

بيئة العمل والرضا الوظيفي (دراسة حالة المؤسسات العامة والخاصة في طرابلس لبنان)

إعداد

أ. د. محمد غادر²
أستاذ جامعي

نور الدين منير حمودة¹
موظف في مؤسسة أوجيرو

ملخص البحث

هدف البحث إلى التعرف على مستوى رضا الموظفين، ورؤيتهم للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لديهم. وقد تمّ اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بالاستمارة التي شكلت المفتاح الأساس للدخول في صلب البحث ومعالجة الإشكالية. وتكوّن مجتمع البحث من موظفين في مؤسسات عامة وخاصة في مدينة طرابلس، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكوّنة من خمس وخمسين موظفاً في القطاعين العام والخاص.

وقد توصل البحث إلى تحقيق الفرضيات من خلال وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لأفراد عينة البحث على الشكل الآتي:

- ✓ بين أسلوب القيادة والإشراف وتعزيز الرضا الوظيفي .
- ✓ بين طبيعة ومحتوى الوظيفة وتعزيز الرضا الوظيفي.
- ✓ بين ثقافة المؤسسة وتعزيز الرضا الوظيفي.
- ✓ بين ظروف العمل المادية وتعزيز الرضا الوظيفي .
- وقد قدم البحث مجموعة من التوصيات منها :
- ✓ ضرورة إيمان الإدارة العليا بأهمية مدخل تحسين بيئة العمل.
- ✓ ضرورة وجود أهداف محددة تسعى المؤسسة الى تحقيقها .
- ✓ ضرورة التأكيد على التعاون لتحسين بيئة العمل .
- ✓ ضرورة الترشد لإتخاذ القرارات الداعمة.
- ✓ ضرورة إعطاء الموظفين السلطة اللازمة لأداء العمل المنوط إليهم.

وتم اقتراح عدد من الدراسات اكثر تعمقاً منها تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الرضى الوظيفي.
الكلمات المفتاحية : بيئة العمل، الرضا الوظيفي، الثقافة التنظيمية، القيادة والإشراف.

¹ nour.dmh@gmail.com

² dr-mghader1@hotmail.com

Abstract

The aim of the research is to identify the employee satisfaction, and their perspective of the factors affecting their job satisfaction. The descriptive and analytical approach was adopted using a questionnaire tool, which formed the basic key to enter the core of the research and address the problem. The research community consisted of employees in public and private institutions in the city of Tripoli. A random sample of fifty-five employees in the public and private sectors was selected.

The research achieved the the hypotheses goals through the presence of a significant correlation relationship for the members of the research sample as follows:

- ✓ Between leadership and supervision and enhancing job satisfaction.
- ✓ Between job nature and content and enhancing job satisfaction.
- ✓ Between corporate culture and enhancing job satisfaction.
- ✓ Between physical working conditions and enhancing job satisfaction.

The research presented a set of recommendations, including:

- ✓ The necessity for senior management to believe in the importance of the approach to improving the work environment.
- ✓ The necessity of having specific goals that the institution seeks to achieve.
- ✓ The need to emphasize cooperation to improve the work environment.
- ✓ The need for guidance to make supportive decisions.
- ✓ The necessity of giving employees the necessary authority to perform the work assigned to them.

A number of more in-depth studies have been proposed, including the application of total quality management to achieve job satisfaction.

Keywords : work environment, job satisfaction, organizational culture, leadership and supervision.

المقدمة

يعتبر العنصر البشري من أهم مقومات نجاح المنظمات، الأمر الذي جعله يحظى باهتمام الإداريين والباحثين وأرباب العمل من خلال بحث جميع الجوانب والوسائل والمصادر التي تؤدي إلى رضاه.

بدأ الاهتمام من قبل الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي بموضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين، حتى أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة، لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المؤسسة والمسيطرة على الموارد الأخرى المادية والفنية. (الشهري، 2002) ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات.

فأصبح مطلباً أساسياً لبقاء وولاء الفرد لمنظّمته، وأساساً لزيادة فعالية، وكفاءة أدائه، فالدور الأساسي للمنظمة هو دفع الأفراد والعمال للشعور بالرضا الوظيفي (بعجي وفدول، 2020) وإستثمار بيئة العمل لتحقيق ذلك.

والسبب الرئيس لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالأراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات الموظفين نحو العمل أو المؤسسة أو الراتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها. (حسين، 2006، 14) وعلى ذلك تستخدم كثير من المنظمات استطلاعات الرأي لقياس اتجاهات الموظفين نحو الأمور ذات العلاقة بالعمل. (غواش، 2008، 22)

من هنا تبرز أهمية هذا البحث الذي يستهدف دراسة أهم عوامل بيئة العمل التي قد يكون لها تأثير على تحديد درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين، علاوة على ما يأتي يساعد هذا البحث:

- المسؤولين والمختصين، في التعرف على واقع رضا الموظفين.
- المسؤولين، في تعزيز الجوانب الإيجابية، بما يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين وبالتالي زيادة إنتاجيتهم.

1. مشكلة البحث وتساؤلاته: يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث بين فترة وأخرى. وذلك لكونه من الموضوعات الهامة في مجال العمل وحالة متغيرة بتغير الظروف المحيطة بالموظفين. فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً. وأيضاً لتأثر رضا الفرد بالتغيير في مراحل حياته، فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل. (حويحي، 2008، 15)

وقد أولته المؤسسات والمنظمات الكبرى أهمية خاصة. وخصته ببرامج الإصلاح والتطوير الإداري والتنمية السياسية ليصار من خلالها إلى بناء الإنسان الراضي عن عمله، الفعال القادر على التجاوب مع مختلف المتغيرات المحيطة به. من هنا تبرز إشكالية البحث في محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد الموظفين في المؤسسات، ومدى فاعلية البيئة في تحديد هذه المستويات. وانطلاقاً من ذلك يحاول الباحث الإجابة على التساؤلات التالي:

ما مدى رضا الموظفين عن وظيفتهم؟

ما هو تأثير بيئة العمل بأبعادها الأربعة (أسلوب القيادة والإشراف/ طبيعة ومحتوى الوظيفة/ ثقافة المؤسسة / ظروف العمل المادية) على الرضا الوظيفي عند الموظفين؟

ما هو ترتيب عوامل البيئة في تأثيرها على الرضا الوظيفي عند الموظفين؟

2. **فرضيات البحث:** في ضوء أهداف البحث صيغت الفرضية الأساسية:

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بيئة العمل (أسلوب القيادة والإشراف/ طبيعة ومحتوى الوظيفة/ ثقافة المؤسسة/ ظروف العمل المادية) وتعزيز الرضا الوظيفي للموظفين.

من هذه الفرضية تفرعت الفرضيات الأخرى:

- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أسلوب القيادة والإشراف وتعزيز الرضا الوظيفي للموظفين.
- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين طبيعة ومحتوى الوظيفة وتعزيز الرضا الوظيفي للموظفين.
- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ثقافة المؤسسة و تعزيز الرضا الوظيفي للموظفين.
- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل المادية و تعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.

3. **أهداف البحث،** يهدف البحث إلى التعرف على:

- مستوى رضا الموظفين
- رؤية الموظفين نحو العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لديهم
- أي العوامل أكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي للموظفين

4. منهجية البحث

➤ **منهج البحث:** لتحقيق أهداف هذا البحث تمّ اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث يهتم هذا المنهج بتوفير أوصاف دقيقة للظاهرة المراد دراستها من حيث طبيعتها ودرجة وجودها. ونعني بها هنا ظواهر الرضا الوظيفي وبيئة العمل. ولا يغيب المنهج التحليلي عن هذا البحث، حيث سنعمد إلى تحليل المعلومات التي تمّ رصدها لتحقيق الأهداف المتوخاة.

وقد تم الاستعانة بالاستمارة التي شكلت المفتاح الأساس للدخول في صلب البحث ومعالجة الإشكالية.

5. **مجتمع البحث وعيّته:** تكوّن مجتمع البحث من موظفين في مؤسسات عامة وخاصة، تم اختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث، فجاءت عشوائية مكوّنة من خمس وخمسين موظفاً.

6. حدود البحث تمثلت في:

- الحدود البشرية: موظفو المؤسسات العامة والخاصة في طرابلس لبنان.
- الحدود المكانية: مؤسسات عامة وخاصة في طرابلس لبنان
- الحدود الزمانية: 2020-2019

7. تعريفات إجرائية

بيئة العمل: هي "نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنيّة والإدارية". (عقيلي، 2005: 569) ونقصد بها في هذا البحث: أسلوب القيادة والإشراف/ طبيعة ومحتوى الوظيفة/ ثقافة المؤسسة/ ظروف العمل المادية.

الرضا الوظيفي: هو موقف الشخص تجاه عمله ويكون نتيجة لإدراكه له ولذا فهو ينشأ عن عناصر ونواح وظيفية متعددة تشمل الراتب وفرص الترقية والعلاقة مع الرؤساء والعلاقة مع الزملاء وإجراءات العمل ومحيطه. (الغامدي، 2006) ونقصد به في هذا البحث: شعور الموظف الإيجابي أو السلبي إزاء عوامل شخصية، تنظيمية وبيئية في عمله.

8. الدراسات السابقة

إن الاطلاع على الدراسات السابقة، صاغ لنا أرضية نتوكأ عليها في بحثنا وأسهم في تحديد موقع البحث نسبة لما سبق وأعدنا لمقاربة جديدة في تناول البحث. من هذه الدراسات:

➤ **بيئة العمل وعبء العمل، عام 2020،** تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ما إذا كان عبء العمل يؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف، وما إذا كانت بيئة العمل تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف. يستخدم هذا البحث نهجاً كمياً. كان عدد السكان والعينة 62 مجيباً. تم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات والمقابلات. من نتائج هذه الدراسة أن عبء العمل له علاقة سلبية وهامة بالأداء في حين أن لبيئة العمل علاقة إيجابية وهامة بأداء الموظف.

➤ **"دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي"** عام 2016. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي في الإدارات الرياضية. تم اختيار العينة بطريقة المسح الشامل وتوزيع 35 استمارة. وكانت أهم النتائج: الحوافز المادية والمعنوية المتوفرة في بيئة العمل لها دور في تحقيق الرضا الوظيفي.

➤ **"بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالرضا الوظيفي"**، عام 2014. تهدف الدراسة إلى تحقيق بيان علاقة بيئة العمل الداخلية بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين بالقوة الخاصة لأمن الطرق بمنطقة الرياض. العينة الفعلية للدراسة بلغ عددها (331) فرداً. استخدم الباحث المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة أن بيئة العمل الداخلية لها تأثير كبير جداً على الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين.

وقد كانت الاستفادة من هذه الدراسات من الجانب النظري والعملي منها. إلا أن هذا البحث قد تميّز عنها في دراسة تأثير البيئة (بعواملها الأربعة أسلوب القيادة والإشراف / طبيعة ومحتوى الوظيفة / ثقافة المؤسسة / ظروف العمل المادية) وفي كونه تمّ تطبيقه على مؤسسات عامة وخاصة في طرابلس، لبنان.

المبحث الأول: بين بيئة العمل والرضا الوظيفي

المؤسسة هي عبارة عن بيئة عمل يستطيع الفرد فيها إبراز قدراته ومواهبه وابداعاته وابتكاراته واتقانه لعمله، فهي تساعده في تحقيق توافقه إزاء نفسه وإزاء عمله، وفقاً لبيئة العمل المتاحة. لذلك تسعى المؤسسات إلى توفير كل الظروف والمتطلبات التي يستوجب توفرها داخل هذه البيئة. ليستطيع العامل أداء الأدوار المطلوبة منه وتميزه بالأداء الجيد وسط أجواء مريحة بعيدة عما يؤثر ويعيق سير عمله.

أولاً: بيئة العمل

يشير مصطلح بيئة العمل إلى الموقع الذي يتم فيه إكمال مهمة معينة، وتشمل بيئة العمل الموقع الفعلي للعمل، إلى جانب المحيط الحالي. (Work Environment, 2018) إذن يمكن تعريف البيئة بأنها الحيز الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم، وضمن الأدبيات الإدارية. هناك بيئة عمل داخلية وبيئة عمل خارجية. فالبيئة الداخلية هي الأفراد والجماعات والتقنيات والتشريعات والنظم التي تعمل المؤسسة بموجبها وهي ما سيتناول في هذا البحث .

1. أهمية بيئة العمل الفعّالة

تساعد بيئة العمل الصحية والفعّالة على (George,2018,43)

- ✓ الإنتاجية: تشمل أدوات الإنتاجية برامج إدارة العملاء، معدّات التصنيع وطرق التصنيع الجديدة والفعّالة.
 - ✓ تحسين العمل: ينبغي على المدراء تلقّي آراء الموظفين حول كفاءة العمل، والثقافة في مكان العمل، ثم إجراء التحسينات حسب الحاجة.
 - ✓ الربحية: يمكن تحليل إجراءات مكان العمل من إيجاد طرق ممكنة لتحسين الكفاءة، وتقليل التكاليف العامة.
 - ✓ الروح المعنوية: يقوم المدير بالبحث باستمرار عن طرق ترفع معنويات الموظفين وتجعل مهمتهم أكثر سهولة.
- #### 2. متغيرات بيئة العمل

سيتم تناول عدد من هذه المتغيرات لبيئة العمل تتمثل بالآتي:

1.2 أسلوب القيادة والإشراف: إن طبيعة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه هي في الواقع علاقة تبادلية، فكلما كانت تصرفات وسلوك الرئيس تجاه مرؤوسيه مصدراً لرضاهم عن أعمالهم كان لذلك تأثير مباشر على أداء الموظفين وبالتالي على إنتاجيته.

2.2 محتوى العمل: أثبتت الدراسات على اتجاهات الموظفين إن الرضا الوظيفي لدى الكثيرين منهم يتناسب طردياً مع مدى ما يتيح العمل من هذه الخصائص. (عويضة، 2008، 37)

3.2 **الثقافة التنظيمية:** الثقافة التنظيمية هي المحصلة الكلية للكيفية التي يتحكم بها الأفراد كأعضاء عاملين في المؤسسة. (علي، 2002، 56)

4.2 **ظروف العمل المادية:** يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من إضاءة وتهوية ونظافة، والتجهيزات الفنية المساعدة في مكان العمل. (عقيلي، 2008)

ثانياً: الرضا الوظيفي

إنبتق الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم، من الافتراض القائل بأن الشخص الراضي عن عمله أكثر إنتاجية من زميله غير الراضي. (حسين، 2006، 46) والرضا الوظيفي هو ليس حالة ثابتة بل هو متغير. (غواش، 2008)

1. تعريف الرضا الوظيفي، عوامله، أنواعه وأهميته

يمكن تعريف الرضا الوظيفي: بأنه عبارة عن الاستجابات العاطفية التي تصدر عن الفرد تجاه جوانب عديدة من عمله وتشمل شعور الموظف الايجابي او السلبي حيال وظيفته (الهزايمة، 2009)

يطلق مصطلح الرضا الوظيفي كتعبير على مشاعر الفرد نتيجة شعوره بالقناعة والارتياح والسعادة وتقبله لعمله، (Wasif, 101, 2016) والرضا الوظيفي مفهوم متعدد الجوانب يعتمد على محددات تسهم في تكون الرضا الوظيفي للفرد. يمكن تصنيف هذه المحددات بثلاث مجموعات: عوامل شخصية، عوامل تنظيمية، عوامل إجتماعية. (الهاشمي، 2014)

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:

- الرضا العام : هو الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به.
- الرضا النوعي : يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله. (بعجي وفدول، 2020).
- هناك عدد من الأسباب تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي: (الغامدي، 2006)
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين وانخفاض نسبة غيابهم في المؤسسة.
- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

2. تحسين بيئة العمل والرضا الوظيفي

ينبغي على مدير العمل تحسين البيئة لزيادة إنتاجية وكفاءة الفريق. ويمكن القيام بذلك عن طريق:

(Shelley., 2017)

- **الاجتماع مع الموظفين** لتحديد المجالات الممكنة لتطوير مكان العمل، والبحث عن اقتراحات حول التحسينات المادية.
- **استبدال تجهيزات الإضاءة** التي لا تعمل بشكل جيد، وإضافة ما يلزم من الإضاءة لمناطق العمل.
- **وضع سياسات وأهداف الشركة القائمة على الاحترام المتبادل والشعور بالعدل والحزم عند تطبيق السياسات.**

- تقديم تدريب فرديّ على المهارات الشخصية، والقواعد، وكيفية التعامل مع النزاع، وإدارة الغضب. (www.thebalance.com, Retrieved 2018)
- التخلص من نقاط الضعف، يجب على صاحب العمل أن يحاول التعرف على كافة نقاط الضعف التي من الممكن أن تضر بمصلحة العمل.
- التشجيع على التعاون، من الضروري تشجيع الموظفين على التعاون فيما بينهم.
- تعزيز الاتصالات بين الموظفين، يجب الإعتماد على وسائل الإتصال التكنولوجية الحديثة من أجل تعزيز التواصل.
- توزيع المهام بشكل عادل، من الضروري توزيع المهام على الموظفين وفقاً لقدراتهم و مهاراتهم.
- المرونة والتفاعل الإيجابي، يفضل أن يستوعب صاحب العمل ظروف الموظفين، ويحاول مساعدتهم على حل مشكلاتهم الشخصية ويحرص على مشاركتهم الأنشطة.
- الحوافز والمكافآت، للتحفيز أثر رائع في زيادة الرضا الوظيفي للعامل و كذلك زيادة طاقته الإنتاجية (هاجر، 2016، 65).

المبحث الثاني: المبحث الميداني

أولاً: تحليل وعرض واقع متغيرات البحث

1. المعيار الإحصائي وثبات أداة الدراسة:

المعيار الإحصائي:

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (موافق تماماً، موافق، غير متأكد، غير موافق، غير موافق بشدة) وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب.

وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالية:

الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)

عدد الفئات المطلوبة (3)

$$1-5 = \frac{1.33}{3}$$

ومن ثم إضافة الجواب (1.33) إلى نهاية كل فئة.

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات الأداة، تم حساب الاتساق الداخلي على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة عددها (30) -- حسب معادلة كرونباخ ألفا ، والجدول أدناه يبين هذه المعاملات، واعتبرت هذه النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة.

جدول (1): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

المجالات	الاتساق الداخلي
العلاقة مع المدير	0.81
طبيعة ومحتوى الوظيفة	0.72
ثقافة المنظمة	0.71
ظروف العمل المادية	0.76
البيئة ككل	0.86
الرضا الوظيفي	0.81

عيّنة الدراسة:

جدول (2): التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

النسبة	التكرار	الفئات	
75.5	40	ذكر	الجنس
24.5	13	انثى	
1.9	1	متوسط	
13.2	7	ثانوي	المؤهل العلمي
84.9	45	جامعي	
52.8	28	متزوج	الحالة الإجتماعية
47.2	25	اعزب	
67.9	36	من 18-30	العمر
22.6	12	من 31-45	
9.4	5	من 46-64	
49.1	26	من 0-5 سنوات	الخبرة
30.2	16	من 6-10 سنوات	
20.8	11	من 10 سنوات فأكثر	
100.0	53	المجموع	

يتبيّن لنا من خلال هذا الجدول غلبة نسبة الذكور على الإناث في عيّنة البحث. وهذا يعكس الواقع المعاش، حيث تغلب فئة الذكور على العاملين في لبنان.

ويتناسب المؤهل العلمي المذكور (القسم الأكبر منه جامعي) مع عمر العيّنة (القسم الأكبر منه من فئة 18-30) مع الخبرة التي تتراوح بين 0-5 سنوات (القسم الأكبر منها) وهذه أرقام تحاكي واقع العيّنة المذكورة.

3. قراءة الجداول وتحليلها

1.2 الرد على أسئلة البحث

سيتم بداية قراءة الجداول وتحليلها للرد على أسئلة البحث.

السؤال الأول: ما مدى رضا أفراد العينة عن وظيفتهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى رضا

أفراد العينة عن وظيفتهم، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى رضا أفراد العينة عن وظيفتهم مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	8	الاحترام والتقدير من قبل زملاء العمل	4.19	.810	مرتفع
2	3	المسافة بين موقع عملي وسكني	3.92	.937	مرتفع
3	1	المكانة الاجتماعية التي أكتسبها من وظيفتي	3.89	1.013	مرتفع
4	5	تجهيزات مكنتي تساعدني في انجاز عملي بكفاءة	3.68	1.052	مرتفع
4	6	الأسلوب المتبع في تفاعل رئيسي معي	3.68	1.070	مرتفع
6	2	الشعور بالعدالة لتقييم الأداء الوظيفي	3.34	1.255	متوسط
7	4	مدى تحقيق الوظيفة لطموحاتي الشخصية	3.04	1.285	متوسط
8	7	تناسب الراتب الشهري مع مؤهلي وخبراتي وطبيعة عملي	2.74	1.146	متوسط
		الرضا الوظيفي	3.56	.706	متوسط

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.74-4.19)، حيث جاءت الفقرة رقم (8) والتي تنص على "الاحترام والتقدير من قبل زملاء العمل" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.19)، بينما جاءت الفقرة رقم (7) ونصها "تناسب الراتب الشهري مع مؤهلي وخبراتي وطبيعة عملي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.74). وبلغ المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي ككل (3.56).

وعلى ذلك نجد أن أفراد العينة راضين عن وظيفتهم بمستوى متوسط، ويتجلى هذا الرضا في الدرجة الأولى مع زملاء العمل، ليصل في النهاية إلى رضا بمستوى متوسط عن رضا عن راتبه الشهري. ولعل هذا ما يؤرق الموظف اليوم في الدرجة الأولى ويعكس واقعه في المؤسسات في طرابلس.

السؤال الثاني: ما هو ترتيب العوامل في البيئة التي تؤثر في مستوى الرضا لأفراد العينة المبحوثة ؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل في البيئة التي تؤثر في مستوى الرضا لأفراد العينة المبحوثة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل في البيئة التي تؤثر في مستوى الرضا لأفراد العينة المبحوثة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	طبيعة ومحتوى الوظيفة	3.88	.694	مرتفع
2	1	العلاقة مع المدير	3.66	.891	متوسط
3	3	ثقافة المنظمة	3.29	.789	متوسط
4	4	ظروف العمل المادية	3.28	.737	متوسط
		الدرجة الكلية	3.53	.552	متوسط

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.28-3.88)، حيث جاءت طبيعة ومحتوى الوظيفة في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.88)، بينما جاء ظروف العمل المادية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.28)، وبلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.53). وهكذا يتضح لنا أن العامل المؤثر الأول في رفع نسبة الرضا الوظيفي عند أفراد هذه العينة هو طبيعة ومحتوى الوظيفة وهذا مؤشر على حبهم لعملهم، حيث كان بمستوى مرتفع. أما العامل الثاني فقد كان العلاقة مع المدير، بمستوى متوسط ثم ثقافة المنظمة وفي المرتبة الأخيرة ظروف العمل المادية. وهذا يؤكد بدوره ما جاء في الجدول الثالث من هذا البحث. فالراتب دوماً يحتل المرتبة الأخيرة في الرضا الوظيفي لدى الفرد.

3.2 الرد على فرضيات البحث

للرد على فرضيات البحث تم بدايةً حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

أولاً: أسلوب القيادة والإشراف

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بأسلوب القيادة والإشراف مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	أجد تجاوبا من مديري عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل	3.77	.891	مرتفع
2	3	يراعي مديري قدرات الموظفين عند توزيع المسؤوليات	3.66	1.073	متوسط
3	4	يشجع مديري الموظفين للمشاركة الجماعية لتوفير جو ودي بينهم	3.62	1.147	متوسط
4	2	يمنحني مديري فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	3.58	1.082	متوسط
		العلاقة مع المدير	3.66	.891	متوسط

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.58-3.77)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "أجد تجاوبا من مديري عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.77)، بينما جاءت الفقرة رقم (2) ونصها "يمنحني مديري فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.58). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال العلاقة مع المدير ككل (3.66).

وهكذا نجد أن تجاوب المدير عند تقديم اقتراح في العمل كان بمستوى مرتفع في حين كانت باقي الفقرات بمستوى متوسط، لنجد في المرتبة الأخيرة منح فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات، ولعل هذا واقع المؤسسات في طرابلس، حيث يلقي الموظف ترحيباً عند اقتراحه لفكرة في العمل، أما إشراكه في القرارات فيبدو من الصعوبة بمكان.

ثانياً: طبيعة ومحتوى الوظيفة

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بطبيعة ومحتوى الوظيفة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	يتلاءم عملي مع قدراتي الشخصية	4.09	.925	مرتفع
2	2	يسهل وضوح المسؤولية المناطة بي انجاز العمل	3.96	.854	مرتفع
3	1	تتفق طبيعة عملي مع تخصصي	3.74	1.227	مرتفع
4	4	تتوفر تقنيات معلومات متطورة تساعد في انجاز العمل	3.72	1.007	مرتفع
		طبيعة ومحتوى الوظيفة	3.88	.694	مرتفع

يبين الجدول (6) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.72-4.09)، حيث جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "يتلاءم عملي مع قدراتي الشخصية" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.09)، بينما جاءت الفقرة رقم (4) ونصها "تتوفر تقنيات معلومات متطورة تساعد في انجاز العمل" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.72). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال طبيعة ومحتوى الوظيفة ككل (3.88).

وقد جاءت هذه النتائج لتؤكد ما جاء في الجدول (4) الذي بين لنا أن "طبيعة ومحتوى الوظيفة" حصل على المرتبة الأولى في التأثير على مستوى الرضا الوظيفي، فكانت كل فقراته بمستوى مرتفع، وخاصة تلاؤم قدرات الفرد مع عمله.

ثالثاً: ثقافة المنظمة

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بثقافة المنظمة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	4	تستحدث شبكة معلومات داخلية لتسهيل عملية الاتصال	3.77	.993	مرتفع
2	1	تكون لقاءات دورية بين المديرين والموظفين لتبادل وجهات النظر حول العمل	3.45	1.170	متوسط
3	2	يتم مكافأة الإدارة للموظف المجد في عمله	2.98	1.217	متوسط
4	3	للمنظمة موقع رسمي على الانترنت تمكن المراجعين من معرفة جميع الإجراءات	2.96	1.224	متوسط
		ثقافة المنظمة	3.29	.789	متوسط

يبين الجدول (7) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.96-3.77)، حيث جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تستحدث شبكة معلومات داخلية لتسهيل عملية الاتصال" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.77)، بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها "للمنظمة موقع رسمي على الانترنت تمكن المراجعين من معرفة جميع الإجراءات" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.96). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال ثقافة المنظمة ككل (3.29).

وهنا نلفت النظر إلى نيل " يتم مكافأة الإدارة للموظف المجد في عمله" مستوى متوسط ومرتبة قبل الأخيرة، فهذا الأمر طالما كان رجاء الموظف ومبتغاه في عمله.

رابعاً: ظروف العمل المادية

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بظروف العمل المادية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	الخدمات الصحية جيدة في مكان العمل	3.74	1.041	مرتفع
2	2	مكان مخصص لاستراحة الموظفين	3.38	1.304	متوسط
3	3	بدل لنقل الموظفين من و الى موقع العمل	3.34	1.270	متوسط
4	4	التهوية الجيدة في مكان	2.68	1.123	متوسط
		ظروف العمل المادية	3.28	.737	متوسط

يبين الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.68-3.74)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "الخدمات الصحية جيدة في مكان العمل" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.74)، بينما جاءت الفقرة رقم (4) ونصها "التهوية الجيدة في مكان" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.68). وبلغ المتوسط الحسابي لمجال ظروف العمل المادية ككل (3.28).

نلاحظ من خلال هذا الجدول رضا الفرد عن تأمين الخدمات الصحية في مكان العمل بمستوى مرتفع، يليه بمستوى متوسط تأمين مكان مخصص للاستراحة ثم بدل النقل، ليأتي في المرتبة الأخيرة تأمين التهوية الجيدة، ولعلّ هذا عائد في قسم منه إلى تدخين قسم كبير من الموظفين في مكان العمل ضار بين بعرض الحائط قوانين عدم التدخين في الأماكن المغلقة.

وتأتي الآن خطوة إثبات فرضية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بيئة العمل (أسلوب القيادة والإشراف / طبيعة ومحتوى الوظيفة / ثقافة المؤسسة / ظروف العمل المادية) و تعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.

من هذه الفرضية تفرعت الفرضيات الأخرى:

- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أسلوب القيادة والإشراف وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.
- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين طبيعة ومحتوى الوظيفة وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.
- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ثقافة المؤسسة وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.
- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل المادية وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.

للتحقق من هذه الفرضيات تم استخراج معامل ارتباط بيرسون وجود علاقة بين بيئة العمل (أسلوب القيادة والإشراف / طبيعة ومحتوى الوظيفة / ثقافة المؤسسة / ظروف العمل المادية) و تعزيز الرضا الوظيفي، والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9): معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي		
.522**	معامل الارتباط	العلاقة مع المدير
.000	الدلالة الإحصائية	
53	العدد	
.701**	معامل الارتباط	طبيعة ومحتوى الوظيفة
.000	الدلالة الإحصائية	
53	العدد	
.495**	معامل الارتباط	ثقافة المنظمة
.000	الدلالة الإحصائية	
53	العدد	
.440**	معامل الارتباط	ظروف العمل المادية
.001	الدلالة الإحصائية	
53	العدد	
.754**	معامل الارتباط	الدرجة الكلية لبيئة العمل
.000	الدلالة الإحصائية	
53	العدد	

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول (9) وجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين بيئة العمل (أسلوب القيادة والإشراف / طبيعة ومحتوى الوظيفة / ثقافة المؤسسة / ظروف العمل المادية) وتعزيز الرضا الوظيفي. من خلال هذا الجدول وبعد تبيان وجود هذه العلاقة الإيجابية الدالة إحصائياً بين بيئة العمل والرضا الوظيفي عند الأفراد، نستطيع تحقيق الفرضية الأساسية لبحثنا هذا، والتي تفرعت منها الفرضيات الأربعة والتي من الممكن الآن تأكيدها جميعاً، لنجزم بوجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل (أسلوب القيادة والإشراف / طبيعة ومحتوى الوظيفة / ثقافة المؤسسة / ظروف العمل المادية) وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.

وقد توافقت نتيجة توافق الرضا الوظيفي مع تحسين بيئة العمل مع دراسة "بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالرضا الوظيفي": بمنطقة الرياض، عام 2014. وتوافقت أيضاً مع دراسة "دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي" في ولاية المسيلة، عام 2016. من حيث دور الحوافز المادية والمعنوية المتوفرة في بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي.

وعلى ذلك نستطيع تبني هذه الفرضيات الأربعة:

- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أسلوب القيادة والإشراف وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.
- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين طبيعة ومحتوى الوظيفة وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.
- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ثقافة المؤسسة وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.
- ✓ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل المادية وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.
- ✓

ثانياً: نتائج البحث والتوصيات

1. نتائج البحث

بعد التحقق من صحة الفرضيات الأربعة المعتمدة في هذا البحث يمكننا الخروج بنتائج أخرى، من أهمها:

- رضا أفراد العينة راضين عن وظيفتهم بمستوى متوسط.
- أول عامل مؤثر في رفع نسبة الرضا الوظيفي عند الأفراد هو طبيعة ومحتوى الوظيفة ثم العلاقة مع المدير، ثم ثقافة المنظمة وفي المرتبة الأخيرة ظروف العمل المادية.
- إيمان الفرد بتلاؤم قدراته مع عمله هو الأول في عامل "طبيعة ومحتوى الوظيفة".
- إرتفاع مستوى رضا الفرد عن تجاوب مديره عند تقديم اقتراح في العمل.
- توسط مستوى رضا الفرد عن منح فرصة له للمشاركة في اتخاذ القرارات.
- رضا الفرد عن مكافأة الإدارة للموظف المجد في عمله كان بمستوى متوسط.
- رضا الفرد عن تأمين الخدمات الصحية في مكان العمل بمستوى مرتفع، يليه بمستوى متوسط تأمين مكان مخصص للاستراحة ثم بدل النقل، ليأتي في المرتبة الأخيرة تأمين التهوية الجيدة.

2. التوصيات والمقترحات

توصل البحث لتوصيات والمقترحات التالية:

أ- التوصيات

- ✓ ضرورة ايمان الإدارة العليا بأهمية مدخل تحسين بيئة العمل، فتنبي فلسفة بيئة العمل تبدأ من اقتناع الادرة العليا بالتحسين والتطوير التي يترجم في صورة خطط يليها التنفيذ العملي.
- ✓ ضرورة وجود أهداف محددة تسعى المؤسسة الى تحقيقها باعتبار أن تحديد الاهداف هو المدخل الاولي لتحسين بيئة العمل.
- ✓ التأكيد على تعاون كافة الاقسام في المؤسسة في تبني فلسفة تحسين بيئة العمل حيث تنتجلى في ضرورة التوحيد والتنسيق في الجهود.
- ✓ ضرورة تدريب المديرين على تحسين بيئة العمل.
- ✓ ضرورة استناد فلسفة بيئة العمل على قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات التي ترشد إلى اتخاذ القرارات الداعمة.
- ✓ إعطاء الموظفين السلطة اللازمة لأداء العمل المنوط إليهم.

ب – المقترحات

- ✓ القيام بأبحاث تتناول الرضا الوظيفي وإدارة الجودة الشاملة.
- ✓ القيام بدراسات وأبحاث مماثلة تتناول بيئة العمل والتكيف الذاتي والمهني.
- ✓ القيام بأبحاث ودراسات شبيهة تتناول الإبداع عند المدير والرضا الوظيفي عند العمال.

المراجع والمصادر

أولاً : المراجع والمصادر باللغة العربية

1. بعجي، علي وفدول، عبد العزيز.(2020). أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، كلية العلوم الانسانية، الجلفة.
2. حسين ، شادي. (2006). الرضا والولاء الوظيفي ،رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة دمشق .
3. حويحي ، مروان احمد.(2008). اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، كلية التجارة ، غزة .
4. الحيدر ، عبد المحسن وبن طالب، إبراهيم.(2005). الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي في مدينة الرياض ،بحث ميداني ، معهد الإدارة العامة ، الرياض.
5. سلطان محمد سعيد أنور.(2004). السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة.
6. السيد، فؤاد البهي.(1997). علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، دار الفكر العربي، بيروت.
7. الشهري ،علي بن يحيى.(2002). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية ، رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.
8. عقيلي، عمر وصفي ونعساني ، عبدالمحسن ودواليبي ، عبدالقادر احمد.(2008). اختبار اثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل ، مجلة بحوث جامعة حلب ، كلية الادارة والاقتصاد ،سوريا .
9. علي ، محمد فرج محمود.(2002). تأثير الثقافة التنظيمية على التخطيط الاستراتيجي في منظمات الأعمال، مشروع تنمية مهارات البحوث العلمي ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة.
10. عويضة، ايهاب احمد.(2008). اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الاهلية في الجامعة الاسلامية ، كلية التجارة ، غزة ، رسالة ماجستير.
11. الغامدي ، حمدان بن سلمان بن عبد الله.(2006). الرضا الوظيفي لدى العاملين في سجن مدينة تبوك ،رسالة ماجستير جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا.
12. غواش ،هبة سلامة سالم.(2008). الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج بورتر ولولر،رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية،كلية التجارة، غزة .
13. الكلابي ، سعد بن عبد الله.(1997). العلاقة بين خصائص الوظيفة ونتائج العمل واولدهام ، فحص جزئي لأنموذج هاكمان، الإدارة العامة .
14. محمد صلاح الدين عبد الباقي.(2001). السلوك التنظيمي ، دار الجامعة الجديدة.
15. محيسن ، وجدي احمد .(2004). مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن انظمة رسالة ماجستير ، الجامعة الاسرمية ، كلية التجارة ، فلسطين ، التعويض والحوافز، الدار الجامعية، الاسكندرية.

16. الهاشمي، لو كيا.(2014). المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الأيام، الأردن.
17. الهزايمة ، احمد.(2009). الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين والإداريين في الجامعات الخاصة، مجلة علوم إنسانية ، العدد 43، السنة 7، الأردن.

ثانياً : المراجع والمصادر باللغة الاجنبية

18. Work Environment".(2018). www.businessdictionary.com, Retrieved 16-4-2018. Edited.
19. How Managers Can Create a Professional Work Environment.(2018). www.thebalance.com, Retrieved 16-4-2018. Edited.
20. Shelley Frost,(2017)."How to Improve a Workplace Environment" . www.smallbusiness.chron.com, Retrieved 16-4-2018. Edited. DAN MCCARTHY ,15-11
- 21.George N. Root (2018)."The Importance of Making Continual Workplace Improvements",www.mallbusiness.chron.com,Retrieved,16-4.
22. Wasif, A. (2016). Understanding the Concept of Job Satisfaction, Measurements, Theories and its Significance in the Recent Organizational Environment: A Theoretical Framework. Archives of business resarch , 04 (01), 100-111