

جامعة 08 ماي 1945 -قائمة-



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات.
الرقم التسلسلي:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية

تحت عنوان

إدارة الموارد البشرية ودور التخطيط في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية

-دراسة ميدانية بجامعة 08 ماي 1945 قائمة-

تاريخ المناقشة: 2017/06/21

اعداد:

➤ بوقرة سارة

➤ كرافة لويزة

12h00-13h15

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة 08 ماي 1945 - قائمة -	أ.بن زياد عبد الرحمن
مشرفا و مقرا	جامعة 08 ماي 1945 - قائمة -	د.باشيوة سالم
مناقشا	جامعة 08 ماي 1945 - قائمة -	د.عيواز محند الزين

الموسم الجامعي: 2016-2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

" وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ " صدق الله العظيم

الحمد لله الذي أنعم علينا بنور العلم و أعاننا على إتمام هذا العمل إليك ربي أهدي ثمرة جهدي البسيطة و المتواضعة فأثر دربي و طريقي و
أغفر لي ذنوبي إن أخطأت و أفتح لي طريق الخير و اجعلني من الصالحين المتقين .

إلى من علمني معنى العطاء بدون إنتظار ... إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار ... أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمار قد حان قطافها بعد
طول إنتظار و ستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد ... والذي العزيز .

إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان ... إلى بسمه الحياة و سر الوجود إلى من حملتني تسعة أشهر و علمتني معنى
الحياة .

إلى من كان دعائها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي ... إلى أعلى الجبابب... أمي الحبيبة .

إلى شموع حياتي و سندي في الحياة إخوتي ... سميرة ، سمية ، ليلي ، و إلى أبنائهم دون إستثناء .

إلى خالاتي و عماتي و إلى كل من يحمل لقب كرافة و بودالية .

إلى ينايع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت ... صديقاتي .

إلى كل من سهى قلبي على كتابتهم و أذكرهم في قلبي سواء من قريب أو بعيد .

لويزة

أهـ

دأء

بسم الله الرحمن الرحيم

**** وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ****

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك...ولا يطيب النهار إلا بطاعتك...ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك...ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك...ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله.

إلى من بلغ الرسالة...وأدى الأمانة...ونصح الأمة...إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار...إلى من علمني العطاء بدون انتظار...إلى من أحمل اسمه بكل افتخار...أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار...أبي العزيز رشيد.

إلى ملاكي في الحياة...إلى من أروضتني الحب والحنان...إلى بسمه الحياة وسر الوجود...إلى من كان وسيظل دعائها سر نجاحي...وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الجبابب...أمي الحبيبة.

إلى توأم روعي ورفيق دربي...وهذه الحياة بدونه لا شيء...معها أكون وبدونه لا أكون...إلى صاحب القلب الطيب والنوايا الصادقة...إلى من رافقتني منذ أن حملنا حقائق صغيرة ومعك سرت الدرب خطوة بخطوة وما يزال يرافقني حتى الآن...أخي العزيز حسام.

إلى ان تفتح الاشرعة وترفع المرساة لتنتقل السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة، وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات، ذكريات الأخوة البعيدة...إلى الذين أحببتهم وأحبوني زملائي وزميلاتي الطلبة.

إلى كل عائلة بوقرة...حداد...كالفقة...وكل من يعرفني من قريب أو بعيد أهدي هذا العمل.

سارة

شكر و تقدير :

قد تكون العبارات قليلة في عددها و بسيطة في كلماتها لكنها غزيرة في معانيها ، قوية في أفكارها ، فالشكر لله سبحانه و تعالى على ما أنعم به على إتمام هذا العمل و الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة و أعاننا على أداء هذا الواجب ووقفنا في إنجاز هذا العمل .

نتقدم بالشكر إلى الدكتور سالم باشيوة الذي أشرف على توجيهنا و نصحننا و تحمل عناء قراءة فصول هذه المذكرة و تصحيحها ، لقد كان مثال الأستاذ الذي تجتمع فيه صفة العلم و الخلق ، فبارك الله فيه و أكثر من أمثاله و جزاه خيرا .

كما نتقدم بالشكر إلى أساتذة علم المكتبات و كل من قدم لنا يد المساعدة المادية و المعنوية و نسأل الله العلي القدير أن يجزي الجميع عنا خير الجزاء و أن يوفقهم لما يحبه و يرضاه إنه سميع مجيب .

لجميع هؤلاء كل الشكر و المحبة و عظيم الامتنان و ندعو الله العلي القدير أن نكون العارفين للناس فضلهم، و جزاهم الله جميعا كل خير .

و الله الموفق و الهادي إلى سواء السبيل.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

شكر وتقدير .

الإهداء

قائمة الجداول

المستخلص

أ-ب مقدمة

الإطار المنهجي

- 1 إشكالية الدراسة -1
- 1 التساؤلات -2
- 1 الفرضيات -3
- 2 أسباب إختيار الموضوع -4
- 2 أهداف الدراسة -5
- 2 أهمية الدراسة -6
- 3 الدراسات السابقة -7
- 4 ضبط المصطلحات -8

الفصل الأول: تخطيط الموارد البشرية.

- 10 التخطيط : لغة وإصطلاحا -1
- 11 تعريف التخطيط -2
- 11 تعريف تخطيط الموارد البشرية -3
- 11 أهمية تخطيط الموارد البشرية -4
- 12 فوائد تخطيط الموارد البشرية -5
- 13 من يخطط للموارد البشرية -6
- 14 المبادئ الأساسية لتخطيط الموارد البشرية -7
- 15 عناصر تخطيط الموارد البشرية -8
- 16 خطوات تخطيط الموارد البشرية -9
- 18 العوامل المؤثرة في تخطيط الموارد البشرية -10
- 19 مشاكل تخطيط الموارد البشرية -11

الفصل الثاني : الرضا الوظيفي

- 23 تعريف الرضا لغة واصطلاحا -1
- 24 أهمية الرضا الوظيفي -2
- 25 خصائص الرضا الوظيفي -3

26	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	-4
33	قياس الرضا الوظيفي	-5
37	نتائج عدم الرضا الوظيفي	-6
38	إجراءات وسياسات زيادة الرضا الوظيفي	-7

الفصل الثالث : المكتبات الجامعية

43	تعريف المكتبة الجامعية	-1
43	أهمية المكتبة الجامعية	-2
45	أهداف المكتبة الجامعية	-3
46	وظائف المكتبات الجامعية	-4
47	متطلبات المكتبة الجامعية	-5
47	خدمات المكتبة الجامعية	-6
48	أنواع المكتبات الجامعية	-7

الفصل الرابع : الجانب الميداني

54	إجراءات الدراسة الميدانية	-1
55	تفريغ وتحليل الجداول	-2
69	النتائج والاقتراحات	-3
69	• النتائج الجزئية	
70	• النتائج العامة	
70	• النتائج على ضوء الفرضيات	
71	• الاقتراحات	
74	خاتمة	
76	قائمة المراجع	
82	الملاحق	
85	الملخص	

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
55	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس .	01
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر .	02
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية .	03
57	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي .	04
57	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص المهني .	05
58	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية .	06
59	توزيع عينة الدراسة حسب متغير وجود عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية	07
59	توزيع عينة الدراسة حسب متغير إختيار القائم بعملية تخطيط الموارد البشرية .	08
60	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المشاركة في عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية .	09
61	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرضا عن عملية تخطيط الموارد البشرية .	10
61	توزيع عينة الدراسة حسب متغير أهمية عملية تخطيط الموارد البشرية في إحداث التغيير على مستوى المكتبات الجامعية .	11
62	توزيع عينة الدراسة حسب متغير أهمية التخطيط للموارد البشرية لبلورة الرؤية و الأهداف الإستراتيجية بالمكتبة الجامعية .	12
63	توزيع عينة الدراسة حسب متغير علاقة التخطيط للموارد البشرية باستخدام الأمثل للعنصر البشري بما يضمن زيادة الرضا عن العمل .	13
63	توزيع عينة الدراسة حسب متغير أهمية توفر الخبراء و مشاركة المديرين في عملية تخطيط الموارد البشرية .	14
64	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الميزانية مطلب أساسي في عملية التخطيط للموارد البشرية بالمكتبة الجامعية .	15
64	توزيع عينة الدراسة حسب متغير علاقة توفر المعلومات الدقيقة بزيادة دقة عملية التخطيط للموارد البشرية بالمكتبة الجامعية .	16
65	توزيع عينة الدراسة حسب متغير أهمية التجارب السابقة في عملية التخطيط للموارد البشرية بالمكتبة الجامعية .	17
66	توزيع عينة الدراسة حسب متغير أهمية الموارد المادية و التقنية في عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية .	18

66	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مساهمة عملية التخطيط للموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي .	19
67	توزيع عينة الدراسة حسب متغير فهم العاملين بالمكتبة الجامعية بوضع خطط الموارد البشرية .	20
67	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مدى مساعدة عملية التخطيط للموارد البشرية في رفع أداء العاملين .	21
68	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مدى أخذ إنشغالات العاملين بعين الاعتبار و فيما يخص الرغبة في رفع جودة الخدمات .	22
68	توزيع عينة الدراسة حسب متغير تأثير تخطيط الموارد البشرية على جودة الخدمات .	23

المقدمة

لقد حظيت إدارة الموارد البشرية باهتمام واسع النطاق لدى العديد من الباحثين و المتخصصين، بإعتباره عنصر أساسي بالنسبة للمؤسسة بشكل عام، ومرافق المعلومات بشكل خاص، فهو أساس نجاحها أو فشلها ، حيث أنه كلما توفرت الكوادر البشرية المؤهلة والموظفة توظيفاً جيداً كلما أدى ذلك إلى زيادة إنتاجيتها، و بالتالي نجاح هذه المؤسسات والمرافق .

لذلك، سعت هذه المؤسسات والمرافق إلى تنمية تلك الكوادر البشرية بأسلوب أفضل، من خلال تصميم وإقترح برامج تساعد على زيادة إنتاجيتها. والعمل على تمكين فلسفة العمل المتقن والمقترن بالأهداف الواضحة، بما يزيد من درجة الاقتناع والرضا لدى العاملين بالمكتبات الجامعية، ولا يتسنى ذلك الا من خلال توجيه العاملين وتحفيزهم و التنسيق بينهم، بما يُفضي الى تحسين خدمات هذه المرافق.

فالعنصر البشري لا سيما في القرن الحادي و العشرين إتسم بأهمية بالغة التعقيد من حيث التعامل معه، فهو الغاية أو الوسيلة الذي تتطلع نحو تحقيق رغباته و إتجاهاته، و لولا الأهمية التي يحتلها العنصر البشري لما كان لهذه التطورات الأهمية التي إتسم بها ، فالفرد يعد محور التطورات و لولا الفرد لما إستطاعت المؤسسات الوثائقية بما فيها المكتبات الجامعية في تحقيق أهدافها و تطور أداءها .

و منه فمهما توفرت للمكتبة الجامعية من موارد مادية و مالية و تكنولوجية و هياكل تنظيمية، فإنها تبقى خدمات "ميتة"، لا بد من توافر الإنسان لاستثمارها لتحقيق أهداف المكتبة ، لذلك تفوق أهمية الاستثمار في هذا المورد الاستثماري من بقية الموارد الأخرى .

ومن هنا تتضح أهمية عملية التخطيط للموارد البشرية في المكتبات الجامعية كونها تنبأ بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية ودرجة توفرها، لتمكنها من تحقيق أهدافها المستقبلية، بما يضمن تحقيق الرضا عن العمل، ورفع أداء العاملين، والنهوض بالمكتبات الجامعية إلى الارتقاء والتطوير.

ولمعالجة هذا الموضوع تضمنت خطة الدراسة مقدمة، أربع فصول وخاتمة.

بداية وضع الإطار المنهجي للدراسة، حيث تطرقنا فيه إلى أهمية الموضوع وأهدافه، أسباب اختيار الموضوع وطرح إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، إضافة إلى الدراسات السابقة. وضبط مصطلحات الدراسة.

الفصل الأول (ماهية تخطيط الموارد البشرية) حيث حاولنا ضبط مفهوم هذا المتغير، أهميته، فوائده، المسؤول عن هذه العملية، أهم مبادئه، عناصره، والعوامل المؤثرة فيه، خطواته، وأخيراً المشاكل التي تعترض هذه العملية.

الفصل الثاني (الرضا الوظيفي) حاولنا إبراز أهمية وخصائص هذا المصطلح بالمؤسسات والمرافق، العوامل المؤثرة فيه، طرق قياسه، وأخيرا نتائج انعدام الرضا الوظيفي والسبل التي من شأنها زيادته.

الفصل الثالث (المكتبات الجامعية) حاولنا إبراز أهمية المكتبة الجامعية كمؤسسة وثائقية وأهم الخدمات التي تتوفر فيها، إضافة إلى أنواعها ومتطلباتها.

الفصل الرابع (الدراسة الميدانية) التي تضمنت حدود الدراسة، المنهج، مجتمع وعينة الدراسة، كما حاولنا من خلالها استكشاف واقع المكتبات الجامعية في ظل تطبيق عملية التخطيط للموارد البشرية على مستوى مكتبات كليات جامعة 08 ماي 1945 بقالة، وفي الأخير أهم ما توصلت إليه الدراسة وخاتمة.

الإطار المنهجي

إشكالية الدراسة:

لقد تطورت إدارة الموارد البشرية من إدارة الافراد إلى إدارة المستخدمين، ثم إدارة الموظفين وصولاً إلى إدارة الموارد البشرية، وهذا ما يثبت دور الفرد كعنصر هام من عناصر الإنتاج، نتيجة اكتسابه للخبرات والمهارات اللازمة.

والمؤسسات الوثائقية كغيرها من المؤسسات تسعى إلى تحقيق أقصى استفادة ممكنة من مواردها البشرية لتحسين أدائها حاضراً مستقبلاً، وبما أن التخطيط للموارد البشرية أمر متعلق بالمستقبل، ومربوط بما هو موجود عليه الحاضر، إضافة إلى كونه عملية تحليل منظم للموارد البشرية المتوفرة والتنبؤ بحجم الإحتياجات المستقبلية، هذا ما يدل على أهمية العنصر البشري المؤهل فنيا وإداريا بالنسبة للمؤسسة في ضمان استمرارية عملها.

ولا شك أن المعاملة العادلة في الأجور والمكافآت والترقيات وإعطاء الفرص المتساوية للجميع من شأنها التأثير في شعور الفرد نحو عمله، بمعنى آخر ينمي لديهم مشاعر طيبة تجاه العمل، لذا يعد الرضا الوظيفي أحد أهم الموضوعات التي حظيت بإهتمام العديد من الباحثين، والتي دفعتهم إلى دراسته باستمرار لما له من تأثير على إدارة الموارد البشرية، وعلاقة بعملية تخطيط الموارد البشرية من خلال تزويد المديرين أو الرؤساء بالآراء والأفكار المساعدة على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل بكفاءة وفعالية بالمكاتب ومراكز المعلومات، بعد أخذ الإنشغالات بعين الإعتبار وبناء على ما تقدم قمنا بصياغة إشكالية دراستنا على النحو التالي:

كيف يؤثر تخطيط الموارد البشرية على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكاتب الجامعية؟

تساؤلات الدراسة:

- 1- من المؤهل للقيام بعملية تخطيط الموارد البشرية بالمكاتب الجامعية؟
- 2- ماهي المتطلبات الضرورية للقيام بعملية تخطيط الموارد البشرية بالمكاتب الجامعية؟
- 3- ما مستوى تأثير التخطيط للموارد البشرية على جودة خدمات المكاتب الجامعية؟

فرضيات الدراسة:

- 1- تقوم رئاسة الجامعة نيابة عن المكتبة بعملية تخطيط الموارد البشرية.
- 2- يتطلب تخطيط الموارد البشرية الموارد المالية والمادية.
- 3- تأثر عملية تخطيط الموارد البشرية على جودة خدمات المكاتب الجامعية بمستوى متوسط.

أسباب اختيار الموضوع:

- النظرة الإيجابية عن إدارة الموارد البشرية ومساهمتها في الإرتقاء بالمكتبات الجامعية
- الاهتمام بإدارة الموارد البشرية ودورها في ترقية المكتبات الجامعية.
- البحث عن سبل تفعيل الرضا الوظيفي بالمكتبات الجامعية.
- تفعيل الرضا الوظيفي من خلال التخطيط للمورد البشري وقياس مدى ذلك.

أهداف الدراسة:

- التعرف على الكفاءات البشرية المؤهلة التي يطلبها تخطيط الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية.
- التعرف على المتطلبات الضرورية المتنوعة لتخطيط الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية.
- التعرف على مستوى تأثير تخطيط الموارد البشرية على جودة خدمات المكتبات الجامعية.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة في توضيحها للأشخاص القادرين على ممارسة عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية، إضافة إلى حصر واستكشاف المتطلبات الضرورية اللازمة لها.

كما تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية التعرف على درجة تأثير تخطيط الموارد البشرية على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية، ومن ثمة تحقيق الجودة في خدماتها المقدمة.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة بعنوان " واقع التخطيط الإستراتيجي للموارد البشرية في القطاع العام في الأردن " من اعداد موفق محمد منصور، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه سنة 2008.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التخطيط الإستراتيجي للموارد البشرية في القطاع العام الأردني، والتعرف على العوامل المؤثرة على التخطيط الإستراتيجي في الوزارات الأردنية، وتوصلت إلى النتائج التالية:

وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أنشطة إدارة الموارد البشرية، وممارسة التخطيط الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية في الوزارات الأردنية، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية على ممارسة التخطيط الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية في الوزارات الأردنية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية.

وعلى ضوء هذه النتائج تم وضع عدد من التوصيات أهمها:

ضرورة زيادة الاهتمام بموضوع التخطيط الإستراتيجي.

ضرورة الاهتمام بنظام التغذية الراجعة في الهيكل التنظيمي في القطاع العام، وإيجاد نظام معلوماتي فعال يخدم التخطيط الإستراتيجي.

الدراسة الثانية: دراسة بعنوان " أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية"، من اعداد تغريد سليمان أبو سنينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل، سنة 2008.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز المادية والمعنوية الإيجابية منها والسلبية على رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى المهندسين العاملين في القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، وكذلك التعرف على الكيفية التي يمكن من خلالها رفع درجة الرضا الوظيفي لدى المهندس العام من أجل الوصول إلى الحالة الإبداعية المطلوبة منه.

وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أبرزها أن هناك تأثير وأهمية لحوافز العمل المادية منها والمعنوية، الإيجابية والسلبية، وعلى الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو تأثير هذه الحوافز تعزى لمتغير الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، التخصص، الرئيس.

وبناء على هذه النتائج تم التوصل إلى الاقتراحات التالية:

عقد المؤتمرات والندوات وورشات العمل الخاصة بموضوع الحوافز وتأثيراتها من أجل المساعدة في نشر التوعية المجتمعية حول ضرورتها وأهمية عدالة التطبيق في توزيعها من أجل رفع مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية والأداء.

الدراسة الثالثة: دراسة بعنوان " الإتصال الداخلي وأثره على الرضا الوظيفي - دراسة حالة سامسونغ فرع المدينة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، من اعداد غرغاري محمد ، سايح كريم ، بنيسان محمد، سنة 2009.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإتصال الداخلي السائد لدى مؤسسة سامسونغ، والكشف عن المعوقات التي يواجهها، التعرف على المستوى الوظيفي للموظفين بالمؤسسة، كذلك التعرف على العلاقة بين الإتصال الداخلي والرضا الوظيفي، كما توصلت هذه إلى جملة من النتائج من أبرزها أن أغلب الموظفين يعتمدون في إتصالهم على مختلف الوسائل الكتابية، الشفوية والسمعية البصرية، وأن رضا موظفي المؤسسة مرتبط أساسا بعلاقات العمل الجيدة والقائمة على الاحترام والاتصال.

وعلى ضوء هذه النتائج تم وضع عدد من التوصيات منها:

تحفيز العمال بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها حتى يولد لديهم الشعور بالرضا.

تعيين مختصين في الإتصال بالمؤسسة.

الدراسة الرابعة: دراسة بعنوان " مدى فعالية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى اموظفين الجامعيين- دراسة ميدانية بالمركز الجامعي بسوق أهراس " من اعداد بوضياف عادل سنة 2010.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإجراءات والقواعد والسياسات التي تعتمدها إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، الوصول إلى نتائج وتوصيات يمكن الإستفادة منها لتحقيق فعالية المؤسسة. وقد كشفت هذه الدراسة عن انخفاض شديد في مستوى الرضا لدى الأغلبية من الموظفين بين جميع المستويات الإدارية، وتأثيرها السلبي على مستوى رضاهم نتيجة القصور الكبير في تلبية السياسات الأساسية.

وبناء على هذه النتائج تم التوصل إلى الإقتراحات التالية: إعادة النظر في كيفية إختيار المتقدمين لمناصب التخصص وذلك بإخضاعهم لإختبارات ومقاييس نفسية لإثبات مدى قدراتهم وقابليتهم للإضطلاع بالمهام ذات الطابع التخصصي كالصيانة، الإعلام الآلي ، التسيير... إلى غير ذلك.

مصطلحات الدراسة:

1- الحوافز والترقيات: هي مجموعة الفرص المتوفرة من قبل المؤسسة أو المكتبة للعاملين، لتشجيعهم على

العمل والإنتاج بكفاءة سواء من خلال الزيادات السنوية، شهادات التقدير... إلى غير ذلك

2- العاملين بالمكتبات: هم جميع الموظفين في المكتبة من مدراء، رؤساء، مصالح مساعدين رئيسيين،

ثانويين... إلى غير ذلك.

3- المؤسسات الوثائقية: هي أداة فاعلة ووسيلة لا يمكن الاستغناء عنها، في أي مجتمع من المجتمعات، وإذا كانت المؤسسات الوثائقية تضم مصالح كثيرة تخدم أغراضها فليس هناك جهاز أكثر ارتباطاً ببرامجها مثل المكتبة.

4- المنشأة: مكان ثابت لعمل ما، والمجهز بالوسائل والإمكانات اللازمة لذلك سواء مادية أو بشرية.

الإطار النظري

الفصل الأول: تخطيط الموارد البشرية

- 1- تعريف التخطيط.
- 2- تعريف تخطيط الموارد البشرية.
- 3- أهمية تخطيط الموارد البشرية.
- 4- فوائد تخطيط الموارد البشرية.
- 5- من يخطط للموارد البشرية.
- 6- المبادئ الأساسية لتخطيط الموارد البشرية.
- 7- عناصر تخطيط الموارد البشرية.
- 8- خطوات تخطيط الموارد البشرية.
- 9- العوامل المؤثرة في التخطيط للموارد البشرية.
- 10- مشاكل تخطيط الموارد البشرية.

مقدمة الفصل :

يعتبر تخطيط الموارد البشرية أحد الوظائف الأساسية في المكتبة الجامعية و تعد عملية التخطيط متطلبا أساسيا لباقي وظائف إدارة الموارد البشرية الأخرى و تتم عملية التخطيط للموارد البشرية في المكتبة الجامعية وفقا للأهداف و الاستراتيجيات التي تسعى المنظمة لتحقيقها ، إذ أصبح من الضروري أن يكون هناك تخطيط في أي مكتبة جامعية ، و من هنا نقدم هذا الفصل لمحاولة تسليط الضوء حول ماهية تخطيط الموارد البشرية في المكتبات الجامعية مبرزاً المراحل الأساسية لعملية تخطيط الموارد البشرية .

1-التخطيط لغة: مصدر خطط

خطط فعل، خطط يخطط، تخطيطا فهو مخطط والمفعول مخطط

خطط الكتاب سطره، خطط طريق رسمه

يخطط مشروعاً خاص به يهيئه يضع له خطة، تخطط الحكومة مشاريع اقتصادية

خطط لمستقبله أعد له خطة لأعماله ومشاريعه في المستقبل.¹

-ويقدم ابن المنظور في لسان العرب التعريف اللغوي للتخطيط على أنه من الفعل خط وخطط الذي يجيل على مجموعة من الدوال المعجمية كالخط الذي هو عبارة عن الطريقة المستطيلة في الشيء، والجمع خطوط والخط الطريق، والخط الكتابة ونحوها مما يخط والخط ضرب من الكهانة وخط الشيء يخطه خطا كتبه بقلم أو غيره والتخطيط التسطير والخطوط من بقر الوحش التي تخط الأرض بأظلافها والخط خط الزاجر وهو أن يخط بأصبعه في الرمل ويزجر، وثوب مخطط فيه خطوط.

التخطيط اصطلاحاً:

هو عبارة عن مجموعة من الطرائق و التصاميم و المناهج و الأساليب و التدابير التي نلتجئ إليها من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف و الغايات على المستوى البعيد و المتوسط و القريب ، و لتنفيذ هذه الأهداف المسطرة الموجودة في مدخل نسق معين لا بد من الاعتماد على الوسائل المادية و المالية و البشرية و المعلوماتية لإجراء هذه الأهداف ميدانيا في سياقاتها المتاحة و ظروفها الممكنة ، و يمكن التأكد من نجاعة الأهداف المسطرة داخل النسق البنوي أو الوظيفي إلا بعد الاستعانة بكل آليات التقويم و المراقبة و إذا أصيبت العملية بالتعثر و الفشل فمن الضروري الاستعانة كذلك بالفيديباك أو التغذية الراجعة.²

¹ - <http://www.almany.com/ar/dic/ar-ar%d8%aa%d8%aa%d8%ae%d8%b7%d9%8a%d8%b7%>.

² - حمداوي، جميل. التخطيط التربوي الجديد. [د.م.]:[د.ن.].2000. [متاح في:]

2-تعريف التخطيط:

هي الوظيفة التي تختص بتحديد الأهداف ووضع المعايير بالإضافة صياغة الخطط والتنبؤ بالأحداث المستقبلية ووضع القواعد والإجراءات التي تتضمن سلامة تنفيذها.¹

3-تعريف تخطيط الموارد البشرية: هي العملية المستخدمة من قبل المؤسسات للتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية ودرجة توفرها والمهارات التي يجب أن تتوافر لديها وذلك لوضع خطة عمل تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها المستقبلية.²

ويهدف تخطيط الموارد البشرية إلى:

-زيادة المنفعة من الموارد البشرية.

-مطابقة أنشطة الإدارة بأهداف المؤسسة المستقبلية.

-التنسيق ما بين أنشطة إدارة الموارد البشرية المختلفة مثل التعيينات والتعويضات، تقييم الأداء، التدريب، التطوير.

-و باختصار فعملية تخطيط الموارد البشرية تعني ذلك العمل الإداري المنظم و المستند على أسس علمية و معلومات موضوعية من أجل تكوين محدد و رغبة في أداء العمال على أساس مستقر و مستمر نسبياً.³

4-أهمية تخطيط الموارد البشرية:

-الحصول على أحسن الكفاءات البشرية من سوق العمل أو من مخزون المهارات الداخلية في المؤسسة

-يساعد على توسيع قاعدة المعلومات الإدارية الخاصة بالعاملين.

-تخفيض التكلفة التي تنتج عن النقص أو الزيادة في تلك الموارد والتخلص من الانعكاسات السلبية الإدارية في تلك الحالة.

-إعداد خطة الموارد البشرية عن فترة زمنية مقبلة يساعد في إعداد الموازنة التقديرية للرواتب والأجور

¹ -ديسلر، جاري. إدارة الموارد البشرية. تر. سيد أحمد عبد العال محمد، المملكة العربية السعودية ، دار المريخ للنشر، 2000.ص34.

² - عقيلي، عمر وصفي. إدارة الموارد البشرية المعاصر: بعد استراتيجي، الأردن: دار وائل لنشر، 2005. ص 15.

³ - سلاطينة، بلقاسم وآخرون. تنمية الموارد البشرية. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007. ص 56.

- يساعد في تخطيط الموارد البشرية على منع ارتباكات فجائية في خط الإنتاج والتنفيذ.
- يساعد تخطيط الموارد البشرية في التخلص من الفائض وسد العجز.
- يساعد تخطيط الموارد البشرية على تخطيط المستقبل الوظيفي للعاملين حيث يتضمن ذلك أنشطة التدريب والنقل... إلخ.¹

5-فوائد تخطيط الموارد البشرية:

- من فوائد تخطيط الموارد البشرية داخل المؤسسة القائمة به ما يلي:
- إتاحة الفرصة للمؤسسة لتحديد أهدافها بدقة من خلال إمكانية توجيه هذه الخطط إلى ما يلي:

 - ممن هو مطلوب
 - بواسطة من سيتم إنجازه
 - بأي المعايير سيتم إنجازه

- إتاحة الفرصة للمؤسسة لمراجعة وتطوير سياسات وتطبيقات وإجراءات العمالة فيما يتعلق بالاحتياجات، الاختيار، التعيين، التدريب والتنمية، تنظيم العمل، الحوافز، المكافآت في شكل بنود تكلفة توضح مدى قبولها وفعاليتها.
- إتاحة الفرصة للمؤسسة لمراجعة مواءمة هيكلها التنظيمي وهيكل الوظائف فيها.
- إتاحة الفرصة للمؤسسة للتأكد من مدى الاستفادة من المصادر البشرية المتاحة لها وخاصة هؤلاء الذين يؤدون أعمالا لا تتوافق مع قدراتهم.
- إتاحة الفرصة أمام المؤسسة للحصول على ما تحتاجه من عمالة لتحقيق أهدافها في المستقبل حتى تصل للاستخدام الأمثل للعمالة المتاحة مع ضمان وفاعلية رضا العاملين
- التخلص من ظاهرة البطالة والعجز في بعض فئات العاملين بما يضمن خطة الإنتاج المرجوة بأقل تكلفة ممكنة.²

¹ - الكلالدة، محمود. استراتيجيات إدارة الموارد البشرية عمان: دار عالم للنشر والتوزيع، [د.ت]. ص 34.

² - شاويش، مصطفى نجيب. إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط3، 2005، ص 133.

6- من يخطط الموارد البشرية:

يقع عبء التخطيط للموارد البشرية داخل المشروع إما على إدارة الأفراد وشؤون العاملين {الشؤون الإدارية} أو على وحدات الإنتاج والتنفيذ الأساسية في المشروع

6-1- تحليل المطلوب من العمالة: تتضمن هذه التحديد العاملين المطلوبين وذلك بالتنبؤ بالموارد البشرية المطلوبة من حيث العدد والتنوعية والكفاءة

6-1-1- العوامل المؤثرة في التنبؤ بالعمالة:

6-1-1-1- تحديد الوظائف المطلوبة: على المديرين التنفيذيين أن يسألوا أنفسهم ما إذا أنت الوظائف المقررة مثلا في الخطة الحالية مطلوب القيام بها؟ وهل يمكن الاستغناء عن بعض الوظائف؟ وهل يمكن دمج بعض الوظائف معا؟ وهل يمكن توزيع اختصاصات وظيفة معينة على أثر وظيفة أخرى؟ وهل يمكن اختصار العمل؟ وهل يمكن الاستغناء عن بعض الإجراءات والنماذج؟ وعلى المديرين أن يضعوا نصب أعينهم مدى الوفرة في الجهد والتكاليف التي يمكن تحقيقها جراء ذلك.

6-1-1-2- التأكد من تحديد المقررات الوظيفية تم بطريقة سليمة: وذلك من خلال بعض الدراسات والأساليب في هذا المجال، ومن أمثلتها ما يلي:

-دراسات العمل و الأساليب

-المقارنة مع الأقسام أو مصانع أو إدارات أخرى متشابهة

-دراسة مدى التطور في إنتاجية العاملين وأثرها في عددهم المطلوب

-دراسة مدى كفاءة الآلات والأساليب الفنية على عدد العاملين المطلوب.

6-1-1-3- التأكد من أن من يشغل الوظائف قادر على أداءها: يؤدي عدم امتلاك للمهارات والقدرات

اللازمة لأداء وظائفهم إلى انخفاض الإنتاجية، الأمر الذي يلزم تعويضه من خلال تعيين مزيد من العاملين في نفس

الوظيفة ويؤدي الأمر إلى تكديس أعداد من العاملين لا لزوم لهم لأداء عمل معين وتؤدي عمليات الترقية إلى الوظيفة

أو النقل لها إلى نفس الأثر أحيانا إذا لم يكن الموظف الذي تم ترقيته أو نقله غير مكتسب للمهارات والقدرات

المطلوبة.

6-1-1-4-تحديد تأثير الموقع في حجم الإنتاج: يجب أن تدرس خطة العمل أو خطة الإنتاج أو مشروعات تنفيذ المدرجة في خطة العام الجديد أو الميزانية لمعرفة مدى التطور الواجب في هيكل العمالة من حيث نوعيتهم وأعدادهم.

6-1-1-5-تحديد تأثير التغيير المتموقع في تكنولوجيا الإنتاج: هناك مستوى تكنولوجي عالي يمكنه أن يحل محل العاملين وعلى المؤسسة أن اتخذ قرارها بناء على العائد والتكلفة وسياسة الدولة.

6-1-1-6-تحديد تأثير التغيير المتوقع في الهيكل الوظيفي: يأتي على المنظمات فترات لتغيير التنظيم فيها كأن يتم دمج الأقسام أو تصفية أقسام بكاملها أو إذابة عمل قسم في قسم آخر، أو صنع قسم جديد من قسم قديم وصنع وظائف جديدة والاستغناء عن وظائف أخرى.

6-1-1-7-تحديد تأثير الاستثمارات الجديدة: تسعى المنظمات الناجحة إلى تصميم خطط استراتيجية وخطط طويلة الأجل لمستقبلها تشرح الاتجاهات المتدفقة للمشروع وترسم صورته في المستقبل ونوع المنتجات وجودتها.

6-1-2-طرق التنبؤ بالعمالة المطلوبة: هناك طرق عديدة للتنبؤ بالعمالة المطلوبة:

6-1-2-1-تقدير الخبراء والمديرين: تعتبر هذه الطريقة أبسط الطرق، حيث يتطلب من المديرين أن ينظروا إلى الماضي ويدرسوا تطور حجم العمالة عبر السنوات، ثم ينظروا إلى المستقبل في محاولة التعرف على شكل المشروع و بناء على ذلك يستخدمون حدسهم الشخصي في تحديد حجم العمالة في المنظمة ككل في كل قسم على حدة.

6-1-2-2-التقدير بواسطة وحدات العمل: يقوم مديرو الأقسام ووحدات العمل بداية من أدنى المستويات التنظيمية بتقدير احتياجاتهم من العمالة خلال الخطة المقبلة.¹

7- المبادئ الأساسية لتخطيط الموارد البشرية:

- يجب أن يكون التخطيط عملية مستمرة لمواجهة المتغيرات المتسارعة في بيئة المؤسسة

¹ - أحمد إسماعيل، محمد. تحديد الاحتياجات من إدارة الموارد البشرية، مصر، 2009. [متاح في:]

- ينبغي أن يتضمن التخطيط إطاراً زمنياً محدداً قصير المدى أو متوسط المدى أو طويل المدى.

- إن المعلومات الأساسية للتخطيط وكلما كانت هذه المعلومات دقيقة كلما زادت دقة التخطيط والعكس صحيح.

- يتطلب التخطيط خبراء يتمتعون ببعده النظر والقدرة على تحليل المعلومات وحل المشكلات كما يتطلب مشاركة من المديرين التنفيذيين الذين سيقومون بتنفيذ الخطة.

- التخطيط يتعلق بالمستقبل الذي يصعب التنبؤ به على وجه الدقة.

- ينبغي الحذر من الأساليب والطرق الكمية لأنها غير مناسبة وتعتمد على الاتجاهات الماضية للتنبؤ بالمستقبل.

ومن الاعتبارات التي يجب أخذها بعين الاعتبار للتخطيط للموارد البشرية ما يلي:

- طبيعة المؤسسة ونوع النشاط الذي تقوم به.

- حجم المؤسسة والمركز المالي والإنتاجي والتنافسي لها.

- مستوى التكنولوجيا المستخدمة.

- الأهداف المستقبلية للمؤسسة.¹

8- عناصر تخطيط الموارد البشرية:

8-1- التعيينات:

8-1-1- السؤال العام: ما هي نوعيات الأفراد وأنواع المهارات التي يجب أن تكون لديهم وفي أي وظائف

يشغلونها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

8-2- تقييم الأداء:

8-2-1- السؤال العام: للوصول إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة ما هي أنواع معلومات تقييم الأداء

المطلوب مراجعتها وإجراء الاتصالات مع العاملين بشأنها؟

8-3- نظام التعويضات:

¹ - لبرا، غنام. تخطيط الموارد إدارة الموارد البشرية. جامعة دمشق: كلية الاقتصاد، 2010. ص 8.

8-3-1-السؤال العام: لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة ما هو نظام التعويضات الذي يجب أن يوضح لتشجيع أداء العاملين وتحفيزهم؟

8-4-تنمية الموارد البشرية والتدريب:

8-4-1-السؤال العام: ماهي أنواع برامج التدريب والتنمية التي نحتاج لتنفيذها لإعداد العاملين وإكسابهم المهارات اللازمة وذلك لتحقيق الأهداف الاستراتيجية؟

8-5-نظام الاتصالات بالمنظمة:

8-5-1-السؤال العام: ماهي أنواع الاتصالات التي يجب أن تحدث في المنظمة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لها؟¹

9- خطوات تخطيط الموارد البشرية: إن المراحل الأساسية لعملية تخطيط الموارد البشرية تشمل ما يلي:

9-1-تحديد الطلب المتوقع للموارد البشرية: يعتمد تحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية تحديد الطلب على الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها، لا بد أن نبحت موضوع تحديد الاحتياجات المستقبلية في ضوء ثلاث نقاط مترابطة هي:

-عدد العاملين الذين يحتاجهم المنظمة.

-مواصفاتهم الشخصية والعلمية والتقنية.

-الوقت المناسب لتعيينهم في المنظمة.

وتتأثر الإجابة على أي من النقاط السابقة بأوضاع المنظمة الداخلية والخارجية كما تتأثر بمدى تخطيط الموارد البشرية وهل يغطي فترة قصيرة أم متوسطة وذلك بإتباع طريقتين أساسيتين هما:

-حصر عدد أنواع الأعمال المطلوبة.

-تقديم حجم و نوعية القوى العاملة اللازمة للأعمال المطلوبة.

¹ - بسيوني، محمد البرادعي. تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية (دليل عملي): ربط تخطيط الموارد البشرية بالتخطيط الإستراتيجي

للمنظمة، القاهرة: مصر الجديدة، إيتراك، 2005.ص 75.

9-2- تحديد العرض المتوقع من الموارد البشرية: تتعلق هذه المرحلة بمحصر عدد الموارد البشرية العاملة حالياً بالمنظمة وتحليلها وكذلك دراسة المتوفر منها في سوق العمل من مهارات في ضوء الاحتياجات التي تم تحديدها في المرحلة السابقة ولا بد من دراسة الموارد البشرية العاملة حالياً في المنظمة على ضوء ثلاث مراحل أساسية هي

-تحديد عدد العاملين في المنظمة وتثبيت ما يمتلكونه من خصائص شخصية ومهارة.

-تحليل طبيعة الأعمال داخل المنظمة للتأكد من المهارات والقدرات المطلوبة للقيام بالعمل.

-التأكد من توافق العاملين مع ما يمارسونه من أعمال.

وتعتبر أسواق العمالة الخارجية أحد العوامل المؤثرة والرئيسية في إشباع احتياجات المنشأة من القوى العاملة في حالة عدم قدرة المنظمة على إيفاء احتياجاتها من المصادر الداخلية.

9-3- مقارنة احتياجات المنشأة المستقبلية مع العرض المتوقع من الموارد البشرية: بعد دراسة العرض والطلب على الموارد البشرية في ضوء الأهداف المستقبلية وفي ضوء نتيجة المقارنة يتم اتخاذ سلسلة من القرارات والسياسات لمعالجة نتيجة التدريب والتطوير وتعديل الأجور والرواتب والتقاعد...إلخ، حيث ينتج عن هذه المقارنة فائض أو عجز نوعي أو كمي من الموارد البشرية.

9-4- تقييم ومتابعة تنفيذ الخطة: يهدف متابعة وتنفيذ الخطة إلى اتخاذ القرارات التصحيحية بشأن الفائض أو العجز والإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما مدى كفاءة الخطة حتى الآن في تنفيذ أهداف المنشأة؟

- ما الذي يجب تغييره في الخطة؟ هل الخطة فعالة من حيث التكلفة أو العائد؟

- ما هي انعكاسات الخطة على كل من المنشأة والعاملين؟

وهذه المرحلة توضح ما هو متاح من الموارد البشرية وما يجب توفيره ومن ثم النقص أو الفائض في كل وحدة إدارية ضمن المنظمة.¹

¹ -بليغ، بشر. التخطيط الإستراتيجي للموارد البشرية، طنجة: كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، 2013. [ماتح في:]

10-العوامل المؤثرة في تخطيط الموارد البشرية: هناك مجموعتان من العوامل التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تخطيط الموارد البشرية وهما المؤثرات الداخلية والخارجية:

10-1-المؤثرات الداخلية: هي عبارة عن مجموعة من العوامل المؤسسية المتصلة بالبيئة الداخلية للمنظمة المؤثرة في تحديد حجم الموارد البشرية المطلوبة مستقبلا ومن أهم تلك العوامل:

10-1-1-أهداف المنظمة: حيث تشكل أهداف المنظمة القاعدة الأساسية التي تحد حاجة المنظمة من القوى البشرية ونوعيتها ومن الصعب على إدارة الموارد البشرية أن تخطط لنفسها بمعزل عن فهم أو إدراك الأهداف العامة وقدرة المنظمة على تحقيقها.

10-1-2-الوضع المالي: يتمثل في قدرة المنظمة على تخطيط وتحديد الموارد البشرية والوضع المالي يؤثر على أنشطة أخرى مثل: استقطاب الكفاءات المؤهلة وإبقائها على رأس العمل وكذلك التأثير على برامج التدريب والحوافز...

10-1-3-التغيرات التنظيمية: تعتبر التغيرات التنظيمية كإعادة توزيع العاملين على الوظائف أو إحداث تغيير في الهيكل التنظيمي من المؤثرات الداخلية في تحديد طلب الموارد البشرية خاصة فيما يتعلق بتدريب و تنمية العاملين و كذلك في حالة إعادة توزيع الأفراد و الذي بدوره قد يتطلب إلى تدريب و تطوير الموارد البشرية.

10-1-4-حجم العمل: يعتمد حجم الموارد البشرية المطلوبة لأداء عمل معين على حجم ذلك العمل ونوعيته.

10-2-المؤثرات الخارجية: يتأثر حجم الموارد البشرية المطلوبة لأي منظمة بمجموعة من المتغيرات التي تحدث في بيئة المنظمة الخارجية ومن أهم تلك العوامل:

10-2-1-عوامل اقتصادية: تتأثر المنظمة بالأوضاع الاقتصادية الخارجية المحيطة بها كالتضخم الاقتصادي ومعدل البطالة ومعدل أسعار الفائدة.

10-2-1-عوامل تقنية: يقصد بذلك نوع و حجم التكنولوجيا المستخدمة مما قد يؤثر على حجم الموارد البشرية المطلوبة و كذلك نوعيتها و أثر ذلك على برامج تدريب العاملين و تطويرهم .

10-2-2-عوامل تنافسية: ويتمثل هذا أنه كلما زادت المنافسة بين المؤسسات تصبح حاجة المؤسسة أكبر لكفاءة بشرية مدربة وماهرة.¹

11-مشاكل تخطيط الموارد البشرية:

-ضعف الوعي لدى الكثير من العاملين في الأجهزة الإدارية.

-ضعف الإمكانيات الثقافية للتخطيط المطلوب نتيجة لقلة عدد الخبراء وقلّة خبراتهم العلمية والثقافية مما يزيد احتمال ارتكاب الأخطاء.

-قلة الكم والنوع من المعلومات المطلوبة للعملية التخطيطية وافتقار المنظمات لنظم المعلومات الخاصة بإدارة الموارد البشرية.

-صعوبة التوصل إلى معايير محددة ودقيقة لمعرفة المهام الملقاة على عاتق إدارة الموارد البشرية.

-الفصل بين مسؤولية وضع الخطة وتنفيذها حيث يتهرب المسؤولون في أغلب الأحيان في التنفيذ بادعاء كونها مسؤولية الأجهزة الإدارية.²

¹ - السيد كردي، أحمد. تخطيط الموارد البشرية. [دم.]:[دن.].، [متاح في:]

-<http://sheer.ahlamontada.com/t83topic.12-04-2017.11:00>

² - نبيل ، سارة. مشاكل تخطيط الموارد البشرية، مصر:[دن.].، 2001. [متاح في:]

-<http://hrdiscussion.com/hr10641.html.12-04-2017.11:00>

خاتمة الفصل : و ختاماً للفصل يمكن القول أن عملية تخطيط الموارد البشرية في المكتبات الجامعية تحظى باهتمام واسع كونه يساعد على رفع أداء المكتبة من جهة و تحقيق رضا العاملين من جهة أخرى و أن مسؤولية التخطيط يجب أن تكون للأشخاص من ذوي الخبرة و الكفاءة و القدرة على تحليل المعلومات و حل المشكلات . و من هنا يتضح دور التخطيط للموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

- 1 تعريف الرضا الوظيفي.
- 2 أهمية الرضا الوظيفي.
- 3 خصائص الرضا الوظيفي.
- 4 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.
- 5 قياس الرضا الوظيفي.
- 6 نتائج عدم الرضا الوظيفي.
- 7 إجراءات وسياسات زيادة الرضا الوظيفي.

مقدمة الفصل :

يعد الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي نالت الاهتمام من طرف الباحثين و المتخصصين ، لذلك أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس اتجاهاتهم و ردود أفعالهم تجاه أعمالهم ، و من هنا نقدم هذا الفصل لمحاولة تسليط الضوء حول أهمية و خصائص الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية ، إضافة إلى العوامل المؤثرة عليه و طرق قياسه .

1-تعريف الرضا الوظيفي:

1-1: لغة: الرضا في اللغة هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه اهلا، ورضي عنه أي

أحب واقبل عليه¹.

وعرفه أيضا لغة المعجم السلوكي ولمان:wolman

* الرضا هو حالة السرور لدى الكائن العضوي عندما يحقق هدف ميوله الدافعية السائدة²*

1-2: اصطلاحا: يصفه الغزالي بانه ثمرة من ثمار الحب وان الحب يؤرث الرضا.

وقد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي وتعرفه كمفهوم مع بداية القرن العشرين، تحديدا العقود الثلاثة الأولى منه³.

فلقد ظهر مفهوم الرضا الوظيفي كمصطلح على يد العالم "هوبك1935" اد يعتبر من أوائل الباحثين في مجال الرضا عن العمل الوظيفي حيث يعرفه على انه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله⁴.

وعرف أيضا على " انه درجة شعور الفرد بمدى اشباع الحاجات التي يرغب في ان يشبعها من وظيفته، من خلال قياسه بأداء وظيفة معينة، حيث ان درجة الرضا تتوقف على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد ان يشغلها وذلك من خلال عمله في وظيفة معينة وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجاته الفعلية⁵."

¹ - انطوان، نعمة. المنجد في اللغة العربية المعاصرة. بيروت: دار المشرق، 2000. ص 848.

² - عظيمات، محمد. الرضا عن العمل لدى معلمين تعليم الثانوي المقي في الأردن. مجلة أبحاث اليرموك: الاردن، اربد، المجلد 10، العدد1، 1994. ص483.

³ - بسامة، خالد المسلم. الرضا الوظيفي لدى القوى الوطنية العاملة في الكويت. الكويت: مطبوعات جامعة الكويت، كلية التربية، 1993. ص313.

⁴ - محمد الشيخ، جواد. عزيزة شربير، عبد الله. الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض التغيرات لدى المعلمين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية، المجلد 16، العدد الأول، غزة 2007. ص 684.

⁵ - سالم، محمد السالم. الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية. الرياض: مكتبة الملح فهد الوطنية، 1997. ص 45.

اما (بلوك) فقد وضع تعريفا للرضا الوظيفي على انه "اتجاه يعد محصلة للعديد من الخبرات المحببة وغير المحببة المرتبطة بالعمل، ويستند بدرجة كبيرة الى النجاح او الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية، ولهذا فان العامل قد يجب اشكال العمل ويكره غيرها بنفس القوة¹."

ويرى (سوبر) ان "الرضا عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسبة لقدراته وميوله وسمات شخصيته، كما يتوقف على موقعه في العمل، وعلى الدور الذي يلعبه في عمله ضمن خبراته²."

1-3: التعريف الاجرائي:

والتي تعكس مدى الرضا الوظيفي هو مجموعة الانطباعات التي تظهر على العاملين بمكتبات جامعة قلمة. ورضاهم عن الوظائف الموكلة إليهم، مما يولد لديهم الارتياح النفسي والسعادة.

2- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي احدى الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لان معظم الافراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل، وبالتالي من الأهمية بمكان ان يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما ان هنالك وجهة نظر مفادها ان الرضا الوظيفي قد يؤدي الى زيادة الإنتاجية، ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين ما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع.

وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن ان الافراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الافراد غير الراضين وانهم اقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات، وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي، ويؤكد البعض الى ان هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي أي بمعنى ان الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح.

ومن ناحية أخرى فان عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل، والى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين للمؤسسات التي يعملون بها والانتقال الى مؤسسات أخرى .

¹ - Bullock,R.P, (1953) position Function and Job satisfaction in social system of A modern Hospital, Nursing Research,V,2,pp:4-60

² -super,D,E,(1953) A theory of vocational development ,the American psychologist,V.3,pp:185-190.

مما يؤدي الى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوى العمال من أوضاع العمل وتوجيههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم كما انه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي¹.

وعن طريق دراسة الرضا الوظيفي للمنظمة يمكن للإدارة التعرف على نفسها من خلال آراء العاملين فيها، والتعرف على مشاعر الافراد واتجاهاتهم المختلفة، لذلك فان الرضا الوظيفي مسألة مهمة بالنسبة للأفراد، فرضا الفرد عن وظيفته يعتبر الأساس الأول لتحقيق المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده " كما انه يمكن ان يكون مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى"، فكثيرا ما كانت مظاهر السلوك غير السوي للأفراد ومشكلاتهم النفسية ناشئة عن احساسهم بان هذا لم يكن العمل الذي يريدونه، او ما يوفره العمل بمختلف جوانبه او بعضها لا يشبع حاجاتهم ولا يرضي طموحاتهم².

الى جانب ذلك يؤدي الرضا الوظيفي للعاملين الى التقليل من نسبة التغيب في العمل ومن حوادث العمل والتأخر عنه، واستقرار العاملين في المؤسسات التي يعملون فيها وعدم ترك العمل والانتقال الى مؤسسات أخرى³.

3- خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن ان تحدد اهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

3-1: تعدد المفاهيم وطرق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي الى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وارضياتهم التي يقفون عليها، وهذا يشير الى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي.

3-2: النظر الى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر الى ان الرضا الوظيفي موضوع فردي، لذا فان ما يمكن ان يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

¹ - أبو جديع، فاروق. الرضا الوظيفي، ماجستير ادارة الاعمال، جامعة دمشق: كلية الاقتصاد، 2010. ص.4.

² - محمد عبد الباقي، صلاح الدين. السلوك التنظيمي، الدار الجامعية: الاسكندرية، 2001. ص.210.

³ - أبو العزم عطية، مصطفى كامل. السلوك التنظيمي، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، [د.ت].

3-3: الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين انماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات¹.

3-4: الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بانه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل، وعن اشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق اهداف العمل وغاياته².

3-5: للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وادارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي او الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الاسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول الى هذه الغايات.

3-6: رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى :

ان رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى، كما ان ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة ان يفعل ذلك عند الاخر، وان فعل ليس بالضرورة ان يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الافراد وتوقعاتهم³.

¹ - جيرالد ، جرنبرغ وروبرت ، بارون. إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، الرياض: دار المريخ، 2004. ص 205.

² - عبده، فاروق، قلبه السيد ، عبد المجيد. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار السيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2005. ص 259.

³ - جيرالد جرنبرغ، مرجع سابق. ص 205.

4- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي للعاملين سلبيا وإيجابيا بعوامل كثيرة ومتعددة، والتي تسهم اسهاما مباشرا وغير مباشر في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مداه ويمكن تصنيف هذه العوامل حسب روبنز الى ثلاثة مجموعات رئيسية موضحة بالشكل التالي:

4-1: مجموعة العوامل المرتبطة بالشخصية:

4-1-1: العمر: أظهرت بعض الدراسات انه توجد علاقات ارتباط إيجابية بين السن ودرجة الرضا عن العمل، فكلما زاد عدد سنوات عمر العامل كلما زادت درجة الرضا عن العمل، وكلما تمسك به واستقر فيه. والسبب ان طموحات العامل في بداية عمره الوظيفي او العملي تكون مرتفعة وبالتالي لا تقابلها في الغالب الحاجات التي يشبعها واقع العمل اد ان تطلعاته لما يريد تحقيقه من عمله تكون عالية، مما يترتب عليه قلة رضاه. بينما مع كبر السن او التقدم فيه يصبح الفرد أكثر واقعية، وتنخفض طموحاته وبالتالي غالبا ما تتوافق بدرجة كبيرة مع الحاجات التي يشبعها العمل مع طموحاته ويترتب على ذلك زيادة رضا العامل.¹

4-1-2: الجنس: ان العلاقة بين جنس الفرد وكونه رجلا او امرأة، وبين رضاه عن العمل ليست علاقة ثابتة وانما تعتمد على درجة التمييز بين كلا الجنسين من قبل الإدارة وفي العمل، ففي الكثير من الأحيان يقارن أداء المرأة وخبراتها بالرجل وادائه وخبراته على أساس القيم الاجتماعية والتصورات السائدة على ان الرجل العامل أفضل أداء من المرأة العاملة، وليس على أساس الخبرة والأداء الفعلي، وهذه الظواهر السلبية تجاه عمل المرأة تؤثر بالنتيجة على رضاها عن عملها، اد كلما زاد التمييز ضدها قل الرضا عن العمل.²

4-1-3: المؤهل العلمي: لا شك ان للمستوى التعليمي دور في رضا الفرد عن عمله، فهناك علاقة إيجابية بين المهنة والمستوى التعليمي، تتباين وجهات النظر في تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي ومتغير المؤهل العلمي، فقد تبين ان معظم الدراسات أظهرت ان العامل الأكثر تعلما يقارن نفسه بمن يحتلون وظائف إدارية عليا. وبالتالي تقل درجة رضاه الوظيفي مقارنة بالعامل الأقل تعلما، ويرجع ذلك الى ان طموحات الفرد الأكثر تعلما تكون مرتفعة.

¹ -بسيسو، شفا سالم السقا. مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية: حالة

دراسية: وزارة الشؤون الاجتماعية. ماجستير إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية غزة: عمادة الدراسات العليا. ص 13.

² - أبو سنينة، تغريد سليمان. أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية. ماجستير إدارة الأعمال.

جامعة الخليل: كلية الدراسة العليا. 2008. ص 60.

4-1-4: سنوات الخبرة: بينت نتائج بعض الدراسات عدم وجود دلالة إحصائية في رضا الموظفين تعزى الى عدد سنوات الخبرة، بينما دراسات أخرى توصلت الى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومتغير الخبرة. وارجعت العلاقة الى انه كلما زادت الخبرة كلما أصبح الفرد أكثر تمكنا واثقانا للعمل، وهناك دراسات أخرى ارجعت العلاقة الى الزيادة الطردية في العائد المالي مقابل زيادة سنوات الخبرة. هناك دلائل واضحة تشير الى وجود علاقة قوية موجبة بين الرضا الوظيفي وسنوات الخبرة بحيث كلما زاد عدد سنوات الخبرة زاد الرضا الوظيفي عند الموظف.

وتشير الدلائل ان مدة الخدمة للموظف تعتبر العامل الأكثر ثباتا في توقع الرضا عن العمل مقارنة بالعمر. وتعرف بانها الفترة الزمنية للبقاء في عمل معين¹.

4-1-5: الحالة الصحية: ان الحالة الصحية او البدنية تعد أحد العوامل المهمة التي تؤثر في الرضا الوظيفي حيث ان العامل الذي يشكو من أي مرض جسماني او الامراض النفسية الناتجة عن وجود مشاكل شخصية او عائلية والتي بدورها تؤدي الى انخفاض الرضا الوظيفي، ومن ثم انخفاض مستوى الأداء، فالإنسان السليم نفسيا وصحيا يمارس الكثير من الفعاليات والنشاطات الاجتماعية التي بدورها تشبع حاجاته الاجتماعية ويشعر بالرضا.

4-1-6: الشخصية: الشخصية الإنسانية هي مجموعة الخصائص التي يتميز بها الشخص، وهي التي تحدد علاقة الفرد بكافة الافراد المتعاملين معه، وهي تحدد استجابته في المواقف التي تواجهه، فكلما كانت استجابته لهذه المواقف عالية، كلما كانت درجة رضاه الوظيفي كبيرة.

ويرى العلماء السلوكيون بان فهم الشخصية الادمية امر ضروري وحيوي لتفسير سلوك الفرد والمساعدة على التنبؤ بهذا السلوك، ومن هنا لا بد ان تتوافر لدى المدير تفهم واضح لشخصيات الافراد الذين يعملون معه ليتمكن من توجيههم وتحفيزهم وتشجيعهم والاستفادة منهم بكفاءة وفاعلية في تحقيق اهداف المنظمة.

4-1-7: القدرات الفردية: لكل فرد نقاط قوة ونقاط ضعف فيما يتعلق بقدرته على العمل، وهذا يعني عدم تساوي الافراد في قدراتهم، ويقصد بالقدرة طاقة الفرد لإنجاز مهام مختلفة في العمل، وتتمثل في أنواع مختلفة من القدرات مثل:

¹ - بسيسو شفا، سالم السقا . مرجع سابق، ص 13.

4-1-7-1: القدرات العقلية: وهي قدرات ترتبط بالقدرة على أداء مختلف المهام الذهنية، وتتفاوت الحاجة الى هذه القدرات باختلاف الوظائف خاصة بالنسبة لمستويات الإدارة العليا التي تتضمن القدرة على فهم الأفكار المعقدة، والتكيف الفعال مع البيئة والتعلم من الخبرة والتصرف الحكيم في المواقف والتغلب على العقبات¹.

4-1-7-2: قدرات عقلية أخرى: تتمثل في سرعة الادراك، الاستعداد للحساب، الرؤية المكانية للأشياء كيف تبدو باختلاف الأماكن التي تساهم في سرعة الإنجاز وكفاءة الأداء.

4-1-7-3: القدرات البدنية: تشير الى القدرة على أداء المهام البدنية المختلفة، ومن اهم تلك القدرات في مجال الأداء في العمل يرتبط بالقوة، المرونة مثل قوة التحمل، التوازن، التنسيق البدني والمرونة والسرعة.

وتختلف الحاجة لهذه القدرات باختلاف الوظائف، فبعض الوظائف تتطلب قدرات عقلية، والبعض الآخر تتطلب قدرات بدنية. وهناك وظائف تحتاج الى قدرات عقلية وبدنية مثل لاعب كرة القدم، ولجميعها دور فعال في زيادة الرضا الوظيفي نتيجة للأداء الجيد .

4-1-8: الدرجة الوظيفية: يؤثر المستوى التنظيمي في الرضا الوظيفي، فالموظفون في المستويات العليا من التنظيم أكثر رضا من نظرائهم في المستويات الدنيا، ولعل ذلك يرجع الى ان الموظفين في المستويات العليا يكونون أكثر اشباعا للحاجات لمختلف أنواعها سواء مادية او معنوية بحكم ما لديهم من مؤهلات وخبرات.

4-1-9: القيم: تلعب القيم دورا أساسيا في توجيه وتحديد السلوك الإنساني، ويختلف الفراد في القيم التي يؤمنون بها وفق العديد من المتغيرات، فالبعض يؤمن بقيم المال، والبعض يؤمن بقيم المكانة الاجتماعية والبعض الآخر يؤمن بقيم خدمة المجتمع والآخرين. وهذا بطبيعة الحال يؤثر الى حد كبير على رضا الفرد عن العمل.

4-1-10: الاتجاهات: يمكن تحديد مفهوم الاتجاهات بأنها مشاعر الفرد نحو الأشياء والحوادث والأشخاص ويمكن ان تكون تلك المشاعر ذات ابعاد سلبية او ابعاد إيجابية نتيجة خبرات الفرد المتراكمة وخبراته السابقة. وتلعب الاتجاهات دورا أساسيا في بناء السلوك التنظيمي للفرد والتأثير عليه من ابعاده وصوره المختلفة، ولعل الرضا عن العمل هو أحد صور اتجاهات الفرد نحو عمله في المنظمة التي يعمل فيها².

¹ - بيسيسوشفا، سالم السقا . مرجع سابق. ص 14.

² - بيسيسوشفا، سالم السقا . مرجع سابق. ص 15.

4-1-11: الدافعية: لا تزال الدافعية محور اهتمام المديرين في المنظمات المختلفة والذين يسعون باستمرار لتحقيق إنتاجية أعلى، وتحسين مستوى الأداء وتقليص معدل الدوران الوظيفي ومعدل التغيب عن العمل. فالدافعية تمثل نقطة البداية والانطلاق التي تتمثل في الشعور بنقص أو حاجة معينة وهذا يسبب حالة من التوتر والقلق وعدم الارتياح لدى الفرد، مما يحثه على الاقدام على سلوك معين لتخفيف حالة التوتر هذه، فادا ما نجح في ذلك زالت حالة التوتر، وادا ما وقف عائق امام تحقيق ذلك يصاب الفرد بالإحباط وخيبة الامل. وبالتالي لا يتحقق الرضا الوظيفي، لذلك تعتبر الدافعية من أكثر العوامل الفردية تأثيرا على مستوى الرضا الوظيفي للفرد .

4-2: مجموعة العوامل المرتبطة بجماعة العمل:

تتمثل العوامل المرتبطة بجماعة العمل بالنقاط التالية:

4-2-1: العلاقة مع الرؤساء: اشارت نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الاشراف الذي يتبع الرئيس مع مرؤوسيه الى وجود علاقة بين نمط الاشراف والرضا الوظيفي عن العمل، فالدراسات التي أجرتها جامعة "ميشيغان" تشير الى ان المشرف الذي يجعل من العاملين تحت اشرافه محورا لاهتمامه المشرف، وذلك بالاهتمام بهم وتفهمهم لهم يكسب ولاءهم ويحقق رضا عال عن العمل بينهم، اما الذي يقصر اهتمامه على الإنتاج، ويعتبر المرؤوسين أدوات للإنتاج فانه يثير مشاعر عدم الرضا بينهم، وتتفق جامعة ولاية اوهايو مع النتائج السابقة¹.

4-2-2: زملاء العمل: فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد اد شعر بانه يمنحه الفرصة لزمالة الاخرين والاتصال بهم².

4-2-3: تقدير الآخرين: يسعى الكثير من الافراد الى تقدير واحترام الاخرين من خلال التحاقهم بالعمل، مقابل ما يقدمونه من جهد وخدمات، وأكدت نتائج العديد من الدراسات ان الفرد قد خلق لكي يعمل، ويشعر بانه منتج في المجتمع الذي يعيش فيه، ولكي يتوافر لديه هذا الشعور يجب ان تتوافر لديه العديد من العوامل التي تدفعه الى الرضا عن عمله. وغياب هذه العوامل او معظمها يؤدي الى شعور الفرد بالإحباط ومن ثم ينخفض حبه للعمل، وعدم شعوره بالولاء وانتمائه للعمل مع ما يتبعه من آثار سلبية تتأثر بها التنظيمات، وتحد من فعالية الأداء وتحقيق

¹ - بيسيسو شفا، سالم السقا . مرجع سابق. ص 16.

² - الشرايدة ، سالم تيسير. مرجع سابق. ص 100.

الأهداف. كما ان هناك دليلا واضحا على ان إعطاء الفرص للعاملين في المشاركة في اتخاذ القرارات واتباع اللامركزية في اتخاذها وتبسيط الإجراءات وتحسين نظم الاتصال تؤدي الى مستوى أفضل من الرضا بين العاملين¹.

4-3: مجموعة العوامل المرتبطة بالمؤسسة:

تتمثل مجموعة العوامل المرتبطة بالمؤسسة بالنقاط التالية :

4-3-1: الأجر: يقصد بالأجر ذلك المبلغ النقدي الذي يدفع للموظف لقاء عمله وجهده المبذول في المنظمة، والأجر هو وسيلة الربط بين العنصر البشري والمنظمة م جهة أخرى في عملية بيع وشراء العمل، فالفرد يقوم ببيع عمله للمنظمة لقاء الأجر والأخيرة تشتريه منه أيضا².

إن الأجر هو أول حافز يثير دافع الانسان نحو العمل، وهو يتصل اتصالا مباشرا بشعوره نحو عمله اد يتوقف عليه اشباع الكثير من حاجاته، فالعامل يبدل كل جهده لتصبح حاجاته مغطاة بأجره الذي يتقاضاه، ولذلك فإن سلوكه الإيجابي نحو العمل يتعزز أكثر عند بلوغ أهدافه. والعكس من ذلك فقد يكون مستوى الاجر له مثبطا ومصدر شعور بالإحباط اذا كان هذا الدخل لا يتماشى مع طموحه، وعلى العموم فإن الاجر من اهم مسببات الرضا الوظيفي³.

4-3-2: عدالة العائد: يقارن الفرد خبراته وخبرات الآخرين، فادا كان العائد لديه اقل من العائد على الآخرين فإن شعورا بالإحباط قد ينتابه، وكلما كانت الفوارق بين مدخلاته وعوائده من جهة ومدخلات وعوائد الآخرين من جهة أخرى كبيرة كلما كانت مشاعر الرضا والاستياء كبيرة أيضا، إلا ان الافراد قد يستطيعون تبرير ما يحصلون عليه من عوائد اعلى من عوائد الآخرين، في حين أنهم يجدون صعوبة في التكيف عندما تكون عوائدهم اقل من عوائد الآخرين، لذلك فان الشعور بالظلم يسود مشاعر الرضا اكثر مما تسود مشاعر الدنب وعدم الاستحقاق⁴.

4-3-3: ظروف العمل: وهي العوامل التي تتعلق بظروف العمل الطبيعية او المادية داخل المنظمة التي يعمل بها الفرد، حيث تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية، اضاءة، رطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فان الظروف البيئية الجيدة تؤدي الى عدم رضا الافراد عن بيئة العمل.

¹ - بيسيوشفا، سالم السقا. مرجع سابق. ص 17.

² - Gezier Rernard. les stratèges des ressources, paris : edition la decouverte/, 1993,p35.

³ - غرغاري محمد، سايج كريم، بنيسان، محمد. الاتصال الداخلي وأثره على الرضا الوظيفي (دراسة حالة مؤسسة سامسونغ فرع المدينة) تخصص إدارة الأعمال: جامعة المدينة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (قسم علوم التسيير)، 2008-2009. ص 57.

⁴ - عاشور، أحمد صقر. السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية: 1985. ص 157.

4-3-4: المزايا والخدمات: الامتيازات الوظيفية من أكثر الأساليب جدبا للموظفين، وقد بدأت بعض المؤسسات الفاعلة تتنافس على أفضلها، مثال ذلك هدايا الزواج او الولادة او المبادرات الاجتماعية، وتقدم بعض الشركات رحلات غداء وعشاء، برية او بحرية وغيرها لجميع طاقم الموظفين، وان كنت مسؤولا لا تعزل موظفيك بعيدا عن زملائهم، ذلك لان الانسان بطبعه يأنس بالانتماء.

4-3-5: فرص التقدم والترقية: عندما يشعر الانسان بان أهدافه تتحقق فان ذلك يأخذه الى مزيد من التعلق بالمؤسسة التي يعمل بها، والتقدم والترقية من العناصر المتعلقة بتأمين مستقبل الموظف والاستقرار الوظيفي. ومقدار الاجر الذي يحصل عليه ومدى تلبسته لحاجياته الشخصية وتناسبه مع حجم العمل الذي يؤديه الموظف وكذلك تستمر هذه العوامل على الفرص المتاحة للترقية، ومدى توافر فرص للتطور الوظيفي.

4-3-6: تدريب العاملين: يلعب التدريب دورا أساسيا في تنمية المهارات البشرية التي تعتبر من أكثر الاستثمارات نجاحا في تحقيق الإنجاز المستهدف، لا سيما وان زيادة الكفاءة والفاعلية لدى الافراد لا تتحقق الا من خلال تشجيع الافراد على اعتماد البرامج التدريبية والتطويرية ورفع الروح المعنوية لهم، حتى يشعر العامل بان الإدارة تحرص عليه وتمسك به لكفاءته وذلك عن طريق تدريبه المتكرر على ما هو جديد او ضروري يساهم في زيادة ثقته بنفسه وبالمُنشأة وزيادة الرضا الوظيفي.

4-3-7: الاستقرار في العمل "الامن الوظيفي": ان الشعور بالاستقرار الوظيفي هو أحد اهم الركائز التي تغرس في الموظف الولاء الراسخ للجهة التي يعمل فيها، فلو عرض عليه عرض وظيفي مغر ليلترك وظيفة يهدده فيها مديره بطريقة غير مباشرة بإمكان الاستغناء عن خدماته او تكليفه بأعمال تافهة. فهل سيتردد لحظة في قبول العرض؟ الاستقرار والامن الوظيفي يمثل مختلف ابعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية، حيث تخلق استقرارا نفسيا وتساهم برفع الروح المعنوية وزيادة الرضا الوظيفي تؤدي لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية والتنوع.

4-3-8: محتوى العمل وتنوع المهام: يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحية ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل، ان هذه النتيجة متوافقة مع نظرية "هرزبيرغ" فيما يتعلق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها المتمثلة بالإثراء الوظيفي كالتغذية الراجعة واناطة مهام متنوعة ومتحدية لهم لذلك فان اشباع هذه الرغبة من خلال إعادة تصميم الوظائف تؤدي الى رفع معدلات الرضا الوظيفي لديهم.

4-3-9: السياسات: السياسات التي تتسم بالمرونة ودرجة الاستجابة الكبيرة لأية ظرفية سواء في الإطار الخارجي او الداخلي لبيئة العمل يجب ان تتصف هذه السياسات بالاستقرار والثبات النسبي لان من شأنها تدعيم وتعزيز الثقة والارتياح لدى العاملين ورفع الروح المعنوية لهم بالأداء الجيد، لذلك تعد هذه السياسات من أكثر الأجواء التنظيمية اثرا على الافراد والجماعات والمنظمة على حد سواء في زيادة مستوى الرضا الوظيفي¹.

وبالنسبة الى ميولنز (muillins1986) فقد ذكر بإيجاز العوامل التالية والتي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي:

-العوامل الفردية مثل الشخصية، الذكاء، القدرات، التعليم .

-العوامل الاجتماعية مثل الاتجاهات، القيم، المعتقدات.

-العوامل التنظيمية مثل حجم وطبيعة المؤسسة، العلاقات الشخصية، طبيعة العمل، التكنولوجيا، سياسات المؤسسة، نمط القيادة، التأثير الحكومي².

5: قياس الرضا الوظيفي:

من اهم طرق قياس الرضا الوظيفي:

5-1: طريقة تحليل ظواهر الرضا :

وهي أكثر طرق القياس ببساطة وانتشارا، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعيرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعره تجاه عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل والتغيب، والتمارض، فقد اظهر تحليل هذه الظواهر ان الافراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم الا نسبة ضئيلة، فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجددها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي.

ومن مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات، وسهولة تصنيفها، والابتعاد عن التحيز، ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة الى صعوبة ترجمة بعض البيانات.

¹ - بيسوسو شفا، سالم السقا . مرجع سابق، ص19.

² -شرشير سليم مصطفى، صباح. الرضا الوظيفي لدى مدري ومديرات الدوائر وزارت السلطة الوطنية الفلسطينية للعاملين في

محافظات شمال فلسطين. كوري، جامعة النجاح الوطنية: كلية الدراسات العليا، نابلس/ فلسطين، سنة 2000. ص 19.

5-2: طريقة هرزيغ (طريقة القصة):

وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من افراد العينة في مقابلات شخصية ان يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا او الاستياء، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجابا او سلبا، وقد خلصت هذه الطريقة الى نتيجة هامة وهي: ان العوامل التي يؤدي وجودها الى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها الى عدم الرضا الوظيفي.

وقد وجهت الى هذه الطريقة انتقادات وهي ان المعلومات المقدمة من افراد العينة المدروسة تفتقر الى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية او الشخصية لأفراد العينة.

5-3: طريقة الاستقصاءات :

وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم اهداف الباحثين، ويتلاءم مع مستويات الدين يتم استطلاع آرائهم، وتأخذ هذه النماذج اشكالا عدة مثل: نموذج فروم، او نموذج التوقعات، وكذلك نموذج بورتر الذي يستهدف قياس رضا الفرد عن وظيفته في ضوء اشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية وهي: الحاجة الى الامن، الحاجة الى الانتساب، الحاجة الى تقدير الذات، الحاجة الى الاستقلال، الحاجة الى تحقيق الذات.

ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كميًا، وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة، وقلة التكلفة، وخصوصية المعلومات¹.

5-4: طريقة الاحداث الحرجة:

وهو أسلوب او اجراء آخر يمكن من خلاله قياس وتقييم رضا الفرد عن عمله، وهنا يصف الفرد بعض الاعمال المرتبطة بعمله، والتي حققت له الرضا او عدم الرضا، ثم اختيار وفحص الإجابات لاكتشاف عوامل او مسببات الرضا او عدم الرضا، فمثلا اذا ذكر عديد من الافراد مواقف في العمل والتي تم معاملتهم من خلالها بطريقة سيئة من المشرف، او عندما يمتدحون المشرف لمعاملتهم الطيبة. يظهر هذا نمط الاشراف يلعب دورا هاما في رضا الافراد عن العمل.

¹ - الشرايدة سالم، تيسير. الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008. ص 107.

5-5: طريقة المقابلات الشخصية:

وهي الطريق الأخرى لتقييم رضا الافراد، وهي تتضمن مقابلة الافراد بصفة شخصية ووجها لوجه، ويسؤال الافراد عن اتجاهاتهم

غالبا ما يفصح الفرد بصورة أكثر تعمقا عن استخدام قوائم الاستقصاء، فمن خلال سؤال الافراد والحصول على استجاباتهم يمكن التعرف على الأسباب المختلفة التي سببت الاتجاهات المتعلقة بالعمل¹.

5-6: طريقة ليكرت:

في سنة 1932 نشر ليكرت موضوعا تحت عنوان تقنية لقياس الاتجاهات وذلك في مجلة أرشيف علم النفس، اقترح فيه أسلوبا جديدا يعتمد على مقاييس الفئات المتساوية يعتمد هذا الأسلوب عند قياس أي اتجاه نحو موضوع ما على وضع عبارات تصف الاتجاه نحو الموضوع المراد دراسته وتتبع كل عبارة بخمسة آراء وذلك على الشكل التالي :

1- موافق جدا

2- موافق

3- بدون رأي

4- معارض

5- معارض جدا

ولا يخفى ان قياس اتجاه ما، لا يتم بعباراة واحدة بل يعتمد الباحثون لبناء مقياس وفق منهجية معينة، يراعى فيها ما يسمى بتحليل الفقرات او البنود بحيث يختار الباحث العبارات التي تعطي الإجابات المميزة ويستبعد العبارات غير المميزة، كما يعتمد الباحث الى دراسة مدى ثبات وصدق مقياسه وذلك بتقنيات معروفة في مختلف كتب الإحصاء و المنهجية والمهم ان يحتوي المقياس المصمم وفق تقنية ليكرت على عبارات صممت بصيغة الايجاب، وعبارات صممت بصيغة السلب بحيث تكون العبارات متوازنة نوعا ما، وبحسب الاتجاه يجمع كل النقاط من مختلف الآراء التي يعطيها الفرد قيد الفحص لمجموع العبارات التي تقيس الاتجاه

¹ - راوية .حسن. السلوك التنظيمي المعاصر كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2002. ص 170.

وعليه فإن مقياس ليكرت يتطلب الخطوات التالية:

- بناء مقياس يحتوي على عبارات مختارة صمم بعضها بصيغة الايجاب، والبعض الآخر بصيغة السلب حيث تتبع كل عبارة بخمس آراء متراوحة بين الموافقة القوية والمعارضة الشديدة
- اختيار عينة لجمع البحث وجمع الإجابات المختلفة.
- جمع كل النقاط لمجموع العبارات والافراد المكونين للعينة.
- فحص انسجام الإجابة لكل عبارة ومقارنة ذلك بمجموع النقاط المتحصل عليها.
- استبعاد العبارات غير المنسجمة مع مجموعة العبارات الأخرى.
- تحديد العبارات النهائية للمقياس وإعادة حساب مجموع النقاط التي يحصل عليها افراد العينة بعد استبعاد العبارات غير الملائمة وللقيام بمهمة اختيار العبارات الملائمة والمنسجمة ينبغي للباحث ان يكون ملما بتقنية تحليل الفقرات وبحساب ثبات وصدق الاختبارات وبشروط بصفة عامة.
- وباختصار فإن قياس الرضا ليس بالأمر الهين خاصة عندما يتعلق الامر بقياس رضا جماعة من العمال، اد قد تلعب الفروق الفردية دورا أساسيا في تحديد الإجابة الجماعية مما لا يمكن وضع البرامج الضرورية لمعالجة عدم الرضا الذي قد يعاني منه بعض الافراد لأسباب مختلفة، وذلك لان الاتجاه العام قد يكون إيجابيا عند حساب مجموع إجابات العينة¹.

5-7: طريقة ما سلو للحاجات:

هي احدى الطرق المهمة والمفسرة للرضا الوظيفي وتقوم على عدة افتراضات هي:

-ان الحاجات الإنسانية يمكن ترتيبها في سلم هرمي وذلك بحسب أهمية الحاجات بدءا من الحاجات الدنيا(الفسولوجية) الى حاجات الامن، ومن ثم الحاجات الاجتماعية، وحاجات الشعور بالذات الى حاجات تحقيق الذات.

-ان الحاجات لا يمكن اشباعها بالكامل لدى الانسان، حتى انه في حالة اشباع الحاجات تقل شدة الحاجات بعد ذلك وتظهر حاجة تحل محلها، وهي عملية مستمرة والانسان دائما في محاولة لإشباع حاجاته.

¹ - راوية ،حسن. المرجع السابق. 171.

-ان اشباع حاجة ما لدى الفرد لا يمكن ان يؤثر على سلوك الفرد، فلن تدفعه لإشباع حاجة أخرى وفي مستوى اعلى ولكن قد يهتم بإحدى الحاجات الدنيا لديه اذا تم تهديدها.

-ان هذه الحاجات متداخلة ويعتمد بعضها على بعض، ويرى ما سلو ان الانسان له خمس حاجات لها أهمية تصاعدية او هرمية اذا تم اشباع احداها تظهر الحاجات الأخرى التي لم يتم اشباعها.

وهذه الحاجات هي:

الحاجات الفسيولوجية.

الحاجة الى الامن.

الحاجة الى الانتماء.

الحاجة الى تقدير الذات.

الحاجة الى تحقيق الذات.¹

6- نتائج عدم الرضا الوظيفي:

ان النتائج المترتبة على عدم الرضا الوظيفي تكمن في الإجابة عن السؤال التالي: كيف يمكن للعاملين للتعبير عن عدم الرضا؟

يمكن التعبير عن عدم الرضا بعدة طرق مثلا يمكن للعامل بدلا من الاستقالة ان يشتكي، يثير الفتن والمشاكل ويسرق ممتلكات المنظمة او يتخلى عن جزء من مسؤولياته.²

وفيما يلي أربعة اشكال تعبر عن عدم الرضا الوظيفي:³

¹ - شايح عبد العزيز، محمد الحسيني. الرضا الوظيفي والتفكير الناقد لدى الاخصائين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات بالمستشفيات الحكومية بمنطقة مكة المكرمة. رسالة ماجستير، قسم علم النفس، تخصص توجيه تربوي ومهني، جامعة أم القرى: كلية التربية، علم النفس ، 1418، ص 17.

² - العطية، ماجدة. سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة عمان: دار الشروق لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2003. ص 110.

³ - Mchane, Steven, & OTHERS, organizational behavior, tata Mc Graw – Hill publishing company limited, 3rd edition .New Delhi, 2005, page.123-124.

6-1: الخروج او فسخ عقد العمل: يكون السلوك هنا موجه نحو ترك المنظمة، ومن ثمة البحث عن مركز جديد، ويمكن التعبير عن هذا السلوك بالاستقالة او الانتقال الى مكان آخر في العمل.

6-2: الصوت: تشير الى محاولة التغيير بدلا من الهروب من الوضع الذي هو عليه العامل، من خلال البحث عن طريقة إيجابية بناءة للاستجابة، من خلال المحاولة الفعالة لتحسين الظروف بوضع المقترحات للتحسينات، مناقشة المشاكل مع الرؤساء وبعض اشكال الفعاليات النقابية.

6-3: الولاء: من خلال الانتظار الصبور، بمعنى انتظار سلمي متفائل بتحسن الظروف، من ضمنه الدفاع عن المؤسسة في مواجهة الانتقادات والوثوق بها، تسمى بالمعانة بصمت.

6-4: الإهمال واللامبالاة: من خلال السماح للظروف بالتفاقم بما في ذلك التغيب المزمن او التأخير، تقليص الجهود، زيادة نسبة الأخطاء¹.

7: إجراءات وسياسات زيادة الرضا الوظيفي:

بعد مناقشة النواتج السلبية لعدم الرضا، فانه من المنطقي ان تحاول المنظمة الاهتمام بزيادة رضا الافراد عن عملهم، وان تحاول تجنب عدم رضاهم عن العمل، وبالرغم من ان عدم رضا الافراد قد لا يكون بالضرورة سببا في تحديد أداء الفرد، الا ان هذا لا يمنع من محاولة زيادة الرضا عن العمل هو غاية في حد ذاته².

فالسؤال الهام هنا هو "ما الذي يمكن عمله لزيادة رضا الافراد عن العمل؟"

وفيما يلي بعض الاقتراحات التي من شأنها ان تزيد من الرضا الوظيفي لدى الافراد:

7-1: الدفع للأفراد بصورة عادلة: فعندما يشعر الفرد بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت ومزايا، وعدالة الإجراءات التي طبقت لتحديد ما يستحقه، وعندما يترك له بعض الحرية في تحديد ما يرغب فيه من نوعية المكافآت او المزايا، فإن الفرد يشعر بالرضا عن عمله.

7-2: تحسين نوعية وجودة الاشراف: فعندما تكون العلاقة بين المشرف والافراد علاقة طيبة، يسودها الاحترام، ويراعى فيها المصالح المشتركة، ويكون هناك اتصال مفتوح بين المشرف ومروؤسيه يزيد رضا الافراد عن العمل.

¹ -Robins, Stephen p, & OTHERS, organizational behavior, pearson prentice hall, 12th edition, Newe Jersey, 2006.p89.

² - حسن، راوية. السلوك التنظيمي المعاصر. الغسكندرية:الدار الجامعية، بدون طبعة ، ، 2004. ص 181.

7-3: تحقيق اللامركزية في سيطرة القوة التنظيمية: وتعني اللامركزية إعطاء الحق لأفراد متعددين لاتخاذ القرارات، فعندما توزع سلطة اتخاذ القرار، ويسمح للأفراد بالمشاركة بحرية في اتخاذ القرارات، فإن هذا يزيد من شعورهم بالرضا، ويرجع هذا لشعورهم او لاعتقادهم بأنهم يستطيعون التأثير على المنظمة.

7-4: تحقيق التوافق بين الوظائف التي يقوم بها الفرد واهتمامه: فكلما شعر الفرد بأنه يستطيع اشباع اهتماماته من خلال عمله، كلما شعر بالرضا عن عمله.

7-5: اثرء الوظيفة: وجعلها أكثر تشويقاً للموظف¹، حيث يشير اثرء الوظيفة الى ضرورة إضافة مهام جديدة قريبة لاختصاص الفرد، كإشراكه في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله مع رئيسه المباشر².

¹ -البرادعي، بسيوني محمد. مهارات تخطيط الموارد البشرية: دليل عملي (ربط تخطيط الموارد البشرية بالتخطيط الاستراتيجي للمنظمة). القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2005. ص 59.

² - عبد الوهاب، علي. استراتيجيات التحفيز الفعال، مصر: دار التوزيع والنشر الاسلامية، بدون طبعة، 2000. ص54.

خاتمة الفصل:

و من هنا تتضح أهمية الرضا الوظيفي للعاملين و دوره في الحياة الشخصية و المهنية لهم ، و أن تحقيق الرضا يؤدي بالمكتبة إلى الرقي و التطور و تحقيق الأهداف و تحسين الخدمات ، و أن عدم الرضا الوظيفي فإنه ينعكس سلبا على المكتبة مما يؤدي بها إلى التراجع و الفشل في تحقيق الأهداف، لذا يعتبر الرضا الوظيفي اساس نجاح المكتبات الجامعية وتطورها والنهوض بها الى مستوى أرقى.

الفصل الثالث: المكتبات الجامعية

- 1- تعريف المكتبة الجامعية.
- 2- أهمية المكتبة الجامعية.
- 3- أهداف المكتبة الجامعية.
- 4- متطلبات المكتبة الجامعية.
- 5- خدمات المكتبة الجامعية.
- 6- أنواع المكتبة الجامعية.

مقدمة الفصل :

تعتبر المكتبة الجامعية من المرافق المهمة التي تعتمد عليها الجامعة لمساندة البرامج التعليمية ، فالمكتبة الجامعية بمثابة القلب النابض للجامعة ، و ذلك راجع للدور الذي تلعبه في تلبية إحتياجات المستفيدين منها ، و من هنا نقدم هذا الفصل لمحاولة تسليط الضوء حول أساسيات المكتبات الجامعية من تعريف ، و أهمية ، و أهداف ، و وظائف ، و متطلبات ، و خدمات ، و أنواع .

1- تعريف المكتبة الجامعية:

يمكن ان تسمى مكتبة التعليم او المكتبة الاكاديمية، وهي نوع من أنواع المكتبات التعليمية كالمكتبة المدرسية، وان تكن مختلفة في أهدافها ووسائلها لاختلاف طبيعة المرحلة التعليمية التي تخدمها.

وتحتل المكتبة الجامعية موقع القلب من الجامعة، وذلك لأنها تسهم اسهاما إيجابيا في تحقيق اهداف الجامعة في التدريس والبحث، بل تعتبر المكتبات الجامعية أحد المقومات الأساسية في تقييم الجامعات العصرية، والاعتراف بها على المستويات الاكاديمية، الوطنية والدولية.¹

المكتبة الجامعية، بالمفهوم العلمي الحديث هي احدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي، ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن ان تقوم به اية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي.²

والمكتبة الجامعية أيضا هي مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين الى هذه الجامعة والكلية والمعهد، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وابحاثهم، من الكتب والدوريات والمراجع وواعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وتكسييفها تسهيلا للوصول الى المعلومة المطلوبة.³

2- أهمية المكتبة الجامعية:

تعد المكتبات الجامعية ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة لما لها من أهمية في توفير الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم، لذا فإنها تحظى باهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي من قبل المسؤولين وأصحاب القرار في معظم الجامعات لما تقدمه من نشاطات في تشجيع البحث العلمي ودعم المنهاج الدراسي والبرامج الاكاديمية الأخرى، من خلال توفير مصادر المعلومات بأشكالها وانواعها المختلفة، سواء كانت هذه المصادر تقليدية او الكترونية او سمعية وبصرية.

¹ - السعيد، مبروك إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة (الجودة الشاملة-الهندرة-إدارة المعرفة-الإدارة الإلكترونية). جامعة كفر الشيخ: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 201.ص32.

² - ربيعي عليان، مصطفى. المكتبات و المعلومات والبحث العلمي. عمان: علم الكتب الحديث 2006.ص15.

³ - السعيد، مبروك إبراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2009.ص11.

وتعتبر المكتبات من اهم مرافق الجامعات ان لم تكن أهمها على الاطلاق ومسؤولية تنمية وتطوير هذه المكتبات هي مسؤولية مشتركة تقع على عاتق رئاسة الجامعة وإدارة المكتبة والعاملين فيها، وعلى المستخدمين منها لكي تكون في النهاية مكتبات جامعية متطورة تحقق اهداف المكتبة من ناحية وتحقيق رسالة الجامعة العلمية من ناحية أخرى.

ولم تعد المكتبة الجامعية بشكلها التقليدي قادرة على الوفاء باحتياجات المستخدمين من طلبة وتدرسيين متخصصين و اداريين نتيجة للتطور الحاصل وتزايد مصادر المعلومات وتنوع الخدمات التي ينبغي توفيرها، الامر الذي أدى الى الحاجة الى جعل المكتبات الجامعية مراكز وأجهزة للمعلومات تقوم بعمليات الاختيار و الانتقاء والتحليل و التنظيم والخزن و الاسترجاع لتلك المعلومات وحسب احتياجات المستخدمين من خلال إضافة بعض الخدمات الى خدماتها التقليدية، منها التحليل المعمق لمصادر المعلومات وبخاصة الدوريات وتقارير البحوث المنشورة وغير المنشورة، ومحاولة تكثيفها واستخلاصها والمساهمة في عمليات التحرير والنشر والترجمة والتصوير واستخدام الحاسبات الالكترونية في معالجة وإنتاج هذه الخدمات وتقديمها لرواد المكتبة بأيسر الطرق واسرعها، وكذلك مشاركة المكتبة بشبكات المعلومات المحلية و الإقليمية والعالمية عن طريق مشاركة المصادر وتقديم خدمات شبكات الانترنت وتوفير المستلزمات المادية و البشرية لها والتي من شأنها ان تفعل دور المكتبة في الحصول على المعلومات، كل هذه النشاطات والفعاليات والخدمات بحاجة الى الإمكانيات البشرية والمادية التي يجب ان توفر للمكتبة الجامعية لكي تؤدي دورها بشكل كامل ولكي تسهم في العملية التربوية و العلمية والثقافية والحضارية ولتكون مركز استقطاب للطلبة والأساتذة للإفادة من خدماتها ونشاطاتها المختلفة، ولغرض تفعيل مهمة المكتبة الجامعية وأداء وظيفتها بالشكل السليم عليها ان تستند الى العناصر الأساسية لتحقيق أهدافها المرسومة لخدمة المجتمع الجامعي وهذه العناصر يمكن تحديدها بالآتي:

- توفير مصادر المعلومات اللازمة للتعليم والبحث والإرشاد والنوعية.
- تكامل مصادر المكتبة مع مصادر المعلومات في شبكة المكتبات الوطنية او الدولية من خلال التعاون بين المكتبات.
- توفير الميزانية الكافية للمكتبة الجامعية.
- تنظيم المواد المكتبية وتسهيل استخدامها.
- تقديم خدمات معلوماتية ومرجعية وارشيفية تفي بأغراض المجتمع الأكاديمي.
- توفير المباني والتجهيزات والأثاث المناسب.
- تكامل سلسلة المكتبة مع السياسة الإدارية والتعليمية للجامعة.

- انشاء تشكيل مكتبي او بمعنى آخر نظام مكتبي يتفق مع ظروف الجامعة.¹
ويرجع السبب الرئيسي لأهمية المكتبات الجامعية الى ما توفره هذه المكتبات من مصادر معلومات حديثة تخدم افراد المجتمع الجامعي (أعضاء هيئة التدريس وطلبة وباحثين) وتلبية احتياجاتهم المختلفة وما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية لتسهيل عملية الإفادة من المعلومات المتوفرة، والى انها تعمل جاهدة وبصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات وتطويرها بما يتناسب مع دورها الأكاديمي.²

3- اهداف المكتبة الجامعية:

3-1: هدف التعليم: وهو هدف رئيسي من اهداف مؤسسة التعليم العالي، ولتحقيقه لابد ان توفر المكتبة مصادر المعلومات التي تتصف بالشمول، لتغطي احتياجات العملية التعليمية للأساتذة والطلبة، وقد يكون هذا الامر مكلفا ولكن القيمة المادية تتضاءل امام الفائدة التي تتحقق للطلبة والمدرسين حتى لا يكون ما يأخذه الطالب جزءا من تاريخ العلم.

3-2: هدف البحث: البحث جزء أساسي من وظائف الجامعة، وذلك لان الأساتذة يقومون بأبحاثهم حتى يثرون بها المعرفة الإنسانية وتكون وسيلة لهم للترقي في السلم الأكاديمي، ولتحقيق هذا الهدف لابد من توفير مجموعة من الخدمات منها:

- **الخدمة المرجعية المتميزة:** وذلك بالإجابة عن أسئلة الباحثين في موضوعات محددة بإعداد قوائم بالمصادر التي تحمدهم في بحوثهم، ومنها خدمة البحث التلقائي.

- **خدمة المجتمع:** وهي ان تتيح المكتبة المجال للمجتمع المحلي للاستفادة من خدماتها ومحتوياتها.³
كما تهدف أيضا الى:

- اقتناء المصادر والمراجع والدوريات والمخطوطات والكتب النادرة وبقية اوعية المعلومات مثل المصغرات الفلمية والشرائح والأفلام ومصادر المعلومات الالكترونية والوثائق التي تفيد جميع التخصصات بصورة هادفة لخدمة المناهج الدراسية والبحث العلمي والثقافة العامة وبمختلف الوسائل من شراء واشتراك وتبادل واهداء وايداع قانوني.

- اعداد المجموعات المشار إليها، اعدادا فنيا وفق المعايير والانماط العالمية الحديثة الموحدة، وتنظيمها تنظيما علميا بالطرق التقليدية او الآلية ووضع الفهارس والببليوغرافيات والكشافات بشكل يكفل افادة الباحثين والمدرسين والطلبة.

¹ - السعيد، مبروك إبراهيم. مرجع سابق. ص32-33.

² - همشري، عمر احمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص66.

³ - السعيد، مبروك إبراهيم. مرجع سابق. ص33.

- تهيئة المعرفة وتعميقها وتطويرها وتدريب الافراد وتثقيف المجتمع وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة الجامعة.
- تلبية حاجيات الامة بتزويدهم بالمتخصصين في جميع الميادين والمهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- العمل على ان تكون الجامعة مركز اشعاع خلاق للثقافة.
- تنويع الدراسات العليا والبحوث العلمية والاختصاصات الفنية والتكنولوجية في ضوء متطلبات التنمية.¹
- توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات والتي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية والبرامج الاكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.²

4- وظائف المكتبات الجامعية:

4-1: وظائف إدارية:

- يقوم بها امين المكتبة الجامعية بالإضافة الى رؤساء الأقسام وتشمل:
- عمليا اعداد الميزانية وتوزيعها.
 - تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.³
 - تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تيسير العمل في المكتبة ومتابعة تنفيذها.
 - اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والاشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.⁴

4-2: وظيفة فنية: تتمثل في:

- بناء المجموعات والمصادر تنميتها بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث. إضافة الى تنظيم تلك المجموعات باستخدام التقنيات المختلفة.
- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمحفوظات والأفلام والخرائط وغيرها.
- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها واعدادها للاستخدام.
- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

¹- السعيد، مبروك إبراهيم. مرجع سابق. ص34..

²- عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. دار أسامة المشرق الثقافي، 2006. ص74.

³- إسماعيل، مختار وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009. ص249.

⁴- الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2009. 145.

4-3: الخدمات المكتبية:

- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.
- تقديم الخدمات الارشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون اليها في أبحاثهم.
- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
- التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تفتني مجموعات علمية او تاريخية هامة.¹

5- متطلبات المكتبات الجامعية:

تحتاج المكتبة الجامعية الى متطلبات أساسية او المقومات التي لا بد من توافرها لكي

تتمكن م تحقيق أهدافها المختلفة.

وتتلخص هذه المتطلبات فيما يلي:

- 1- الموقع المتوسط والمناسب، والمبنى المصمم أصلا للمكتبة الجامعية والمؤثت بشكل مناسب والمجهز بكافة الأجهزة والتسهيلات الأخرى المطلوبة.
 - 2- مجموعة غنية من مصادر المعلومات الجيدة والمنوعة في اشكالها المطلوبة وموضوعاتها ولغاتها ومستوياتها العلمية.
 - 3- عدد كاف من المكتبيين المتخصصين والمتدربين على القيام بالأعمال والقادرين على تقديم الخدمات الفنية والعامة المطلوبة.
 - 4- دعم ومساندة معنوية ومالية من إدارة الجامعة.
- ويعد العنصر البشري من اهم متطلبات المكتبة الجامعية، وتحتاج المكتبة الى مجموعة جيدة من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية، كما تحتاج الى عدد كاف من المكتبيين المتدربين وأصحاب الخبرة في المجال لتقديم الخدمات العامة والروتينية، ويعتمد حجم الكادر البشري المطلوب للمكتبة الجامعية على حجم الجامعة وعمرها وعدد برامجها وطلبتها والعاملين فيها، وعلى حجم وطبيعة مجموعاتها والمصادر المختلفة وعلى طبيعة أنشطتها وخدماتها.

6- خدمات المكتبات الجامعية:

تقدم المكتبة الجامعية خدماتها للطلبة وبصورة مباشرة من خلال قسمين رئيسيين هما:

¹- إسماعيل، مختار وائل. مرجع سابق. ص249.

6-1: قسم المراجع: يعد من الأقسام الهامة والحيوية غي المكتبة الجامعية فقد حرصت إدارة المكتبات الجامعية على تزويد هذا القسم بمجموعة كبيرة من المراجع بمختلف أنواعها واصنافها من قواميس متعددة اللغات، دوائر المعارف العامة والمتخصصة، التفاسير ومجموعات الحديث، معاجم التراجم والبليوغرافيا وغيرها كي توفر للباحثين متطلباتهم وحاجاتهم من المعلومات بصورة منسقة وشاملة ومنظمة ومرتبة، وذلك لتوفير الوقت والجهد وتسهيل المتابعة فكتب المراجع هذه تكشف امام الطلبة آفاق البحث والتفكير العلمي، فهي تعرض امامهم جهود السابقين في مختلف مجالات البحث العلمي والادبي.

6-2: قسم الإعارة: هو القسم الذي يتيح الفرصة امام الباحثين من الطلبة لاستعمال الكتب او المواد المكتبية خارج المكتبة، ويعد قسم الإعارة من الأقسام الحيوية في المكتبة لدوره الفاعل في زيادة مستوى الوعي الثقافي لدى المستفيدين من خلال توفيره الكتب والمراجع للقارئ وباحث الكتب التي لا يستطيع شرائها او الحصول عليها ويرغب في قراءتها.

وهو يخلق جوا من التفاعل الاجتماعي الإنساني بين موظفي المكتبة وروادها، وتهتم إدارة المكتبات اهتماما كبيرا بهذا القسم لأنه العصب الحيوي الذي يقرب الفجوة بين المكتبة والمستفيدين سواء على المستوى الجامعي من الطلبة وأساتذة وباحثين او على مستوى أبناء المجتمع المحلي.¹

6-أنواع المكتبات الجامعية:

6-1: المكتبات المركزية: هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمة الاشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة لكونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائط المعلومات المختلفة وذلك لان اقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة.

كما انها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة الى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وادارات الكليات والاقسام لتنظيم النشاطات العلمية المختلفة من ملتقيات، ندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها... بشكل عام فان المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، وهمة الوصل بين المؤسسات والإدارة.

¹ احمد، بدر، محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وادارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث الجامعي. الطبعة 4. القاهرة: دار غريب. [د.ت]. ص237.

6-2: مكتبات الكليات: لقد سارعت معظم الكليات الى انشاء مكتبات خاصة بها، محاولة في ذلك جمع الكتب المركزية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى، التي يمكن ان تحقق الفائدة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا التابعين للأقسام المشتركة للكلية.

وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات وخطوط الارتباط بشبكة الانترنت. ورغم حداثة هذه المكتبات الا انها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية سواء من حيث اتجاه الباحثين الى استخدام ارسدها الوثائقية او التكفل بجزء من الكتب والوثائق من اجل التنظيم والتخزين.

6-3: مكتبات الأقسام او المعاهد: ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعات خلال سنوات السبعينات، وتعددت التخصصات العلمية مما استدعى فتح اقسام جديدة نتيجة زيادة عدد الطلبة المسجلين، وهذا أدى الى عجز المكتبة المركزية في تلبية حاجات جميع القراء مما دفعها الى فتح فروع لها على مستوى هذه المعاهد، وقد تطورت هذه الفروع ونمت شيئا فشيئا بالكتب والوثائق مما جعلها في مكانة لاستقطاب الأساتذة والطلبة من خلال الخدمات الفاعلة التي تقدمها، وهذا ما أعطاها قيمة بعد ان كانت مجرد فروع للمكتبة او مركز للوثائق.

6-4: مكتبات المخابر او المختبرات: تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بمختبرات لإجراء التجارب العلمية والاعمال التطبيقية، والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة في هذه الأخيرة كانت أصلا موجودة بمكتبات المعاهد، ونتيجة للحاجة المستمرة اليها في عين المكان، خصصت لها خزائن او قاعات مجاورة للمختبرات.

ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق والمواد بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والاعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما ان هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية وارتباطها بشبكة الانترنت.¹

¹¹ نافع المدادحة، أحمد. مطلق حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. جامعة البلقاء التطبيقية: كلية الأميرة العالمة، كلية السلط، 2014. ص57.

خاتمة الفصل :

و في الختام يمكن القول أن المكتبة الجامعية تعد أساس البحث العلمي فهي تمثل مركز للمعلومات للمستفيدين منها سواء كانوا طلبة أو أساتذة ، بمعنى اخر خدمة جميع افراد المجتمع الجامعي وتلبية احتياجاتهم لتسهيل عملية الافادة من المعلومات المتوفرة.

الإطار الميداني

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

1. إجراءات الدراسة الميدانية
2. تفرغ وتحليل الجداول
3. النتائج والاقتراحات
 - النتائج الجزئية
 - النتائج العامة
 - النتائج على ضوء الفرضيات

مقدمة الفصل

تناول هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة، حيث تم التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية (الديموغرافية) ، وذلك عن طريق حساب التكرارات والنسب المئوية، كما تم في هذا الفصل إستخراج المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة وأخيرا تم إختبار فرضيات الدراسة.

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية

1- حدود الدراسة:

1-1 البشرية: وتشمل كل من له علاقة بعملية التخطيط للموارد البشرية.

1-2: الحدود المكانية: تتمثل في مكتبات جامعة 08 ماي 1945 قالمة بجميع كلياتها.

1-3: الحدود الزمنية: المدة الزمنية التس استغرقتها لانجاز دراستنا هي الفترة الممتدة من 10 ماي الى 25 من نفس الشهر 2017.

1-4: الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة مسألة التخطيط للموارد البشرية بالمكتبات الجامعية ومدى تأثيرها على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة 08 ماي 1945 قالمة.

2- منهج الدراسة:

اتبنا في دراستنا المنهج الوصفي الذي يقوم بدراسة الظاهرة وتحليلها، كما يتعرف على المشكلة عن طريق وصف ظواهرها وخصائصها، ومعرفة أسباب وسبل التحكم فيها معتمدا على تجميع البيانات وتحليلها ثم استخلاص النتائج بغرض معالجة المشكلة.

3- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المكتبيين ومدراء مكتبات جامعة 08 ماي 1945.

4- عينة الدراسة:

تم اختيار عينة مسحية لكل العاملين بمكتبات جامعة 08 ماي 1945 قالمة، وكان حجمها 50 عينة، وقد تم توزيع الاستبانة على افراد عينة الدراسة، وقد تم استرجاع 49 استبانة من اصل 50. وبالتالي كان عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 49 استبانة، وقد قمنا بتوزيع الاستبانات على كل من مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مكتبة التكنولوجيا والرياضيات...

5- أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، وقد تكون الاستبيان الذي تم توزيعه على افراد العينة من أربعة اقسام وهي على النحو التالي:

5-1: القسم الأول: تناول معلومات شخصية حول افراد العينة.

5-2: القسم الثاني: معلومات حول المؤهل للقيام بعملية تخطيط الموارد البشرية بمكتبات جامعة 08 ماي 1945 قالة.

5-3: القسم الثالث: معلومات حول المتطلبات الضرورية للقيام بعملية التخطيط للموارد البشرية بمكتبات جامعة 08 ماي 1945 قالة.

5-4: القسم الرابع: معلومات حول مستوى تأثير التخطيط للموارد البشرية على جودة خدمات المكتبات الجامعية.

ثانيا: تفرغ البيانات وتحليل الجداول

المحور الأول: البيانات الشخصية.

الجدول رقم (1) [السؤال 01]: جنس أفراد العينة

النسب المئوية	التكرارات	الجنس
30.61%	15	ذكر
69.38%	34	أنثى
100%	49	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من العاملين في مكتبات جامعة قالة كانت من الإناث، حيث بلغ عددهم 34 موظفة بنسبة (69.38%). وان عدد الذكور 15 موظف بنسبة (30.61%)، ومن هنا فإن نسبة الإناث كانت أكبر من الذكور ويمكن أن يعزى ذلك -من وجهة نظر أفراد العينة- على أن طول فترة الخدمة لا يعطي الحافز للذكور من أجل الالتحاق بالوظائف الحكومية، بينما العكس لدى الإناث. ومن -وجهة نظرنا- يعزى ذلك إلى إلتحاق الشباب إلى خدمة الجيش الوطني بدلا من إكمال دراستهم.

الجدول رقم (2) [السؤال 02]: عمر افراد العينة

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
20-30 سنة	17	34.69%
31-40 سنة	30	61.22%
41-50 سنة	02	04.08%
أكثر من 50	00	00.00%
المجموع	49	100%

اتضح من الجدول (2) السابق أن أكبر نسبة من الموظفين كانت من الفئة العمرية (31-40 سنة) حيث بلغ عددهم 30 موظف بنسبة 61.22%، وأما النسبة المتعدمة كانت من نصيب الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة). ويمكن تفسير ذلك من خلال أن الموظفين في المكتبات الجامعية هم من الفئات العمرية بين أقل من 30 سنة وما بين 31-40 سنة، حيث شكل ذلك النسبة الأكبر (95.91%) من أفراد العينة، وهذا يتماشى مع نظام التعيينات في قانون الوظيفة العمومي لغايات التقاعد، إضافة إلى حداثة هذا التخصص، لذلك كانت الفئة الأكثر من 50 سنة منعدمة، حيث يعتبر سن التقاعد بين العاملين.

الجدول رقم (3) [السؤال 03]: الحالة الاجتماعية لأفراد العينة

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	13	26.53%
متزوج	36	73.46%
مطلق	00	00.00%
أرمل	00	00.00%
المجموع	49	100%

يُظهر الجدول (3) أن أكبر عدد من أفراد عينة الدراسة من نصيب الفئة المتزوجة حيث بلغ عددهم 36 بنسبة (73.46%)، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن الموظفين بمكتبات جامعة قلمة بالعين لسن الزواج، كما تبين أن أقل عدد من أفراد عينة الدراسة من فئة العزاب حيث بلغ عددهم 13 موظف بنسبة (26.53%).

كما يلاحظ من الجدول أيضا أن كل من فئتي الأرملة و المطلق 00.00%.

الجدول رقم (04) [السؤال 04]: المؤهل العلمي لأفراد العينة

النسب المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
%00.00	00	دكتوراه
%00.00	00	ماجستير
%04.08	02	ماستر
%57.14	28	ليسانس
%12.42	06	بكالوريا
%18.36	09	دبلوم الدراسات الجامعية التطبيقية
%08.16	04	تقني سامي في التوثيق والارشيف

يتضح من الجدول (4) أن أكبر عدد من أفراد عينة الدراسة كانت من حملة درجة الليسانس، حيث بلغ عددهم 28 بنسبة (57,14%)، كما لاحظنا غياب كلي للموظفين حاملي شهادة الدكتوراه والماجستير وهذا راجع إلى حداثة التخصص إضافة إلى عدم الإهتمام بالمكتبات الجامعية، وعزوف حاملي هذه الشهادات عن العمل بها والإلتحاق بالتدريس.

ويمكن تفسير ذلك من خلال ان اغلبية الوظائف في المكتبة الجامعية تنصب على شهادة الليسانس من أجل القيام بالأعمال الموكولة بكل دقة وفعالية، كما ظهر من خلال الجدول أن ثاني نسبة كانت لحملة دبلوم الدراسات الجامعية التطبيقية، حيث بلغت النسبة (36,18%) وهذا يدل على حرص المكتبات الجامعية على استقطاب الموظفين المتخصصين في المجال.

الجدول رقم (05) [السؤال 05]: التخصص المهني لأفراد العينة

النسبة المئوية	التكرارات	التخصص
%20,40	10	ملحق بالمكتبات مستوى أول
%00.00	00	ملحق بالمكتبات مستوى ثاني
%69.38	34	مساعد بالمكتبات
%06.12	03	عون تقني
%02.04	01	معاون تقني
%02.04	01	أخرى
%100	49	المجموع

يتضح من الجدول (5) أن أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة كانت من فئة مساعد بالمكتبات، حيث بلغ عددهم 34 موظف بنسبة (69.38%)، كما يتضح ان افراد عينة الدراسة من فئة ملحق بالمكتبات مستوى ثاني منعدمة مقارنة

بفئة ملحق بالمكتبات مستوى اول التي بلغ عدد حاملها 10 موظفين بنسبة (20.40%). وهذا راجع إلى عدم تجاوز الموظفين لسن الخبرة الذي يمكنها من الترقية إلى منصب ملحق بالمكتبات مستوى ثاني. في حين نجد الأعوان التقنية تحتل النسبة الأقل.

الجدول رقم(06) [السؤال 06]: الخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة:

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة المهنية
16.32%	08	اقل من 5 سنوات
73.46%	36	من 5-10 سنوات
10.20%	05	من 11-15 سنة
100%	49	المجموع

يتضح من الجدول(6) أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين سنوات خبرتهم تمتد من (05-10سنوات) حيث بلغ عددهم 36 موظف بنسبة(73.46%) وهذا راجع إلى تنصيبهم الحديث إضافة إلى صغر العمر كما سبق وأشارنا في الجدول(2) ، كما تبين أن أقل عدد من أفراد عينة الدراسة فيما يخص خبرة الموظفين تمتد من(من 11-15سنة) بنسبة (10.20%). وذلك راجع إلى نفس السبب المشار إليه مسبقا.

المحور الثاني: المسؤول أو المؤهل لعملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية.

الجدول (07) [السؤال 07-08]: وجود عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
38.77%	19	نعم
61.22%	30	لا
100%	49	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة أقرروا بعدم وجود تخطيط للموارد البشرية بالمكتبة الجامعية حيث بلغ عددهم 30 بنسبة بلغت (61.22%) وذلك راجع إلى عدة أسباب تتمثل في:

- التوظيف يتم على مستوى مركزي (مصلحة الموظفين) ولا علاقة للمكتبات بذلك.
- عدم اعتراف المسؤولين بإختصاص علم المكتبات وعدم الإهتمام الجيد به.
- لا يوجد تخطيط نظرا إلى السياسة المنتهجة على مستوى رئاسة الجامعة.
- عدم وجود خلية أو مصلحة مسؤولة عن عملية التخطيط.
- عدم وجود منهجية لتسيير المكتبة.
- نقص الخبرة بسبب التوظيف العشوائي لان الجهة المسؤولة عن التخطيط هي المكتبة المركزية.

في حين أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين أقرروا بوجود تخطيط للموارد البشرية للمكتبة الجامعية بلغ عددهم 19 موظف بنسبة (38.77%)، ربما يمكن ارجاع السبب لافراد عينة الدراسة التي أقرت بوجود تخطيط للموارد البشرية في المكتبة إلى مشاركتهم في الخطة ومساهماتهم في تحقيق أهداف المؤسسة، والتوزيع المناسب لهذه العينة على أماكن العمل من جهة أخرى.

الجدول (08) [السؤال 09]: إختيار القائم بعملية تخطيط الموارد البشرية

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
57.14%	28	شهادات علمية
34.69%	17	خبرة مهنية
08.16%	04	مصالح شخصية
100%	49	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن عدد افراد عينة الدراسة الذين أظهروا ان إختيار القائم بعملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية يكون على أساس الشهادات العلمية، حيث مثلت أكبر نسبة، بعدد 28 موظف أي

نسبة(57.14%) وذلك راجع الى ان اختيار القائم بعملية التخطيط يتم على أساس الشهادة العلمية والتخصصات المناسبة للعمل على مستوى المكتبات الجامعية.

في حين أن أفراد عينة الدراسة الذين أقرروا بإختيار القائم بعملية التخطيط على أساس المصالح الشخصية بلغت أدنى نسبة بعدد 04 موظفين بنسبة(8.16%) وذلك راجع إلى أن عملية التخطيط تحتاج متخصصين من ذوي المهارات والكفاءات والخبرة، بحيث تكون لديهم قدرة في تحقيق أهداف المكتبة.

كما لوحظ من خلال الجدول أن أفراد عينة الدراسة الذين أقرروا باختيار القائم بعملية التخطيط على أساس الخبرة المهنية بلغ عددهم 17 موظف بنسبة (34.69%) هذا ما يدل على الدور الفعال لذوي الخبرة المهنية في هذا المجال لتحقيق الأهداف على اكمل وجه.نتيجة إكتساب حاملها المهارات اللازمة.

الجدول رقم (09) [السؤال 10-11-12] : مشاركة العاملين في عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	06	12.24%
لا	43	87.75%
المجموع	49	100%

اتضح من خلال الجدول أن أفراد عينة الدراسة الذين لم يشاركوا في عملية تخطيط الموارد البشرية مثلوا أعلى نسبة حيث بلغ عددهم 43 بنسبة(87.75%) وذلك راجع الى العديد من الأسباب لعل أهمها:

*أن عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية من صلاحيات الهيئة الوصية، حيث يشترك في ذلك اقتراح من مسؤول المكتبة ومصالحة المستخدمين ، ورئاسة الجامعة.

* قد تكون هذه العملية من صلاحيات المدير أو مكنتيين لهم خبرة في المجال حسب ما أقرته عينة الدراسة.

في حين نرى أن أفراد عينة الدراسة الذين شاركوا في عملية التخطيط مثلت ثاني نسبة بعدد 6 موظفين أي نسبة(12.24%)، وربما يرجع السبب في ذلك إلى الخبرة أو الأقدمية التي يمتلكها هؤلاء في عمليات الإعارة والفهرسة والتصنيف والإقتناء حسب ما اقرروا به.

الجدول رقم (10) [السؤال 13]: رضا العاملين عن عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	19	38.77%
لا	19	38.77%
دون إجابة	11	22.44%
المجموع	49	100%

يتضح من خلال الجدول أن الفئة التي كانت راضية عن عملية التخطيط كانت متساوية مع فئة عينة الدراسة الغير راضية على عملية تخطيط الموارد البشرية، حيث كان عدد كل من العينتين 38 (بمعنى 19 من كل فئة) وذلك بنسبة 38.77% لكل فئة، وذلك راجع إلى أن العينة الراضية تدرك أن عملية تخطيط الموارد البشرية تحدث تغيير على مستوى المكتبة من جهة، وعلى رفع أداء العاملين من جهة أخرى.

أما العينة التي أقرت بعدم رضاها فربما يرجع ذلك إلى أن عملية التخطيط من صلاحيات الهيئة الوصية ولا دخل لهم بها، كما لوحظ من الجدول أيضا أن هناك فئة من عينة الدراسة لم تكن لها إجابة عددها 11 بنسبة 22.40%.

الجدول رقم (11) [السؤال 14-15]: أهمية عملية تخطيط الموارد البشرية في إحداث التغيير على مستوى المكتبات الجامعية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	30.61%
لا	24	48.97%
دون إجابة	10	20.40%
المجموع	49	100%

اتضح من خلال الجدول ان الفئة التي أشارت بأنه لم يحدث أي تغيير على مستوى المكتبة التي تعمل بها مثلت النسب الأعلى 48.97%، وربما يعود سبب ذلك إلى فشل عملية التخطيط أو سوء التسيير، في حين بلغ عدد عينة الدراسة التي أشارت بحدوث التغيير 15 موظف بنسبة 30.61% وذلك راجع إلى العديد من الأسباب لعل أهمها:

- وجود اقتراحات جديدة للمكتبة والتي أدت الى تحقيق الرضا.
- تحديد الوظائف التي تقوم بها المكتبة لتحقيق نوع من الاستقرار على مستواها.
- القيام بالعمليات الفنية بالاعتماد على المعايير الدولية.
- اعتماد الطريقة الصحيحة لفهرسة الكتب بنظام السنجاب المعمول به داخل المكتبة.
- تعاون المكتبيين يقلل العبء على كل واحد منهم.
- التمكين من تحديد وبث المعلومات للمستفيدين.
- تحسين الأداء وزيادة المردودية وتحقيق السرعة في العمل وضبط التصنيفات الصحيحة للمراجع.
- تحقيق الاكتفاء الذاتي من الموظفين.

أما بالنسبة لعدد أفراد عينة الدراسة التي لم تصرح بأي إجابة فبلغ عددهم 10 بنسبة 20.40% لأسباب لم تذكر.

الجدول رقم (12) [السؤال 16]: أهمية التخطيط للموارد البشرية لبلورة الرؤية والأهداف الإستراتيجية بالمكتبة الجامعية

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
46.93%	23	نعم
53.06%	26	لا
100%	49	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن أكبر عدد من أفراد عينة الدراسة أقروا بعدم قيام المكتبة بالتخطيط للموارد البشرية لأجل بلورة الرؤية والأهداف الإستراتيجية حيث بلغ عددهم 26 بنسبة 53.06%، وذلك راجع إلى عدم إحداث تغيير على مستوى المكتبة والبقاء على الاعمال الروتينية فقط كما أشار إليه الجدول (11)، في حين بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين أكدوا بقيام المكتبة بالتخطيط للموارد البشرية لبلورة الرؤية والأهداف الإستراتيجية لها 23 موظف بنسبة 46.93%.

الجدول (13) [السؤال 17]: علاقة التخطيط للموارد البشرية بالإستخدام الأمثل للعنصر البشري بما يضمن زيادة الرضا عن العمل

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
----------------	-----------	------------

73.46%	36	نعم
26.53%	13	لا
100%	100	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان عدد افراد عينة الدراسة الذين أكدوا بأن المكتبة تسعى من خلال هذه العملية إلى الإستخدام الأمثل للعنصر البشري بما يضمن زيادة الرضا عن العمل بلغ عددهم 36 بنسبة 73.45% وذلك راجع إلى أخذ إنشغالات العاملين بعين الإعتبار بما يضمن تحقيق مطالبهم ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب حسب تخصصه، هذا ما يزيد من رضاه عن عمله إضافة إلى تطوير المكتبة وتحقيق الأهداف على أكمل وأحسن وجه.

أما عينة الدراسة التي أشارت إلى أن العملية لا تستخدم بفعالية العنصر البشري بما يضمن زيادة الرضا عن العمل بلغ عددهم 13 بنسبة 26.53%، ذلك راجع إلى عدم الرضا عن المناصب التي يشغلونها.

المحور الثالث: المتطلبات الضرورية لعملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية

الجدول (14) [السؤال 18]: أهمية توفر الخبراء ومشاركة المديرين في عملية تخطيط الموارد البشرية

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
46.93%	23	موافق جدا
38.77%	19	موافق
10.20%	05	محايد
02.04%	01	غير موافق
02.04%	01	غير موافق تماما
100%	49	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 23 من أفراد عينة الدراسة موافقين جدا على أن تخطيط الموارد البشرية يتطلب خبراء يتمتعون ببعيد النظر والقدرة على تحليل المعلومات وحل المشكلات، كما يتطلب المشاركة من المديرين وذلك بنسبة 46.93%، تليها العينة الموافقة فقط بنسبة 38.77% (19 فرد). في حين كانت كل من الفئة المحايدة، الفئة الموافقة، والفئة الغير موافقة تحمل نسب متقاربة. وتمثل النسب الأقل.

الجدول رقم (15) [السؤال 19]: الميزانية مطلب أساسي في عملية التخطيط للموارد البشرية بالمكتبة الجامعية

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
26.53%	13	موافق جدا
46.93%	23	موافق
22.44%	11	محايد
02.04%	01	غير موافق
02.04%	01	غير موافق تماما
100%	49	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين أكدوا بأن الميزانية تعتبر مطلب أساسي في عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية والتي تحمل النسبة الأكبر كانت من الفئة الموافقة حيث بلغ عددها 23 موظف وموظفة (46.93%)، تليها الفئة الموافقة جدا بعدد 13 موظف وموظفة (26.53%)، ثم الفئة المحايدة بعدد 11 موظفة وموظفة (22.44%)، أما النسبة الأقل فقد كانت لكل من فئتي الغير موافقة، والغير موافقة تماما بنسبة 04.08% لكل منهما.

الجدول رقم (16) [السؤال 20]: علاقة توفر المعلومات الدقيقة بزيادة دقة عملية التخطيط للموارد البشرية بالمكتبة الجامعية

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
34.69%	17	موافق جدا
53.06%	26	موافق
10.20%	05	محايد
02.04%	01	غير موافق
00.00%	00	غير موافق تماما
100%	49	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة الموافقين على أن توفر المعلومات اللازمة والدقيقة يعتبر عاملاً مساعدًا للقيام بعملية تخطيط الموارد البشرية وزيادة دقة هذه الأخيرة في المكتبة الجامعية تحمل النسبة الأكبر، حيث بلغ عددها 26 موظف وموظفة بنسبة (53.06%)، تليها مباشرة الفئة الموافقة جدا على ذلك بعدد 17 فرد بنسبة (34.69%)، ثم الفئة المحايدة بنسبة (10.20%)، بعدها الفئة الغير موافقة (02.04%).

كما لوحظ من خلال الجدول ان الفئة الغير موافقة تماما منعدمة.

الجدول رقم (17) [السؤال 21]: أهمية التجارب السابقة في عملية التخطيط للموارد البشرية بالمكتبة الجامعية

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
34.69%	17	موافق جدا
48.97%	24	موافق
16.32%	08	محايد
00.00%	00	غير موافق
00.00%	00	غير موافق تماما
100%	49	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين أكدوا على موافقتهم على أن التجارب السابقة في هذا المجال من شأنها أن تساعد في القيام بعملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية مثلوا النسبة الأكبر، حيث بلغ عددهم 24 موظف بنسبة 48.97%، فيما بلغت الفئة الموافقة جدا نسبة 34.69% تليها الفئة المحايدة بنسبة 16.32%، أما كل من فئتي غير موافق وغير موافق تماما كانت 00.00%.

الجدول رقم (18) [السؤال 22]: أهمية الموارد المادية والتقنية في عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
18.36%	09	موافق جدا

موافق	31	63.26%
محايد	07	14.28%
غير موافق	02	4.08%
غير موافق تماما	00	00.00%
المجموع	49	100%

يشير الجدول أعلاه أن عدد أفراد عينة الدراسة الموافقة على أن عملية تخطيط الموارد البشرية تحتاج الموارد المادية والتقنية مثلوا النسبة الأكبر حيث بلغ عددهم 31 موظف بنسبة 63.2%، في حين أن كل من فئتي موافق جدا ومحايد مثلت نسب متقاربة 18.36% - 14.28%، تليها الفئة الغير موافقة الغير بنسبة 4.08%، أما الفئة الغير موافقة تماما مثلت نسبة 00.00%.

الجدول رقم (19) [السؤال 23]: مساهمة عملية التخطيط للموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
38.77%	19	موافق جدا
48.97%	24	موافق
12.24%	06	محايد
00.00%	00	غير موافق
00.00%	00	غير موافق تماما
100%	49	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه ان عدد أفراد عينة الدراسة الذين أشاروا إلى أنهم موافقين على أن تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي بلغت النسبة الأكبر حيث بلغ عددهم 24 موظف بنسبة 48.97%، وذلك -حسب وجهة نظرنا - يرجع الى أن عملية التخطيط تسعى الى البحث عن السبل التي تطور المكتبة بما في ذلك تحقيق رضا عاملها بما يضمن جودة خدماتها، تليها الفئة الموافقة جدا بنسبة 38.77%، ثم الفئة المحايدة بنسبة 12.24%.

الجدول رقم (20) [السؤال 24]: فهم العاملين بالمكتبة الجامعية بوضع خطط الموارد البشرية

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
%04.08	02	موافق جدا
%24.48	12	موافق
%26.53	13	محايد
%20.40	10	غير موافق
%24.48	12	غير موافق تماما
%100	49	المجموع

يلاحظ من الجدول اختلاف في الآراء حول وجود فهم لدى جميع موظفي المكتبات الجامعية في وضع خطط الموارد البشرية ، حيث كانت النسب جد متقاربة، فبلغت النسبة الأعلى %26.53 وكانت من الفئة المحايدة، والنسبة الأضعف كانت من نصيب الفئة الموافقة جدا بنسبة %04.08. وربما يرجع ذلك إلى عدم وجود عملية التخطيط للموارد البشرية على مستوى المكتبة التي يعملون بها.

المحور الرابع: مستوى تأثير تخطيط الموارد البشرية على جودة خدمات المكتبة الجامعية.

الجدول (21) [السؤال 25-26]: مدى مساعدة عملية التخطيط للموارد البشرية في رفع أداء العاملين

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
%95.91	47	نعم
%04.08	02	لا
%100	49	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين أقرروا بأن عملية تخطيط الموارد البشرية تساعد على رفع أداء العاملين داخل المكتبة الجامعية بلغ 47 موظف بنسبة (%95.91)، وهذا راجع -حسب وجهة نظر العينة- إلى كون عملية التخطيط تساعد على التحفيز، تطوير الأداء الإنساني للعمل، حل مشاكل العاملين ورعاية شؤونهم. في حين نجد أن النسبة الأدنى لأفراد عينة الدراسة أقرت بأن عملية تخطيط الموارد البشرية لا تساعد على رفع

أداء العاملين داخل المكتبة والتي بلغت (04.08%) وربما يعود ذلك إلى أن هذه الفئة تعاني بعض المشاكل مثل عدم إدراكها بوضوح لهذه العملية ، أو عدم رضاهم عن المناصب التي يشغلونها مما أثر ذلك على أدائهم الوظيفي .

الجدول (22) [السؤال 27-28-29]: مدى أخذ انشغالات العاملين بعين الاعتبار فيما يخص الرغبة في رفع جودة الخدمات

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	17	34.69%
لا	32	65.30%
المجموع	49	100%

يتضح من خلال الجدول أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين لم تؤخذ انشغالاتهم بعين الاعتبار فيما يخص رغبتهم في رفع جودة خدمات المكتبة أخذت النسبة الأكبر حيث بلغ عددهم 32 (65.30%) ويعود سبب ذلك -حسب وجهة نظر العينة -إلى أنه يؤثر على عدم رضاهم عن العمل ، وهذا ما دفعهم إلى التفكير في الخروج من المؤسسة والبحث عن أخرى للعمل بها. في حين بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين أخذت انشغالاتهم بعين الاعتبار فيما يخص رغبتهم في رفع جودة خدمات المكتبة 17 موظف بنسبة (34.69%) وذلك راجع -حسب وجهة نظرنا -إلى إهتمام المدراء بالمكتبة الجامعية والسعي إلى تطويرها وتدارك النقائص.

الجدول (23) [السؤال 30]: تأثير تخطيط الموارد البشرية على جودة الخدمات

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
يؤثر	47	95.91%
لا يؤثر	00	00.00%
دون إجابة	02	04.08%
المجموع	49	100%

يتضح من خلال الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن التخطيط للموارد البشرية يؤثر على تحقيق الرضا حيث بلغ عددهم 47 بنسبة 95.91% وذلك لأن تخطيط الموارد البشرية يعد عاملا أساسيا لتحقيق رضا المكتبي من جهة والمستفيد من جهة أخرى، التوزيع العادل للموارد البشرية حسب احتياجات كل مكتبة، إضافة

الى اعتبار هذه العملية وسيلة لرفع أداء العاملين وتحسين مستواهم ومراعاة شؤونهم، كما تؤدي الى التحفيز وتحقيق الرضا الوظيفي، والتخلص من مشاكل العاملين.

ثالثا : النتائج والاقتراحات:

النتائج الجزئية:

- فئة الإناث هي الفئة الأكثر توظيفا بمكتبات جامعة قلمة.
- غالبية العاملين بالمكتبات الجامعية تتراوح أعمارهم ما بين 31-40.
- يشتغل بمكتبات جامعة قلمة الكفاءات الشابة.
- الحالة الاجتماعية للعاملين بمكتبات جامعة قلمة متزوجين. اغلبها إناث.
- مكتبات جامعة قلمة تحتوي على عدد كبير من حملة شهادة الليسانس، في حين غياب كلي لكل من شهادة الماجستير و الدكتوراه.
- غالبية أفراد عينة الدراسة يقرون بعدم وجود تخطيط للموارد البشرية على مستوى مكتبات جامعة قلمة.
- يتم إختيار القائم بعملية تخطيط الموارد البشرية وفق الشهادة العلمية.
- انقسام أفراد عينة الدراسة ما بين راض وغير راضى على عملية التخطيط.
- من شأن عملية تخطيط الموارد البشرية إحداث تغيير علو مستوى مكتبات جامعة قلمة.
- عملية تخطيط الموارد البشرية تعمل على بلورة الرؤية والأهداف الإستراتيجية لمكتبات جامعة قلمة.
- عملية تخطيط الموارد البشرية تتعلق بالإستخدام الأمثل للنصر البشري بما يضمن زيادة رضا العاملين عن العمل.
- فئة الإناث هي الفئة الأكثر تأكيدا على أهمية توفر الخبراء ومشاركة المديرين في عملية التخطيط للموارد البشرية.
- غالبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن الميزانية مطلب أساسي في عملية تخطيط الموارد البشرية.
- علاقة توفر المعلومات الدقيقة بزيادة دقة عملية تخطيط الموارد البشرية.
- من شأن التجارب السابقة المساعدة في عملية التخطيط، وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.
- غالبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أهمية الموارد المادية والتقنية في عملية التخطيط للموارد البشرية.
- غالبية العاملين بمكتبات جامعة قلمة ليس لديهم فم واضح بوضع خطط الموارد البشرية.

النتائج العامة:

- أغلبية العاملين بمكتبات جامعة قلمة من فئة الشباب، و الحاملين لشهادة الليسانس.

- لا توجد كفاءات من حملة كل من شهادتي الماجستير والدكتوراه.
- غياب عملية التخطيط للموارد البشرية بمكتبات جامعة قلمة، لأن معظم العاملين لم يشاركوا في هذه العملية.
- تبقى الشهادة العلمية أهم عامل يختار من خلاله القائم بعملية التخطيط.
- ترتبط عملية تخطيط الموارد البشرية باستخدام الأمثل للعنصر البشري بما يضمن زيادة الرضا عن العمل.
- عملية تخطيط الموارد البشرية تتطلب الموارد المالية، المعلومات الدقيقة، التجارب السابقة التي تناولت هذا الموضوع من قريب أو بعيد، إضافة إلى الخبراء والمتخصصين.
- غموض ولبس مفهوم عملية تخطيط الموارد البشرية لدى موظفي مكتبات جامعة قلمة.
- مساعدة عملية تخطيط الموارد البشرية على رفع أداء العاملين بما يضمن تحقيق الجودة بالمكتبة الجامعية، وذلك من خلال تحقيق الرضا عن العمل لموظفيها.
- ضرورة زيادة الاهتمام بموضوع تخطيط الموارد البشرية، وإعطاءه الأهمية التي يستحق سواء من خلال إزالة الغموض واللبس حول مفهومه.
- يمكن لعملية تخطيط الموارد البشرية التأثير على رضا العاملين بالمكتبات الجامعية، من خلال استقطابها للكفاءات التي تحتاجها المكتبة من جهة، ووضع هذه الكفاءات في مكانها المناسب وفقا لما يتواءم مع تخصصه وطبيعة عمله، تخفيف العبء عن الموظفين الحاليين مما يجعل العمل أكثر إيجابية وهذا ما يبرز علاقة تخطيط الموارد البشرية بتحقيق الرضا الوظيفي.

النتائج على ضوء الفرضيات:

الفرضية الأولى: تقوم الهيئة الوصية نيابة عن المكتبة بعملية تخطيط الموارد البشرية.

يتضح من خلال نتائج الدراسة أن عملية تخطيط الموارد البشرية ليست من صلاحيات المكتبة الجامعية، إنما هي من مسؤولية قسم إدارة الموارد البشرية (رئاسة الجامعة)، وبالتالي فالفرضية الأولى تحققت لحصولها على نسبة تأييد كافية.

الفرضية الثانية: تتطلب عملية تخطيط الموارد البشرية الموارد المالية والبشرية.

من خلال نتائج الدراسة يتضح أن عملية تخطيط الموارد البشرية تتطلب الموارد المالية، لكن ليس بدرجة إرتباطها بالخبراء والمتخصصين في هذه العملية، وعليه فالفرضية الثانية تحققت لحصولها على نسبة تأييد كافية.

الفرضية الثالثة: يؤثر التخطيط للموارد البشرية على جودة خدمات المكتبة الجامعية.

يتضح من خلال نتائج الدراسة أن عملية تخطيط الموارد البشرية تؤثر بشكل كبير على جودة خدمات المكتبة الجامعية لأنها تعمل على تعزيز وضعية الرضا وتعمل على تطوير مستوى العامل وتحقيق الهدف المنشود في تفعيل الرضا الوظيفي مما يدفعه إلى زيادة الإنتاجية من جهة، والجودة في الخدمات المكتبية من جهة أخرى... وبالتالي فالفرضية الثالثة تحققت لحصولها على نسبة تأييد كافية.

الاقتراحات:

- تزويد المكتبات الجامعية بكافة الوسائل اللازمة لعملية التخطيط جنبا إلى جنب مع الكفاءات البشرية.
- توفير الكوادر الإدارية المناسبة والمدربة للقيام بهذه العملية وفق منهاج علمي صحيح.
- توفير التدريب والدورات اللازمة للعاملين بالمكتبات الحاليين لتصبح على مستوى يؤهلها للقيام بعملية تخطيط الموارد البشرية.
- زيادة الموارد المالية اللازمة لهذه العملية.
- جعل عملية التخطيط للموارد البشرية من أهم الخدمات على مستوى المكتبات الجامعية.
- على المكتبات السعي للقيام بعملية تخطيط الموارد البشرية عوضا عن الهيئة الوصية.
- ضرورة أخذ إنشغالات العاملين بعين الاعتبار فيما يخص رغبتهم في رفع جودة خدمات المكتبة الجامعية.

خاتمة الفصل:

إن هذه الدراسة الميدانية التي تناولت موضوع تخطيط الموارد البشرية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية في جامعة قلمة، كشفت نتائجها على أن مكتبات جامعة قلمة لم تعطي الأهمية الكافية لهذه

العملية وإعطاء صلاحياتها للهيئة الوصية، وقد تمثلت آثارها في الإنخفاض المعتبر لمستوى الرضا بالوظيفة على مستوى المكتبات ، ومستوى فعالية عملية التخطيط للموارد البشرية التي من شأنها أن تعزز من وضعية الرضا والعمل على تطوير مستوى العامل لتحقيق الهدف المنشود في تفعيل الرضا الوظيفي وزيادة إنتاجية العاملين.

الخاتمة

خاتمة :

من خلال ما تقدم يمكن القول بأن عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية تسعى إلى تحديد الاحتياجات المطلوبة من كفاءات ، مهارات ... إلى غير ذلك ، لأنها تهتم باستقطاب موارد بشرية مؤهلة و تنميتها مع الحفاظ عليها و رعايتها و ذلك لإرضاء العاملين و ضمان ولائهم للمكتبة ، و بالتالي التخطيط الجيد لهم يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة .

و في هذه الدراسة تطرقنا إلى كيفية تأثير عملية تخطيط الموارد البشرية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 ، من خلال دراسة آراء العاملين بالمكتبة الموارد البشرية وفق الأسس و الطرق العلمية الصحيحة ، التي تؤهلهم إلى تحقيق أهداف المكتبة و أهمها تقديم خدمات أكثر تطوراً مما يرضي العاملين من جهة و المستفيدين من جهة أخرى .

بعد التعرض إلى الدراسة الميدانية تجلّى لنا من خلال نتائجها أن مسؤولية عملية تخطيط الموارد البشرية ليست من صلاحيات المكتبة إنما من صلاحيات الهيئة الوصية .

و في النهاية خلصنا إلى نتيجة عامة مفادها أن تخطيط الموارد البشرية بجامعة قالمه 8 ماي 1945 متوسطة من ناحية الاهتمام ، و عليه على مسؤولي المكتبات أن يولوا أهمية كبيرة لعملية التخطيط للموارد البشرية كونها تسعى لتحديد المهارات المطلوبة لكل مكتبة ، مما يخفف العبء على موظفيها و منه تحقيق رضاهم عن العمل و رفع أداءهم و تحقيق جودة الخدمات المكتبية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

الكتب :

1. أبو العزم ، عطية . مصطفى كامل . السلوك التنظيمي . الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، [د.ت] .
2. أحمد ، بدر . محمد فتحي ، عبد الهادي . المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث الجامعي . ط4 . القاهرة : دار غريب ، [د.ت] .
3. إسماعيل ، مختار وائل . إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2009 .
4. بسامة ، خالد المسلم . الرضا الوظيفي لدى القوى الوطنية العاملة في الكويت . الكويت : مطبوعات جامعة الكويت ، 1993 .
5. بسيوني ، محمد البرادعي . تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية {دليل عملي} : ربط تخطيط الموارد البشرية بالتخطيط الإستراتيجي للمنظمة . القاهرة : مصر الجديدة ، إيتراك ، 2005 .
6. الترتوري ، محمد عوض ، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد ، 2009 .
7. جيرالد ، جرنبرغ . روبرت ، البارون . إدارة السلوك في المنظمات . تر. رفاعي محمد رفاعي ، إسماعيل علي البسيوني . الرياض : دار المريخ ، 2004 .
8. ديسلر ، جاري . إدارة الموارد البشرية . تر. سيد أحمد عبد العال محمد . دار المريخ للنشر . 2000 .
9. راوية ، حسن . السلوك التنظيمي المعاصر كلية التجارة . مصر : جامعة الإسكندرية ، [د.ط] ، 2002 .
10. راوية ، حسن . السلوك التنظيمي المعاصر . الإسكندرية : الدار الجامعية ، [د.ط] ، 2004 .
11. ربحي ، عليان ، مصطفى ، المكتبات و المعلومات و البحث العلمي . عمان : علم الكتب الحديث ، 2006 .
12. سالم ، محمد سالم . الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية . الرياض : مكتبة الملك فهد ، 1997 .
13. السعيد ، مبروك إبراهيم . إدارة المكتبات الجامعية في ضوء إتجاهات الإدارة المعاصرة " الجودة الشاملة ، الهندرة ، إدارة المعرفة ، الإدارة الإلكترونية " . جامعة كفر الشيخ : المجموعة العربية للتدريب و النشر . 2001 .

14. السعيد ، مبروك إبراهيم . المكتبة الجامعية و تحديات مجتمع المعلومات . الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، 2009 .
15. سلاطنية ، بلقاسم و آخرون ، تنمية الموارد البشرية . القاهرة : دار الفجر للنشر و التوزيع ، 2007 .
16. شاويش ، محمد نجيب . إدارة الموارد البشرية : إدارة الأفراد . عمان : دار الشروق للنشر و التوزيع ، ط3 ، 2005
17. الشرايدة سالم ، تيسير . الرضا الوظيفي : أطر نظرية و تطبيقات عملية . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2008 .
18. عبد الحميد ، فادي . مرجع في علم المكتبات . [د.م] : دار أسامة المشرق الثقافي ، 2006 .
19. عبد الوهاب ، علي . إستراتيجيات التحفيز الفعال . مصر : دار التوزيع و النشر الإسلامية ، [د.ط] ، 2000 .
20. عبده ، فاروق . فليه السيد ، عبد المجيد . السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية . عمان : دار السيرة للنشر و التوزيع ، 2005 .
21. العطية ، ماجدة . سلوك المنظمة سلوك الفرد و الجماعة . عمان : دار الشروق للنشر و التوزيع ، 2003 .
22. عقيلي ، عمر وصفي . إدارة الموارد البشرية المعاصرة : بعد إستراتيجي . الأردن : دار وائل للنشر ، 2005 .
23. نافع المدادحة ، أحمد مطلق حسن محمود . المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات . جامعة البلقاء التطبيقية : كلية الأميرة العالية ، كلية السلط ، 2014 .
24. الكلالدة ، محمود . إستراتيجية إدارة الموارد البشرية . عمان : دار عالم للنشر و التوزيع . [د.ت] .
25. محمد عبد الباقي ، صلاح الدين . السلوك التنظيمي . الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، [د.ت] .
26. الهمشري ، عمر أحمد . المكتبة و مهارات إستخدامها . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2009 .

الرسائل الجامعية :

1. أبو سنينة ، تغريد سليمان . أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية ، ماجستير إدارة الأعمال ، جامعة الخليل : كلية الدراسة العليا ، 2008 .

2. بسيسو ، شفا سالم السقا ، مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية : حالة دراسية : وزارة الشؤون الإجتماعية . ماجستير إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية . غزة ، عمادة الدراسات العليا ، 2009 .
3. شرشير سليم مصطفى ، صباح . الوظيفي لدى موظفي و مديرات الدوائر ووزارات السلطة الوطنية الفلسطينية للعاملين في محافظات شمال فلسطين . كوري ، جامعة النجاح الوطنية : كلية الدراسات العليا . نابلس / فلسطين ، 2000 .
4. شايح عبد العزيز ، محمد الحسيني . الرضا الوظيفي و التفكير الناقد لدى الأخصائيين الإجتماعيين و الأخصائيات الإجتماعيات بالمستشفيات الحكومية بمنطقة مكة المكرمة . رسالة ماجستير ، قسم علم النفس ، تخصص توجيه تربوي و مهني ، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، علم النفس ، 1418 .
5. غرغاري محمد ، سايح كريم . بنسيان ، محمد . الإتصال الداخلي و أثره على الرضا الوظيفي " دراسة حالة مؤسسة سامسونغ فرع المدية " ، تخصص إدارة أعمال : جامعة المدية ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، 2008 – 2009 .
6. ليرا ، غنام . تخطيط إدارة الموارد البشرية ، جامعة دمشق : كلية الإقتصاد ، 2010 .

المجلات :

1. عظيمات ، محمد . الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن . مجلة أبحاث اليرموك : الأردن ، أريد ، المجلد 10 ، العدد 1 ، 1994 .
2. محمد الشيخ ، جواد . عزيزة شرير ، عبد الله . الرضا الوظيفي و علاقته ببعض التغيرات لدى المعلمين . مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية ، المجلد 16 ، العدد 1 ، غزة ، 2007 .

القواميس :

1. أنطوان ، نعمة . المنجد في اللغة العربية المعاصرة . بيروت : دار المشرق ، 2000 .

مواقع الأنترنت :

- 1- أحمد إسماعيل ، محمد . تحديد الإحتياجات من إدارة الموارد البشرية ، مصر ، 2009 [متاح في :] :

<http://hrdscussion.com/hr6933.html>

2- بليغ ، بشر لتخطيط الإستراتيجي للموارد البشرية ، طنجة . كلية العلوم القانونية و الإقتصادية و الإجتماعية ، 2013 . [متاح في :] :

<http://www.intergrity.way.info/wp/?p=11208>

3- حمداوي ، جميل . التخطيط التربوي الجديد . [د.م] : [د.ن] ، 2000 . [متاح في :] :

<http://pulpit.aluatanvoice.com/articles/2007/108473.html>

4- قاموس متاح :

<http://www.almany.com/ar/dic/ar%d8%aa%d8ae%d8%b7%d9%8a%d8%b7%>

مراجع باللغة الأجنبية :

- 1- Bullock,RP, 1953 **position function and job satisfaction in social system of a modern hospital** , Nursing Research , v , 2 , pp : 4-60
- 2- Gezier rernard **.les strateges des ressources** , edition la decouverte , paris , 1993
- 3- Mchane, steven , others , **organizational behavior** , tata graw 6 hill publishing company limited , edition .new delhi , 2005 .
- 4- Robins , Stephen p , others , **organizational behavior , pearson prentice hall** ,12 edition , new jersey ,2006 .
- 5- Super ,d,e ,1953 **A theory Of vocational de development** ,the, American psychologist , v.3 ,

ض

قائمة الملاحق

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والإتصال وعلم المكتبات

وثيقة الاستبيان

في إطار إعداد مذكرة ماستر في علم المكتبات تحت عنوان: إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية جامعة قالمة 08 ماي 1945، نطلب من عنايتكم الكريمة الاجابة على اسئلة الاستبيان، بوضع علامة (x) امام الاجابة المناسبة ونحيطكم علما بأن إجابتكم ستوظف في سياقها العلمي فقط.

إشراف:

د. سالم باشيووة

اعداد:

- سارة بوقرة
- لويذة كرافة

السنة الجامعية:

2017-2016

المحور الأول: بيانات شخصية

(1) الجنس: ذكر أنثى

(2) العمر:

30_20 40-31 50-41 أكثر من 50

(3) الحالة الاجتماعية:

أعزب (ة) متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل (ة)

(4) المستوى التعليمي:

دكتوراه • ليسانس
 ماجستير • بكالوريا
 ماستر •

(5) التخصص المهني:

ملحق بالمكتبات: مستوى أول • ملحق بالمكتبات: مستوى ثاني
 مساعد بالمكتبات • عون تقني
 معاون تقني • أخرى (أذكرها).....

(6) عدد سنوات الخبرة المهنية: سنة

المحور الثاني: المسؤول او المؤهل لعملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية.

7: هل يوجد تخطيط للموارد البشرية على مستوى مكتبتكم؟

نعم لا

8: اذا كانت الاجابة بلا الى ما يرجع السبب؟

9: على اي أساس يتم اختيار القائم بعملية تخطيط الموارد البشرية في المكتبة الجامعية؟

الشهادات العلمية
 الخبرة المهنية
 مصالح شخصية
 أخرى (أذكرها)

10: هل سبق وان قامت المكتبة بإشراكك في عملية التخطيط؟

نعم لا

11: اذا كانت الاجابة بلا فهل هي:

مكتبين لديهم خبرة في المجال

من صلاحيات المدير
من صلاحيات الهيئة الوصية
أخرى (أذكرها)

12: في أي مجال سبق لك وان شاركت في الخطة؟

فهرسة اعارة
تصنيف مجال آخر (أذكر).....

13: هل كنت راضي على ذلك؟

نعم لا

14: هل احدث ذلك تغيير على مستوى المكتبة التي تعمل بها؟

نعم لا

15: اذا كانت الاجابة بنعم كيف ذلك:

16: حسب رأيك، هل تقوم المكتبة بالتخطيط للموارد البشرية لبلورة الرؤية والاهداف الاستراتيجية لها؟

نعم لا

17: هل يمكن القول ان المكتبة تسعى من خلال هذه العملية الى الاستخدام الامثل للعنصر البشري بما يضمن زيادة الرضا عن العمل؟

نعم لا

المحور الثالث: المتطلبات الضرورية لعملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية.

الرقم	الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
18	يتطلب تخطيط الموارد البشرية خبراء يتمتعون ببعد النظر والقدرة على تحليل المعلومات وحل مشكلات كما يتطلب مشاركة من المديرين.					
19	تعتبر الميزانية مطلب أساسي في عملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية					
20	توفر المعلومات اللازمة والدقيقة يعتبر عامل مساعد للقيام بعملية تخطيط الموارد البشرية وزيادة دقة هذه الاخيرة في المكتبة الجامعية.					
21	من شأن التجارب السابقة في هذا المجال ان تساعد في القيام بعملية تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية					

					تحتاج عملية تخطيط الموارد البشرية الموارد المادية والتقنية	22
					تخطيط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي	23
					يوجد لدى جميع الموظفين بالمكتبة فهم واضح في وضع خطط الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية	24

المحور الرابع: مستوى تأثير تخطيط الموارد البشرية على جودة خدمات المكتبة الجامعية.

25: هل تساعد عملية تخطيط الموارد البشرية على رفع اداء العاملين داخل المكتبة؟

نعم لا

26: اذا كانت الاجابة بنعم هل تساعد على:

- التحفيز
 تطوير الاداء الانساني للعمل
 حل مشاكل العاملين ورعاية شؤونهم

أخرى (اذكرها)

27: هل سبق وان تم اخذ انشغالاتك بعين الاعتبار فيما يخص رغبتك في رفع جودة خدمات المكتبة؟

نعم لا

28: اذا كانت الاجابة بلا فهل يؤثر ذلك على عدم رضاك عن عملك؟

نعم لا

29: اذا كانت الاجابة بنعم فهل:

- فكرت في الخروج من العمل والاستقالة
 البحث عن مؤسسة اخرى للعمل
 الولاء للمؤسسة
 عدم الاهتمام واللامبالاة

اخرى (اذكرها)

30: من وجهة نظرك، هل التخطيط للموارد البشرية يؤثر على تحقيق الرضا؟

.....
.....
.....
.....

ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوع إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية الجزائرية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المكتبات الجامعية في ظل تطبيق عملية تخطيط الموارد البشرية ومدى تأثيرها على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بما يضمن زيادة جودة خدمات المكتبة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعتقاد المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة موضوع الدراسة وتفسيرها.

وقد أظهرت نتائج الدراسة غياب عملية التخطيط علو مستوى مكتبات كليات جامعة قلمة كونها من صلاحيات الهيئة الوصية، كما تبين أن مفهوم عملية التخطيط غير واضح لأن معظم الموظفين ليس لديهم علم ودراية بذلك. كما خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج الأخرى وإظهار بعض الإقتراحات اللازمة خصوصا فيما يخص زيادة الاهتمام بعملية تخطيط الموارد البشرية على مستوى المكتبات الجامعية.