

## الرضا الوظيفي لدى العاملين دراسة تحليلية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل

م. أمثال شهاب احمد  
المعهد التقني/موصل

أ.م. بدیعة یوسف عبدالرحمن  
المعهد التقني/موصل  
المستخلص :

هدف البحث إلى قياس الفرق في الرضا الوظيفي فيما بين العاملين في الأقسام الفنية والأقسام غير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل . واستخدمت الاستبانة كأداة من أدوات جمع المعلومات ووزعت على جميع العاملين في الأقسام الفنية والأقسام غير الفنية من المكتبة وقد بلغت (67) استبانته . وقد أظهر البحث عدة نتائج منها:

أن معدل درجات الوزن المثوي للرضا الوظيفي للعاملين في الأقسام الفنية تزيد عن معدل درجات الوزن المثوي للرضا الوظيفي للعاملين في الأقسام غير الفنية وفيما يخص عوامل الرضا الوظيفي الآتية

- 1- عامل العلاقات الوظيفية : بلغ معدل درجات الوزن المثوي للعاملين في الأقسام الفنية 75,86 درجة ، يقابله 82,35 درجة للعاملين في الأقسام غير الفنية .
- 2- عامل الانجاز وظروف العمل : بلغ معدل الوزن المثوي للعاملين في الأقسام الفنية 77 درجة ، في حين بلغ 85,16 درجة للعاملين في الأقسام غير الفنية .
- 3- عامل الترقية : بلغ معدل الوزن المثوي للعاملين في الأقسام الفنية 65 درجة ، يقابله 69 درجة للعاملين في الأقسام غير الفنية .
- 4- عامل الراتب والحوافز : بلغ معدل الوزن المثوي للعاملين في الأقسام الفنية 66,71 درجة ، في حين بلغ 75,65 درجة للعاملين في الأقسام غير الفنية .

وقد اقترح البحث اتاحة فرص الترقية للعاملين في المكتبة المركزية لجامعة الموصل لاكمال الدراسة داخل او خارج القطر.

### Job satisfaction among workers

#### An analytical study in the Central Library of the University of Mosul

A. M. Badia Yousef Abdulrahman

M. Amthal Shehab Ahmed

Technical Institute / connector

#### Abstract:

This search aims at measuring the difference of functional satisfaction among the employees in technical and non technical Departments in central library of Mosul University. The (Questionnaire) has been used as one of data collecting Materials. It has been distributed on all employees in technical and non technical departments of the library, the outcome was 67 (questionnaire).

The search shows many results, some of them are the following:

The average of percentage degree of functional satisfaction among the employees in technical departments is more than that in non technical ones, these functional satisfaction factors include the following:

1-functional relation factor:

The average of percentage degree among employees in technical departments is 75, 86 degree while it was 82,35 among those in non technical ones.

2-Achievement and work circumstance factor:

The average of percentage degree of employees in technical departments reaches 77 degree, while it was 85,16 degree among employees in non technical departments.

3-Promotion Factor:

The average of percentage degree of employees in technical department reaches 65 compare with 69 degree in Non technical ones.

4-Salary and benefits factor:

In technical departments, the average reaches 66, 71 degree, while it was 75,65 degree in non technical departments.

The research suggested that the University of Mosul have to provide opportunities for all employees working in the central library, to continue their studies inside and outside Iraq.

## المقدمة :

لقد أصبح موضوع الرضا الوظيفي يحظى باهتمام السلوكيين والإداريين وذلك لبحث الجوانب المختلفة لوسائل الرضا ومصادره لدى الموظف ، والرضا الوظيفي هو درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في إشباعها من وظيفته الحالية ، ويتحقق الرضا الوظيفي من مصادر متعددة مثل : الأجر ، نوع العمل ، فرص الترقى ، نمط العلاقة مع الرئيس ، إدراك الفرد لعادلة العوائد المحققة . والاهم من كل ذلك رضا الأفراد عن الإجراءات الخاصة بالعمل في الشركة .

أستناداً الى ما سبق يمكن تقسيم البحث الى المحاور التالية :-

- المحور الاول :- منهجية البحث
- المحور الثاني :- الاطار النظري
- المحور الثالث :- الجانب العملي
- المحور الرابع :- الاستنتاجات والتوصيات
- المحور الاول / منهجية البحث

## اولا : مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في التعرف على :

- 1- ما درجة الوزن المؤوي للرضا الوظيفي للعاملين في الأقسام الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل.
- 2- ما درجة الوزن المؤوي للرضا الوظيفي للعاملين في الأقسام غير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل.

## ثانيا : أهداف البحث

يسعى البحث إلى قياس الفرق في الرضا الوظيفي فيما بين العاملين في الأقسام الفنية والأقسام غير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل .

## ثالثا : أهمية البحث

إن من الصعب تحقيق إي منظمة تعليمية أو اجتماعية أو اقتصادية أهدافها ورسالتها من دون تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين لديها. الذي يتناول مشاعر الشخص العامل باختلاف المستوى الإداري الذي يشغله إزاء عوامل العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، فضلا عن ان قياس الرضا الوظيفي للعاملين ي عا داح د السبل والطرائق لتقويم المنظمة لتحقيق اهدافها ومن هنا برزت اهمية دراسة الرضا الوظيفي.

## رابعا : فرضيات البحث

يسعى البحث إلى التحقق من صحة الفرضيات الآتية:

- 1- أن أعلى وزن مؤوي للرضا الوظيفي يخص الراتب والحوافز بالنسبة للعاملين في جميع أقسام المكتبة المركزية لجامعة الموصل (فنية وغير فنية).
- 2- إن ادني وزن مؤوي للرضا الوظيفي يخص الترقية بالنسبة للعاملين في جميع أقسام المكتبة المركزية لجامعة الموصل ( فنية وغير فنية )
- 3- إن معدل درجات الرضا الوظيفي لعامل الإدارة والإشراف متساوٍ ما بين الأقسام الفنية وغير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل .

## خامسا : حدود البحث

حددت مجالات البحث في الآتي :

- 1-الحدود المكانية : المكتبة المركزية لجامعة الموصل بأقسامها الفنية والتي تشمل: الفهرسة والتصنيف ، الاختيار والتزويد ، الإهداء والتبادل ، المايكرو فيلم ، المكتبة الالكترونية إذ تجي فيها الأعمال الفنية وغير الفنية . وأقسامها غير الفنية وتشمل : الإعارة ، المراجع ، البحث الآلي ، منتدى المكتبة ، الدوريات
- 2-الحدود الزمانية :هدف البحث إلى كشف مواقف الأفراد المبحوثين تجاه البحث خلال العامين 2011/2012.

#### سادسا : منهج البحث وأدواته

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي ، وقد وزعت محتويات الاستبانة الى سبعة مجامع من الاسئلة البحثية .

#### سابعا : عينة البحث

طبق البحث على جميع العاملين في الأقسام الفنية وغير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل. والبالغ عددهم (75) موظف جمع منها (67) والذي شكل نسبة 89.3% من عينة البحث .

#### ثامنا : اساليب التحليل الاحصائي

استخدم البحث عددا من الطرائق الإحصائية لمعالجة البيانات ومنها

1-النسبة المئوية

2-الوسط الحسابي المرجح والذي هو

الوسط الحسابي المرجح =  $(1 \times \text{وزن المفردة} + 2 \times \text{وزن المفردة} \dots)$  / التكرار الكلي .

حيث تمثل ت1 الإجابة الأولى ، ت2 الإجابة الثانية ....

3-الوزن المئوي والذي هو الوزن المئوي = ( الوسط الحسابي المرجح / الدرجة القصوى )  $\times 100$  .

تاسعا : أدبيات الموضوع السابقة:

#### 1- بحث (السالم : 1997، 249)

هدف البحث إلى التعرف على وضعية الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية السعودية من خلال قياس مدى الرضا عن مجموعة من العوامل التي تؤثر في بيئة العمل في مكتبة جامعية مثل : انجازات العمل، وظروف العمل، والراتب، وأنظمة المكتبة وإجراءاتها، وقد تم توزيع الاستبانة على المكتبات المركزية في كل من الرياض وجدة ومكة المكرمة والمدينة المنورة والظهران والإحساء. وتوصل البحث إلى أن عوامل الرضا الوظيفي وحسب درجة أهميتها كانت ملائمة مكان العمل الذي يمارسه المكتبي وبمتوسط بلغ 6,49 درجة، ثم تلاه العلاقة مع رواد المكتبة وبمتوسط بلغ 6,48 درجة.

#### 2- بحث (محمد، 2002: 26)

هدف البحث إلى التعرف على مستوى الرضا عن العمل لدى العاملين في مكتبات جامعة الموصل في مجالات ( الإدارة ، الراتب ، الترقية ، المكانة الاجتماعية ، ظروف العمل ) . وقد استخدمت الاستبانة على (35) فردا من العاملين في مكتبات كليات الطب ، الطب البيطري ، طب الأسنان ، الصيدلة ، الهندسة ، العلوم ، الزراعة ، التربية ، الإدارة والاقتصاد ، المعلمين ، فضلا عن المكتبة المركزية لجامعة الموصل ، وتوصل البحث إلى إن نسبة الرضا الوظيفي للذكور بلغ 11ر4 % وان أفراد مجتمع البحث الذين تزيد أعمارهم عن 41 سنة فما فوق هم الأكثر رضا من زملائهم الأصغر سنا .

#### 3.بحث(طالب، 2010:2)

هدف البحث الى تحديد مستوى الرضا الوظيفي والأداء لأعضاء الهيئات التدريسية في عينة من الجامعات العراقية فضلا عن تحديد مستوى الأداء للعينة المعتمدة والمتمثلة في 200 تدريسي وتدرسية وأثره في أدائهم واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات و عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات لتحسين واقع الحال .

## المحور الثاني / الجانب النظري

### أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

يرجع الأصل اللغوي لمصطلح الرضا إلى ماورد في الخطاب القرآني بقوله تعالى : (ولسوف يعطيك ربك فترضى ) (سورة الضحى : الآية 5 ) وكذلك فقد ورد في رأي ( ابن منظور ، 1956 : 316 ) إن الرضا أو الرضاء تدل على عدم السخط في حين ينصرف الرضا إلى القناعة والاستحسان .

يرى (Robbins , 1998:25) بان الرضا الوظيفي هو حالة الفرد التي تبني على الاختلاف بين مدى ما يحصل عليه من مكافآت وما يعتقد بأنه يجب ان يحصل عليه .

وعرفه (Worrell,2004:11) بأنه شعور الفرد تجاه عمله . وعرفه كل من (عباس ويونس،2010:233) هو شعور داخلي يحس به لفرد (عامل و موظف ) تجاه ما يقوم به من عمل والذي يمكن التوصل اليه من خلال قيام الفرد بعمله باتقان وفاعلية في الانتاج نتيجة للحالة النفسية التي يحسها الفرد للقيام بعمله من دون ملل او ضيق او ضجر .

ويعد الرضا الوظيفي من المواضيع الإدارية التي أخذت مكانا مهما في دراسات الباحثين ونجد إن هناك اختلافات في تحديد المفهوم والتي يعود سببها إلى طبيعة الدراسات وتباين الأهداف ، و يمكن توضيح مفهوم الرضا الوظيفي بحسب توجهات المدارس الفكرية والإدارية المختلفة التي يمكن توضيحها بالاتي : (الحيالي، 2005: 30)

1- المدرسة البيروقراطية : تؤكد هذه المدرسة إن الرضا الوظيفي يمثل استجابة شعورية لظروف العمل الجسمانية ومتطلباته التنظيمية وكذلك الراتب والأجر الذي يتقاضاه العاملون . وقد تم ربط مفهوم الرضا الوظيفي بنظرة المدرسة هذه لعلاقة الفرد بالتنظيم وتحديد متطلبات العمل وذهبت هذه المدرسة إلى أن الحوافز هي المسؤولة عن تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بغض النظر عن موقعهم في التنظيم وقد عرفت الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية .(ماكس فيبر ، 1864)

2-مدرسة العلاقات الإنسانية : يتحقق الرضا الوظيفي بحسب أفكار هذه المدرسة بالعلاقات الإنسانية الودية القائمة في التنظيم بمختلف أطرافه ومن خلال الإشراف على مجموعة العمل وكذلك العلاقات الودية بين الزملاء .(التون ماير ، 1924 )

3-المدرسة السلوكية : تربط هذه المدرسة تحقيق الرضا الوظيفي ومفهومه بدرجة الفعالية والمسؤولية في العمل والحاجات الأساسية للأفراد العاملين وتحقيقها .(برنارد ، 1938 )

4- المدرسة المعاصرة : ترى هذه المدرسة أن فهم الرضا الوظيفي يتطلب دراسة أبعاد ومقاييس الوظيفة التي يتطلبها العمل ، والراتب والترقية ، والفوائد والإشراف والزملاء . وركزت هذه المدرسة اهتماماتها في تحديد أنواع ومستويات المتغيرات التي تشترك مع بعضها لتؤدي إلى الرضا الوظيفي .(فون بركفلاني ، 1951 )

### ثانيا : نظريات الرضا الوظيفي :

هناك العديد من النظريات التي تناولت الرضا الوظيفي ولعل أبرزها التي ذكرت في : (عباس ويونس ، 2010 ، 234 ) .

#### 1- نظرية العدالة والمساواة

تقوم هذه النظرية التي وضعها ادمز على العدل والمساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي، إذ يعتقد إن المحدد الرئيس لجهود الفرد وأداءه والرضا عنه هو درجة العدالة والمساواة التي يدركها الفرد في وظيفته .

#### 2- نظرية تدعيم السلوك

وضع سكينر نظرية تدعيم السلوك التي تنطلق من فكرة أن السلوك الإنساني هو نتيجة للعلاقات بين المثير والاستجابة ، مما يعني أن السلوك هو نتيجة لمثيرات العوامل البيئية المحيطة بالإنسان، سواء البيئة العامة أو البيئة الخاصة ، كالعامل الوظيفي والبيئة الإدارية .

## 3- نظرية التكيف الوظيفي

تم تطوير هذه النظرية باستخدام استفتاء منيسوتا للرضا الوظيفي فقد قام كل من (جرين وويز) بعرض هذه النظرية ، إذ أفادا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعّال بين حاجات الفرد في إطار العمل، واعتبار الانسجام هو العامل الرئيس في تفسير تأقلم الموظف مع بيئة عمله .

## 4- نظرية المقارنة ( المقارنة المرجعية )

قدم هوللين ويلود هذه النظرية على أساس أنّ الفرد يقارن نفسه بمجموعة تقوم بالعمل نفسه أو تملك المؤهلات نفسها ، فالفرد الذي يحمل شهادة جامعية تكون جماعته المرجعية هم الأفراد الذين يحملون شهادات جامعية ، فيقارن الفرد بما يحصل عليه أفراد جماعته المرجعية، فيشعر بالرضا إذا كانت عوائده متشابهة أو أعلى من الجماعة المرجعية، ويشعر بعدم الرضا إذا كانت العوائد غير متشابهة أو أقل من الجماعة المرجعية.

## 5- نظرية المقاومة

يشير كل من (كامل وآخرون، 1990 : 192 ) في علم الإدارة إلى أنّ لاندني قد استخدم طريقة لقياس الرضا الوظيفي اسمها المقاومة ، وتعني هذه النظرية إن رضا الفرد عن مكافأة محددة سوف يتغير بطريقة منتظمة مع مرور الزمن ، على الرغم من ان المكافأة نفسها ثابتة . فمثلا تكون الوظيفة في الأسبوع الأول أكثر متعة منها بعد ست أسابيع من ممارسة الوظيفة ذاتها.

## ثالثا: طرائق قياس الرضا الوظيفي

يقصد بقياس الرضا الوظيفي تلك العملية التي يتم بموجبها الحصول على الوصف الرقمي لمدى امتلاك الشخص لبعض الخواص ( Robert J, 1967, 6 ) هو إذا عملية تجميع البيانات حول مؤشرات ومحددات الرضا الوظيفي واتجاهاتها وإبعادها، ثم العمل على تبويبها ووضعها بقلب كمي وبالشكل الذي تكون فيه صالحة للوصول إلى النتائج واتخاذ القرارات، وبما إن عملية القياس هي عملية وصفية فانه يمكن أن تستقار منها في تقييم الخواص والسمات موضوع القياس وتوفير مثل هذه البيانات يمكن الحكم على حالة الرضا الوظيفي من عدمه في مواقف معينة ومن الجدير بالذكر أن وسائل قياس الرضا الوظيفي متعددة ومتنوعة ، كما تتفاوت الفائدة المرجوة من البيانات التي تتيحها وسائل القياس الكمي بتفاوت التفصيل الذي تحتويه هذه الوسائل.

وهناك طرائق أساسية في مجال قياس الرضا الوظيفي استخدمها العديد من الباحثين وهي:

1- طريقة المقابلات الشخصية : (العنزي ، 1985 ، 31 ) وتعد من أفضل الطرائق للحصول على البيانات ، ويتوقف نجاح المقابلة بالدرجة الأولى على مهارة المقابل (بكسر الباء) إذ يمكن بمهارته إن يحصل على البيانات الجيدة.

2- طريقة رواية القصة (طريقة ثنائية العوامل): اقترح هذه الطريقة هيرزبرج حينما أجرى مع زملائه دراسة عن الرضا تضمنت عينة من 200 من المهندسين والمحاسبين بإحدى الشركات الأمريكية، وتتلخص هذه الطريقة بتوجيه أسئلة إلى أفراد عينة البحث تتضمن محاولة تذكيرهم بحادثة في حياتهم حققت لهم أعلى درجات الرضا الوظيفي ، وحادثة أخرى تركت أعلى درجة من عدم الرضا ويطلب منهم أيضا توضيح ظروف الحادثتين بشكل يساعد في تحديد العوامل التي أدت إلى شعورهم بالرضا وتلك التي أدت إلى شعورهم بعدم الرضا (Robert J. : 1967,70) .

3- طريقة الاستقصاء : تعتمد هذه الطريقة على قائمة استقصاء تحتوي مجموعة من الاسئلة، كطبيعة العمل ونوعه وساعات العمل وظروفه والترقية واتجاهات الإدارة وحرية التعبير والأجر والإشراف وزملاء العمل (شاويش : 1996 ، 175) .

4- طريقة تحليل الظواهر : هي من أكثر الطرائق استعمالا وانتشارا وبساطة إذ تعتمد على تحليل الظواهر المعبرة عن درجة الرضا لدى الفرد ومشاعره اتجاه وظيفته كدوران العمل ومعدل الغياب وترك الخدمة .

#### رابعاً : أهمية الرضا الوظيفي :

تكمن أهمية الرضا الوظيفي بتناوله مشاعر الإنسان سواء كان مديراً أو عاملاً إزاء مؤشرات العمل الذي يؤديه والبيئة المادية المحيطة به ( العديلي : 189، 1995 ).

وفي هذا السياق توجهت دراسات الباحثين إلى تصنيف الأهمية وفق معاييرها السلوكية والاجتماعية والمادية فضلاً عن الأسس الاقتصادية التي تعزز مسوغات الاهتمام المستمر لهذه الظاهرة ففي الجانب السلوكي والاجتماعي يذكر ( الربيعي : 1998 ، 62 ) أهمية الرضا الوظيفي على المؤشرات الآتية :

1-تقليل الخسارة الاجتماعية : تحدث هذه الخسارة خارج المنظمة عندما تضطرب علاقات الأفراد العاملين مع أسرهم وأصدقائهم بسبب عدم رضاهم عن وظائفهم الحالية ، لأنها لا تتفق مع قدراتهم ورغباتهم ، وشعورهم بالإحباط ، ومن ثم فإن صورة المنظمة في مجتمعها المحيط سيعتريها التشويه وتفقده إشراقها .

2-زيادة الولاء التنظيمي : إن زيادة الولاء التنظيمي سيجعل الأفراد العاملين يكرسون كل طاقاتهم لما يفعلون ، وإن نشاطهم وإخلاصهم غالباً مايكون على حساب اهتماماتهم الأخرى ، وإنهم ينظرون لمشاكل المنظمة على أنها مشكلات شخصية لهم ، وإن منازلهم تكون امتداداً لعملهم.

3-تحسين علاقة المنظمة بالنقابات المعنية : إن توافر الرضا الوظيفي سيقفل من حالات الظلم ، وتوقعات العمل ومن ثم يقلل من تدخل النقابات لعدم وجود مشكلة .

4-زيادة الاستقرار التنظيمي : إن توافر الرضا الوظيفي يزيد من ممارسة الرقابة الذاتية للأفراد على أنفسهم وأعمالهم مما يقلص الدور المتزايد الذي يمارسه الرؤساء في الإشراف على مرؤوسيهـم وبهذا يتاح للرؤساء مجال واسع لممارسة المهمات الأخرى ، وتتاح للمنظمة فرصة تخفيف التكاليف التي تتحملها نتيجة لذلك .

5-تحفيز السلوك الإبداعي : إن السلوك الإبداعي هو حصيلـة رضا الفرد والنتائج من أداء وظائف ذات معنى وأعمال خلاقة وهادفة ، فكلما تمكنت المنظمة من زيادة رضا الأفراد العاملين من خلال تصميم الأعمال عن طريق اعتماد الفروق الفردية لتكيف العمل بشكل يتناسب مع قدرات ومهارات وخبرات الفرد.

#### خامساً: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي ومنها ( عباس وعلي: 178،2003 )

1-العوامل الذاتية : هي العوامل المتمثلة بقدرات الأفراد ومهاراتهم ومستوى الدافعية لديهم ، فالقدرات والمهارات لدى الأفراد يمكن التعرف عليها من خلال السمات المميزة لكل فرد مثل الخبرة والحالة التعليمية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية .

إلا إن هذه العوامل هي عوامل متفاعلة يتم فيها التفاعل بين القدرة والدافعية وإن الأمرين أحدهما قد يكون مثيراً للآخر لذا تتفاعل مع بعضهما .

2-العوامل التنظيمية : وهي العوامل التي تتعلق بالتنظيم وما يسوده من أوضاع أو علاقات ترتبط بالوظيفة أو الموظف .

أ. الرضا عن نظم العمل وأساليبه وإجراءاته.

ب. الرضا عن العلاقة بالرؤساء والزملاء.

ج. الرضا عن ظروف العمل .

د. الرضا عن الوظيفة وما تتيحه لشاغلها من اشباعات ويتسع مفهوم الرضا عن الوظيفة ليشمل مستوى الوظيفة ومحتواها ونطاقها ومداها ( Ricky&Qrogorg, 1986 : 212 )

3-العوامل النظامية ( البيئة ) : تلعب هذه العوامل دوراً كبيراً في رضا الفرد أو عدم رضاه وهذه العوامل ترتبط بالبيئة ويكون تأثيرها في الموظف واضحاً مثل العوامل البيئية الاقتصادية والاجتماعية ، فقد أثبتت دراسات مختلفة إن قدرة الموظف على التكيف مع وظيفته واندماجه فيها كان احد العوامل المحددة لرضا الوظيفي .

وفي دراسة هيرزبيرك وزملائه (Herzberg F. : 1968 , 44) وجد أنَّ هناك نوعين من العوامل مصدرًا للرضا وعدم الرضا وهما :

- 1-العوامل الدافعة : وهي التي تعبر عن محتوى العمل ( الانجاز ، المسؤولية، نشاط العمل، فرص النمو، الترقية، تقدير الآخرين ) وإذا تحققت تحقق الرضا وعدم تحققها لا يؤدي إلى عدم الرضا.
- 2-العوامل الوقائية : هي التي يؤدي غيابها إلى عدم الرضا وترتبط هذه بيئة العمل (الأجر، سياسات الإدارة، نمط الأشراف، ظروف العمل) وإجمالاً إن رضا الفرد عن وظيفته يتأثر بالعوامل المرتبطة بتلك الوظيفة بصورة مباشرة أو غير مباشرة وهي التي تؤدي في النهاية إلى إشباع حاجاته ورغباته المتعددة لتحقيق طموحه، سواء تعلقت تلك العوامل بالفرد ذاته (شغل الوظيفة) أو بالمنظمة وما يسودها من أوضاع ترتبط بالوظيفة أو البيئة الخارجية للمنظمة وتأثيرها في الفرد في وظيفته، وهنا لابد من الإشارة إلى إن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تختلف أهميتها النسبية من فرد لآخر ومن منظمة لأخرى ومن مجتمع لآخر ومن وقت لآخر، فالإفراد يتباينون من حيث حملهم للصفات الشخصية كالدوافع والحاجات والرغبات مما ينعكس على درجة تقييمهم لوظائفهم ومن ثم رضاهم عنها. (الغريزي: 1998 ، 5).

#### سادساً: أهداف الرضا الوظيفي :

- تكمُن أهداف الرضا الوظيفي في المجالات الآتية : ( الحياي ، 2005، 35 )
- 1- تخفيض التكاليف المتعلقة بدوران العمل التي تشمل مصاريف الاختيار والتعيين للعاملين الجدد فضلاً عن مصاريف التدريب وإجراءات الإصلاح والتطوير، وهذه التكاليف قد تؤثر في نشاطات المنظمة وتقلل من فرص تقدمها وتطورها .
- 2-تخفيض التكاليف المتعلقة بالغياب ، تلك التكاليف التي تصبح فيها المبالغ كبيرة في بعض الأحيان
- 3-الحد من الحوادث وإصابات العمل التي أخذت بالتزايد سنة بعد أخرى بسبب التوسع والتنوع بطرائق الإنتاج ووسائله ومعداته من جهة وزيادة التكاليف المتعلقة بها من جهة أخرى.
- 4-زيادة الإنتاج .
- 5-زيادة الابتكارات والابداع .
- 6-ارساء ثقافة وظيفية ومنتظمة عالية تكون المنظمة قابلة للتكيف والتغيير .
- 7-تخفيض حالات الاجهاد وتقلل من حالات المشاكل بين العاملين الذين يعملون سوياً داخل المنظمات مما يؤدي الى زيادة التحفيز لهؤلاء الافراد داخل المنظمات .
- ويتبين مما سبق إن الهدف الرئيس للرضا الوظيفي هو: تخفيض حالات الإجهاد والتقليل من حالات المشاكل بين العاملين الذين يعملون سوياً داخل المنظمة مما يؤدي إلى زيادة التحفيز لهؤلاء الافراد العاملين مما ينعكس على اداء المنظمة.

#### سابعاً : مفهوم المكتبات الجامعية

هي تلك المكتبات التي تتبع وتخدم معاهد التعليم العالي للمستويات الثلاث البكالوريوس، الماجستير، والدكتوراه من المعلوم بان أهم أهداف ووظائف الجامعات هي التدريس والبحث وان أهم وظيفة لمكتبة الجامعة هي دعم برامج التدريس والبحث الجامعي وذلك من خلال اقتناء مجموعات من المواد المطبوعة وغير المطبوعة وترتيبها بطريقة معينة وحفظها وجعلها في متناول يد الدارسين والباحثين (همشري، 1997: 45) .

#### ثامناً : أهمية المكتبات الجامعية

تحظى المكتبات الجامعية باهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي من قبل المسؤولين وأصحاب القرار في معظم الجامعات ولا يقل هذا النوع من المكتبات عن باقي الأنواع الأخرى في بناء المجتمع من خلال تغذية ودعم وتنشيط البرامج الأكاديمية وبرامج البحث المطروحة وذلك بتقديم كافة أنواع الخدمات للقراء والباحثين وليس بامكان احد ان ينكر بان المكتبة هي الشريان الحيوي للجامعة وهذا يؤكد دور المكتبة الجامعية الحيوي وفعاليتها في عملية التحصيل الأكاديمي والبحث العلمي(قنديلجي، 1985:8).

#### تاسعا : أهداف المكتبات الجامعية

تستخدم المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها ، وبالتالي فان اهداف ورسالتها المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة والتي تختص في التعليم والبحث ، وخدمة المجتمع وأن اهدافها هي: (اسماعيل وعبد اللطيف ، 2005:993)

- 1- خدمة المجتمع المحلي (طلبة وأعضاء هيئة التدريس) بتوفير أوعية المعلومات كافة.
  - 2- توفير مصادر المعلومات المرجعية التي تخدم مستويات المجتمع الجامعي كافة.
  - 3- توفير قاعات خاصة لأغراض الدراسة والبحث التي تتوفر بها كل مستلزمات الراحة والهدوء.
  - 4- توفير خدمة إعارة مصادر المعلومات كافة لمنتسبي الجامعة جميعا.
- توفير خدمة معلومات نشطة مثل خدمات المراجع والمعلومات والإرشاد وخدمة التصوير والاستنساخ وغيرها من الخدمات لغرض خدمة العملية التعليمية والبحثية ودعم في الجامعة.

#### عاشرا : أنواع المكتبات الجامعية (العلي، 2001: 67-68 )

- 1- المكتبة المركزية: تعد المكتبة الأم في الجامعة، فعلى الرغم من وجود مكتبات داخل الكليات والأقسام العلمية إلا انه لا بد من وجود مكتبة مركزية تضم إليها اكبر عدد ممكن من مصادر المعلومات وتقدم كافة الخدمات.
- 2- مكتبة الكلية : وهي مكتبة تابعة لكلية معينة تخدم التخصصات الموجودة في داخل الكلية ، تقوم بتوفير المصادر الخاصة بالكلية وتقوم بتوفير أساليب التعاون مع المكتبة.
- 3- مكتبة القسم: على الرغم من وجود أقسام عديدة داخل كل كلية فان وجود مكتبة داخل كل قسم توفر مصادر المعلومات التي تخدم أهداف البحث لأعضاء هيئة التدريس والطلبة داخل القسم دون الحاجة للذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المركزية.

#### حادية عشر : وظائف المكتبات الجامعية: (عليان وهمشري، 1983: 51)

- تقوم المكتبة الجامعية عادة بعدد من الأنشطة والوظائف المهمة التي تعمل على تنسيق العمل فيها وتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين ومن هذه الوظائف ماياتي:
- 1- العمليات الإدارية: يقوم بها عادة أمين المكتبة فضلا عن رؤساء الأقسام في المكتبة وتشمل إعداد الميزانية، تعيين الموظفين الجدد وتدريبهم ، التخطيط لاستحداث خدمات جديدة، إصدار التقارير.
  - 2- الإجراءات الفنية : وتشمل عمليات اختيار مصادر المعلومات بأنواعها وإشكالها وشرائحها المختلفة والإهداء والتبادل وغيرها من الخدمات فضلا عن الفهرسة والتصنيف والصيانة والتجليد وغيرها من الخدمات الفنية.
  - 3- الخدمات الخاصة: التي تعتمد على إمكانات المكتبة المادية والبشرية كتنظيم برامج التدريب والتأهيل المكتبي وإقامة المعارض وغيرها.
  - 4- الخدمات القرائية: تشمل خدمات الإعارة والتعاون مع المكتبات الأخرى فضلا عن توفير أماكن الدراسة والبحث للباحثين.

- 5- خدمات المعلومات: تعمل المكتبة الجامعية على تقديم خدمات المعلومات لمجتمع المستخدمين مثل الخدمات الإرشادية لمستخدمي المكتبة لتسهيل الوصول إلى المواد التي يحتاجونها فضلا عن تقديم خدمات الإحاطة الجارية واللبث الانتقائي للمعلومات وخدمات التصوير والاستنساخ وتدريب المستخدمين فضلا عن خدمات استرجاع المعلومات المحوسبة كالبحث الآلي المباشر لدعم العملية التعليمية والبحثية في الجامعة.

#### المحور الثالث / الجانب الميداني

#### المكتبة المركزية بجامعة الموصل :

تأسست المكتبة المركزية بجامعة الموصل عام 1967 ، وقد احتلت في البداية بناية كلية الصيدلة السابقة ومع ازدياد عدد الطلبة والتوسع في الأقسام العلمية والكليات فكرت رئاسة الجامعة بانشاء مبنى خاص للمكتبة المركزية وبحسب الموصفات والمقاييس العالمية وفعلا تم انشاء البناية الجديدة للمكتبة والانتقال لها عام 1980، والتي تتكون من اربعة طوابق تتوزع عليها قاعات واقسام المكتبة المركزية. وقد بلغت مساحة هذه المكتبة (عشرة الاف) متر مربع ، حيث تعتبر الان من



أكبر المؤسسات الثقافية في القطر كما ونوعا ولتعدد صرحا علميا وفكريا بما تمتلكه من تقنيات ومطبوعات بلغت أكثر من (700,000) مطبوع ثقافي وعلمي بضمنها مايزيد على (3500) عنوان للدوريات العربية والاجنبية فضلا عن المجاميع الأخرى كالأطاريح الجامعية والمطبوعات الحكومية والكتب التي تصدر عن المنظمات التابعة للأمم المتحدة والكتب النادرة وغيرها. علاوة على ذلك كانت المكتبة المركزية بجامعة الموصل في عداد المكتبات الرائدة في مجال الخدمة الآلية من خلال التطبيقات العديدة للنظم الآلية والتي استهلكتها في أواخر الثمانينات باستخدام قواعد المعلومات الببليوغرافية والتقنية المحملة على أقراص الليزر **CD-ROM** ، وتتابع الخطى في هذا المجال كاستحداث مشروعات من قبيل المكتبة الإلكترونية والمكتبة الافتراضية وخدمة الرسائل والأطاريح الإلكترونية. وهناك العديد من الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الموصل ونخص منها بذكر الخدمات الفنية والخدمات غير الفنية وحيث ضمت هذه المكتبة العديد من العاملين ذوي الاختصاص بعلم المكتبات والمعلومات وغيرها من الاختصاصات في العلوم الأخرى موزعين في الوحدات والقاعات التي تقع ضمن شعبة الخدمات الفنية وغير الفنية . (جامعة الموصل، 2009: 7-9).

#### تحليل الاستبانة:

##### أولا : خصائص عينة البحث:

للتعرف على آراء الموظفين الباحثين في المكتبة المركزية لجامعة الموصل وبيان مدى رضاهم الوظيفي . فقد تم تصميم استبانة وزعت على (67) موظفا تعزيزا لأهداف البحث . ويوضح الجدول (1) خصائص عينة البحث من حيث ( الجنس والفئات العمرية والتحصيل الدراسي )

جدول (1) وصف الأفراد الباحثين

المتغير	الأفراد العاملين في المكتبة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	24	36 %
	إناث	43	64 %
العمر	أقل من 24	10	15 %
	24 – 33	28	42 %
	34 – 43	19	28 %
	44 – 53	9	13,5 %
	54 – فأكثر	1	1,5 %
	المتوسط	5	7,5 %
التحصيل الدراسي	الاعدادية	16	24 %
	الدبلوم الفني	9	13,5 %
	البكالوريوس	33	49 %
	الماجستير	3	4,5 %

الدكتوراه	1	1,5 %
التخصص	9	13,5 %
غير متخصص في علم المكتبات والمعلومات	58	86,5 %

يبين الجدول (1) نتائج تحليل المعلومات الشخصية والوظيفية لافراد عينة البحث نعرضها كالآتي :

أ. فيما يخص متغير الجنس ، ان عدد الموظفين في المكتبة من الذكور (24) موظفا ، ومن الاناث (43) موظفة اي ما نسبته 64 % . وقد يكون سبب ذلك ميل النساء للعمل المكتبي اكثر من الرجال.

ب. فيما يتعلق بمتغير العمر ، شكلت الفئة الشبابية المتراوحة ما بين 24 – 33 سنة الاكثر عددا من الموظفين في المكتبة ، إذ بلغت (28) موظفا ونسبة 42 % .

ت. فيما يخص متغير التحصيل الدراسي ، نجد ان حملة شهادة البكالوريوس هم الاكثر عددا ، إذ بلغ (33) موظفا اي بنسبة 49 % .

ث. فيما يتعلق بمتغير التخصص ' يتضح ان عدد المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات من الموظفين في المكتبة بلغ (9) موظفين فقط اي بنسبة 13,5 % ، ويفترض ان تكون نسبة العاملين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات لا يقل عن 50 % كما اقترتها معايير الجودة ( الخطيب ، 2010 ، 11 ) .

#### ثانيا : وصف وتشخيص متغيرات البحث:

حدد البحث ستة عوامل رئيسية لوصف وتشخيص متغيرات الرضا الوظيفي وهي ( العلاقات الوظيفية ، الانجاز وظروف العمل ، الترقية ، الادارة والاشراف ، الرواتب والحوافز ، الانتقال والتعيين )

#### 1. العلاقات الوظيفية:

يرتبط عامل العلاقات الوظيفية على علاقة المرؤوسين مع بعضهم بعضاً وعلاقاتهم مع رؤوسائهم ومع المستفيدين وكانت كما مبين في الجدول رقم (2)

جدول (2) العلاقات الوظيفية

البيانات	الاقسام	اتفق جدا	اتفق	لاادري	لااتفق	لااتفق جدا	المتوسط الحسابي	الوزن المئوي
رئيسي المباشر مؤهل للادارة فنيا واداريا	الفنية	10	14	1	3	/	3,67	73,38
	غير الفنية	10	19	4	3	3	4,1	82,14
يعترف رئيسي بالاداء المميز لي	الفنية	13	11	2	/	2	4,17	82,14
	غير الفنية	16	17	4	/	2	4,15	83
تتاح لي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات	الفنية	30	12	6	3	4	3,25	65
	غير الفنية	6	19	6	5	3	3,51	70,2
يعترف زملائي بجهودي في العمل	الفنية	10	13	3	1	1	4,07	81,4
	غير الفنية	21	12	6	/	/	4,38	87,6
يتعاون رئيسي المباشر معي في المواقف الصعبة	الفنية	15	9	3	1	/	4,35	87
	غير الفنية	19	14	4	/	2	4,23	84,6

يسود الاحترام والتقدير لي من قبل المستفيدين	الفنية	3	3	21	/	1	3,25	65
	غير الفنية	20	12	7	/	/	4,35	87,17
معدل الوزن المثوي	الفنية							75,86
	غير الفنية							82,45

يتبين لنا من الجدول (2) ان درجة رضا موظفي الاقسام الفنية فيما يخص عامل العلاقات الوظيفية كان بمستوى جيد اذ بلغ معدل الوزن المثوي لها 75,86 درجة في حين ان درجة رضا موظفي الاقسام غير الفنية كان الاعلى وبمستوى جيد جدا اذ بلغ معدل الوزن المثوي لهم 82,45 درجة .

## 2. الانجاز وظروف العمل:

يسهم هذا العامل في بيان الاستقرار الوظيفي ، والشعور بالثقة بالنفس والاعتزاز بالانتماء للمكتبة ، والمكانة الاجتماعية للعمل وروتين العمل فضلا عن ظروف العمل من تهوية وتدفئة كما مبين في الجدول (3) الذي يتضح من خلال الاجابات عليه ان موظفي الاقسام الفنية كان مستوى عامل الانجاز وظروف العمل لديهم بمستوى جيد اذ بلغ معدل الوزن المثوي 77 درجة ، في حين كان مستوى هذا العامل لموظفي الاقسام غير الفنية بمستوى جيد جدا اذ بلغ معدل الوزن المثوي 85,16 درجة .

### جدول (3) الانجاز وظروف العمل

البيانات	الاقسام	اتفق جدا	اتفق	لا ادري	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الوزن المثوي
تقدم لي وظيفتي فرصة للاستقرار الوظيفي	الفنية	11	9	6	2	/	4,03	80,6
	غير الفنية	21	12	4	2	/	4,33	86,6
يمنحني عملي شعورا بالثقة بالنفس	الفنية	16	9	1	1	/	4,35	87,14
	غير الفنية	24	14	1	/	/	4,58	91,7
افتخر واعتز لانتمائي لهذه المكتبة	الفنية	15	9	1	1	2	4,21	84,28
	غير الفنية	22	15	2	/	/	4,51	90,2
تسهم وظيفتي في تأمين فرص مستقبلية تتلائم مع ادائي	الفنية	8	6	9	4	1	3,57	71,42
	غير الفنية	13	17	2	7	/	3,92	78,46
عملي غير روتيني ولا يبعث على الملل	الفنية	5	14	2	4	3	3,5	70
	غير الفنية	6	25	/	5	3	3,6	73,33
ظروف العمل ( اضاءة ، تهوية ، تبريد وتدفئة ) مناسبة في القسم	الفنية	16	13	2	5	2	3,5	71,4
	غير الفنية	19	16	4	/	/	4,38	87,69
يوفر لي عملي مكانة اجتماعية مرموقة	الفنية	8	9	7	3	1	4,7	74,2
	غير الفنية	20	16	2	1	/	4,41	88,2
معدل الوزن المثوي	الفنية							77
	غير الفنية							85,16

### 3. الترقية:

يوضح عامل الترقية ( فرص الترقية المتاحة للموظف وعدالة اساليب الترقية وفرص اكمال الدراسة داخل او خارج القطر ) ويتضح ذلك في الجدول (4) الذي يبين ( متوسط ) درجة الرضا الوظيفي لموظفي المكتبة ككل ، اذ بلغ وزنها (64,99) درجة لموظفي الاقسام الفنية و (69,05) درجة لموظفي الاقسام غير الفنية .

وهذه النتائج توضح صحة الفرضية الثانية في ان ادنى درجة رضا وظيفي ستكون لعامل الترقية للرضا الوظيفي .

جدول(4) الترقية

البيانات	الاقسام	اتفق جدا	اتفق	لا ادري	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الوزن المئوي
فرصة الترقية متاحة لي في العمل	الفنية	2	7	11	7	1	3,07	61,42
	غير الفنية	7	17	10	5	/	3,6	73,33
عدالة اساليب الترقية المطبقة	الفنية	3	9	13	2	1	3,39	67,85
	غير الفنية	3	15	19	2	/	3,48	69,74
تتوفر فرص لاكمال دراستي داخل او خارج القطر	الفنية	6	6	8	6	2	3,28	65,71
	غير الفنية	5	13	8	11	2	3,20	64,1
معدل الوزن المئوي	الفنية							64,69
	غير الفنية							69,05

### 4- الادارة والاشراف:

يشتمل عامل الإدارة والاشراف على وضوح أهداف واجراءات العمل والشعور بالرضا في العلاقة مابين الموظف وادارة المكتبة والصلاحيات الممنوحة للموظف كما مبين في الجدول (5) الذي يتضح فيه ان مستوى الرضا الوظيفي لعامل الادارة والاشراف كان بمستوى جيد لجميع موظفي المكتبة. اذ بلغ معدل الوزن المئوي 74,52 درجة لموظفي الاقسام الفنية ، و 74,69 درجة لموظفي الاقسام غير الفنية.

ان هذه الدرجات تبين صحة الفرضية الثالثة في تساوي درجات الرضا الوظيفي لموظفي الاقسام الفنية او غير الفنية فيما يخص الإدارة والاشراف.

### جدول (5) الإدارة والإشراف

البيانات	الاقسام	اتفق جدا	اتفق	لا ادري	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الوزن المئوي
وضوح اهداف واجراءات العمل بالنسبة لي	الفنية	10	10	5	3	/	3,96	79,28
	غير الفنية	11	24	4	/	/	4,17	83,58
اشعر بالرضا في العلاقة بيني وبين ادارة المكتبة	الفنية	13	10	3	1	1	4,17	83,57
	غير الفنية	14	20	2	3	/	4,15	83,07
لدي صلاحيات كبيرة في العمل	الفنية	2	10	5	9	2	3,03	60,71
	غير الفنية	3	10	6	19	1	2,87	57,43
معدل الوزن المئوي	الفنية							74,52
	غير الفنية							74,69

### 5. الراتب والحوافز:

ان عامل الراتب والحوافز لرضا الموظفين في المكتبة يبين تناسب الراتب مع حجم العمل ، وكفاية الراتب لحياة جيدة ، وافضلية راتب قطاع وزارة التعليم العالي مقارنة بالقطاعات الحكومية الاخرى والحوافز المادية والمعنوية الممنوحة للموظفين في المكتبة ) ويتضح ذلك في الجدول (6) الذي اشار الى ان الرضا الوظيفي لعامل الراتب والحوافز لموظفي الاقسام الفنية في المكتبة كان بمستوى (متوسط) اذ بلغ معدل الوزن المئوي 66,71 درجة في حين كان بمستوى جيد لموظفي الاقسام غير الفنية في المكتبة اذ بلغ معدل الوزن المئوي 70,25 درجة . ان هذه النتائج وضحت عدم صحة الفرضية الاولى في ان الراتب والحوافز هي اعلى درجات الرضا الوظيفي لموظفي المكتبة المركزية.

### جدول (6) الراتب والحوافز

البيانات	الاقسام	اتفق جدا	اتفق	لا ادري	لا اتفق	لا اتفق جدا	المتوسط الحسابي	الوزن المئوي
يتناسب راتبي مع حجم العمل الذي انجزه	الفنية	7	13	4	2	2	3,75	75
	غير الفنية	8	24	3	3	1	3,89	77,94
يؤمن راتبي حياة	الفنية	4	15	4	3	2	3,57	71,42

76,92	3,84	1	4	4	21	9	غير الفنية	جيدة لي
76,42	3,82	1	2	4	15	6	الفنية	راتبي افضل من الكثير من العاملين في القطاعات الاخرى
81,02	4,50	/	2	4	23	10	غير الفنية	
48,57	2,42	4	14	5	4	1	الفنية	توجه حوافز للمتميزين
58,46	2,92	4	7	18	8	2	غير الفنية	
62,14	3,10	3	7	5	10	3	الفنية	توجه حوافز للمتميزين
56,92	2,84	3	13	11	11	1	غير الفنية	
66,71							الفنية	معدل الوزن المثوي
70,25							غير الفنية	

#### 6- الانتقال والتعيين

يشير عامل الانتقال والتعيين للرضا الوظيفي من ناحية ( نية الموظف في الانتقال للعمل من مكان اخر ونسبة تشجيع الموظف للمعارف والاقارب للعمل في المكتبة ) وتبين ذلك في الجدول (7) الذي يتضح فيه ان نسبة 93% من موظفي الاقسام الفنية و 87% من موظفي الاقسام غير الفنية ليس في نيتهم الانتقال للعمل خارج المكتبة وأيد 75% من موظفي الاقسام الفنية و 92% من موظفي الاقسام غير الفنية على تشجيعهم للمعارف والاقارب للعمل في المكتبة وهذه نسبة مشجعة للعمل في المكتبة .

جدول (7) الانتقال والتعيين

البيانات	الاقسام	نعم	النسبة	لا	النسبة المئوية
لي نية الانتقال للعمل في جهة اخرى غير المكتبة	الفنية	2	7%	26	93%
	غير الفنية	5	13%	34	87%
اشجع المعارف والاقارب للعمل في المكتبة	الفنية	21	75%	7	25%
	غير الفنية	36	92%	3	8%

### استنتاجات البحث:

توصل البحث من خلال البيانات التي وردت في استمارة الاستبانة إلى مجموعة من الاستنتاجات تتمثل في الآتي :

1. ان درجات الرضا الوظيفي لموظفي الاقسام الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل كانت متراوحة ما بين جيد ومتوسط لعوامل الرضا الوظيفي ، اذا بلغ معدل اوزانها المئوية وفق التسلسل الآتي :

- (77) درجة لعامل الانجاز وظروف العمل
- (75,86) درجة لعامل العلاقات الوظيفية
- (74) درجة لعامل الادارة والاشراف
- (66,71) درجة لعامل الراتب والحوافز
- (64,99) درجة لعامل الترقية .

فضلا عن ان النسبة المئوية لعدم رغبتهم للانتقال خارج المكتبة شكلت 93% ونسبة تشجيعهم لاقاربهم ومعارفهم على العمل في المكتبة 75% .

2. ان معدل درجات الرضا الوظيفي لموظفي الاقسام غير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل تراوحت ما بين جيد جدا - متوسط لعوامل الرضا الوظيفي اذا بلغ معدل اوزانها المئوية وفق التسلسل الآتي :

- (85,16) درجة لعامل الانجاز وظروف العمل
- (82,45) درجة لعامل العلاقات الوظيفية
- (74,69) درجة لعامل الادارة والاشراف
- (70,25) لعامل الراتب والحوافز
- (69,15) درجة لعامل الترقية

فضلا عن ان النسبة المئوية لعدم رغبتهم بالانتقال خارج المكتبة شكلت 87% والنسبة المئوية لتشجيعهم لاقاربهم للعمل في المكتبة 92% .

3. جاء تسلسل معدل درجات الازان المئوية لعوامل الرضا الوظيفي لموظفي الاقسام الفنية بنفس تسلسل درجات عوامل الرضا الوظيفي غير الفنية وان اختلفت بالمقادير .

4. ان عامل الانجاز وظروف العمل للرضا الوظيفي سجل اعلى درجات الوزن المئوي لموظفي المكتبة ككل ، ان هذا يشير الى ان العمل في مكتبة اكااديمية يرتادها الباحثين والاساتذة وطلبة العلم هي بالتأكيد مصدر فخر واعتزاز للموظفين وتعطي مكانة اجتماعية مرموقة لهم .

5. قلة الصلاحيات الممنوحة للموظفين في الاقسام غير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل اذ بلغ وزنها المئوي 57,43 درجة .

6. ضعف الحوافز المعنوية الموجهة لموظفي الاقسام الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل اذ بلغ وزنها المئوي 48,5 درجة فهي دون مستوى المقبول .

7. قلة الحوافز المعنوية الموجهة لموظفي الاقسام غير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل ، اذ بلغ وزنها المئوي 58,46 درجة .

8. قلة الحوافز المادية الممنوحة للمتميزين في الاقسام غير الفنية اذ بلغ وزنها المئوي 56,92 درجة .

9. قلة عدد الموظفين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات في المكتبة المركزية لجامعة الموصل ، اذ بلغت نسبتهم 13,5% فقط .

### مقترحات البحث:

1. زيادة منح الصلاحيات لموظفي الاقسام غير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل .
2. زيادة الحوافز المعنوية للموظفين المتميزين في المكتبة ككل .
3. ضرورة تقديم حوافز مادية اضافية للمتميزين من الموظفين في الاقسام الفنية وغير الفنية و اذ ليس من المستحب منح الحوافز المادية لجميع العاملين بالاعتماد على سنوات الخدمة واللقب الوظيفي دون الاخذ لمستوى ادائهم وانجازاتهم .

4. دعم المكتبة المركزية لجامعة الموصل بالموظفين من المختصين في علم المكتبات والمعلومات وبمختلف الشهادات .

### استمارة استبانة

نهديكم اجمل تحياتنا : تمثل هذه الاستمارة دراسة " الرضا الوظيفي للعاملين في الاقسام الفنية وغير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل " وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات اثر ايجابي في اخراج هذه الدراسة بالمستوى المطلوب . لذا نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الاجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال ، علما بان البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والامانة العلمية ، ولا داعي لتثبيت الاسم ، نشكركم على حسن استجابتكم.

مع تمنياتنا لكم بالنجاح الدائم في اعمالكم

الباحثون

الرجاء وضع علامة (√) امام العبارة التي تعتقد بانها اكثر ملائمة وجهة النظر .  
اولا : وصف الافراد المبحوثين

1. الجنس :
2. العمر :
3. التحصيل الدراسي :
4. التخصص :
5. القسم :



## ثانيا : وصف وتشخيص متغيرات البحث 1-العلاقات الوظيفية

ت	البيانات	اتفق جدا	اتفق	لا ادري	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	رئيسي المباشر مؤهل للإدارة فنيا وإداريا					
2	يعترف رئيسي بالأداء المميز لي					
3	تتاح لي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات					
4	يعترف زملائي بجهودي في العمل					
5	يتعاون رئيسي المباشر معي في المواقف الصعبة					
6	يسود الاحترام والتقدير لي من قبل المستفيدين					

## 2-الانجاز وظروف العمل

ت	البيانات	اتفق جدا	اتفق	لا ادري	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	تقدم لي وظيفتي فرصة للاستقرار الوظيفي					
2	يمنحني عملي شعورا بالثقة بالنفس					
3	افتخر واعتز لانتمائي لهذه المكتبة					
4	تسهم وظيفتي في تأمين فرص مستقبلية تتلائم مع ادائي					
5	لا يبحث عملي الملل وغير روتيني					
6	ظروف العمل ( اضاءة ، تهوية ، تبريد وتدفئة ) مناسبة في القسم					
7	يوفر لي عملي مكانة اجتماعية مرموقة					

## 3.الترقية

ت	البيانات	اتفق جدا	اتفق	لا ادري	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	فرصة الترقية متاحة لي في العمل					
2	عدالة اساليب الترقية المطبقة					
3	تتوفر لي فرص لاكمال دراستي داخل او خارج القطر					

#### 4. الادارة والاشراف

ت	البيانات	اتفق جدا	اتفق	لا ادري	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	وضوح اهداف واجراءات العمل بالنسبة لي					
2	اشعر بالرضا في العلاقة بيني وبين ادارة المكتبة					
3	لدي صلاحيات كبيرة في العمل					

#### 5. الراتب والحوافز

ت	البيانات	اتفق جدا	اتفق	لا ادري	لا اتفق	لا اتفق جدا
1	يتناسب راتبي مع حجم العمل الذي انجزه					
2	يؤمن راتبي حياة جيدة لي					
3	راتبي أفضل من الكثير من العاملين في القطاعات الاخرى					
4	توجه المكتبة حوافز معنوية للمتميزين					
5	توجه المكتبة حوافز مادية للمتميزين					

#### 6. الانتقال والتعيين

ت	البيانات	نعم	لا
1	لي نية الانتقال للعمل في جهة اخرى غير المكتبة		
2	اشجع المعارف والاقارب للعمل في المكتبة		

#### أولاً: المصادر العربية :

#### القران الكريم :

#### 1- سورة الضحى ، الآية 5

#### الأدلة :

- 1- جامعة الموصل (2009)، الأمانة العامة للمكتبة المركزية :انجازات وطموحات .
- 2- الخطيب سمير كامل (2010) ، الدليل الإرشادي لتطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، هيئة التعليم التقني ، بغداد.

### الرسائل والاطاريح الجامعية:

- 1- الحيايى، سندية مروان (2005) ، تقانة المعلومات الصحيحة وانعكاساتها في الرضا الوظيفي : دراسة عينية في مستخدمي التقانات الصحية في مستشفى ابن سينا والخنساء التعليمي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل.
- 2- الربيعي ، نادية صادق (1998) ، المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي : دراسة تطبيقية في ديوان وزارة الصحة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.

### الدوريات

- 1- السالم ، محمد ، (1997) ، الرضاء الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية ، مطبوعات الملك فهد ، الرياض .كانون الاول 2010.
- 2- سعد احمد اسماعيل وعمار عبداللطيف . المكتبات الاكاديمية وتحديات تكنولوجيا المعلومات .مجلة اداب الرافدين . مؤتمر كلية الاداب العلمي الثاني (2/41)، 2005.
- 3- الطالب ، علاء فرحان . الرضا الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات واثره في تحسين ادائهم : دراسة ميدانية في عينة من الجامعات العراقية . المجلة العراقية للعلوم الادارية .مج7، ع26،
- 4- عباس ، جرجيس عمير ويونس، مثنى وعدالله (2010) ، الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي : دراسة استطلاعية لعينة من الأطباء في مستشفيات مدينة الموصل ، مجلة تنمية الرافدين ، مج 32، ع97.
- 5- كامل ، مصطفى والبكري ، سونيا (1990)، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة ، مجلة الإدارة ، مج 23 ، ع 1.
- 6- محمد ، وزيرة يحيى (2002) ، الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة الموصل ، مجلة أدب الرافدين ، ع15.

### الكتب

- 1- ابن منظور ، أبي فضل جمال الدين محمد (1956) ، لسان العرب ، مج2 لسان العرب ، بيروت.
- 2- شاويش ، مصطفى نجيب (1996) ، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد ، دار الشروق ، عمان .
- 3- عباس ، سهيلة محمد وعلي ، علي حسين(2003) ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر ، الأردن .
- 4- العديلي ، ناصر محمد ( 1995 ) ، السلوك الإنساني والتنظيمي ، معهد الإدارة العامة ، الرياض .
- 5- العلي ، احمد عبدالله ( 2001 ) ، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة .
- 6- عليان ، ربحي مصطفى وهمشري ، عمر احمد (1983) المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات ، جمعية المكتبات ، الأردن .
- 7- الغنزي ، سعد علي ( 1985 ) ، الرضا الوظيفي والأداء : دراسة ميدانية على شركة التامين الوطنية ، بغداد .

- 8- الغريري ، مهدي حسن (1998)، إدارة الأفراد منظور كمي مقارنة ، الطبعة الثانية، كلية الأقصى ، عمان .
- 9- قنديلجي ، عامر إبراهيم (1985) ، المكتبات الجامعية ، جامعة بغداد ، بغداد .
- 10- همشري ، عمر احمد وربحي عليان (1997) ، المرجع في علم المكتبات والمعلومات ، دار الشروق للنشر ، عمان .

#### **BOOKS:**

- 1-Herzberg, F. ,(1968) one more time , How Do You Motivate Employees, Harverd Business Review ,Jan ,Feb .
- 2- Ricky and Grogorg (1986) , Organization Behavior , Houton Mifflin Company , Boston .
- 3-Robert J .(1967) ,The strategic management process , 3rd ed ,United State of America .