2.000	2.09	2- أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم
1.495	2.63	3- أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد
1.641	2.81	4- من السهل معرفة مشاعر المستفيدين
.000	.00	5- أشعر أنني أتعامل مع بعض المستفيدين وكأنهم أشياء لا بشر
1.845	3.02	6- إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد
1.544	1.53	7- أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل روائي
1.790	3.62	8- أشعر بالاحتراق النفسي من عملي
1.221	3.84	9- أشعر أن لي تأثيرًا إيجابيًا في حياة كثير من الناس من خلال عملي
1.401	.64	10- أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بمجال المكتبات
2.157	2.87	11- أشعر بالإلزام عاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفني
2.019	1.81	12- أشعر بالحيوية والنشاط
2.084	3.92	13- أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة إحصائي مكتبات
1.819	3.45	14- أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير
1.083	1.74	15- حقيقة لا أهتم بما يحدث مع روائي من مشاكل
1.402	3.02	16- إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة
2.582	3.49	17- أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع المستفيدين
1.664	4.71	18- أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع المستفيدين
1.909	4.92	19- أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة
2.484	3.95	20- أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة

2.173	3.51	21-أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة
1.003	1.99	22-أشعر أن روائي يلومونني عن بعض مشاكلهم
11.662	61.32	للاحتراق النفسي الدرجة الكلية

من خلال الجدول السابق يتضح أن متوسط عينة الدراسة للاحتراق النفسي تجاه وظيفتهم بشكل عام (61.32) حيث تبين من خلال الجدول أن العينة أكثر احتراقا نفسيا للعبارتين رقم(18-19)بمتوسط (4.92-4.71) التي تتعلق بالشعور بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع المستفيدين ، أنجاز أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة المتعلقة **بالبعد الثالث (نقص الشعور بالانجاز)**

يليهما عبارة " أشعر وكأنى اشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة" بمتوسط 3.95، يليها عبارة " أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة أخصائي مكتبات" بمتوسط 3.92 والتي تتعلق **البعد الاول (الاجهاد الانفعالي)**

كما كانت العينة تشعر بالاحتراق النفسي تجاه وظائفهم باحتراق اقل فى العبارتين 6-16 (إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد، إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة) بمتوسط حسابي 3.02المتعلقين **بالبعد الاول (الاجهاد الانفعالي)** وهذه نتيجة منطقية حيث أن هناك كثير من المكتبات مثل المكتبات الجامعية والمكتبات العامة وبعض من المكتبات المدرسية (النشاط الصيفي) يطلب منهم مد ساعات العمل وفتح المكتبة فترتين (صباحا ومساء) مما يجعل امناء المكتبات فى حالة ضغط نفسي سواء لتعامله مع المستفيدين أو لعمله طوال اليوم (نظرا لقلة امناء المكتبات المعينين بالمكتبات مقارنة بأعداد المستفيدين وخدمتهم)

ومن جهة أخرى قلت درجات الاحتراق النفسي إلى حد الانعدام (أي لا يوجد احتراق نفسي) واستتكرت العينة"عبارة أشعر أنني أتعامل مع بعض المستفيدين وكأنهم أشياء لا بشر" بمتوسط(00) يليها عبارة أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بمجال المكتبات بمتوسط (0.64) ،المتعلقين **بالبعد الثانى (تبلد المشاعر)** فعلى الرغم من قساوة الظروف التي يمر بها أخصائي المكتبات فى الصعيد الا انه قادر على التعامل معهم وخدمتهم ولم يصلوا الى مرحلة تبلد المشاعر تجاه المستفيدين .

المحور الرابع: العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والاحترق

النفسي :

جدول رقم(7) توزيع فرض العلاقة الارتباطية

اجمالي.الرضا	الاحترق		
.148	1	معامل الارتباط	الاحترق
.070		الدلالة	
150	150	العدد	
1	.148	معامل الارتباط	اجمالي.الرضا
	.070	الدلالة	
150	150	العدد	

يتبين من الجدول السابق أن معامل الارتباط للرضا الوظيفي والاحترق النفسي (148.) ومستوى دلالة عند (.070) وبالتالي لا توجد علاقة ارتباطية بين كل من الرضا الوظيفي و الاحترق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا .

أي أن أمناء المكتبات (مجتمع الدراسة) مستوى الرضا الوظيفي لمهنتهم غير مرتبط بالاحترق النفسي لديهم .أي انهم غير راضين عن بعض العوامل مثل الخدمات الصحية والعلاجية (ولكن ليس لدرجة الاحترق النفسي.) وهذا يعنى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل التى تواجه الفرد و ادراكه ورد فعله وحتى إذا كانت هذه الضغوط كثيرة أن تؤدي به الى حالات الإعياء والاحترق النفسي وبين رضاه الوظيفي .

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة(الزهرانى ،نوال 2007) فالاحترق ربما يؤدي بالعاملين إلى ترك أعمالهم ، لكن ربما يبقى هؤلاء على الرغم من احترقهم فى وظائفهم بسبب الراتب المغرى والمسئوليات القليلة والضمان الوظيفى الخدمات العلاجية والصحية الضعيفة ،إلى أن الناس يتركون وظائفهم لوظائف أخرى لأسباب إيجابية أو غير ذات علاقة بهذه الظاهرة :ففى حالة وجود الرضا الوظيفى لدى العاملين لا نستطيع الجزم بأن ظاهرة الاحترق وحدها هى المسئولة.

اجمالا للقول أن العاملين بالمكتبات الجامعية لديهم احترق نفسي لانهم يشعرون (بالإجهاد الانفعالي –وتبلى المشاعر – نقص الشعور بالإنجاز فى المهنة) اى انهم مروا

بالتلاثة مراحل للاحتراق النفسي التي تتبناها الباحثة فى الدراسة . وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (محمد،منى فاروق على،2014)

المحور الخامس : دلالة العلاقات بين الاحتراق النفسى والرضا الوظيفى لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا .

1- الفروق فى الاحتراق والرضا وفقا لمتغير الجنس

جدول رقم (8) الفروق فى الاحتراق والرضا وفقا لمتغير الجنس

الأبعاد	الذكور (ن 84)		الإناث (ن 66)		قيمة ت	الدلالة
	م	ع	م	ع		
الاحتراق	62.48	11.274	59.85	12.063	1.374	غير دال
الرضا	127.98	7.516	128.17	7.657	0.181	غير دال

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى كل متوسطات استجابات العاملين بالمكتبات بمدينة قنا على جميع أبعاد مقياسي الاحتراق النفسى والرضا الوظيفى تعزى لمتغير الجنس .

ويمكن تفسير هذه النتيجة التى توصلت اليها الدراسة بأن مهام العمل وفرص الحصول على الحوافز والتشجيع والرواتب والحوافز المادية والخدمات الصحية والعلاجية ومكانتهم فى المجتمع وغيره موزعة بالتساوي بين الذكور والاناث، وهذه النتيجة تؤكد أن مستوى الرضا الوظيفى والاحتراق النفسى لا يقل او يزيد كون امين المكتبة ذكرا أو أنثى. وذلك لأن كلا من الطرفين يعانى من الظروف الوظيفية نفسها.

2- الفروق في الاحتراق والرضا وفقا لمتغير نوع المكتبة

جدول رقم (9) الفروق بين الاحتراق والرضا وفقا لمتغير نوع المكتبة

المتغيرات	مصدر الخطأ	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة
الاحتراق	بين المجموعات	3363.975	3	1121.325	9.688	.000
	داخل المجموعات	16898.665	146	115.744		
	الكلي	20262.640	149			
الرضا	بين المجموعات	2428.227	3	809.409	19.457	.000
	داخل المجموعات	6073.533	146	41.600		
	الكلي	8501.760	149			

وبقراءة الجدول السابق يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الاحتراق والرضا وفقا لمتغير نوع المكتبة (عامة- متخصصة-مدرسية-جامعية) عند مستوي دلالة (0.001)، و للتعرف على اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شيفيه كما هو موضح في الجدول رقم (10)

جدول (10) يعرض اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات في الاحتراق والرضا تبعاً لمتغير نوع المكتبة

الأبعاد	نوع المكتبة	العدد	المتوسط	مكتبة عامة	مكتبة متخصصة	مكتبة مدرسية	مكتبة جامعية
الاحتراق	مكتبة عامة	32	52.25	1	9.417	11.466	11.868
	مكتبة متخصصة	3	61.67	9.417	1	2.049	2.451
	مكتبة مدرسية	81	63.72	11.499	2.049	1	0.402
	مكتبة جامعية	34	64.12	11.868	2.451	0.402	1
الرضا	مكتبة عامة	32	121.41	1	1.406	9.804	6.035
	مكتبة متخصصة	3	120.00	1.406	1	11.210	7.441
	مكتبة مدرسية	81	131.21	9.804	11.210	1	3.769
	مكتبة جامعية	34	127.44	6.035	7.441	3.769	1

يتبين من الجدول السابق وجود فروق دالة احصائيا في كل من الاحتراق النفسي وفقا لمتغير نوع المكتبة عند مستوي (0.001) وجاءت الفروق لصالح المكتبات الجامعية هم أكثر احتراقا وذلك لانهم يستقبلون أعداد كبيرة من المستفيدين سواء اعضاء هيئة التدريس أو الطلبة (المرحلة الجامعية والدراسات العليا) أو عاملين بالجامعة يوميا ويقدمون كل الخدمات المتاحة والممكنة فيشعرون بزيادة الأعباء وعدم تقدير الجامعة لهم من حوافز مادية او معنوية او تزويدهم بأجهزة حاسب كافية لتحويل المكتبة الى مكتبة رقمية .فمازالت مكتبات الصعيد (مدينة قنا)تتعامل بنظم الرفوف المفتوحة وبعضها المغلق ،مما يزيد من أعباء امناء المكتبات الجامعية بصفة خاصة ، يليها المكتبات المتخصصة فمن خلال الواقع الميداني لزيارة مكتبة المحكمة الابتدائية بقنا وجدت الباحثة شكوى معظم أمناء المكتبات ضعف المرتبات مقابل الاعمال والمهام التي يقومون بها , وضعف الامكانيات (ظروف العمل المادية)-وعدم الاستماع الى مشكلاتهم والسعي لحلها وبالتالي يشعرون بالإحباط ومن ثم الاحتراق النفسي . وهذا ما اشار اليه "السرطاوي" في دراسته انه من أحد اسباب الاحتراق النفسي واعراضه الزيادة في عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة (السرطاوي ، زيدان، 1997)

بالنسبة للفروق في الرضا الوظيفي فكانت لصالح المكتبات المدرسية عند مستوي دلالة (0.001)

ويرجع ذلك أن أمناء المكتبات المدرسية فى الصعيد بقنا لم يلقى عليهم أعباء ومسؤوليات وظيفية كثيرة مقارنة بالمكتبات الجامعية مثلا أو المكتبات العامة فهم راضين عن وظيفتهم لانهم يرون هناك توازن بين ما يقدموه من أعمال وما يعود عليهم سواء راتب او حوافزوكثيرا من أمناء المكتبات المدرسية راضين جدا عن علاقتهم بزملاء العمل ويعترفون بجهودهم وراضين أيضا عن ظروف العمل المادية وتجهيزاتها وعن ترقياتهم الوظيفية بل وعلى مرتباتهم أيضا .

3- الفروق في الاحتراق والرضا وفقاً لمتغير السن:

جدول رقم (11) الفروق بين الاحتراق والرضا وفقاً لمتغير السن

المتغيرات	مصدر الخطأ	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة
الاحتراق	بين المجموعات	5027.484	3	1675.828	16.060	.000
	داخل المجموعات	15235.156	146	104.350		
	الكلية	20262.640	149			
الرضا	بين المجموعات	201.469	3	67.156	1.181	.319
	داخل المجموعات	8300.291	146	56.851		
	الكلية	8501.760	149			

يتبين من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي وفقاً لمتغير السن عند مستوى دلالة (0.001)، بينما لم توجد فروق في الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير السن وللتعرف على اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شيفيه كما هو موضح في الجدول رقم (12)

جدول (12) يعرض اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات في الاحتراق والرضا تبعاً لمتغير السن

الأبعاد	السن	العدد	المتوسط	21 إلى 30	31 إلى 40	41 إلى 50	أكثر من 51
الاحتراق	21 إلى 30	64	63.61	1	0.237	14.609	5.391
	31 إلى 40	51	63.37	0.237	1	14.373	5.627
	41 إلى 50	26	49.00	14.609	14.373	1	20.00
	أكثر من 51	9	69.00	5.391	5.627	20.00	1
الرضا	21 إلى 30	64	129.11	1	1.913	2.648	0.668
	31 إلى 40	51	127.20	1.913	1	0.735	2.582
	41 إلى 50	26	126.46	2.648	0.735	1	3.316
	من 51 سنة فأكثر	9	129.78	0.668	2.582	3.316	1

يتبين من الجدول السابق وجود فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي وفقا لمتغير السن عند مستوي (0.001) وجاءت الفروق لصالح الفئة العمرية (من 51 سنة فأكثر) وهذا منطقيا حيث ان العاملين بالمكاتب من عمر 51 فاكثرا يتعرضون إلى احتراق بمستوى أعلى وهذا يرتبط بالقدرة الجسدية والتقدم بالعمر وحجم المسؤولية.

ويتفق العلماء مع هذه النتيجة حيث أن العلاقة بين عمر العاملين ومستوى احتراقهم الوظيفي ليست علاقة خطية بسيطة فهي على شكل حرف (U) فالموظفون في بداية حياتهم الوظيفية يكونوا متحمسين ، ولديهم دوافع تحدى للعمل ولديهم القدرات الجسمية وال نفسية لضغوط العمل ثم ما يلبث إلا أن يزول نتيجة لاختلاف توقعاتهم من واقع العمل ،مما يودى بهم الى حالة من عدم الرضا الوظيفي ومن ثم الاحباط و ثم الاحتراق النفسي .(الزهرانى ،نوال بنت عثمان، 2008)

الثاني عشر: نتائج الدراسة

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي بين العاملين بالمكتبات بمدينة قنا وقد خلصت الدراسة الى عدة نتائج أهمها:

- 1- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا بمتوسط حسابي 128.04 وانحراف معياري 7.554
- 2- تعاني عينة الدراسة من الاحتراق النفسي بمتوسط حسابي 61.32 أى أقل بكثير من متوسط الرضا الوظيفي، ولكن العينة كانت أكثر احتراقا من العبارتين رقم (18-19) الخاصة بالبعد الثالث (نقص الشعور بالإنجاز) وهم :
 - ☒ الشعور بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع المستفيدين بمتوسط حسابي (4.92)
 - ☒ أنجاز أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة بمتوسط حسابي (4.71)
- 3- لا توجد علاقة ارتباطية بين كل من الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات بمدينة قنا.
- 4- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل متوسطات استجابات العاملين بالمكتبات بمدينة قنا على جميع أبعاد مقياسي الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس .
- 5- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي وفقا لمتغير نوع المكتبة (عامة- متخصصة-مدرسية-جامعية)
- 6- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الاحتراق النفسي وفقا لمتغير نوع المكتبة عند مستوى (0.001) وجاءت الفروق لصالح المكتبات الجامعية، اما بالنسبة للفروق في الرضا الوظيفي فكانت الفروق لصالح المكتبات المدرسية عند مستوى دلالة (0.001)
- 7- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي وفقا لمتغير السن عند مستوى دلالة (0.001) وجاءت الفروق لصالح الفئة العمرية من سن (أكثر من 51)، بينما لم توجد فروق في الرضا الوظيفي وفقا لمتغير السن .

الثالث عشر: التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد على التقليل من الاحتراق النفسي للعاملين وزيادة رضاهم الوظيفي:

- 1- إعادة تأهيل الأمناء عن طريق إتاحة الفرصة أمامهم لحضور الندوات والمؤتمرات وورش العمل وتشجيعهم على تطوير أنفسهم مهنيا وعلميا لكي يستطيعون تحقيق طموحاتهم ورغباتهم التي قد يكون لها تأثير كبير في مستوى رضاهم عن أوضاعهم الوظيفية.
- 2- اتضح أيضا من نتائج الدراسة أن فئة كبار السن من أمناء المكتبات من فئة 51 فأكثر هم أكثر العاملين عرضة للاحتراق النفسي. وهذا يتطلب الاهتمام بهذه الفئة ودراسة أسباب ذلك.
- 3- ولتحقيق الرضا الوظيفي لأمناء المكتبات بمدينة قنا ينبغي الاهتمام بمستقبلهم الوظيفي والعمل على توفير فرص الضمان الاجتماعي والخدمات العلاجية والصحية لهم ولأفراد أسرهم خصوصا ان مرتباتهم ضعيفة.
- 4- الكشف عن الاحتراق النفسي لدى العاملين بالمكتبات من خلال أعراضه الأولية عن طريق معايير الاداء والتقييم وخاصة أن النتائج أظهرت وجود درجات من مرتفعة إلى متوسطة من الاحتراق النفسي.
- 5- ضرورة تحديد المهام التي يقوم بها أمناء المكتبات وتقليل الأعباء الوظيفية التي تلقى على عاتق العاملين بالمكتبات وخاصة الجامعية، مثل تعيين عدد كافي من العاملين حتى توزع الأعباء ولا يحدث ضغط وبالتالي يحدث عدم رضاء وينتهي بالاحتراق النفسي.
- 6- توصى الباحثة بمزيد من الاهتمام في الدراسات العربية لبحث ظاهرة الاحتراق النفسي لهذه الفئة (العاملين بالمكتبات) ودراستها مع متغيرات اخرى التي قد تسبب أو تنتج عن أو تؤدي الى الاحتراق النفسي .
- 7- للتقليل من احتراق العاملين بالمكتبات يتم إجراء الزيارات الميدانية المتكررة للمكتبات بهدف الرقابة والتواصل مع العاملين والوقوف على احتياجاتهم ومشكلاتهم وتحفيز النشاط منهم.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر والمراجع العربية :

1. إسماعيل , أحمد محمد على (2016). الصلابة النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمى التربية الخاصة. مجلة البحث العلمى فى التربية , ع17, ص239.
2. اوسو, خيرى على , وافان يوسف حجي , جيا عصمت دينو. (2018). دور الحوافز فى تحقيق الرضا الوظيفى للموظفين فى جامعة زاخو : دراسة استطلاعية. - مجلة العلوم الانسانية لجامعة زاخو . - مج 6 ج2, (11ع), ص348. متاح علي <https://doi.org/10.26436/2018.6.1.597>.
3. بوبقيرة , سناء .(2015). الضغوط المهنية :مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفى للمكتبيين : دراسة حالة مكتبات جامعة قالمة بالجزائر . - Cybrarians Journal , ع38.
4. جرار, سنابل أمين صالح , عبد محمد عساف (2011). الجدية فى العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسى لدى مديرى المدارس الحكومية الثانوية فى محافظات شمال الضفة الغربية (رسالة ماجستير) .جامعة النجاح الوطنية . كلية الدراسات العليا
5. حامد, سيد شعبان عبده (2003). الرضا الوظيفى لأخصائى المكتبات فى محافظة بنى سويف: دراسة تحليلية تقييمية للعوامل المؤثرة فيه (أطروحة ماجستير). القاهرة. جامعة القاهرة فرع بنى سويف, كلية الآداب, قسم المكتبات والوثائق
6. حسن, نجوى حسن , فوزية عبدالله الجلامدة(2013) . العلاقة بين الاحتراق النفسى والرضا الوظيفى لدى معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة فى المملكة العربية السعودية : دراسة مقارنة . دراسات عربية فى التربية وعلم النفس , ج 1ع 33, 93. متاح علي دار المنظومة <http://search.mandumah.com/Record/405054>.
7. الخبيرى , نهلة فوزي مصطفى (2004) . الرضى الوظيفى للعاملين بالمكتبات فى محافظة الإسكندرية :دراسة ميدانية (أطروحة دكتوراه) . بنها: جامعة بنها , كلية الآداب , قسم المكتبات والمعلومات, .
8. الزهرانى , نوال بنت عثمان بن أحمد(2008) . الاحتراق النفسى وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوى الاحتياجات الخاصة (أروحة ماجستير) مكة المكرمة _ جامعة ام القرى بالسعودية ,كلية التربية .

9. الزهرانى , اسماء (2016) . الضغوط النفسية وعلاقتها بالاحترق النفسى لدى مديرات ومشرفات المرحلة الثانوية بمدينة الرياض. مجلة الجامع فى الدراسات النفسية والعلوم التربوية , ع 169، 3-200ص
10. السالم, سالم محمد (1997). الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية , السعودية , 249ص .
11. السبيعي، عبد الله بن سحمي(2014) . الاحتراق النفسى وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض _ (أطروحة ماجستير) _ جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية _ كلية العلوم الإجتماعية والإدارية _ قسم علم النفس، 100ص.
12. السرطاوى ،زيدان (1997) . الاحتراق النفسى ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة : دراسة ميدانية . مجلة كلية التربية جامعة عين شمس ،مج 21، ع1، 96ص.
13. السكران , ياسر فخرى مصطفى (2014). مستوى الاحتراق النفسى وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى أعضاء الهيئة التدريسية فى كلية إربد الجامعية. مجلة دراسات فى التعليم العالى , ع 85، 6-113ص.
14. السمدونى ،السيد ابراهيم (1995) . الاحتراق النفسى لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته . مجلة التربية المعاصرة ، 58ص .
15. العشرى , مروة المرعى مصطفى (2015). الرضا الوظيفي لدى أمناء المكتبات فى محافظة الغربية : دراسة ميدانية / إشراف شعبان عبد العزيز خليفة , هبه فتحى دنيا _ (رسالة ماجستير) 261،ص.
16. المصرى ، منال غريب يسن (2012). الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات بمركز ومدينة قنا :دراسة ميدانية (اطروحة ماجستير).جامعة جنوب الوادى .كلية الآداب .قسم المكتبات.
17. الفاضل , أمل محمد يوسف (2018).الاتجاه نحو مهنة التدريس وعلاقته بالاحتراف النفسى وبعض المتغيرات الديمغرافية _ (رسالة ماجستير) .جامعة الخرطوم. كلية التربية. علم النفس التربوي .
18. محمد، منى فاروق علي(2014) . الرضا الوظيفي لدى العاملين على نظام المستقبل لإدارة المكتبات باتحاد مكتبات الجامعات المصرية : دراسة ميدانية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات , مج1، ع2، 94-157ص.

ثانياً: المصادر والمراجع الأجنبية :

1. Adebayo, Oyeronke & Chidi Deborah& Michael Opeoluwa Fagbohun(2018). Investigating Occupational Burnout in LibraryPersonnel. e-journal, 15p.
2. Bodhinayaka, Dilini.(2018) Job Satisfaction of Library Staff: A Study Based on University Libraries in Sri Lanka. International Journal of Human Resource Studies,vol.8,NO.3, May ,53-59
3. Kelly, N. &Cespedes , M.& Clarà,(2019) M. Early career teachers' intentions to leave the profession: The complex relationships among preservice education, early career support, and job satisfaction .Australian Journal of Teacher Education,Vol. 44, No.3,93-113 . Available at: <https://ro.ecu.edu.au/ajte/vol44/iss3/6> .
4. Kennesaw, Barbara Wood& Ana Guimaraes& Christina Holm(2020) .Academic librarian burnout: A survey using the Copenhagen Burnout Inventory (CBI) . Kennesaw State University DigitalCommons.512-531.
5. Lander, F.(2009) Multiple Impacts of Organizational Climate and Individual Value Systems Upon Job Satisfaction. Personnel Psychology Journal,vol. 171-183.
6. Lindén, Magnus& Ilkka Salo & Anna Jansson. Organizational stressors and burnout in public librarians. Journal of Librarianship and Information Science, Vol. 50, No.2, 2018,200–204.
7. MARTIN, JASON . (2020) Job Satisfaction of Professional Librarians and Library Staff . journal of Library Administration,Vol.60,No.4,365-383. Available at: <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1721941> .
8. Smith, Daniella L. & Bryan Bazalar &Maurice Wheeler.(2020) Public Librarian Job Stressors andBurnoutPredictors,2020, 412-429. Available at: <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1733347> .