

الرضا الوظيفي لدى الممرضين في ظل متغير الأقدمية المهنية

The job satisfaction of nurses under the variable professional seniority

أ. بن درف سماعيل¹أ.د. مكي محمد²¹ مخبر وسائل التقصي وتقنيات العلاج لإضطرابات السلوك، جامعة وهران 2.

البريد الإلكتروني : smain1_b@yahoo.fr

² مدير مخبر وسائل التقصي وتقنيات العلاج لإضطرابات السلوك، جامعة وهران 2.

البريد الإلكتروني : mekkipsychologie@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2019/06/01

تاريخ القبول: 2019/12/26

تاريخ الاستلام: 2019/04/02

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في ظل متغير الأقدمية المهنية، حيث إستخدم الباحثان المنهج الوصفي الإحصائي، وتكونت عينة الدراسة من 225 من الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم (128 ذكور و97 إناث) أخذوا بطريقة عشوائية بسيطة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم إستخدام إستبيان الرضا الوظيفي للممرضين (من إعداد الباحثين)، فخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى متدني من الرضا الوظيفي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية تبعاً لمتغير الأقدمية المهنية.

كلمات مفتاحية: الرضا الوظيفي، الممرضين، الأقدمية المهنية، الصحة العمومية.

Abstract:

The present study aimed at detecting the level of job satisfaction among nurses under the variable of seniority. The researchers used the descriptive statistical method. The sample of the study consisted of 225 nurses working in the public health institutions in wilaya of Mostaganem (128 males and 97 females) who were taken randomly, In order to achieve the

objectives of the study, a questionnaire of job satisfaction of nurses (prepared by researchers) was used and the study concluded the following results:

- Nurses working in public health institutions have a low level of job satisfaction.
- There are statistically significant differences in the job satisfaction of nurses working in public health institutions according to the professional seniority variable.

Keywords: Job satisfaction, Nurses, Professional seniority, Public health.

المؤلف المرسل: بن درف سماعين، الإيميل: smain1_b@yahoo.fr

1. مقدمة: يطلق عموما على الفرد ذو الشعور الإيجابي نحو وظيفته بأنه راض عن عمله وعن المؤسسة التي يعمل فيها، حيث يكون ثمة توافق بينه وبين البيئة الداخلية لموقع عمله فيتحقق بذلك إستقراره وقناعته في نفسه بأن توقعاته ورغباته مشبعة، فالرضا الوظيفي حالة نفسية تتكامل فيها شخصية الموظف مع موجبات عمله، والذي يأتي من إدراك الشخص لعمله، وعلى النقيض من ذلك، نجد أنّ الفرد الغير راض عن وظيفته يعيش جملة من المشاكل النفسية داخل المؤسسة التي يشتغل فيها والتي تترجم لنا حالة عدم الرضا كالحوادث والإصابات التي يتعرض لها خلال سنوات عمله، ومن أجل تفادي ذلك وجب التكفل بالفرد من جميع جوانبه خاصة النفسية منها.

2. الإشكالية: لطالما إرتبطت الضغوط المرتبطة بالعمل في العديد من البحوث والدراسات بمفهوم الرضا الوظيفي وذلك من خلال دراسة "الزيودي والزعول" (2008) التي أثبتت عدم رضا المعلمين في عملهم جراء الضغوطات المهنية التي يتعرضون لها¹، وفي دراسة لـ"ساندرز، وفولكس، ونوبلت" (1995)، التي كشفت على أن الشراكة في العمل بين الموظفين ومديريهم أدت إلى إنخفاض إدراك العاملين بضغوط العمل عموما، وإلى إرتفاع الرضا الوظيفي، وإنخفاض معدلات الغياب والتترك خصوصا، في دراسة "بلجين" (1993)، التي أجريت على عينة من الممرضات حيث تبين أن ثمة علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل التمريضي²، وكذا في دراسة "عسكر وعبد الله" (1988) التي حددا فيها مدى تعرض العاملين لضغوط العمل، ودرجة رضاهم الوظيفي في مهنة التدريس بالمعاهد الخاصة، والتمريض،

والخدمة الاجتماعية، والخدمة النفسية، فوجدا أن العاملين في مجال التمريض والتدريس كانوا، أكثر من غيرهم غير راضين عن أعمالهم بسبب الإرهاق الناجم عن العبء الوظيفي ومتطلبات الأعمال، وعدم الشعور بالأمان الوظيفي، وإنخفاض العائد المادي، وقلة المشاركة في إتخاذ القرار، فضلا عن الروتين وغياب الدعم والترابط الإجتماعي في العمل³، عدم وجود فحسب "بلاندفورد" (2000) لا يمكننا إيجاد تعريف محدد لمفهوم الرضا الوظيفي وهذا راجع إلى الإختلافات في الظروف والبيئة المحيطة والمتطلبات المرتبطة بالمهن المختلفة⁴، فغياب الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مؤسسات الصحة العمومية، يجلب الكثير من التراجع والتقهقر في فعالية المهنة، وقد ذكر جودة يحيى أن الممرضون الذين يتمتعون برضا وظيفي مرتفع، سوف يقومون بتقديم رعاية تمريضية فعالة وناجحة، وقد وجد أن هناك ضعفا في العناية التمريضية المقدمة (في المؤسسات الصحية الفلسطينية)، ونبه بأن هذا كاف للبحث والاستفسار عن الحلول، كما يرى أن الخلل في الأداء وعدم الفعالية في هذه المؤسسات أثر في طريق إختيار إداريي هذه المؤسسات، وبالتالي يولد ضغطا نفسيا ينعكس على سلوك الممرضات إيجابا أو سلبا وقد يؤثر في تقدير الذات لديهم بناء على أسلوب الإدارة و نمطها القيادي، فلا بد من التعامل مع إتجاهات هؤلاء الممرضون والعمل على معالجتها ودعمها وتقويتها إيجابيا للدفع على تقديم خدمات تمريضية ممتازة للمرضى⁵. وبناءً على ما سبق، تمثل مسألة عدم الرضا الوظيفي الناجم عن تراكم الضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضون والممرضات في مؤسسات الصحة العمومية بإستمرار موضوعاً بالغ الأهمية لما يخلفه من إستياء هاته الفئة المهنية من الظروف التي يعملون فيها، ما ينجر عنه بذلك النظرة السلبية لأنفسهم، وعليه نجد أنّ هذا الطرح جدير بالبحث والإهتمام لما للأمر من خطورة وتأثير على كثير من جوانب حياة الممرض والمريض على حد سواء، بإعتبار أنّ الأول هو معالج للثاني، وبهدف التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في ظل متغير مكان العمل، الأقدمية المهنية والجنس لدى الممرضين نطرح التساؤل الرئيس التالي:

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مؤسسات الصحة العمومية، وهل يختلفون في ذلك باختلاف أقدميتهم في العمل؟

ويجزأ التساؤل الرئيس إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية تبعاً لمتغير الأقدمية المهنية؟

وتصاغ الفرضية العامة على النحو التالي:

2.1 الفرضية العامة: للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي، وهم يختلفون في ذلك باختلاف الأقدمية المهنية لديهم.

2.2 الفرضيات الفرعية:

- للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى متدني من الرضا الوظيفي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية تبعاً لمتغير الأقدمية المهنية.

3. أهداف البحث: تهدف البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

- المقارنة بين الممرضين في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الأقدمية المهنية.

4. أهمية البحث: أصبحت مسألة الرضا الوظيفي من الجوانب المهمة في حياة الأفراد لما لها

من تأثير جلي على الجانب النفسي لديهم كما هو الحال بالنسبة للممرضين العاملين في

مؤسسات الصحة العمومية، فعدم رضاهم عن عملهم يخفض من مستوى فعاليتهم،

خاصة أين أدائهم المختلفة ترتبط بالتركيز والمواظبة، فمن شأن الأخطاء أو اللامبالاة

الناجمة عن إنخفاض الرضا الوظيفي لديهم أثناء تأديتهم لمهامهم قد تؤدي إلى تعقيدات

الحالة الصحية للمريض أو الموت، لذا كان من الضروري تسليط الضوء على هاته الفئة المهنية.

5. مصطلحات الدراسة:

5.1 الرضا الوظيفي إصطلاحًا: يعرف "عبدالخالق" (1986) الرضا المهني بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و رغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية، من خلالها يمكن تسمية الفرد حينئذ بالشخص المتكامل⁶، ويعرفه "التوجري" (1999) بأنه موقف الشخص إتجاه العمل الذي يؤديه، ويكون نتيجة لإدراكه لعمله، ويكون إتجاه الراتب والترقية، والرئيس، والزلاء، ومحيط العمل، والأسلوب السائد في المعاملة، وفي إجراءات العمل اليومي⁷.

5.2 تعريف الممرض إصطلاحًا: يعرف "حسن الجنابي" (1984) الممرض على أنه الشخص المهني الذي يقدم أفضل الخدمات التمريضية الصحية للأفراد لإدامة حياتهم و منع حدوث الأمراض والعناية بهم وكذلك القيام على راحة المريض وتمريضه أثناء فترة مرضه⁸.

6. الدراسات السابقة ذات الصلة بالرضا الوظيفي:

- دراسة بوخمم عبد الفتاح وعمارة شريف⁹ (2011) بعنوان: "قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري بالميلية"، حيث تم الاستعانة بمقياس "مسح الرضا الوظيفي" لـ"سباكتر (Spector)" والذي يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة ومحيط العمل، تشمل أغلب العوامل المؤثرة في تحديد مستوى الرضا الوظيفي، تكونت عينة الدراسة من 80 ممرضا وممرضة من جميع مستويات السلم الوظيفي لهذه المهنة، وتم التوصل في هذه الدراسة إلى أن الممرضين العاملين في مستشفى منتوري بشير بالميلية درجات متدنية من الرضا الوظيفي، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين يعزى لمتغير الجنس، لمتغير المستوى الدراسي، والمستوى الدخل الشهري،

فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير السن لصالح فئة (من 46 - 50 سنة)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لسنوات الخبرة المهنية لصالح الفئة (أكثر من 25 سنة) أي أنّ درجة الرضا مرتفعة عند هذه الأخيرة.

- دراسة تغلابت عبد الغاني وزيتوني عمار¹⁰ (2017) بعنوان: تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس ولاية باتنة، والتي هدفت إلى الكشف عن واقع تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية من خلال دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس (ولاية باتنة). وقد تم التوصل إلى أن للرضا الوظيفي تأثيرا إيجابيا ذو دلالة إحصائية على أداء العاملين حيث قدر معامل الارتباط بينهما بـ 0,34 أما معامل التحديد فقدر بـ 0,115 أي أن 11,5 % من التغير في الأداء البشري للمؤسسة يفسره التغير في الرضا الوظيفي؛ كما أن معادلة انحدار الأداء على الرضا الوظيفي قدرت إحصائيا بـ $Y = 0.327 X + 1.879$. يضاف إلى هذا كله أن مستوي كل من الرضا الوظيفي و الأداء البشري متوسط في المؤسسة حيث قدرا على التوالي بـ 2,81 و 2,80.

- دراسة نورالدين عسلي¹¹ (2017) بعنوان: تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية دراسة ميدانية لعينة من العاملين في مستشفيات عمومية - ولاية المسيلة، والتي هدفت إلى تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية ومدى وجود العلاقة الارتباطية بين العوامل المحددة له، وقد شملت الدراسة عينة مقدره بـ 174 مفردة من مستشفى الزهراوي ومستشفى بن سرور، ومستشفى سيدي عيسى بولاية المسيلة، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة متوسط وأن هناك علاقة إرتباطية مهمة بين العوامل المحددة والرضا الوظيفي، ويأتي في المقدمة الرضا عن الأجر بمعدل $r = 0.791$ وكذلك الرضا عن الترقية بمعدل $r = 0.796$ ، من جهة

أخرى توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي للعينة المدروسة لا يختلف باختلاف المتغيرات الشخصية المتمثلة في الجنس والسن والخبرة المهنية، أما المستوى التعليمي والمنصب الوظيفي فتوجد فروق دالة عند مستوى 5.0%

- دراسة راضية دريوش ونزيم صرداوي¹² (2017) بعنوان: الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، التي هدفت إلى معرفة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية تيزي وزو، وبعض المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، و سنوات الخبرة)، وقد تكونت عينة الدراسة من (134) معلما ومعلمة، وتم أخذها بطريقة عشوائية طبقية من سبعة (07) ثانويات بولاية تيزي وزو، وقد إعتدما الباحثان في دراستهم على المنهج الوصفي، واستخدما في جمع البيانات: استبيان الرضا الوظيفي من إعداد الباحثان، وذلك لتقدير الفروق في درجات إستجابات أفراد عينة الدراسة، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة في الرضا الوظيفي للأساتذة وفقا لمتغير الجنس، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة في الرضا الوظيفي للأساتذة وفقا لمتغير المؤهل العلمي وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي للأساتذة وفقا لمتغير سنوات الخبرة.

- دراسة هناء محمود الفريحات¹³ (2017)، بعنوان: عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عجلون من وجهة نظر المعلمين أنفسهم، التي هدفت إلى بيان ما إذا كانت عوامل الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عجلون تختلف باختلاف الجنس، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، حيث اختيرت عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، تكونت من (245) معلم ومعلمة بنسبة (20 %) من المجتمع الأصلي، وطورت الباحثة استبانته تكونت من (61) فقرة وزعت على أربعة مجالات هي: مجال العامل لاقتصادي، ومجال المكانة الاجتماعية للمعلم، ومجال بيئة العمل، ومجال التأهيل والتدريب، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت

ما بين (2.52-4.05)، حيث جاءت بيئة العمل في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.05)، والعامل الاقتصادي في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2052)، وأن مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين بشكل عام كان بدرجة متوسطة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى عوامل الرضا الوظيفي لدى تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات باستثناء مجال التأهيل والتدريب وجاءت الفروق لصالح الإناث، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة وجاءت الفروق لصالح فئة الخبرة أكثر من (10) سنوات في مجالي المكانة الاجتماعية للمعلم وبيئة العمل وفي الدرجة الكلية.

- دراسة عيسى عليلش وعبد العزيز ساسي¹⁴ (2017)، بعنوان: قياس مستويات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية بالطور الثانوي بولاية تيارت، التي هدفت إلى معرفة مدى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية بالطور الثانوي، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي الملائم لهذه الدراسة، وتم تطبيق مقياس الرضا الوظيفي يحتوي على ستة أبعاد على عينة من أساتذة التربية البدنية والرياضية قوامها 54 أستاذ في التعليم الثانوي بولاية تيارت تم اختيارها بطريقة عشوائية، وبعد جمع البيانات وإجراء عمليات التحليل الإحصائي تم التوصل إلى أن درجة الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية جاءت سلبية، كما تبين أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية تعزى لمتغيرين المؤهل العلمي، الخبرة المهنية.

- دراسة دجلة مهدي محمود وعلاء حسين عمران أنصاف¹⁵ (2012) بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط بالعراق"، التي هدفت إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمراكز الصحية

والمستشفيات لدائرة صحة واسط بمدينة كوت العراقية، تكونت عينة الدراسة من 298 عاملاً بالصحة، وإستخدم الباحثان مقياس الرضا الوظيفي من إعدادهما، وتوصلت النتائج إلى:

- وجود الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصحة.

- وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمكان العمل (المراكز الصحية، المستشفيات) لصالح المراكز الصحية.

- وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للخبرة المهنية لصالح الفئة أكثر من 9 سنوات.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لنوع الجنس.

7. الجانب النظري للبحث:

7.1 مفهوم الرضا الوظيفي (Job Satisfaction): إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها، والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين¹⁶. وقد بين "فردريك هيرزبيرج" أن مصطلح الرضا الوظيفي لا يعني أنه يقابل مصطلح على النقيض له على الطرف الآخر وهو مصطلح عدم الرضا الوظيفي وهذه هي النظرة التقليدية، بينما يرى "هيرزبيرج" أنهما مفهومان مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة، وأن كل من الرضا الوظيفي (الرضا العام عن العمل) وعدم الرضا الوظيفي (الإستياء العام) هما جانبان يمكن أن يتم قياسهما بشكل مستقل، وبعبارة أخرى يمكن لموظف أن يكون راضياً وغير راض في العمل في نفس الوقت حيث أن العوامل التي تسبب الشعور بالرضا التام عن العمل لا تسبب الإستياء الشديد منه والعكس صحيح، لأن العوامل التي تسبب الشعور

بالرضا العام عن العمل هي (العوامل الدافعة)، أما العوامل التي تسبب الشعور بالاستياء الشديد من العمل فهي (العوامل الصحية)، وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الصحية يقل الشعور بالإستياء إلى النقطة التي يصل فيها هذا الشعور إلى درجة الحياد أو الصفر، وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الدافعة يزداد الشعور بالرضا ليصل إلى حالة الرضا التام¹⁷.

2.7 نظريات الرضا الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا الوظيفي، وسنكتفي بذكر أهمها، وهما. نظرية ذات العاملين لـ "هيرزبيرغ، ونموذج "بورتير ولولر :

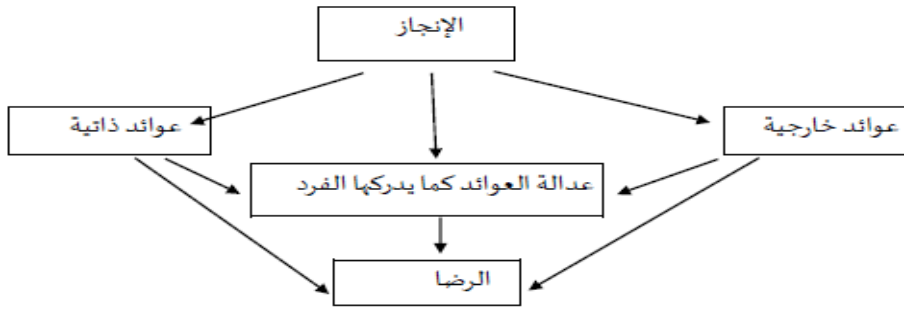
1.2.7 نظرية ذات العاملين لـ "هيرزبيرغ" (1959) Herzberg Two Factor Theory:

تسمى هذه النظرية بنظرية العاملين وتعد محاولة للتعرف على المؤثرات المحفزة للعمل وتستند هذه النظرية إلى عدة إفتراضات أهمها: تبني الأفراد لسلوكيات معينة تدفعهم إلى إشباع أعلى مستويات الحاجات، وبالمقارنة مع نظرية "ماسلو" للحاجات فإن المستويات الثلاثة الأولى أي الحاجات الأساسية وحاجة الأمن والحاجات الاجتماعية يقابل العوامل الصحية أو الوقائية لدى "هيرزبيرج" Hygiene Factors، أما حاجات تقدير الذات وتحقيق الذات أي المستويين الرابع والخامس من هرم "ماسلو" فيقابل العوامل الدافعة لدى "هيرزبيرج" Motivator Factors وتعد هذه النظرية من أهم النظريات التي عالجت موضوع الدافعية وأثره في الرضا وتعد هذه النظرية من أهم النظريات التي عالجت موضوع الدافعية وأثره في الرضا المهني ، فقد أسهمت بشكل فعال في توضيح العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية، حيث أجرى "هيرزبيرج" ورفاقه دراستهم على (200) من المهندسين والمحاسبين في الولايات المتحدة الأمريكية، للتعرف على دوافع العاملين ودرجة رضاهم الوظيفي تجاه الأعمال التي يقومون بها. إن تحقيق الرضا الوظيفي وعدم تحقيقه للعاملين يرتبط بالمحفزات أو العوامل الدافعة وهي تلك الحاجات التي تدفع الفرد لتقديم المزيد من العطاء

والنشاط ولذا فإن وجودها في المنظمة له أثر إيجابي كإعتراف الإدارة بالعمل الجيد ومثل: الإنجاز والتقدير من الزملاء والرؤساء والمسئولية وفرص النمو والترقي المهني، وهذه العوامل تزيد من دافعية الفرد إتجاه عمله، وفي حالة غياب بعض هذه العوامل السابقة يشعر الفرد بدرجة أقل من الرضا ولكنها لا تؤدي إلى شعوره بعدم الرضا أي تمنع حالات عدم الرضا¹⁸، أما العوامل الخارجية الأخرى فقد أطلقوا عليها العوامل الوقائية حيث ترتبط ببيئة العمل وظروفه والحالة الإجتماعية والعلاقة مع الزملاء والرؤساء والراتب والضمانات في العمل، والأمن الوظيفي وأسلوب الإشراف والمركز الوظيفي وعدم توفر هذه العوامل يسبب عدم الرضا الوظيفي للفرد، ولكن إذا تم توفرها بشكل معقول فإنها تضمن عدم الإستياء في العمل وتمنع تدمير العاملين¹⁹.

2.2. 7 نموذج "بورتير ولولر" (Porter and Lawler):

طور "بورتير ولولر" (1968) نموذج "فروم" وقد ربطا الرضا الوظيفي بكل من الإنجاز والعائد، فوضعوا حلقة وسيطة بين الإنجاز والرضا وهي العوائد، وبموجب هذا النموذج يتحدد رضا الفرد بمدى تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة ومنسجمة مع الإنجاز أو الجهد المبذول، فإذا ما كانت العوائد الفعلية لقاء الإنجاز تعادل أو تزيد على العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة فإن الرضا المتحقق سيدفع الفرد إلى تكرار الجهد، أما إذا قلت هذه العوائد عما يعتقد الفرد أنه يستحقه، فستحدث حالة عدم رضا فتتوقف الدافعية لديه للاستمرار في الجهد، لذلك فإن أبرز ما أضافه نموذج "بورتير ولولر" إلى نظرية "فروم" هو المفهوم الذي يشتمل عليه نموذجهما بأن إستمرارية الأداء تعتمد على قناعة العامل ورضاه، وأن القناعة والرضا تتحدد بمدى التقارب بين العوائد الفعلية التي تم الحصول عليها وما يعتقد الفرد. وقد بين "بورتير ولولر" أن هناك نوعين من العوائد، عوائد ذاتية وهي التي يشعر بها الفرد عندما يحقق الإنجاز المرتفع، وهذه تشبع الحاجات العليا عند الفرد، وعوائد خارجية وهي التي يحصل عليها الفرد من المنظمة لإشباع حاجاته الدنيا كالترقية والأجور والأمن الوظيفي.



الشكل (01): نموذج "بورتير ولولر"²⁰

يوضح نموذج "بورتير ولولر" التداخل بين عملية التحفيز والإنجاز والإشباع والرضا وهذا يعني أنه يتعين على الإداريين ضرورة إدراك أن تكون أهداف المرؤوسين متوسطة الصعوبة ومتفقة مع قدراتهم ومهاراتهم، وربط نظام التحفيز مع الحاجات الفعلية للمرؤوسين والعمل على إشباعها.

8. الجانب التطبيقي للبحث:

1.8 منهج البحث:

إعتمد الباحث في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرفه "محمد شفيق" (1985) بالطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة بهدف إكتشاف حقيقة جديدة أو التأكد من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات المنبثقة عنه وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها²¹.

2.8 مكان وزمان البحث:

أجريت الدراسة بمؤسسات عمومية إستشفائية التابعة لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وعددها ستة (06) مؤسسات متباعدة نسبيا تقع بولاية مستغانم.

3.8 مجتمع وعينة البحث: أجريت الدراسة على فئة من الممرضين حيث بلغت العينة

الإجمالية لمجتمع البحث 733 ممرضا وممرضة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (01): مجتمع البحث حسب مؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم.

المجموع	الإناث	الذكور	المؤسسة العمومية الإستشفائية
255	120	135	مستغانم
190	80	110	سيدي علي
195	90	105	عين تادلس
27	11	16	ماسرى
29	14	15	بوقيرات
37	19	18	عشعاشة
733	334	399	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

فقد أخذ الباحث عينة عددها 225 ممرض وممرضة لإعتمادهما في البحث الحالي.

4.8 خصائص عينة البحث:

1.4.8 حسب الأقدمية المهنية:

الجدول (02): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية المهنية.

المجموع	أكثر من 10 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الأقدمية المهنية
225	87	70	68	العدد
% 100	% 38.67	% 31.11	% 30.22	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (02) أن النسب المئوية للأقدمية المهنية لدى أفراد عينة الدراسة الأساسية متقاربة حيث كانت الأغلبية لذوي الأقدمية المهنية لأكثر من 10 سنوات بنسبة 38.67% من مجموع عينة الدراسة الأساسية، تليها 31.11% لذوي الأقدمية المهنية من 05 إلى 10 سنوات، وتتبع في الأخير بنسبة 30.22% لذوي الأقدمية المهنية أقل من 05 سنوات .

9. أدوات البحث:

1.9 إستبيان الرضا الوظيفي: يتكون إستبيان الرضا الوظيفي (المُعَد من طرف الباحثان) الموجه للممرضين من 37 فقرة، وقد تم استخدام تدرج ثلاثي الإختيارات (غير راض، راض قليلا، راض بشدة) وعباراته كلها موجبة موزعة على ستة (06) أبعاد.

1.1.9 الخصائص السيكومترية لإستبيان الرضا الوظيفي للممرضين:

- الصدق بطريقة صدق المحكمين: عرض الباحثان الإستبيان في صورته الاولية (40 فقرة) على تسعة محكمين هم أساتذة في علم النفس قصد تحكيمه بإبداء آرائهم حول الشكل العام للإستبيان وتعليمته وملائمة فقراته وأبعاده من عدمها مع تقديم الملاحظات والتعديلات التي يرونها مناسبة، وقد إحتوى الإستبيان في صورته النهائية على (37 فقرة).

- الثبات بطريقة معامل الثبات ألفا كرونباخ: الجدول الموالي يوضح قيم معاملات ثبات إستبيان الرضا الوظيفي للممرضين بطريقة ألفا كرونباخ.

الجدول (03): قيم معاملات ثبات ألفا كرونباخ لإستبيان الرضا الوظيفي للممرضين.

أبعاد إستبيان الرضا الوظيفي للممرضين	معامل ثبات ألفا كرونباخ
طبيعة العمل	0.80
ظروف العمل	0.83
نظام الترقية	0.81
الراتب والعلاوات	0.79
العلاقة مع الزملاء والمسؤولين	0.80
المكانة والتقدير	0.82
الدرجة الكلية	0.85

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال نتائج الجدول (03) أن معاملات الثبات لألفا كرونباخ لجميع الأبعاد كانت مرتفعة فتراوح ما بين 0.79 و0.83 وتدل بذلك على ثبات الإستبيان وصلاحيته للتطبيق، كما كانت الدرجة الكلية للثبات مرتفعة كذلك إذ بلغت 0.85 مما يؤكد قدرة الإستبيان على تحقيق أهداف الدراسة الحالية.

9. 1. 2 طريقة تصحيح إستبيان الرضا الوظيفي: عدد فقرات الإستبيان 37 فقرة، ب 03 إختيارات متفاوتة الدرجة، فالفرد الذي يضع العلامة (X) مقابل الخانة " غير راض " " يأخذ (1) درجة واحدة، مقابل الخانة " راض قليلا " يأخذ (2) درجتين، مقابل الخانة " راض بشدة

" يأخذ (3) ثلاث درجات، وتصنف الدرجة التي نالها الممرض في ضوء متوسط الوزن النسبي الفارق على النحو التالي :

- من 37 إلى 61 درجة تعبر عن مستوى رضا وظيفي متدني.
 - من 62 إلى 86 درجة تعبر عن مستوى رضا وظيفي متوسط.
 - من 87 إلى 111 درجة تعبر عن مستوى رضا وظيفي مرتفع.
10. تفسير ومناقشة فرضيات البحث:

1.10 تفسير ومناقشة الفرضية الأولى: "مستوى الرضا الوظيفي لدى للمرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية متدني". إستخدم الباحثان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد العينة حسب أبعاد إستبيان الرضا الوظيفي للمرضين وكذا متوسطه الحسابي والانحراف المعياري الكلي له، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (04): المتوسط النظري، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب أبعاد إستبيان الرضا الوظيفي للمرضين.

الأبعاد	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
طبيعة العمل	12	8.26	2.36
ظروف العمل	14	10.41	3.02
نظام الترقية	10	6.36	3.60
الراتب والعلاوات	12	7.78	2.29
العلاقة مع الزملاء والمسؤولين	14	10.14	4.01
المكانة والتقدير	12	8.30	4.29
الرضا الوظيفي (الدرجة الكلية)	74	50.48	10.93

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

فمن خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية المتحصل عليها في الجدول (04) أعلاه ومقارنتها بالمتوسطات النظرية لإستبيان الرضا الوظيفي للمرضين، نجد أنّ للمرضين

العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفض من الرضا الوظيفي، وهاته النتائج جاءت متفقة مع دراسة الباحثين بوخمخم وعمارة (2011) التي هدفت إلى قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري بالميلية ولاية جيجل، حيث تم التوصل في هذه الدراسة إلى أنّ للممرضين العاملين في مستشفى منتوري بشير بالميلية درجات متدنية من الرضا الوظيفي، وإتفقت كذلك مع دراسة عيسى عليلش وعبد العزيز ساسي (2017)، بعنوان: قياس مستويات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية بالطور الثانوي بولاية تيارت، والتي توصلت إلى أن درجة الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية جاءت سلبية، إلا أنها اختلفت مع دراسة تغلابت عبد الغاني وزيتوني عمار (2017) والتي هدفت إلى الكشف عن واقع تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية من خلال دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس (ولاية باتنة)، وقد تم التوصل إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين متوسط، وكذا في دراسة نورالدين عسلي (2017) التي هدفت إلى تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية (مستشفى الزهراوي، مستشفى بن سرور ومستشفى سيدي عيسى بولاية المسيلة) ومدى وجود العلاقة الارتباطية بين العوامل المحددة له، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة متوسط، وكذا في دراسة هناء محمود الفريجات (2017)، بعنوان: عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عجلون من وجهة نظر المعلمين أنفسهم، والتي خلصت على أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين بشكل عام كان بدرجة متوسطة، وإختلفت كذلك مع دراسة دجلة مهدي محمود وعلاء حسين عمران أنصاف (2012) بعنوان: الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط بالعراق، وتوصلت إلى وجود الرضا الوظيفي لدى العاملين بالصحة. فالأداء الجيد في مهنة التمريض يتطلب من الممرض تمتعه براحة نفسية مهنية بمعنى أن يكون راضيا عن

عمله وهذا لإنجاز ما هو مطلوب منه بالشكل الأفضل وتحقيق النجاح وتجنب الفشل، والقيام بالمهام الموكلة إليه، كما أن ذلك يدفع الممرض للمثابرة في أداء مهنته والشعور بالانتماء للمؤسسة التي يعمل بها، فالممرضون والممرضات الذين يتمتعون بمستويات عالية من الرضا الوظيفي يكون أدائهم ذا مستوى عالي ويتميزون بقدرة عالية على إنجاز المهام المطلوبة منهم بشكل سليم بدون الوقوع في أخطاء، كما أن علاقاتهم تكون ودية مع زملاء العمل ومع المرضى والزائرين على حد سواء، وفي حالة عدم رضاهم عن مهنتهم ينقص مردودهم مما يؤثر ذلك سلباً على الممرض نفسه، على المريض وعلى المؤسسة الصحية بشكل عام.

10. 2 تفسير ومناقشة الفرضية الثانية: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية تبعاً للأقدمية المهنية".
جدول (05): مقارنة بين الممرضين ذوي أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات)، ذوي أقدمية مهنية (من 5 إلى 10 سنوات) وذوي أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) على إستبيان الرضا الوظيفي.

الأسلوب الإحصائي المتغيرات	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف (F)	قيمة sig	مستوى الدلالة 0.05
الرضا الوظيفي تبعاً للأقدمية المهنية	بين المجموعات	10106.62	2	5053.31	16.30	0.000	دالة
	داخل المجموعات	68820	222	310			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (05) تحقق هذه الفرضية حيث كشفت الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية بين الممرضين ذوي أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات)، ذوي أقدمية مهنية (من 5 إلى 10 سنوات) وذوي أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) على إستبيان الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة المعنوية (sig.) بـ 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة 0.05.

ولمعرفة إتجاه الفروق بين الممرضين العاملين في مؤسسات الصحة العمومية تبعاً للأقدمية المهنية المذكورة سابقاً استخدم الباحث معادلة LSD التي كشفت عن النتائج التالية:

الجدول (06) : إتجاه الفروق في الرضا الوظيفي بين الممرضين تبعاً للأقدمية المهنية.

المتغيرات	مجموعات المقارنة	قيمة الفروق بين المتوسطات		
		أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
الرضا الوظيفي تبعاً للأقدمية المهنية	أقل من 5 سنوات	دالة *13.92- sig.= (0.000)	/	دالة *13.61- sig.= (0.000)
	من 5 إلى 10 سنوات	/	دالة *13.92 sig.= (0.000)	دالة *13.61 sig.= (0.000)
	أكثر من 10 سنوات	دالة *13.61 sig.= (0.000)	دالة *13.92 sig.= (0.000)	دالة *13.61 sig.= (0.000)

مستوى الدلالة 0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول (06) أن هذه الفرضية تتحقق جزئياً، وذلك من خلال قيم فروق المتوسطات بين الممرضين ذوي أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات)، ذوي أقدمية مهنية (من 5 إلى 10 سنوات) وذوي أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) حيث نجد أنه توجد فروق دالة إحصائية بين الممرضين ذوي أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) وذوي أقدمية مهنية (من 5 إلى 10 سنوات) في الرضا الوظيفي وهاته الفروق لصالح الممرضين ذوي أقدمية مهنية (من 5 إلى 10 سنوات)، كما توجد فروق دالة إحصائية بين الممرضين ذوي أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) وذوي أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) في الرضا الوظيفي وهاته الفروق لصالح ذوي أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، إلا أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين ذوي أقدمية مهنية (من 5 إلى 10 سنوات) وذوي أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، بمعنى أنه لا توجد فروق دالة في الرضا الوظيفي تبعاً لهاتين الفترتين من الأقدمية المهنية، ويفسر الباحث النتيجة الحالية بأن الممرضين والممرضات خلال السنوات الأولى من العمل في مهنة التمريض يشعرون بضغط أقل بحكم ما يجعلهم راضون نسبياً عن مهنتهم، ولكن بمرور سنوات الأقدمية (أي أكثر من 5 سنوات) يبدأ الرضا عن المهنة يتناقص بسبب المعاناة النفسية

والمهنية المتكررة، حيث إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة محمود وأنصاف (2012) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية لدى العاملين في المراكز الصحية والمستشفيات تعزى للخبرة المهنية لصالح الفئة أكثر من 9 سنوات، كما إتفقت كذلك مع دراسة الباحثين بوخمخم وعمارة (2011) التي أثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى الممرضين تعزى لسنوات الخبرة المهنية لصالح الفئة (أكثر من 25 سنة) أي أنّ درجة الرضا مرتفعة عند هذه الأخيرة، وكذا في دراسة هناء محمود الفريجات (2017)، بعنوان: عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عجلون من وجهة نظر المعلمين أنفسهم، والتي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة وجاءت الفروق لصالح فئة الخبرة أكثر من (10) سنوات في مجالي المكانة الاجتماعية للمعلم وبيئة العمل وفي الدرجة الكلية، وتعارضت الدراسة الحالية مع دراسة عيسى عليلش وعبد العزيز ساسي (2017) بعنوان: قياس مستويات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية بالطور الثانوي بولاية تيارت، التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية تعزى لمتغيرين الخبرة المهنية، وكذا في دراسة راضية دريوش ونزيم صرداوي (2017) بعنوان: الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي للأساتذة وفقا لمتغير سنوات الخبرة. إن العاملين في مهنة التمريض يعملون في نفس الظروف وعليه فهم يتقاسمون نفس أعباء الضغوط المهنية التي يتلقونها باستمرار، ما يجعل تراكم تلك المشاكل النفسية المهنية لديهم عبر سنوات خدمة بقطاع الصحة العمومية تنقص من عزيمتهم وتفانيهم في العمل فينتابهم بذلك شعور الإستياء وعدم الرضا عن الوظيفة التي يزاولونها، ما يضع بذلك مصير المريض على المحك.

11 خاتمة: إنّ الرضا الوظيفي أضحي مطلباً ضرورياً في جميع المجالات بشكل عام، وفي ميدان التمريض بشكل خاص، فرضا الممرضين عن مهنتهم يعتبر من مكونات بيئة العمل الرئيسية

لديهم، ومن الحقائق العلمية أن عطاء الممرض وكفاءته المهنية دليلٌ على مدى رضاه عن عمله حيث يزداد هذا العطاء بمقدار ما توفره له المؤسسة الصحية التي يعمل بها من إشباع لحاجاته ودوافعه، فهو يمثل مؤشر جد هام على فعالية تلك المؤسسة، وبالتالي يتضاعف ولاء الممرض لها، مما يجعله يرقى بالخدمات المقدمة إلى المرضى مقدما بذلك صورة مثالية عن نفسه وعن المؤسسة التي ينتمي إليها، فمن شأن المشاكل النفسية الناجمة عن الضغوط المهنية المتراكمة التي يتعرض لها الممرضون العاملون في مؤسسات الصحة العمومية أثناء تأديتهم لمهامهم أن تخلف عدم الرضا لديهم على وظيفتهم بمرور سنوات الأقدمية المهنية، ومن أجل ذلك هدفت الدراسة الحالية إلى التقصي عن ظاهرة الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية بدلالة متغير الأقدمية المهنية، حيث أبرزت نتائج البحث مجموعة من الإستنتاجات نجملها فيما يلي:

-للممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى متدني من الرضا الوظيفي .

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية تبعا للأقدمية المهنية.

12 توصيات وإقتراحات: وعلى ضوء نتائج البحث أورد الباحثان جملة من توصيات والإقتراحات أهمها، إجراء دورات تدريبية ومحاضرات تعليمية للممرضين بمؤسسات الصحة العمومية من طرف مختصين في كيفية مواجهة المشاكل النفسية المهنية التي تعترضهم، التكفل النفسي بالممرضين الذين يعانون من المشاكل النفسية، والقيام بدراسة الرضا الوظيفي لدى الممرضين تبعا لمكان العمل والرتبة المهنية، وكذا القيام بدراسة مقارنة في الرضا الوظيفي بين الممرضين العاملين في مؤسسات الصحة العمومية والعاملين في مؤسسات الصحة للقطاع الخاص .

13 قائمة المراجع:

1. طشطوش، رامي وجروان، علي ومهيدات، محمد وبني عطا، زايد. ظاهرة الإحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث في العلوم الإنسانية. 27 (8). 2013. ص:7.
2. كريبع، محمد، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإحتراق النفسي لدى المدربين، رسالة ماجستير غير منشورة. إشراف الدكتور رواب عمار، قسم التربية البدنية والرياضية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010، ص:15.
3. كريبع، محمد. مرجع سبق ذكره، ص:16.
4. طشطوش وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:4.
5. جودة يحيى عبدالجواد، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، إشراف الدكتور سليمان الخليلين كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003، ص:24.
6. عبد الخالق، ناصف، السلوك التنظيمي في البلاد العربية، دار العلوم، الكويت، د.ع.ط. 1986، ص:24.
7. التويجري، محمد إبراهيم. المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسيات. المجلة العربية للإدارة. 1999. <https://www.arado.org/AJA> مطلع عليه بتاريخ: 2017/12/10 على الساعة 14:35.
8. الجنابي، حسن، أسس التمريض، المعهد الطبي الفني، الرياض، د.ط، 1984، ص:51.
9. بوخمخ، عبد الفتاح، وعمارة، شريف (2011). قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية. مجلة الإقتصاد والمجتمع. العدد 7. 103-134، ص:108.
10. تغلايت، عبد الغاني، وزيتوني، عمار (2017). تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس ولاية باتنة. مجلة الإقتصاد الصناعي- جامعة باتنة1 الحاج لخضر. المجلد7. العدد2. ص.ص 389-412.

11. نورالدين، عسلي (2017). تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية دراسة ميدانية لعينة من العاملين في مستشفيات عمومية - ولاية المسيلة. مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد- جامعة محمد بوضياف المسيلة. المجلد1. العدد2. ص.ص 113-128 .
12. دريوش، راضية، و صرداوي، نزييم (2017). الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو. مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية- جامعة محمد بوضياف المسيلة. المجلد7. العدد13. ص.ص 399-423.
13. الفريجات، هناء محمود (2017). عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عجلون من وجهة نظر المعلمين أنفسهم. مجلة دراسات وأبحاث- جامعة زيان عاشور الجلفة. المجلد8. العدد26. ص.ص 358-369.
14. عليش، عيسى، وساسي، عبد العزيز (2017). قياس مستويات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية بالطور الثانوي بولاية تيارت. مجلد معارف - جامعة البويرة. المجلد12. العدد23. ص.ص 60-73.
15. دجلة محمود مهدي، أنصاف علاء حسين عمران(2012). الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط. مجلة الكوت للعلوم جامعة واسط. العراق. ص ص 1-26.
16. الحيدر، عبد المحسن وبن طالب، إبراهيم (2005). الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض. معهد الإدارة العامة، الرياض، د.ط. 2005، ص:25.
17. الحيدر، عبد المحسن وبن طالب، إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص:63.
18. العميان، محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط2005، 3، ص:286 .

19. زويلف، مهدي، إدارة الأفراد مدخل كمي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 1998، ص:228.

20. فؤاد نواوي فلمبان إيناس، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، إشراف الدكتور محمد بن معيض جويعيد الوديناني، قسم الإدارة التربوية والتخطيط. كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، 2008، ص: 52.

21. شفيق محمد، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، مصر، ط1، 1985، ص: 84.