

العنوان باللغة العربية

أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل : دراسة تطبيقية على
القطاع الصحي بمحافظة دمياط

العنوان باللغة الإنجليزية

**The impact of job Satisfaction on workers' desire to continue working: An
applied Study on the health Sector in Damietta Governorate**

الإعداد: سلى أحمد محمد شريف

الرقم الأكاديمي: 221002495

الإشراف: وليد سليمان

العام الدراسي : 2023

الفصل الدراسي الثاني لعام 2023

المقدمة :

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج، كما يستغرق إعداداه وتأهيله وتدريبه وقتا طويلا . وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المنظمات الحكومية والمؤسسات أن انخفضت إنتاجيتها وانخفض مستوى الأداء فيها ، وأصبح من الضرورة معالجة تلك القضية بهدف تحسين مستوى أداء العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي (محمد، 2018).

ويعد الرضا الوظيفي من المواضيع التي احتلت أهمية كبيرة في أدبيات إدارة الأعمال ؛ انطلاقا من تأثيره في سلوك الفرد العامل وبالتالي تأثيره في تحقيق أهداف المنظمة ، والتي باتت تعمل في عالم يوصف بالتغير المتسارع وزيادة التعقد البيئي، لذا كان الأمر حتميا أن يكون هناك اهتمام بالعنصر البشري ، والتعرف على الجوانب التي تساعد على زيادة دافعيته ورغبته في الاستمرار في العمل وكيفية تفاعله واندماجه في وظيفته (الشايب ، 2023).

لذا اهتم الباحثون بدراسة العنصر البشري في المنظمة من خلال دراسة سلوكياته ، واتجاهاته ، ورغباته، وانطباعاته حول ظروف العمل المادية ، والاجتماعية السائدة ، وأهم العوامل التي تساهم في تحقيق رضاهم الوظيفي ورغبتهم في الاستمرار في العمل (Rice et al., 2022).

ويعد القطاع الصحي من القطاعات الهامة ؛ نظرا للدور الحيوي الذي يمارسه في الوقت الحاضر ، فيما يتطلب إجراء مزيد من الأبحاث للارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها لشريحة عريضة من المجتمع ، ويمثل العاملين بالقطاع الصحي أحد خطوط الدفاع بما يقدمونه من جهد في رعاية المرضى ، إذ يتولين مسؤولية تعزيز صحة الأفراد والوقاية من الأمراض والعلاج ، وقد ظهرت أهمية هذا الدور جليا في الفترة الأخيرة ، فمع إعلان فيروس كورونا (كوفيد-19) بأنه وباء عالمي ، أصبح إدراك أهمية الدور الذي يؤديه العاملون في القطاع الصحي أكبر من أي وقت مضى (سعد، 2020).

وتعتبر وظائف القطاع الصحي من الوظائف التي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغط ؛ تجعل العاملين غير راضين عن مهنتهم ، أو منظمتهم وتدني مستوى شعورهم بالرضا الوظيفي مما يترتب عليه أحيانا أثارا سلبية تنعكس على أدائهم الوظيفي (Bobbio, Dierendonck, & Manganelli, 2014).

وبالتالي تسعى هذه الدراسة إلى قياس أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل وذلك بالتطبيق على القطاع الصحي بمحافظة دمياط.

أولا : متغيرات ومصطلحات الدراسة :

1- الرضا الوظيفي (المتغير المستقل) Job Satisfaction :

تعود بدايات الاهتمام بالرضا الوظيفي وتأثيره في سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين ، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية ؛ أن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا علميا في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية تحفيزه من أجل المزيد من العطاء والبذل (عبد السلام ، 2015).

ويعرف الرضا الوظيفي على أنه : مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يتحقق من خلال عمله ، فكلما تصور الفرد أن عمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية ، أي كان غير راض عن عمله (Rajesh et al., 2023).

ويشار أيضا للرضا الوظيفي : بأنه له أكثر من بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضاه عن عمله وأجره وعلاقته سواء مع رؤسائه أو زملائه ، فهو يمثل سلوكا ضمنيا يكمن في وجدان الفرد (عصماني ، 2017).

ويرى البعض أن الشعور بالرضا الوظيفي هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في موقف معين ، وأن مسألة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي هي محصلة ما يراه المرء من علاقة بين الشيء الذي يريد تحقيقه من واقع وظيفته التي يشغلها وبين الشيء الذي يعتقد حصوله عليه من هذه الوظيفة فعلا ، كما يعتبر الشعور بالرضا حالة وجدانية سارة ، تنتج عن تقويم عمل الفرد أو خبراته المهنية (عبدالله ، 2017).

وترى الباحثة أن الرضا الوظيفي هو شعور إيجابي لدى الموظف تجاه وظيفته يتولد نتيجة لتوافر مجموعة من العوامل والمسببات أو بعضها منها ؛ والمتمثلة في مشاركة الموظفين، الرواتب والحوافز المجزية ، بيئة العمل المناسبة ، الاحترام ، التقدير والثناء ، الثقة ، الأمن والاستقرار الوظيفي ، الدعم التنظيمي ، التوازن بين العمل والحياة ، سياسات المنظمة العادلة والشاملة ، وسلوك الرؤساء والمشرفين ، وعلاقات العمل الطيبة .

-أبعاد الرضا الوظيفي Job Satisfaction Elements :

من خلال مراجعة الأدبيات الإدارية ذات الصلة بموضوع الرضا الوظيفي ، يمكن تحديد عدة توجهات أساسية حول أبعاد الرضا الوظيفي كما في الجدول رقم (1) :

الجدول رقم (1)

الأبعاد	الدراسة
اعتبار أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في طبيعة العمل ، البعد المالي ، ظروف العمل ، البحث العلمي ، المجال النفسي ، والعلاقة مع المسؤولين .	عبد الله ، 2017
اعتبار أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في الرواتب ، الترقية ، والتدريب .	سعادة ، 2018

اعتبار أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في ظروف العمل ، الاستقرار الوظيفي ، الرؤساء والمرؤوسين ، الرواتب والحوافز ، توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد) ، قيمة الانجاز ، والعدالة .	حويجي ، 2008
اعتبار أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في الانجاز ، تحمل المسؤولية ، الراتب ، سياسات المنظمة ، والعلاقة مع الرؤساء .	Al- Sada et al., 2017
اعتبار أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في المشاركة في اتخاذ القرارات ، وقيمة الانجاز .	Garcia et al., 2019

وسوف تعتمد الباحثة على الأبعاد التالية في قياس الرضا الوظيفي: الرواتب والحوافز ، ظروف العمل ، علاقات العمل ، الاستقرار الوظيفي، توقعات الفرد (ما يطمح إليه الفرد) ، والعدالة التوزيعية ؛ وذلك لكونها الأبعاد المشتركة ما بين الدراسات والأكثر شمولية ؛ مع الاقتراح بدراسة بعض الأبعاد الأخرى لمتغير الرضا الوظيفي مستقبلا مثل : مشاركة الموظفين ، الاحترام ، التقدير والثناء، الترقية ، قيمة الإنجاز ، التدريب ، والتوازن بين العمل والحياة .

1.1 – الرواتب والحوافز Salaries and incentives :

الحوافز بأنواعها المختلفة ؛ تعتبر عنصرا هاما في خلق الدافعية لدى العاملين للقيام بأداء الأعمال الموكلة إليهم بشكل مرضي وجيد، وهي تشير بأنها الإمكانيات المتاحة التي توفرها البيئة المحيطة بالفرد، والتي يمكنه الحصول عليها واستخدامها لتحريك دافعه نحو سلوك معين وأدائه لنشاط أو مجموعة أنشطة معينة ، بالشكل أو الأسلوب الذي يشبع رغباته أو حاجاته أو توقعاته وتحقيق أهدافه (أبوسكر، 2000).

تعرف الرواتب والحوافز بأنها جميع التعويضات المادية والخدمات والفوائد التي يحصل عليها الموظف مقابل الجهد الذي يبذله الشخص في العمل واستقلاله لكافة حاجاته وإمكانياته والقيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة ، إسهاما منه في تحقيق أهداف المنظمة (صميذة ، 2010).

كما عرفت بأنها فرص أو وسائل توفرها إدارة المنظمة أمام الأفراد العاملين لتثير بها رغباتهم ، وتخلق لديهم الدافع من أجل السعي للحصول عليها عن طريق الجهد، والعمل المنتج والسلوك السليم، وذلك لإشباع حاجاتهم التي يحسون ويشعرون بها والتي تحتاج إلى إشباع (Wang et al., 2022).

وبعد الأجر والحوافز وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين ، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل ؛ حيث كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد رضاهم عن العمل والعكس صحيح (الشايب، 2023).

2.1 ظروف العمل Working Conditions :

يعتبر جورج التون مايو من أول الباحثين الذين اهتموا بقضية إظهار الانعكاسات الإيجابية لتحسين ظروف العمل ، من خلال ارتفاع إنتاجية العمال الذين كانوا محل أبحاثه وتجاربه التي قام بها بمصانع وورش شركة ويسترن إلكتريك بالولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة من 1927-1932. وتعتبر ظروف العمل متعددة الجوانب وتشمل الإنارة والتبريد والتدفئة والتأثير الجيد ونظافة المكان ... الخ (عبدالحفيظ ، 2014).

وتشير ظروف العمل إلى الاهتمام بشؤون العاملين ، وخاصة العناصر المادية للعمل من أجل توفير ظروف وبيئة عمل ملائمة وأفضل بغرض زيادة الإنتاج وزيادة أرباح المالكين (بومنجل ، 2017).

وعرفت بأنها كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة، وكذلك ذات طبيعة سيكولوجية ومعنوية كالعلاقات مع باقي العاملين والعلاقات المعنوية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته (موهوب، 2021).

ولقد تم تقسيم ظروف العمل في إحدى الدراسات إلى 1- ظروف العمل التنظيمية وتتمثل في تنظيم العمل، تنظيم أوقات العمل. 2- ظروف العمل الفيزيائية وتتمثل في درجة الحرارة، البرودة، الرطوبة، الإضاءة، التهوية، الضوضاء، نظافة مكان العمل، تهيئة مكان العمل، وأدوات العمل الخ. 3- ظروف العمل الإنسانية وتتمثل في العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع العملاء إلخ 4- ظروف العمل المادية وتتمثل في الحوافز المادية والمعنوية والأجور (Chudgar & Sakamoto, 2021).

وترى الباحثة أن التقسيم السابق قد خلط ما بين بيئة العمل التنظيمية وعلاقات العمل والأجور والحوافز والعناصر الفيزيائية ، فمن وجهة نظر الباحثة وفي ضوء ما اطلعت عليه من الأدبيات ذات العلاقة بموضوع البحث فإن ظروف العمل تنحصر فقط في العناصر الفيزيائية كالإضاءة ، ودرجة الحرارة ونظافة مكان العمل الخ وهو المفهوم الذي سيسود في هذه الدراسة .

1.3 علاقات العمل Work's relationships :

وهي العلاقات التي تقوم داخل نطاق المجال المكاني للعمل وتنقسم إلى 1- العلاقات الأفقية التي تنشأ بين أصحاب المراكز المتماثلة داخل نطاق العمل الواحد . 2- العلاقات التي تنشأ بين الرؤساء والمرؤوسين وقد تندرج هذه العلاقات تدرجا هرميا بحسب المراكز المهنية للرؤساء والمرؤوسين (Jonsson & Jeppesen, 2013) .

كما عرفت بأنها الخطوط الأساسية والرئيسية للعلاقات بين الكيانات المتواجدة في مكان العمل ، وتنطوي على آليات سلوكية ومعرفية وعاطفية، وذلك لبناء الموارد والقدرات وهو الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق المزيد من الانخراط في العمل (Srou et al., 2022).

كما اقترح أحد الباحثين تعريفا لعلاقات العمل بأنها الوسيلة السلمية التي تتمثل في إيجاب مشترك بين الشركاء الاجتماعيين ، والتي تتم بصورة فنية وودية وقانونية ، بحوارات مباشرة وجماعية على مختلف مستويات النشاط الاقتصادي، لتفادي نزاعات العمل ، والعمل على حلها ، بإبرام عقد جماعي للعمل ينظم شروطه وظروفه ، ووفقا للقواعد الملزمة للعقد وفي إطار مجموعة من المبادئ القانونية (عبد الوهاب، 2015).

وفي إحدى الدراسات تم إبراز أهمية علاقات العمل المتمثلة في تدفق المعلومات والبيانات في صورة حقائق بين وحدات العمل في مختلف الاتجاهات من هابطة وصاعدة وأفقية داخل الهيكل التنظيمي للعمل ، وكذا بينه وبين جمهوره الخارجي وبالعكس، كما أن علاقات العمل أمر هام وحيوي لمواجهة مشاكل العمل، لتحقيق نوع من الأمان الوظيفي ، ولتقديم وتطوير الآراء والمقترحات البناءة والهادفة من خلال إقامة علاقات عمل طيبة مع الرؤساء والزملاء (عبدالرازق، 2017).

وترى الباحثة أن علاقات العمل هو ذلك النهج القائم قانونيا ووديا وعرفيا والذي ينظم العلاقة بين جميع العاملين داخل المنظمة رأسيا وأفقيا سواء من خلال قنوات الاتصال الرسمي وغير الرسمي من أجل خلق بيئة عمل إيجابية وفعالة .

1.4 – الاستقرار الوظيفي Job Stability :

يعرف الاستقرار الوظيفي بأنه الارتباط بمدة العمل أو احتمالية البقاء في الوظيفة أو تركها . كما يعرف بأنه الاستقرار النفسي والذهني لدى الموظف مما يترتب عليه الشعور بزيادة الولاء للمنظمة التي تطبق مبدأ الاستقرار الوظيفي والذي يؤدي إلى خلق جو تسوده الثقة والمحبة والتآلف بين العاملين في المنظمة (Turco, Maggioni, & Picchio, 2014) .

كما عرف بأنه الدرجة العالية من الرضا التي تحفز الأفراد ، وتدفعهم للعمل البناء، وتولد لدى العامل حالة من الاقتناع الشخصي بقيمة العمل الذي يؤديه ، والإحساس بالمسؤولية والرغبة في إحراز التقدم وتطوير العمل ونمو شخصيته وثقته في قدراته (Vieira et al., 2021).

ويعرف أيضا بأنه التمتع بأكبر قدر ممكن من التركيز في العمل وعدم ترك العمل نتيجة لإشباع الحوافز المادية والمعنوية والاجتماعية والنفسية المقدمة من قبل المنظمة (الجبيري، 2020).

ولقد أكدت إحدى الدراسات أن الموظفين ذوي الإدراك المنخفض للاستقرار الوظيفي هم أكثر عرضة لانخفاض الالتزام التنظيمي والمشاركة في سلوكيات الانسحاب من العمل؛ مما يؤدي بدوره إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين (هيبة، 2022).

وترى الباحثة أن الاستقرار الوظيفي هو شعور داخلي لدى الفرد ؛ يتكون نتيجة عدة أمور ملموسة داخل المنظمة ، فعلى سبيل المثال : زيادة معدل دوران العمل ، وزيادة حركة الاستغناء عن العاملين ، وتغيير نشاط المنظمة بصورة متكررة وكثرة إعلانات التوظيف، وقصر مدة التعاقد، كل هذه الأمور من شأنها أن تعكس لدى الموظف صورة ذهنية عن إمكانية الاستغناء عنه في أي وقت ، خاصة في ظل عدم وجود ضمانات كافية من شأنها ضمان استقراره الوظيفي وتأمين حقوقه .

5.1- توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد) Individual expectations :

وتشير الى الحكم الشخصي للفرد حول قدراته في أداء مهمة معينة بنجاح ، كما عرفت بأنها توقع الفرد بأنه قادر لأداء السلوك الذي يحقق نتائج مرغوب فيها في أي موقف معين ، كما عرفت بأنها قناعة الشخص بقدراته الناتجة من

خبرات الحياة والتي تمكنه من السيطرة والمواجهة للتحديات ، والتفاعل في المواقف الاجتماعية ومواقف الحياة العامة لتحقيق أهدافه بنجاح ، ويتم تنمية هذه القدرات من خلال فرص التدريب والاعداد والتأهيل والترقي (قاسم، 2013)

كما عرفت توقعات الفرد بأنها سمة ثابتة نسبياً؛ تميز الأفراد عن بعضهم البعض في الاستعداد والوصول الى الأهداف التي فيها صعوبة والتي تتضمن الكفاح وتحمل المسؤولية والمثابرة والميل للتفوق، كما عرف بأنه مستوى انجاز يتوقع الفرد أن يصل اليه حيث يتطلب منه الجهد والمثابرة والوصول الى تحقيق الأهداف المرسومة (Cole & Milani, 2021).

وتتأثر توقعات الفرد (ما يطمح اليه الأفراد) أثناء تكوينه بعدد من المتغيرات منها : مستوى الذكاء ونوع التعليم وخبرات النجاح والفشل ومفهوم الذات ودافعية الانجاز والعوامل الثقافية والحضارية وفكرة الفرد عن نفسه والالتزام الانفعالي ومستوى التوافق النفسي والمستوى الاقتصادي والاجتماعي (حسن، 2021).

6.1- العدالة Justice :

ويقصد بها العدالة في الحصول على الترقية وتوزيع واجبات العمل وتوزيع الحوافز والمكافآت ، والمساواة في المعاملة بين العاملين ، وأن تكون هناك طرق فعالة وعادلة في تقويم الأداء وعدالة في توزيع الفرص التدريبية والتطويرية (حويجي ، 2008) .

كما عرفت بأنها الانصاف في تخصيص الموارد والعوائد ، وبصورة أخرى هي مقدار الموارد أو المكافآت الموزعة على الأفراد ، وعليه فان العدالة التوزيعية هي مدى ادراك الأفراد لمدى عدالة توزيع المخرجات التي يتلقوها خاصة المكافآت المادية ، وذلك مقابل المدخلات التي يقدموها للمنظمة (الأمين، 2017) .

ومن ناحية أخرى ؛ فلقد تعددت المناهج الفكرية حول العدالة التوزيعية ، فهناك فكرة العوائد المتساوية egalitarianism كأساس للتوزيع العادل ، ولكن يرى البعض أنها لا تتناسب مع ما هو مشاهد من تباين واختلاف في قدرات البشر وانتاجيتهم ، كما أن هناك الفكر الماركسي الشهير في التوزيع وهو " من كل بحسب قدرته، ولكل بحسب حاجاته " كما أن هناك المنهج المنفعي، وهي فكرة العبرة بالنتائج consequentialism وتعني أن جميع الخيارات من أفعال وقواعد ومؤسسات وقوانين وغيرها ؛ يتعين الحكم عليها في ضوء النتائج المترتبة عليها ، أي ما تسفر عنه من حصاد (العدل، 2019).

ولقد أثبتت احدى الدراسات أن انخفاض مستوى عدالة توزيع الأجر والمكافآت في المؤسسات يؤدي الى ظهور نية دوران العمل لدى عمالها ، في حين أن انخفاض مستوى العدالة التوزيعية فيما يتعلق بالترقية في المؤسسات ليس له تأثير على نية دوران العمل لدى العاملين (Yang & Jin, 2021).

1- الرغبة في الاستمرار في العمل (المتغير التابع) The desire to continue working :

وتشير الى درجة التزام الفرد ورغبته في الاستمرار في العمل بالمنظمة ؛ وما سيتم فقدده اذا قرر الالتحاق بجهات أخرى ، ويتعلق هذا المفهوم بمقدار الاتجاه الايجابي الذي يتكون لدى الفرد نحو هذا العمل والذي يتوقف عادة على ما يحقق هذا العمل من اشباع لحاجات شاغله (Lu, 2012) .

ويعتبر التوافق بين الفرد والمنظمة ؛ من أهم الأسباب التي تساعد الفرد من الانسجام السريع مع بيئة المنظمة وثقافتها ، مما يقوي لديه الرغبة والاستعداد لبذل قصارى جهده في سبيل نجاح تلك المنظمة والتمسك بالبقاء بها ، وتقل رغبته في ترك العمل وهو الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على كم ونوعية جهده المبذول وبالسلب على رغبته في ترك تلك المنظمة (السقا، 2016).

من ناحية أخرى فلقد أوضح أحد الباحثين ؛ أن بعد الالتزام بالاستمرار بالعمل في المنظمة يتمثل في بعد الالتزام التنظيمي المستمر ، وأن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، كما أن تقييم الفرد لأهمية البقاء والاستمرار في المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في السن، طول مدة الخدمة ، وقيمة العلاقات الشخصية مع زملاء العمل (أبوالروس، 2011).

وترى الباحثة أن الاستمرار في العمل هي مسألة نسبية تختلف من موظف الى آخر بحكم رؤيته وتجاربه واتجاهاته الشخصية ، ويدخل فيها عدة عوامل منها عوامل شخصية مثل المؤهل ، مدة الخدمة ، السن ، الخبرة في العمل ؛ ومنها عوامل تنظيمية ترجع الى بيئة العمل نفسها مثل الدعم والمساندة من قبل الادارة ، التقدير والثناء ، ضغوط العمل ، العلاقة مع الزملاء ، الفخر التنظيمي ... الخ

ثانيا : الدراسات السابقة :

تم التوصل الى العديد من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي كالتالي :

الدراسات العربية :

1- دراسة (حويجي ، 2008) : وهي بعنوان

" أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل : حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة "

هدفت الدراسة الى تحديد أثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، والتعرف على أفضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم . وقد تكونت عينة الدراسة من (184) موظف من أصحاب العقود الدائمة والمؤقتة ، و (43) موظف من الذين تركوا العمل ، وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل ، ومن أهم توصيات الدراسة ؛ العمل على تحديث وسائل التقنية المكتبية وتطوير الأدوات والمعدات ، وتحسين مستوى الاستقرار الوظيفي ، وإيجاد سلم رواتب موحد .

2- دراسة (فنص ، 2013) : وهي بعنوان :

" الرضا الوظيفي : المفهوم – المصادر – طرق القياس "

حيث استعرضت الدراسة مفهوم الرضا الوظيفي ومصادره وأهم العوامل المؤثرة فيه ، وطرق قياسه ، واستهدف البحث دراسة علاقة الرضا الوظيفي ببعض المفاهيم الأخرى ذات العلاقة مثل الأداء الوظيفي ، جودة الخدمة ، الفعالية الذاتية ، التكيف ، والقيم .

3- دراسة (بوخلوه، 2016) : وهي بعنوان :

" أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقريت "

هدفت الدراسة الى الكشف عن أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين كدراسة مقارنة بين مؤسستين في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، وذلك على عينة قوامها (168) موظفا ، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها :

- يوجد اختلاف في تصور العاملين في المؤسستين حول الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي .
- وجود أثر ذي دلالة احصائية لأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين ، الأمان في العمل ، الراتب ، الترقية ، الظروف الملاءمة في العمل) على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة الخاصة ، بينما ينعدم هذا الأثر في المنظمة العامة .

4- دراسة (الأمين ، 2017) : وهي بعنوان :

" أثر عدالة التوزيع على الرغبة في الاستمرار في العمل بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الادارات العمومية بسعيدة "

استهدف البحث ابراز العلاقة بين عدالة التوزيع والرغبة في البقاء في العمل لدى عينة من موظفي الادارات العمومية بولاية سعيدة قوامها (165) موظف ، وكان الهدف من الجانب العملي محاولة معرفة هذا الأثر من خلال تحليل عدالة التوزيع والرغبة بالبقاء في العمل بالاعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية ، وقد توصلت النتائج الى وجود أثر قوي لعدالة التوزيع على الرغبة في الاستمرار بالعمل بوجود عامل الرضا الوظيفي كمتغير وسيط .

5- دراسة (الشريف، 2021) : وهي بعنوان :

" التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي : دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية "

استهدفت الدراسة بحث العلاقة بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال ، والفروق في مهارة التعاطف والرضا الوظيفي وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة ، وتم اختيار عينة مكونة من (60) معلمة من روضات الأطفال الخاصة في مدينة اللاذقية ، وأشارت النتائج الى وجود مستوى متوسط من التعاطف والرضا الوظيفي لدى

معلومات رياض الأطفال ، ووجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائيا بين التعاطف والرضا الوظيفي ، ووجود فروق دالة احصائيا في التعاطف والرضا الوظيفي وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة ، لصالح ذوي الخبرة الأكبر .

6- دراسة (خليل ، 2021) : وهي بعنوان :

" الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي : دراسة ميدانية على المراجعين الداخليين في المملكة العربية السعودية "

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي في المملكة العربية السعودية وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الجمعية السعودية للمراجعين الداخليين ، وذلك على عينة مكونة من (330) مفردة ، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ؛ عدم تناسب الرواتب مع حجم الأعمال المكلف بها المراجع الداخلي مما يخلق نوعا من عدم الرضا الوظيفي والرغبة في ترك العمل ، كما أن تقييم الأداء وسياسات الترقى غير مرضية وهو الأمر الذي يؤدي الى ارتفاع معدلات الدوران .

7- دراسة (الشايب ، 2023) : وهي بعنوان :

" أثر الرضا الوظيفي على زيادة الانتاجية : دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي السوداني 2021-2017م

وقد كان الهدف من الدراسة توضيح الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين وزيادة الانتاجية ؛ وذلك على عينة ميسرة للباحث قوامها (100) مفردة ، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لإثراء المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث ، وقد كانت أهم التوصيات أن استثمار الادارة للأفكار والمبادرات تشجع على تحسين المردودية لدى العاملين ، كما أن رضا العامل عن الأداء ونظام العمل وتوفير خدمات اجتماعية يحفز على زيادة الانتاجية .

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (Garcia et al., 2019) وهي بعنوان :

“ Employee involvement and job satisfaction a tale of the millennial generation “

كان الغرض من البحث هو الدراسة التجريبية لتأثير مشاركة الموظف في بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين من جيل الألفية في كولومبيا ، على عينة قوامها (2103) موظف من جيل الألفية يعملون في 11 شركة من قطاعات مختلفة تقع في المدن الخمس الرئيسية في كولومبيا ، وتوصلت الدراسة الى أن هناك علاقة معنوية ايجابية بين مشاركة الموظف والرضا الوظيفي وخاصة فيما يتعلق بالمشاركة في القرارات المتعلقة بالسياسات العامة للمنظمات وأيضا المشاركة في المهام والواجبات الرئيسية في العمل .

2- دراسة (Aung, Santoso, & Dodanwala, 2023) : وهي بعنوان :

“ Effects of DE motivational managerial practices on job satisfaction and job performance: Empirical evidence from Myanmar’s construction industry”

هدفت الدراسة الى تقييم العلاقة بين الممارسات الادارية على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ، وذلك على عينة قوامها (260) موظف غير اداري في مجال البناء في ميانمار ، ولقد توصلت الدراسة الى أن انخفاض المكافآت ،

والتقدير الغير ملائم يؤدي بشكل مباشر الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ؛ كما ان انخفاض الرضا الوظيفي له تأثير كبير على انخفاض الأداء الوظيفي ، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعامل المكافآت والحوافز ، والعدالة التوزيعية من أجل زيادة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين .

3- دراسة (Istiqomah & Agus, 2023) : وهي بعنوان :

“ Factors affecting job satisfaction and employee performance : a case study in an Indonesian sharia property companies “

هدفت الدراسة الى اكتشاف العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي من خلال اختبار علاقة ادارة التغيير والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وأسلوب القيادة على أداء الموظف في شركات العقارات الإندونيسية المتوافقة مع الشريعة الاسلامية وذلك على عينة قوامها (71) موظف ، ولقد توصلت الدراسة الى أن هناك علاقة معنوية ايجابية بين الرضا الوظيفي وأداء الموظف ؛ في حين أن هناك علاقة ضعيفة بين ادارة التغيير وأسلوب القيادة على الأداء الوظيفي ، كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العوامل المؤدية الى الرضا الوظيفي وخاصة الاهتمام بالرواتب والأجور ونظم الترقية .

4- دراسة (Nagesh & Sindu, 2023) : وهي بعنوان :

“ the mediating role of self-efficacy in the relationship between job satisfaction and commitment of employees working in the textile industry “

هدفت الدراسة الى استكشاف الدور الوسيط للكفاءة الذاتية في العلاقة بين الرضا الوظيفي والتزام الموظف ، وذلك على عينة قوامها (452) موظف في مصانع النسيج بمدينة بنغالور بالهند ؛ وتوصلت الدراسة الى أن الكفاءة الذاتية تتوسط جزئيا العلاقة بين الرضا الوظيفي والتزام الموظف ، وأن هناك علاقة ايجابية قوية بين الرضا الوظيفي والكفاءة الذاتية ، كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمسببات الرضا الوظيفي وخاصة ظروف العمل وفرص التدريب والترقي .

5- دراسة (Olaronko & Fagbola, 2023) : وهي بعنوان :

“ Work motivation, job satisfaction, work-family balance, and job commitment of library personnel in universities in North-central Nigeria”

استهدفت الدراسة ابراز أثر دافع العمل والرضا الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة على الالتزام الوظيفي لموظفي المكتبات في الجامعات في شمال وسط نيجيريا وذلك على عينة مكونة من (842) موظف ، ولقد توصلت الدراسة الى أن التوازن بين العمل والحياة ودوافع العمل والرضا الوظيفي لهم تأثير ايجابي على الالتزام الوظيفي للعاملين ، غير أن الرضا الوظيفي له التأثير الأكثر أهمية على الالتزام الوظيفي .

ثالثا : أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

- أوجه الاتفاق :

1- اتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في المتغير المستقل المتمثل في الرضا الوظيفي (الشايب، 2030؛ عبدالسلام، 2015؛ عبدالله، 2017؛ حويجي، 2008؛ Al-Sada et al., 2017; Garcia et al., 2019).

2- تتفق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي ؛ لوصف متغيرات الدراسة .

3- اتفقت أغلب الدراسات السابقة على هدف مشترك ؛ وجود تأثير للرضا الوظيفي على بعض المتغيرات التنظيمية؛ الأداء الوظيفي ، الانتاجية ، الاستمرار في العمل ، الكفاءة الذاتية ، والتعاطف - أوجه الاختلاف :

تختلف الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في مجال التطبيق في جمهورية مصر العربية ، وعلى وحدة المعاينة المتمثلة في الأطباء والصيادلة وأعضاء هيئة التمريض والفنيين ، والموظفين الإداريين ؛ فلم يتم تطبيق مثل هذه الدراسة في البيئة المصرية – على حد علم الباحثة – وهو ما أدى الاعتماد على الدراسات الأجنبية ، مع وجود الاختلاف بين البيئتين ، حيث أن الدراسات الأجنبية تمت في بيئات مختلفة عن مجال تطبيق الدراسة .

رابعاً : مشكلة الدراسة :

تري الباحثة أن مشكلة الدراسة تتلخص في محاولة الحصول على اجابة للتساؤل الرئيسي التالي :
ما نوع وطبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل وذلك بالتطبيق على القطاع الصحي في محافظة دمياط ؟

ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي يمكن اثاره مجموعة من التساؤلات البحثية الفرعية كالتالي :

الأسئلة الفرعية :

- 1- ما أثر بعد (الرواتب والحوافز) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 2- ما أثر بعد (ظروف العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 3- ما أثر بعد (علاقات العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 4- ما أثر بعد (الاستقرار الوظيفي) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 5- ما أثر بعد (توقعات الفرد) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 6- ما أثر بعد (العدالة التوزيعية) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟

خامساً : أهداف الدراسة :

انطلاقاً من العرض السابق لمشكلة وتساؤلات الدراسة ؛ فان الهدف العام التي تسعى الدراسة الى تحقيقه هو قياس العلاقة بين الرضا الوظيفي ، ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل على القطاع الصحي بمحافظة دمياط ، ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية المتمثلة في :

الاهداف الفرعية :

1- الكشف عن أثر بعد (الرواتب والحوافز) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل

2- الكشف عن أثر بعد (ظروف العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل.

3- الكشف عن أثر بعد (علاقات العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل.

4- الكشف عن أثر بعد (الاستقرار الوظيفي) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل.

5- الكشف عن أثر بعد (توقعات الفرد) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل.

6- الكشف عن أثر بعد (العدالة التوزيعية) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل

7- اقتراح مجموعة من التوصيات والتي يمكن أن تسهم في زيادة الرضا الوظيفي للعاملين .

سادسا : أهمية الدراسة :

تظهر أهمية الدراسة في الدور الهام الذي يقوم به الرضا الوظيفي كمتغير يساهم في تحسين بيئة العمل وما قد يشعر به المرؤوس بالفخر والانتماء للمنظمة ، وهو الأمر الذي قد يحد من السلوكيات السلبية التي تحدث داخل العمل ، فمن خلال اطلاع الباحثة على الأدبيات والبحوث المتعلقة بموضوع الدراسة : فان عدم الرضا الوظيفي ؛ قد يؤدي الى بعض السلوكيات السلبية والعدوانية مثل : اعاقا الإنتاج ، ارتفاع معدل الدوران ، عدم التعاون مع الرؤساء والزلاء ، ارتفاع معدلات الغياب ، كثرة الشكاوي ، واحيانا الصمت التنظيمي وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات ، الاضرار بالتجهيزات والأدوات الخاصة ببيئة العمل ... الخ.

ومن ناحية أخرى تنقسم أهمية الدراسة الى أهمية علمية وأهمية عملية كما يلي :

الأهمية العلمية : تتمثل أهمية الدراسة على المستوى العلمي فيما يلي :

1- القاء الضوء على موضوعات حديثة من وجهة نظر الباحثة ؛ والتي لاقى اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في الآونة الأخيرة وخاصة في الدراسات الأجنبية ، الا وهي الرضا الوظيفي ، ومن الدراسات العربية التي اهتمت بدراسة الرضا الوظيفي وأثره على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؛ دراسة (حويجي ، 2008) ؛ ولقد توصلت الدراسة الى أن هناك قصور في بعض العوامل المؤدية للرضا الوظيفي ، كما ترى الباحثة أن الدراسة متقدمة نوعا ما ولا تسير العالم المتغير المتسارع والتعقد البيئي الذي نعمل فيه حاليا .

2- التأصيل العلمي لأطار نظري جديد لمحاولة فهم العلاقة بين كلا من أبعاد الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

3- قد تساهم هذه الدراسة في اضافة علمية جديدة لمكتبة ادارة الأعمال في الجامعات المصرية بصفة عامة .

الأهمية العملية : وتتمثل أهمية هذه الدراسة على المستوى العملي فيما يلي :

1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي بدمياط ، ومحاولة تعزيز ذلك المستوى واقتراح التوصيات والسياسات التي تزيد من مستوى هذا الرضاء وهو الأمر الذي يؤدي الى خلق بيئة عمل ايجابية .

2- تستمد هذه الدراسة أهميتها ؛ من أهمية تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل بالقطاع الصحي بدمياط ، والذي يعمل به عدد كبير من العاملين ، ومن ثم فان تطبيق هذه الدراسة على هذه الشريحة يمثل قطاعا لا يستهان به ؛ ولا سيما اذا أخذنا في الاعتبار مدى التشابه بين هذا القطاع وكذلك القطاعات الصحية أو العامة في المحافظات الأخرى .

سابعاً : فروض الدراسة :

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط .

الفرضيات الفرعية :

الفرضية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد (الرواتب والحوافز) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

الفرضية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد (ظروف العمل) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

الفرضية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد (علاقات العمل) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

الفرضية الرابعة : يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد (الاستقرار الوظيفي) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل

الفرضية الخامسة : يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد (توقعات الفرد) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

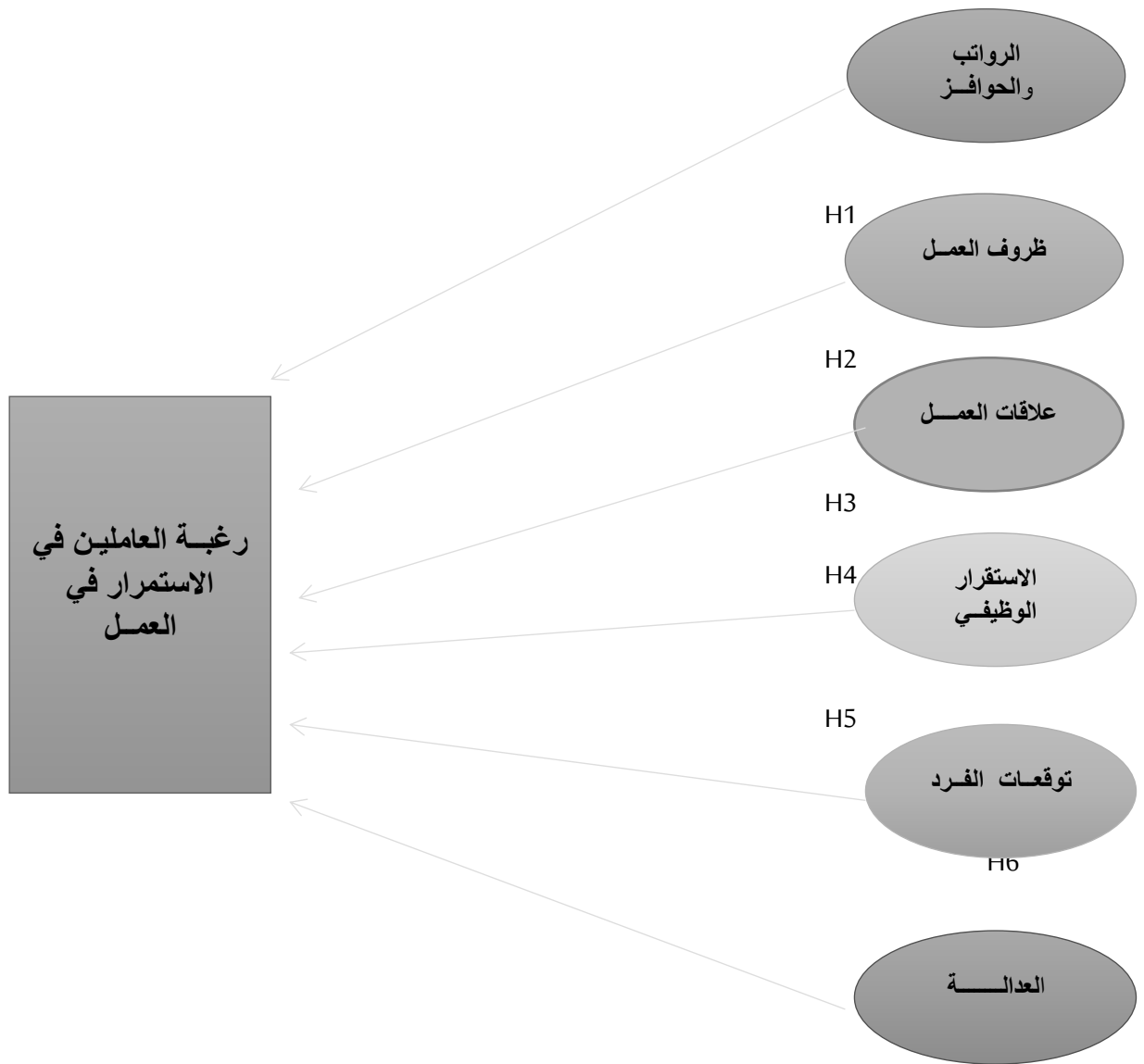
الفرضية السادسة : يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد (العدالة التوزيعية) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

وبناء على الدراسات السابقة ومشكلة الدراسة وأهدافها وفروضها ؛ والتي تسعى الباحثة الى التحقق من صحتها ؛

قامت الباحثة بوضع نموذج مقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة والذي يظهر في الشكل رقم (1)

الشكل رقم (1)

النموذج المقترح للدراسة



ثامنا : منهجية الدراسة :

سوف تعتمد الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل في الرضا الوظيفي والمتغير التابع والمتمثل في رغبة العاملين في الاستمرار في العمل وذلك لما تتميز به هذه المنهجية والتي تتمثل في:

1- الدراسة الميدانية التي تتعلق بجماعة معينة في مكان محدد .

2- تنطوي على التوقيت الحالي.

3- محاولة توصيف وتقييم الوضع الحالي للتنبؤ بالمستقبل .

نوع البيانات ومصادر الحصول عليها :

• البيانات الثانوية :

تتمثل البيانات الثانوية في ذلك النوع من البيانات التي سيتم جمعها وتسجيلها وتحليلها وتفسيرها وتلخيصها ؛ لأغراض أخرى خلاف الغرض من البحث ، وسيتم الحصول عليها من خلال المراجع العلمية العربية والأجنبية والدوريات والبحوث المرتبطة بالرضا الوظيفي من حيث مفهومه وأبعاده . وسيتم الاستفادة من هذه البيانات في وضع الاطار النظري للبحث والتعرف على المتغيرات وكيفية قياسها .

• البيانات الأولية :

وهو ذلك النوع من البيانات التي ستقوم الباحثة بتجميعها لأغراض البحث، وسيتم الحصول عليها من الاستبيان المعد لهذا الغرض .

مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة دمياط (المستشفيات العامة ، المستشفيات الخاصة ، المستشفيات المركزية أ ، المستشفيات المركزية ب) ويصل اجمالي عدد مفردات مجتمع الدراسة حوالي 5703 عامل (مديرية الشئون الصحية بمحافظة دمياط ، 2022) .

ولقد تم استبعاد مهنة المراقب الصحي نظرا لضآلة حجم العينة ، وتم تحديد حجم العينة في ضوء حجم المجتمع ونسبة خطأ (5%) ومعامل ثقة (95%) ومدى توافر الخصائص في مجتمع البحث ، ووفقا للجداول الاحصائية المعدة لتحديد حجم العينات ، وبناء عليه يصبح حجم العينة 361 مفردة (ريان، 2014)

متغيرات الدراسة :

• المتغير المستقل : ويتمثل في الرضا الوظيفي للعاملين (الرواتب والحوافز، ظروف العمل ، علاقات العمل ، الاستقرار الوظيفي ، توقعات الفرد ، والعدالة التوزيعية) .

• المتغير التابع : ويتمثل في رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

أسلوب قياس المتغيرات :

سيستخدم أسلوب قياس المتغيرات على مقياس ليكرت (Likert) الخماسي الذي سيحتسب أوزان تلك الفقرات من (موافق تماما) ويمثل (5 درجات) الى غير موافق تماما ويمثل (درجة واحدة) .

الأساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :

سوف يتم الاعتماد في تحليل البيانات واختبار الفروض على الأدوات الاحصائية التالية :

- قياس الاعتمادية من خلال معامل الفا – كرونباخ (Cronbach Alpha) لتحليل الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة .

- مقاييس الاحصاء الوصفي (التكرارات ، المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية) لوصف خصائص عينة الدراسة .

- تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير أبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع .
- معامل الارتباط بيرسون للتعبير عن العلاقة ونوعها وقوتها .

تاسعا : هيكل الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة ستقوم الباحثة بتقسيم الدراسة الى الفصول التالية :

الفصل التمهيدي : ويشمل خطة البحث .

الفصل الأول : ويشمل الاطار النظري للدراسة والدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة .

الفصل الثاني : ويشمل الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج والتوصيات .

قائمة المراجع .

الملاحق .

الملخصات .

الخاتمة

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة على الأفراد والمؤسسات والمجتمع بصفة عامة ، فهو يحث العاملين على بذل طاقتهم وجهدهم في أداء وظائفهم من أجل تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها ، كما أنه يعزز من الولاء الوظيفي لدى العاملين ويعزز الشعور بالاستقرار الوظيفي والتكيف في بيئة العمل المحيطة ؛ وهو الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على زيادة إنتاجية المنظمات وتخفيض معدلات الغياب ودوران العمل وتحسين سمعة الشركات والمنظمات على المدى الطويل.

وفي ظل التنافس والانفتاح في بيئات سوق العمل والتي تزخر بالمؤهلات العلمية؛ صار الاهتمام بدراسات الرضا الوظيفي من الأهمية بمكان حتى تتمكن منظمات الأعمال من تحقيق الانسجام والولاء لدى العاملين وضمان استمرارهم في العمل وتجنب المشاكل والتحديات المتمثلة في دوران العمالة ، وانخفاض الروح المعنوية التي تؤثر على الكفاءة الإنتاجية.

وخاصة إذا ما كان مجال التطبيق هو المنظمات الصحية ، حيث إن الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الصحية يمثل ركيزة أساسية في زيادة الكفاءة في أداء رسالة منظمات الرعاية الصحية المتمثلة في الوقاية والعلاج والتطبيب والبحث العلمي، فالعقول والكفايات العلمية هي العامل الإنساني والدعامات الرئيسية والأساسية لنجاح القطاع الصحي ، حيث يعتمد مكانته على نوعيتهم ونشاطهم الفكري ، وعليهم يعتمد المجتمع في الاستفادة من الخدمات الصحية المقدمة .

قائمة المراجع :

المراجع العربية :

- الأمين، محمد الشريف. (2017). أثر عدالة التوزيع على الرغبة في الاستمرار في العمل بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بسعيدة. مجلة التنظيم والعمل، 6(2): 5-17.
- أبوالروس، سامي علي سليمان. (2011). تأثير الايمان بالمؤسسة على رغبة العاملين في الجامعات الفلسطينية في الاستمرار بالعمل في جامعاتهم. مجلة الجامعة الاسلامية للبحوث الانسانية، الجامعة الاسلامية بغزة- شئون البحث العلمي والدراسات العليا، 19(1): 1259-1310.
- أبوسكر، درويش صالح أحمد. (2000). تقويم رضا العاملين الاداريين في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن عن حوافز العمل : دراسة ميدانية مقارنة. مؤتمر التعليم العالي في الأردن بين الواقع والطموح، جامعة الزرقاء الأهلية- عمان، 401-459.
- الجبيري، فهد بن عبدالله محمد. (2020). أثر طبيعة الوظيفة على الاستقرار الوظيفي : دراسة تطبيقية على العاملين بالمديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة عسير. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المركز القومي للبحوث – غزة، 4(3) : 21-61.
- الشايب، البشير نجاتي محمد. (2023). أثر الرضا الوظيفي على زيادة الانتاجية : دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي السوداني 2017-2021م. مجلة الفلزم العلمية، مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر، ع27: 7-36.
- الشريف، ليلي. (2021). التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة الآداب والعلوم الانسانية، جامعة تشرين، 43(3): 345-374.
- السقا، نبيل أحمد، (2016). أثر التوافق بين الفرد والمنظمة على الالتزام التنظيمي والرغبة في ترك العمل. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس- كلية التجارة بالإسماعيلية، 7(1) : 223-249.
- العدل، ضياء فتحي. (2019).العدالة التوزيعية : مفهومها وأوضاعها وسبل تحسينها مع التطبيق على الحالة المصرية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة – كلية التجارة، 43(3) : 298-340.
- بوخلوه، باريس، (2016). أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقرا. المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقله، ع2: 161-182.
- بومنجل، حسين. (2017). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مجلة التواصل، جامعة عنابة، ع50: 132-150.

- حسن، ناجي محمد، (2021). أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى الطموح والتحصيل الدراسي لأبناء غير العاملين من طلاب الجامعة. مجلة التربية، جامعة الأزهر- كلية التربية، 189(4): 283-325.
- حميدة، أحمد علي. (2010). استخدامات توصيف الوظائف في المجالات الادارية المختلفة : تقويم الأداء، الاستقطاب، الاختيار، الرواتب والأجور. ملتقى الاصلاح الاداري والمالي: تبسيط الاجراءات في المعاملات المالية والادارية - المنظمة العربية للتنمية الادارية، 1-15.
- حويجي، مروان أحمد. (2008). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل : حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الاسلامية (غزة)، كلية التجارة، فلسطين.
- خليل، جيهان طه. (2021). الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي: دراسة ميدانية على المراجعين الداخليين في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المركز القومي للبحوث (غزة)، 5(3): 23-38.
- ريان، عادل ريان محمد، (2014). بحوث التسويق: المبادئ – الطرق – القياس. مطبعة الصفا والمروة، الطبعة الرابعة؛ أسبوط: جمهورية مصر العربية .
- سعادة، خليل محمد أويد. (2018). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
- سعد، بهاء الدين سعد. (2020). الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية. مجلة البحوث المالية والتجارية، 21(4)، 489-542.
- عبدالحفيظ، صبور. (2014). الاستثمار في تحسين ظروف العمل. مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، مجلة الدراسات الاقتصادية، ع25: 9-28.
- عبدالسلام، عيسى أمحمد عيسى. (2015). الرضا الوظيفي: المفهوم ، الأهمية ، القياس. المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، جامعة المنصورة – كلية التربية للطفولة المبكرة، 3(1): 240-262.
- عبدالرازق، شيماء عماد. (2017). علاقات العمل: دراسة تحليلية. المجلة العلمية لكلية الآداب، جامعة أسبوط – كلية الآداب، عدد خاص: 301-320.
- عبدالله، عبدالرحيم الشاذلي يحيى. (2017). الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية للمتقاعدين بكلية العلوم الادارية والانسانية – جامعة الجوف بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الادارية والاقتصادية العلمية، جامعة غرب كروفان – كلية العلوم الادارية والاقتصادية، ع1: 148-187.

- عبد الوهاب، برتيمه، (2015). المفاوضة الجماعية ودورها في تنظيم علاقات العمل. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، ع22: 70-97.
- عصماني، مريم. (2017). القيادة والرضا الوظيفي : دراسة ميدانية بمؤسسة خزينة ولاية ورقلة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر .
- فنص، سهيره أدريس، (2013). الرضا الوظيفي: المفهوم – المصادر – طرق القياس. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس – كلية التجارة بالإسماعيلية، مج4: 379-399.
- قاسم، انتصار كمال. (2013). توقعات الفاعلية الذاتية وعلاقتها بحيوية الضمير لدى طلبة الجامعة. مجلة العلوم التربوية والنفسية، الجمعية العراقية للعلوم التربوية والنفسية، ع101: 187-258.
- محمد، ساره النجاتي الشريف. (2018). الرضا الوظيفي : دراسة حالة عينة مختارة من العاملين بالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية. مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين- كلية الدراسات العليا، 45 (12): 59-82.
- موهوب، عبدالله. (2021). ظروف العمل ومعاونة القابلات في العمل. مجلة العلوم الانسانية، جامعة منتوري قسنطينة، 32(2): 113-127.
- هيبة، مروة علي عبد الحميد. (2022). أثر الشعور بالاستقرار الوظيفي على الارتباط الوظيفي: دراسة ميدانية على الشركة المصرية القابضة للمطارات والملاحة الجوية والشركات التابعة لها. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس- كلية التجارة، ع1: 1287 – 1311.

المراجع الأجنبية :

- Al-Sada, M., Al-Esmael, B., Faisal, M.N. (2017). Influence of organizational culture and leadership style on employee satisfaction, commitment and motivation in the educational sector in Qatar. Euro Med Journal of Business, 12(2), 163-188.

<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/EMJB-02-2016-0003>

- Aung, Z.M., Santoso, D., & Dodanwala, C. (2023). Effects of DE motivational managerial practices on job satisfaction and job performance: Empirical evidence from Myanmar's construction industry. Journal of Engineering and Technology Management, vol. 67, 216-233.

<https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2022.1017>

- Bobbio, A., Dierendonck, D.V., & Manganelli, A.M. (2014). Servant leadership in Italy and its relation to organizational variables. Journal of Applied Management, 8(3), 229-243.

- Cole, S., & Milani, F. (2021). Heterogeneity in individual expectations, Sentiment, and constant-
gain learning. *Journal of Economic Behavior & Organizations*, vol.188, 627-650.
<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2021.05.034>
- Garcia, G.A., Gonzales-Miranda, D.R., Gallo, O., & oman, J.P. (2019). Employee involvement and
job satisfaction a tale of millennial generation. *Employee Relations*. 41(3), 374-388.
<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/ER-04-2018-0100>
- Chudgar, A., & Sakamoto, J. (2021). Similar work, different pay? Private School teacher working
conditions in India. *International Journal of Educational Development*, vol.86.
<https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2021.102478>
- Istiomah, N. & Agus, A.S. (2023). Factors affecting job satisfaction and employee performance :
a case study in an Indonesian sharia property. *International Journal of productivity and
performance Management*, Vol. ahead- of-print.
<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/IJPPM-03-2021-0132>
- Jonsson, T., & Jeppesen, H. (2013). A closer look into the employee influence organizational
commitment relationship by distinguishing between commitment forms and influence sources.
Employee Relations, 35(1), 4-19.
<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/01425451311279384>
- Lu, L. (2012). Attunes towards aging and older people's intentions to continue working a
Taiwanese study. *Career Development International*, 17(1), 83-98.
- Nageh, P. & Sindu, B. (2023). The mediating role of Self-efficacy in the relationship between job
satisfaction and commitment of employees working in the textile industry. *Research Journal of
Textile and Apparel*, Vol. ahead-of-print.
<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/RJTA-01-2023-0002>
- Olaronko, O., & Fagbola, D. (2023). Work motivation, job satisfaction, work-family balance, and
job commitment of library personnel in universities in North-central Nigeria. *The Journal of
Academic Librarianship*, 49(4).
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2023.102741>

Rajesh, J.I., Prikshat, V., Kirk,S., Saced, M.M., Patel, P., & Khan, M.M. (2023). Public Service leadership: follower interpersonal communication satisfaction in transformational leadership and growth satisfaction, job stress and burnout. *Journal of Asia Business*. Vol. ahead-of-print. -

<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/JABS-09-2022-0310>

Rice, B., Martin, N., Fieger, P., & Hussain, T. (2022). Older healthcare worker's satisfaction: managing the interaction of age, job security expectations and autonomy. *Employee Relations*, 44(2), 319-334. -

<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/ER-07-2020-0346>

Srour, Y., Shefer, N., & Carmeli, A. (2022). Positive Chair-CEO work relationships: Micro-relational foundations of organizational capabilities. *Long Range Planning*, 55(3). -

<https://doi.org/10.1016/j.irp.2021.102124>

Turco, A., Maggioni, D., & Picchio, M. (2014). Offshoring and job stability: Evidence from Italian manufacturing. *Structural Chang and Economic Dynamics*, Vol.26, 27-46. -

<https://doi.org/10.1016/j.strueco.2014.04.001>

Vieira, K., Potrich, G., Bressan, A., & Klein, L. (2021). Loss of financial Well-being in the COVID-19 pandemic: Does job stability make a difference? *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, Vol.31. -

<https://doi.org/10.1016/j.jbef.2021.100554>

Wang, T., Duan, Y., & Liang, Y. (2022). Designing two-period decentralized service Chain incentives with the consideration of customer acquisition and retention. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 34(8), 1634-1658. -

<https://0c10b5kk4-1105-y-https-doi-org.mplbci.ekb.eg/10.1108/APJML-01-2021-0054>

Yang, T., & Jim, X. (2021). Occupational Stress, distributive justice and turnover intention among public hospital nurses in China: A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*.vol.61. -

<https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151481>