

## رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة

### دراسة في الجغرافيا التطبيقية

أ.د. صبري حمدان

كلية الآداب - قسم الجغرافيا

الجامعة الإسلامية - غزة

**ملخص:** تمت هذه الدراسة لمعرفة مستوى رضا العاملين في قسم إدارة النفايات الصلبة في بلدية غزة عن العمل وعن سلوك سكان مدينة غزة اتجاههم وعن مسؤولي إدارة النفايات الصلبة وعن القوانين الخاصة بالنفايات الصلبة وعن الأدوات المستخدمة في عمليات جمع النفايات الصلبة وترحيلها وعن حاويات النفايات الصلبة وعن أوضاعهم الاقتصادية والصحية في قسم إدارة النفايات، ولإتمام هذا الهدف تم صياغة استبانة تتكون من 84 فقرة، و75 فقرة تخضع لمقياس ليكارت الخماسي، توزعت لقياس ثماني محاور، وكان الارتباط بين المحاور قوي وطردوي وذو دلالة إحصائية بمستوى أقل من 0.01، كذلك ارتفع معامل الثبات الفاكرونباخ إلى 0.739 وطريقة التجزئة النصفية فكانت قبل التعديل 0.619 وارتفعت بعد التعديل إلى 0.765. تم توزيع الاستبانة على 156 عاملاً، من المثبتين رسمياً في إدارة النفايات الصلبة في بلدية غزة بالإضافة إلى 34 عامل بطالة وتم استخدام برنامج SPSS للعمليات الحسابية واختبار الفرضيات. بلغ المتوسط العام للرضا 61.6%، تباين المعدل بين المحاور بين المرتفع والمنخفض جداً، تم قبول بعض فرضيات العدم مثل الفرضيات الثالثة (المستوى التعليمي)، الخامسة (المواطنة)، ورفض البعض الآخر وقبول الفرضيات البديلة مثل الفرضيات الأولى (طبيعة المهنة) والثانية (العمر)، الرابعة (سنوات الخبرة)، السادسة (نوع العقد)، والسابعة (الحي).

## Satisfaction of employees in the management of municipal solid waste in Gaza City- Study in Applied Geography

**Abstract:** This study has been conducted to determine the level of satisfaction of employees in the Department of Solid Waste Management in the Municipality of Gaza city. This research is also about work and behaviors of Gaza City residents towards the employees about solid waste management officials, solid waste laws, the kind of tools used in the collection of solid waste and deportation, solid waste containers, employees' economic situation and health situations in the Department of Solid Waste Management.

To get a clear knowledge of this point, an 84 item questionnaire has been designed, of which 75 items are on Likert Scale, distributed to cover 8 points. The Liason of points has been strong and extrusive and with a level of less than 0.01. The Reliability Coefficient was 0.739 and Split Half was 0.619 before modification and 0.765 after. The questionnaire was distributed to 156 workers, working at the management of solid waste in Gaza city, as well as 34 temporary (part jobs) workers. SPSS program was used for calculations and hypotheses testing. The average of satisfaction was 61.6 % (average),

and it varied between high and very low. Some Null hypotheses such as the third Hypothesis (educational), and the fifth Hypothesis (citizenship) were confirmed, and some were rejected such as the first (Job), the second (Age), the forth (Year of Experience), the sixth (type of contract) and the seventh (area).

#### المقدمة:

إذا كان السكان هم المصدر الأساسي للنفايات فإن عملية جمع النفايات وترحيلها تقع على كاهل الأجهزة المعنية الرسمية، وغير الرسمية التي تعمل ليل نهار من أجل المحافظة على نظافة المدن التي تعمل بها، وقد أولت معظم بلديات العالمين المتقدم والنامي قطاع النفايات رعاية خاصة، وإن معظم البلديات في العالم النامي تتفق نسبة عالية من ميزانيتها على النفايات حيث تتراوح نسبتها من (20-50 %) (Cointreau, 1994 و Altaf & Deshazo, 1996) وارتفع المعدل إلى (59 % - 82 %) عند (Bhat, 1996)، وقد شكل 90% من ميزانية مدن أخرى (Cointreau, 1984)، وكذلك 90% من عدد العمال المشمولين في النظام (Ali & Cotton, 2001)، الأمر الذي يعكس مدى أهمية الدور الذي يسهم به العاملون في هذا الجانب الحيوي، وبناءً على أهمية عنصر العمال في إدارة النفايات البلدية الصلبة في بلدية غزة<sup>(1)</sup> ستركز هذه الدراسة عليهم من حيث مدى رضاهم عن أوضاعهم في العمل وعلاقتهم بالسكان، وعن الحوايات والأدوات المستخدمة وأوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية.

**الرضا الوظيفي:** أثار مفهوم الرضا الوظيفي باعتباره مفهوماً أكاديمياً اهتماماً وجدلاً واسعاً بين المجالات والتخصصات العلمية المختلفة، مما جعل الإجماع على تعريف موحد له أمراً في غاية الصعوبة نظراً لاختلاف الزاوية التي ينطلق منها كل باحث يعرض لهذا المفهوم سواء كان من الإدارة، أو علم النفس أو علم الاجتماع أو من أي تخصص آخر، إذ لم يبق تخصص لم يخض في هذا الموضوع الحديث، لنرى أن الرضا الوظيفي يعكس كيفية حب الموظفين لعملهم، أو كمية الإيجاب والسلب من العمل والمؤسسة، أو هو الموقف العاطفي والانفعالي الذي يتكون لدى الفرد الموظف تجاه عمله، ويجوز أن يكون المتعة المستمدة من الوظيفة المرتكزة على العوامل والعلاقات الشخصية والتنظيمية، وربما هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل، وقد يتحقق هذا الإشباع عن طريق الأجر أو ظروف العمل نفسه، لنجد أن الباحث (عباس، 2003) أجمل ذلك في مشاعر السعادة الناتجة عن تطور الفرد تجاه الوظيفة، إذ إن المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل في العمل وما يحيط به، ولم يبتعد مینج عن ما أورده عباس فقد رأى أنه حالة

---

(1) سوف يشار الى (إدارة النفايات البلدية الصلبة في بلدية غزة) بالنفايات

## رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

عاطفية إيجابية تعطي قيمة للوظيفة أو العمل في المؤسسة التي يعمل بها، وهو يشير إلى مدى رضا الموظف تجاه المؤسسة التي يعمل بها، ويرى معظم الباحثين أن الرضا الوظيفي مجموعة من المشاعر الإيجابية والسلبية التي يقوم بها العاملون تجاه عملهم، وأنه يرتبط بعدد من المتغيرات يصف بعضها بعضاً ويصف الآخر بيئة العمل (العمرى، 1992) للمزيد راجع (الصيرفي، 2005).

يمكن إجمال العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي بناءً على نتائج العديد من الدراسات في المستويات التالية: مستوى العوامل الشخصية، وتشمل: العمر، الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والحالة الصحية، والقدرة المهنية، والقيم، والدرجة الوظيفية، مستوى العوامل الإنسانية، وتشمل: الانتماء إلى جماعة العمل، والتعامل مع الآخرين والمشاركة في اتخاذ القرار والاعتبار المهني، مستوى العوامل البيئية المرتبطة بالمؤسسة، مثل: الأجور ومحتوى العمل، والنمو المهني، وفرص الترقية، ونمط الإدارة والإشراف، ويمكن إضافة مستوى متعلق بالجمهور الذي يتلقى الخدمة، ويشمل: مدى احترام وتقدير المستهلك والمستفيد من الخدمة للموظف ومدى تقدير المجتمع المحلي ورويته لهذه المهنة.

**العلاقات التي ترتبط بالرضا الوظيفي:** توصلت الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي الى مجموعة من العلاقات، ويمكن إجمالها في نوع العلاقة الطردية أو العكسية مع عناصر تخص المستويات السابقة الذكر، مثل: توصلت بعض الدراسات إلى وجود علاقات طردية بين الرضا الوظيفي والدورات التدريبية التي يحصل عليها الموظف (Hosseinian et al, 2008)، والدخل (Gencay, 2011)، والأداء المهني (Petty et al, 1984 و Mansor et al, 2012)، وزيادة الإنتاج (Nejati et al, 2007)، والالتزام التنظيمي (Azeem, 2010 و Guny & Ayranci, 2011 و Oyewobi et al, 2012)، واحترام الذات وخصائص العمل (Nurullah, 2010)، والراتب والبدايات والسياسات التنظيمية والهيكل التنظيمي (Fatt et al, 2010 و Al Jenaibi, 2011 و Abbas et al, 2013 و Gaytri, 2013)، والتحفيز الفكري (Hanaysha et al, 2012)، والدافعية (Oparanma, 2011)، والسلامة المهنية (Robin & Walker 2000) و (Yusuf et al, 2012)، بينما توصلت دراسات أخرى إلى علاقة عكسية مع عدد الحوادث في العمل، مثل (Gyekye & Salminen, 2006)، وضغوط العمل (Kriti et al, 2013)، وهذه أمور جيدة أن تلاحظ حتى يتم العمل بشكل جيد وتتبعه زيادة في الإنتاج.

**مشكلة الدراسة:** تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس، وهو: ما هو وضع العاملين ومستوى رضاهم عن كونهم يعملون في قسم إدارة النفايات الصلبة في مدينة غزة؟ يتفرع منه

أ.د. صبري حمدان

الأسئلة الثانوية الآتية، وهي: ما هو مستوى رضا العاملين عن: العمل؟ وسلوك سكان مدينة غزة اتجاههم؟ ومسئولي إدارة النفايات الصلبة؟ والقوانين الخاصة بالنفايات الصلبة؟ والأدوات المستخدمة في عمليات جمع وترحيلها النفايات؟ وحاويات النفايات؟ و أوضاعهم الاقتصادية؟ و أوضاعهم الصحية؟

أما الاسئلة المرتبطة بالفرضيات، وهي:

1. هل تختلف مستويات رضا العاملين في النفايات الصلبة في بلدية غزة بسبب طبيعة المهنة؟
2. هل تختلف مستويات رضا العاملين في النفايات الصلبة في بلدية غزة بسبب العمر؟
3. هل تختلف مستويات رضا العاملين في النفايات الصلبة في بلدية غزة بسبب المستوى التعليمي؟

4. هل تختلف مستويات رضا العاملين في النفايات الصلبة في بلدية غزة بسبب سنوات الخبرة؟
5. هل تختلف مستويات رضا العاملين في النفايات الصلبة في بلدية غزة بسبب المواطنة؟
6. هل تختلف مستويات رضا العاملين في النفايات الصلبة في بلدية غزة بسبب نوع العقد؟
7. هل تختلف مستويات رضا العاملين في النفايات الصلبة في بلدية غزة بسبب الحي؟

**أهداف الدراسة:** يأتي هدف الدراسة الرئيس منسجماً ضمن النقطة الأولى الخاصة بوضع العاملين، ومستوى رضاهم عن كونهم يعملون في إدارة النفايات في مدينة غزة، وينطوي تحت هذا الهدف مجموعة من الأهداف الثانوية يمكن إجمالها فيما يلي:

1. معرفة رضا العاملين في النفايات عن العمل فيها.
2. معرفة رضا العاملين في النفايات عن سلوك سكان مدينة غزة اتجاههم.
3. معرفة رضا العاملين في النفايات عن مسئولية إدارة النفايات.
4. معرفة رضا العاملين في النفايات عن القوانين الخاصة بالنفايات.
5. معرفة رضا العاملين في النفايات عن الأدوات المستخدمة في عمليات جمع وترحيل النفايات.
6. معرفة رضا العاملين في النفايات عن حاويات النفايات.
7. معرفة رضا العاملين في النفايات عن أوضاعهم الاقتصادية .
8. معرفة رضا العاملين في النفايات عن أوضاعهم الصحية.
9. التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي تساهم في تحسين أداء عمل أقسام النفايات في بلديات قطاع غزة.

## رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

### أهمية الدراسة:

كثرت وتنوعت الدراسات التي عالجت الرضا الوظيفي للعمال بشكل عام لكن الدراسات التي تعرضت لحالة العاملين في النفايات لم تقع أي دراسة بهذا الخصوص بين يدي الباحثين. ورغم تعدد الدراسات الخاصة بإدارة النفايات، إلا أن أياً منها لم يدرس مدي رضا العاملين ومشاكلهم مع الإدارة والسكان إلا من خلال أجزاء بسيطة داخل تلك الدراسات على حد علم الباحثين، لذا جاءت هذه الدراسة لتكون من الدراسات السابقة في دراسة ومعرفة وضع العاملين، ومستوى رضاهم عن كونهم يعملون في النفايات من جوانب مختلفة.

**فرضيات الدراسة:** انبثقت فرضيات الدراسة عن جميع أسئلة الدراسة وأهدافها، ويمكن إجمالها فيما يلي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات تعزى إلي طبيعة المهنة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات تعزى إلي العمر.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات تعزى إلي المستوى التعليمي.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات تعزى إلي سنوات الخبرة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات تعزى إلي المواطنة.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات تعزى إلي نوع العقد.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات تعزى إلي المنطقة.

**الدراسات السابقة:** تنوعت الدراسات التي عالجت موضوعات مختلفة في النفايات على مستوى العالم، فمنها ما اختص بدراسة حالة دولة، ومنها ما اختص بمدينة أو جزء من مدينة، كذلك تناولت موضوعاتها وصف النظام العام لإدارة النفايات في مدينة معينة، والمشاكل المترتبة على ذلك، ونقل النفايات أو ترحيلها من أمام المنازل أو من الحاويات إلى المكبات المختلفة، وأخرى تعرضت لدراسة رأي السكان في إدارة النفايات.

دراسات عالجت أمور العمال من زوايا مختلفة، مثل: وضع العاملين وبعض خصائصهم السكانية، والاقتصادية، والاجتماعية، والعمرانية، وطبيعة عملهم، وعلاقتهم مع المجتمع من حولهم، مثل: (Medina, (2005) و (Fahmi & Sutton, (2006) و (Hayami et al, (2006) و (Afon, (2007) و (Mitchell, (2008) و حمدان (2011).

#### المنهجية و الأدوات وأسلوب الدراسة:

أ - منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوقوف على جميع المتغيرات، والظروف الخاصة بمدى رضا العاملين في النفايات، وذلك من خلال الأداة التي تم إعدادها وتوزيعها على العاملين في قسم صحة البيئة التابع لبلدية غزة.

ب- تصميم أداة الدراسة وصدقها: تم تصميم أداة الدراسة لتقي بالأسئلة والأهداف العامة والخاصة، وتمت صياغة أسئلة الأداة، وعرضها على أساتذة جامعات من ذوي الاختصاص البيئي والإحصائي وموظفين في البلدية، وتطبيقها على مجموعة من العاملين لمعرفة نقاط الضعف والغموض لمعالجتها، وأخذت شكلها النهائي، إذ تكونت من 84 فقرة، منها 9 فقرات خاصة بالعاملين، و75 فقرة توزعت على ثمانية محاور تخضع لمقياس ليكرت الخماسي، بحيث تعطي الفقرات النقاط كما يلي: موافق بشدة 5 نقاط، موافق 4 نقاط، محايد 3 نقاط، غير موافق نقطتان، غير موافق بشدة نقطة واحدة، حيث تقيس كل فقرة رضا العامل في المحور الذي تنتمي إليه.

ج- صدق الاتساق الداخلي: يشير صدق الاتساق الداخلي إلى قوة ارتباط درجة الفقرة من الأداة والدرجة الكلية، تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة بتطبيقها على عينة استطلاعية بلغت 100 عامل، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين المحاور والمعدل العام وبين درجات كل فقرة من فقرات الأداة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (الجدول 1)، تبين أن الارتباط بين المحاور قوي وطردى وذو دلالة إحصائية بمستوى أقل من 0.01، هذا يدل على مدى الارتباط الكبير بين محاور الأداة.

جدول (1): معامل ارتباط محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية لها

الرقم	اسم المحور	الارتباط	الدلالة <sup>2</sup>
1	رضا العامل عن العمل	0.69	0.000
2	رضا العامل عن السكان	0.54	0.000
3	رضا العامل عن مسئولى الإدارة	0.37	0.000
4	رضا العامل عن القوانين	0.57	0.000

(<sup>2</sup>) سوف يشار الى مستوى الدلالة ب الدلالة

رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

0.000	0.58	رضا العامل عن الأدوات المستخدمة	5
0.000	0.56	رضا العامل عن الحاويات	6
0.000	0.34	رضا العامل عن الوضع الاقتصادي	7
0.000	0.35	رضا العامل عن الوضع الصحي	8

تبين أن معظم فقرات الأداة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01، 0.05)، مع ارتفاع معامل الارتباط في جميع المحاور بين الفقرات ومتوسطها العام (الجدول 2) هذا يؤكد أن فقرات الأداة تتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي.

جدول (2): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحاور المختلفة مع الدرجة الكلية

لمحورها<sup>3</sup>

الفقرة رضا العامل عن								
الوضع الصحي	الوضع الاقتصادي	الحاويات	الأدوات المستخدمة	القوانين	مسئولي الإدارة <sup>(4)</sup>	السكان	العمل	
*0.14	**0.49	**0.56	**0.49	**0.50	**0.63	**0.47	**0.50	1
**0.63	**0.34	**0.63	**0.43	**0.51	**0.61	*0.17	**0.37	2
**0.68	**0.47	**0.57	*0.35	**0.52	**0.46	**0.46	**0.51	3
**0.76	**0.56	**0.29	**0.48	**0.56	**0.38	**0.36	**0.46	4
**0.69	**0.54	**0.56	**0.34	*0.18	**0.52	**0.52	*0.15	5
**0.54	**0.52	**0.49	**0.45	**0.52	**0.52	**0.41	**0.34	6
**0.53	*0.32	**0.42	**0.47	**0.64	**0.51	**0.32	**0.38	7
**0.51			**0.58			**0.41	**0.32	8
**0.58			**0.55			**0.39	**0.59	9
**0.52			**0.40			**0.29	**0.60	10
**0.41			**0.50					11
			**0.20					12
			**0.28					13
			**0.34					14
			**0.21					15
			**0.43					16
**0.35	**0.34	**0.56	**0.58	**0.57	**0.37	**0.54	**0.69	المتوسط

<sup>(3)</sup> \*\* مستوى الدلالة 0.01 \* مستوى الدلالة 0.05

(4) سيتم ذكر المسؤولين للدلالة على مسئولية الإدارة والأدوات للدلالة على الأدوات المستخدمة و الاقتصادي للدلالة على الوضع الاقتصادي و الصحي للدلالة على الوضع الصحي في الجداول فقط

أ.د. صبري حمدان

بلغ معامل ثبات الفا كرونباخ للمقياس ( 0.739)، وهي قيمة مرتفعة لأغراض البحث، إضافة إلى ارتفاع نتيجة معامل التجزئة النصفية إذ كانت قبل التعديل 0.619، وارتفعت بعد التعديل إلى 0.765، هذا يشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات (Iacobucci & Adam 2003, Duhachek 2003, Maydeu-Olivares 2007, Kleefsa et al 2012).

#### مجتمع الدراسة وعينتها وتطبيق الأداة:

**مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في النفايات، والبالغ عددهم 262 موظفاً من موظف صحة ومدير قسم ومفتش وملاحظ وعامل، اشتملت عينة الدراسة على 156 عاملاً، وهو ما يعادل 59% من مجموع العاملين المثبتين رسمياً في النفايات بالإضافة إلى 34 عامل بطلاة، وكان التوزيع يتم بنظام المقابلة؛ لأن الكثير من العمال لا يستطيع القراءة والكتابة لذا كان نظام الأسئلة يحول إليهم بالعامية حتى يتم فهم الفقرة ومن ثم وضع الاختيار المناسب.

#### حدود الدراسة : التزم الباحثان أثناء دراستهما بالحدود الآتية:

الحد المكاني والبشري: اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في إدارة النفايات البلدية في مدينة غزة.

الحد الزمني: تحددت نتائج هذه الدراسة بزمن تطبيقها في شهور الصيف من 2011.

**التعريف لإجرائي للرضا الوظيفي:** هو الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على استبانة الرضا الوظيفي المعدة من قبل الباحثان.

**المعالجات والأساليب الإحصائية:** تم استخدام المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS لعمل التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، واختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الأداة، معادلة سبيرمان براون للثبات، ومعامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات، إيجاد الدلالات الإحصائية بين المتغيرات باستخدام اختبار "ت" Independent samples t test، واختبار "ف" تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعرفة الفروق بين ثلاث متوسطات فأكثر، تم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية .

#### النتائج ومناقشتها:

##### أولاً : السؤال الأساسي والأسئلة الفرعية المرتبطة به:

ينص السؤال الأساسي على: " ما مستوى رضا العاملين في النفايات في مدينة غزة؟" للإجابة على هذا السؤال وعلى الأسئلة الفرعية المرتبطة به بالكشف عن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي، ولكل محور من محاوره الفرعية الثمانية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي والتقدير لاستجابات العاملين على فقرات المجال بشكل كلي، ومقارنة الدرجة



## رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

الكلية للمحاور، والدرجة الكلية لكل محور من محاوره الفرعية الثمانية بالمستويات الخمسة لدرجات الاستخدام في هذه الدراسة، إذ طبقت في دراسات سابقة (منصور، 2010)، وصوالة والعمرى، (2013)، وأوصى بها الزملاء الذين تمت استشارتهم في هذا الموضوع، وهي: مرتفعة جداً أكثر من 80 %، ومرتفعة من (70-80%) ومتوسطة (60-70%) ومنخفضة (50-60%) ومنخفضة جداً (أقل من 50%). (جداول 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11).

### المعدل العام لمستوى رضا العاملين في النفايات بمدينة غزة:

بناءً على النتائج التي ظهرت في الجدول (3) فإن معدل الرضا العام عند موظفي النفايات بشكل عام كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط العام للرضا 3.08 وبانحراف معياري 0.26، لم يختلف الوضع على مستوى المحاور المختلفة إذ لم يسجل في أي منها معدلاً بتقدير مرتفع جداً، وجاء تقدير المحاور في الأربع درجات الأخرى، إذ سجل رضا العاملين في المحاور: الرابع (رضا العاملين عن القوانين) والأول (رضا العاملين عن العمل) والسادس (رضا العاملين عن الحاويات) تقديراً مرتفعاً، وهذا يدل على أن العاملين راضون بدرجة مرتفعة عن العمل وقوانينه؛ لأنهم في الأساس قبلوا العمل في هذا المجال، لكن جاء تقديرهم للمحور الخامس الخاص بالأدوات متوسطاً، لم لا وقطاع غزة يشهد حصاراً عدوانياً فرضه الاحتلال الإسرائيلي على القطاع بشكل عام.

الجدول (3): خصائص محاور الدراسة والدرجة الكلية للرضا عن الإدارة والسكان في مدينة غزة

الرقم	اسم المحور	س <sup>5</sup>	ع	ون	التقدير
الأول	رضا العامل عن العمل	3.60	0.50	72.0	مرتفع
الثاني	رضا العامل عن السكان	2.91	0.45	58.2	منخفض
الثالث	رضا العامل عن مسؤولي الإدارة	2.8	0.55	55.8	منخفض
الرابع	رضا العامل عن القوانين	3.98	0.51	79.	مرتفع
الخامس	رضا العاملين عن الأدوات المستخدمة	3.19	0.45	63.7	متوسط
السادس	رضا العامل عن الحاويات	3.56	0.61	71.2	مرتفع
السابع	الرضا عن الوضع الاقتصادي	2.35	0.48	47.0	منخفض
الثامن	الرضا عن الوضع الصحي	2.28	0.63	45.6	منخفض
الكل	المعدل العام	3.08	0.26	61.6	متوسط

<sup>5</sup>سوف تستخدم الرموز التالية للدلالة على (س<sup>-</sup>=المتوسط الحسابي، ع= الانحراف المعياري، ون = الوزن النسبي)

سجل العمال عدم رضاهم عن المسؤولين في الإدارة وعن السكان، وفي دراسة سابقة أوضح حمدان (2011) المشاكل التي يعاني منها العاملون في النفايات في مدينة غزة من السكان مثل عدم تعاون السكان مع العاملين، واحترامهم، ووضع النفايات في أماكن غير مخصصة لها، بينما عدم رضاهم عن الإدارة تمثل في أن عدد العاملين لا يكفي، وهذا سبب زيادة الضغط على العمال، تجدر الإشارة إلى أن عودة هيئة إدارة البلدية في عهد سلطة حركة المقاومة الإسلامية (حماس) أدى إلى عدم الرضا عند العاملين؛ لأنهم عاشوا فترة سابقة مع بداية انتفاضة الأقصى في عام 2000 حيث تدنت فيها سلطة البلدية، لذا أصبح العاملون غير ملتزمين بقوانين البلدية. جاء رضا العاملين عن المحورين السابع (الرضا عن الوضع الاقتصادي) والثامن (الرضا عن الوضع الصحي) منخفضاً جداً، وذلك لأسباب، إذ إن رواتب العاملين في البلدية بشكل عام متدنية وتحت خط الفقر، بالإضافة إلى أن إدارة البلدية لا توفر لهم أدنى متطلبات الأمان في العمل من الملابس والعلاج الصحي.

**مستوى رضا العاملين عن المحور الأول:** تكون هذا المحور من عشر فقرات تشير كل فقرة إلى مدى شعور العامل ورضاه عن العمل، يتضح من الجدول (4) ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في النفايات عن المحور الأول بشكل عام، إلا أن الفقرة السابعة سجلت درجة مرتفعة جداً؛ لأن العامل يشعر أنه يخدم وطنه، كذلك سجلت الفقرة الخامسة درجة مرتفعة؛ لأن من طبيعة الإنسان أن يبحث عن الأفضل، سجلت الفقرات أرقام (1، 2، 4، 6، 9) معدلاً مرتفعاً، وسجلت الفقرتان (3، 10) تقديراً متوسطاً، هذا يعني قلة رضا العاملين عن الحاويات، هنا يشترك السكان والعاملون في عدم الرضا عن الحاويات في المدينة، ولكل أسبابه الخاصة به، بالإضافة إلى تقليل إدارة البلدية من نظام الإجازات للعاملين لديها، تأتي الفقرة الثامنة برفض العاملين للعمل ليلاً، يمكن تفسير ذلك بعدم الاستقرار الأمني في القطاع بشكل عام.

الجدول (4): خصائص فقرات المحور الأول

التقدير	ون	ع	س	رضا العامل عن العمل	
مرتفع	74.1	1.09	3.71	مستوى الرضا عن عملك الحالي	1
مرتفع	73.8	0.99	3.69	ما هو مستوى الرضا عن الشوارع التي تعمل بها	2
متوسط	69.7	1.28	3.48	مستوى الرضا عن عدد الحاويات الموجودة في الشوارع	3
مرتفع	74.8	1.06	3.74	ما هو مستوى الرضا عن الأداة التي تعمل بها	4

رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

5	أرغب في الحصول على عمل أفضل من الذي أقوم به	4.01	1.22	80.1	مرتفعة جدا
6	أرغب في الحصول على أفضل الأدوات لأقوم بعملها	3.93	1.13	78.5	مرتفع
7	هل تشعر بأنك تخدم وطنك عند قيامك بعملك الحالي	4.65	0.58	93	مرتفعة جدا
8	رأيك بالعمل ليلاً	2.21	1.47	44.1	منخفض جدا
9	تحصل على جميع الإجازات المسموح لك بها	3.51	1.47	70.2	مرتفع
10	يسمح لك بالحصول على إجازة مدفوعة الأجر	3.10	1.56	62	متوسط

مستوى رضا العاملين عن المحور الثاني: شمل عشر فقرات تشير إلى العلاقة بين العامل والسكان، يتبين من الجدول (5) أن رضا العاملين عن السكان جاء منخفضاً بشكل عام، بينما تباين تقدير الفقرات إذ سجلت الفقرتان (6، 2) تقديراً مرتفعاً، بينما سجلت الفقرات (8، 4، 5، 9) تقديراً متوسطاً، إذ اشتملت على عدم احترام السكان للعامل، بالإضافة إلى عدم رضا العاملين عن سلوكيات السكان اتجاه النفايات، واحتلت الفقرتان (7، 10) المرتبة الأخيرة (منخفض جداً) إذ يقف السكان موقف المتعالي على العاملين في مهنة جمع النفايات وترحيلها وينظرون إليها نظرة دنيئة ومهينة.

الجدول (5): خصائص فقرات المحور الثاني

التقدير	ون	ع	س	رضا العامل على السكان
منخفض جدا	39.6	1.02	1.98	يقوم السكان بإعطائك هبات مقابل العمل عندهم بوصاية
مرتفع	72.1	1.19	3.61	الرضا عن تقدير الناس للعمل الذي تقوم به
منخفض	58.0	1.41	2.90	إعلاء الناس أصواتهم عليك أثناء أدائك عملك
متوسط	61.4	1.40	3.07	تشعر بعدم احترام السكان لك
متوسط	60.3	1.42	3.02	التزام السكان بمواعيد مرور السيارات لأخذ
مرتفع	77.3	1.21	3.86	السعادة من نسج العلاقات الاجتماعية مع الناس
منخفض	48.5	1.27	2.43	تواجه مشاكل في علاقتك مع أصدقائك وجيرانك
متوسط	69.9	1.28	3.50	أشعر بعدم الرضا عن أسلوب السكان في رمي

متوسط	60.1	1.41	3.01	راضي عن أسلوب السكان بوضع النفايات على أبواب المنازل	9
منخفض جدا	35.0	1.00	1.75	راضي عن أسلوب السكان بعدم وضع النفايات في الحاويات	10

مستوى رضا العاملين عن المحور الثالث: اشتمل على سبع فقرات تشير إلى رأي العمال في مسؤولي الإدارة، يتضح من الجدول (6) تدني درجة الرضا عند العاملين عن المحور الثالث بشكل عام، إذ كان التقدير العام لهم منخفضاً، ولم تسجل إلا فقرتان (3، 5) مستوى مرتفعاً، إذ نصت الفقرة الثالثة على (هل تشعر أن هنالك عدالة في تعامل المسئول مع العمال)، وهذا يعني ارتفاع مستوى العدالة عند الإدارة في معاملة العاملين لديها باعتباره سلوكاً جماعياً، واختلف الوضع في باقي فقرات المحور من عدم رضا العمال عن المسئولين المباشرين لهم في باقي الفقرات (1، 2، 4، 6) ومن سوء المعاملة، وعدم التقدير مثل الفقرة (2، 1)، وعدم انتظام المراقبة في الفقرتين (6، 7).

الجدول (6): خصائص فقرات المحور الثالث

التقدير	ون	ع	س	رضا العامل عن مسؤولي الإدارة	
منخفض	55.2	1.43	2.76	أشعر بعدم تقدير المسئول للعمل الذي أقوم به	1
منخفض جدا	49.0	1.20	2.45	أشعر بسوء معاملة المسئول عند التعامل مع العمال	2
مرتفع	74.8	1.28	3.74	هل تشعر بأن هنالك عدالة في تعامل المسئول مع العمال	3
منخفض	50.7	1.42	2.54	مدى اهتمام المسئول بارتدائكم الملابس الخاصة أثناء العمل	4
مرتفع	73.8	1.42	3.69	الحرص والضجر عند عدم دفع الإدارة تعويض جراء الإصابة	5
منخفض جدا	45.4	1.16	2.27	هل هناك تقصير من قبل المسئول في مراقبة أداء العمال	6
منخفض جدا	41.8	1.17	2.09	هل هنالك تقصير من قبل المسئول في عدم الحضور والمراقبة	7

رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

مستوى رضا العاملين عن المحور الرابع: حاز المحور الرابع على المرتبة الأولى بين المحاور بتقدير مرتفع (79.7%)، إذ قارب إلى المرتفع جداً، اشتمل على سبع فقرات تشير كل منها إلى رضا العامل عن القوانين المعمول بها في البلدية، يتضح من الجدول (7) أن الفقرة الثانية احتلت المرتبة الأولى؛ لأنها تعطي الأمان للموظف بأن عقده دائم في البلدية في ظل تفشي البطالة في قطاع غزة بسبب الحصار المفروض عليه، واحتلت الفقرات (1، 3، 4) نفس التقدير (مرتفعة جداً)، بينما احتلت الفقرتان (6، 7) مرتبة مرتفعة، لكن جاءت الفقرة الخامسة بتقدير متوسط.

الجدول (7): خصائص فقرات المحور الرابع

التقدير	ون	ع	س	رضا العامل عن القوانين	
مرتفعة جداً	81.7	1.00	4.08	هل تشعر بالرضا عن مواعيد العمل المحددة لك	1
مرتفعة جداً	90.3	0.83	4.52	الارتياح عندما يكون العقد الذي تعمل به على أساس مثبت	2
مرتفعة جداً	86.5	1.02	4.33	هل تشعر بالحاجة للميزات الأخرى فوق راتبك الذي تتقاضاه	3
مرتفعة جداً	83.5	1.12	4.17	هل تشعر بالارتياح عند أخذ قسط من الراحة أثناء عملك	4
متوسط	63.0	1.26	3.15	مدى الارتياح للقوانين المفروضة عليكم كعمال في هذا المجال	5
مرتفع	75.8	1.19	3.79	تقوم جهات رسمية بالتفتيش وزيارة مواقع العمل	6
مرتفع	77.0	1.34	3.85	تؤمن لك البلدية تأمين صحي عند تعرضك لأي إصابة	7

مستوى رضا العاملين عن المحور الخامس: يعتبر هذا المحور أكبر المحاور الثمانية في هذه الدراسة، إذ اشتمل على ست عشرة فقرة، وكان متوسط التقدير العام لرضا العمال عن الأدوات المستخدمة متوسطاً، انقسم رأى العمال في فقراته إلى قسمين أساسيين على طرفي نقيض في

التقدير: فكانت سبع فقرات بدرجة مرتفع بينما جاءت خمسة أخرى بدرجة منخفض جداً وواحدة فقط مرتفع جداً وفقرتان متوسط .

أ- التقدير المرتفع وفقراته هي: (1، 2، 4، 6، 7، 8، 9، 11) وجميعها تعكس اهتمام البلدية بتوفير الأدوات اللازمة للعمل، ومحاولة صيانتها بقدر المستطاع خاصة أننا نعيش في ظل حصار اقتصادي خانق من قبل الاحتلال الإسرائيلي على قطاع غزة.

ب- التقدير المنخفض جداً: تعكس الفقرات التي احتلت رتبة منخفضة جداً (10، 12، 13، 15، 16) أن البلدية لا تهتم بالأمر الخاصة بالأفراد العاملين من توفير أدوات حماية لهم مثل القفازات أو التدريب الشخصي على الأدوات المختلفة. (جدول 8)

الجدول (8): خصائص فقرات المحور الخامس

التقدير	ون	ع	س	رضا العامل عن الأدوات المستخدمة
مرتفع	74.6	1.17	3.73	1 هل تقوم البلدية بتوفير الأدوات المناسبة للعمل باستمرار
مرتفع	75.0	1.18	3.75	2 اهتمام البلدية في توفير الأدوات البسيطة للعاملين
متوسط	61.6	1.26	3.08	3 وجود ادوات القديمة أو غير صالحة للاستعمال
مرتفع	78.0	0.99	3.90	4 هل الأدوات التي تستخدمها في العمل
متوسط	68.5	1.03	3.43	5 هل الكارة(العربة التي يجرها حيوان) مناسبة لعملك
مرتفع	71.8	1.07	3.59	6 هل الحيوان جيد لمثل هذه النوع من العمل
مرتفع	77.2	0.93	3.86	7 هل تشعر بالرضا عن الأداة التي تعمل
مرتفع	77.3	1.15	3.86	8 اهتمام البلدية في فحص جاهزية السيارات وسلامتها
مرتفع	76.5	1.15	3.83	9 اهتمام البلدية بفحص الاجزاء

رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

10	اهتمام البلدية في مراقبة عجلات العربات التي يجرها حيوان	2.41	1.32	48.1	منخفض جداً
11	تقوم البلدية بصيانة دورية للأدوات الثقيلة مثل السيارات	3.85	1.14	77.0	مرتفع
12	يتم بتوفير أدوات العمل الأساسية كقفازات وخوذ وواقى عيون	1.76	1.01	35.3	منخفض جداً
13	البلدية تقوم بصيانة دورية للأدوات المتوسطة مثل الكارات	2.31	1.34	46.1	منخفض جداً
14	مدى التعرض للإصابة جراء استخدامك هذه الأدوات	4.11	1.16	82.2	مرتفع جداً
15	تقدم البلدية مساعدة لتوفير أكل للحيوانات التي تجر العربات	1.84	0.99	36.8	منخفض جداً
16	هل تم تدريبك على استخدام وسائل الحماية الشخصية	1.67	0.99	33.4	منخفض جداً

مستوى رضا العاملين عن المحور السادس: سبع فقرات في المحور تشير كل فقرة إلى شعور العامل عن نظام توزيع وصيانة وشكل الحاويات المستخدمة والمنتشرة في مدينة غزة، وسجل رضا العمال عن الحاويات تقديراً مرتفعاً (71%)، يتبين من الجدول (9) أن أول خمس فقرات كانت بترتيب مرتفع، وهي تعكس مدى اهتمام البلدية بتوفير حاويات مناسبة ووضعها في أماكن مناسبة، وصيانتها بشكل مستمر. أما الفقرة الخامسة: تعكس مدى اعتراض السكان على وضع حاويات بالقرب من سكنهم، وذلك للمشاكل المترتبة على ذلك (حمدان، 2012)، بينما سجلت الفقرتان (6، 7) تقديراً متوسطاً، وهما تعكسان العدد غير الكافي من الحاويات، وفي نفس الوقت الكثير منها يحتاج إلى تغيير، إلا أن ظروف الحصار المفروض على القطاع تحول دون ذلك، والعمال يعرفون هذه الحقيقة لذلك فهم يقدرون جهد البلدية في محاولة توفير ما يمكن توفيره من الحاويات.

الجدول (9): خصائص فقرات المحور السادس

التقدير	ون	ع	س	فقرات رضا العامل عن الحاويات
مرتفع	75.3	1.11	3.76	1 هل الحاوية التي تضع بها النفايات مناسبة للعمل
مرتفع	72.4	1.25	3.62	2 هل الحاويات التي تضع فيها النفايات نظيفة
مرتفع	77.7	1.05	3.88	3 هل الحاويات التي تضع بها النفايات صالحة للاستخدام
مرتفع	71.7	1.18	3.58	4 هل برأيك مكان الحاويات في الشوارع
مرتفع	73.6	1.16	3.68	5 يوجد اعتراض من قبل السكان على الحاويات الموجودة
متوسط	63.8	1.36	3.19	6 الحاويات الموجودة في منطقتك كافية لنفايات المنطقة
متوسط	63.7	1.42	3.18	7 هل تشعر بأنه يوجد بعض الحاويات تحتاج إلى تغيير

مستوى رضا العاملين عن المحور السابع: سبع فقرات في المحور تشير إلى مدى تدني الوضع الاقتصادي للعاملين في النفايات، إذ جاء التقدير منخفضاً جداً بنسبة 47 %، فتدني تقدير خمس فقرات لدرجة منخفض جداً والفقرة الخامسة منخفض وكلها تعكس مدى الفقر والحاجة التي يعيشها هؤلاء العمال، فهم تحت مستوى خط الفقر، جميعهم يعمل في أكثر من عمل لمحاولة تدبير أمورهم المعيشية، أما الفقرة السابعة التي سجلت تقديراً مرتفعاً فهذه لا تعكس مستوى رضا بل مدى الحاجة إلى مد يد العون إلى الآخرين في حالة عدم قدرتهم على العيش بأمان.

(الجدول 10)



رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

الجدول (10): خصائص فقرات المحور السابع

فقرات الرضا عن الوضع الاقتصادي				
1	قمت بأخذ ملابس أو أدوات منزلية تخص عملك	2.31	1.27	46.1 منخفض جدا
2	هل سبق وان وجدت أشياء ثمينة وقومت ببيعها	1.67	.79	33.4 منخفض جدا
3	دخلك الشهري يؤمن لأسرتك الحد الأدنى من الحياة الكريمة	1.74	1.11	34.7 منخفض جدا
4	العمل الذي تمارسه يمكنه تحقيق أحلامك مستقبليا	1.82	1.07	36.3 منخفض جدا
5	هل تشعر بالحاجة إلى عمل زوجتك إلى جانب عملك	2.63	1.48	52.6 منخفض
6	تغطية تكاليف ما تطلبه عائلتك منك من رحلات وترفيه	2.03	1.15	40.6 منخفض جدا
7	الحاجة إلى الآخرين في حالة أمر طارئ يتطلب تكاليف عالية	4.25	1.21	85.1 مرتفع جدا

مستوى رضا العاملين عن المحور الثامن: اشتمل على إحدى عشرة فقرة، واحتل المرتبة الأخيرة بين المحاور بتقدير انخفض إلى 45.6% ليعكس الوضع الصحي السيء الذي تعيشه هذه الفئة بين العمال، ولا مجال هنا للمفاضلة بين الفقرات إذ جاءت معظمها بترتيب منخفض جدا.

الجدول (11): خصائص فقرات المحور الثامن

فقرات الرضا عن الوضع الصحي	س	ع	ون	التقدير
1	هل أنت مؤمن ضد إصابات العمل	3.42	1.42	68.3 متوسط
2	هل تعرضت لإصابة خلال عملك	2.67	1.38	53.5 منخفض
3	تعطلت عن العمل بسبب إصابات العمل	2.56	1.32	51.2 منخفض
4	إجازة مدفوعة الأجر بسبب إصابات العمل	2.44	1.22	48.7 منخفض جدا

أ.د. صبري حمدان

5	حال تعرضك لإصابة خلال العمل يدفع مصاريف بدل أيام العطل	2.30	1.14	46.0	منخفض جدا
6	حال تعرضك لإصابة خلال العمل بدفع مصاريف بدل العلاج	1.91	.96	38.1	منخفض جدا
7	حال تعرضك لإصابة خلال العمل تدفع البلدية تعويض	1.91	.95	38.1	منخفض جدا
8	تعاني من أي أمراض مزمنة مثل أمراض الجهاز التنفسي	1.90	1.11	38.0	منخفض جدا
9	هل تعاني من أمراض مزمنة مثل أمراض المفاصل	2.33	1.39	46.6	منخفض جدا
10	تعاني من حساسية وتشققات في يديك نتيجة العمل	2.09	1.25	41.7	منخفض جدا
11	هل تلقيت تطعيما ضد الأمراض أثناء	1.55	0.83	31.1	منخفض جدا

ثانيا : التحقق من الفرضيات وإجابة الأسئلة المرتبطة بها :

الخصائص العامة للعينة

جدول (12): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيرات الدراسة ومتوسط الرضا. (190 عامل)

المتغير		العدد	النسبة	متوسط الرضا	القيمة النسبية	المتغير		العدد	النسبة	متوسط الرضا	القيمة النسبية
العمر						طبيعة المهنة					
65.6	3.28	1.1	2	اقل من 20	62.1	3.11	20.5	39	كنس شوارع		
58.4	2.92	14.7	28	20-30	60.9	3.04	18.4	35	عامل حاوية		
62.7	3.13	34.2	65	30-40	59.4	2.97	21.1	40	جامع بعربة يجرها حيوان		
62.7	3.13	32.1	61	40-50	62.2	3.11	14.2	27	جمع بعربة يد		
60.3	3.01	17.9	34	50 فما فوق	62.4	3.12	25.8	49	مسئول مكتب		

رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

سنوات الخبرة					مستوى التعليمي				
	2.97	28.9	55	اقل من 10	62.4	3.12	18.9	36	أمي
62.8	3.14	52.1	99	10-20	61.5	3.07	46.8	89	ابتدائي
62	3.10	18.9	36	20-30	61.3	30.6	30	57	ثانوي
الحالة الاجتماعية					62.3	3.12	4.2	8	جامعي
61.8	3.09	95.3	181	متزوج	حسب الحي				
57.4	2.88	4.2	8	أعزب	58.5	2.93	11.1	21	الرمال
58.0	2.9	0.5	1	أرمل	64.8	3.24	13.7	26	حي الصبرة
المواطنة					64.7	3.23	12.1	23	الشجاعية
60.7	3.01	40	76	مواطن	59.1	2.95	16.8	32	الشيخ رضوان
62.3	3.11	60	114	لاجئ	63.4	3.17	11.1	21	الشاطئ
نوع العقد					63.0	3.15	8.4	16	تل التفاح
62.4	3.12	81	154	دائم	58.7	2.94	11.1	21	تل الهوا
58.4	2.92	19	37	مؤقت	61.5	3.07	15.6	30	حي اليرموك

**السؤال والفرضية الأولى:** تبين انخفاض مستوى الرضا عند كل العاملين مع قلة الفروقات في معدلات الرضا، إذ بلغ المدى بين أعلى وأدنى النسب حوالي 3%، وكان ذلك لصالح مسئول المكتب، بينما كان الأقل عند الجامع بعربة يجرها حيوان، يمكن تفسير ذلك من خلال المقابلات التي جرت مع العمال بضعف الراتب الذي يتقاضاه العامل هو والعربة والحيوان إذ لا يتعدى 300 دولار، وهي قيمة لا تصل لحد الفقر في القطاع، وفي نفس الوقت هو غير موظف رسمي بل بعقد مؤقت. (الجدول 12)

يتضح من الجدول (13) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات في المحاور: الثاني والثالث والسابع والثامن تعزى إلى متغير طبيعة المهنة، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات في المحاور: الأول والرابع، والخامس، والسادس والمعدل العام تعزى إلى متغير طبيعة المهنة، لذلك لا يمكن القول المطلق بنفي أو قبول فرضية العدم في ظل انقسام المحاور الفرعية إلى قسمين متساويين، أما المعدل العام فكان لرفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وإن هناك اختلافات في مستوى رضا العاملين.

جدول (13): اختبار "ف" تحليل التباين الأحادي متوسط مستويات الرضا وطبيعة المهنة<sup>(6)</sup>

المحور	رضا العامل	مصدر التباين	مجموع <sup>(7)</sup> المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	اختبار "ف"	الدلالة
الأول	العمل	بين المجموعات	4.768	4	1.192	5.111	0.001
		داخل المجموعات	43.142	185	0.233		
		المجموع	47.910	189			
الرابع	القوانين	بين المجموعات	6.059	4	1.515	6.263	0.000
		داخل المجموعات	44.746	185	0.242		
		المجموع	50.805	189			
الخامس	الأدوات المستخدمة	بين المجموعات	2.920	4	0.730	3.823	0.005
		داخل المجموعات	35.328	185	0.191		
		المجموع	38.249	189			
السادس	الحاويات	بين المجموعات	5.910	4	1.478	4.187	0.003
		داخل المجموعات	65.279	185	0.353		
		المجموع	71.190	189			
المعدل العام		بين المجموعات	0.936	4	0.234	0.234	0.007
		داخل المجموعات	11.903	185	0.064		
		المجموع	12.839	189			

نتائج اختبار LSD لدلالة الفروق بين المتوسطات تبعاً لطبيعة المهنة، ومنعاً لتكرار خمس جداول تم اختصارها في جدول واحد للقيم ذات الدلالة فقط، ويتضح من الجدول (14) أنه توجد فروق دالة إحصائية (0.000) بين المجموعات كالاتي:

المحور الأول: كانت الفروقات لصالح ثلاث مهن (كنس شوارع، جمع بعربة يد، مسئول مكتب) بالمقارنة مع مهنة جامع بعربة يجرها حيوان، وإن كان أعلى معدل لصالح مسئول مكتب. المحور الرابع: كانت الفروقات لصالح أربع مهن (كنس شوارع، عامل حاوية، جمع بعربة يد، مسئول مكتب) بالمقارنة مع مهنة جامع بعربة يجرها حيوان وإن كان أعلى معدل لصالح مسئول مكتب. المحور الخامس: كانت الفروقات لصالح ثلاث مهن (كنس شوارع، جمع بعربة يد، مسئول مكتب) بالمقارنة مع مهنة جامع بعربة يجرها حيوان وإن كان أعلى معدل لصالح مسئول مكتب. المحور السادس: كانت الفروقات لصالح ثلاث مهن (كنس شوارع، جمع بعربة يد، مسئول مكتب) بالمقارنة مع مهنة جامع بعربة يجرها حيوان وإن كان أعلى معدل لصالح كنس

(6) سيتم حذف كل المحاور التي لا يوجد لها دلالة إحصائية في كل الجداول المشابهة

(7) سوف يشار إلى مجموع المربعات بالمربعات ودرجة الحرية بالحرية ومتوسط المربعات بـم المربعات و

## رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

شوارع. المعدل العام: كانت الفروقات لصالح ثلاث مهن (كنس شوارع، جمع بعربة يد، مسئول مكتب) بالمقارنة مع مهنة جامع بعربة يجرها حيوان وإن كان أعلى معدل لصالح مسئول مكتب. بناءً على ما تقدم يمكن القول إن جميع الفروقات في المهنة تذهب إلى مسئول المكتب وإن أقلها هم العاملون علي عربات يجرها حيوان. يمكن تفسير ذلك بأن الفروقات كلها تذهب لصالح مهنة مسئول المكتب، فهم في مكاتبهم ويصدرون الأوامر، ولا يعيشون حياة جامعي النفايات، وكان الأقل رضا العمال الذين يعملون بعربة يجرها حيوان، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن معظمهم يعملون بنظام مؤقت ويتقاضون راتباً ضعيفاً لهم وللحيوان مع بعض، لا يكفي لإعالة أسرة بحياة ربع كريمة.

جدول (14): اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعا لطبيعة المهنة<sup>(8)</sup>

اسم المحور ورقمه	العمل م1	القوانين م4	الادوات م5	الحاويات م6	المعدل العام
المهنة	جامع بعربة يجرها حيوان				
كنس شوارع	**0.298	**0.310	**0.267	**0.436	*0.137
عامل حاوية		**0.380			
جمع بعربة يد	**0.408	**0.435	**0.339	**0.370	*0.142
مسئول مكتب	**0.427	**0.494	**0.294	**0.389	**0.194

**السؤال والفرضية الثانية:** تبين من الجدول (12) زيادة الفروقات في نسبة الرضا، إذ بلغ المدى بين أعلى النسب وأدناها حوالي 7%، وكان ذلك لصالح الفئة العمرية الأولى (أقل من 20 سنة)، يرجع ذلك إلى أنهم غير متزوجين، ولا تقع عليهم أي مسئولية، وفي نفس الوقت عنصر الشباب غير ملتزم، بينما كان الأقل عند الفئة العمرية الثانية (20-30 سنة)، ويمكن تفسير انخفاض معدل الرضا بأن هذه الفئة في بداية تكوين العائلة، والمرتبات لا تكفي بشكل عام لمستلزمات حياة عائلة جديدة، إضافة إلى حداثة هذه الفئة بهذه المهنة المتواضعة، لذلك نجدهم غير راضين عن المهنة بشكل عام.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات في المحاور الثالث والخامس والسادس والثامن تعزى إلى متغير العمر، بينما توجد الفروق في المحاور الأول والثاني والرابع والسابع والمعدل العام تعزى إلى متغير العمر، لذلك

<sup>(8)</sup> سوف يتم اختصار الجداول الناتجة عن تطبيق اختبار LSD ووضع النتائج التي لها دلالة وتكون لصالح العمود الأول

أ.د. صبري حمدان

لا يمكن القول المطلق بنفي أو قبول فرضية العدم في ظل انقسام المحاور الفرعية إلى قسمين متساويين، أما المعدل العام فكان لصالح رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وإن هناك اختلافات في مستوى رضا العاملين ترجع إلى العمر. (الجدول 15)

جدول(15):اختبار "ف" تحليل التباين الأحادي بين مستويات الرضا والعمر

المحو	رضا	مصدر التباين	المربعا	الحر	م	قيمة	الدلالة
الأول	العمل	بين المجموعات	6.09	4	1.524	6.740	0.000
		داخل المجموعات	41.82	185	0.226		
		المجموع	47.91	189			
الثاني	السكان	بين المجموعات	4.05	4	1.013	5.318	0.000
		داخل المجموعات	35.25	185	0.191		
		المجموع	39.3	189			
الرابع	القوانين	بين المجموعات	6.33	4	1.583	6.584	0.000
		داخل المجموعات	44.47	185	0.240		
		المجموع	50.81	189			
السابع	الوضع الاقتصادي	بين المجموعات	2.77	4	0.691	3.061	0.018
		داخل المجموعات	41.78	185	0.226		
		المجموع	44.55	189			
المعدل العام		بين المجموعات	1.331	4	0.333	5.349	0.000
		داخل المجموعات	11.51	185	0.062		
		المجموع	12.839	189			

جدول(16): اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعا لمتغير العمر

المعدل العام	الصحي م8	الاقتصادي م7	القوانين م4	السكان م2	العمل م1	المحور ورقمه
50 فما فوق	30-20	30-20	50 فاكثر	50-40	30-20	50 فاكثر
	*0.36		**0.91	*0.74		
					**0.41	30-20
**0.39	**0.27	**0.39	**0.27	**0.42	**0.39	**0.50
*0.34		*0.34		**0.55	**0.32	**0.51
		*0.42		**0.57		**0.36

السؤال والفرضية الثالثة تبين من الجدول (12) قلة الفروقات في معدلات الرضا، إذ بلغ المدى بين أعلى النسب وأدناها حوالي 1%، ربما يمكن تفسير ذلك بأن المستويات العلمية العالية خاصة الجامعية لم تقبل بهذه المهنة إلا عندما أغلقت كل مجالات العمل الأخرى الناجمة عن الحصار الإسرائيلي المفروض على قطاع غزة.

## رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

تبين من الجدول (17) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات في جميع المحاور تعزى إلى المستوى التعليمي باستثناء المحور الثامن، إذ تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05، لذلك تم قبول فرضية العدم.

نتيجة لتطبيق اختبار LSD للمقارنات البعدية تبين أنه: توجد فروق دالة إحصائية (0.000) بين المجموعات، وكانت النتائج لصالح المستويين الأمي (0.38\*\*) والابتدائي (0.27\*\*) بالمقارنة مع الثانوي، هذا وضع طبيعي إذ إن المهنة تعتبر غير مقبولة عند المتعلمين، بينما المستويات الدنيا ربما يكون عندهم شعور بالنقص، لذا فهم راضون عن المستوى الصحي.

جدول (17): يوضح اختبار "ف" تحليل التباين الأحادي بين مستويات الرضا والمستوى التعليمي

المحور	رضا العامل	مصدر التباين	المربعات	الحرية	م المربعات	قيمة "ف"	الدلالة
الثامن	الوضع الصحي	بين المجموعات	3.86	3	1.286	3.261	0.023
		داخل المجموعات	73.36	186	0.394		
		المجموع	77.22	189			
المعدل العام		بين المجموعات	0.081	3	0.027	0.394	0.758
		داخل المجموعات	12.76	186	0.069		
		المجموع	12.84	189			

**السؤال والفرضية الرابعة:** يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات في ثلاثة محاور، وهي: الثاني والثالث والسابع تعزى إلى سنوات الخبرة، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات الرضا في الخمس محاور الفرعية الباقية، والكل تعزى إلى سنوات الخبرة، لذلك تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وأن هناك اختلافات في مستوى رضا العاملين ترجع إلى سنوات الخبرة. (الجدول 19)

جدول (19): يوضح اختبار "ف" تحليل التباين الأحادي بين مستويات الرضا وسنوات الخبرة

المحور	رضا	مصدر التباين	المربعات	الحر	المربعا	قيمة	الدلالة
الأول	العمل	بين المجموعات	6.37	3	2.123	9.504	0.000
		داخل المجموعات	41.54	186	0.223		
		المجموع	47.91	189			
الرابع	القوانين	بين المجموعات	7.45	3	2.484	10.659	0.000
		داخل المجموعات	43.35	186	0.233		
		المجموع	50.81	189			
الخامس	الأدوات	بين المجموعات	2.17	3	0.723	3.727	0.012

		0.194	186	36.09	داخل المجموعات		
			189	38.25	المجموع		
0.028	3.104	1.132	3	3.395	بين المجموعات	الحاويات	السادس
		0.364	186	67.80	داخل المجموعات		
			189	71.19	المجموع		
0.006	4.280	1.662	3	4.99	بين المجموعات	الوضع الصحي	الثامن
		0.388	186	72.23	داخل المجموعات		
			189	77.22	المجموع		
0.002	5.194	0.331	3	0.99	بين المجموعات	المعدل العام	
		0.064	186	11.85	داخل المجموعات		
			189	12.84	المجموع		

يتضح من الجدول (20) أنه توجد فروق دالة إحصائية (0.000) بين المجموعات وكانت النتائج لصالح الفئات في العمود الأول.

جدول (20): اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ورضا العامل

المحور ورقمه	العمل م1	العمل م1	القوانين م4	الأدوات م5	الحاويات م6	الصحي م8	المعدل العام
سنوات الخبرة	20-10	30-20	اقل من 10	اقل من 10	اقل من 10	اقل من 10	اقل من 10
اقل من 10	**0.422	*0.228					
20-10			**0.430	*0.187	*0.254	*0.212	**0.167
30-20			**0.444	**0.241		*0.238	*0.126

السؤال والفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات في ستة محاور، وهي: الثاني والثالث والرابع والسادس والسابع والثامن تعزى إلى المواطنة، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات رضا العاملين في النفايات في ثلاثة محاور، وهي: الأول والخامس والمعدل العام (الجدول 21)، تعزى إلى المواطنة كانت لصالح اللاجئ، لذلك تقبل فرضية العدم وترفض الفرضية البديلة.

جدول (21): اختبار "ت" بين مستويات الرضا والمواطنة

الرقم	رضا العامل	المواطن	العدد	س <sup>-</sup>	ع	قيمة	الدلالة
الأول	العمل	مواطن	76	3.48	0.497	2.759	0.006
		لاجئ	114	3.68	0.494		
الخامس	الأدوات	مواطن	76	3.09	0.429	2.348	0.02
		لاجئ	114	3.25	0.455		
المعدل العام		مواطن	76	3.035	0.239	2.03	0.044
		لاجئ	114	3.113	0.271		



رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية  
السؤال والفرضية السادسة تبين من الجدول (12) ارتفاع المدى في معدلات الرضا الى 4%،  
وكان لصالح العقد الدائم، لأنه يشعر بنوع من الاستقرار، عكس الذين يعملون بنظام العقد المؤقت  
فهم لا يشعرون بالأمان في العمل رغم كل مشاكل المهنة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات رضا العاملين في  
النفايات في أربعة محاور (الجدول 22)، وهي: الثاني والثالث والسادس والسابع تعزى إلى نوع  
العقد، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات رضا  
العاملين في النفايات في باقي المحاور والكل تعزى إلى نوع العقد وكانت لصالح العقد الرسمي،  
لذلك ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة؛ لأن معظم المحاور توجد لها دلالة إحصائية.

جدول(22):اختبار "ت" بين مستويات الرضا ونوع العقد

المحور	رضا	المواطنة	العدد	س <sup>-</sup>	ع	قيمة ت	الدلالة
الأول	العمل	رسمي	154	3.70	0.457	6.032	0.000
		بطاله	36	3.18	0.482		
الثاني	السكان	رسمي	154	2.88	0.476	2.163-	0.034
		بطاله	36	3.03	0.340		
الرابع	القوانين	رسمي	154	4.09	0.481	6.806	0.000
		بطاله	36	3.51	0.393		
الخامس	الأدوات	رسمي	154	3.22	0.461	2.382	0.018
		بطاله	36	3.03	0.365		
الثامن	الصحي	رسمي	154	2.35	0.665	4.318	0.000
		بطاله	36	1.98	0.398		
	المعدل العام	رسمي	154	3.12	0.260	4.337	0.000
		بطاله	36	2.92	0.197		

السؤال والفرضية السابعة: تبين من الجدول (12) ارتفاع المدى في معدلات الرضا إلى 6%،  
وكان لصالح حي الشجاعية والصبرة، ربما يرجع ذلك جزئياً إلى زيادة عدد العاملين بالنسبة  
للسكان، إذ إن معظم مسؤولي قسم النفايات من سكان الشجاعية، أما حي الصبرة ربما يرجع إلى  
ارتفاع المستوى المعيشي فيه وقلة سكانه، وزيادة اتساع شوارعه، أما الأقل في معدل الرضا  
كان في الرمال وتل الهوى، إذا كان بالإمكان تفسير قلة الرضا عن العمال في تل الهوى الذي  
يرجع إلى تنامي سكان الحي بشكل غير عادي بنظام الشقق في العمارات السكنية العالية، وعدم  
قدرة البلدية على ملاحقة الزيادة السكانية بزيادة في عدد العمال، فإنه على العكس في الرمال لا

أ.د. صبري حمدان

نجد تفسيراً إلا إذا تعلق الأمر بالممارسات السكانية تجاه العمال، إذ يعتبر من أرقى أحياء غزة، وهو مركز الحكم والجامعات في غزة.

يتبين من الجدول (23) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستويات رضا العاملين في النفايات في جميع المحاور تعزى إلى المنطقة باستثناء المحور الثامن، إذ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين مستوى رضا العاملين في النفايات تعزى إلى المنطقة، لذلك ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة.

جدول (23): اختبار "ف" تحليل التباين الأحادي بين مستويات الرضا والمنطقة

الدلالة	قيمة "ف"	م المربعات	الحرية	المربعات	مصدر التباين	رضا العامل	المحور
0.000	6.539	1.375	7	9.63	بين المجموعات	العمل	الأول
		0.210	182	38.28	داخل المجموعات		
			189	47.91	المجموع		
0.004	3.067	0.592	7	4.15	بين المجموعات	السكان	الثاني
		0.193	182	35.15	داخل المجموعات		
			189	39.3	المجموع		
0.000	4.386	1.187	7	8.31	بين المجموعات	مسئولي الإدارة	الثالث
		0.271	182	49.27	داخل المجموعات		
			189	57.58	المجموع		
0.000	5.878	1.328	7	9.37	بين المجموعات	القوانين	الرابع
		0.228	182	41.44	داخل المجموعات		
			189	50.81	المجموع		
0.019	2.469	0.474	7	3.32	بين المجموعات	الأدوات المستخدمة	الخامس
		0.192	182	34.93	داخل المجموعات		
			189	38.25	المجموع		
0.003	3.226	1.123	7	7.86	بين المجموعات	الحاويات	السادس
		0.348	182	63.33	داخل المجموعات		
			189	71.19	المجموع		
0.01	3.556	0.766	7	5.36	بين المجموعات	الوضع الاقتصادي	السابع
		0.215	182	39.19	داخل المجموعات		
			189	44.548	المجموع		
0.000	7.785	0.423	7	2.96	بين المجموعات	المعدل العام	
		0.054	182	9.88	داخل المجموعات		
			189	12.84	المجموع		

رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية

للكشف عن اتجاه الفروق في مستوى الرضا عند العاملين على أساس المنطقة، ويتضح من الجداول (24، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31) أنه توجد فروق دالة إحصائية (0.000) بين المجموعات وكانت النتائج لصالح الفئات في العمود الأول.

جدول(24): اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعا لمتغير الحي ورضا العامل عن العمل  
جدول (25): اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعا لمتغير الحي ورضا العامل عن الحاويات

البرموك	تل الهوى	الرضوان	الرمال	30
		*0.36		الرمال
		**0.50		الصبرة
		*0.38		الشجاعية
		*0.44		الشاطئ
*0.50	*0.54	*0.75	**0.40	التفاح

البرموك	تل الهوى	الرضوان	الرمال	البرموك
*0.30	**0.61	**0.60	**0.38	الصبرة
	**0.54	**0.54	**0.320	الشجاعية
	**0.41	**0.41		الشاطئ
	**0.52	**0.51		التفاح
*0.30		*0.30		تل الهوى
	**0.30			البرموك

جدول (27): اختبار LSD

للمقارنات البعدية تبعا لمتغير الحي ورضا العامل عن الأدوات المستخدمة

جدول (26) : اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعا لمتغير الحي ورضا العامل عن السكان

الرضوان	الشجاعية	الصبرة
*0.41	*0.25	الصبرة
**0.35		الشاطئ
*0.38		التفاح

البرموك	تل الهوى	التفاح	الشاطئ	الرضوان	الرمال	الصبرة
*0.32	**0.42	*0.28	*0.36	*0.26	**0.52	الصبرة
	*0.26				**0.36	الشجاعية
					*0.26	الرضوان

جدول(28): اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعا لمتغير الحي ورضا العامل عن مسؤولي الإدارة

البرموك	تل الهوى	التفاح	الشاطئ	الرضوان	الصبرة	الرمال	الصبرة
						*0.41	الصبرة
**0.40	**0.56	**0.64	*0.56	**0.43	*0.37	**0.78	الشجاعية
						*0.35	الرضوان
						*0.38	البرموك

جدول (29): اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعا لمتغير الحي ورضا العامل عن القوانين

البرموك	تل الهوى	الشاطئ	رضوان	الرمال	الصبرة
*0.30	*0.43		**0.53	**0.42	الصبرة
*0.36	**0.49	**0.33	**0.60	**0.48	الشجاعية
			*0.27		الشاطئ
*0.36	**0.49	*0.33	**0.6	**0.49	التفاح

جدول (31): اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعا لمتغير الحي ورضا في المعدل العام

البرموك	تل الهوى	الرضوان	الرمال	
	**0.31	**0.29	**0.32	الصبرة
	**0.30	**0.29	**0.31	الشجاعة
	**0.23	**0.22	**0.24	الشاطئ
	*0.22	*0.20	**0.23	التفاح
	*0.14	*0.12	*0.15	البرموك

جدول (30): اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعا لمتغير الحي ورضا العامل عن الوضع الاقتصادي

تل الهوى	التفاح	الصبرة	الرمال	
	*0.38			الصبرة
	*0.43			الشجاعة
*0.27	*0.55		*0.39	الرضوان
*0.33	**0.61		*0.41	الشاطئ
		0.38		التفاح
	*0.41			البرموك

### النتائج العامة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، يمكن إجمالها فيما يأتي: بلغ المتوسط العام للرضا 61.6% (معدل متوسط)، تباين معدل الرضا بين المحاور بين المرتفع والمنخفض جدا، تم قبول بعض فرضيات عدم، مثل: الفرضيات الثالثة (المستوى التعليمي)، الخامسة (المواطنة)، ورفض بعضها الآخر، بينما تم قبول الفرضيات البديلة، مثل الفرضيات الأولى (طبيعة المهنة)، والثانية (العمر)، والرابعة (سنوات الخبرة)، والسادسة (نوع العقد)، والسابعة (الحي). تم رفض وقبول بعض الفرضيات وقبولها على مستوى المحاور إذ كانت ترفض فرضيات عدم في بعض المحاور وتقبل البديلة في بعضها الآخر على صعيد الفرضية الواحدة.

### التوصيات:

بناءً على ما تمت مشاهدته وسماعه أثناء تعبئة الأداة وما أفرزته الدراسة والدراسات السابقة للباحث الأول يمكن وضع بعض التوصيات لتحسين العمل ورفع مستوى الرضا عند العاملين، مثل:

- 1- سن القوانين والتشريعات البيئية التي تنظم إدارة النفايات.
- 2- التعاون بين المؤسسات والوزارات ذات العلاقة بموضوع النفايات، مثل: وزارة البيئة ووزارة الصحة والبلديات ممثلة بوزارة الحكم المحلي.
- 3- تدريب الكوادر البشرية العاملة بقطاع النفايات.
- 4- التركيز على فصل النفايات من المصدر وهذا أساس إعادة الاستخدام والتصنيع من خلال نشر الوعي عند السكان بأهمية الفرز.
- 5- القضاء على المكبات العشوائية المنتشرة في المحافظة.

- رضا العاملين في إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة - دراسة في الجغرافيا التطبيقية
- 6- دعم الحكومة للبلديات من خلال دعم ميزانياتها لشراء الآليات والحاويات، ورفع مستوى الأجور.
- 7- الشروع في حملات توعية وإرشاد للمواطنين بشكل مستمر من أجل حثهم على الالتزام بنظام معين.
- 8-تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في قطاع النفايات، وذلك بإشراكه في مختلف الأنشطة مثل (الجمع، والنقل، وإعادة التدوير والمعالجة).

### المراجع:

1. الصيرفي، محمد (2005) السلوك التنظيمي، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة.
2. العمري، خالد (1992) مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الاردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الإنسانية- والاجتماعية)، م 7 (2):11-36.
3. حمدان، صبري محمد (2011) وضعية إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة وجهة نظر العاملين- دراسة بيئية، مجلة جامعة اسيوط للبحوث البيئية م14(2):15-30.
4. حمدان، صبري محمد (2012) إدارة النفايات البلدية الصلبة في مدينة غزة: الواقع والطموح من وجهة نظر السكان، دراسة بيئية، مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية، م 20(1):379-421.
5. صوالحة، عونية عطا والعمري، أسماء (2013) دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، م 21 (1): 401-447.
6. عباس، سهيلة (2003). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. ط 1. عمان، دار وائل للنشر.
7. Afon, A O, (2007) Informal sector initiative in the primary sub-system of urban solid waste management in Lagos, Nigeria, Habitat International, 31:193-204.
8. Al Jenaibi, B, (2011) Job Satisfaction Comparisons among Diverse Public Organizations in the UAE, Manag Sci & Eng, 5(2)::53-75.
9. Ali, S M,& Cotton, A P,(2001) The Sweeping Business, WEDC, Loughborough University.

10. Altaf, M A, & Deshazo, J R, (1996) Household Demand for Improved Solid Waste Management: A Case Study of Gujranwala Pakistan, *World Development*, 24:857-868
11. Azeem, S M, (2010) Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman, *Psychology*, 1:295-299.
12. Bhat, VN, (1996) A model for the optimal allocation of trucks for solid waste management, *Waste Manag & Res*, 14: 87–96.
13. Cointreau, S, (1984) Solid waste collection practice and planning in developing countries, In *Managing Solid Waste in Developing Countries*, ed JD Holmes, :151-182, John Wiley & Sons, New York.
14. Fahmi, W S, & Sulton, K, (2006) Cairo's Zabaleen garbage recyclers: Multi-nationals' takeover and state relocation plans, *Habitat International*, 30:809-837.
15. Fatt, C K, Khin, E W S, & Heng, T N, (2010) The Impact of Organizational Justice on Employee's Job Satisfaction: The Malaysian Companies Perspectives, *Am J Eco & Bus Administ*, 2 (1) 56-63.
16. GAYTRI (2013) Job Satisfaction Of Employees In NiacI, *Golden Research Thoughts*, 2(11) May.
17. Gencay, S, (2011) An Examination of Job Satisfaction at the Classman Level of Soccer Referees, *Inter Bus Manag*, 5: 223-225.
18. Guney, S, & Ayranci, E, (2011) An Applied Investigation of Job Satisfaction and Organizational Commitment among Top Managers at Private and Public Establishments, *Inter Bus Manag*, 5(6):366-381.
19. Gyekye, S A, & Salminen, S, (2006) Making Sense of Industrial Accidents: The Role of Job Satisfaction, *J Soc Sci*, 2 (4): 127-134.
20. Hanaysha, J R M, Khalid, K, Nik Mat, N K, Sarassina, F, AbRahman, M Y, & Zakaria A S, (2012) Transformational Leadership and Job Satisfaction, *Am J Eco*, Special Issue:145-148.
21. Hayami, Y, Dikshit, AK, & Mishra, SN, (2006) Waste pickers and collectors in Delhi: poverty and environment in an urban informal sector, *J Develop Studies*, 41 (1): 41–69.
22. Hosseinian, S, Yazdi S, Zahraie S, & Fathi-Ashtiani A, (2008) Emotional Intelligence and Job Satisfaction, *J Applsci*, 8(5): 903-906.
23. Iacobucci, D, & Duhachek, A, (2003) Advancing Alpha: Measuring Reliability G A R With Confidence, *J Cons Psych*, 13(4): 478–487.
24. Kriti, A P, Shekhar, S R, & Jayashree, DN (2012) Occupational Stress And Burnouts As Predictors Of Job Satisfaction Amongst Lawyers In District Sangli, *National J Med Res*, 2(2):141-144.

25. Mansor, N, Noor, J MM, & Hassan, N F N, (2012) Job Satisfaction among the Bankers: An investigation on Islamic Financial Institution in Eastern Region of Malaysia, *Asian Soc Sci*, 8 (10) :186-197.
26. Maydeu-Olivares, A, Coffman, D L, & Hartmann, W M, (2007) Asymptotically Distribution-Free (ADF) Interval Estimation of Coefficient Alpha, *Psychological Methods*, 12(2): 157-176.
27. Mitchell, C L, (2008) Altered landscapes, altered livelihoods: The shifting experience of informal waste collecting during Hanoi's urban transition, *Geoforum* 39: 2019-2029.
28. Nejati, M, Nejati, M, & Shafaei, A, (2007) Using SERVQUAL to Measure Employee Satisfaction: An Iranian Case Study, *Lex ET Scientia Inter J*, 14(1): 177-184.
29. Nurullah, A S, (2010) Predictors of Job Satisfaction among Emerging Adults in Alberta, Canada, *Inter J Bus & Manag*, 5(3): 4-15.
30. Oparanma, A O, (2011) The Relationship between Motivation and Job Satisfaction of Managers in the Retail Business in Nigerian, *African Res Rev*, 5 (5) Serial No 22 : 137-151.
31. Oyewobi, L O, Suleiman, B & Muhammad-Jamil, A, (2012) Job Satisfaction and Job Commitment: A Study of Quantity Surveyors in Nigerian Public Service, *Inter J Bus & Manag*, 7(5):
32. Petty, MM, McGee, GW, & Cavender, JW, (1984) "A meta-analysis of the relationships between individual job satisfaction and individual performance?", *Acad Manag Rev*, 9:712-21.
33. Robin, T, & Walker, D, (2000) Motivating the Workforce: The Value of External Health and Safety Awards, *J Safety Res*, 31(4): 243-25.
34. Yusuf, R M, Eliyana, A, & Sari, O N, (2012) The Influence of Occupational Safety and Health on performance with Job Satisfaction as Intervening Variables (Study on the Production Employees in PT Mahakarya Rotanindo, Gresik) *Am J Eco*, June, Special Issue: 136-140.