

قياس الرضا الوظيفي للموارد البشرية العاملة في مكتبات جامعة البصرة

م.م علي محير كريم الحلفي

الإطار العام للبحث:

1-1: المشكلة:

تكمن مشكلة البحث في الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في مكتبات كليات باب الزبير؟
- 2- مدى تأثير الأجر والترقية والمكافئات على زيادة الرضا الوظيفي لديهم؟
- 3- هل لرئيس العمل تأثير على زيادة ونقصان الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في مكتبات كليات باب الزبير؟

1-2: الأهمية:

تأتي أهمية موضوع البحث من أن قياس درجة الرضا لدى العاملين في مكتبات كليات باب الزبير لمعرفة العوامل التي تؤثر على زيادة درجة الرضا الوظيفي لديهم، وكذلك قلة التي تناولت الرضا الوظيفي في مجال الخدمات وبخاصة في مجال المكتبات الجامعية، إذ أن أغلب الدراسات تناولت الرضا

الوظيفي وعلاقته بزيادة إنتاجية الفرد في المؤسسات الاقتصادية والإنتاجية. وكما يشكل هذا البحث إضافة للمكتبة وإثراء هذا الجانب من الدراسات. كما يسهم هذا البحث بتزويد جامعة البصرة بتغذية راجعة حول واقع الرضا الوظيفي في مكاتب كليات باب الزبير الأمر الذي سيساعد بتبني سياسات جديدة من شأنها تعزيز السلوكيات الايجابية للموارد البشرية في تلك المكاتب وذلك من خلال الإفادة من النتائج التي سوف يخرج بها.

1-3: الأهداف:

يهدف البحث:

- 1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في مكاتب كليات باب الزبير.
- 2- التعرف على العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي.
- 3- التعرف على مواطن الضعف والقوة في العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في مكاتب كليات باب الزبير.

1-4: حدود البحث:

- 1-4-1: الموضوعية - اقتصر الحدود الموضوعية للبحث على الرضا الوظيفي والعوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي ودراسة مفهوم الرضا الوظيفي والإطار التاريخي ونظريات الرضا الوظيفي... الخ.
- 1-4-2: المكانية - لقد شمل البحث مكاتب الكليات في موقع باب الزبير التابعة لجامعة البصرة وعددها (5) مكتبة من مجموع (25) مكتبة تابعة لجامعة البصرة وهي (الآداب، الإدارة والاقتصاد، القانون، الفنون، التربية للبنات).

- 1-4-3: الزمنية - شمل البحث على الموارد البشرية في مكاتب كليات

باب الزبير حسب الإحصائيات للعام الدراسي 2014-2015.

1-5: المنهج

المنهج الذي اتبع في البحث وللجانب النظري هو المنهج الوثائقي باستخدام المصادر الورقية والمصادر الالكترونية عن طريقة الإنترنت وغيره من المصادر المتاحة. وفي الجانب التطبيقي والعملي أتبع المنهج المسحي (مسح شامل لمكتبات كليات باب الزبير جامعة البصرة) لجمع البيانات من المكتبات مجتمع البحث.

1-7: مجتمع البحث

مجتمع البحث هو الموارد البشرية في مكتبات كليات موقع باب الزبير جامعة البصرة البالغ عددها (5) مكتبة وقد تم دراسة جميع الموارد البشرية في هذه المكتبات مجتمع البحث ونسبة 100٪ من الموارد البشرية التابعين لمكتبات جامعة البصرة والبالغ عددهم (47) وقد تم توزيع الاستبانات عليهم واسترجع (40) أي بنسبة استرجاع 23,87 ٪ وذلك حسب الجدول رقم (1).

جدول (1)

يوضح مجتمع وعينة الموارد البشرية في مكتبات جامعة البصرة

ت	المكتبة	مجتمع البحث	المسترجع	%
1	مكتبة كلية الآداب	13	7	85,53
2	مكتبة كلية الإدارة والاقتصاد	10	10	100
3	مكتبة كلية القانون	10	10	100
4	مكتبة كلية الفنون الجميلة	5	5	100
5	مكتبة كلية التربية للبنات	9	9	100
	المجموع	47	41	23,87

1-8: أدوات جمع البيانات

1-8-1: الاستبانة:

اعتمدت الاستبانة كأداة أساسية في جمع البيانات وتحليلها، إذ أعدت الاستبانة لغرض الحصول على المعلومات الخاصة بالرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في مكاتب كليات باب الزبير جامعة البصرة. إذ وزعت الاستبانة الخاصة بالموارد البشرية في مكاتب جامعة البصرة وتضمنت هذه الاستبانة على (15) سؤالاً، حول امكانية توفر الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في المكاتب، وتضمنت الاستبانة على فقرتين وهما فقرة المعلومات الشخصية من المستوى التعليمي لهم وعدد سنوات الخدمة. أما الفقرة الثانية فتحتوي على 15 سؤالاً لبعض عوامل الرضا التي تؤثر على الرضا الوظيفي بشكل او بآخر، كما استخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس الرضا (موافق بشدة، موافق، موافق الى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة).

المبحث الأول: الجانب النظري

مفهوم الرضا الوظيفي:

يعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات ذات الصلة بالعمل والتي تؤثر فيه، ولذا قام العديد من الباحثين بدراسته ولا زال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المؤسسات، ويعود السبب الرئيسي لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المدراء بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات الموارد البشرية نحو العمل أو المؤسسة أو الرواتب أو الاشراف وغيرها، وكثير من المؤسسات الانتاجية والخدمية (بضمنها المكاتب ومؤسسات المعلومات) تستخدم المسوحات واستطلاعات الرأي للتعرف على اتجاهات الموارد البشرية تجاه من مؤسساتهم وسياساتها⁽¹⁾.

ويعرف أبو هنش الرضا الوظيفي أن رضا الموارد البشرية عبارة عن مشاعر الموارد البشرية تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن ادراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي ان يحصلوا عليه من وظائفهم، ولذلك كلما قلت الفجوة بين الادراكين كلما زاد رضا الموارد البشرية عن عملهم⁽²⁾.

كما عرفها لوك locke بأنه حالة عاطفية ايجابية سارة ناتجة عن عمل الموارد البشرية أو خبرتهم العملية، وينتج الرضا الوظيفي عن ادراك الفرد الى أي مدى يوفر العمل تلك الاشياء التي يعتبرها هامة⁽³⁾.

كما يعرف هيرزبيرج Herzber الرضا الوظيفي بأنه حالة من السعادة تتحقق من خلال مجموعة من العوامل الدافعة تتعلق بالوظيفة ذاتها، وانه يس عكس عدم الرضا الوظيفي الذي يعتبر حالة من الاستياء تأتي من خلال عوامل تتعلق بالبيئة الداخلية للعمل⁽⁴⁾.

أن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، يتأثر بعوامل يعود بعضها الى العمل ذاته بينما يتعلق البعض الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه اذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فان ذلك يعني أنه راضٍ بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، اذ قد نجد أحدهم راضياً عن علاقته مع زملاءه ولكنه غير راضٍ عن اجور العمل أو ظروف العمل. فالرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، اذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا الوظيفي هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين⁽⁵⁾.

ويرى لوثانز أنه يمكن النظر الى الرضا الوظيفي من زوايا مختلفة فالرضا الوظيفي عبارة عن استجابة عاطفية للحالة الوظيفية التي لا يمكن مشاهدتها بل يمكن ادراكها وهو غالباً ما يرتبط بمدى تلبية النتائج لتوقعات الموارد البشرية تجاوزها، والرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل التي ترتبط بالعمل نفسه وأهمها: العمل نفسه، الاجر، وفرص الترقية، وطبيعة الاشراف في العمل، والعلاقة مع الزملاء⁽⁶⁾.

أهمية الرضا الوظيفي

ترجع أهمية الرضا الوظيفي الى أن معظم الافراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وبالتالي هناك أهمية في أن يبحث هؤلاء الافراد عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، وكما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي الى زيادة الانتاجية وما يترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والموارد البشرية معاً الذي زاد من أهمية دراسة الموضوع⁽⁷⁾.

ومن المسلم به أن الرضا الموارد البشرية أهمية كبيرة، اذ يعتبر في الاغلب مقاساً لمدى فاعلية الاداء، اذا كان الرضا الموارد البشرية مرتفعاً فان ذلك سيؤدي الى نتائج مرغوب فيها يضاهي تلك التي تنويها المؤسسة عندما تقوم برفع اجور عملها أو تطبيق نظام للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات، وفي الجهة المقابلة فان عدم الرضا عن العمل سوف يسبب التغيب عن العمل ووقوع العديد من الحوادث اثناء العمل والتأخر عنه وترك الموارد البشرية للمؤسسات التي يعملون بها والانتقال الى مؤسسات اخرى يؤدي الى تفاقم مشكلات الموارد البشرية وزيادة شكواهم من اوضاع العمل⁽⁸⁾.

التطور التاريخي للرضا الوظيفي

تعود بدايات الاهتمام بالرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الافراد الى بدايات القرن العشرين وكانت اولى المحاولات هي محاولة فريدرك تايلور صاحب نظرية الادارة العلمية، اذ قام تايلور بوضع هذه النظرية لجعل ادارة انشطة العمل أكثر كفاءة، وقد افترض ان الموارد البشرية مستعدون للعمل بجد من اجل الحصول على المكافآت المالية فهم يعطون الحوافز المادية⁽⁹⁾.

ومن ثم قام التون مايو في عام 1927 بمجموعة من التجارب التي كانت تهدف الى اثراء المعرفة في مجال الرضا الوظيفي، وتوصل الى أن هناك مجموعة

من العوامل التي تحفز الموارد البشرية على حب العمل وزيادة الانتاجية ومن بينها العوامل العاطفية كشعور العاملين تجاه بعضهم والاهتمام الذي يلقاه الموارد البشرية من مشرفيهم⁽¹⁰⁾.

كما تعد دراسة هيرك Herrick في عام 1950 من أقدم المحاولات لدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في المكتبات. واشتمل مجتمع البحث على 415 مفهراً في مكتبات الكليات والجامعات بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت البحث الى أن هناك سبعة عشر عاملاً تؤثر على الرضا وفي عام (1968) أجرت رين Ryan دراسة حول علاقة بعض خصائص المكتبيين برضاهم عن العمل المكتبي، واكتشفت ان الرضا مربوط بطول مدة الخدمة في المهنة⁽¹¹⁾.

ومن ثم توالت العديد من الدراسات في مجال الرضا الوظيفي في كافة القطاعات الا ان هناك تأخر في دراسة الرضا الوظيفي في مجال المعلومات والمكتبات. كما قدمت دراسة فليك وباودن (1995) التي كانت تهدف الى تقديم معلومات عن النظرة المهنية للمكتبات والمعلومات وتشير النتائج الى تقدير كبير من قبل مستخدمي المكتبات حول الموارد البشرية في المكتبات ولكن وجدت دراسة كايا (1995) أن الرضا الوظيفي في البلدان النامية أقل من البلدان المتقدمة بالنسبة لانماء المكتبات، كما وجدت يرد (2003) ان المكتبيين في المكتبات التي تدعم الادارة التشاركية والاتصال المفتوح، وفرص الانجاز، وعلاقات مبنية على الصدق والثقة بين الموارد البشرية من جهة وبين الرؤساء من جهة اخرى تجعل الموارد البشرية أكثر ارتياحاً والتزاماً وأقل عرضةً لترك الوظيفة. اما سريفا ستافا و سريفا ستافا (2004) قالوا ان الرضا عن طبيعة العمل يمكن زيادته من خلال بيئة العمل والتدريب على التكنولوجيا المعلومات والمكاسب النقدية الجيدة، وينبغي توفير امناء مكتبات الكليات والمؤسسات التعليمية الاخرى للتدريب حول تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، والمكتبات غالباً ما تقدم بيانات عمل مفضلة للموظفين الجدد⁽¹²⁾.

العوامل المحددة للرضا الوظيفي

هناك من قسم العوامل المحددة إلى قسمين هما:

1- عوامل تنظيمية: وتندرج تحتها العوامل التالية:

أ- نظام العوائد: مثل الحوافز والمكافآت والترقيات ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقاً لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل.

ب- الإشراف: ويتضمن الأسلوب المتبع، ودرجة تفويض السلطة التي يمنحها الرئيس لمؤوسيه ومدى مشاركته لهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل، ومدى تقدير الرئيس لمؤوسيه ومدى اهتمامهم بشكاويهم وأخذه بمقترحاتهم، ومستوى الثقة المتبادلة بين الرئيس ومؤوسيه.

ج- سياسات المنظمة التي يعمل بها الفرد، إذ يتوقف رضا الفرد على فهم العلاقة الوطيدة بين العامل والمؤسسة التي يعمل، وتعتمد المؤسسة في فاعليتها ونجاحها على المزاوجة بين متطلبات أدوارها التي تحددها، ورسمتها مع حاجات وتوقعات الأفراد العاملين.

د- بيئة العمل: ويقصد بها البيئة الداخلية والمشتملة على مساحة مكان العمل ومستوى النظافة والاضاءة والتهوية والتكييف وصلاحيه الاليات للعمل ووجود وسائل الترفيه، وكذلك البنية الخارجية التي تحيط بالمؤسسة التي تؤثر على مستوى رضا الموارد البشرية من خلال تأثير الضروف الاقتصادية السائدة وما هي عليه من كساد أو ازدهار وغيرها.

2- عوامل شخصية: وأهمها:

أ- احترام الذات: وذلك من خلال المركز الذي يشغله او طبيعة وظيفته ومعرفة افراد المجتمع لهذه المكانة أو المؤسسة التي ينتمي اليها، وكذلك محتوى الوظيفة وغيرها.

- ب- الاستعداد: كلما كان الاستعداد ايجابياً كلما زادت مهارات الفرد و بالتالي يتحسن اداؤه الوظيفي ويرتفع معدل انتاجيته نظراً لزيادة قدراته وهذا مما لاشك فيه يزيد من رضا الفرد عن عمله.
- ج- المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفة أو الاقدمية، كلما زاد رضا الفرد عن عمله والعكس صحيح.⁽¹³⁾

نظريات الرضا الوظيفي

هناك الكثير من النظريات التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي والعوامل التي تؤدي إلى زيادته ومسبباته التي منها:

1- نظرية الإدارة العلمية: التي وضعت على يد روادا تايلور (Taylor) وفير (Feber) وفايول (Fayol)، التي اهتمت بالحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد الذي يحقق الرضا الوظيفي، وحاولت هذه النظرية توفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاءة العامل لتجعله يؤدي عمله باتقان وبالسرع القصوى، ومع هذا فهي لم للرضا المطلوب⁽¹⁴⁾ ومن النقد الموجه لمثل هذه الادارات اهمالها للحاجات النفسية والاجتماعية للأفراد⁽¹⁵⁾.

2- نظرية حركة العلاقات الانسانية: من أهم الدراسات الاتي قامت بها هذه النظرية، دراسات هوثورن والتي اجريت تحت اشراف التون مايو في مصانع وسترن الكترك في امريكا وكان الغرض الاساسي لهذه البحث هو تحديد تأثير المتغيرات المادية في العمل (الاضاءة، الاجور، الراحة، التهوية، التدفئة... الخ) على انتاجية العاملين ومن ثم تعديلها. وكشفت هذه التجربة عن العلاقة بين الاضاءة في المصنع والكفاية الانتاجية للعمال من حيث تأثير كثافة ووسطية وانخفاض الاضاءة على الافراد أثناء تأدية عملهم وملاحظة ذلك على اداء وصحة العاملين⁽¹⁶⁾.

3- نظرية X، Y لماكريجور: قام بتوثيق هذه النظرية دوجلاس ماكريجور من خلال:

أ- نظرية X: تفترض هذه النظرية تقاعس الافراد وعدم اهتمامهم بالعمل أو تحملهم المسؤولية، لذلك يتطلب الامر دفعهم ومداهنتهم لاداء أية مهمة بطريقة منظمة وتقديم المكافأة لهم للمساعدة في نجاح العملية الى حد ما.

ب- نظرية Y: وهي على العكس من سابقتها اذ تفترض رغبة الافراد في العمل وتمتعهم بتحقيق الانجازات وشعورهم بالرضا من خلال تحمل المسؤولية، كما يميل هؤلاء الافراد الى البحث عن وسائل تجعلهم يشعرون أن العمل ما هو الا تجربة ايجابية⁽¹⁷⁾.

4- نظرية سلم الحاجات لماسلو: يعود الفضل في وضع نظام الأولويات للعالم النفسي ابراهام ماسلو الذي بين بأن الحاجات الإنسانية تتدرج على النحو التالي:

أ- الحاجات الفسيولوجية الأساسية: وتتضمن حاجات الفرد المحددة كالأكل والشرب والملبس وغيرها اذ أنه يعمل من أجل الحصول على أجر لكي يشبع حاجاته الفسيولوجية.

ب- احتياجات الامان: التي يعمل الفرد من خلالها حماية نفسه من أخطار البيئة والطبيعة، من خلال بناء العنابر لتخزين الطعام والاسوار لحماية بيته والضمان الاجتماعي لتأمين مورد رزقه عند الشيوخة.. الخ.

ج- احتياجات الحب والحنان والخدمة الاجتماعية: فالانسان بطبيعته يكره العزلة والانفراد، فهو يكون الاسرة والعشيرة والامة، وهو يحب الانتماء لان ذلك يكسبه مركزاً وقوة في مجابهة الاخطار التي تعترض طريقه.

د- احترام وتقدير الذات: اذ يسعى الانسان دائماً الى كسب تقدير الآخرين واحترامهم فهو بحاجة للشعور بأنه ذو قيمة واحترام في المجتمع الذي يعيش فيه.

هـ- تحقيق الذات والكياسة في العمل: وهي القدرة على القيام بالعمل والكياسة في الانجاز وهي تقع في أعلى درجات سلم الاولويات، وأرقى الحاجات الانسانية واسماها⁽¹⁸⁾.

5- نظرية التوقع لفيروم Vroom: لقد طور الباحث فيروم هذه النظرية وأصبحت من النظريات المهمة في تفسير ظاهرة التحفيز عند الافراد، اذ ترى هذه النظرية أن العمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو السلوك سيتبعه نتائج معينة ويعتمد كذلك على رغبة الفرد في الوصول الى هذه النتائج.

اذ يشير فيروم الى أن قوة الحفز عند الفرد لبذل الجهد لانجاز عمل معين يعتمد على مدى توقعه في النجاح بالوصول الى ذلك الانجاز، أما التوقع الثاني فيرى فيروم أن الفرد اذا حقق انجازه هذا يعمد الى التساؤل في امكانية مكافأته أو لا⁽¹⁹⁾.

المبحث الثاني:

اتجاهات الموارد البشرية نحو الرضا الوظيفي في مكتبات مجتمع البحث:

يمثل هذا المبحث الطموح والاتجاه نحو رضا الموارد البشرية عن رضاهم عن العمل الذي يقومون به وهل أنهم راضون عن العمل في مجال المكتبات وقد تتنافى احياناً مع الواقع الفعلي للمكتبة وقد تم تحليل الاستبانة الخاصة بالموارد البشرية. وكان نتائج تحليل الاستبانة الموزعة على الموارد البشرية

العاملة في مكتبات جامعة البصرة الذي يبدأ بالمعلومات الديموغرافية ومن ثم أسئلة الاستبانة البالغة (15) سؤالاً كما يأتي.

3-2-1: المعلومات الديموغرافية

3-2-1-2: المؤهل العلمي للموارد البشرية

جدول (2) المؤهل العلمي للموارد البشرية

ت	المؤهل العلمي	التكرار	%
1	ابتدائية أو أقل	3	32،7
2	ثانوية	6	63،14
3	دبلوم فني	4	76،9
4	بكالوريوس	28	29،68
5	دبلوم عالي	0	0
6	ماجستير	0	0
7	دكتوراه	—	—
المجموع		41	%100

يتضح من الجدول رقم (2) أن نسبة المؤهل العلمي من الموارد البشرية بمكتبات جامعة البصرة من حملة شهادة البكالوريوس لكافة الاختصاصات تزيد عن 50٪ من مجتمع البحث إذ بلغت نسبتهم 29،68٪ وهي نسبة متوسطة. أما نسبة حملة الشهادات دون البكالوريوس فقد بلغت نسبتهم 71،31٪ من مجتمع البحث، أما حملة الشهادات العليا فنسبتهم بلغت 0٪ من عينة البحث وتحتاج مكتباتنا إلى تعيين اختصاص في علم المعلومات والمكتبات بحيث يكون رؤساء الأقسام من حملة الشهادات العليا في كافة المكتبات.

3-2-1-3: عدد سنوات الخدمة

جدول (3) يوضح

سنوات الخدمة للموارد البشرية

ت	سنوات الخدمة	التكرار	%
1	أقل من 5 سنوات	1	44,2
2	من 5- أقل من 10	3	32,7
3	من 10- أقل من 15	18	90,43
4	من 15- أقل من 20	11	83,26
5	من 20- فما فوق	8	51,19
المجموع		41	%100

يتضح من الجدول رقم (3) أن الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية الذين أمضوا في العمل المكتبي من (10) سنة فما فوق بلغت نسبتهم 24,90 % وبلغ عددهم (37) موظفاً فإنهم يعملون بخبرتهم لخدمة مكتباتهم التي يعملون بها ويستفاد من خبراتهم في تسيير عمل المكتبة، كما انه كلما زاد سنوات خدمة الموارد البشرية زاد شعورهم بالانتماء الى محل العمل مما يزيد عن رضاهم عن العمل الذي يقومون به.

3-2-2: تحليل الاستبانة الخاصة بالموارد البشرية

وبعد استعراض البيانات الديموغرافية لمجتمع البحث من الموارد البشرية العاملة في مكتبات جامعة البصرة ونتائج تحليل هذه البيانات نسعى بعد ذلك لتحليل أسئلة الاستبانة اذ تم تقسيم الاستبانة والبالغة (15) سؤالاً:

3-2-2-1: فترة الدوام

فيما يلي نتائج رضا الموارد البشرية في مكتبات جامعة البصرة مجتمع البحث عن ((فترة الدوام كافية لانجاز مهام عملي)) وكما تظهر في الجدول رقم(4).

جدول(4) يوضح

التكرار والنسب المئوية فترة الدوام

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	11	83،26
2	موافق	19	34،46
3	موافق إلى حد ما	7	07،17
4	غير موافق	1	44،2
5	غير موافق بشدة	3	32،7
المجموع		41	%100

يتضح من الجدول رقم (4) أن نسبة رضا الموارد البشرية بمكتبات كليات باب الزبير جامعة البصرة تزيد عن 50% من مجتمع البحث، اذ بلغت نسبة الرضا 73،17% (وذلك بجمع نسبة الموافقين بشدة مع نسبة الموافقين) وهي نسبة جيدة إذا ما قورنت بالظروف والمناخ الذي يعملون فيه فهم يعتبرون فترة الدوام كافية لانجاز عملهم اليومي الذي يوكلون بالقيام به وهذا يولد لهم الشعور بالرضا الوظيفي.

3-2-2-1: توزيع مهام العمل

فيما يلي نتائج رضا الموارد البشرية بالمكتبات حول ((توزيع مهام العمل بيني وبين زملائي عادل)). وهي كما تظهر في الجدول رقم (5).

الجدول (5) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول توزيع مهام العمل

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	7	07،17
2	موافق	21	22،51
3	موافق إلى حد ما	8	51،19
4	غير موافق	3	32،7
5	غير موافق بشدة	2	88،4
المجموع		41	%100

يتضح من الجدول رقم (5) ان نسبة رضا الموارد البشرية في مكتبات جامعة البصرة تزيد عن 50% من مجتمع البحث اذ بلغت نسبة الرضا 29،68% وهي نسبة متوسطة، وهذا يعني ان توزيع المهام بين الموارد البشرية في مكتبات موقع باب الزبير ليس بالمستوى المطلوب فيجب استمالة المحييين موافق الى حد ما لكي تزداد نسبة الرضا الوظيفي لتصبح جيدة جداً او تصل الى الحد الاعلى من الرضا كي يقدم الموظف كل ما لديه من جهد لاداء عمله على الوجه الاكمل.

3-2-2-3: الأعمال الإضافية

فيما يلي نتائج رضا الموارد البشرية بالمكتبات التابعة لجامعة البصرة حول ((أتضايق من كثرة الاعمال الاضافية في محيط العمل)) وكما تظهر في الجدول رقم(6).

جدول (6) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول الأعمال الإضافية

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	1	44،2
2	موافق	7	07،17
3	موافق إلى حد ما	11	83،26
4	غير موافق	18	9،43
5	غير موافق بشدة	4	76،9
المجموع		41	%100

يتبين من الجدول رقم (6) ان نسبة رضا الموارد البشرية في مكتبات كليات باب الزبير جامعة البصرة مجتمع البحث تقل عن نسبة 50 % من مجتمع البحث، اذ بلغت نسبة الرضا 51،19 % وهي نسبة قليلة ومقبولة، وهذا يدل على ان معظم الموارد البشرية لا تتضايق من الاعمال الاضافية التي تسند اليهم من قبل رؤساء العمل حسب مقتضيات العمل.

3-2-2-4: الأعمال التي اتقنها

فيما يلي نتائج رضا الموارد البشرية في مكتبات موقع باب الزبير جامعة البصرة حول ((تتاح لي فرصة القيام بالأعمال التي اتقنها)) وكما تظهر في الجدول رقم (7).

جدول (7) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول الاعمال التي اتقنها

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	8	51,19
2	موافق	25	98,60
3	موافق إلى حد ما	5	19,12
4	غير موافق	2	88,4
5	غير موافق بشدة	1	44,2
المجموع		41	%100

يتبين من الجدول رقم (7) ان نسبة رضا الموارد البشرية تزيد عن 50% من مجتمع البحث، اذ بلغت نسبة الرضا 49,80% وهي نسبة جيدة جداً. فبهذه النسبة تعني ان هناك توزيع صحيح للأعمال التي يتقنها العاملون في المكتبات وبالطريقة التي يتقنها المورد البشري وهذا يعزز الثقة لديه مما يزيد من رضاه عن العمل في المكتبات.

3-2-2-1-5: حرية اداء العمل

فيما يلي نتائج رضا الموارد البشرية في مكاتب مجتمع البحث حول ((لدي حرية كبيرة في أداء عملي بالطريقة التي أريدها)) وكما في الجدول رقم(8).

جدول (8) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول حرية اداء العمل

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	5	19،12
2	موافق	22	66،53
3	موافق إلى حد ما	9	95،21
4	غير موافق	5	19،12
5	غير موافق بشدة	-	-
المجموع		41	99،99

يتضح من الجدول رقم (8) ان نسبة رضا الموارد البشرية تزيد عن 50٪ من عينة البحث، اذ بلغت نسبة الرضا 85،65٪ وهي نسبة متوسطة لكل عمل طريقة أداء فعلى الموارد البشري الالتزام بها لكن هناك عدة طرق لاداء الاعمال المختلفة في المكاتب بالطريقة التي تحقق الجودة بالعمل فاعطاء حرية كاملة للموارد البشرية لاداء الاعمال بالطريقة التي تناسب قدراتهم تزيد من رضاهم عن العمل.

3-2-1-6: الأجور

أن نتائج رضا الموارد البشرية حول ((مرتبي مناسب للجهد الذي اقوم به)) تظهر في الجدول رقم (9).

جدول (9) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول الأجور

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	3	32,7
2	موافق	23	10,56
3	موافق إلى حد ما	9	95,21
4	غير موافق	1	44,2
5	غير موافق بشدة	5	19,12
المجموع		41	%100

يتبين من الجدول (9) ان نسبة رضا الموارد البشرية في مكتبات جامعة البصرة تزيد عن 50% من عينة البحث، اذ بلغت نسبة الرضا 42,63% وهي نسبة متوسطة فيجب ان يكون الاجر يناسب الجهد الذي يقوم به الموظف فهذا ما هو عليه الآن والاهتمام بزيادة الاجور لتناسب الوضع الاقتصادي السائد في المجتمع والبيئة الخارجية من غلاء.

3-2-2-1-7: المكافآت الإضافية

يظهر الجدول رقم (10) نتائج رضا الموارد البشرية حول ((المكافآت الإضافية التي أحصل عليها مجزية)).

الجدول (10) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول المكافآت الإضافية

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	-	-
2	موافق	1	44،2
3	موافق إلى حد ما	5	19،12
4	غير موافق	19	34،46
5	غير موافق بشدة	16	02،39
المجموع		41	%100

يتضح من الجدول رقم (10) ان نسبة رضا الموارد البشرية تقل عن 50% من عينة البحث، اذ بلغت تلك النسبة 44،2% وتعد هذه النسبة قليلة جداً وتبين ان المكافآت التي تقدم لهم قليلة جداً ولا يوجد نظام مكافآت في المكتبات لاثابة الموظف المتميز الذي يقدم جهداً متميزاً لكي يكون ذلك حافزاً لبقية الموظفين لاداء الاعمال على الوجه الاكمل وتقديم كل ما لديهم لخدمة مكباتهم والمستفيدين منها.

3-2-2-1-8: الاهتمام الشخصي

يظهر الجدول رقم (11) نتاج رضا الموارد البشرية في مكتبات موقع باب الزبير جامعة البصرة حول ((الاشخاص الذين أعمل معهم يهتمون بي شخصياً)).

جدول (11) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول الاهتمام الشخصي

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	8	51,19
2	موافق	28	29,68
3	موافق إلى حد ما	3	32,7
4	غير موافق	1	44,2
5	غير موافق بشدة	1	44,2
المجموع		41	%100

يتضح من الجدول رقم (11) ان نسبة رضا الموارد البشرية تقل عن 50% من عينة البحث، اذ بلغت نسبة الرضا 8,87% وهي نسبة جيدة جداً اذا ان زملاء العمل لهم تأثير ايجابي جداً على العمل اذا كان هناك اهتمام متبادل بينهم مع اقامة العلاقات الطيبة التي تعود على العمل بالفائدة الكبيرة ويزيد من رضا الفرد عن عمله في جو هادئ ويساعد كل منهم الآخر في أداء العمل كفريق واحد ولا يثير المشاكل التي تجعل الفرد ينفر من محل عمله.

3-2-2-1-9: متطلبات العمل

يظهر الجدول رقم (12) نتائج رضا الموارد البشرية حول ((يتوفر لي في مكان عملي جميع متطلبات العمل)).

جدول (12) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول متطلبات العمل

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	6	63،14
2	موافق	9	95،21
3	موافق إلى حد ما	10	39،24
4	غير موافق	12	27،29
5	غير موافق بشدة	4	76،9
المجموع		41	%100

يتبين من الجدول رقم (12) ان نسبة رضا الموارد البشرية تقل عن 50% مجتمع البحث بكثير، وقد بلغت نسبة الرضا 58،36% وهي نسبة غير مقبولة ومتدنية، فيجب توفير جميع متطلبات العمل من المناخ المناسب من التدفئة والتبريد وكافة وسائل الراحة بالإضافة الى جميع الوسائل التي تساعد على تأدية العمل بشكل جيد من قرطاسية ومستلزمات العمل الاخرى لاستمالة الموافقين الى حد ما لزيادة الرضا الوظيفي فضلاً عن غير الموافقين.

3-2-2-10: التفويض

يظهر الجدول رقم (13) نتائج رضا الموارد البشرية حول ((لدي من التفويض ما يكفي لانجاز عملي)).

جدول (13) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول التفويض

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	5	19،12
2	موافق	25	98،60
3	موافق إلى حد ما	8	51،19
4	غير موافق	3	32،7
5	غير موافق بشدة	-	-
المجموع		41	%100

يتضح من الجدول رقم (13) ان نسبة رضا الموارد البشرية في المكتبات تزيد عن نسبة 50% من مجتمع البحث، اذ بلغت نسبة الرضا 17،73% وهي نسبة جيدة، وزيادة التفويض تجعل الفرد يقوم بعمله دون الرجوع مراراً وتكراراً لرئيس العمل لاستشارته في الاعمال وسيوفر الوقت للمورد البشري لاداء عمله وبالمقابل سيتفرغ المدير لاداء اعماله المنيطة به وادارة المكتبة وتوفير مستلزمات العمل وحل المشاكل وغيرها.

3-2-2-11: مسؤوليات العمل

يظهر الجدول رقم (14) رضا الموارد البشرية في مكاتب جامعة البصرة حول ((مسؤولياتي في العمل محددة تماماً)).

جدول (14) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول مسؤوليات العمل

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	2	88,4
2	موافق	14	15,34
3	موافق إلى حد ما	18	90,43
4	غير موافق	6	63,14
5	غير موافق بشدة	1	44,2
المجموع		41	%100

يتضح من الجدول رقم (14) ان نسبة رضا الموارد البشرية في مكاتب جامعة البصرة تقل عن نسبة 50% من مجتمع البحث، اذ بلغت الرضا 39,03% وهي نسبة غير مقبولة ومتردية، فيجب تحديد مسؤوليات الافراد ليعرف كل فرد الواجبات التي عليه القيام بها وتحديد السلطات والتفويض الكافي لاداء الواجبات واستمالة رضا الموافقين الى حد ما لتكون النتيجة ايجابية جداً.

3-2-1-12 الرئيس الديمقراطي

نتائج رضا الموارد البشرية في مكتبات جامعة البصرة حول ((رئيسي في العمل شخص ديمقراطي)) وكما تظهر في الجدول (15).

جدول (15) يوضح

الكرار والنسب المئوية حول الرئيس الديمقراطي

ت	درجة الرضا	الكرار	%
1	موافق بشدة	14	15,34
2	موافق	24	54,58
3	موافق إلى حد ما	2	88,4
4	غير موافق	1	44,2
5	غير موافق بشدة	-	-
المجموع		41	%100

يتضح من الجدول رقم (15) ان نسبة رضا الموارد البشرية تزيد عن 50% من مجتمع البحث، اذ بلغت نسبة الرضا 69,92% وهي نسبة ممتازة جداً، وهي تعني أن هناك ان رؤساء العمل ديمقراطيين يستشارون الموظفين ويسمعون شكاويهم ويلبون مطالبهم وهذا يؤدي الى رضا الموارد البشرية عن العمل في مكتبات موقع باب الزبير.

3-2-1-13: رئيس متعاون

فيما يلي نتائج رضا الموارد البشرية في مكتبات جامعة البصرة حول ((رئيسي في العمل متعاون)) وكما تظهر في الجدول رقم (16).

جدول (16) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول دعم الإدارة العليا

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	16	02,39
2	موافق	22	66,53
3	موافق إلى حد ما	2	88,4
4	غير موافق	-	-
5	غير موافق بشدة	1	44,2
المجموع		130	%100

يتبين من الجدول رقم (16) ان نسبة رضا الموارد البشرية تزيد عن 50% من مجتمع البحث، اذ بلغت نسبة الرضا 68,92% وهي نسبة ممتازة وهي تؤكد اجابة السؤال السابق.

3-2-2-1: فرص الترقية

فيما يلي نتائج رضا الموارد البشرية حول ((فرص الترقية متاحة للجميع في مجال عملي)) كما تظهر في الجدول رقم (17).

جدول (17) يوضح

التكرار والنسب المئوية حول فرص الترقية

ت	درجة الرضا	التكرار	%
1	موافق بشدة	7	07،17
2	موافق	8	51،19
3	موافق إلى حد ما	5	19،12
4	غير موافق	8	51،19
5	غير موافق بشدة	13	71،31
المجموع		41	%100

يتضح من الجدول أعلاه ان نسبة رضا الموارد البشرية في المكتبات تقل عن 50% من مجتمع البحث، إذ بلغت نسبتها 58،36% وهي نسبة متردية ونطمح ان تزيد هذه النسبة بان تتعامل الإدارات مع هذا الأمر من منطلق ان الموارد البشرية هم الأداة الأساسية لتحسين الجودة، إذ يجب زيادة الاهتمام بها والتعامل معهم على أنهم اداة فعالة في العمل ويجب ان تكون فرص الترقية متكافئة بين الموظفين.

جدول (18) يوضح الرضا الوظيفي في مكتبات مجتمع البحث

ن	اسم المكتبة	فترة الدوام	توزيع مهام العمل	الاعمال الإضافية	الاعمال التي اتقنها	حرية اداء العمل	الاجور	المكافآت الإضافية	الاهتمام الشخصي	متطلبات العمل
1	كلية الآداب	71،85	71،85	57،28	100	71،85	86،42	0	71،85	57،28
2	كلية الإدارة والاقتصاد	100	70	20	80	80	70	0	100	10
3	كلية القانون	60	50	20	90	50	50	10	90	80
4	مكتبة كلية الفنون	80	100	0	60	40	60	0	100	20
5	كلية التربية بنات	44،44	55	22	66	66	88	0	66	33
			56	22	67	67	89		67	33

ت	اسم المكتبة	التفويض	مسؤوليات العمل	الرئيس الديمقراطي	رئيس متعاون	فرص الترقية
1	كلية الآداب	43،71	14،57	71،85	71،85	29،14
2	كلية الإدارة والاقتصاد	60	80	90	90	30
3	كلية القانون	90	30	100	100	70
4	مكتبة كلية الفنون	40	0	80	100	80
5	كلية التربية بنات	89،88	11،11	100	89،88	0

النتائج:

- 1- اتضح أن فترة الدوام كافية لإنجاز مهام الاعمال المنوطة بالموارد البشرية اذ كانت نسبة الرضا 73،17 % وهي نسبة جيدة، أما نسبة غير الموافقين بلغت 26،9 %.
- 2- تبين أن توزيع المهام بين الموارد البشرية التابعين لمكتبات كليات باب الزبير عادلة بدرجة متوسطة اذ بلغت نسبة الرضا 68،29 % وأما نسبة عدم الرضا بلغت 12،2 %.
- 3- وكانت نتائج السؤال حول أتضايق من كثرة الاعمال الاضافية في محيط العمل اذ بلغت نسبة الرضا 19،51 % أما نسبة عدم الرضا فكانت 66،53 %.
- 4- اتضح أن للموارد البشرية الحرية في اختيار الاعمال التي يتقنها اذ بلغت نسبة الرضا 80،49 % وهي نسبة جيدة جداً أما نسبة عدم الرضا فبلغت 7،32 %.
- 5- اتضح ان هناك حرية كبيرة في أداء الاعمال بالطريقة التي تريدها الموارد البشرية اذ بلغت نسبة الرضا 65،85 % وهي نسبة متوسطة أما نسبة عدم الرضا فبلغت 19،12 %.
- 6- تبين أن الاجور التي يتقاضاها الموارد البشرية مناسب للجهد الذي يقوم به اذ بلغت نسبة الرضا 63،42 %، أما نسبة عدم الرضا فبلغت 14،63 %.
- 7- كانت نتائج المكفئات الاضافية التي يتقاضاها الموارد البشرية غير مرضية لهم اذ بلغت نسبة الرضا 2،44 % أما نسبة عدم الرضا فبلغت 85،36 % وهي نسبة كبيرة.
- 8- أما نتائج السؤال حول الاشخاص الذين أعمل معهم يهتمون بي شخصياً فان نسبة الرضا بلغت 87،8 % وهي نسبة جيدة جداً أما نسبة عدم الرضا فبلغت 4،88 %.
- 9- ان عدم توفر متطلبات العمل سوف يربك أداء الاعمال فكانت نسبة الرضا عن توفر متطلبات العمل بلغت 36،58 %، أما عدم الرضا فبلغت 39،03 %.
- 10- تبين أن لدى الموارد البشرية درجة من التفويض لإنجاز المنوط بهم فكانت نسبة الرضا قد بلغت 73،17 %، أما نسبة عدم الرضا فبلغت 7،32 %.
- 11- اتضح ان هناك عدم الرضا حول ان مسؤوليات العمل محددة تماماً اذ بلغت نسبة الرضا 39،03 %، أما نسبة عدم الرضا 17،07 %.
- 12- كانت نتيجة السؤال حول رئيسي في العمل شخص ديمقراطي نتيجة ممتازة اذ بلغت نسبة الرضا 92،69 % أما نسبة عدم الرضا فبلغت 2،44 % وكذلك كانت نتيجة رئيسي

بالعمل متعاون وكانت نسبتها تؤكد نسبة السؤال السابق اذ بلغت نسبة الرضا 68،92 %.

13- واتضح ان نتيجة السؤال حول فرص الترقية متاحة للجميع في مجال العمل كانت قد بلغت 58،36 %، أما نسبة عدم الرضا فكانت 22،51 %.

المقترحات:

- 1- يفضل أن يكون هناك نظام للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية من كتب الشكر والتقدير ومكافئة المتميزين ليكون حافزاً للجميع على أداء الاعمال المنوطة بالموارد البشرية على اكمل وجه.
- 2- يجب توفير جميع متطلبات العمل في المكتبات من أجهزة وأدوات وحواسيب حديثة بالاضافة الى القرطاسية.
- 3- على امناء المكتبات توضيح المهام والمسؤوليات الخاصة بكل عنصر من الموارد البشرية من العاملين بالمكتبات وجعلها محددة لهم.
- 4- يجب ان تكون فرص الترقية واضحة بالنسبة للموارد البشرية ومتكافئة بينهم.

الهوامش:

- 1- حسين حريم.- السلوك تلتنظيمي: سلوك الافراد والجماعات فيمنظمات الاعمال.- ط 3.- عمان: دار الحامد، 2009.- ص 92-93.
- 2- مصطفى شاويش.- ادارة الموارد البشرية " ادارة الافراد".- ط 3.- عمان: دار الشروق، 2004.- ص 110.
- 3- حسين حريم.- المصدر السابق.- ص 93.
- 4- Barbara Snyderman، Bernard Mausner، Frederick، Herzberg ، John Willey، The motivation to work.- 2nd ed.- NewYork 1959.- p 8081.
- 5- الحيدر، عبد المحسن و ابراهيم بن طالب.- الرضا الوظيفي لدى العاملين في الصحي في مدينة الرياض.- الرياض: معهد الادارة العامة، 2005.- ص 25.

- 6- الشوبكة، يونس أحمد اسماعيل و حسن الطعاني.- الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الاردنية.- دراسات العلوم التربوية، مج 40، ع 1، 2013.- ص 182.
- 7- القبلان، يوسف محمد.- آثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية.- (ماجستير) - معهد الادارة العامة.- الرياض، 1981.- ص 18-19.
- 8- ميرفت توفيق ابراهيم عوض الله.- أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين....- (ماجستير) - الاكاديمية العربية بالدنمارك - كلية الدراسات العليا، 2012.- ص 66.
- 9- فلمبان، ايناس فؤاد نواوي.- الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي....- (ماجستير)- جامعة أم القرى بمكة، كلية التربية، قسم الادارة التربوية والتخطيط، 2008.- ص 40.
- 10- السالم، سالم محمد.- الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1997.- ص 54.
- 11- المصدر نفسه.- ص 60.
- 12- Sudha Kaushik، Somvir “Job Satisfaction among ، Professionals in Haryana State” International Library p. 1، Iss:5، Vol.2، Journal of Scientific and Research Publications
- 13- عادل عبد الرزاق هاشم.- القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي.- عمان: دار اليازوري، 2010.- ص 106-109.
- 14- الشمري، سالم عواد.- الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الاداء الوظيفي....- (ماجستير) -جامعة الملك عبد العزيز، كلية الادارة والاقتصاد، 2009.- ص 12.
- 15- ربحي مصطفى عليان وعبد الحافظ سلامة.- ادارة مراكز مصادر التعلم.- عمان: دار اليازوري، 2012.- ص 15.
- 16- ربحي مصطفى عليان.- ادارة المكتبات = Library management.- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.- ص 98.
- 17- فورسيث، باتريك ؛ ترجمة خالد العامري.- فن تحفيز الافراد.- ط 2.- القاهرة: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، 2009.- ص 20 -21.

- 18- المغربي، كامل محمد.- السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس وسلوك الفرد والجماعة في التنظيم.- عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، 2004.- ص 124-126.
- 19- الوناس، فرياني.- محددات الرضا الوظيفي وآثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية.- مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، ع2 (جون، 2011).- ص 35-36.