

## مصطلح الرضا الوظيفي دراسة في المفاهيم والدلالات

د. مها أحمد إبراهيم محمد

مدرس بقسم المكتبات والوثائق

كلية الآداب - جامعة بني سويف

### مقدمة:

وتساءل عن صحة الطريق الذي اخترناه؟ وإذا كان صحيح، هل ما أنجزناه هو ما نحن نريده؟ هل نحن راضون عن ما أنجزناه؟ هل نحن غير راضون عما أنجزناه ونريد المزيد؟ والعديد من التساؤلات التي دائماً ما نبحث لها عن إجابات. وهذه التساؤلات في حقيقتها ما هي إلا رحلة البحث عن تحقيق الرضا داخلنا في جميع مناحي حياتنا.

وقبل أن نشغل أنفسنا في الإجابة عن هذه التساؤلات نجد أننا تمحور في لفظة واحدة هي الرضا، فما أروع أن نبهر مع هذه الكلمة وتعرف سواها عن مكوناتها وأسرارها من المعاني والمفاهيم في لغتنا العربية والقرآن الكريم. فاللغة ما هي إلا وعاء يصب فيه الإنسان أفكاره ومعتقداته، ويعبر به عما يجول بخاطره من تصورات ومعاني، كما أن اللغة من أهم المعايير التي تقاس بها حضارة الأمم من حيث التأثير والتأثر.

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الجوانب المهمة التي تطلق العنان للإبداع والابتكار وبالتالي زيادة الإنتاجية والتقدم الحضاري.

مصطلح الرضا الوظيفي يقابله في اللغة الإنجليزية: JOB SATISFACTION وعلى الرغم من أن الرضا الوظيفي تم تناوله من قبل من عدة زوايا وبيان أثره على الفرد والمجتمع في العديد من المجالات وخاصة في مجال المكتبات والمعلومات، ولكن لم يتم تناوله من حيث دلالة المصطلح ومفهومه.

إذا نظرنا نظرة تأملية إلى أنفسنا نجد أننا نعيش ونتعايش مع الآخرين وتعامل معهم من خلال استخدامنا وتحميدنا للكلمات وألفاظ قد تحمل بين طياتها العديد من المعاني والمفاهيم. وكل فرد منا يختار طريق يسلكه للوصول في نهايته إلى مبتغاة وبعد فترة من الزمن طالت أم قصرت نقف ونلتقط أنفاسنا

يعيش فيه و بها يقضي حاجاته، ويتفد مطالبه، ويحقق مآربه في المجتمع الذي نعيش فيه، وبوساطتها ينقل تجربته إلى الآخرين. وعن طريقها يمكنه التفاهم مع الآخرين، والإطلاع على تجاربهم، وعلى تجارب المجتمعات الأخرى ماضياً وحاضراً. فهي وسيلة لنقل المعارف العصرية في مختلف المجالات. وهي سمة إنسانية جنسنا البشري، فهي خاصة إنسانية، لا تعبر فقط عن الأفكار بل تشكلها. والتفكير ليس إلا لغة صامتة. واللغة تولد الفكر.

وفيما يلي نستعرض المقصود بالرضا في اللغة ونكشف الستار عن ما تجسده من معان فوضح ابن منظور في "لسان العرب" "الرضا" الرضاء، والرضا ضد السخط، ورضى عن الشيء ارتضاه، ورآه له أهلاً وسخط الشيء سخطاً: كرهه. والرضا والسخط من صفات القلب<sup>(١)</sup>. وفي "لسان اللسان" أيضاً "نجده ذكر رضى" الرضا" أيضاً معناه ضد السخط. وأرضاه: أعطاه ما يرضى به. وترضاه طلب رضاه، والرّضى: المرضى والرّضى المطيع، والرّضى الضامن، وارتضاه: رآه له أهلاً، وترضيه أى أرضيته بعد جهد، واسترضيته فارضاني<sup>(٢)</sup>.

أما في "الصحاح في اللغة والعلوم" فذكر "الرضا" الرضوان: الرضا وكذلك الرضوان، والرضاه مثله، ورضيت الشيء وارتضيته فهو مرضى، ورضيت عنه رضا مقصور، وهو مصدر محض، والاسم الرضاء ممدود، وعيشة

وتكتسب اللغة العربية أهميتها من كونها لغة القرآن الكريم، وعلى من يرغب فهم القرآن الإلمام بها.

وفي السطور القادمة نستعرض مصطلح الرضا وإيضاح بعض الدلالات في اللغة العربية و القرآن الكريم ثم في مجال المكتبات والمعلومات لكي نصل في النهاية إلى صورة متكاملة حول مصطلح الرضا الوظيفي وما يحمله من مفاهيم ودلالات.

### أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

ومن أجل التعرف على مفهوم "الرضا" كان لا بد لنا من وقفة تأمل للدلالات المختلفة لمصطلح "الرضا" حيث تناولته الباحثة من ثلاث جوانب رئيسة هي:

- المعنى اللغوي لكلمة "الرضا" في اللغة العربية.
- دلالة مفهوم "الرضا" في القرآن الكريم.
- دلالة مفهوم "الرضا" في مجال المكتبات والمعلومات.

### أ) المعنى اللغوي لكلمة "الرضا" في اللغة العربية:

تؤدي اللغة وظائف متعددة ومهمة في حياة الفرد والمجتمع باعتبارها أداة التفكير، ووسيلة الفرد التعبير عما يدور في خاطر الإنسان من أفكار، وما في وجدانه من مشاعر وأحاسيس وعواطف. وهي وسيلة لتلبية حاجاته، وتنفيذ رغباته في المجتمع الذي

## ب) دلالة مفهوم "الرضا" في القرآن الكريم :

قامت الباحثة بالبحث عن لفظ "الرضا" في القرآن الكريم بالرجوع إلى معاجم كلمات ألفاظ القرآن الكريم، للوقوف على دلالة المفهوم .

حيث وردت هذه اللفظة في سور كثيرة من سور القرآن الكريم، فبلغ عدد السور التي وردت بها لفظة "الرضا" اثنتين وثلاثين سورة من سور القرآن الكريم، كما لاحظت الباحثة أن اللفظة قد وردت أيضاً بمبناها، ومعناها، واشتقاقاتها في المعاجم الآتية ذكرها، وعلى سبيل المثال :

ف نجد أن "محمد فؤاد عبد الباقي" قد أورد تحت "رضا" نحو ثمان وسبعين آية تكرر فيها لفظة "رضا" بمبناها ومعناها : رَضِيَ، رَضِيتُ، رَضِيتُمْ، رَضُوا، تَرْضَى، تَرْضَاهُ، تَرْضَاهَا، تَرْضَوْنَ، تَرْضَوْنَهَا، يَرْضَى، يَرْضُهُ، يَرْضُونَهُ، لِيَرْضَوْهُ، يَرْضَيْنِ، يُرْضُوكُمْ، يُرْضُونَكُمْ، يُرْضُونَ، تَرْضَوْنَ، تَرْضَوْنَهَا، ارْتَضَى، تَرْضَى، رَاضِيَةً، رَضِيًّا، رِضْوَانٍ، رِضْوَانًا، رِضْوَانَهُ، مَرْضِيًّا، مَرْضِيَّةً، مَرْضَاتٍ، مَرْضَاتِي<sup>(٦)</sup>.

وقد ذكر لفظة "رضا" بمبناها ومعناها في نحو خمسة وخمسين آية من آيات القرآن الكريم حسبما ورد ذلك في دليل الفبائي حيث ذكر : "رَضِيَ، رَضِيتُ، رَضِيتُمْ، رَضُوا، رَضُوا، تَرْضَاهَا، تَرْضَاهَا، تَرْضَوْنَ، تَرْضَوْنَهَا، يَرْضَى، يَرْضُهُ،

راضية أى مرضية لأنه يقال رضيت معيشته وربما قالوا "رضيت عليه بمعنى رضيت به وعنه"<sup>(٣)</sup>.

وفي "المعجم الوسيط" نجد أيضاً أن الرضا : يقال رضا : مرضى وهم رضا (وصف بالمصدر) والرضاء : الرضا، والرضي : المرضي والمطيع والمحب<sup>(٤)</sup>.

ومما سبق نجد أن هناك اتفاقاً على أن الرضا : ضد السخط، وأن الرضا هو شعور وأحاسيس من صفات القلب، بذلك قد اتضح المعنى من خلال استخدام التضاد، وهناك ثلاثة أشكال لكتابة كلمة الرضا هي: "الرضا، الرضاء، الرضى".

فمن العرب من يقولها بالياء على الأصل والواو أكثر، وقد رضى يرضى رضا ورضاً ورضواناً ورضواناً الأخيرة عن سيبويه حيث قال : أسكن العين، ولو كسرهما لحذف لأنه لا يلتقي ساكنان حيث كانت لا تدخلها الضمة، وقبلها كسرة، وراعوا كسرة الضاد في الأصل . فلذلك أقروها : ياء وهى مع ذلك نادرة، ورضيت عنك وعليك، رضى مقصور: مصدر محض والاسم الرضاء ممدود عن الألفش<sup>(٥)</sup>.

ومن هذا المنطلق فقد ثبت أن الكتابة المثلى للمصدر من "رضى" هو "رضا" وهو الشكل الأكثر شيوعاً لذا سوف يتم استخدام الشكل "رضا" بالألف.



وتساءل الباحثة كيف يصعب وضع تعريف لمصطلح الرضا الوظيفي في مجال المكتبات والمعلومات، وقد اتضح معناه في القرآن الكريم، وفي اللغة، وما اللغة إلا تعبير جيد عما نحسه ونتفاهم به ١٩ .

وقامت الباحثة بتقسيم التعريفات التي تتناول الرضا الوظيفي إلى ثلاث فئات هي :

- تعريفات للرضا الوظيفي باعتباره مشاعر و أحاسيس.

- تعريفات للرضا الوظيفي باعتباره شعور ايجابي أو شعور سلبي.

- تعريفات للرضا الوظيفي باعتباره مرتبط بعوامل الوظيفة المتعددة.

١- تعريفات للرضا الوظيفي باعتباره مشاعر وأحاسيس الفرد :

فنجد من يعرفه على أنه "تعبير يطلق على مشاعر الأفراد تجاه أعمالهم، وتعتمد هذه المشاعر على ما يعتقد الفرد ويحسه تجاه عمله، أي الإدراك بما هو كائن من ناحية، وما ينبغي أن تحققه له وظيفته من ناحية أخرى" (١٣).

ويعرفه "ناصر عبد الخالق" على أنه : "الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته فيصبح أنساناً تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها، من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو، والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها" (١٤).

ورسوله في أمته، وفيما أعده له من الكرامة ومن جملته كثر الكوثر السدى حافتاه قباب اللؤلؤ المجوف، وطينه من مسك أذفر، ونجد من نعم الله ﷻ على سيدنا محمد رسول الله ﷺ ما قاله السدى عن ابن عباس : "من رضا محمد ﷺ ألا يدخل أحد من أهل بيته النار" رواه ابن جرير وابن أبي حاتم . وقال الحسن: يعني بذلك الشفاعة<sup>(١٢)</sup> وبالطبع ذلك هو الفوز العظيم الذي نسعى لتحقيقه .

بعد الانتهاء من عرض الدلالات المتعددة "الرضا" في اللغة العربية والقرآن الكريم وتوصلنا إلى متغانا منها، نتقل إلى أن نتناول دلالة الرضا في تخصصاتنا العلمية، وبحكم التخصص نستعرض مفهوم الرضا وما يعنيه في مجال المكتبات والمعلومات بإلقاء الضوء على أهم التعريفات التي تناولت الرضا الوظيفي باعتباره المحك الرئيس لأخصائيي المكتبات ومراكز المعلومات للوصول إلى أفضل مستويات الأداء .

**ج) دلالة مفهوم "الرضا" في مجال المكتبات والمعلومات :**

يعتبر مفهوم "الرضا" من المفاهيم التي تم تعريفها وقياسها، حيث اختلفت النظريات في تحديد مفهوم الرضا، أو العوامل التي تسبب حالة الرضا. فهناك شبه اتفاق بين الباحثين في المجالات والتخصصات المختلفة على صعوبة وضع تعريف جامع شامل متفق عليه لهذا المصطلح ومفهومه.

المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، ومن هذه المصطلحات؛ الروح المعنوية، والاتجاه النفسي نحو العمل، والرضا عن العمل، وتشير هذه المصطلحات، وإن اختلفت تفصيلات مدلولاتها إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله، وقد تكون هذه المشاعر سلبية، أو إيجابية<sup>(١٩)</sup>.

ونجد شبه اتفاق لتعريف الرضا الوظيفي بين كل من "سعود النمر"<sup>(٢٠)</sup>، و "سيف الدلبحي"<sup>(٢١)</sup> : حيث عرفا الرضا الوظيفي على أنه : "شعور الموظف الإيجابي أو السلبي عن العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة من التغيرات المادية والمعنوية التي تحيط به في بيئة العمل".

ونرى من هذه التعريفات أن أصحابها يرون أن الرضا الوظيفي يمكن تحديده من خلال إدراك الفرد ليس فقط من الشعور الإيجابي بل أيضاً من إدراكه بالشعور السلبي تجاه الوظيفة.

### ٣- تعريفات للرضا الوظيفي باعتباره مرتبطة بعوامل الوظيفة المتعددة:

هناك من يرى أن تعريف الرضا الوظيفي مرتبط بجوانب العمل المختلفة، أي العوامل التي يمكن أن تسبب حالة ارضا مثل : الأجور، وفرص الترقية، والتقدم الوظيفي، وغيره من هذه العوامل .

ونجد "ناصر العديلي" يعرف الرضا الوظيفي على أنه: "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة، لإشباع الحاجات، والرغبات، والتوقعات، مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة"<sup>(١٥)</sup>.

وعرف "NOZITA" الرضا الوظيفي على أنه : "عبارة عن الحالة التي تنتج عن إشباع الموظفين لحاجاتهم المختلفة من خلال عملهم"<sup>(١٦)</sup>.

ونجد من عرف الرضا الوظيفي على أنه : "الشعور بالسعادة، أو مجموعة العواطف الإيجابية الناتجة عن خيرة الموظف بوظيفته"<sup>(١٧)</sup>. وعرف "أندرو دي ماك جى دالاس" الرضا الوظيفي على أنه : "ذلك الحالة التي تشتمل على تقويم الموظف لظروف عمله أو أحاسيسه تجاه ظروف عمله"<sup>(١٨)</sup>.

ونلاحظ أن التعريفات السابقة لمصطلح الرضا الوظيفي تركز على ما تقدمه الوظيفة للفرد من أحاسيس، ودرجة إشباعه لاحتياجاته، ومعدل تحقيق أهدافه المرجوة منها، وهذا يتعلق بالدرجة الأولى على وجهة النظر الإيجابية تجاه الرضا الوظيفي .

### ٢- تعريفات للرضا الوظيفي باعتباره شعور إيجابي بالرضا أو شعور سلبي بعدم الرضا :

حيث عرف الرضا الوظيفي على أنه "أحد المصطلحات التي تستخدم للتعبير عن

طبيعة الوظيفة التي يشغلها، والأجر الذي يحصل عليه، وعن فرص الترقية المتاحة، وعن علاقاته مع مجموعة العمل الذي ينتمي إليها، وعن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمة له" (٢٥).

و عرف "السيد السيد النشار" الرضا الوظيفي على أنه: "تقبل الفرد لعمله من جميع وجوهه ونواحيه، وهو تقبله لأجره، وتقبله للظروف المادية للعمل، وتقبله لطبيعة العمل ومحتواه، وتقبله لمجموعة الزملاء في العمل، ولنمط الرئاسة، ولفرص الترقية المتاحة" (٢٦).

وقد نجد تعريف "سيد شعبان" قد أجمل تعريفه للرضا الوظيفي متضمناً الشعور الإيجابي أو السلبي، واقتراه بعوامل العمل، حيث عرف الرضا الوظيفي على أنه: "مشاعر الفرد الإيجابية تجاه عمله، وتقبله له من معظم جوانبه، نتيجة لما يحصل عليه من إشباعات مادية، ومعنوية، واجتماعية، لحاجاته المختلفة، مقارنة بما كان يتوقع الحصول عليه من هذا العمل .

فالإنسان يعمل لكي يشبع حاجاته المختلفة، وهو يدخل إلى العمل، ولديه توقعات لما سوف يحصل عليه من هذه الإشباعات، فإذا ما حصل بالفعل من عمله على هذه الإشباعات لحاجاته المختلفة، كما كان يتوقع، فإنه يكون في حالة رضا عن العمل، والعكس صحيح" (٢٧).

ومن هذه التعريفات نجد تعريف "محمد الشهاب" حيث عرف الرضا الوظيفي باعتباره "درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في إشباعها من وظيفته الحالية، ويتحقق الرضا من مصادر متعددة مثل: الأجر، ونوع العمل، وفرص الترقى، وغط العلاقة مع الرئيس، وإدراك الفرد لعدالة العوائد، والأهم من ذلك، رضا الأفراد عن الإجراءات الخاصة بالعمل في الشركة" (٢٢).

ويتفق "محمد التويجري" مع التعريف السابق حيث عرف الرضا الوظيفي على أنه: "موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه، ويكون نتيجة لإدراكه لعمله، ويكون تجاه الراتب والترقية، والرئيس، والزملاء، ومحيط العمل، والأسلوب السائد في المعاملة، وفي إجراءات العمل اليومي" (٢٣).

وهناك تعريف آخر للرضا الوظيفي حيث حدد عوامل الرضا بأنها خارجية وداخلية فقد عرف "الرضا الوظيفي من خلال ما يتحقق من عوامل متعددة، منها عوامل خارجية كبيئة العمل، وعوامل داخلية تتعلق بالعمل ذاته، تؤدي تلك العوامل دوراً أساسياً في شعور الفرد بالرضا عن عمله أو أنها تعزز من عدم رضاه" (٢٤).

وهناك تعريف للرضا الوظيفي ينص على أنه "محصلة الشعور الذي يشعر به الفرد من خلال عمله بالمؤسسة، والذي يتكون عن مجموعة من الاتجاهات التي يكونها الفرد عن

وبذلك يتضح أن الرضا الوظيفي أعم وأشمل من الاتجاه نحو العمل حيث يعتبر الرضا الوظيفي محصلة للاتجاهات المتعددة نحو مظاهر العمل. في حين نجد أن الروح المعنوية تعد أكثر شمولاً من الرضا الوظيفي، حيث يعتبر الرضا الوظيفي أحد عناصرها المتعددة أي أن الاتجاه والرضا يعكس كل منهما شعور فردي بينما تعكس الروح المعنوية شعور جماعي<sup>(٢٣)</sup>.

وبعد استعراضنا للتعريفات السابقة لمفهوم الرضا الوظيفي يتضح مدى تعدد التعريفات المستخدمة وإنما مجرد اجتهادات للباحثين كلاً من وجهة نظره وعدم وجود تعريف شامل جامع متفق عليه لمفهوم الرضا الوظيفي.

حيث تتفق الباحثة مع "سالم محمد السالم" في رأيه حول أن "تعدد التعريفات لمصطلح ومفهوم الرضا الوظيفي دليل على تعدد الزوايا التي تم من خلالها طرق هذا المصطلح وتباين وجهات النظر في توضيح ماهيته، والكشف عن طبيعته"<sup>(٢٤)</sup>.

وهذا يعد أمراً طبيعياً لأن الرضا الوظيفي يتحدد مفهومه وفقاً للمجال والتخصص الذي ينتمي إليه الباحث الذي يعد تعريفاً إجرائياً للرضا الوظيفي حسب تخصصه.

وعلى ضوء ما سبق فقد حددت الباحثة مفهوم الرضا الوظيفي وفقاً لمدلوله اللغوي، ووفقاً البعد النفسي التي تعبر عنها اللغة من

أما "COMPELL, J.P& SCARPELLE, V" نجد أن تعريفهما للرضا الوظيفي اقتصر على "ارتباط الرضا الوظيفي بزيادة المكافأة التي حصل عليها الفرد في العمل. مع ما كان متوقفاً، أي أن الرضا الوظيفي في رأيهما يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من عائد مادي"<sup>(٢٥)</sup>.

وهناك من الباحثين من يشير إلى الرضا الوظيفي على أنه مستويات معينة من الروح المعنوية، وأنواع محددة من الدافعية، مع القدرة على تقبل معاناة الوظيفة، بالإضافة إلى بعض الصفات الأخرى التي لا يمكن أن تتفاعل مع بعضها بسهولة<sup>(٢٦)</sup>.

وكثيراً ما يحدث الخلط بين مفهوم الرضا الوظيفي JOB SATISFACTION ومفهومين آخرين هما الاتجاهات ATTITUDE، والروح المعنوية MORALE ويمكن تعريف اتجاه العمل على أنه الميل للتجاوب بطريقة محددة نحو مظاهر العمل<sup>(٢٧)</sup>.

بينما يمكن اعتبار الرضا عن العمل "الرضا الوظيفي" كعامل أو متغير يمثل محصلة مختلف المشاعر التي تكونت لدى الفرد نحو عمله<sup>(٢٨)</sup>.

أما الروح المعنوية فإنها تعبر عن اصطلاح جماعي. فالروح المعنوية هي خلاصة اتجاهات مجموعة الأفراد المكونين للجماعة نحو عملهم<sup>(٢٩)</sup>.

والإجراءات، وتحليل مشاكل المكتبة، والتوصل إلى الحلول مستخدمين معرفتهم بعلم المكتبات والمعلومات<sup>(٣٥)</sup>.

وعرف "حامد الشافعي دياب" أخصائي المكتبات: "بأنهم العنصر الأساسي في النهوض بالمكتبات، ومن ثم لزم الاهتمام بهم، وهيئة مستقبل مادي، ووضع أدبي متميز لهم، حتى يتولد لديهم الرضا النفسي والإحساس بأهمية عملهم، فيحرصون على تجويده والابتكار فيه"<sup>(٣٦)</sup>.

ونجد تعريف المكتبي المهني / المؤهل Professional Librarian على أنه "مكتبي يستطيع بفضل دراسته الأساسية، وتدريبه، استخدام الطريقة العلمية، والفكر العلمي عند تحليل وحل المشاكل المكتبية"<sup>(٣٧)</sup>.

أما العاملون غير المهنيين والمساعدون يطلق عليهم المساعدون المهنيين Paraprofessional Personnel فهو مصطلح يشير إلى فئة الموظفين من غير حاملي تخصص مهني، والمكلفين بمسؤوليات مساندة ذات مستوى عال، ويؤدون أعمالهم بحداً أدنى من الرقابة بواسطة موظف متخصص، ويشير المصطلح عامة إلى الأفراد العاملين كمساعدين للمكتبة، والمساعدين الفنيين، وعامة لجميع الموظفين المساندين للعمليات المكتبية وهذا المصطلح مرادف لـ Sub professional<sup>(٣٨)</sup>.

معنى الرضا والسخط، ووفقاً لطبيعة الرضا الوظيفي لموضوع الدراسة . حيث يمكن القول :

"الرضا الوظيفي : مصطلح يطلق كتعبير على مشاعر الفرد نتيجة شعوره بالقناعة، والارتياح، والسعادة، وتقبله لعمله، وهذا يتوقف حسب ما يراه الفرد لظروف عمله، وفقاً للعوامل والمتغيرات من الأجر، الترقيّة، التقدم الوظيفي، نظرة المجتمع، ويمكن إجمال هذه العوامل والمتغيرات بأنها عوامل مادية، ومعنوية. وعوامل داخلية وخارجية تسهم بشكل فعال في إحساس الفرد بالرضا أو عدم الرضا تجاه عمله".

## ثانياً : مفهوم العاملين في مجال المكتبات والمعلومات :

نظراً لأن طبيعة هذا البحث يتناول معرفة مفهوم الرضا الوظيفي فكان لابد لنا من التعرف على مفهومه في مجال المكتبات والمعلومات حيث يؤثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات على أدائهم .

قد عرف "المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات" أمين المكتبة على أنه: "الشخص الذي يتولى مسؤولية المكتبة، ومحتوياتها، واختيار المطبوعات، والمواد المكتبية، ويقدم معلومات، وخدمات الإعارة لمقابلة احتياجات المستفيدين، وتشتمل فئة المكتبيين على هؤلاء المسؤولين عن الإدارة، والتي تحتاج وظائفهم لتفسير القواعد:

مدة أربع سنوات في الكلية يحصل بعدها على درجة بكالوريوس في علم المكتبات ويصبح مؤهلاً ليكون أخصائياً لإحدى المكتبات.

أما الاتجاه الثاني فيترك لأخصائي المكتبة الحرية في اختيار الثقافة والتخصص الذي يريده لنفسه بعد حصوله على المؤهل العالي في أي تخصص يريده، ومن ثم يعده ليكون أخصائياً لإحدى المكتبات، ولإعداد هنا مهني أكثر منه ثقافي ويحصل الطالب فيه على درجة الماجستير في المكتبات<sup>(٣٩)</sup>.

ومما سبق نلاحظ أن هناك اهتماماً واضحاً بإعداد أخصائي المكتبة، ومن الجدير بالذكر أن مهنة المكتبات في الدول المتقدمة تجد الرعاية، والاهتمام، والاحترام، مثل أي مهنة أخرى.

أما في مجتمعاتنا العربية فإن مهنة المكتبات تعد من المهن التي لا تجد نظراً واحترام وتقدير من بعض أفراد المجتمع. وهذا يعد من العوامل المهمة المؤثرة سلباً على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات بوجه عام.

وهناك عدة مواصفات خاصة يجب توافرها في العاملين في المكتبات شأنها شأن سائر المؤسسات الأخرى وقد حددها "طارق عباس ومحمد زكي" لتكون معاييراً للحكم في اختيار الموظفين للعمل في المكتبات :

١ - لا بد أن يكون الموظف المهني قد حصل على شهادة معترف بها في المكتبات

في حين نجد مصطلح الموظفين غير المهنيين Non Professional Personnel يشير إلى الموظفين المساعدين Support Staff وهو مصطلح عام يستخدم في تصنيف الأفراد لتحديد فئة الموظفين غير المهنيين بالمكتبة وهي تشمل على الكتبة، ومساعدي المكتبة الفنيين<sup>(٣٩)</sup>.

ونجد أن فئة العاملين المقصود بهم في هذه الدراسة هم أمناء المكتبات أو أخصائي المكتبات العاملين في المكتبات العامة موضوع الدراسة، أي العاملون المهنيون Professional، العاملون المساعدون المهنيون Paraprofessional، وقد تم استبعاد كل من الفئات التالية : الأعمال الكتابية والسائقين والسكرتارية وغيرهم مما يندرج تحت مصطلح الموظفين غير المهنيين .

هذا ونجد أن هناك اتجاهين في علم المكتبات وفي إعداد أخصائي المكتبات وتحفيزهم للقيام بواجباتهم : الاتجاه الأول: اعتبار علم المكتبات تربية وثقافة أكثر من مهنة، ويسود هذا الاتجاه في أوروبا . والاتجاه الثاني : اعتبار علم المكتبات مهنة أكثر منه ثقافة وتربية، ويسود هذا الاتجاه في الولايات المتحدة الأمريكية .

ونلاحظ أن الاتجاه الأول يبدأ في تكوين الشخصية المكتبية لأخصائي المكتبة وثقافته وتربيته وإعطائه الثقافة المهنية بعد حصوله على شهادة الدراسة الثانوية، ويدرس الطالب

٦- فهم مبادئ الخدمة العامة والتعاطف معها.

٧- القدرة على العمل مع الآخرين بهدف تقديم خدمات مكنية فعالة.

٨- المهارات التنظيمية المشفوعة بالمرونة اللازمة للتعرف على التغيرات وإحداثها.

٩- سعة الخيال والرؤية والانفتاح على الأفكار والممارسات الجديدة.

١٠- الاستعداد لتغيير أساليب العمل بحمارة لنشوء أوضاع جديدة.

١١- معرفة تقنيات المعلومات والاتصالات<sup>(٤٢)</sup>.

وقامت " أمنية صادق " بتحديد أهم المواصفات والتي تصبح من ضروريات شخصية أخصائي المعلومات في القريب العاجل:

١- القدرة على التفكير التحليلي.

٢- القدرة على كتابة التقارير المهنية ومهارات عرض المعلومات بكفاءة عالية.

٣- مهارات إدارة الوقت وإمكانية العمل تحت ضغط ما، سواء كان هذا الضغط حجم العمل أم ضيق الوقت أو بعض الضغوط النفسية.

٤- الثقة والقدرة على التنافس في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

٥- القدرة على العمل بإيجابية من خلال مجموعة العمل، وذلك يعنى البعد عن

والمعلومات ليكون هذا الموظف عارفاً بالأمر، والإجراءات الفنية، والعلمية التي يكلف بعملها في أقسام المكتبات العامة .

٢- أن يكون ممتلكاً القدرة على الإشراف وتوزيع الأعمال ووضع الخطط التي تهدف إلى تبسيط الأعمال، وتيسيرها مع معرفة متكاملة بأهداف المكتبة العامة؛ وإطلاع تام على وظائفها وأنظمتها .

٣- له القدرة على متابعة الأعمال واستمرارية ملاحقة إنجازها مع عقل منظم يميز الأشياء المهمة ويعطيها الأولوية، وله من الذكاء والألمعية، والتفكير الجاد في دراسة المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة لها<sup>(٤٣)</sup>.

هذا وقد حددت " مبادئ الإيفلا/ اليونيسكو " الصفات المميزة والمهارات الأساسية المطلوب توافرها لموظفي المكتبة العامة على النحو الآتي:

١- القدرة على التخاطب الإيجابي مع الآخرين.

٢- القدرة على فهم حاجات المستفيدين.

٣- القدرة على التعاون مع الأفراد والجماعات في المجتمع المحلي.

٤- معرفة التنوع الثقافي وفهمه.

٥- معرفة المواد التي تتألف منها مجموعة المكتبة وكيفية الوصول إليها.

السلبية والانتقال إلى مرحلة المشاركة بفاعلية أكبر تأثيراً في العمل اليومي .

من هذه المواصفات ندرك ذلك المستوى المتقدم والمطلوب إحرازه من خلال المواصفات الشخصية لأمين المكتبة أو أخصائي المعلومات بوجه عام<sup>(٤٣)</sup>.

وبعد استعراض المفاهيم والدلالات لمصطلح الرضا الوظيفي، سوف نتناول الرضا الوظيفي وأهميته بالنسبة لأخصائي المكتبة، وللمكتبة وللإدارة و للمجتمع، حيث يمثل العمل أهمية بالغة في حياة الإنسان، حيث إنه يرتبط بنوعية العمل الذي يقضى فيه الإنسان أغلب وقته، ومن ثم يعتبر العنصر البشري هو العنصر الحيوي والأساس لأي مؤسسة أو أي مكتبة، وذلك لأن نجاح المؤسسة "المكتبة" أو عدم نجاحها يتوقف بدرجة كبيرة على درجة أداء العاملين بها وإتقانهم ورضاهم لعملهم .

### ثالثاً : أهمية الرضا الوظيفي :

إن موضوع الرضا الوظيفي حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين في مختلف الميادين وذلك من ثلاثينيات القرن العشرين، وقد زاد الاهتمام بهذا الموضوع خلال السنوات الأخيرة، ومن بين المجالات التي تناولتها دراسات الرضا الوظيفي ما يتعلق بعمل أخصائي المكتبات<sup>(٤٤)</sup>.

فالرضا الوظيفي كما يصفه سالم محمد السالم يعد من الركائز الأساسية لتنمية الموارد البشرية فإذا كانت القوى البشرية هي أعمدة

التنمية الشاملة، فإن عدم تحقيق الرضا الوظيفي لتلك القوى يجعل جهود التنمية بدون جدوى، لذا يجمع الباحثون على أهمية تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات، لما ينتج عنه من أداء متميز، ومعاملة جيدة للمستفيدين، فتقدم المهنة مرهون باقتناع العاملين بالمكتبات بأهمية عملهم ورضاهم عنه<sup>(٤٥)</sup>.

### - أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين في المكتبات :

قد أشارت CUMING إلى أن توافر الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات يؤدي إلى زيادة درجة رضاهم عن حياتهم بصفة عامة، وبالتالي رضاهم عن مستوى معيشتهم، لأنه كلما ازداد مستوى الرضا الوظيفي لديهم، كلما ازداد استقرارهم في العمل بالمكتبة، وهذا يؤدي بدوره لنوع من الاستقرار في حياتهم الشخصية، وإشباع حاجاتهم المختلفة مما يجعلهم يشعرون بالرضا عن حياتهم<sup>(٤٦)</sup>.

### - أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة لإدارة المكتبة :

الرضا الوظيفي عنصر حيوي وضروري لتعاون العاملين معاً بالمكتبة، وتعاونهم مع إدارة المكتبة، وذلك بغية تحقيق الأهداف بكفاءة، ذلك لأن من نتائج الرضا الوظيفي الإخلاص، والحماس في العمل، وارتفاع مستوى الكفاءة فيه، وهذا في صالح المكتبة<sup>(٤٧)</sup>.

- ورود لفظة "الرضا" في سور كثيرة من سور القرآن الكريم، فبلغ عدد السور التي وردت بها لفظة "الرضا" اثنتين وثلاثين سورة من سور القرآن الكريم، وأيضاً بمعناها، ومعناها، واشتقاقاتها.

- يعتبر مفهوم "الرضا" من المفاهيم التي تم تعريفها وقياسها، حيث اختلفت النظريات في تحديد مفهوم الرضا، أو العوامل التي تسبب حالة الرضا. فهناك شبه اتفاق بين الباحثين في المجالات والتخصصات المختلفة على صعوبة وضع تعريف جامع شامل متفق عليه لهذا المصطلح ومفهومه. وإنما مجرد اجتهادات للباحثين كلاً من وجهة نظره. يتحدد مفهومه وفقاً للمجال والتخصص الذي ينتمي إليه الباحث الذي يعد تعريفاً إجرائياً للرضا الوظيفي حسب تخصصه

- أن التعريفات التي تناولت مصطلح الرضا الوظيفي ركزت في المقام الأول على وجهة النظر الإيجابية تجاه الرضا الوظيفي. ونحتاج في مجتمعاتنا العربية إلى مزيد من الاهتمام بإعداد أخصائي المكتبة، على غرار الدول المتقدمة حيث نجد الرعاية، والاهتمام والاحترام بأخصائي المكتبات مثل أي مهنة أخرى. لأن الاهتمام بأخصائي المكتبات يعد من أهم العوامل المؤثرة سلباً أو إيجاباً على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات بوجه عام.

وانطلاقاً مما سبق فإن دراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات إنما هي عبارة عن تقويم شامل يغطي جميع الجوانب المختلفة من أجل الكشف عن الإيجابيات والسلبيات.

حيث إنه من خلال دراسة الرضا الوظيفي داخل المكتبة يتمكن المسؤولون عنها من التعرف عليها من خلال نظرية العاملين إليها حيث تعد آراء العاملين ودرجة رضاهم بمثابة مرآة صادقة تعكس صورة الإدارة من تصرفات وقرارات.

ويتم ذلك من خلال التعرف على مشاعر العاملين واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب العملية الإدارية.

وتستطيع الإدارة الواعية للمكتبات، التعرف من خلال دراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين على جوانب القصور لديهم، ومحاولة التغلب عليها وتلافيها في المستقبل، ومعرفة المشاكل التي تواجه العاملين، من أجل محاولة وضع الحلول المناسبة التي تساعد المكتبة على النجاح والتقدم، وبالتالي ارتفاع مستوى الأداء بها، وتقديم خدماتها على الوجه الأكمل.

### الخاتمة:

- بعد الانتهاء من عرض الدلالات المختلفة لمصطلح الرضا يمكننا القول أن هناك اتفاقاً على أن الرضا: ضد السخط، وأن الرضا هو شعور وأحاسيس من صفات القلب، بذلك قد اتضح المعنى من خلال استخدام التضاد.

## قائمة المراجع والمصادر:

- (١) ابن منظور. لسان العرب. — القاهرة: دار المعارف ١٩٨٠. — مادة رضى .
- (٢) ابن منظور. لسان النسان: تهذيب لسان العرب. — ط١. — بيروت: دار الكعب العلمية . ١٩٩٣. — أ ص ٤٩٢
- (٣) الصحاح في اللغة والعلوم : معجم وسيط تجديد وصحاح العلامة الجوهري؛ تقدم عبد الله العلايلي؛ إعداد وتصنيف نديم مرعشلي، أسامة مرعشلي. — ط١. — بيروت: دار الحضارة العربية ، ١٩٧٥. — ص ٣٨٩
- (٤) المعجم الوسيط / قام بإخراج هدد الطبعة إبراهيم أنيس ... وآخرون ؛ أشرف على الطبع حسن على عطية ، محمد شوقي أمين . ج ١ .
- (٥) ابن منظور. لسان العرب. — ط٣ طبعة جديدة مصححة و مئونة ؛ اعتنى بتصحيحها أمين عبد الوهاب، محمد اصادق العبيدي. — بيروت: دار أحياء التراث، مؤسسة التاريخ العربي ، (١٩٩٩) . — ج ٥ . ص ٢٣٥ - ٢٣٦ .
- (٦) محمد فؤاد عبد الباقي . المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم . — القاهرة : دار الكعب العلمية ، ١٣٦٤هـ . — ص ٣٢١ - ٣٢٢
- (٧) محمد صالح البنداق . هداية الرحمن لألفاظ القرآن : دليل الثبائى مفهرس لمواضع ألفاظ وآيات القرآن الكريم / أشرف على تنسيقه وتأليفه وإخراجه محمد صالح البنداق ؛ مراجعة لجنة أحياء التراث . — ط ٢ . — بيروت : دار الأفاق الجديدة ، لجنة أحياء التراث . ١٩٨١ . — ص ١٧٠-١٧١ .
- (٨) عبد الوحيد نور أحمد . المعجم المفهرس لكلمات القرآن الكريم. — ط١. — الرياض: دار السلام للنشر والتوزيع، ١٤٢١هـ . — ص ٤٤٦-٤٦٤
- (٩) محمد عدنان سالم . معجم كلمات القرآن الكريم / محمد عدنان سالم ، محمد وهبي سليمان . — دمشق : دار الفكر ، ١٩٩٨ . — ص ٥٦٧-٥٦٨ .
- (١٠) محمد حسين أبو الفرج . قائمة معجمية بألفاظ القرآن الكريم ودرجات تكرارها . — بيروت : مكتبة لبنان ، ١٩٩٠ .
- (١١) ابن كثير. تفسير القرآن الكريم. — ط ١. — بيروت: دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع . ٢٠٠٠. — ص ١٣٩٢ .
- (١٢) ابن كثير . — المرجع السابق . — ص ٢٠٠٥
- (13) HERBERT, G. {...ETC}. Personnel, Human Resource Management.- New York : Macmillan Publishing CO,1980.- P 146
- (١٤) ناصف عبد الخالق . الرضاء الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل . — مجلة العلوم الاجتماعية . — ص ١٠ ، ع ٣ (١٩٨٢) ص ٧٨
- (١٥) ناصر محمد العديلى . دوافع العاميين فى الأجهزة الحكومية فى المملكة العربية السعودية : بحث ميدانى . — الرياض : معهد الإدارة العامة ، ١٤٠٦هـ . — ص ١٩
- (16) NZOTTA, BRIGGS .C.. A Comparative Study of the Job Satisfaction of Academic and Public Librarians in Nigeria .- African Journal of Academic Librarianship .- Vol.2.No 1(June1984).p. 75
- (17) DEREK, ROLLINSON, DAVISK EDWARDS & AYSEN BRADFIELD. Organizational Behavior and analysis: An Integrated Approach .- new York : Addison Wesley Longman,1988.- P.137
- (١٨) دالاس ، أندرو دى ماك جى . السلوك التنظيمي والأداء / أندرو دى ماك جى دالاس ؛ ترجمة جعفر أبو القاسم . — الخدمة المدنية . — مج ٢٣ . ع ٢٨٧ (محرم ١٤٢٣هـ) ص ٢٩ .
- (١٩) أحمد صقر عاشور. إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي. — بيروت: دار النهضة العربية ، ١٩٨٣. — ص ١٣٨ .
- (٢٠) سعود بن محمد المر . الرضاء الوظيفي للموظف السعودي فى القطاعين العام والخاص: بحث ميدانى. —

(٣١) أحمد صقر عاشور. إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي. — بيروت: دار النهضة العربية، ١٩٨٣. — ص ١٢٣.

(٣٢) إبراهيم الغمري. مرجع سابق. — ص ١٥٦.

(٣٣) حمود صالح صابر الخوي. الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود (أطروحة ماجستير). — الرياض: جامعة الملك سعود، كلية التربية، قسم التربية، ١٩٩٤. — ص ١٥.

(٣٤) سالم محمد السالم. الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية. — الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٩٩٧. — ص ٥٢.

(٣٥) أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. — الرياض: دار المريخ للنشر، ١٩٨٨. — ص ٦٥٢.

(٣٦) حامد الشافعي دياب. الأسس العلمية في إدارة المكتبات. — القاهرة: مكتبة نور الإسلام، ١٩٨٩. — ص ١٢٦.

(٣٧) أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله. — مرجع سابق. — ص ٩١٠.

(٣٨) المرجع السابق. — ص ٨٤٦.

(٣٩) المرجع السابق. — ص ١٠٩٥.

(40) RUGAAS, B. . Library / Information Science Education for the 21<sup>st</sup> century . The Tromso/ conference .- new York : Neal-Schumann Publishers ,Inc, 1993.- P. 8-12.

(٤١) طارق محمد عباس، محمد عبد الحميد زكي. المكتبات العامة: تنظيمها، خدماتها، تقنياتها الحديثة في ضوء الإنترنت / تأليف طارق محمود عباس، محمد عبد الحميد زكي؛ تقلت زين الدين عبد الهادي. — الحيزة: ابيس كوم للنشر والتوزيع وخدمات المعلومات، ٢٠٠٢. — (سلسلة المكتبات النوعية ٤١). — ص ٥٨، ٥٩.

(٤٢) بيان الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (الإيفلا)/ اليونسكو بشأن المكتبة العامة، ١٩٩٤ في: خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها الإيفلا / اليونسكو. — الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز

مجلة جامعة الملك سعود (م ٥) العلوم الإدارية (١)، ١٤١٣ هـ ص ٧٥.

(٢١) سيف بن صالح الدلحي. أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء. — ط١. — الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠٢. — ص ١٦.

(٢٢) محمد علي الشهيب. السلوك التنظيمي في التنظيم. — القاهرة: دار الفكر العربي، ١٩٩٠.

(٢٣) محمد إبراهيم التويجري. المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسيات: دراسة ميدانية مقارنة. — مجلة العربية للإدارة. — مج ١٩، ع ٢٤ (١٩٩٩) ص ٤٢.

(٢٤) غويد سلطان المشعان. مصادر الضغوط في العمل لدى المعلمين الكويتيين وغير الكويتيين في المرحلة المتوسطة. — مجلة جامعة دمشق: للآداب والعلوم الإنسانية والتربوية. — مج ١٦، ع ١ (٢٠٠٠) ص ٢١٥.

(25) NEWSTREM, J. W. & DAVISK (1989). Organizational Behavior .- McGraw hill Inc.,1989.- P.319.

(٢٦) السيد السيد النشار. الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في مصر: دراسة ميدانية. — الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. — مج ٣، ع ٥ (يناير ١٩٩٦) ص ١٢٦.

(٢٧) سيد شعبان عبده حامد. الرضا الوظيفي لأخصائيي المكتبات في محافظة بين سويف: دراسة تحليلية تفريعية للعوامل المؤثرة. — أطروحة (ماجستير). كلية الآداب جامعة القاهرة فرع بني سويف، ٢٠٠٣. — ص ٢٣.

(28) COMPELL, J.P& SCARPELLE, V. Job Satisfaction . - Journal of Personal Psychology .- Vol.36 , No.4 ( 1983).- P101.

(29) ASHBAUGH, CARL .R. What is Job Satisfaction ? Planning and Changing .- Vol.13 , No.4.(win 1982).-

(٣٠) إبراهيم العمري. السنوك الإنسان والإدارة الحديثة. — الإسكندرية: دار الجامعات المصرية، ١٩٧٩. — ص

(٤٥) سالم محمد السالم . التطوير المهني للعاملين في المكتبات  
والمعلومات. - السعودية جامعة الإمام محمد بن سعود  
الإسلامية، ١٩٩٦. - ص ١٥ . ٣١ .

(46) CUMING : 1994. 42

(٤٧) محمد محمد الخادى . الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز  
التوثيق والمعلومات . - القاهرة : المكتبة الأكاديمية ،  
١٩٩٠ . - ص ٢٣١ ، ٢٣٢ .

عامه، ٢٠٠٤ . - ص ٧٨ . - ( سلسلة الأعمال  
الحكمة ٥٤٤ ) .

(٤٣) أمية مصطفى صادق . التدريب في مجال المكتبات  
 واحتياجات المستقبل. - مجلة المكتبات والمعلومات  
العربية. - س ٦ ، ع ٢ ( أبريل ١٩٩٦ ) ص ٨ .

(٤٤) السيد السيد النشار . - مرجع سابق . - ص ١٢٥ .