

الرضا الوظيفي للعمال العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية (دراسة على عينة من العمال الفلسطينيين)

Job satisfaction of workers working in Palestinian industrial establishments (Study on a sample of Palestinian workers)

إعداد: الباحث الدكتور/ عبد المجيد نايف أحمد علاونة

أستاذ علم الاجتماع وباحث في مجال العلوم الاجتماعية، رام الله، فلسطين

Email: a_dr.abed@yahoo.com

المخلص

لقد هدف هذا البحث الى دراسة العوامل الخاصة بطبيعة العمل المتمثلة بعدد من المتغيرات، ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت العينة المأخوذة من العاملين بقيمة 844 عاملاً، أما أداة البحث المستخدمة فهي "أداة الاستبانة"، وفيما يتعلق بالنتائج النهائية والاستنتاجية للبحث فقد تبين أن غالبية افراد العينة من العمال العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية هم من الذكور ومن ذوي العمر المتوسط ويعملون في مجال الاعمال المتعلقة بالتخصص التصنيعي، والنجارة والحدادة، وغيرها، ومن ذوي الخبرة المتوسطة ثم القليلة، ومن المتفرغين في العمل. كما تبين أن جميع القيم الخاصة بمفردات العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الفلسطينية العاملة قد جاءت متدنية بشكل كبير، بالإضافة الى تدني مفردات الرضا الوظيفي نفسه أيضاً لدى مختلف العاملين في هذه المؤسسات بالرغم من التباين الواضح في درجات هذا التدني الذي وصل في متوسطة الحسابي الى النصف تقريباً لمختلف هذه القيم. كما ظهر أن أعلى الدرجات المؤثرة على الرضا الوظيفي هي العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها، تلاها العوامل الخاصة بالناحية المادية، ثم جاء تأثير العوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين، وتبين أن الرضا الوظيفي يتمثل في عدم ترك العمل نتيجة لوجود تفاهم بين العاملين وتشجيع معنوي ومادي ووجود طبيعة عمل مميزة، وتبين أنه يوجد علاقة قوية وذات دلالة إحصائية ما بين جميع قيم المتغير المستقل معاً والمتمثلة بالعوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها، والعوامل الخاصة بالناحية المادية، والعوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين، وبين درجات الرضا الوظيفي، وظهر أن طبيعة تلك العلاقة بينهما قد جاءت بصورة طردية بمعنى أنه كلما تحسنت طبيعة تلك العوامل زادت من درجات الرضا الوظيفي لدى العاملين والعكس.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، المؤسسات الصناعية، العمال الفلسطينيين.

Job satisfaction of workers working in Palestinian industrial establishments (Study on a sample of Palestinian workers)

Abstract

This research aimed to study the factors related to the nature of work represented by a number of variables, and their impact on job satisfaction according to the vision of the workers working in the Palestinian industrial establishments within the Palestinian society. The research tool used is the "questionnaire tool", and with regard to the final and deductive results of the research, it was found that the majority of the sample members of the workers working in the Palestinian industrial establishments are males of middle age and work in the field of work related to manufacturing specialization, carpentry, blacksmithing, etc., and people with Intermediate and little experience, and full-time work. It was also found that all the values of the factors affecting job satisfaction among workers in the Palestinian working institutions were significantly low, in addition to the low levels of the same job satisfaction among the various employees in these institutions, despite the clear variation in the degrees of this decline, which reached in the average arithmetic about half for the various of these values. It also appeared that the highest degrees affecting job satisfaction are the factors related to the nature of the work itself, followed by the factors related to the material aspect, and then came the influence of the factors related to the relations between workers. Distinguished work, and it was found that there is a strong and statistically significant relationship between all the values of the independent variable together, which are represented by the factors related to the nature of the work itself, the factors related to the material aspect, the factors related to the relations between workers, and the degrees of job satisfaction, and it appeared that the nature of that relationship between them came in a way Positive, meaning that the better the nature of these factors, the higher the job satisfaction scores among workers, and vice versa.

Keywords: Job satisfaction, industrial establishments, Palestinian workers.

1. المقدمة:

تعتبر دراسة موضوع الرضا الوظيفي للعمال العاملين مهما كانت طبيعة عملهم من اهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات العاملة في الوقت الحاضر، وذلك كون موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع التي تعمل على حُسن إدارة العمل والإنتاج للعمال مهما كانت طبيعة عملة، حيث يُعرف الرضا الوظيفي على أنه درجة الشعور بالسعادة أو عدم السعادة التي يمتلكها الفرد نحو الوظيفة أو الخبرات الوظيفية في المؤسسة التي يعمل بها. (Mostot, 1988) كما تبين وجود علاقة قوية وواضحة بين كل من درجة الرضا الوظيفي وبين أداء العامل. (Berghe, 2011) وظهر أيضاً أن من أسس الرضا الوظيفي هي الدافعية نحو العمل أو العكس والتي يمكن تعريفها على أنها: العمليات المسؤولة عن شدة واتجاه واستمرار جهود الفرد نحو تحقيق الهدف المنشود لدى المؤسسة التي يعمل بها هذا الفرد. (Robbins & Judge, 2013)

لقد ظهر أن موضوع الرضا الوظيفي يُشير الى العديد من الأبعاد والمفاهيم المهمة التي إذا تحققت سوف تعود بالفائدة على العامل وعلى المؤسسة التي يعمل بها، ومن أهم هذه المفاهيم الشعور بالسعادة، والأداء والدافعية، وظهر أيضاً أنه يوجد مرادفات عكسية لجميع هذه المفاهيم وغيرها من المفاهيم الإيجابية ولكن بشكل آخر، إذ أنه من المعروف ان الرضا الوظيفي يقاس بدرجات، إما أن تكون إيجابية وإما أن تكون سلبية ولكي يتم الحصول على الدرجات الإيجابية لا بد من تحقيق عدد من الأهداف التي لولاها لما تحقق الرضا الوظيفي، فعندما نقول الرضا الوظيفي يُفهم من هذا الموضوع أنه يُقاس بسلوك العامل إما سلباً أو إيجاباً.

إن موضوع هذا البحث قد تناول ضمن صفحاته قياس مدى الرضا الوظيفي للعمال العاملين في المؤسسات العاملة الفلسطينية في داخل المجتمع العربي الفلسطيني، وقد تم خلال هذا البحث تناول هذا الموضوع من خلال مشكلة وتساؤلات هذا البحث كما هو ظاهر في البنود اللاحقة لهذه المقدمة.

1.1. مشكلة وتساؤلات البحث:

يتمثل السؤال الرئيسي في هذا البحث بالسؤال التالي:

- ما هي العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني؟

ويتفرع عن هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية التي توضحه وتفصله وتشرحه بشكل أكبر وهي:

- 1- ما هي العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها وما مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.
- 2- ما هي العوامل الخاصة بالتأثير المادية وما مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.
- 3- ما هي العوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين وما مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.

4- ما هي طبيعة العلاقة المنفردة بين كل من العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها، والعوامل الخاصة بالناحية المادية، والعوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين وبين مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.

5- ما هي طبيعة العلاقة المجتمعة بين كل من العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها، والعوامل الخاصة بالناحية المادية، والعوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين وبين مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.

2.1. أهداف البحث:

تتمثل أهداف هذا البحث في العمل على تحقيق كل مما يلي:

- 1 – توضيح نسبة تأثير العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.
- 2 – توضيح نسبة تأثير العوامل الخاصة بالناحية المادية ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.
- 3 – توضيح نسبة تأثير العوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.
- 4 – تحليل طبيعة العلاقة المنفردة بين كل من العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها، والعوامل الخاصة بالناحية المادية، والعوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين وبين مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.
- 5 – تحليل طبيعة العلاقة المجتمعة بين كل من العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها، والعوامل الخاصة بالناحية المادية، والعوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين وبين مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.

3.1. أهمية البحث:

تتمثل أهمية هذا البحث العلمية (النظرية) والعملية (التطبيقية) معاً بكل من:

- 1- معرفة العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها ومعرفة مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.
- 2- معرفة العوامل الخاصة بالناحية المادية ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.
- 3- معرفة العوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.

4- توضيح طبيعة العلاقة المنفردة بين كل من العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها، والعوامل الخاصة بالناحية المادية، والعوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين وبين مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.

5- توضيح طبيعة العلاقة المجتمعة بين كل من العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها، والعوامل الخاصة بالناحية المادية، والعوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين وبين مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.

4.1. حدود البحث:

الحدود المكانية: المؤسسات الصناعية الفلسطينية وتحديداً في مناطق الضفة الغربية من المجتمع الفلسطينية.

الحدود الزمانية: نهاية العام 2022م تحديداً شهر ديسمبر من العام المذكور.

الحدود البشرية: العمال العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية.

2. المنطلق النظري للبحث:

يتمثل المنطلق النظري لهذا البحث بقياس المقدار والحجم الكمي (الإحصائي) لقيم المتغير المستقل والمتمثلة بطبيعة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني والمتمثلة بالعوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها وهي مدى ملائمة ظروف العمل، وفرص الاستقرار الوظيفي، ووجود عدالة في توزيع وواجبات العمل بين العاملين. بالإضافة الى العوامل الخاصة بالناحية المادية وهي وجود عدالة في الحصول على الترقية، ووجود فرصة للتطور والنمو، ووجود الشعور بقيمة الانجاز والعمل داخل مؤسسة العمل، ووجود مستويات مناسبة من الرواتب والحوافز، بالإضافة الى العوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين، وهي العلاقات الصحيحة بين العاملين، ووجود نظام العمل العادل، وتوفير العدالة في التعامل مع العاملين في المؤسسات العاملة.

أما فيما يتعلق بالمتغير التابع فقد تمثل بالمقدار والحجم الكمي (الإحصائي) والمتمثل بالرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني وهي أن العامل لا يفكر حالياً في ترك العمل إطلاقاً، وأنه تتطابق قيمه الشخصية مع قيم المؤسسة التي يعمل فيها، ويظهر أن جميع الموظفون يعاملون بالمساواة، ولديهم استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة المؤسسة على النجاح، ولديهم استعداد للقيام بأي مهمة توكل لهم للاحتفاظ بالعمل الحالي، وأن العمل يوفر لهم فرص النمو والتطور والرقى، وأنهم راضين ومرتاحين في العمل، ويرون أنه يوجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت، وتوفر المؤسسات العاملة مزايا غير متوفرة في عمل آخر، وأن عملهم في المؤسسات التي يعملون فيها هو عمل مهم ويستحق منهم الاستمرار فيه.

لقد تبين مما سبق أن الرضا الوظيفي يعكس ذلك الارتياح الذي يستخلصه الفرد من الأوجه المختلفة لانتمائه إلى المشروع الذي يعمل ضمنه في داخل المؤسسات التي ينتمي إليها، كما عرف "فروم" الرضا الوظيفي بأنه الاتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم وأدوارهم المهنية، وقد ذهب "فروم" إلى أن هناك خمسة عوامل هامة تؤدي إلى الرضا الوظيفي وهي:

الأجر، الطاقة المبذولة في العمل، إنتاج السلع والخدمات، التفاعل الاجتماعي، المكانة المهنية، كما يرى "فروم" أن الأجر وما يرتبط به من مكاسب مادية يعتبر من المصادر الهامة للرضا الوظيفي، وبناء على ما سبق يمكن أن نعرف الرضا الوظيفي تعريفاً إجرائياً، على أنه شعور العامل بالارتياح نتيجة نوعية الحياة في مجال العمل، والذي تعبر عنه المؤشرات أو المظاهر التالية: ارتفاع مستوى الإنتاجية للعمال، انخفاض معدلات التغيب عن العمل، 'عدم الميل إلى تغيير العمل والإحساس بالانتماء، الإحساس بالأمن وعدم التهديد من خلال العلاقة مع الزملاء من جهة، ومع الرؤساء من جهة أخرى. (بونوة علي، 2016م، ص ص 21 – 22)

إن دراسة الدافعية والرضا الوظيفي قد زادت بشكل كبير في السنوات الأخيرة، وذلك بسبب أهميته ودوره في نجاح المؤسسات العاملة، حيث أن زيادة معدلات الدافعية والرضا الوظيفي لدى العاملين، تؤدي غالباً إلى أداء أفضل، ودافعية والتزام أكبر نحو المؤسسة، بالإضافة إلى انخفاض في معدلات الغياب. (عبد الله اليعقوبي، 2016م، ص 2)

كما أن إيجاد نوع من التوافق بين مصلحة الشركة العاملة ومصالح العاملين فيها يُشعر العاملون بها بأن ما تحققه الشركة من منافع يعود عليهم أيضاً بالنفع لأن هذا الشعور من شأنه أن يقوي التزامهم بالعمل ورضاهم الوظيفي اتجاه المؤسسة التي يعملون فيها، (مروان أحمد حويحي، 2008م، ص 35) ولذلك فإن نجاح المشاريع الاقتصادية في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على الكفاءة وفعالية الموارد البشرية العاملة بها وباعتبار العنصر البشري هو المورد الحقيقي إلى المشروع الناجح والموارد المالية ما هي إلا عوامل مساعدة والإنسان لما يملكه من المهارات ويتمتع به من رغبة في العمل هو العنصر الحاسم لتحقيق الكفاءة الإنتاجية والربحية، (ميسون أسامة أبو صافية، 2017م، ص 2) وأن طبيعة العنصر البشري يمكن أن تؤثر تأثيراً على الإنتاج، ومن ثم فإن زيادة الإنتاج يمكن أن تتحقق من خلال فهم طبيعة الأفراد وتشجيعهم وتكيفهم مع إشباع حاجاتهم المعنوية والمادية، كما يُركز موضوع الرضا الوظيفي هنا على أهمية جماعة العمل والإشراف في التنظيم، وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعامل نفسه عن المؤسسة التي يعمل بها والقائمين على إدارتها أيضاً، (محمد أحمد إنجاص، 2019م، ص 8 – 9) وبذلك فيمثل العنصر البشري مورداً أساسياً في المؤسسات العاملة.

كما أن العنصر البشري لا يمكن له أن يعمل بكفاءة عالية دون أن يكون له دوافع معنوية لتأدية العمل ومن بينها الرضا الوظيفي، (محمد الشمري، 2013م، ص 2) وتتوقف الأعمال الممتازة في المؤسسات عموماً على الموظفين المحفزين فقط، إذ أن العنصر البشري أصبح أكثر أهمية في بقاء الجانب التنظيمي، وهو المحرك الأساسي لتحقيق كفاءة الأداء التنظيمي في مجال العمل، ويقع على عاتق الإدارة وحدها إثارة رغبة الفرد وتوجيه سلوكه نحو تحقيق الأداء المطلوب، ووفقاً لذلك فإن البحث في السلوك الإنساني لم يعد حكرًا على العلوم الإنسانية وإنما أصبح اهتماماً مشتركاً مع علوم الإدارة التي تُشكل فرعاً خاصاً في علوم الاقتصاد في بعض الجامعات، وإذا كان نجاح أي مؤسسة عاملة يتوقف على ما تمتلكه من أفراد، فإنه يتوجب عليها أن توفر لهم الأسباب التي تساعدهم على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم التنظيمية والاجتماعية والبيئية من خلال مختلف الأنشطة التي تقوم بها في بيئة تتميز بالتغير المستمر، وبالتنافسية الشديدة. (ونوغي فتيحة، 2015م، ص 1)

إن من أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي هي طبيعة العمل والرواتب، والعلاقة مع الزملاء وظروف العمل، والترقيات والحوافز، والعلاقة مع المسؤولين أيضاً، (كنان علم الدين مداح، 2015م، ص ص 2 – 3) حيث أنه لا بد من وضع نظم للحوافز سواء المادية أو المعنوية بحيث تكفل حث الأفراد على العمل ورفع مستوى الأداء لديهم، ووضع نظام عادل لتقييم العاملين، بحيث يعتمد التقييم على الأداء،

والعمل على تحسين بيئة العمل لهم من خلال وضع نظم كاملة من أدوات ووسائل وبرامج ومعدات تسهل على العاملين عملهم وتوفر لهم كافة الإمكانيات للعمل بطرق مريحة، (بشرى عبد العزيز العبيدي، 2013م، ص 255) وذلك على اعتبار أنهم من أهم الموارد الموجودة في المؤسسات التي يعملون بها، ومن هنا نجد أن العديد من المؤسسات تهتم كثيرا في موضوع إدارة الموارد البشرية، حيث أن الموارد البشرية هي أحد أهم عناصر المؤسسة وبدونها لا وجود للمؤسسة، أي لا وجود للعمل ولا وجود لأي نشاطات في هذه المؤسسة، حيث تعتمد المؤسسات في تنفيذ أنشطتها وبرامجها وتحقيق أهدافها على المورد البشري في الأساس، ومن هنا فهي تسعى وبشكل دائم لدفع المورد البشري لتقديم أفضل ما لديه بما يحقق أهداف المؤسسة نحو النمو والتطور وتحسين الأداء مما يؤدي بالضرورة إلى استمرارية المؤسسة ونموها، ويتبين لنا أن المؤسسات باختلاف أنواعها تؤدي أعمالها بالاعتماد بشكل رئيسي على المورد البشري لتحقيق أهدافها طويلة الأمد أو القصيرة، ولكي تُحقق المؤسسة أهدافها لا بد لها من إيجاد ذلك المورد القادر على تحقيق أهدافها وعلى المؤسسة إيجاد نظام حوافز متكامل لدفع المورد البشري إلى بذل أقصى جهد في سبيل تحقيق هذا الهدف. (وليد شفيق علي البيضة، 2016م، ص 2)

كما أن تصميم وتطوير أنظمة التعويضات المالية والحوافز من أكثر وظائف الموارد البشرية تعقيداً وحساسية لإدارة المؤسسات بشكل عام وإدارة شؤون العاملين فيها بشكل خاص، وذلك نتيجة لأهميتها البالغة لصاحب العمل والعامل على حد سواء، فهي تُشكل عنصراً أساسياً وهاماً من التكلفة الكلية للمؤسسة، بالإضافة إلى أثرها على سلوك الموظف وميوله ورغباته، فتساهم بشكل واضح في رفع الكفاءة وزيادة الفعالية، لذلك فإن أفضل نظام للتعويضات هو الذي يعكس مصالح الأطراف المختلفة جميعاً، ويحقق نوع من العدالة بينهما بشكل يساعد المؤسسة في دعم برامجها ومن ثم تحقيق أهدافها. (سامي علي أبو الروس وشفا سالم السقا، 2010م، ص 4)

كما أن تقييم الأداء هو حكم بشري يُصدره إنسان بشأن إنسان آخر يشغل وظيفة ما، وبهذه الصفة لا يُتوقع أن يكون خالياً من المشكلات والأخطاء وبالرغم من الأبحاث التي قام بها علماء الإدارة والجهود التي بذلها المشتغلون في إدارة الموارد البشرية من أجل تطوير وتقييم الأداء، وإكسابه قدراً من الموضوعية، وجعله أكثر فعالية، فإنه لم يبلغ بعد الوضع المثالي الذي يريده له، وما زال يحفل بالمشكلات والأخطاء التي تدفع ببعض كتاب الإدارة إلى مضاعفة الجهد وبذل المحاولات من أجل التغلب عليها، وبذلك فتتعدد المشكلات التي تواجه عملية تقييم الأداء ومعظمها خطيرة تؤثر على عملية التقييم ويمكن إجمالها في أربع فئات وهي: المشاكل المتعلقة بعملية التقييم، ومشاكل متعلقة بالأداة والمعايير المستخدمة في عملية التقييم، والمشاكل المتعلقة بالمشرّف المُقيم، ومشاكل متعلقة بالموظف المُقيم (حمدي أبو قويدر، 2019 م، ص 24) وما يتبعها من أنظمة الحوافز المشجعة للعاملين.

لقد حظي موضوع الحوافز باهتمام العديد من علماء السلوك الإداري، ولعل السبب في ذلك هو أن الحوافز بشتى أنواعها المادية والمعنوية واحدة من أهم المتغيرات المستقلة الإيجابية في الدافعية للعمل، وتنقسم الحوافز إلى نوعين وهما: الحوافز المادية والتي تتمثل في المكافآت المالية والهدايا والدرجات والعلاوات الاستثنائية التي تمنح للموظف نظير قيامه بعمل مميز أو جهد واضح للنهوض بالمؤسسة، والنوع الثاني وهو الحوافز المعنوية وتتمثل في عبارات وخطابات الثناء والشكر والتقدير الموجهة للعاملين. (محمد بن سعد أبو حيمد، 2020م، ص 632)

كما يستوجب الرضا الوظيفي من الإدارة العليا لديوان الموظفين في المجتمعات إدراك الفروق الفردية بين العاملين وحاجاتهم الأساسية والمكتسبة على قاعدة ان العوامل المتقاطعة والمتداخلة في الوصول الى تطبيق مبدأ الإحلال الوظيفي تبدأ وتنتهي بالفرد نفسه، وبإيمانه بالعمل واستقراره الوظيفي وتطوره المهني، وهذا الإدراك يتحول الى برامج عمل ضمن خطط سنوية تعمل على تنفيذها وانجازها واستخلاص العبر والدروس منها من اجل المحافظة على المورد الأساسي في العملية الإنتاجية الا وهو المورد البشري. (جلال إسماعيل عوض شبات، 2018م، ص 81)

3. منهجية البحث:

1.3. منهج البحث:

يعتبر المنهج الأساسي المستخدم في هذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لما لهذا المنهج من قدرة على إعطاء الباحث مهارة مميزة لوصف الظاهرة المدروسة، كما أن من صفات هذا المنهج والظاهر من أسمه أنه يصف ويُحلل أي شيء مدروس يتم من خلاله على اعتبار انه الطريق الذي يسير فيه الباحث من أجل الوصول الى البيانات وفحص العلاقات بين المتغيرات ومن ثم تحويلها الى معلومات مهمة بشكل وصفي علمي موضوعي بحث.

2.3. مجتمع البحث:

لقد تمثل مجتمع هذا البحث بالعمال العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية وتحديداً في مناطق الضفة الغربية من المجتمع الفلسطيني، حيث وصل عددهم الى قيمة (84318) عاملاً، وقد تم أخذ هذه القيمة من خلال مراجعة السجلات الخاصة بالعمال العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية في الضفة الغربية من المجتمع الفلسطيني في فترة إجراء هذا البحث وهي الشهرين الماضيين (وكالة الصحافة الوطنية، (2022م)، فلسطين، <https://npa.ps/post/9225/>).

3.3. عينة البحث:

لقد تم أخذ عينة هذا البحث بطريقة عشوائية من فئة العمال العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية وقد بلغت بقيمة (1 %) فقط، وذلك نظراً لكبر عدد عناصر هذا البحث، وبعملية حسابية مناسبة لأخذ هذه النسبة من مجتمع البحث المذكور سابقاً فقد بلغت بقيمة (844) عاملاً فقط وهي بذلك تعتبر قيمة مناسبة لتكملة مثل هذا النوع من الأبحاث الوصفية التحليلية الكمية الإحصائية.

4.3. أداة البحث:

لقد تم استخدام "أداة الاستبانة" كأداة رئيسية وأساسية ميدانية في هذا البحث الكمي الذي عمل على أخذ رؤية وجهة نظر العمال العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية في كافة مدن الضفة الغربية من المجتمع العربي الفلسطيني، وقد اقتصرت هذه الدراسة على المؤسسات الصناعية الفلسطينية في الضفة الغربية فقط، وذلك بسبب صعوبة الوصول الى المؤسسات نفسها في قطاع غزة من المجتمع العربي الفلسطيني نتيجة لسياسة الاحتلال الإسرائيلي المتمثلة بالفصل بين الضفة الغربية وقطاع غزة الفلسطينيين منذ سنين طويلة لأسباب سياسية وأمنية حسب ما يدعون. وقد تم تقسيم الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة الى قسمين الأول احتوى على الفقرات الخاصة بقياس العوامل المتعلقة بطبيعة العمل نفسها،

والعوامل الخاصة بالناحية المادية، والعوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين. أما القسم الثاني فقد أحتوى على الفقرات الخاصة بقياس الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني.

5.3. أساليب جمع البيانات والتحليل المتبعة في هذا البحث:

لقد تم جمع البيانات الخاصة بهذا البحث وذلك بتوزيع الاستبانات على الافراد العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية في داخل مدن الضفة الغربية، وبعد أن تم جمعها جميعها عمل الباحث على ترتيب وترقيم هذه الاستبانات، بالإضافة الى ترميزها وإدخالها الى برنامج التحليل الإحصائي الخاص بها وهو برنامج SPSS والمختص بتحليل مثل هذه البيانات ذات الأسئلة المغلقة في تصنيف إجاباتها جميعاً، وبعد أن أتم الباحث عملية تعبئة كافة الاستبانات الصالحة للتحليل والبالغ عددها (844) استبانة فقد قام الباحث بعمليات التحليل المناسبة وذلك باستخدام عدد من التقنيات المناسبة وكان من أهم هذه التقنيات الإحصائية الصالحة والمناسبة لهذا النوع من التحليل هي ما يلي:

- 1- تقنية استخراج التكرارات والنسب المئوية الخاصة بسمات عينة الدراسة وبعض المتغيرات الأخرى.
- 2- تقنية جمع قيم المتغيرات ودمجها معاً لفحصها لاحقاً.
- 3- تقنية معامل الارتباط والانحدار كونها التقنية الأنسب في استخدامها لفحص قيم المتغيرات بعد دمجها وتحويلها من متغيرات فئوية الى متغيرات كمية، ومن ثم استخراج قيمة الدلالة الإحصائية من خلال نفس هذه التقنية.

6.3. خصائص عينة البحث:

الجدول رقم (1) بيانات الدراسة حسب خصائص العينة المأخوذة من العمال العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية في المجتمع الفلسطيني، نسب مئوية:

قيمة الإجابة:		البيانات الخاصة بسمات العينة المدروسة المأخوذة من العمال العاملين في المؤسسات الصناعية الفلسطينية في داخل حدود الضفة الغربية من المجتمع الفلسطيني:
النسبة المئوية %	التكرار	1 - الجنس:
82.8 %	699	ذكر:
17.2 %	145	انثى:
100 %	844	المجموع:
النسبة المئوية %	التكرار	2 - العمر:
28.4 %	240	صغير:
56.4 %	476	متوسط:
15.2 %	128	كبير:
100 %	844	المجموع:
النسبة المئوية %	التكرار	3 - التخصص العملي:
26.1 %	220	تخصص غذائي، دوائي:

تخصص خدماتي:	140	% 16.6
تخصص تصنيعي، نجارة حدادة، وغيرها:	450	% 53.3
غير ذلك.....	34	% 4
المجموع	844	% 100
4 - الخبرة:	التكرار	النسبة المئوية %
قليلة	320	% 37.9
متوسطة	402	% 47.6
كبيرة	122	% 14.5
المجموع	844	% 100
5 - طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية %
متفرغ	714	% 84.6
غير متفرغ	130	% 15.4
المجموع	844	% 100

المصدر: "تم بناء هذا الجدول بناءً على تحليل الاستبانات المأخوذة من عينة العمال الفلسطينيين".

تبين من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (1) أن غالبية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية العاملة هم من الذكور ومن ذوي العمر المتوسط ويعملون في مجال الاعمال المتعلقة بالتخصص التصنيعي، والنجارة والحدادة، وغيرها، ومن ذوي الخبرة المتوسطة ثم القليلة ومن المتفرغين في العمل.

4. تحليل البيانات ونتائج البحث:

أ - العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني:

الجدول رقم (2) القيم الكمية (الإحصائية) الخاصة بالمتغير المستقل والمتمثلة بطبيعة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني:

قيم الإجابة:				المقدار والحجم الكمي (الإحصائي) لقيم المتغير المستقل والمتمثلة بطبيعة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني:
معنى قيمة الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية للخيار الأعلى % (1)	
				أولاً: عوامل خاصة بطبيعة العمل نفسها:
متوسطة	.603	2.52	%57.2	1 - مدى ملائمة ظروف العمل.
منخفضة	.603	2.48	53.7%	2 - فرص الاستقرار الوظيفي.

(1) تتمثل هذه القيمة بالخيار الأعلى وهو: (مؤثر ومؤثر كثيراً).

منخفضة	.603	2.47	53.1%	3- يوجد عدالة في توزيع وواجبات العمل بين العاملين.
ثانياً: عوامل خاصة بالناحية المادية:				
منخفضة	.603	2.47	52.5%	4 - يوجد عدالة في الحصول على الترقية.
منخفضة	.602	2.46	51.9%	5 - وجود فرصة للتطور والنمو.
منخفضة	.602	2.46	51.3%	6 - الشعور بقيمة الانجاز والعمل داخل مؤسسة العمل.
منخفضة	.601	2.45	50.7%	7 - مدى ارتفاع مستوي الرواتب والحوافز.
ثالثاً: عوامل خاصة بالعلاقات بين العاملين:				
منخفضة	.601	2.44	50.1%	8 - العلاقات الصحيحة بين العاملين.
منخفضة	.600	2.44	49.5%	9 - نظام العمل العادل.
منخفضة	.600	2.43	48.9%	10 - توفر العدالة في التعامل مع العاملين.
منخفضة	.592	2.46	51.9%	المجموع:

المصدر: "تم بناء هذا الجدول بناءً على تحليل الاستبيانات المأخوذة من عينة العمال الفلسطينيين".

تبين من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (2) أن أعلى الدرجات المؤثرة على الرضا الوظيفي هي العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها والتي تتضمن كل من: ملائمة ظروف العمل، ووجود فرص الاستقرار الوظيفي، ووجود عدالة في توزيع وواجبات العمل بين العاملين. تلاها العوامل الخاصة بالناحية المادية والتي تضمنت كل من: وجود عدالة في الحصول على الترقية، ووجود فرصة للتطور والنمو، والشعور بقيمة الانجاز والعمل داخل مؤسسة العمل، ومستوي الرواتب والحوافز. ثم جاء تأثير العوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين والتي تضمنت كل من: العلاقات الصحيحة بين العاملين، ونظام العمل العادل، وتوفر العدالة في التعامل مع العاملين في المؤسسات العاملة.

ب - الرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني:

الجدول رقم (3) القيم الكمية (الإحصائية) الخاصة بالمتغير التابع والمتمثلة بالرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني:

قيم الإجابة:				قيم الإجابة:
مغنى قيمة الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية للخيار الأعلى % (2)	المقدار والحجم الكمي (الإحصائي) لقيم المتغير التابع والمتمثلة بالرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني:
متوسطة	.597	2.59	64.3%	1 - لا أفكر حالياً في ترك العمل إطلاقاً.
متوسطة	.603	2.49	54.9%	2 - تتطابق قلبي الشخصية مع قيم المؤسسة التي اعمل فيها.
منخفضة	.603	2.49	54.3%	3 - يظهر أن الموظفون يعاملون بالمساواة.

(2) تتمثل هذه القيمة بالخيار الأعلى وهو: (موجود وموجود كثيراً).

منخفضة	.603	2.48	53.7 %	4 – لدي استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة المؤسسة على النجاح.
منخفضة	.603	2.47	53.1%	5 – لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل لي للاحتفاظ بالعمل الحالي.
منخفضة	.603	2.47	52.5%	6 – العمل يوفر فرص النمو والتطور والرقى.
منخفضة	.602	2.46	51.9%	7 – أنا راضي ومرتاح بالعمل.
منخفضة	.602	2.46	51.3%	8 – أرى أنه يوجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت.
منخفضة	.601	2.45	50.7%	9 – توفر المؤسسة مزايا غير متوفرة في عمل آخر.
منخفضة	.601	2.44	50.1%	10 – المؤسسة مهمة ويستحق الاستمرار بالعمل فيها.
منخفضة	.582	2.48	53.7 %	المجموع:

المصدر: "تم بناء هذا الجدول بناءً على تحليل الاستبانات المأخوذة من عينة العمال الفلسطينيين".

تبين من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (3) وفيما يتعلق بدرجات الرضا الوظيفي أنها قد جاءت متدرجة بالشكل التالي: لا أفكر حالياً في ترك العمل إطلاقاً، وتتطابق قيمى الشخصية مع قيم المؤسسة، ويظهر أن الموظفون في المؤسسات يعاملون بالمساواة، ولديهم استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة المؤسسات على النجاح، ولديهم استعداد للقيام بأي مهمة توكل لهم للاحتفاظ بالعمل الحالي، والعمل الحالي يوفر لهم فرص للنمو والتطور والرقى، وأنهم راضين ومرتاحين بالعمل، ويرون أنه يوجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت، وتوفر المؤسسات مزايا غير متوفرة في عمل آخر، والمؤسسات مهمة ويستحق الاستمرار بالعمل فيها.

ج - طبيعة العلاقة بين العوامل التي توجد في المؤسسات الفلسطينية العاملة وبين الدرجات المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها:

الجدول رقم (4) العلاقة بين العوامل التي توجد في المؤسسات الفلسطينية العاملة وبين الدرجات المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها:

نتيجة الفحص:	قيمة معامل الارتباط: R	قيمة الدلالة الإحصائية: Sig	معنى الدلالة الإحصائية:
"جميع قيم المتغير المستقل معاً"	0.80	0.04	دالة إحصائياً
"قيم المتغير التابع" المقدار والحجم الكمي (الإحصائي) لقيم المتغير التابع والمتمثلة بالرضا الوظيفي حسب رؤية العمال العاملين في المؤسسات الفلسطينية في داخل المجتمع الفلسطيني"	0.70	0.03	دالة إحصائياً
"العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها:	0.60	0.04	دالة إحصائياً
"العوامل الخاصة بالناحية المادية:			

إحصائياً				
دالة إحصائياً	0.05	0.60	"قيم المتغير التابع"	العوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين:

تبين من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (4) والذي تم وضعه لفحص طبيعة العلاقة بين العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي مجتمعة وكل على حدا أيضاً على أنه يوجد علاقة قوية وذات دلالة إحصائية ما بين جميع قيم المتغير المستقل معاً والمتمثلة بالعوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها، والعوامل الخاصة بالناحية المادية، والعوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين، حيث ظهرت قيم معامل الارتباط مرتفعة لكافة تلك العوامل وبين درجات الرضا الوظيفي وظهر أن طبيعة العلاقة بينهما قد جاءت طردية بمعنى أنه كلما تحسنت طبيعة تلك العوامل زادت درجات الرضا الوظيفي لدى العاملين والعكس.

5. النتائج النهائية والاستنتاجية للبحث:

- 1- تبين أن غالبية افراد العينة من العاملين في المؤسسات الفلسطينية هم من الذكور ومن ذوي العمر المتوسط ويعملون في مجال الاعمال المتعلقة بالتخصص التصنيعي، والنجارة والحداة، وغيرها، ومن ذوي الخبرة المتوسطة ثم القليلة ومن المتفرغين في العمل.
- 2- كما تبين أن أعلى الدرجات المؤثرة على الرضا الوظيفي هي العوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها والتي تتضمن كل من: ملائمة ظروف العمل، ووجود فرص الاستقرار الوظيفي، ووجود عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين. تلاها العوامل الخاصة بالناحية المادية والتي تضمنت كل من: وجود عدالة في الحصول على الترقية، ووجود فرصة للتطور والنمو، والشعور بقيمة الانجاز والعمل داخل المؤسسات، ووجود مستوي من الرواتب والحوافز. ثم جاء تأثير العوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين والتي تضمنت كل من: العلاقات الصحيحة بين العاملين في المؤسسات، ونظام العمل العادل، وتوفير العدالة في التعامل مع العاملين في المؤسسات.
- 3- كما تبين فيما يتعلق بدرجات الرضا الوظيفي أنها قد جاءت متدرجة بالشكل التالي: عدم التفكير حالياً بترك العمل إطلاقاً، وتتطابق قيم العامل الشخصية مع قيم المؤسسة التي يعمل فيها، ويظهر أن الموظفون في المؤسسات يعاملون بالمساواة، ولديهم استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة المؤسسات على النجاح، ولديهم استعداد للقيام بأي مهمة توكل لهم للاحتفاظ بالعمل الحالي، وأن العمل يوفر لهم فرص النمو والتطور والرقى، وأنهم راضين ومرتاحين بالعمل، ويرون أنه يوجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت، وتوفر المؤسسات العاملة مزايا غير متوفرة في عمل آخر، وان اعمالهم مهمة ويستحق الاستمرار بالعمل فيها.
- 4- تبين عند فحص طبيعة العلاقة بين العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي مجتمعة وبين كل من تلك العوامل على حدا بأنه يوجد علاقة قوية وذات دلالة إحصائية ما بين جميع قيم المتغير المستقل معاً والمتمثلة بالعوامل الخاصة بطبيعة العمل نفسها، والعوامل الخاصة بالناحية المادية، والعوامل الخاصة بالعلاقات بين العاملين، حيث ظهرت قيم معامل الارتباط

مرتفعة لكافة تلك العوامل وبين درجات الرضا الوظيفي، وظهر أن طبيعة العلاقة بينهما قد جاءت طردية بمعنى أنه كلما تحسنت طبيعة تلك العوامل زادت درجات الرضا الوظيفي لدى العاملين والعكس.

6. خلاصة البحث:

لقد تبين من خلال ما جاء بين صفحات هذا البحث أنه وبالرغم من التباين الواضح فيما يتعلق بقيم العامل المستقل المتمثلة بالعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العاملة الفلسطينية، بالإضافة الى الرضا الوظيفي نفسه، والذي ظهر بأن جميع القيم قد جاءت متدنية بشكل كبير حيث أن نسبتها تصل في معظمها الى المنتصف يعني حوالي 50 % فقط لنسب التأييد أو تقل في متوسطها الحسابي، وهذا يعكس طبيعة القيم غير العادلة في المؤسسات العاملة في داخل المجتمع العربي الفلسطيني. كما يعني ذلك انخفاض الرضا الوظيفي لدى مختلف العاملين في هذه المؤسسات وهو ما عبرت عنه نتائج هذا البحث، ولذلك فيرى الباحث نتيجة لذلك أنه لا بد من وضع عدد من التوصيات المهمة التي من الممكن وبأمل أن يكون لها تأثير إيجابي على المؤسسات العاملة في المجتمع الفلسطيني مستقبلاً في إنصافها للعاملين فيها.

7. التوصيات:

- 1- تحديد جميع واجبات وحقوق ومطالب العاملين في المؤسسات العاملة الفلسطينية مهما كان طبيعة عملها.
- 2- تشغيل نظام الحوافز لتحقيق العدالة بين العاملين مع المساعدة للتشجيع على إظهار قدرات العاملين المهنية والمتنوعة.
- 3- العمل على رفع مستوى الأداء لدى مختلف فئات العاملين والعمل على تشجيعهم على رفع إنتاجية العمل.
- 4- التقييم لجميع العاملين بطريقة موضوعية وشفافة واضحة بعيداً عن المحسوبيات الموجودة في مختلف المؤسسات العاملة وخاصة في المجتمعات العربية التي تقوم على الوجاهة والمعرفة غير الواضحة والمناكفات مع الغير.
- 5- حُسن التعامل مع جميع العاملين والتحسين في العلاقات فيما بينهم وتحسين بيئة العمل والأجور اليومية المتعلقة بالمكافآت، والشهرية المتعلقة بالرواتب المقطوعة، والسنوية المتعلقة بأية أنظمة وحوافز أخرى.

8. قائمة المصادر والمراجع

- 1- بونوة علي، (2016م). العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي- وكالة الجلفة، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر.
- 2- العبيدي، بشرى. (2013م). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي- دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس و الثلاثون، بغداد، العراق.
- 3- شبات، جلال إسماعيل. (2018م). واقع الإحلال الوظيفي في ديوان الموظفين العام في قطاع غزة (المقومات والمعوقات) ، مجلة جامعة غزة للبحث العلمي، العدد الثالث، غزة، فلسطين.
- 4- أبو قويدر، حمدي. (2019م). إشكاليات تقييم الأداء لموظفي الفئة الثانية والثالثة في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، الخليل، فلسطين.

- 5- أبو الروس، سامي علي؛ السقا، شفا سالم. (2010). مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة - حالة دراسية على وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة - فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد2، غزة، فلسطين.
- 6- اليعقوبي، عبد الله. (2016م). أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر: دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.
- 7- مداح، كنان علم الدين. (2015م). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- 8- حويحي، مروان. (2008م). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.
- 9- أبو صفية، ميسون أسامة. (2017م). محددات الإنتاجية للعاملين في القطاع الصناعي (دراسة قياسية على قطاع صناعات الملابس في قطاع غزة) ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.
- 10- إنجاص، محمد أحمد. (2019م). الرضا الوظيفي لدى الإعلاميات في فلسطين والمعوقات التي تواجههن في ممارسة عملهن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- 11- الشمري، محمد. (2013م). دور العلاقات العامة في وكالة الانباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- 12- أبو حيمد، محمد. (2020م). "أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الواحد والعشرون، عمان، الأردن.
- 13- البيضة، وليد. (2016م). تأثير الحوافز على أداء المورد البشري في جهاز الشرطة الفلسطينية الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين.
- 14- فتيحة، ونوغي. (2015م). أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس- سطيف، رسالة دكتوراه، جامعة فرحات عباس-سطيف، الجزائر.
- 15- وكالة الصحافة الوطنية، (2022م)، فلسطين، ([/https://npa.ps/post/9225](https://npa.ps/post/9225)).
- 16- Berghe, J. V. (2011). Job Satisfaction and Job Performance at the Work Place. Degree thesis.
- 17- Mostot, D. U. (1988). Understanding Organizational Behavior. New York: West-Publishing Company.
- 18- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Organizational Behavior (15 ed.). New Jersey: Pearson Education Limited.