

الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكبات جامعة الموصل

وزيرة يحيى محمد (*)

مقدمة:

تلعب المكتبات دورا بارزا في تنشيط الحياة الفكرية، وتقدم المجتمع وازدهاره وان كفاءة أداء هذه المؤسسات (المكتبات) مرتبط بشكل وثيق برضا الأفراد عن عملهم في تلك المؤسسات، مما يتطلب إيذاء أهمية خاصة بهؤلاء الأفراد من أجل تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها المكتبات.

وتبعاً لذلك حظي موضوع الرضا الوظيفي بمكانة بارزة في أدبيات علم الإدارة، علم النفس، علم الاجتماع، والتربية والتعليم وغيرها من المجالات وان مسوغ هذه المكانة البارزة لهذا الموضوع هو الأثر المباشر على سلوكيات العاملين وأدائهم وإنتاجيتهم فضلاً عن العمل الذي يمكنها من تطوير وتعديل سياساتها وإجراءاتها، وبما يضمن لها تبني العاملين لسلوكيات بناءة باتجاه تحقيق أهداف المنظمة.

(*) المعهد الفني / الموصل.

١. مشكلة البحث:

يمارس أمناء مكتبات جامعة الموصل دوراً هاماً في تحقيق الأهداف التعليمية؛ لذا فإن درجة رضاهم عن العمل تنعكس على أدائهم وتقانيهم في خدمة الجامعة، لذا تتحدد مشكلة البحث في التعرف على بعض عوامل الرضا الوظيفي التي يشكو منها أمناء المكتبات ويتطلعون إلى تحسينها.

٢. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى الرضا عن العمل لدى أمناء مكتبات جامعة الموصل في المجالات التي حددها البحث، وتضم (الإدارة، الراتب، الترقية، المكانة الاجتماعية، ظروف العمل).

٣. فرضية البحث:

انطلاقاً من هدف البحث فقد اعتمدت الفرضية الآتية: (لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى أمناء مكتبات جامعة الموصل تعزى إلى الجنس، العمر، الخدمة، المؤهل العلمي التخصص).

أسلوب جمع المعلومات:

لقد جُمعت المعلومات النظرية من الكتب والرسائل والمقالات العربية والأجنبية، التي لها علاقة بموضوع البحث، وفي الجانب التطبيقي قام الباحث بتطوير وإعداد أداة لقياس الرضا عن العمل مستنداً إلى الدراسات السابقة، منها

مقياس جامعة منيسوتا للرضا عن العمل الذي طوره ويس Weiss وزملاؤه^(١). حيث اشتمل الاستبيان على جزئين، الجزء الأول معلومات شخصية عن مجتمع البحث (الجنس، العمر، مدة الخدمة، المؤهل التعليمي، التخصص) وهدف الجزء الثاني إلى قياس درجة الرضا عن العمل في خمسة أبعاد هي: (الإدارة، الراتب، الترقية، المكانة الاجتماعية، ظروف العمل) والمقياس مكون من خمس استجابات متدرجة من راض جداً إلى غير راض إطلاقاً، وكل درجة تمثل وزنه حيث أعطيت ٥ درجات لراض جداً، و ٤ درجات لراض، و ٣ درجات لراض نوعاً ما، ودرجتين لغير راض، ودرجة واحدة لغير راض إطلاقاً.

مجتمع البحث وحدود عينته

إن الهدف من وصف عينه البحث هو توضيح أهم الصفات والخصائص حيث جاء في المعلومات الشخصية التي تضمنتها استمارة الاستبيان الجنس، العمر، مدة الخدمة، المؤهل التعليمي، التخصص، وقد وزعت شخصياً على العاملين في مكاتب جامعة الموصل التي تضم كلاً من كلية (الطب، الطب البيطري، طب الأسنان، الصيدلة، الهندسة، العلوم، الزراعة، التربية، الإدارة والاقتصاد، المعلمين) فضلاً عن العاملين في المكتبة المركزية التابعة لجامعة الموصل حيث بلغ عددهم ٣٥ فرداً أي ما نسبته ١٠٠٪ من مجتمع البحث وكما هو موضح في الجدول المرقم (١).

(1) Weiss, D. J., CT, Manual for Minnesota satisfaction questionnaire, Minnesota in vocational rehabilitation, Minnesota: University of Minnesota, 1976. p.11.

الجدول المرقم (1)

توزيع أفراد البحث حسب المعلومات الشخصية

النسبة المئوية %	العدد	المتغيرات
		الجنس
٨,٥	٣	ذكور
٩١,٥	٣٢	إناث
		العمر
٨,٥	٣	أقل من ٢٠ سنة
٤٨,٥	١٧	٢١ - ٣٠
٢٨,٥	١٠	٣١ - ٤٠
١٤,٢	٥	٤١ فأكثر
		مدة الخدمة
٥٤,٣	١٩	أقل من ٥ سنوات
١٤,٣	٥	٦ - ١٠
٨,٥	٣	١١ - ١٥
٢٢,٩	٨	١٦ فأكثر
		المؤهل العلمي
٣٤,٣	١٢	بكالوريوس
٤٨,٥	١٧	دبلوم (معهد)
١٧,٢	٦	إعدادية ومتوسطة
		التخصص
٥٤,٢٨	١٩	علم المكتبات
٤٥,٧٢	١٦	تخصص آخر
١٠٠%	٣٥	المجموع

الجانب النظري

أولاً: مفهوم الرضى الوظيفي Job Satisfaction .

استحوذ موضوع الرضى الوظيفي في التنظيمات الرسمية على اهتمام الباحثين والدارسين منذ مطلع الربع الثاني من القرن العشرين حتى الآن، وذلك عندما نادت حركة العلاقات الإنسانية بأهمية الروح المعنوية، وتحسين ظروف العمل في هذه التنظيمات؛ لزيادة الإنتاج وعلى اثر تجارب هوثرن (Howthron) الشهيرة التي أجراها التون مايو Mayo وزملاؤه في الولايات المتحدة لاختيار مصداقية مبادئ حركة الإدارة العلمية التي قادها (فردريك تايلر) (Frederick W.Taylor) والمرتكزة على أهمية الحوافز المادية للعاملين في زيادة الإنتاج، أثبتت هذه التجارب أهمية العوامل الإنسانية في زيادة الإنتاج^(١). ومنذ ذلك الوقت تعد مسألة الرضى الوظيفي من أكثر الموضوعات التي تطرق لها علم النفس الإداري بالبحث والاستقصاء^(٢). ويعرف الرضى الوظيفي بأنه: مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وان ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة (أو العمل) لهم، وما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم^(٣). وأخيراً يمكن القول بان مفهوم الرضى الوظيفي هو مفهوم مركب، وله عدة أوجه إذ يرى بعض الكتاب أن الرضا الوظيفي أحد المفاهيم السلوكية التي تظهر مدى تطابق الفرد مع محتويات وظيفية بمختلف

(٢) جواد شوقي ناجي وآخرون. مبادئ الإدارة، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، ١٩٩٠، ص ٢٨.

(٣) الربيعي، نادية صادق، "المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي"، دراسة تطبيقية في ديوان وزارة الصحة، رسالة ماجستير إدارة عامة غير منشور، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ١٩٩٨، ص ٥٦.

(٤) شاديش، مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الشوق والتوزيع، عمان، ص ١١٠.

جوانبه، وكذلك اندماجه ببيئة الوظيفة وتأقلمه معها سعياً وراء إشباع حاجاته المختلفة، والذي يتناسب طردياً مع درجة الرضى التي يشعر بها^(٥).

ثانياً: أهمية الرضى الوظيفي

سبقت الإشارة إلى أن موضوع الرضا الوظيفي حظي باهتمام كبير من المختصين في إدارة الموارد البشرية، والسلوك التنظيمي، وعلم النفس الصناعي والتنظيمي خلال السنوات الماضية.

وتكمن أهمية دراسة الرضى الوظيفي في أن هذا الموضوع يتناول مشاعر الفرد العامل باختلاف المستوى الإداري الذي يشغله إزاء مؤشرات العمل الذي يؤديه والبيئة المادية المحيطة به، إذ يعد الإنسان من أئمن موجودات المنظمة، ويتوقف عليها نجاحها وفشلها^(٦). ويمكن تحديد أهمية الرضى وفقاً للآتي^(٧):

١. الأهمية السلوكية والاجتماعية (Behavior and social advantages):

وهي مجموعة الفوائد التي يحققها الرضى، والتي تتبلور على هيئة أنماط سلوكية أو صور لعلاقات اجتماعية تمارس داخل المنظمة وخارجها مغزاهما تعزيز قدرة المنظمة على التعامل والتكيف مع بيئتها الداخلية والخارجية.

(٥) جويده، علي رامي داوود، "الرضا الوظيفي وأثره على الإنتاجية"، دراسة تطبيقية في المنشأة العامة لصناعات الألبسة الجاهزة رسالة ماجستير إدارة أعمال غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ١٩٨٨، ص ٢٠.

(٦) العديلي، ناصر محمد. السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور كلي مقارن- معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩٥، ص ١٨٩.

(٧) الربيعي، نادية صادق، مصدر سابق، ص ٦١.

٢. الأهمية المادية والاقتصادية (Physical and Economic advantage):

وهي تلك الأهمية التي تتمثل بتخفيض تكاليف نتائج معينة أو الاقتصاد بالنفقات في جوانب محددة أو زيادة الإيرادات في مجالات أخرى، وبالتالي تحقق مردودات مادية واقتصادية للمنظمة تمكنها من مجابهة التحديات، وتقليل التحديات المحيطة بها، ومن السمات التي تميز المكتبة التي تعمل في إطار ذا روح معنوية عالية ما يأتي^(٨):

- ١- روح الفريق
 - ٢- الاستمرار والتماسك
 - ٣- الدافعية والحماس
 - ٤- مقاومة الإحباط
- ان رضا أي موظف في المكتبة عن عمله يدفعه إلى الإخلاص والولاء له كما أن قدرته على أداء العمل تسهم في رضائه ورفع روحه المعنوية.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في الرضى الوظيفي

تعد مسألة تحديد المؤثرات في الرضى الوظيفي مسألة غير ميسرة؛ لأنها كثيرة ومتنوعة من جهة، ولعدم ثباتها من جهة أخرى؛ لتعلقها بمتغيرين مهمين هما الفرد والبيئة، اللذان يتسمان بالحركة والاستمرار.

إذ توصل (Churden and Sherman) في دراستهما تحديد مجالات محتوى العمل وظروفه، كما أكدوا على أهمية الظروف البيئية والاقتصادية والاجتماعية والمتغيرات الفردية الأخرى^(٩).

(٨) الهادي، محمد محمد، الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوفيق، دار المريخ للنشر، الرياض، ١٩٨٢،

(٩) Churden H. J. and Sherman; JR A.W. "Personal Management" 4th Ed, New York. South Western. Publishing Co. 1972. pp. 240-245.

ويرى (العنزي) و(جريدة)، و (الغريري) و (الربيعي) أنه يمكن تبويب محددات الرضا الوظيفي على ثلاثة عوامل رئيسة تؤثر في الرضا الوظيفي^(١٠).

أ. العوامل الذاتية: وتتمثل بقدرات الأفراد ومهاراتهم ومستوى الدافعية لديهم.

ب. العوامل المنظمية: التي تتعلق بالمنظمة وما يسودها من أوضاع أو علاقات ترتبط بالوظيفة أو الفرد العامل مثل:

١. الرضا عن نظمه وأساليبه وإجراءاته.

٢. الرضا عن العلاقة بالرؤساء والزملاء.

٣. المكافآت العادلة.

٤. المسؤولية.

٥. الرضا عن شروط العمل وظروفه.

ج. العوامل البيئية: ترتبط هذه العوامل بالبيئة وتأثيرها في الموظف على النحو الذي تؤثر في رضاه عن عمله، من هذه العوامل الانتماء الاجتماعي، كما أن نظرة المجتمع إلى الموظف ومدى تقديره لدوره وما يسود هذا المجتمع من أوضاع، ويتم على ذلك عكس تأثيره إيجاباً أو سلباً على اندماج الموظف وتكامله وتعامله مع وظيفته^(١١).

كما أن هذه العوامل تلعب دوراً كبيراً في رضا الفرد أو عدم رضاه، ذلك

(١٠) العنزي، سعد حمو " الرضا الوظيفي في الأداء" دراسة ميدانية في شركة للتأمين، رسالة ماجستير، إدارة

أعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، ١٩٨٥، ص ٢٠.

(١١) الربيعي، نادية صادق، مصدر سابق، ص ٦٠.

أنّ هذه العوامل - كما قلنا - ترتبط بالبيئة ويكون تأثيرها في الفرد واضحاً مثل العوامل البيئية الاقتصادية والاجتماعية^(١٢).

إن المكتبات مؤسسات صالحة لاستخدام نظريات علم النفس الإداري، وأسس الإدارة الحديثة، ونظم تحفيز العاملين في إدارتها.

ويمكننا القول بأن الإدارة الحديثة تؤكد على التفاوض نحو الإنسان التي تعدّه مبنكراً وموثوقاً به ومتعاوناً دائماً، وهذا يدلّ على أنّ الإنسان مستعد دائماً للتطوير والعمل الجماعي والتشاور مع الآخرين. إن تحقيق معظم هذه الحقائق مرهون بالإدارة الجيدة التي تعرف طرق ووسائل دفع العاملين للعمل بأقصى ما لديهم من طاقة، والذي سيؤدي إلى زيادة إنتاجهم^(١٣).

رابعاً: المكتبات

أ. تعريف المكتبة

تلك المؤسسة التي وجدت لتجمع أو تحفظ مجموعة معينة من الكتب وغيرها من المواد المكتبية بحيث تنظّم وترتب وفق طرق منطقية، وتحت إشراف فرد أو مجموعة من أفراد مدربين على تقديم الخدمة المكتبية المختلفة للقراء^(١٤).

(١٢) الغريزي - حسن احمد فرحان " الرضا الوظيفي وأثره في الصراع في المؤسسات المصرفية. دراسة تطبيقية من مصرف الرفادين. اطروحة دبلوم عالي في إدارة المصارف غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد ١٩٩٨، ص ٥.

(١٣) إسماعيل، محمود صالح، نظم الإدارة، الحديثة وحفز العاملين في المكتبات ومراكز للتوثيق والمعلومات مجلة التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي، بغداد، المجلد الخامس، العدد الثاني ١٩٨٦، ص ١٠٠.

(١٤) سلامة، عبد الحافظ محمد " خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية"، دار الفكر والطباعة والنشر والتوزيع، عمان ١٩٧٧، ص ٢٧٩.

ب. أنواع المكتبات

إن التقسيم السائد لأنواع المكتبات كما يأتي :

١. المكتبات الوطنية: وهي تلك المكتبات التي تقوم بجمع وحفظ التراث الفكري المحلي عن طريق الإيداع القانوني، ولها مسميات أخرى منها القومية والإيداعية.

٢. المكتبات العامة: وهي تلك المكتبة التي وجدت لتجمع وتحفظ مجموعة من الكتب وغيرها وهي مخصصة للجمهور بدون تحديد. وان مكتبة الطفل تعدّ جزءاً أو قسماً أو جناحاً من المكتبة العامة.

٣. المكتبات الأكاديمية: وهي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ أو تمول وتدار من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية للمجتمع الأكاديمي المكوّن من الطلبة والأساتذة والعاملين في هذه المؤسسات والتي تضم المكتبات الجامعية، ومكتبات الكليات والمعاهد، والمكتبات المدرسية.

أما المكتبات الجامعية: فهي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تمول وتدار من قبل إدارة الجامعة، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات لمجتمع هذه الجامعات من الطلبة والأساتذة والإدارات المختلفة.

ومن أهدافها هي:

١. اختيار وحفظ المواد المكتبية التي تساهم في دعم وتطوير وخدمة المناهج التعليمية في الجامعة.

٢. توفير المعلومات وتيسير سبل البحث والدراسة.

٣. تقديم الخدمات المكتبيّة المختلفة.
٤. العمل كمركز لنشر الأبحاث وتوزيعها، وتدريب العاملين، وإصدار المجلات، وإقامة المعارض.
٥. تبادل الخدمات المختلفة مع جميع مكاتب البحث في العالم^(١٥).
٤. المكتبات المتخصصة: وهي المكتبات التي تختص بتوفير الكتب والمطبوعات والمواد الثقافية الأخرى ذات العلاقة بموضوع معين.
- ج. ١. الخدمة المكتبية:

مجموعة الأعمال التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها، لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها^(١٦).

٢. أهمية الخدمة:

إنها توفر الوقت والجهد والمال للمستفيد كما أنّ الخدمة المكتبية وسيلة هامة لتقويم المكتبة وإن تكون الخدمة المكتبية متوافقة مع المجتمع الذي ينتفع منها، وإن الحكم على مدى صلاحية المكتبة هو مقدار نجاحها في إرضاء الميول القرائية لدى أفراد المجتمع الذي تخدمه.

(١٥) الديوه جي، أبي سعيد وآخرون، موقع الدائرة في تسويق الخدمات المكتبية، تنمية الرفادين، العدد ٥٢،

١٩٩٧، ص ١٢٥.

(١٦) الطباع، عبدالله انيس، الخدمات المكتبية، تاريخ الكتاب والمكتبة، دار الكتاب اللبناني، بيروت، الطبعة

الثالثة، ١٩٨١، ص ١١٠-١١١.

مؤهلات موظفي المكتبة:

تحتاج المكتبة إلى موظفين لهم مواصفات خاصة ليستطيعوا القيام بأعمالهم على الوجه المطلوب^(١٧).

أن يكون هؤلاء الموظفون العاملون في المكتبة على فئتين من حيث الصفات لتكون هذه الصفات وحدها معايير الحكم في اختيارهم للعمل في المؤسسات.

أ. فئة مهنية مؤهلة.

ب. موظفون إداريون أو أنهم ليسوا مهنيين.

تشارك هاتان الفئتان في مواصفات عامة يتطلبها العمل في المكتبات، وهي أن يكونوا مخلصين في عملهم، وغيورين على تقديم الخدمات، ويضعون نصب أعينهم تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها.

أما المؤهلات المهنية التي يجب أن تتوفر في الفئة الأولى فهي:

أن يكون الموظف قد حصل على شهادة معترف بها في المكتبات والتوثيق من جامعة أو جامعات معترف بها، بالشهادات التي تمنحها لخريجها، ليكون هذا الموظف عارفاً بالأمر والإجراءات الفنية والعلمية التي يكلف بفعلها في أقسام المكتبات.

(١٧) الأمين، عبدالكريم إبراهيم، إدارة المكتبة، الجامعة المستنصرية، بغداد، ١٩٨٠، ص ٣٠-٣١.

الجانب التطبيقي:

بعد تطبيق أداة البحث، فرغَت الاستجابات على النماذج الخاصة بذلك، وتم إدخالها في الحاسوب لمعالجتها إحصائياً، فوجدت التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث على مقياس الرضا عن العمل، وقد استعمل تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإيجاد الفروقات بين متوسطات الرضا عن العمل وفقاً لأسئلة البحث، حيث أخذ بمستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٥) كما استخدم تحليل التباين الأحادي للتعرف على اثر كل من المتغيرات المستقلة (الجنس، العمر، مدة الخدمة، المؤهل العلمي، التخصص) على كل بعد من أبعاد الرضا عن العمل، وهي (الإدارة، الراتب، الترقية، المكانة الاجتماعية، ظروف العمل).

نتائج البحث:

لتحقيق الهدف ومعرفة مستوى درجة الرضا عن العمل لدى أمناء مكاتب جامعة الموصل، يبين الجدول (٢) خلاصة النتائج المتعلقة بمستوى الرضا عن العمل لدى أفراد مجتمع البحث، وعند أخذ متغير الجنس بالحسبان، كان متوسط درجات الرضا عن العمل لدى الذكور (٨٧, ١٣١) درجة، أي بنسبة مئوية قدرها (٤, ١١٪)، بينما بلغ متوسط درجات الإناث (١٤, ١٩٧) درجة، أي بنسبة (٦, ٨٨٪) وتعني هذه النتيجة ان مستوى رضا الإناث عن العمل يزيد على مستوى الرضا لدى الذكور، وكما هو موضح في الجدول المرقم (٢).

الجدول المرقم (٢)

متوسطات درجات أفراد عينة البحث للرضا عن العمل حسب متغير

الجنس، العمر، مدة الخدمة، المؤهل العلمي، التخصص

المتغيرات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية الحسابي
الجنس		
ذكور	١٣١,٨٧	١١,٤
إناث	١٩٧,١٤	٨٨,٦
العمر		
أقل من ٢٠ سنة	١٧١,١٩	٢٦,٦
٢١ - ٣٠	١٥٦,٨٣	٤٥,٠٢
٣١ - ٤٠	١٥١,٠٧	١٣,٤
٤١ فأكثر	١٥٣,٣٤	١٤,٣
مدة الخدمة		
أقل من ٥ سنوات	١٨٤,٩٧	٤٨,٦
٦ - ١٠	١٦٥,٦١	٢٠
١١ - ١٥	١٥٠,٨٩	١٧,١
١٦ سنة فأكثر	٤٤١,١٧	١٤,٣
المؤهل العلمي		
بكالوريوس	١٧١,٣٢	٤٠
دبلوم (معهد)	١٦٩,١٥	٤٢,٩
إعدادية ومتوسطة	١٤٣,٢١	١٧,١
التخصص		
علم المكتبات	١٧١,٢٩	٥٠,١
تخصص آخر	١٧١,١٤	٤٩,٩
المجموع		

أما بالنسبة لمتغير العمر، فقد بينت النتائج أن متوسط درجات الفئة العمرية (أقل من ٢٠ سنة) (١٩، ١٧١) أي: بنسبة ٦، ٢٦ %، وأن متوسط درجات الفئة العمرية من (٢١ - ٣٠) (٨٣، ١٥٦) أي بنسبة ٢، ٤٥ % بينما كان متوسط درجات الفئة العمرية من (٣١ - ٤٠) (٠٧، ١٥١) أي: بنسبة ٤، ١٣ %، وأن متوسط درجات الفئة العمرية من (٤١ فأكثر) (٣٤، ١٥٣) أي: بنسبة ٣، ١٤ % ويعني هذا أن مستوى رضا الفئة العمرية الثانية من (٢١ - ٣٠) يزيد على مستوى رضا الفئة العمرية الأولى والثالثة والرابعة.

وعند أخذ مدة الخدمة بالحسبان، كان متوسط درجات الرضا عن العمل لدى فئة (أقل من ٥ سنوات) (٩٧، ١٨٤) أي: بنسبة ٦، ٤٨ % الفئة الثانية من (٦ - ١٠) سنوات حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٦١، ١٦٥) أي: بنسبة ٢٠ %، والفئة الثالثة التي عملت من (١١ - ١٥) سنة كان المتوسط الحسابي لها (٨٩، ١٥٠) أي: بنسبة ١، ١٧ %، والفئة الرابعة من (١٦ فأكثر) (١٧، ١٤٤) أي بنسبة ٣، ١٤ %، وتعني هذه النتيجة أن مستوى الرضا عن العمل لدى موظفي مكتبة جامعة الموصل ممن عملوا (أقل من ٥ سنوات) يزيد عن مستوى رضا الفئات الأخرى.

وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي، فقد أشارت النتائج إلى أن متوسط درجات حملة البكالوريوس (٣٢، ١٧١) أي: بنسبة ٤٠ % بينما كان متوسط درجات حملة شهادة الدبلوم (معهد) (١٥، ١٩٦) أي: بنسبة ٩، ٤٢ %، وأن متوسط درجات حملة شهادة الإعدادية والمتوسطة (٢١، ١٤٣) أي: بنسبة ١، ١٧ % وتعني هذه النتيجة أن مستوى رضا حملة شهادة الدبلوم (المعهد) عن العمل في مكتبة جامعة الموصل يزيد على مستوى رضا الفئات الأخرى.

أما بالنسبة لمتغير التخصص، فقد بينت النتائج أن متوسط الرضا عن العمل

لدى المتخصصين في علم المكتبات (٢٩, ١٧١) أي: بنسبة (١, ٥٠) بينما كان متوسط درجات غير المتخصصين في هذا المجال (١٤, ١٧١) درجة أي: بنسبة (٩, ٤٩ %) وتعني هذه النتيجة ان المتخصصين وغير المتخصصين في علم المكتبات يتساوون في درجة رضاهم عن العمل في المكتبة تقريبا.

ولتحقيق فرضية البحث التي مفادها (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى أمناء مكتبات جامعة الموصل تُعزى إلى الجنس، العمر، مدة الخدمة المؤهل التعليمي، التخصص).

تم استخدام تحليل التباين الأحاديّ وبيين الجدولان المرقمان (٣) و(٤) نتائج التحليل.

أشارت نتائج تحليل التباين الأحاديّ الجدول المرقم (٣) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠, ٠٥) بين متوسطات درجات الذكور (٨٧, ١٣١) ومتوسط درجات الإناث (١٤٤, ١٩٧) وقد كانت قيمة ف (٤٧٥, ١) وفي درجات حرية (٣٣, ١) أما مستوى الدلالة فكان (٣٨, ٠).

جدول رقم (٣)

نتائج تحليل التباين الأحاديّ لفروقات متوسطات الرضا عن العمل بسبب متغير الجنس

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	وسط المربعات	قيمة ف
بين المجموعات	١	٨, ٩٣١	٢, ٢٣٣	١, ٤٧٥
داخل المجموعات	٣٣	٢٥٥, ٨٢٨	١, ٥١٤	
المجموع	٣٤	٢٦٤, ٧٥٩		

وللتعرف على أثر متغير الجنس في كلِّ بعد من أبعاد الرضا عن العمل فقد استخدم تحليل التباين الأحادي، ويبين الجدول المرقم (٤) نتائج هذا التحليل، ومن الواضح أنه لم يكن لمتغير الجنس أي تأثير يذكر في أي بعد من أبعاد الرضا عن العمل.

جدول رقم (٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات درجات الذكور والإناث في أبعاد الرضا عن العمل

الأبعاد	الجنس		
	ذكور	إناث	قيمة ف
الإدارة	١٦,١٥	٣٤,٠٤	٣,٧٣٠
الراتب	٣٩,٢١	٥٦,٠٢	٦٣,٤٢٥
الترقية	٢٥,١٢	٢٨,٠٣	٠,٩٩٠
المكانة الاجتماعية	١٦,٢٢	٣٣,٠٣	١,٣٩٨
ظروف العمل	٣٥,١٧	٤٦,٠٢	٠,٩٩٣

وفيما يتعلق بعامل العمر، أشارت نتائج تحليل التباين الأحادي الجدول المرقم (٥) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠,٠٥) بين متوسطات درجات الفئات العمرية الأربع في الرضا عن العمل، حيث كان متوسط درجات الفئة العمرية الأولى (أقل من ٢٠ سنة) (١٩,١٩) والفئة الثانية (٢١-٣٠) (٨٣,١٥٦)، والفئة الثالثة (٣١-٤٠) (٠,٧١٥١)، والفئة الرابعة (٤١ فأكثر) (٣٤,١٥٣) وقد كانت قيمة ف (٤,٧١٤)، وفي درجات حرية (٣,٣١) أما مستوى الدلالة فكان (٠,١٤).

جدول رقم (٥)

نتائج تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الرضا عن العمل بسبب متغير العمر

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	وسط المربعات	قيمة ف
بين المجموعات	٣	١٩,٢٥٧	٤,٨١٤	٤,٧١٤
داخل المجموعات	٣١	١٧٣,٦٠٠	١,٠٢١	
المجموع	٣٤	١٩٢,٨٥٧		

وللتعرف على اثر متغير العمر في كل بعد من ابعاد الرضا عن العمل، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي، يبين الجدول المرقم (٦) نتائج هذا التحليل، وقد اشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠,٠٥) بين متوسط درجات الفئات العمرية الأربع على ظروف العمل، حيث كانت الفروق (باستعمال طريقة شافيه Scheffe) لصالح الذين تزيد أعمارهم على ٤١ سنة فاكثروا. يعني هذا، أن أمناء مكتبات جامعة الموصل الذين تزيد أعمارهم عن ٤١ سنة فما فوق هم أكثر رضا عن ظروف العمل من زملائهم الذين تقل أعمارهم عن ٤١ سنة.

جدول رقم (٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات درجات فئات العمر على أبعاد الرضا عن العمل

الفئات العمرية						الأبعاد
مستوى الدلالة	قيمة ف	٤١ فأكثر	٣١ - ٤٠	٢١ - ٣٠	أقل من ٢٠ سنة	
٠,٠٠٥	١,١٣٥	٢٦,١١	٣٢,٣٠	٢٧,٠٢	٣١,٣١	الإدارة
٠,٢٤	٤,٤١١	٣٤,١٣	٣٥,٣٢	٣٩,٢٤	٤٢,١٦	الراتب
٠,٠١٧	٢,٤٩٥	٢٤,٦٣	٢٤,٥١	٢٥,٦٣	٢٧,٢٥	الترقية
٠,٤٣٧	٠,٩٥٥	٢٥,٢٩	٢٣,٤١	٢٦,٣٢	٣٣,٢١	المكانة الاجتماعية
٠,٢١٣ (*)	٦,٩١٥	٤٣,١٨	٣٧,٥٣	٣٨,٦٢	٣٧,٢٦	ظروف العمل

أما بالنسبة لمتغير مدة الخدمة، فقد أشارت نتائج تحليل التباين الأحادي الجدول المرقم (٧) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠,٠٥) بين متوسطات درجات فئات مدة الخدمة الأربع على الرضا عن العمل، حيث كان متوسط درجات فئة مدة الخدمة الأولى التي عملت في مكتبة جامعة الموصل أقل من ٥ سنوات (٩٧, ١٨٤)، والفئة الثانية التي عملت (٦ - ١٠) سنوات (٦١, ١٦٥)، والفئة الثالثة التي عملت (١١ - ١٥) سنة (٨٩, ١٥٠)، والتي عملت (١٦ - سنة فأكثر) (١٧, ١٤٤) وقد كانت قيمة ف = ١٠,٨٤٠ وفي درجات

(*) هناك فروق ذات دلالة إحصائية على هذا البعد.

حرية (٣ ، ٣١)، أما مستوى الدلالة فكان (٠,٢٠).

الجدول المرقم (٧)

نتائج تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الرضا عن العمل بسبب متغير مدة الخدمة

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	وسط المربعات	قيمة ف
بين المجموعات	٣	٣٤,٩٩٤	٨,٧٤٩	١٠,٨٤٠
داخل المجموعات	٣١	١٣٧,٢٠٠	٠,٨٥٧	
المجموع	٣٤	١٧٢,١٩٤		

وفيما يتعلق بأثر متغير مدة الخدمة في كل بعد من أبعاد الرضا عن العمل، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي لإيجاد الفروق بين متوسطات درجات فئات الخدمة الأربع لكل بعد من أبعاد الرضا، ويبين الجدول المرقم (٨) نتائج هذا التحليل.

الجدول المرقم (٨)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات درجات مدة الخدمة على أبعاد الرضا عن العمل

الأبعاد	أقل من ٥ سنوات	٦ - ١٠	١١ - ٥١	١٦ سنة فأكثر	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإدارة	٣٣,١٥	٢٧,١٢	٢٦,٤٣	٣١,٢٥	٢,٦٩٥	٠,٠٣٣
الراتب	٤٩,٠٤	٤٨,٤١	٤٦,٥١	٤٠,٣٦	٣,٢٩٧	٠,٠١٢
الترقية	٣٦,٢٣	٢٥,٣٤	٢٢,٢٢	٢٧,١٣	٠,٦٣٦	٠,٦٣٧
المكانة الاجتماعية	٢٨,٢١	٢٦,٥٢	٢٣,٣٢	١٣,٢٢	١,٤٢١	٠,٢٢٩
ظروف العمل	٣٨,٣٤	٣٨,٢٢	٣٢,٤١	٣٢,٢١	٢,١٠١	٠,٠٨٣

وقد أشارت نتائج التحليل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠,٠٥) بين متوسطات درجات فئات مدة الخدمة في أي بعد من أبعاد الرضا عن العمل.

أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، فقد أشارت نتائج تحليل التباين الأحادي الجدول المرقم (٩) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠,٠٥) بين متوسطات درجات فئات المؤهل العلمي الثالث للرضا عن العمل، حيث كان متوسط درجة حملة شهادة البكالوريوس (١٧١,٣٢)، وحملة دبلوم (معهد) (١٦٩,١٥)، وحملة شهادة الإعدادية، والمتوسطة (١٤٣,٢١) وقد كانت قيمة $F = ١,٨٣٥$ أما مستوى الدلالة فكان (٠,١٩).

الجدول المرقم (٩)

نتائج تحليل التباين الأحادي لفروقات متوسطات الرضا عن العمل بسبب متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	وسط المربعات	قيمة ف
بين المجموعات	٢	٩,٦٢٣	٢,٤٠٦	١,٨٣٥
داخل المجموعات	٣٢	٢٢٢,٩١٤	١,٣١١	
المجموع	٣٤	٢٣٢,٥٣٧		

وللتعرف على اثر متغير المؤهل العلمي في كلِّ بغداد من أبعاد الرضا عن العمل فقد استخدم تحليل التباين الأحادي، وكما موضح في الجدول المرقم (١٠).

الجدول المرقم (١٠)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات درجات فئات المؤهل العلمي على الرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة ف	إعدادية ومتوسطة	دبلوم (معهد)	بكالوريوس	الأبعاد
٠,٤٤٢	٠,٨٢	٢١,١٢	٢٢,٣٣	٣٧,٣٤	الإدارة
٠,٠٨٢	٢,٥٣٦	٤٥,٣١	٤٤,٥٢	٤٤,١١	الراتب
٠,٠٠٦	٥,٣١٨	٢٣,٢١	٢٢,٤٦	٢٣,٢٣	الترقية
٠,١١ (*)	٢,٢٠٨	٢٢,٣٢	٣٧,٦٢	٣٤,٤٢	المكانة الاجتماعية
٠,٣٥٥	١,٠٤١	٣١,٢٥	٤٢,٢٢	٣٢,٢٢	ظروف العمل

أشارت نتائج التحليل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠,٠٥) بين متوسط درجات فئات المؤهل العلمي الثلاث للرضا عن المكانة الاجتماعية، وباستخدام طريقة شافيه (Scheffe) للمقارنات البعدية تبين أن حملة شهادة دبلوم

(*) هناك فروق ذات دلالة إحصائية (٠,٠٥) عن هذا البعد.

(معهد) هم أكثر رضا عن المكانة الاجتماعية من زملائهم حملة شهادة البكالوريوس وخريجي الإعدادية والمتوسطة.

وفيما يتعلق بأثر عامل التخصص، فقد أشارت نتائج تحليل التباين الأحادي الجدول المرقم (١١) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسط درجات المتخصصين في علم المكتبات (٢٩, ١٧١) ومتوسط درجات غير المتخصصين في هذا المجال (١٤, ١٧١)، وقد كانت قيمة ف (٠,٣٠١)، وفي درجات حرية (٢, ٣٢) أما مستوى الدلالة فكان (٠,٤٤).

الجدول المرقم (١١)

نتائج تحليل التباين الأحادي لفروق متوسطات الرضا عن العمل بسبب متغير التخصص

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	وسط المربعات	قيمة ف
بين المجموعات	١	١,٠٠٦	٠,٢٥١	٠,٣٠١
داخل المجموعات	٣١	١٤١,٩٤٣	٠,٨٣٥	
المجموع	٣٤	١٤٢,٩٤٩		

وللتعرف على اثر متغير التخصص في كل بعد من أبعاد الرضا عن العمل،

فقد استخدم تحليل التباين الأحادي، ويبيّن الجدول (١٢) نتائج هذا التحليل.

ومن الواضح أنه لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات

درجات المتخصصين في علم المكتبات وزملائهم غير المتخصصين، في أي بعد

من أبعاد الرضا عن العمل.

الجدول المرقم (١٢)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات درجات المتخصصين وغير المتخصصين على أبعاد الرضا الوظيفي

الأبعاد	مكاتب	تخصص آخر	قيمة ف .	مستوى الدلالة
الإدارة	٢٣,٢٦	٢٧,٤٢	٠,٢٨	٠,٤٤٢
الراتب	٤٥,١٤	٤٣,١٧	٢,٩٣٣	٠,١٥٦
الترقية	٣٠,٣٢	٣٥,٩٦	١٨,١٩٥	٠,٠٠٠
المكانة الاجتماعية	٤١,٣٥	٣٠,٣٤	٤,٢٦٢	٠,٠١٦
ظروف العمل	٣١,٢٢	٣٤,٢٥	٨,٣٣٣	٠,٠٠٠

نتائج البحث

يهدف هذا البحث إلى التعرف على ما إذا كانت هذه المستويات تختلف بدلالة إحصائية لدى أفراد مجتمع البحث وفقاً لمتغيرات الجنس، والعمر، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي، والتخصص. وقد أظهرت نتائج البحث أن أمناء مكاتب جامعة الموصل كانوا راضين بشكل عام، وهذا ما يوضحه الجدول المرقم (١٣) (ملحق) فضلاً عن رضا أفراد مجتمع البحث عن الإدارة ومدى تعاونها وتجاوبها في حل المشكلات المتعلقة بالمكتبة ونظرتها الإيجابية نحوها (٨٦,٣ %) وعن معايير الترقية، وفرص الترقية، والتدريب وقد شكلت نسبة الرضا (٧٠,٣). وأما المكانة الاجتماعية والعلاقات الإنسانية بينهم فبلغت (٨٧,٤) والبيئة كانت بنسبة (٦٨ %) وهذه نتيجة مهمة، وذلك لأن لرضا أمين المكتبة عن عمله أثره الواضح

في مدى ارتباطه به واستقراره فيه وحبه له وتقانيه فيه وإخلاصه في القيام بواجباته ومسؤولياته على الوجه الأفضل ورفع روحه المعنوية، مما يؤدي بالتالي إلى الارتقاء بمستوى إنتاجيتهم في العمل مما يساعد المكتبة على تحقيق أهدافها. وعلى الرغم من الرضا العام عن العمل لدى أفراد مجتمع البحث تبين من الجدول المرقم (١٣) بعض مصادر عدم الرضا عن العمل خاصة في الجوانب المتعلقة بالراتب والحوافز وظروف العمل المادية والبيئية، وفيما يتعلق بالراتب والحوافز شكلت نسبة (٦٢,٣ %) عدم رضاهم عن الرواتب التي يتقاضونها بشكل عام. وأما ما يخص ظروف العمل فقد شكلت نسبة (٤٩,٢ %) من عدم الرضا مقارنة بمجالات الرضا الأخرى كالإدارة شكلت نسبة عدم الرضا (١٣,٧ %) بينما بلغت نسبة عدم الرضا لغرض الترقية والتدريب (٣٣,٧ %) وعن المكانة الاجتماعية بلغت (١٢,٦ %).

كما أشارت نتائج البحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠,٠٥) في الرضا عن العمل لدى أمناء مكتبات جامعة الموصل تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، مدة الخدمة، المؤهل العلمي، التخصص). مما يشير إلى تشابه مفهوم الرضا عن العمل ومستواه لدى أفراد مجتمع البحث.

أما بالنسبة لمجالات الرضا عن العمل، فقد أظهرت نتائج الجدول المرقم (٦) أن أفراد مجتمع البحث التي تزيد أعمارهم عن ٤١ سنة فما فوق هم أكثر رضا من زملائهم الأصغر سناً في مجال ظروف العمل، وقد تفسر هذه النتيجة في ضوء توافر الخبرة الكافية لدى أمناء مكتبات جامعة الموصل الأكبر سناً للتكيف مع ظروف العمل المناخية والبيئية. كما أظهرت نتائج الجدول المرقم (١٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات فئة المؤهل العلمي الثاني على

المكانة الاجتماعية حيث تبين أن حملة شهادة دبلوم (معهد) هم أكثر رضا عن المكانة الاجتماعية من زملائهم من حملة شهادة البكالوريوس وخريجي الإعدادية والمتوسطة، وقد يفسر هذا في ضوء حقيقة ان غالبية حملة شهادة دبلوم (معهد) في تخصص علم المكتبات.

التوصيات في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة بما يأتي:

١. إعادة النظر بنظم التحفيز المادية والمعنوية المتبعة حالياً في المكتبات، وضرورة تطويرها بما يتلاءم وحاجات أمناء المكتبات ورغباتهم، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم عن العمل وإنتاجيتهم فيه.
٢. ضرورة تحسين ظروف العمل المحيطة بالمكتبة والعمل على التخلص من بعض أوجه القصور في هذا المجال، مما يساعد على تحسين جو العمل ومناخه ورفع الروح المعنوية لدى أفراد مجتمع البحث، وبالتالي زيادة مستوى درجة رضاهم عن العمل.