

## تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة

د. عبد الناصر محمد سيد أحمد

أستاذ الإدارة المساعد  
الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية  
الجيزة - جمهورية مصر العربية

### الملخص

تمثلت مشكلة الدراسة في تحديد تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية. والدراسة من نمط الدراسات الوصفية التحليلية. وقد تم الاسترشاد بمنهج المسح الاجتماعي بالعينة، بهدف الإجابة عن التساؤلين التاليين:

1- ما خصائص أدوات العمل المتوفرة للعاملين في المؤسسات الحكومية؟

2- ما الجوانب المادية أو الفيزيائية لغرفة أو حجرة الموظف المتوفرة للعاملين في المؤسسات الحكومية؟

أيضا لاختبار صدق أو عدم صدق الفرضين التاليين:

1- من المتوقع وجود علاقة طردية إيجابية بين خصائص أدوات العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.

2- من المتوقع وجود علاقة طردية إيجابية بين الجوانب المادية أو الفيزيائية لغرفة أو حجرة العمل ودرجة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية.

تم جمع البيانات من عينة عمدية حجمها 42 من العاملين في بعض المؤسسات الحكومية الموجودة في محافظتي القاهرة والجيزة. تم جمع البيانات بواسطة استبيان تضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بأدوات العمل وغرفة أو حجرة العمل، وبواسطة مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات.

ومن أهم نتائج الدراسة: الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وصدق فرضي الدراسة.

الكلمات المفتاحية: البيئة، بيئة العمل، أدوات العمل، غرفة أو حجرة العمل، الرضا الوظيفي.

### المقدمة

العمل هو كل مجهود عقلي وبدني يقوم به الإنسان لتحقيق أهداف معينة، منها إشباع حاجاته وتحقيق ذاته. ويُشكّل العمل كافة المجهودات الواعية والإرادية التي يسعى من خلالها الإنسان إلى إشباع حاجاته عن طريق المساهمة في إنتاج الخدمات والسلع، وتُحيط في العمل مجموعة من الظروف والعوامل التي تُشجع المُفكرين والباحثين على تحليله ودراسته من أجل تحقيق كافة أهداف المنظمات.

والمنظمات لا تولد في فراغ ولا توجد في فراغ أو في منطقة فارغة؛ بل تولد وتوجد في بيئة محيطة بها وتستمر مادام هذه البيئة في حاجة إليها، ومدام المنظمة تقدم سلعة أو خدمة البيئة في حاجة إليها.

وبلا شك فإن مكان أو بيئة العمل Work Environment تؤثر على العاملين في أي منظمة، حيث تری النظرية الإيكولوجية Ecological Theory أن هناك تفاعل متبادل في اتجاهين بين الإنسان والبيئة المحيطة به، فهو يؤثر عليها بالإيجاب أو بالسلب، وهي أيضا تؤثر عليه بالإيجاب أو بالسلب.



\* تم استلام البحث في سبتمبر 2021، وقبل للنشر في نوفمبر 2021، وتم نشره في فبراير 2024.

(معرف الوثائق الرقمي): DOI: 10.21608/aja.2021.95793.1153

أيضا تري نظرية ملاءمة البيئة للشخص Theory Person Environment Fit (PEF) ضرورة تكيف البيئة لخصائص واحتياجات ومتطلبات الشخص، حتى يستطيع أن يؤدي الأدوار المطلوبة منه، وحتى يكون لديه نوعا من الراحة في العيش في هذه البيئة، ونوعا في التوافق معها (أبو النصر، 2020: 119).

لذلك تحرص كثير من المنظمات على توفير بيئة عمل مناسبة ومنها البيئة المادية أو الفيزيائية المناسبة والجيدة والحديثة والأمنة والمحفزة للعاملين فيها حتى يكون تأثيرها إيجابي عليهم، مما يساهم بدوره في تحقيق الرضا الوظيفي Job Satisfaction للعاملين بها وتحسين الأداء لديهم وزيادة الإنتاجية الفردية والجماعية للمنظمة.

وبكلمات أخرى فإن من واجبات أي منظمة توفير أدوات عمل ملائمة وبيئة عمل مناسبة لجميع العاملين بها، فهذا من حقوق العاملين. أيضا فإن توفير هذه الأدوات وهذه البيئة له فوائد عديدة على أمور عديدة في المنظمة، منها: تسهيل قيام العاملين بأدوارهم الوظيفية المطلوبة منهم والتحفيز وتخفيف ضغوط العمل وتقليل المخاطر وحوادث وإصابات العمل وتحقيق الرضا الوظيفي... والعكس صحيح (أبو النصر، 2020: 121).

ومن المهن والعلوم التي اهتمت بموضوع مكان أو بيئة العمل: مهنة الإدارة والطب والهندسة وعلم الاجتماع وعلم النفس... فعلى سبيل المثال في عام 1924م في مصنع هاوثورن إليكتريك التابع لشركة ويسترن إليكتريك الأمريكية بدأ فريق العمل الإداري بقيادة «إلتون مايو» Elton Mayo بإجراء مجموعة من التجارب على العاملين في الشركة لدراسة تأثير العوامل المادية والطبيعية المحيطة بالعمل، مثل: الإضاءة، وساعات العمل، والراحة، والإجهاد، والحوافز، والإشراف.

ومن نتائج هذه التجارب أن تحسين بيئة العمل وأدوات العمل وزيادة اهتمام الإدارة بالعاملين ساهم في زيادة الإنتاجية. ومنذ ذلك التاريخ، بدأ علماء الإدارة والمديرون يهتمون بكيفية تحسين بيئة العمل، وبدأت النظريات تتوالى في كيفية صنع بيئة مثالية محفزة للعمل والإنتاج والإلتقان (انظر: Chmeil, 2012; Greenberg & Baron, 2007; Dessler, 2019).

واليوم نجد شركات العالم الكبرى تتنافس في صنع بيئة مثالية محفزة للعاملين، وتعتبر تلك الميزة ميزة تنافسية كبرى بالنسبة لها، بل ويعتبرونها كفييلة ببقاء واستمرار أي منظمة وقدرتها على النمو والتقدم في ظل التنافس الشديد والأزمات الاقتصادية التي تحيط بالعالم في كل مكان.

ومن نتائج بعض البحوث والدراسات عن بيئة العمل المادية أشار جاري ديسلر (Dessler 2019) إلى أهم النتائج

كالتالي:

- 1- كلما كانت أدوات العمل مناسبة وحديثة ومتوفرة كلما زادت الإنتاجية.
- 2- كلما كانت أدوات العمل مناسبة وحديثة وأمنة كلما قلت حوادث وإصابات العمل.
- 3- كلما كانت غرفة أو حجرة العمل مناسبة ومهيئة ومحفزة كلما تحسن الأداء.
- 4- كلما كانت غرفة أو حجرة العمل مناسبة كلما قلت ضغوط العمل.
- 5- كلما كانت البيئة المادية للعمل مناسبة تحسنت الصحة المهنية وقلت الأمراض المهنية.

أيضا أشارت دراسة McCoy & Evans (2005) وهي بعنوان بيئة العمل الفيزيائية، إلى أنه كلما كانت عناصر البيئة المادية للعمل مناسبة وجيدة كلما قل التوتر لدى العاملين، كما ذكرت عينة هذه الدراسة إلى أنه يمكن زيادة إنتاجية العاملين من 5 إلى 10% اعتمادا على تحسين مكان أو بيئة العمل.

كذلك أشارت دراسة Kusy & Holloway (2009) إلى خطورة وجود البيئة السامة في مكان العمل Toxic Workplace، والتي تتمثل في وجود أشخاص وقيادات هدامين وسليبين في المنظمة، وأن ثقافة المنظمة تتراخي في أو تتغاضي عن مواجهة مثل هؤلاء، مما يؤثر بالسلب على الأداء والإنتاجية والرضا الوظيفي ويزيد من مشكلات وضغوط العمل في المنظمة.

ومن البحوث والدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل، يمكن رصد التالي:

- 1- دراسة العتيبي (1997): وهي بعنوان علاقة ضغوط العمل بالإضرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي في الكويت. وتوصلت إلى أن الرضا الوظيفي يتأثر بعوامل عديدة منها الأجور وملاءمات العمل والترقيات والإشراف الجيد وسياسة المنظمة والوظيفة التي يقوم بها الفرد نفسه ومدى توافر الإمكانيات المادية في العمل (بيئة العمل المادية).

- 2- دراسة عاشور (2003): والتي توصلت إلى أن لسوء الظروف المادية ووضعية العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضا العاملين وانخفاض الرضا الوظيفي لديهم.
- 3- دراسة Robert (2008): وهي بعنوان دعم مكان العمل، والأدوار الزائدة، والرضا الوظيفي للعاملين في مجال الرعاية المباشرة للمحتاجين للمساعدة. وتوصلت إلى أن وعي العاملين بظروف العمل وبيئته المادية يؤدي إلى التوافق مع مشكلات العمل والتعامل مع ضغوط العمل بكفاءة وفاعلية في العمل.
- 4- دراسة السعود (2010): وهي بعنوان الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية. ومن أهم نتائجها أن الرضا الوظيفي يتأثر بدرجة كبيرة بثلاثة عوامل وهي العلاقات مع الزملاء والإدارة وبيئة العمل المادية.
- 5- دراسة Naharuddin وآخرون (2013): وهي بعنوان عوامل بيئة مكان العمل التي تؤثر على أداء الموظفين: دراسة حالة لميازو بدولة ماليزيا. ومن أهم نتائجها أن بيئة العمل المادية للعاملين لها تأثير إيجابي في أداء العاملين وفي درجة الرضا الوظيفي لديهم.
- 6- دراسة عبد العزيز (2013): وهي بعنوان دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي. ومن أهم نتائجها أن هناك رضا وظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات يرجع إلى أسلوب القيادة والإشراف. وأوصت الدراسة بضرورة وضع نظام للحوافز المعنوية والمادية يساهم في رفع مستوى الأداء لدى هؤلاء العاملين.
- 7- دراسة البلبيد (2014): وهي بعنوان مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين والإداريات وعلاقتهما ببعض المتغيرات الديموغرافية. ومن أهم نتائجها أن تقدير العاملين وشعور الموظف بالإنجاز وفرص النمو وتقدير الآخرين والخدمات بمختلف أنواعها التي تقدمها المنظمة للموظفين من العوامل التي تؤدي إلى ارتفاع الرضا الوظيفي وتحسين الأداء لديهم.
- 8- دراسة محمود (2017): وهي بعنوان العلاقة بين بيئة العمل والإبداع المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز رعاية الشباب. ومن أهم نتائجها إلى أن هناك قصور في بيئة العمل في مراكز رعاية الشباب مما انعكس سلباً على الإبداع المهني لدى الأخصائيين العاملين في هذه المراكز، وعلى درجة الرضا الوظيفي لديهم.

لقد تم عرض ثمانية بحوث ودراسات سابقة متنوعة تم إجراؤها في دول عديدة هي: مصر والسعودية والعراق والكويت والولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا. والدراسة الحالية استفادت من كل هذه البحوث والدراسات السابقة سواء في صياغة مشكلة الدراسة وفي تحديد أهدافها وأهميتها وفي الإطار النظري والمنهجي وفي بناء أداة جمع البيانات. بينما اختلفت في كونها اهتمت ليس فقط بالبيئة المادية أو الفيزيائية للعمل، بل أدوات العمل أيضاً. كذلك الدراسة الحالية تم تطبيقها على عينة من العاملين في بعض المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة بجمهورية مصر العربية، وبالتالي تدخل الدراسة تحت مظلة الإدارة العامة والموارد البشرية.

### مشكلة الدراسة

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في كونها تسعى إلى التعرف على تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية أو الفيزيائية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة.

### أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- معرفة تأثير أدوات العمل (مثل: الأدوات الكتابية والهاتف والفاكس والتصوير والحاسب الآلي والإنترنت...) على درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية.
- 2- معرفة تأثير الجوانب المادية أو الفيزيائية لغرفة أو حجرة الموظف (مثل: المكتب والمقعد ولون الحائط وحجم أو مساحة الغرفة والتهوية ودرجة الحرارة والإضاءة والضوضاء والنظافة على سبيل المثال) على درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية.

3- تقديم عدد من التوصيات والمقترحات من وجهة نظر عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية لتحسين أدوات العمل وبيئة العمل المادية في هذه المؤسسات، بما يساهم في تحسين درجة الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العاملين.

## تساؤلات الدراسة

تهدف الدراسة الحالية الإجابة عن التساؤلين التاليين:

- 1- ما خصائص أدوات العمل المتوفرة للعاملين في المؤسسات الحكومية ؟
- 2- ما الجوانب المادية أو الفيزيائية لغرفة أو حجرة الموظف المتوفرة للعاملين في المؤسسات الحكومية ؟

## فروض الدراسة

الدراسة الحالية سوف تختبر صدق أو عدم صدق الفرضيين التاليين:

- 1- من المتوقع وجود علاقة طردية إيجابية بين خصائص أدوات العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.
- 2- من المتوقع وجود علاقة طردية إيجابية بين الجوانب المادية أو الفيزيائية لغرفة أو حجرة العمل ودرجة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية.

## نظرية ملائمة البيئة للشخص

في البداية يمكن القول بأن نظرية ملائمة البيئة للشخص انبثقت من النظرية الإيكولوجية نظرا لكون النظريتين تؤكدان على العلاقة بين الشخص والبيئة المحيطة بها، وأن كل منهما يؤثر ويتأثر بالآخر، سواء بالإيجاب أو بالسلب. أيضا تشير النظريتين إلى ضرورة أن يتكيف الإنسان مع البيئة، وأن يتم تكييف البيئة بما يتلاءم مع خصائص واحتياجات ورغبات الشخص...

وتشير نظرية ملائمة البيئة للشخص Theory Person Environment Fit (PEF) إلى أن كل شخص له طريقته التي تناسبه في الاستخدام، بناء على حاجاته ومقدراته في تطويع البيئة وبناء حسب احتياجاته. والمبنى الذي بني ليكون للسكن قد يتحول إلى عيادة أو إلى محل تجاري... وكل استخدام يأتي به الشخص يعبر عن حاجة ذلك الشخص. فإذا تمتع الشخص بحرية التصرف فستكون هذه الحرية حافزا له لتغيير بيئته لتلائم رغباته وحاجاته المتغيرة، وبذلك يظهر عدد لا نهائي من البيئات الشخصية.

وتعرف النظرية ملائمة الشخص مع البيئة على أنها الدرجة التي تتوافق بها كل من: الخصائص الفردية أو الشخصية مع الخصائص البيئية، وليس الخصائص الفردية فقط أو الخصائص البيئية فقط. والذي يجعلنا نؤكد على ذلك وجود نقاش طويل حول الأهمية النسبية للشخص مقابل البيئة في وصف السلوك البشري، حيث يرى بعض الباحثين أن الخصائص الشخصية هي المسؤولة عن السلوك، بينما يرى باحثون آخرون أن الخصائص البيئية هي المسؤولة عن السلوك. لذا تركز هذه النظرية على مبدأ «كبرت ليفين»، وهو أن السلوك هو دالة الشخص والبيئة B = P E (مدحت أبو النصر: 2020، 201).

وتتضمن الخصائص الفردية أو الشخصية على سبيل المثال احتياجات الفرد البيولوجية أو النفسية أو قيمه أو أهدافه أو قدراته أو شخصيته... بينما يمكن أن تتضمن الخصائص البيئية الثقافية والبيئية الاجتماعية والبيئة المادية أو الفيزيائية التي يعيش أو يعمل فيها الشخص أو الفرد.

والملاءمة بين الشخص وبيئة العمل، هي درجة الملاءمة أو المطابقة بين الشخص بيئة عمله. والفكرة الرئيسة وراء ملاءمة بيئة الشخص، هي أن لكل شخص بيئة عمل تتوافق معه بشكل أكبر. وترى هذه النظرية بأن توافق أو ملائمة بيئة العمل للعاملين سوف يؤدي إلى نتائج إيجابية، منها: الرضا والأداء والرفاهية العامة...

[https://ar.wjmirae.net/wiki/Person%E2%80%93environment\\_fit](https://ar.wjmirae.net/wiki/Person%E2%80%93environment_fit)

وهذه الملائمة أو المطابقة لها أنواع منها: ملائمة الشخص للمنظمة، وملائمة الشخص للوظيفة، وملائمة الوظيفة للشخص، وملائمة الشخص للشخص، وملائمة الشخص مع الأشخاص الآخرين،...

أخيراً اهتمت مهنة الإدارة وعلم النفس الصناعي وعلم النفس التنظيمي وعلم الاجتماع الصناعي وعلم الاجتماع التنظيمي بهذه النظرية، وكيفية توظيفها والاستفادة منها في الشركات والمصانع من أجل زيادة الإنتاجية والتحفيز وتلبية حاجات ورغبات العاملين... (انظر: Chmeil, 2012; Bernard & Bill, 2013).

## البيئة

إن أول من أطلق اسم البيئة Environment هو العالم الألماني Hack في العام 1869. والبيئة بمفهومها العام هي الوسط أو المجال المكاني الذي يعيش فيه الإنسان يتأثر به ويؤثر فيه، وأن هذا الوسط أو المجال قد يتسع ليشمل منطقة كبيرة جداً وقد يشمل منطقة صغيرة لا تتعدى رقعة البيت الذي يسكن فيه الإنسان.

وتعرف البيئة أيضاً بأنها هي إجمال الأشياء التي تحيط بنا وتؤثر على وجود الكائنات الحية على سطح الأرض متضمنة الماء والهواء والتربة والمعادن والمناخ والكائنات أنفسهم. كما يمكن وصفها بأنها مجموعة من الأنظمة المتشابكة والمتفاعلة مع بعضها البعض والمعتمدة بشكل متبادل فيما بينها (انظر على سبيل المثال: أبو النصر، 2020؛ سرحان وآخرون، 2015؛ شحاته وآخرون، 2016).

## مكان العمل أو بيئة العمل Work Environment أو Work Place

يعرف Jozee Lopierre وآخرون (2003) بيئة العمل بأنها كل ما يحيط بالعاملين في المنظمة من مكونات معنوية وسلوكية ومادية، وتأثيراتها وتفاعلاتها المتداخلة وجوانبها الاجتماعية والإدارية والثقافية والاقتصادية والتكنولوجية... أيضاً بيئة العمل هي الموقع الذي يُستخدم لأداء مهمة مُعيّنة حتى الانتهاء منها، وتشمل بيئة العمل المكان الجغرافي، والمناطق التي تُحيط بالعمل، مثل موقع المكاتب أو مبنى المنشأة، كما قد تشمل مكونات أخرى مثل مستوى الضوضاء، والمميزات الإضافية الخاصة في العمل. وهناك من يعرف بيئة العمل بأنها المكان الذي يستخدمه الناس للعمل، مثل المؤسسة، أو المصنع، أو المكتب. [https://mawdoo3.com/\\_D9%87%D9%8A%\\_D9%85%D8%A7/](https://mawdoo3.com/_D9%87%D9%8A%_D9%85%D8%A7/)

كذلك يمكن تعريف بيئة العمل بأنها البيئة المحيطة بالعاملين في المنظمة، فهي المكان الذي يعمل به العاملين في المنظمة، وهي المكان الذي يقضي العاملين فيه حوالي من 6 إلى 8 ساعات عمل يوميًا في أيام العمل المقرر، وهي المكان الذي يلتقي فيه الموظف أو العامل بزملائه وبرئيسه وبمروؤوسيه وبالعملاء أو بالجمهور، وهي المكان الذي يقوم الموظف أو العامل فيه بأداء العمل أو المهام المطلوبة منه.

## أهمية بيئة العمل

تساعد بيئة العمل الصحية والفعالة على:

- 1- الإنتاجية: ينبغي أن تقوم المنظمة بتحليل أحدث أدوات الإنتاجية المُعدّة لزيادة الربح، وتشمل أدوات الإنتاجية برامج إدارة العملاء، ومعدّات التصنيع، وطرق التصنيع الجديدة والفعّالة، لذا يجب البحث عن هذه التقنيات، واستخدامها للتمكّن من المنافسة في السوق.
- 2- بيئة العمل: يُنصَح بتزويد العاملين بتغذية عكسية أو راجعة حول كيفية التطوير المستمر لبيئة العمل، من أجل المساعدة على التوظيف، كما ينبغي على المدراء تلقي آراء الموظفين حول كفاءة العمل، والثقافة في مكان العمل، ثم إجراء التحسينات حسب الحاجة، فمثلاً في حال اقترح العاملين برنامج ساعات مرنة، فيمكن أن يقوم المدير بالبحث حول ما إذا كان هذا الأمر يتناسب أم لا.
- 3- الربحية: سيمكّن تحليل إجراءات مكان العمل من إيجاد طرق ممكنة لتحسين الكفاءة، وتقليل التكاليف العامة، فيمكن مثلاً القيام بإجراء تدقيق حسابات للطاقة مرة واحدة سنويًا، للمساعدة على تحديد كيف يمكن للشركة توفير المال لفواتير الطاقة الخاصة بها.

4- الروح معنوية: يؤثر عدم اتباع أحدث اختراعات التكنولوجيا سلبياً على زيادة كفاءة العاملين، فيمكن أن يقوم المدير بالبحث باستمرار عن طرق تجعل مهمة العاملين أكثر سهولة، فمثلاً إذا كان نظام الحاسب الآلي الحالي بطيئاً وغير فعال، يجب استبداله بنظام أفضل ليحسن الكفاءة، ومعنويات العاملين <https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%>

وتهدف بيئة العمل إلى تحسين مستوى السلامة والرفاهية وكفاءة العاملين والعملاء في المنظمة وتحسين أسلوب ونوعية الحياة مع تحسين الإنتاجية والتحكم في البيئة حتى تكون ملائمة ومناسبة وصحية وآمنة ومتوافقة مع العاملين والعمليات الإدارية والإنتاجية، والوقاية من الإضرار والمخاطر بكافة أنواعها قدر الإمكان.

#### أنواع بيئة العمل:

اهتمت مهنة الإدارة وعلم الاجتماع التنظيمي وعلم النفس الصناعي بتقسيم بيئة العمل إلى أنواع، وإلى دراسة التفاعل المتبادل فيما بينهم. هذا ويمكن عرض بعض أنواع بيئة العمل كالتالي:

#### التصنيف الأول:

- 1- بيئة العمل العامة: تتضمن هذه البيئة الأبعاد المحيطة بالمنظمة أو تنظيم العمل وكافة مكونات المجتمع، كما أنها تمتلك القدرة على التأثير على نشاطاته وليس هناك ضرورة لارتباطها مع أي عناصر داخل المنظمة ومن الأمثلة على بيئة العمل العامة البيئة التكنولوجية مثل التطور والمعرفة.
- 2- بيئة العمل الخاصة: هي تلك البيئة التي تكون فيها المنظمة تعمل بمفردها ولا تشارك فيها المنشآت الأخرى ويمكن تعريفها على أنها كافة الأبعاد الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية التي تساهم في التأثير على منظمة ما بشكل مباشر أو على قطاع عمل بشكل ذاتي ومن الأمثلة عليها النظام الداخلي للمنظمة.

#### التصنيف الثاني:

- 1- بيئة العمل الداخلية: هي مجموعة من الجماعات والنظم والتشريعات العاملة داخل بيئة المنظمة وتعتمد عليها في عملها. ومن تعريفات بيئة العمل الداخلية بأنها البيئة التي تمثل المنظمة، وتحتوي على رؤيتها ورسالتها وأهدافها وثقافتها التنظيمية وسياساتها ومواردها بما فيها من موارد بشرية ومالية ومادية.
- 2- بيئة العمل الخارجية: هي كافة الأشياء التي توجد خارج حدود المنظمة، كما تشمل جميع المتغيرات الخارجية المؤثرة على المنظمات بشكل عام. وتتكون بيئة العمل الخارجية من مكونات عديدة، مثل: العوامل الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية والثقافية والسياسية... أيضا تشير بيئة العمل الخارجية إلى قيم واتجاهات ومشكلات العملاء والمجتمع المحلي المحيط.

#### التصنيف الثالث:

بيئة العمل المادية، وبيئة العمل المعرفية، وبيئة العمل التنظيمية، وبيئة العمل البيئية

#### التصنيف الرابع:

- 1- بيئة العمل البشرية أو البيئة الاجتماعية (أي البشر الموجودين في بيئة العمل والعلاقات معهم سواء كانوا زملاء أو رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء أو الجمهور).
- 2- بيئة العمل الثقافية أو البيئة الثقافية (ويقصد بها على سبيل الثقافة التنظيمية أو ثقافة المنظمة وقيم وأخلاقيات العمل والإدارة وميثاق شرف أو الدستور الأخلاقي للمنظمة...).
- 3- بيئة العمل المعنوية (ويقصد بها على سبيل المثال المشاعر والاتجاهات والطاقة النفسية سواء كانت إيجابية أو سلبية، والروح المعنوية سواء كانت عالية أو متوسطة أو منخفضة).
- 4- بيئة العمل المادية أو البيئة المادية (انظر: أبو النصر، 2020: 200-203).

## البيئة المادية للعمل:

من واجبات أي منظمة توفير بيئة عمل مناسبة وجيدة ومحفزة وأمنة لجميع العاملين بها، فهذا من حقوق العاملين. أيضا فإن توفير هذه البيئة له فوائد عديدة على أمور عديدة في المنظمة، منها: تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية والتحفيز وتخفيف ضغوط العمل وتقليل المخاطر وحوادث وإصابات العمل... والعكس صحيح. ولقد صدرت في كل دولة تقريبا قوانين خاصة بالأمن والصحة المهنية والسلامة الوظيفية لضمان ظروف عمل مناسبة وصحية وأمنة لكل عامل وموظف، من منطلق المحافظة على الموارد البشرية في أي منظمة.

فعلي سبيل المثال صدر في العام 1970 قانون الأمن والسلامة الوظيفية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتشكلت إدارة الأمن والسلامة الوظيفية والتي يطلق عليها «الأوشا OSHA» داخل وزارة القوي العاملة. والهدف الرئيس لها هو إدارة القانون، ودعم مستويات ومعايير الأمن والسلامة المهنية التي تنطبق على معظم العاملين في الولايات المتحدة الأمريكية، وتدعم وزارة القوي العاملة هذه المعايير، وتحفز على الالتزام بها. ويعمل لدى «الأوشا» مفتشون في فروع مختلفة داخل الدولة، لضمان التوافق والإذعان لمبادئ القانون (ديسلر، 2019: 815).

وفي مصر أقر قانون العمل لسنة 2017 حوالي 34 بنداً عن السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل وكيفية التعامل مع مخاطر العمل بكافة أنواعها سواء على مستوى الوقاية أو العلاج. كذلك أعطي القرار رقم 133 لسنة 2003 تفاصيل أكثر عن إجراءات تحقيق السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل، وكيفية تنظيم مهنة التفيتش في هذا المجال بواسطة مختلف الوزارات المعنية، مثل: وزارة القوي العاملة ووزارة الصحة ووزارة الإسكان ووزارة الصناعة...

## ويقصد ببيئة العمل المادية في هذه الدراسة:

- 1- أدوات العمل Work Tools (مثل: أدوات كتابية وهاتف وفاكس وتصوير وحاسب آلي وإنترنت...على سبيل المثال)
- 2- غرفة أو حجرة العمل Physical Work Environment (مثل: المكتب والمقعد ولون الحائط وحجم أو مساحة الغرفة والتهوية ودرجة الحرارة والإضاءة والضوضاء والنظافة على سبيل المثال).

## الرضا الوظيفي

الرضا Satisfaction هو شعور الإنسان بالارتياح النفسي والسرور والطمأنينة الذي يصاحب تحقيق الهدف، كالرضا الناتج عن تحقيق الإنسان هدفاً من أهدافه سواء في الحياة أو العمل. والرضا عن الحياة والعمل شيء هام لدى الإنسان، فيصبح سعيداً في حياته وعمله وتزداد إنتاجيته الاجتماعية والوظيفية (أبو النصر، 2015: 200).

يعتبر رضا الفرد عن حياته وعمله الأساس في تحقيق توافقه النفسي والاجتماعي. ويرتبط الرضا عن الحياة بشكل واضح بالروح المعنوية لدى الفرد، وارتفاع معدل إنتاجه. ويتحقق للإنسان الرضا عن الحياة من خلال صفات وسلوكيات نذكر منها: القناعة، والإيمان بالقدر حلوه ومره، وحب الناس، وعدم النظر إلى ما لدى الناس، والسعي والاجتهاد، والأمل في أن الغد سيكون أفضل، والدعوة والصبر. وتحرص كثير من المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي أو الرضا عن العمل Job Satisfaction لدى العاملين بها. ومن أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة كسب رضا العاملين، بل إن توجه مدرسة ستة سيجما هو ليس فقط إرضاء العاملين، بل العمل على إسعادهم (أبو النصر، 2010: 120).

والرضا الوظيفي هو درجة الإشباع التي تتحقق للإنسان من خلال عمله، حيث يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وطموحاته، وهذه تتولد عادة من مجموعة من المكافآت المالية والمنافع الاجتماعية والعوائد المعنوية التي يجنيها المرء من عمله، كل ذلك في تفاعل تام مع المناخ الإداري والثقافة العامة التي يعمل في إطارها، ومع البيئة البشرية والمادية المحيطة به.

ويمثل الرضا عن العمل والذي يطلق عليه «الرضا الوظيفي» جزءاً كبيراً من تحقيق الرضا عن الحياة، لأن العمل الذي يشغله الفرد بشكل جزءاً مهماً في حياته اليومية، ويستغرق الجانب الأعظم من وقته (حوالي 6-8 ساعات يومياً) مقارنة بأي نشاط آخر يقوم به الإنسان.

### ومن تعريفات الرضا الوظيفي:

- 1- تعريف جرينبرج وبارون (2007, 2019: 308): بأنه يتضمن المشاعر الإيجابية أو السلبية نحو العمل الذي يقوم به الفرد.
- 2- تعريف خير الدين وآخرون (2000:366): بأنه مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو العمل.
- 3- تعريف أبو النصر (2015: 201) بأنه درجة ارتياح وقناعة الفرد بعمله واتجاهاته ومشاعره الإيجابية عنه ورغبته في الاستمرار في هذا العمل.

### ويتحقق للإنسان الرضا عن العمل من خلال عناصر عدة، منها:

- 1- أهمية العمل الذي يقوم به الفرد وتوافقه مع مستواه التعليمي وقدراته ومهاراته.
- 2- إحساس الفرد بأن الأجر الذي يحصل عليه عادل مقارنة بمستوى الجهد المبذول، وبما يحصل عليه الآخرون.
- 3- ما يحققه العمل من تقدير معنوي وأدبي.
- 4- ما يحققه العمل من حوافز ومكافآت وخدمات.
- 5- إحساس الفرد بتوافر فرص معقولة للترقية.
- 6- ما يوفره العمل من فرص للمشاركة في صنع القرارات.
- 7- ما يقدمه العمل من سلطة متناسبة مع المهام المسندة.
- 8- أدوات العمل المناسبة والمتاحة والحديثة.
- 9- بيئة العمل المحيطة بالعاملين سواء كانت بشرية أو مادية.

ويؤكد أحمد سيد مصطفى (2015: 219) على أهمية هذه العناصر، واضعاً إياها في شكل عدد من المجالات، هي:

- 1- العمل نفسه من حيث مدى تناسبه مع الميول والقدرات ومدى وضوح الدور المطلوب م الموظف أو العامل.
- 2- مسمى الوظيفة فهذا قد يكون باعثاً على الرضا ومسهماً فيه أو لا يكون.
- 3- فرص التدريب والتطوير المتاحة للموظف أو للعامل.
- 4- فرص الترقى الفعلية.
- 5- نمط الإشراف الفعال.
- 6- الظروف المادية المناسبة للعمل (مثل: النظافة والتهوية والإضاءة..).
- 7- الأجر أو المرتب والبدلات المناسبة.
- 8- نظام حوافز مناسب وعادل.
- 9- جماعة أو فريق العمل والعلاقات الطيبة معهم.

### نتائج بعض البحوث والدراسات عن الرضا الوظيفي:

أشار جرينبرج وبارون (2019) (2007) Greenberg & Baron إلى أهم النتائج كالتالي:

- 1- أغلب الناس غير راضيين عن عملهم.
- 2- أن بعض الجماعات أكثر رضا عن العمل من غيرها، مثل:
  - الوظائف الإدارية والمهنية المتخصصة أكثر رضا عن العمل من العاملين في الوظائف اليدوية مثل العمال.
  - الناس الأكبر سناً بوجه عام أكثر رضا عن عملهم بالمقارنة مع صغار السن.
  - الأفراد الذين لديهم خبرة أكثر في العمل أكثر رضا ممن هم أقل خبرة.
- 3- النساء أقل رضا عن العمل من الرجال، نتيجة التفرقة في المعاملة بينهما.
- 4- الأقليات أقل رضا عن العمل من الأغلبية، نتيجة ممارسة التمييز السلبي ضدهم.

## منهجية الدراسة:

### نوع الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف تحديد واقع تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية.

### منهج الدراسة

استعانت الدراسة بمنهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة للعاملين في المؤسسات الحكومية.

### مجالات الدراسة

- المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة على عدد 7 مؤسسات حكومية في محافظتي القاهرة والجيزة، هي كالتالي: جامعة حلوان، وجامعة القاهرة، وجامعة عين شمس، ووزارة الزراعة، والمؤسسة المصرية للاتصالات، والبنك الأهلي، وبعض المدارس الحكومية.
- المجال البشري: عينة عمدية حجمها 43 من بعض العاملين في المؤسسات الحكومية السابق الإشارة إليها.
- المجال الزمني: تم جمع البيانات من الميدان خلال شهر أغسطس 2021.

### أداتي جمع البيانات

قام الباحث بتصميم استبيان عن أدوات العمل وعن بيئة العمل المادية لدى العاملين بالمؤسسات الحكومية. أشتمل الاستبيان على 25 سؤالاً، موزعة على ثلاثة بنود رئيسية هي: البيانات الأولية، وأدوات العمل المتاحة، وبيئة العمل المادية القائمة. والاستبيان من النوع الذي يوزع باليد وجمعه باليد على هؤلاء العاملين في أماكن عملهم، وذلك بواسطة الباحث.

كذلك تم الاستعانة بمقياس الرضا الوظيفي من إعداد أ. د. مدحت محمد أبو النصر المنشور في كتابه «أعرف نفسك واكتشف شخصيتك» (2015) لقياس درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمات. والمقياس مكون من 20 عبارة إيجابية وسلبية عن شعور واتجاهات وسلوك الموظف تجاه عمله ومن يتعامل معهم والمنظمة التي يعمل بها.

### صدق الاستبيان

عرض الباحث الاستبيان على مجموعة من المحكمين عددهم 6 محكمين من بعض أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة بجامعة عين شمس وجامعة حلوان وبالأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية. وقام الباحث بإجراء ما يلزم من تعديل وحذف وإضافة في ضوء التعديلات المقترحة من المحكمين.

### ثبات الاستبيان

تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ للثبات، وكانت نتيجته 90. وهو يعتبر معامل ثبات مرتفع.

### أساليب التحليل الإحصائي

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، وتحليل الانحدار البسيط، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.

## نتائج الدراسة الميدانية

بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي ستكون درجاتها كالتالي: موافق (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، غير موافق (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( $0.67 = 2/3$ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما بالجدول رقم (1).

## جدول رقم (1)

## مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67 مستوى منخفض	
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34 مستوى متوسط	
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3 مستوى مرتفع	

## جدول رقم (2)

وصف العاملين في المؤسسات الحكومية  
مجتمع الدراسة (ن=42)

م	المتغيرات الكمية	المدى الحسابي	المتوسط الانحراف المعياري
1	السن	19	48
2	عدد سنوات الخبرة في العمل	11	19
م	النوع	ك	%
1	ذكر	18	42.9
2	أنثى	24	57.1
	المجموع	42	100
م	المؤهل العلمي	ك	%
1	مؤهل جامعي	15	35.7
2	دبلوم دراسات عليا	9	21.4
3	ماجستير	6	14.3
4	دكتوراه	12	28.6
	المجموع	42	100
م	المستوى الإداري	ك	%
1	إدارة عليا	16	38.1
2	إدارة وسطى	15	35.7
3	إدارة تنفيذية	11	26.2
	المجموع	42	100

وصف العاملين في المؤسسات الحكومية مجتمعة (ن=42)

## المحور الأول: وصف العاملين في المؤسسات الحكومية مجتمعة الدراسة

توضح نتائج جدول رقم (2) أن:

- متوسط سن العاملين في المؤسسات الحكومية (48) سنة، وانحراف معياري (7) سنوات تقريباً، والفرق بين أكبر وأصغر سن (19) سنة.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في العمل (19) سنة، وانحراف معياري (4) سنوات تقريباً، والفرق بين أكبر وأصغر عدد لسنوات للخبرة في العمل (11) سنة.
- أكبر نسبة من العاملين في المؤسسات الحكومية إناث بنسبة (57.1%)، بينما الذكور بنسبة (42.9%).
- أكبر نسبة من العاملين في المؤسسات الحكومية حاصلين على مؤهل جامعي بنسبة (35.7%)، يليها الحاصلين على دكتوراه بنسبة (28.6%)، ثم الحاصلين على دبلوم دراسات عليا بنسبة (21.4%)، وأخيراً الحاصلين على ماجستير بنسبة (14.3%).
- أكبر نسبة من العاملين في المؤسسات الحكومية مستواهم الإداري إدارة عليا بنسبة (38.1%)، ثم إدارة وسطى بنسبة (35.7%)، وأخيراً إدارة تنفيذية بنسبة (26.2%).

## المحور الثاني: خصائص أدوات العمل

## جدول رقم (3)

## خصائص أدوات العمل (ن=42)

م	العبارات	الاستجابات					
		نعم		إلى حد ما		لا	
		ك	%	ك	%	ك	%
1	أدوات العمل متوفرة	22	52.4	18	42.9	2	4.8
2	أدوات العمل حديثة	13	31	19	45.2	10	23.8
3	أدوات العمل مناسبة لطبيعة العمل	17	40.5	24	57.1	1	2.4
4	أدوات العمل كافية	13	31	26	61.9	3	7.1
5	أدوات العمل آمنة	28	66.7	13	31	1	2.4
6	تم التدريب على استخدام أدوات العمل	22	52.4	13	31	7	16.7
	البعد ككل						
	مستوى مرتفع						
	المتوسط الحسابي						
	الانحراف المعياري						
	الترتيب						

توضح نتائج جدول رقم (3) أن مستوى توفر أدوات العمل مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.36)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أدوات العمل آمنة بمتوسط حسابي (2.64)، يليه الترتيب الثاني أدوات العمل متوفرة بمتوسط حسابي (2.48)، ثم الترتيب الثالث أدوات العمل مناسبة لطبيعة العمل بمتوسط حسابي (2.38)، وأخيراً الترتيب السادس أدوات العمل حديثة بمتوسط حسابي (2.07).

#### المحور الثالث: الجوانب المادية لحجرة العمل

جدول رقم (4)  
الجوانب المادية لحجرة العمل (ن=42)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		مناسب		إلى حد ما		غير مناسب				
		% ك	% ك	% ك	% ك	% ك	% ك			
1	المكتب	21	50	16	38.1	5	11.9	2.38	0.7	7
2	المقعد	21	50	17	40.5	4	9.5	2.4	0.66	5
3	لون الحائط	19	45.2	20	47.6	3	7.1	2.38	0.62	6
4	الدخول والخروج إلى الغرفة	27	64.3	15	35.7	-	-	2.64	0.48	1
5	حجم الغرفة	20	47.6	19	45.2	3	7.1	2.4	0.63	4
6	التهوية	20	47.6	17	40.5	5	11.9	2.36	0.69	9
7	درجة الحرارة	19	45.2	19	45.2	4	9.5	2.36	0.66	8
8	الإضاءة	22	52.4	20	47.6	-	-	2.52	0.51	2
9	الهدوء	-	-	23	54.8	19	45.2	1.55	0.5	11
10	نظافة الغرفة	18	42.9	20	47.6	4	9.5	2.33	0.65	10
11	عدد الزملاء في الغرفة	21	50	18	42.9	3	7.1	2.43	0.63	3
البعد ككل								2.34	0.35	مستوى متوسط

توضح نتائج جدول رقم (4) أن مستوى الجوانب المادية لحجرة العمل متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.34)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الدخول والخروج إلى الغرفة بمتوسط حسابي (2.64)، يليه الترتيب الثاني الإضاءة بمتوسط حسابي (2.52)، ثم الترتيب الثالث عدد الزملاء في الغرفة بمتوسط حسابي (2.43)، وأخيراً الترتيب الحادي عشر الهدوء بمتوسط حسابي (1.55).

#### المحور الرابع: درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية

جدول رقم (5)  
درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية (ن=42)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلى حد ما		غير موافق				
		% ك	% ك	% ك	% ك	% ك	% ك			
1	يتناسب عملي مع قدراتي ومستواي التعليمي	23	54.8	16	38.1	3	7.1	2.48	0.63	4
2	لا أعاني من ضغوط عمل شديدة	13	31	22	52.4	7	16.7	2.14	0.68	11
3	عملي يوفر لي الأجر المناسب والعادل	9	21.4	21	50	12	28.6	1.93	0.71	16
4	رؤسائي يقدروني ويشجعوني	21	50	12	28.6	9	21.4	2.29	0.81	6
5	العمل يوفر لي فرص معقولة للترقية	17	40.5	16	38.1	9	21.4	2.19	0.77	9
6	تتاح لي في العمل فرص المشاركة في صنع القرارات	16	38.1	13	31	13	31	2.07	0.84	14
7	يوفر العمل لي السلطة المتناسبة مع المهام المسندة لك	10	23.8	14	33.3	18	42.9	1.81	0.8	18
8	أنا فخور بالانتماء إلى المؤسسة التي أعمل بها	26	61.9	14	33.3	2	4.8	2.57	0.59	3
9	علاقاتي مع الزملاء في العمل جيدة	32	76.2	5	11.9	5	11.9	2.64	0.69	2

م	العبارات	الاستجابات								
		المتوسط الانحراف الحسابي المعياري		إلى حد ما غير موافق موافق						
		الترتيب	المتوسط الحسابي	موافق ك	غير موافق ك	موافق ك	غير موافق ك			
10	علاقاتي مع الجمهور جيدة	1	0.61	2.67	7.1	3	19	8	73.8	31
11	علاقاتي مع رئيسي المباشر جيدة	8	0.81	2.21	23.8	10	31	13	45.2	19
12	العمل الحالي يحقق لي ذاتي	5	0.71	2.29	14.3	6	42.9	18	42.9	18
13	أنا راض عن المنافع الاجتماعية التي أحصل عليها من عملي	15	0.72	2.02	23.8	10	50	21	26.2	11
14	أحصل على الحوافز التي أستحقها	13	0.71	2.07	21.4	9	50	21	28.6	12
15	يتم توفير الدورات التدريبية التي أحتاج إليها	14	0.84	2.07	31	13	31	13	38.1	16
16	يتوفر لدي أدوات العمل بشكل كافي وحديث	12	0.78	2.14	23.8	10	38.1	16	38.1	16
17	الغرفة أو الحجره التي أعمل بها مناسبة في أمور كثيرة	10	0.73	2.17	19	8	45.2	19	35.7	15
18	عندما أذهب إلى عملي في الصباح أكون في حالة معنوية جيدة	19	0.74	1.71	45.2	19	38.1	16	16.7	7
19	أنا مرتاح للبيئة النفسية والإدارية التي أعمل فيها	7	0.78	2.21	21.4	9	35.7	15	42.9	18
20	لا أفكر في الانتقال إلى مؤسسة أخرى أفضل من التي أعمل بها الآن	17	0.77	1.88	35.7	15	40.5	17	23.8	10
البعء ككل		متوسط مستوى	0.38	2.18						

توضح نتائج جدول رقم (5) أن: مستوى درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.18)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول علاقاتي مع الجمهور جيدة بمتوسط حسابي (2.67)، يليه الترتيب الثاني علاقاتي مع الزملاء في العمل جيدة بمتوسط حسابي (2.64)، ثم الترتيب الثالث أنا فخور بالانتماء إلى المؤسسة التي أعمل بها بمتوسط حسابي (2.57)، وأخيراً الترتيب التاسع عشر عندما أذهب إلى عملي في الصباح أكون في حالة معنوية جيدة بمتوسط حسابي (1.71).

وهذه النتيجة تختلف عن معظم البحوث والدراسات السابقة التي أجريت على الموظفين الحكوميين العاملين في المؤسسات الحكومية في مصر، والتي كان من أهم نتائجها أن درجة الرضا الوظيفي لديهم منخفض. ولعل هذا الاختلاف قد يرجع إلى نوعية المؤسسات الحكومية التي تم تطبيق الدراسة الحالية عليها. فهي مؤسسات حكومية تعتبر متميزة بدرجة ما. ومن هذه المؤسسات كما سبق ذكره: جامعات والهيئة المصرية للاتصالات والبنك الأهلي.

#### المحور الخامس: اختبار فروض الدراسة

1- اختبار الفرض الأول للدراسة: «من المتوقع وجود علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين خصائص أدوات العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية»:

##### جدول رقم (6)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين خصائص أدوات العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية (ن=42)

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	معامل اختبار (ت) اختبار (ف)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>
خصائص أدوات العمل	0.439	**4.012	**16.096	**0.536

\*\* معنوي عند (0.01) \* معنوي عند (0.05)

توضح نتائج جدول رقم (6) التالي:

- بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل «خصائص أدوات العمل» والمتغير التابع «درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية» (0.536)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وتدلل على وجود ارتباط طردي وإيجابي بين المتغيرين.
- وتشير نتيجة اختبار (ف) (F=16.096, Sig=0.000) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.287)، أي أن خصائص أدوات العمل تفسر (28.7%) من التغيرات في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.
- وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (0.439)، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتشير نتيجة اختبار (ت) (T=4.012, Sig=0.000) إلى أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01).

مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه «توجد علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين خصائص أدوات العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية».

2- اختبار الفرض الثاني للدراسة: «من المتوقع وجود علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين الجوانب المادية لحجرة العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية»:

جدول رقم (7)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين الجوانب المادية لحجرة العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية (ن=42)

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	اختبار (ت) اختبار (ف)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>
الجوانب المادية لحجرة العمل	0.584	**4.148	**0.548	0.301

\*\* معنوي عند (0.01) \* معنوي عند (0.05)

توضح نتائج جدول رقم (7) التالي:

- بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل «الجوانب المادية لحجرة العمل» والمتغير التابع «درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية» (0.548)، وهي دالة

إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وتدل على وجود ارتباط طردي وإيجابي بين المتغيرين.

- وتشير نتيجة اختبار (ف) (F=17.202, Sig=0.000) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.301)، أي أن الجوانب المادية لحجرة العمل تفسر (30.1%) من التغيرات في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.

- وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (0.584)، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتشير نتيجة اختبار (ت) (T=4.148, Sig=0.000) إلى أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01).

مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه «توجد علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين الجوانب المادية لحجرة العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية».

المحور السادس: مقترحات تحسين بيئة العمل المادية في المؤسسات الحكومية

مقترحات تحسين أدوات العمل في المؤسسات الحكومية:

توضح نتائج جدول رقم (8) أن مقترحات تحسين

أدوات العمل في المؤسسات الحكومية تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول تحديث أدوات العمل حتى تكون أسهل وأسرع بنسبة (90.5%)، يليه الترتيب الثاني تدريب العاملين على كيفية استخدام أدوات العمل بنسبة (76.2%)، ثم الترتيب الثالث زيادة أدوات العمل حتى تكون كافية بنسبة (59.5%)، وأخيراً الترتيب الرابع توفير أدوات العمل حتى تكون متوفرة كل الوقت بنسبة (57.1%).

مقترحات تحسين حجرة العمل في المؤسسات الحكومية:

توضح نتائج جدول رقم (9) أن مقترحات تحسين

حجرة العمل في المؤسسات الحكومية تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول الحرص على نظافة الغرفة بنسبة (73.8%)، يليه الترتيب الثاني وضع مروحة أو تكييف في الغرفة بنسبة (64.3%)، ثم الترتيب الثالث طلاء الغرفة بلون مناسب بنسبة (61.9%)، وأخيراً الترتيب الخامس تحسين الإضاءة في الغرفة بنسبة (52.4%).

جدول رقم (8)

مقترحات تحسين أدوات العمل في المؤسسات الحكومية (ن=42)

م	العبارات	ك	%	الترتيب
1	زيادة أدوات العمل حتى تكون كافية	25	59.5	3
2	توفير أدوات العمل حتى تكون متوفرة كل الوقت	24	57.1	4
3	تحديث أدوات العمل حتى تكون أسهل وأسرع	38	90.5	1
4	تدريب العاملين على كيفية استخدام أدوات العمل	32	76.2	2

جدول رقم (9)

مقترحات تحسين حجرة العمل في المؤسسات الحكومية (ن=42)

م	العبارات	ك	%	الترتيب
1	الحرص على نظافة الغرفة	31	73.8	1
2	طلاء الغرفة بلون مناسب	26	61.9	3
3	تجديد أثاث الغرفة	23	54.8	4
4	وضع مروحة أو تكييف في الغرفة	27	64.3	2
5	تحسين الإضاءة في الغرفة	22	52.4	5

## مقترحات تحسين درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية:

جدول رقم (10)  
مقترحات تحسين درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين  
في المؤسسات الحكومية (ن=42)

م	العبارات	ك	%	الترتيب
1	زيادة المرتب الشهري	30	71.4	4
2	زيادة الحوافز وخاصة المالية	34	81	1
3	زيادة فرص الترقى	28	66.7	6
4	توفير البرامج التدريبية للعاملين	32	76.2	3
5	حسن معاملة العاملين من قبل الرؤساء	29	69	5
6	تكليف العاملين بالمهام المناسبة لمؤهلاتهم التعليمية	29	69	5
7	تخفيف الأعباء الثقيلة على العاملين	28	66.7	6
8	وضع الشخص المناسب في المكان المناسب	33	78.6	2
9	مراعاة العدالة في كل أمور العمل	32	76.2	3
10	توفير أدوات عمل مناسبة وحديثة	28	66.7	6
11	توفير حجرة أو غرفة العمل تكون مناسبة للعمل وللصحة	25	59.5	9
12	إشراك العاملين في عمليات صنع القرارات	33	78.6	2

توضح نتائج جدول رقم (10) أن مقترحات تحسين درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول زيادة الحوافز وخاصة المالية بنسبة (81%)، يليه الترتيب الثاني وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وإشراك العاملين في عمليات صنع القرارات بنسبة (78.6%)، ثم الترتيب الثالث توفير البرامج التدريبية للعاملين، ومراعاة العدالة في كل أمور العمل بنسبة (76.2%)، وأخيراً الترتيب التاسع توفير حجرة أو غرفة العمل تكون مناسبة للعمل وللصحة بنسبة (59.5%).

## أهم نتائج الدراسة

- 1- من حيث خصائص أدوات العمل: وجد أن مستوى توفر أدوات العمل مرتفع.
- 2- من حيث البيئة المادية للعمل: وجد أن مستوى الجوانب المادية لحجرة العمل متوسط.
- 3- من حيث درجة الرضا الوظيفي: وجد أن درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية متوسطة.
- 4- صدق الفرض الأول: توجد علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين خصائص أدوات العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.
- 5- صدق الفرض الثاني: توجد علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين الجوانب المادية لحجرة العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.

## توصيات الدراسة

## أولاً - توصيات متعلقة بأدوات العمل

- 1- تحديث أدوات العمل حتى تكون أسهل وأسرع.
- 2- تدريب العاملين على كيفية استخدام أدوات العمل.
- 3- زيادة أدوات العمل حتى تكون كافية.
- 4- توفير أدوات العمل حتى تكون متوفرة كل الوقت.

## ثانياً - توصيات متعلقة بغرفة أو حجرة العمل

- 1- الحرص على نظافة الغرفة.
- 2- وضع مروحة أو تكييف في الغرفة.
- 3- طلاء الغرفة بلون مناسب.
- 4- تحسين الإضاءة في الغرفة.

## ثالثاً - توصيات متعلقة بالرضا الوظيفي

- 1- زيادة الحوافز وخاصة المالية.

- 2 وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- 3 إشراك العاملين في عمليات صنع القرارات.
- 4 توفير البرامج التدريبية للعاملين.
- 5 مراعاة العدالة في كل أمور العمل.
- 6 توفير أدوات عمل مناسبة وحديثة.

في الختام يجب تحسين وتحديث أدوات العمل وتهيئة وموائمة بيئة العمل بصفة عامة وبيئة العمل المادية بصفة خاصة للعاملين في كل المنظمات بما فيهم المؤسسات الحكومية، نظرًا لأن ذلك له تأثيرات إيجابية على هؤلاء العاملين منها: درجة الولاء التنظيمي والإنتاجية والإبداع الإداري والمهني بصفة عامة ودرجة الرضا الوظيفي بصفة خاصة.

## المراجع

## أولاً - مراجع باللغة العربية:

- أبو النصر، مدحت محمد. (2010). *أساسيات إدارة الجودة الشاملة*. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- أبو النصر، مدحت محمد. (2010). *الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية*. القاهرة: مجموعة النيل للنشر.
- أبو النصر، مدحت محمد. (2015). *أعرف نفسك واكتشف شخصيتك*. القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتوزيع.
- أبو النصر، مدحت محمد. (2020). *الأخطاء والمخاطر المهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- أبو النصر، مدحت محمد. (2020). *الخدمة الاجتماعية في مجال حماية البيئة من التلوث*. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
- البلهيد، نوره محمد. (2014). «مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين والإداريات وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية»، *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*، عدد تشرين الأول. دمشق. سوريا.
- السعود، راتب. (2020). «الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية»، *مجلة أبحاث اليرموك*، المجلد 17، العدد 3، عمان. الأردن.
- العبيدي، بشري عبد العزيز. (2013). «دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي»، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، العدد 36، بغداد.
- العتيبي، أدم غازية. (1997). «علاقة ضغوط العمل بالإضرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي في الكويت»، *مجلة العلوم الاجتماعية*، العدد 25، الكويت.
- جرينبرج، جيرالد؛ وروبرت بارون. (2019). *إدارة السلوك في المنظمات*. ترجمة/رفاعي محمد رفاعي، وإسماعيل علي بسيوني، الرياض: دار المريخ.
- جمال شحاته حبيب وآخرون: *الخدمة الاجتماعية في مجال حماية البيئة من التلوث* (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2016).
- ديسلر، جاري. (2019). *إدارة الموارد البشرية*. ترجمة/ محمد سيد أحمد، الرياض: دار المريخ.
- سرحان، نظيمة أحمد، وآخرون. (2015). *الخدمة الاجتماعية في مجال حماية البيئة من التلوث*. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- عبد الخالق، ناصيف. (2005). «الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العامل»، *المجلة العربية للإدارة*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد 6، العدد 1، القاهرة.
- عبد العليم، فاطمة محمود. (2017). «العلاقة بين بيئة العمل والإبداع العلمي للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز رعاية الشباب»، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد 43، القاهرة: أكتوبر.
- مصطفى، أحمد سيد. (2005). *إدارة السلوك التنظيمي: رؤية معاصرة لسلوك الناس في العمل*. القاهرة: المؤلف.
- وزارة القوي العاملة. (2003). *قرار رقم 133 لسنة 2003 الخاص بإجراءات السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل في مصر*. القاهرة: وزارة القوي العاملة.
- وزارة القوي العاملة. (2017). *قانون العمل المصري لسنة 2017*. القاهرة: وزارة القوي العاملة.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Burnes, Bernard & Bill Cooke. (2013). "Kurt Lewin's Field Theory: A Review and Re-evaluation". *International Journal of Management*, 15 (4), pp. 408-425. doi:10.1111/j.1468-
- Chmeil, Nik. (2012). *Work Place and Organizational Psychology*. N.Y.: Black Well Publishers.
- Cliou, R. & S. Robert. (2008). "Work Place Support, Role Overload and Job Satisfaction of Direct care Workers in Assisted Living", *Journal of Health and Social Behavior*, Vol. 49, No. 2.
- Dessler, Gary. (1997). *Human Resource Management*. London: Prentice Hall Inc. limited.
- Greenberg, Jerald & Robert Baron. (2007). *Behavior in Organization*. N.J.: Prentice Hall Inc. limited.
- Kusy, Mitchell & Elizabeth Holloway. (2009). *Toxic Workplace*. San Francisco: Jossey Bass.
- Lopierre, Jozee et al. (2003). "Creativity and Work Environment", *Creativity and Innovation Management*, Vol. 12.
- McCoy, J. M. & G. W. Evans. (2005). "Physical Work Environment", in J. Barling et.al. (eds.): *Handbook of Work Stress*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Naharuddin et al. (2013). "Factors of Workplace Environment that Affect Employees Performance: A Case Study of Miyazu, Malaysia", *International Journal of Independent Research and Studies*, Vol. 2, No. 2, April.
- Robbins S. P. & T. A. Tudge. (2014). *Organizational Behavior*. N. J., Prentice Hall, Inc..

ثالثاً: مواقع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)

**Information Network Website (Internet)**

- [https://ar.wjmira.net/wiki/Person%E2%80%93environment\\_fit](https://ar.wjmira.net/wiki/Person%E2%80%93environment_fit)
- <https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8>
- [https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7\\_%D9%87%D9%8](https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%8)

## The Impact of the Work Tools and the Physical Work Environment on The Degree of Job Satisfaction among Workers In the Governmental Agencies in Cairo and Giza Governments

Dr. Abdelnaser Mohamed Sayed Ahmed

Assistant Professor of Management

The Arab Academy for Administrative, Financial and Banking Sciences

Giza - Egypt

### ABSTRACT

The problem of the study was to determine the impact of work tools and the physical work environment on the degree of job satisfaction among workers in governmental institutions. The study is of the type of descriptive / analytical studies. The social survey method was guided by the sample. In order to answer the following study questions:

1. What are the characteristics of the work tools available to employees in governmental institutions?
2. What are the physical aspects of the employee's room available to workers in governmental institutions?

Also, to test the validity of the following hypotheses:

1. There is a positive direct relationship between the characteristics of work tools and the degree of job satisfaction among workers in governmental institutions.
2. There is a positive direct relationship between the physical aspects of work room and the degree of job satisfaction for workers in governmental institutions.

Data were collected from a non - random sample (its size 42) from some of the workers in some governmental institutions located in the governorates of Cairo and Giza. The data was collected by a questionnaire that included a set of questions related to work tools and work room, and by a scale of job satisfaction for workers in organizations.

Among the most important results of the study: answering the study's questions, and the validity of the study's hypotheses.

**Keywords:** *Environment, Work Environment, Work Tools, Work Room, Job Satisfaction.*

