

## الموضوع

رضا الموظفين وعلاقته بتحسين الإنتاجية

(مكتبة الملك فهد – جدة)

Employee Satisfaction and Its Relationship with Improving  
Productivity in King Fahd Library in Jeddah

أسم الطالب

(نور محمد احمد مصيbach )

الرقم الجامعي

2021206062

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

## قائمة المحتويات

|   |                           |
|---|---------------------------|
| ٢ | المقدمة.....              |
| ٤ | مشكلة البحث.....          |
| ٤ | أهمية البحث.....          |
| ٥ | أسئلة البحث الفرعية.....  |
| ٥ | أهداف البحث.....          |
| ٥ | فرضيات البحث.....         |
| ٥ | نموذج البحث.....          |
| ٦ | الدراسة الميدانية.....    |
| ٦ | منهجية البحث.....         |
| ٧ | هيكل المشروع المقترح..... |
| ٨ | المراجع.....              |

## المقدمة

أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس تصوراتهم وردود أفعالهم اتجاه أعمالهم، وكذا اهتمام المدراء بالجوانب النفسية للعاملين سعت إلى تلبية مختلف احتياجاتهم وكسب رضاهم بشكل خاص، باعتباره عنصر أساسي من عناصر التحفيز في العمل، لما في ذلك علاقة إيجابية في تحفيز العاملين ودفعهم لمزيد من الأداء. (يوب وآخرين، ٢٠١٩)

فالعامل هو الفاعل في عمليات الإنتاج، فمجهوده وطريقة أدائه وما يمتد إلى ذلك من إرادة وإقبال ورضا وما ينعكس على مردوده المسمى بالإننتاجية في المؤسسة، التي لا تتحسن إنتاجيتها إلا من خلال الاهتمام بهذا العامل. (عميور، ٢٠١٦)

ونظرا للأهمية البارزة للمورد البشري في بناء المنظمة ونجاحها فإن رضاه يعتبر محرك لجعل هذا المورد أكثر فاعلية وعليه فالرضا الوظيفي يكتسب أهميته من أهمية المورد البشري، وتشمل هذه الأهمية كل من الفرد العامل، والمؤسسة والمجتمع. (طكوبا وآخرين، ٢٠٢١)

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد ظواهر السلوك التنظيمي وأهم العناصر النفسية الكامنة داخل الفرد، والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية لمحيط بيئة العمل مثل: (الرضا عن العمل نفسه، ساعات العمل، جماعة العمل، المشرف، الأجر... وغيرها)، فعدم امتلاك الأفراد درجة عالية من الرضا عن العمل ينعكس سلبا على تحقيق الأهداف، باعتبار العامل أحد أهم الركائز في نجاح المؤسسة لذا نحاول دائما السعي إلى كسب رضاه وتوفير المستلزمات الكفيلة بإعداده بشكل يعزز إسهاماته والفعالية تقديم الإنجازات، من خلال تعزيز حالة الرضا للرفع من مستوى دافعيته. (يوب وآخرين، ٢٠١٩)

وجاءت كلمة رضا من الفعل رضي عن الشيء أي اختاره وقنع به، كما أن الرضا يدل أيضا على السرور بما تم الحصول عليه. (طكوبا وآخرين، ٢٠٢١)

ولقد اختلف الباحثين في تعريف الرضا الوظيفي، حيث عرف كل باحث الرضا الوظيفي وفق المجال أو الحقل العلمي الذي ينتمي إليه، ولقد عرفه محمد أحمد بيومي بأنه: «التعبير الذي يطلق على مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم وتعتمد هذه المشاعر على الرضا من خلال المقارنة بين ما يتطلع إليه الإنسان وما تحققه له وظيفته، تطابق بين ما هو كائن وما ينبغي أن يكون». (عميور، ٢٠١٦)

ومن هذا التعريف يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو حالة شعورية إيجابية للفرد تجاه جميع جوانب وظيفته، هذه الحالة الشعورية تكون ناتجة عن تلبية الوظيفة لحاجات الموظف ورغباته الوظيفية، وإثبات شخصيته مع زملائه. (طكوبا وآخرين، ٢٠٢١)

ومما لا شك فيه أن الرضا الوظيفي من أهم وأحد الوسائل التي تجعل العاملين يقدمون أفضل ما عندهم للارتقاء بمستوى الأداء العام للمنظمة فجودة أداء المؤسسة يتوقف بشكل كبير على جودة أداء مواردها البشرية، والوصول برضا زبائننا محكوم بالوصول إلى رضا هذا المورد البشري. (يوب وآخرين، ٢٠١٩)

وهذا ما استطاعت المؤسسات الاقتصادية في البلدان المتقدمة أن تصل إليه من خلال الاهتمام بالعنصر البشري وتحقيق نوع من الرضا الوظيفي للعمال، ما سمح لهذه المؤسسات من الوصول إلى مستويات عالية من الإنتاجية.(عميور، ٢٠١٦)

فالرضا الوظيفي يرتبط بعوامل وأبعاد متعددة ومتداخلة مثل طبيعة العمل، ظروف العمل، جماعة العمل، البيئة الداخلية والخارجية للعمل، الأجر، الحوافز، الترقية، نمط الإشراف. . (طكوبا وآخرين، ٢٠٢١)

كما يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام وبدراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة، فالعنصر البشري أهم مورد من بين موارد المنظمة.(يوب وآخرين، ٢٠١٩)

فكلما كانت وظيفة العامل تشمل الكثير من المسؤوليات ويقابلها حرية كبيرة في تنفيذها سمح ذلك للعامل بإبراز قدراته وكفاءته في العمل، وأيضاً وجود نمط إشرافي في المؤسسة يراعي اهتمامات وتطلعات العمال، فالمشرف الذي يجعل اهتمامه متوجه نحو مشاكل العمال الشخصية والمهنية ويعمل على تحسين العلاقة بينه وبينهم بما يسمح ويقدر كبير في تفادي الوقوع في الأخطاء المهنية وهو ما يؤدي إلى كسب ثقتهم وولائهم ومنه رضاهم عن العمل في المؤسسة.(عميور، ٢٠١٦)

فالأداء هو درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة إليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل على تخفيض تكاليف المواد المستخدمة.(يوب وآخرين، ٢٠١٩)

والجدير بالذكر أنه كلما كان الشعور بالاستياء والملل من العمل قوي لجأ العامل للتغيب وكثرة الشكاوى والتذمر، أما إذا شعر بالعدالة في توزيع الحوافز ووجد الاهتمام من مسؤوليه في المؤسسة دفعه ذلك إلى أداء المهام المهنية بكل حيوية ونشاط، فللعامل اهتمامات وميولات وحاجات مادية ومعنوية يرغب في تحقيقها.(عميور، ٢٠١٦)

وعلى الرغم من أن موضوع هذا المجال واسع إلا أنه توجد به بعض الفجوات العلمية التي تتطلب وجود دراسات حديثة لسدها مثل قصور المعلومات حول كيفية إدارة الجودة داخل المكتبات، وندرة البحوث التي تتناول موضوع رضا العملاء عن المكتبات العامة.

لذا كان الدافع وراء هذه الدراسة قياس معرفة أثر رضا الموظفين على تحسين الإنتاجية بمكتبة الملك فهد العامة بمدينة جدة.

وذلك بهدف استكشاف استراتيجيات جديدة تمكن مكتبة الملك فهد من المحافظة على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد.

وتتكون أقسام الدراسة من المقدمة، والمشكلة، والأهمية، وكذلك أسئلة وأهداف وفرضيات البحث، بالإضافة إلى نموذج منهجية البحث، والمخطط المقترح للمشروع، واخيراً المستخلص، والدراسات، السابقة، والمراجع.

## مشكلة البحث

إن الوصول إلى العملاء والمحافظة عليهم يعد من التحديات التي تواجه المكتبات بشكل عام، لذلك تسعى المكتبات إلى لفت انتباه العملاء عن طريق الورش والفعاليات التي تقيمها بشكل مستمر، وتنقسم مشكلة البحث إلى مشكلة نظرية وعملية:

### المشكلة النظرية:

- عدم توفر معلومات حديثة عن أهم الطرق التي تعزز الإنتاجية من خلال رفع مستوى الجودة في المكتبات العامة.

### المشكلة العملية:

- ندرة الأبحاث العلمية التي تقيس دور تحسين الجودة على تعزيز الإنتاجية في المكتبات العامة. وتسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال التالي: ما أثر رضا الموظفين بمكتبة الملك فهد على تحسين الإنتاجية؟

## أهمية البحث

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تعزز الحصة المعرفية فيما يتعلق بموضوع الرضا الوظيفي وأثره على الإنتاجية في المكتبات العامة، وتهدف هذه الدراسة إلى:

### الأهمية النظرية:

- توفير معلومات حديثة حول أهمية رضا الموظفين العاملين في المكتبات العامة.
- استكشاف أهم الطرق التي تساعد على رضا العاملين في المكتبات العامة.

### الأهمية العملية:

- تعزيز الحصة البحثية في مجال رضا الموظفين في المكتبات العامة.
- إفادة مكتبة الملك فهد بنتائج هذه الدراسة.

## الأسئلة الفرعية:

- ما تأثير رضا الموظفين عن بيئة العمل على تحسين الإنتاجية؟
- ما مدى فعالية المكافآت على رضا الموظفين وبالتالي تحسين الإنتاجية؟
- ما أثر رضا الموظفين عن الإدارة على تحسين الإنتاجية؟
- ما أثر رضا الموظفين عن الراتب المقدم لهم على تحسين الإنتاجية؟

## أهداف البحث:

الهدف العام: الكشف عن تأثير رضا الموظفين على تحسين الإنتاجية.

## الأهداف الفرعية:

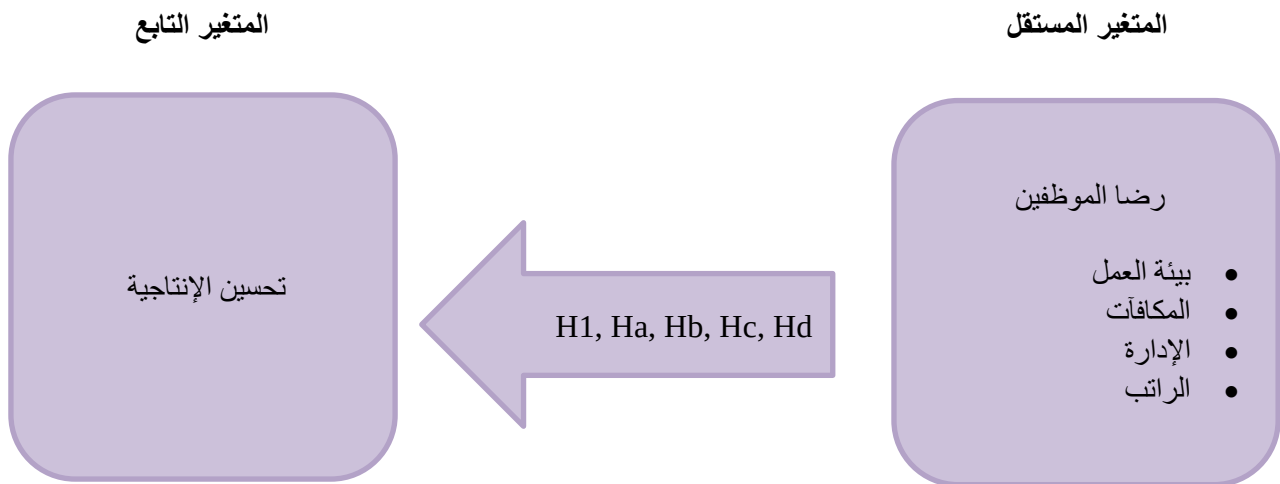
- تقييم مدى تأثير رضا الموظفين عن بيئة العمل على تحسين الإنتاجية بمكتبة الملك فهد بجدة.
- تحليل مدى فعالية المكافآت على رضا الموظفين وبالتالي تحسين الإنتاجية بمكتبة الملك فهد بجدة.
- تحديد أثر رضا الموظفين عن الإدارة على تحسين الإنتاجية بمكتبة الملك فهد بجدة.
- تحديد أثر رضا الموظفين عن الراتب المقدم لهم على تحسين الإنتاجية بمكتبة الملك فهد بجدة.

## فرضيات البحث:

- H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظفين وتحسين الإنتاجية.
- Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظفين عن بيئة العمل وتحسين الإنتاجية.
- Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظفين عن المكافآت وتحسين الإنتاجية.
- Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظفين عن الإدارة وتحسين الإنتاجية.
- Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظفين عن الراتب وتحسين الإنتاجية.

## نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



### النموذج المقترح من المشروع

المصدر: الطالب

### الدراسة الميدانية:

إن رضا الموظفين يعد أولوية قصوى لدى الشركات المتقدمة لأن رضاهم يؤثر على إنتاجيتهم وبالتالي تتأثر مدخولات الشركة، ويسعى الطالب من خلال هذا البحث إلى عمل دراسة ميدانية لمكتبة الملك فهد بجدة للكشف عن مدى رضا الموظفين وعلاقته بتحسين إنتاجيتهم.

### منهجية البحث:

فلسفة البحث: المنهج الوضعي positivism

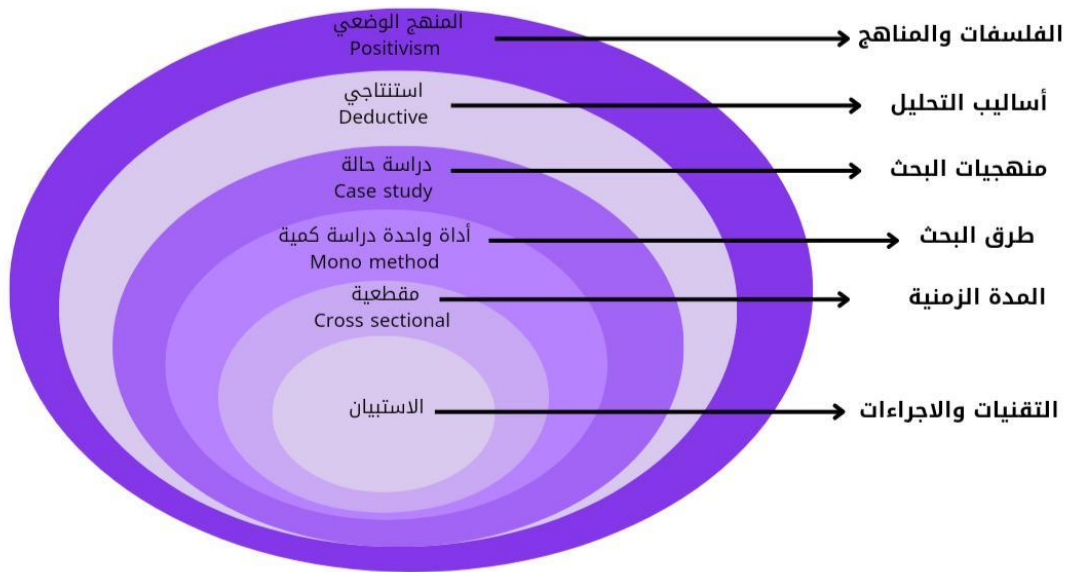
أسلوب التحليل: استنتاجي Deductive

استراتيجية البحث: دراسة حالة Case study

أداة البحث: كمية Mono method

المدة الزمنية: مقطعية cross sectional

تقنيات تجميع البيانات: استبيان



## ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب

### هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

## المراجع

عميور، ٢٠١٦، علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية.

طكوبا، ٢٠٢١، الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين.

يوب، ٢٠١٨، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين.