

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

أ.م. بدعة يوسف 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) استبانة .

وقد أظهر البحث عدة نتائج منها:

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

1-عامل العلاقات الوظيفية : بلغ معدل درجات الوزن المئوي للعاملين في الأقسام الفنية 75,86 درجة ، يقابلها 82,35 درجة للعاملين في الأقسام غير الفنية .

2-عامل الانجاز وظروف العمل : بلغ معدل الوزن المئوي للعاملين في الأقسام الفنية 77 درجة ، في حين بلغ 85,16 درجة للعاملين في الأقسام غير الفنية .

3-عامل الترقية : بلغ معدل الوزن المئوي للعاملين في الأقسام الفنية 65 درجة ، يقابلها 69 درجة للعاملين في الأقسام غير الفنية .

4-عامل الراتب والحوافز : بلغ معدل الوزن المئوي 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 لعدالة العوائد المحققة . والاهم من كل ذلك رضا الإفراد عن الإجراءات الخاصة بالعمل في الشركة .
أستناداً الى مasicic يمكن تقسيم البحث الى المحاور التالية :-

المحور الاول :- منهجهية البحث

المحور الثاني :- الاطار النظري

المحور الثالث :- الجانب العملي

المحور الرابع :- الاستنتاجات والتوصيات

المحور الاول / منهجهية البحث

اولاً : 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.

ثانياً : أهداف البحث

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

ثالثاً : أهمية البحث

إن من الصعب تحقيق أي منظمة تعليمية أو اجتماعية أو اقتصادية أهدافها ورسالتها من دون تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين لديها. الذي يتناول مشاعر الشخص العامل باختلاف المستوى الإداري الذي يشغل إزاء عوامل العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، فضلاً عن ان قياس الرضا الوظيفي للعاملين يعدهد السبل والطرائق لتقدير المنظمة لتحقيق اهدافها ومن هنا برزت اهمية دراسة الرضا الوظيفي.

رابعاً : 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 ادنى 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 الادارة والإشراف متباين ما بين الأقسام الفنية وغير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل .

خامساً : حدود البحث

حددت مجالات البحث في الآتي :

1-الحدود المكانية : المكتبة المركزية لجامعة الموصل بأقسامها الفنية والتي تشمل: الفهرسة والتصنيف ، الاختيار والتزويد ، الإهداه والتبدل ، المايكرو فيلم ، المكتبة الالكترونية إذ تجيء فيها الإعمال الفنية وغير الفنية . وأقسامها غير الفنية وتشمل : الإعارة ، المراجع ، البحث الآلي ، منتدى المكتبة ، الدوريات

2-الحدود الزمانية : هدف البحث إلى كشف موافق الأفراد المبحوثين تجاه البحث خلال العامين 2011/2012.

سادساً : منهج البحث وأدواته

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

سابعاً : 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% من عينة البحث .

ثامناً : اساليب التحليل الاحصائي

استخدم البحث عدداً من الطرق الإحصائية لمعالجة البيانات ومنها

1-النسبة المئوية

2-الوسط الحسابي المرجح والذي هو

$$\text{الوسط الحسابي المرجح} = (t_1 \times \text{وزن المفردة} + t_2 \times \text{وزن المفردة} \dots) / \text{النكرار الكلي} .$$

حيث تمثل t_1 الإجابة الأولى ، t_2 الإجابة الثانية

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

تاسعاً : أدبيات الموضوع السابقة:

1- بحث (السلام : 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 أنَّ 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) فرداً من العاملين في مكتبات كليات الطب ، الطب البيطري ، طب الأسنان ، الصيدلة ، الهندسة ، العلوم ، الزراعة ، التربية ، الإدارية والاقتصاد ، المعلمين ، فضلاً عن المكتبة المركزية لجامعة الموصل ، وتوصل البحث إلى إن نسبة الرضا الوظيفي للذكور بلغ 114 % وان أفراد مجتمع البحث الذين تزيد أعمارهم عن 41 سنة فما فوق هم الأكثر رضا من زملائهم الأصغر سناً .

3-بحث(طالب، 2010: 2)

هدف البحث إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي والأداء لأعضاء الهيئات التدريسية في عينة من الجامعات العراقية فضلاً عن تحديد مستوى الأداء للعينة المعتمدة والمتمثلة في 200 تدرسي وتدريسية 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 مأورد في الخطاب القراني بقوله تعالى : (ولسوف يعطيك ربك فترضى) (سورة الصبح : 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) بأن الرضا الوظيفي هو حالة الفرد التي تبني على الاختلاف بين مدى ما يحصل عليه من مكافآت وما يعتقد بأنه يجب أن 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 وفاعليه في الانتاج نتيجة لحاله النفيسة التي يحسها الفرد للقيام بعمله من دون ملل او ضيق او ضجر .

ويعد الرضا الوظيفي من المواضيع الإدارية التي أخذت مكاناً مهماً 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 يتلقاه العاملون . وقد تم ربط مفهوم الرضا الوظيفي بنظرية المدرسة هذه لعلاقة الفرد بالتنظيم وتحديد لها لمتطلبات العمل وذهبت هذه المدرسة إلى أنَّ 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 الأشراف 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 والاحتياجات الأساسية للأفراد العاملين وتحقيقها .(برنارد ، 1938)

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

ثانياً : 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 تطلق من فكرة أنَّ السلوك الإنساني هو نتيجة للعلاقات بين المثير والاستجابة ، مما يعني أنَّ السلوك هو نتيجة لمثيرات العوامل البيئية المحيطة بالإنسان، سواء البيئة العامة أو البيئة الخاصة ، كالعمل الوظيفي والبيئة الإدارية .

3- نظرية التكيف الوظيفي

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

4- نظرية المقارنة (المقارنة المرجعية)

قدم هولين ويلود هذه النظرية على أساس أنَّ 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 وأخرون، 1990 : 192) في علم الإدارة إلى أنَّ لاندي 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 . فمثلاً تكون الوظيفة في الأسبوع الأول أكثر متعة منها بعد ست أسابيع من ممارسة الوظيفة ذاتها.

ثالثاً: 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 ب قالب كمي وبالشكل الذي تكون فيه صالحة للوصول إلى النتائج واتخاذ القرارات ، وبما إن عملية القياس هي عملية وصفية فإنه يمكن أن تستفاد منها في تقييم الخواص والسمات موضوع القياس وبتوفير مثل هذه البيانات يمكن الحكم على حالة الرضا الوظيفي من عدمه في مواقف معينة ومن الجدير بالذكر أن وسائل قياس الرضا الوظيفي متعددة ومتوعة ، 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 روایة 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، وتنلخص هذه الطريقة بتوجيهه أسئلة إلى أفراد عينة البحث تتضمن محاولة تذكيرهم بحادثة في حياتهم حققت لهم أعلى درجات الرُّضا الوظيفي ، وحادثة أخرى تركت أعلى درجة من عدم الرضا ويطلب منهم أيضاً 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 الأسئلة، كطبيعة العمل ونوعه وساعات العمل وظروفه والترقية واتجاهات الإدارة وحرية التعبير والأجر والإشراف وزمالة العمل (شاويس : 1996 ، 175) .

4-طريقة تحليل الظواهر : هي من أكثر الطرائق استعمالاً وانتشاراً 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 :

تكمّن 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 توجّهت دراسات الباحثين إلى تصنّيف الأهمية وفق معاييرها السلوكية والاجتماعية والمادية فضلاً عن الأساس الاقتصادية التي تعزّز مسوغات الاهتمام المستمر لهذه الظاهرة في 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 ، لأنّها لا تتفق مع قدراتهم ورغباتهم ، وشعورهم بالإحباط ، ومن ثم فإن صورة المنظمة في مجتمعها المحيط سيعترى بها التشويه وتقدّم إشراقاً .

2-زيادة الولاء التنظيمي : إن زيادة الولاء التنظيمي سيجعل الأفراد العاملين يكرسون كل طاقاتهم لما يفعلون ، وإن نشاطهم وإخلاصهم غالباً ما يكون 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 توافق الرضا الوظيفي سيقلل من حالات الظلم ، وتوقعات العمل ومن ثم يقلل من تدخل النقابات لعدم وجود مشكلة .

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

5-تحفيز السلوك الإبداعي : إن السلوك الإبداعي هو حصيلة 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 لتكييف 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: 2003، 178)

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 متقابلة يتم فيها التفاعل بين القدرة والدافعية وان الأمرين أحدهما قد يكون مثيراً للأخر لذا تتفاعلان 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 ومحتوها ونطاقها ومداها(Ricky&Qrogorg, 1986 : 212)

3- العوامل النظمية (البيئة) : تلعب هذه العوامل دوراً كبيراً في رضا الفرد أو عدم رضاه وهذه العوامل ترتبط بالبيئة ويكون تأثيرها في الموظف واضحًا مثل العوامل البيئية الاقتصادية والاجتماعية ، فقد أثبتت دراسات مختلفة إن قدرة الموظف على التكيف مع وظيفته واندماجه فيها كان أحد 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 (الإنجاز، المسؤولية، نشاط العمل، فرص النمو، الترقية، تقدير الآخرين) وإذا تحققت تتحقق الرضا وعدم تحققه 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) وإنما 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 (شاغل الوظيفة) أو بالمنظمة وما يسودها من أوضاع ترتبط بالوظيفة أو البيئة الخارجية للمنظمة وتتأثرها في الفرد في وظيفته، وهنا لابد من الإشارة إلى إن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تختلف أهميتها النسبية من فرد لأخر ومن منظمة لأخرى ومن مجتمع لأخر ومن وقت لأخر، فالإفراد يتباينون من حيث حملهم للصفات الشخصية كالدرواف والحاجات والرغبات مما ينعكس على درجة تقييمهم لوظائفهم ومن ثم رضاهما عنها (الغريري: 1998 ، 5).

سادساً: أهداف الرضا الوظيفي :

تكمن أهداف الرضا الوظيفي في المجالات الآتية : (الحيالي ، 35,2005)

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 بالتزاييد سنة بعد أخرى بسبب التوسيع والتنوع بطرق 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 للتكييف والتغيير .

7- تخفيض حالات الإجهاد وتقلل من حالات المشاكل بين العاملين الذين يعملون سوية داخل المنظمات مما يؤدي إلى زيادة التحفيز لهؤلاء الأفراد داخل المنظمات .

ويتبين مما سبق إن الهدف الرئيس للرضا الوظيفي هو: تخفيض حالات الإجهاد والتقليل من حالات المشاكل بين العاملين الذين يعملون سوية داخل المنظمة مما يؤدي إلى زيادة التحفيز لهؤلاء الأفراد العاملين مما ينعكس على أداء 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 اقتناص مجموعات من المواد المطبوعة وغير المطبوعة وترتيبها بطريقة معينة وحفظها وجعلها في متناول يد الدارسين والباحثين (همشي، 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 الأكademie وبرامج البحث المطروحة وذلك بتقديم كافة أنواع الخدمات للقراء والباحثين وليس بامكان احد ان ينكر بان المكتبة هي الشريان الحيوي للجامعة وهذا يؤكّد دور المكتبة الجامعية الحيوي وفعاليتها في عملية التحصيل الأكاديمي والبحث العلمي(قديلجي، 1985:8).

تسعاً : 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 وأنَّ اهدافها هي: (اسماعيل وعبداللطيف ، 2005:993)

1-خدمة المجتمع المحلي(طلبة وأعضاء هيئة التدريس) بتوفيرأو عية المعلومات كافة.

2-توفير مصادر المعلومات المرجعية التي تخدم مستويات المجتمع الجامعي كافة.

3-توفير قاعات خاصة لغرض الدراسة والبحث التي تتتوفر بها كل مستلزمات الراحة والهدوء.

4-توفير خدمة إعارة مصادر المعلومات كافة لمنتببي 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.

عاشرًا : 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 لابد من وجود مكتبة مركزية تضم إليها أكبر عدد ممكн 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 وهشري، 1983: 51)

تقوم المكتبة الجامعية عادة بعدد من الأنشطة والوظائف المهمة التي تعمل على تنسيق العمل فيها وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين ومن هذه الوظائف ما يأتي:

1-العمليات الإدارية: يقوم بها عادة أمين المكتبة فضلا عن رؤساء الأقسام في المكتبة وتشمل إعداد الميزانية، تعيين الموظفين الجدد وتوريدهم ، التخطيط لاستحداث خدمات جديدة، إصدار التقارير.

2-الإجراءات الفنية : وتشمل عمليات اختيار مصادر المعلومات بأنواعها وإشكالها وشرائطها المختلفة والإهداه 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 المستفيدين مثل الخدمات الإرشادية لمستخدمي المكتبة لتسهيل الوصول إلى المواد التي يحتاجونها فضلا عن تقديم خدمات الإحاطة الجارية والبث الانقائي للمعلومات وخدمات التصوير والاستنساخ وتدريب المستفيدين فضلا عن خدمات استرجاع المعلومات المحوسبة كالباحث الآلي المباشر لدعم العملية التعليمية والبحثية في الجامعة.

المحور الثالث / الجانب الميداني

المكتبة المركزية بجامعة الموصى :

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

اكبر المؤسسات الثقافية في القطر كما ونوعا ولنعد صرحا علميا وفكريا بما تمتلكه من تقنيات ومطبوعات بلغت اكثرا من (700000) مطبوع ثقافي وعلمي بضمنها ما يزيد على (3500) عنوان للدوريات العربية والاجنبية فضلا عن المجاميع الاخرى كالاطاريين الجامعية والمطبوعات الحكومية والكتب التي تصدر عن المنظمات التابعة للامم المتحدة والكتب النادرة وغيرها. علاوة على ذلك كانت المكتبة المركزية بجامعة الموصل في عدد المكتبات الرائدة في مجال الخدمة الالكترونية من خلال التطبيقات العديدة للنظم الالكترونية والتي استهلتها في اواخر الثمانينيات باستخدام قواعد المعلومات البليوغرافية والتكنية المحمولة على اقراص الليزر **CD-ROM** ، وتتابع الخطى في هذا المجال كاستحداثات مشاريع من قبيل المكتبة الالكترونية والمكتبة الافتراضية وخدمة الرسائل والأطارات الالكترونية. 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 وغيرها . (جامعة الموصل، 2009: 9-7).

تحليل الاستبانة:

اولا : خصائص عينة البحث:

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

جدول (1) وصف الافراد المبحوثين

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

| | | | |
|--------|----|--------------------------------------|--------|
| % 1,5 | 1 | الدكتواره | |
| % 13,5 | 9 | متخصص في علم المكتبات المعلومات | التخصص |
| % 86,5 | 58 | غير متخصص في علم المكتبات والمعلومات | |

يبين الجدول (1) نتائج تحليل المعلومات الشخصية والوظيفية لافراد عينة البحث نعرضها كالتالي :
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 المترادفة مابين 24 – 33 سنة الاكثر عددا من الموظفين في المكتبة ، إذ بلغت (28) موظفها وبنسبة 42 %.
ت. فيما يخص متغير التحصيل الدراسي ، نجد ان حملة شهادة البكالوريوس هم الاكثر عددا ، إذ بلغ (33) موظفها 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 اقرتها معايير الجودة (الخطيب ، 2010 ، 11) .

ثانياً : وصف وتشخيص متغيرات البحث :

حدد البحث ستة عوامل رئيسية لوصف وتشخيص متغيرات الرضا الوظيفي وهي (العلاقات الوظيفية ، الانجاز وظروف العمل ، الترقية ، الادارة والاسراف ، 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 | اتفاق | اتفاق جدا | لا اتفاق جدا | لا اتفاق | لا ادري | لا اتفاق | المتوسط الحسابي | الوزن المؤوي |
|--|------------|-------|-----------|--------------|----------|---------|----------|-----------------|--------------|
| رئيس المباشر مؤهل للادارة فنياً وادراياً | 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 | |
| تناح لي فرصه 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 | |

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

يتبيّن لنا من الجدول (2) ان درجة رضا موظفي الاقسام الفنية فيما يخص عامل العلاقات الوظيفية كان بمستوى جيد اذ بلغ معدل الوزن المئوي لها 75,86 درجة في حين ان درجة رضا موظفي الاقسام غير الفنية كان الاعلى وبمستوى جيد جدا اذ بلغ معدل الوزن المئوي 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 المئوي 77 درجة ، في حين كان مستوى هذا العامل لموظفي الاقسام غير الفنية بمستوى جيد جدا اذ بلغ معدل الوزن المئوي 85,16 درجة .

جدول (3) الانجاز وظروف العمل

| البيانات | الاقسام | اتفاق جدا | اتفاق | لا ادرى | لا اتفق | لا اتفق جدا | المتوسط الحسابي | الوزن المئوي |
|---|------------|-----------|-------|---------|---------|-------------|-----------------|--------------|
| تقدّم لي وظيفتي فرصة للاستقرار الوظيفي | الفنية | 9 | 11 | 6 | 2 | / | 4,03 | 80,6 |
| | غير الفنية | 21 | 12 | 4 | 2 | / | 4,33 | 86,6 |
| يمتحني عملي شعورا بالثقة بالنفس | الفنية | 9 | 16 | 1 | / | 1 | 4,35 | 87,14 |
| | غير الفنية | 24 | 14 | 1 | / | 1 | 4,58 | 91,7 |
| افخر واعتزز لانتمائي لهذه المكتبة | الفنية | 9 | 15 | 1 | 1 | 2 | 4,21 | 84,28 |
| | غير الفنية | 22 | 15 | 2 | / | 1 | 4,51 | 90,2 |
| تسهم وظيفتي في تامين فرص مستقبلية تتلائم مع ادائني | 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 | / | 1 | 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 المئوي | الفنية | | | | | | | 77 |
| | غير الفنية | | | | | | | 85,16 |

3. الترقية:

يوضح عامل الترقية (فرص الترقية المتاحة للموظف وعدها اساليب الترقية وفرص اكمال الدراسة داخل او خارج القطر) ويوضح 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 .

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

جدول(4) الترقية

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

4- الادارة والاسراف:

يشتمل عامل الادارة والاسراف على وضوح اهداف واجراءات العمل والشعور بالرضا في العلاقة ما بين الموظف وادارة المكتبة والصلاحيات الممنوحة للموظف كما مبين في الجدول (5) الذي يتضح فيه ان مستوى الرضا الوظيفي لعامل الادارة الاسراف كان بمستوى جيد لجميع موظفي المكتبة اذ بلغ معدل الوزن المؤوي 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 الادارة والاسراف .

جدول (5) الإدارة والإشراف

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

5. الراتب والحوافز:

ان عامل الراتب والحوافز لرضا الموظفين في المكتبة بين 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)

ويتبين 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

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

| | | | | | | | | |
|-------|------|---|----|----|----|----|---------------|--|
| 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 الاخري |
| 81,02 | 4,50 | / | 2 | 4 | 23 | 10 | غير الفنية | |
| 48,57 | 2,42 | 4 | 14 | 5 | 4 | 1 | الفنية | المكتبة توجه حواجز معنوية للمتميزين |
| 58,46 | 2,92 | 4 | 7 | 18 | 8 | 2 | غير الفنية | |
| 62,14 | 3,10 | 3 | 7 | 5 | 10 | 3 | الفنية | المكتبة توجه حواجز مادية للمتميزين |
| 56,92 | 2,84 | 3 | 13 | 11 | 11 | 1 | غير الفنية | |
| 66,71 | | | | | | | الفنية | معدل الوزن |
| 70,25 | | | | | | | غير الفنية | المئوي |

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 | النسـة | 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 استماره الاستبانة إلى مجموعة من الاستنتاجات تتمثل في الآتي :
1. ان درجات الرضا الوظيفي لموظفي الاقسام الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل كانت متراوحة مابين 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 والاسراف
 - (66,71) درجة لعامل الراتب والحوافز
 - (64,99) درجة لعامل الترقية .فضلا عن ان النسبة المئوية لعدم رغبتهم لالانتقال خارج المكتبة شكلت 93% ونسبة تشجيعهم لاقاربهم و المعارفهم على العمل في المكتبة 75% .
 2. ان معدل درجات الرضا الوظيفي لموظفي الاقسام غير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل تراوحت مابين 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 والاسراف
 - (70,25) لعامل الراتب والحوافز
 - (69,15) درجة لعامل الترقيةفضلا عن ان النسبة المئوية لعدم رغبتهم بالانتقال خارج المكتبة شكلت 87% ونسبة المئوية لتشجيعهم لاقاربهم للعمل في المكتبة 92% .
 3. جاء تسلسل معدل درجات الاوزان المئوية لعوامل الرضا الوظيفي لموظفي الاقسام الفنية بنفس تسلسل درجات عوامل الرضا الوظيفي غير الفنية وان اختفت 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 اكاديمية يرتادها الباحثين والاساتذة وطلبة العلم هي بالتأكيد مصدر فخر واعتزاز للموظفين وتعطي مكانة اجتماعية مرموقة لهم .
 5. قلة الصالحيات 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 .

مقترنات البحث:

1. زيادة منح الصالحيات لموظفي الاقسام غير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل .
2. زيادة الحوافز المعنوية للموظفين المتميزين في المكتبة المركزية 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 للموظفين من المختصين في علم المكتبات والمعلومات وبمختلف الشهادات .

استماراة استبانة

نهديكم اجمل تحياتنا : تمثل هذه الاستماراة دراسة " الرضا الوظيفي للعاملين في الاقسام الفنية وغير الفنية في المكتبة المركزية لجامعة الموصل " وتعود 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 لتبثيت الاسن ، نشكركم على حسن استجابتكم.

مع تمنياتنا لكم بالنجاح الدائم في اعمالكم

الباحثون

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

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

ثانياً : وصف وتشخيص متغيرات البحث
[العلاقات الوظيفية]

| البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات |
|---|----------|-------------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|
| رئيس المباشر مؤهل للادارة فنيا وإداريا | 1 | لا اتفق جدا | لا اتفق | لا ادرى | اتفاق | اتفاق جدا | اتفاق | اتفاق | لا اتفق |
| يعرف رئيسي بالأداء المميز لي | 2 | | | | | | | | |
| تحاول لي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات | 3 | | | | | | | | |
| يعترف زملائي بجهودي في العمل | 4 | | | | | | | | |
| يتعاون رئيس المباشر معه في المواقف الصعبة | 5 | | | | | | | | |
| يسود الاحترام والتقدير لي من قبل المستفيدين | 6 | | | | | | | | |

2-الإنجاز وظروف العمل

| البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات |
|---|----------|-------------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|
| تقدmi لي وظيفتي فرصة للاستقرار الوظيفي | 1 | لا اتفق جدا | لا اتفق | لا ادرى | اتفاق | اتفاق جدا | اتفاق | اتفاق | لا اتفق |
| يمنعني عملي شعورا بالثقة بالنفس | 2 | | | | | | | | |
| افتخر واعتر لانتماهي لهذه المكتبة | 3 | | | | | | | | |
| تسهم وظيفتي في تأمين فرص مستقبلية تتلائم مع ادائى | 4 | | | | | | | | |
| لا يبحث عملي الملل وغير روتيني | 5 | | | | | | | | |
| ظروف العمل (اضاءة ، تهوية ، تبريد وتدفئة) مناسبة في القسم | 6 | | | | | | | | |
| يوفّر لي عملي مكانة اجتماعية مرموقة | 7 | | | | | | | | |

3.الترقية

| البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات | البيانات |
|--|----------|-------------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|
| فرصة الترقية متاحة لي في العمل | 1 | لا اتفق جدا | لا اتفق | لا ادرى | اتفاق | اتفاق جدا | اتفاق | اتفاق | لا اتفق |
| عدالة اساليب الترقية المطبقة | 2 | | | | | | | | |
| تتوفر لي فرص لاكتمال دراستي داخل او خارج القطر | 3 | | | | | | | | |

4. الادارة والاسراف

| البيانات | ت |
|--|---|
| وضوح اهداف واجراءات العمل بالنسبة لي | 1 |
| أشعر بالرضا في العلاقة بيني وبين ادارة المكتبة | 2 |
| لدي صلاحيات كبيرة في العمل | 3 |

5. الراتب والحوافز

| البيانات | ت |
|---|---|
| يتنااسب راتبي مع حجم العمل الذي انجراه | 1 |
| يؤمن راتبي حياة جيدة لي | 2 |
| راتبي أفضل من الكثير من العاملين في القطاعات الأخرى | 3 |
| توجه المكتبة حواجز معنوية للمتميزين | 4 |
| توجه المكتبة حواجز مادية للمتميزين | 5 |

6. الانتقال والتعيين

| البيانات | ت |
|---|---|
| لي نية الانتقال للعمل في جهة أخرى غير المكتبة | 1 |
| اشجع المعارف والاقارب للعمل في المكتبة | 2 |

أولاً: المصادر العربية :

القرآن الكريم :

1- سورة الضحى ، الآية 5

الأدلة :

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

الرسائل والاطاريج الجامعية:

- 1- الحبالي ، 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- الريبيعي ، 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) ، الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية ، مطبوعات الملك فهد ، الرياض . كانون الاول 2010.
- 2- سعد احمد اسماعيل وعمار عبداللطيف . المكتبات الاكاديمية وتحديات تكنولوجية المعلومات . مجلة ادب الرافدين . مؤتمر كلية الاداب العلمي الثاني (2/41)، 2005.
- 3- الطالب ، علاء فرحان . الرضا الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات وأثره في تحسين ادائهم : دراسة ميدانية في عينة من الجامعات العراقية . المجلة العراقية للعلوم الادارية . مج 7، ع 26، 2004.
- 4- عباس ، جرجيس عمير ويونس، مثنى وعد الله (2010) ، الحوافر وأثرها في الرضا الوظيفي : دراسة استطلاعية لعينة من الأطباء في مستشفيات مدينة الموصل ، مجلة تنمية الرافدين ، مج 32 ، ع 97.
- 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 ، ع 15.

الكتب

- 1- ابن منظور ، أبي فضل جمال الدين محمد (1956) ، لسان العرب ، مج 2 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- العنزي ، سعد علي (1985) ، الرضا الوظيفي والأداء : دراسة ميدانية على شركة التامين الوطنية ، بغداد .

- 8- الغريري ، مهدي حسن (1998) ، إدارة الإفراد منظور كمي مقارن ، 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 .