6-المحاضرة السادسة-الهندسة البشرية والرضا الوظيفي

1-تعريف الرضا الوظيفي:

-هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل.

-يشير إبراهيم بدر الصبيحات إلى أن الرضا الوظيفي: "مفهوم يعكس مدى تصو ر الفرد لإشباع حاجاته في العمل، فكلما تصور أن عمله يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته، وكانت مشاعره نحو العمل إيجابية، وكان راضيا عن عمله"

2-اهمية الرضا الوظيفي بالمكتبات:

← الرضا الوظيفي يحفز العاملين للحد من الصراعات الداخلية و معوقات الأداء الفعال، فالعالقة بين الفرد و المنظمة عالقة تبادلية، إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر حيث يبذل الأفراد الجهد في تحقيق أهداف المنظمة ويتوقعون المقابل المادي والمعنوي منها.

← الرضا الوظيفي يرتبط بتحسين الأداء الوظيفي وانخفاض معدل دوران الموظفين في المنظمة.

← الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، و تعزيز رضا العملاء و ولائهم.

← الرضا الوظيفي يؤدي إلى توفير فرص الموظفين للانخراط في مجموعة متنوعة من الأنشطة و أنواع مختلفة من المهارات تساعد في تحسين مستويات رضا الموظف.

← يعتبر الرضا الوظيفي احد هم العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعا الى زيادة الإنتاج.

← يساعد الرضا الوظيفي الفرد على تطوير مشاعر الولاء للمؤسسة التي ينشط فيها و يجعله مخلصا لها و كلما كانت هذه المشاعر قوية فإنها تتميز بما يلي: - دعم قيم وأهداف المنظمة و القبول بها– .العمل بطاقة كبيرة باسم المنظمة. –الرغبة في البقاء في المنظمة.

3-خصائص الرضا الوظيفي:

* -تعدد مفاهيم الرضا: يؤكد الباحثون على تعدد و اختلاف التعريفات حول مفهوم الرضا الوظيفي, وذلك لتباين وجهات نظر وآراء العلماء و الباحثين, الذين تختلف مداخلهم و أسسهم العلمية و المعرفية التي يستندون إليها.

* -النظر إلى الرضا الوظيفي على أنـ موضوع فردي: ينظر لموضوع الرضا الوظيفي من منظور فردي, فما يرضي فرد ليس بالضرورة أن يرضي فردا آخر. ألن الأفراد مختلفون في الحاجات و الرغبات وكذلك الدوافع وقد تختلف هذه الدوافع و الحاجات من وقت لآخر, و ذلك باختلاف طرق القياس المعتمدة.

* -الرضا الوظيفي مرتبط بالعديد من جوانب السلوك الإنساني: يساهم تعدد و تعقيدات و تشابك جوانب السلوك الإنساني باختلاف أنماطه من موقف آخر ومن دراسة لأخرى, و بالتالي تظهر نتائج متناقضة و متباينة للدراسات التي تناولت الرضا ألنها تصور الظروف المختلفة التي أجريت في تلك الدراسات..

* الرضا الوظيفي حالة من القناعة و القبول: ينفرد الرضا الوظيفي على أنه حالة من القناعة و القبول الناتجة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه و نع بيئة العمل و عن إشباع الحاجات و الرغبات و الطموحات و يؤدي الشعور بالثقة في العمل و الولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف المنظمة و غايتها.

* رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه على العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه على العناصر الأخرى, كما أن ما يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند آخر, و إن فعل شيء ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير, وذلك لاختلاف حاجات الأفراد و توقعاتهم.

4-عوامل الرضا الوظيفي بالمكتبات:

أ-العوامل الداخلية: وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حال وجودها تشبع حاجات العاملين للنماء النفسي، وهذه غالبا ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنة داخله، والتي في حال توافرها في موقف إيجابي تؤدي بالعمل وبشكل ملاءم و الضرورة إلى الشعور بالتبرم ، ويمكن حصر هذه العوامل في:

-عامل استخدام القدرة/ المهارة

-عامل الشعور باحترام الذات

-عامل المسؤولية

-عامل تنوع مهارات العمل

-ب-العوامل الخارجية:

-عامل الانسجام بين الشخصي بين العاملين

-عامل الأمن الوظيفي

عامل الأجر والحوافز

-عامل ظروف العمل

عامل عبء العمل

5-دورالهندسة البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات:

يعتمد تحقق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات، وخاصة الكبيرة منها (كالمكتبات المركزية والمكتبات الوطنية) والتي تشهد أعباء عمل كبيرة وضغوط مهنية كثيرة على بيئة العمل المكتبي سواءا الداخلية منها او الخارجية، فكلما كان المكتبي يعمل في بيئة عمل نموذجية، زاد رضاه الوظيفي ولو بمستويات مختلفة بين العاملين، فللا يمكن قياس حجم تحقق الرضا الوظيفي لهؤلاء المكتبيين، لأنه مفهوم غير ملموس، لكننا يمكننا قياس المقومات والمتطلبات البيئية بالمكتبة، والتي على أساسها يمكن تفعيل والرفع من درجة الولاء التنظيمي والاحساس بالانتماء لمواقع العمل بالمكتبات، خاصة مع التطورات التكنولوجية الحديثة والتوجه نحو تطبيقات الذكاء الاصطناعي، فلابد من التركيز اكثر على البيئة الداخلية والخارجية للمكتبة وتعديلها بما يتناسب واحتياجات كل من الموظفين المكتبيين والمستفيدين منها.