



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا



واقع الخدمات الاجتماعية العمالية لدى الجماعات الإقليمية
و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي
(دراسة ميدانية على موظفي بلدية دار الشيوخ - ولاية الجلفة -)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل

إشراف الأستاذ :

- أ. شداد عبد الرحمان

إعداد الطالبين :

- بن جدو عامر

- رحمون ملياني

لجنة المناقشة :

رئيسا	جامعة الجلفة	- أ.د. بن العربي امحمد	أستاذ محاضر
عضوا مناقشا	جامعة الجلفة	- د. جلود رشيد	أستاذ محاضر
مقررا	جامعة الجلفة	- أ. شداد عبد الرحمان	أستاذ مساعد-أ-

الموسم الجامعي : 2019/2018

قال الله تعالى:

﴿ وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المومنون

و ستردون إلى عالم الغيب و الشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون ﴾

سورة التوبة ، الآية 105 .

إلى والدي

إلى والدي الذي علمني حب العلم، رحمه الله تعالى
إلى والدتي التي أفاضت علي من حنانها، حفظها الله تعالى
إلى زوجتي التي تحمل معي أعباء الحياة
إلى أبنائي قرة عيني
إلى الأخت فاطمة الزهراء هبول التي شجعتني لإكمال دراستي
إلى كل أساتذتي الذين أناروا لي درب العلم
إلى أصدقائي و زملائي

أهدي هذا العمل

بنجدو

الإهداء

الحمد والشكر لله رب العالمين، رب العرش العظيم، جاد علينا بنور العلم،
فأنعم علينا فأفضل، بتوفيقني في إنجاز هذه المذكرة المتواضعة، وأزكى الصلاة
والسلام على صفيه وخليله محمد خاتم الأنبياء والمرسلين والرسول، أكرم السابقين
واللاحقين .

أهدي ثمرة جهدي إلى روح أبي الغالية رحمه الله وغفرله، وإلى أعز ما لدي:
أمي العزيزة التي لم تتوان عن نصحي وإرشادي فشكرا لها وأطال الله في عمرها .
وإلى زوجتي الغالية جزيل الشكر والتقدير لما قدمته لي من مساعدة وعلى
ما بذلته من تفهم .

وإلى العائلة الكريمة كبيرا وصغيرا، خاصة إلى ابنتاي: ابتسام خديجة وأماني
عايدة .

رحمون

شكر و تقدير

قال الله تعالى في محكم تنزيله: " رب اوزعني أن أشكر نعمتك التي انعمت علي و علي والدي وأن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

(سورة النمل: الآية 19)

الحمد لله أولا و آخرا، و نحمده و حده علي أن أنعم علينا بإتمام هذا العمل حمدا يليق بجلاله و عظمته، و الصلاة و السلام علي خير الأنام، و بعد،
فإننا نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف الدكتور: شداد عبد الرحمان ، علي إشرافه و توجيهه، و نصحه و إرشاده، في سبيل إعداد هذا البحث .

كما توجه بالشكر الخاص للأستاذ: عزوز مفتاح، علي ما قدمه لنا من عون، و جميع أساتذتنا في كل مراحل الدراسة، شكرا موصولا إلى الذين قدموا لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد لإنجاز هذا البحث .

بن جدو، رحمون

فهرس المحتويات

الاهداء

شكر و تقدير

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

المقدمة أ - ب

الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة

- 1- أسباب اختيار الموضوع 2
- 2- أهمية الدراسة 2
- 3- أهداف الدراسة 3
- 4- إشكالية الدراسة 4
- 5- فرضيات الدراسة 6
- 6- تحديد المفاهيم 7
- 7- المقاربة النظرية 10
- 8- الدراسات السابقة 12
- 9- صعوبات الدراسة 26

الفصل الثاني: مدخل نظري للخدمة الاجتماعية العمالية

تمهيد

- 1- مفهوم الخدمة الاجتماعية 28
- 2- لمحة تاريخية عن نشأة الخدمة الاجتماعية العمالية و تطورها 30
- 3- أهداف و طبيعة الخدمة الاجتماعية العمالية 34
- 4- الخدمة الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري 42
- 5- خلاصة الفصل 46

الفصل الثالث: مدخل نظري للرضا الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الرضا الوظيفي و أهميته 49
- 2- الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي 51
- 3- أهمية الرضا الوظيفي 52
- 4- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي 55
- 5- مظاهر تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين 56
- 6- مظاهر الرضا و عدم الرضا الوظيفي 56
- 7- نظريات الرضا الوظيفي 58
- خلاصة الفصل 69

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

- 1- بطاقة تقنية لمجتمع الدراسة 71
- 2- مجالات الدراسة 75
- 3- أدوات و تقنيات جمع البيانات 76
- 4- المنهج المتبع 76
- 5- بناء اداة الدراسة 77
- 6- إجراء اداة تطبيق الدراسة 78
- 7- عرض خصائص أفراد مجتمع الدراسة 78

الفصل الخامس: عرض و تحليل عبارات محاور الدراسة

تمهيد

- 1- عرض و تحليل عبارات المحور الأول الخاص بالخدمات الاجتماعية العمالية .. 89
- 2- عرض و تحليل عبارات المحور الثاني الخاص بالرضا الوظيفي 101
- 3- استنتاج الفرضيات الجزئية 107

111 4- الاستنتاج العام

112 الخاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
78	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مقر العمل	(01)
79	لتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس	(02)
80	بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن	(03)
81	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة المهنية	(04)
82	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية	(05)
82	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عدد الأولاد	(06)
83	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الدخل الشهري	(07)
84	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الأقدمية المهنية	(08)
85	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى الدراسي	(09)
86	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب محل الإقامة	(10)
89	بعد مقر العمل	(11)
90	صعوبة التنقل إلى مكان العمل	(12)
90	توفر سكن	(13)
91	توفر المرافق الضرورية في السكن	(14)
91	تقديم مساعدة من لجنة الخدمات الاجتماعية لتوفير سكن	(15)
91	الاستفادة من الحمامات المعدنية	(16)
92	تقديم إعانات مالية	(17)
92	يبين تحديد الإعانات المالية التي يستفيد منها العاملين	(17)
93	الرضا عن الأجر	(18)
93	توفير خدمة النقل	(19)
94	توفير خدمة الاطعام	(20)
94	كفاية الاعانات المالية	(21)
95	توفر طب العمل	(22)

95	إجراء فحص طبي في إطار طب العمل	(23)
96	نوعية الخدمات الصحية	(24)
96	توفير أجهزة الأمن الصحية	(25)
96	إلزامية استعمال وسائل الأمن الصناعية	(26)
97	تقديم توعية صحية في البلدية	(27)
97	دور الفحص الطبي في الشعور بالحماية الصحية	(28)
98	توفير أدوات الإسعافات الأولية	(29)
98	رضا العاملين عن الخدمة الصحية التي تقدمها الخدمات الاجتماعية	(30)
98	دور الخدمة الصحية في تحقيق الرضا الوظيفي	(31)
99	دور الخدمة الصحية في الشعور بالأمن الوظيفي	(32)
99	دور الخدمة الصحية المقدمة من الخدمات الاجتماعية العمالية للبلدية في الاستقرار الوظيفي	(33)
100	تنظيم النشاطات لفائدة الموظفين و العمال	(34)
100	مشاركة العمال و الموظفين في النشاطات	(35)
101	القيام بالرحلات	(36)
101	دور نوعية الخدمات الاجتماعية العمالية في الاستقرار الوظيفي	(37)
102	اهتمام الخدمة الاجتماعية العمالية بالجانب الاجتماعي لرفع الروح المعنوية	(38)
103	دور الخدمات الاجتماعية للبلدية في تشجيع العاملين على تحقيق فعالية في الأداء الوظيفي	(39)
103	دور الخدمات الاجتماعية في مساعدة العاملين على قيامهم بمهامهم على أحسن وجه	(40)
104	دور النشاطات التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية في تخفيف ضغوط العمل و بعث الارتياح لدى العاملين	(41)

104	دور النشاطات التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية في إبعاد القلق	(42)
105	دور النشاطات التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية في تحقيق بعث روح الابداع	(43)
105	دور الاعانات المالية التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية للبلدية في تشجيع العاملين لبذل مجهود أكبر	(44)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
60	مقارنة بين العوامل الوقائية و العوامل الدافعة حسب نظرية هرزبرغ	(01)
61	المفاهيم الأساسية في نظرية التوقع	(02)
62	توقعات الجهد- الأداء، و الأداء - العائد	(03)
66	نموذج بورتر و لولر في التحفيز	(04)
68	سلم ماسلو للحاجات	(05)
74	الهيكل التنظيمي لبلدية دار الشيوخ	(06)
78	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مقر العمل	(07)
79	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس	(08)
80	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن	(09)
81	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة المهنية.	(10)
82	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية	(11)
83	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عدد الأولاد	(12)
84	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الدخل الشهري (بالدينار الجزائري)	(13)
85	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الأقدمية المهنية	(14)
86	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى الدراسي	(15)
87	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب محل الإقامة	(16)

تعتبر المؤسسات سواء كانت ذات طابع خدماتي أو اقتصادي أو غيرها، القاعدة الأساسية للتنمية و التي تعمل على تلبية احتياجات المجتمع ، كما تسعى لإنجاز أهدافها من خلال الأدوار و المهام و الواجبات التي يؤديها الأفراد العاملون على اختلاف مستوياتهم، لذا فإن العنصر البشري يعتبر الدعامة الأساسية و الرئيسية لنجاحها وتحقيق أهدافها، لهذا فقد عملت مختلف المؤسسات - و من خلال الدراسات- على الاهتمام به و إعطائه الأولوية من أجل استغلال قدراته الكامنة هذا من جهة، و من جهة أخرى فإن حاجات و رغبات و توقعات الفرد العامل أمرا ينشد إشباعه من خلال ما تقدمه المؤسسة له من حوافز، و خدمات مكملة لتحقيق طموحات العاملين لرفع الروح المعنوية لديهم.

و بذا كانت الخدمات الاجتماعية أحد العوامل الهامة في المؤسسة ، التي تعمل على تحقيق رغباته من خلال المساعدات المالية و الاجتماعية و النفسية و الصحية للعامل ، من أجل تلبية احتياجاته الفردية و العائلية، و الوصول إلى تحقيق الرضا الوظيفي لديه، باعتبار أن له علاقة مباشرة بالإنتاجية، إذ تتفق معظم الدراسات و البحوث على وجود علاقة إيجابية وثيقة بين الرضا و الانتاجية.

و منه فقد جاءت دراستنا لتتناول موضوع : واقع الخدمات الاجتماعية العمالية و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي. لذا كانت دراستنا هذه تتمحور حول دور الخدمات الاجتماعية العمالية في تحقيق الرضا الوظيفي، و في إطار هذه الدراسة اعتمدنا بلدية دار الشيوخ كمجتمع بحث باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي.

و للوصول إلى الهدف المنشود فقد قسمنا عملنا إلى فصول كما يلي:

الفصل الأول: تضمن الجانب المنهجي للدراسة و احتوى على كل من أسباب اختيار الموضوع و أهمية الدراسة والأهداف ، ثم إشكالية البحث و فرضياته و تحديد المفاهيم الأساسية ثم المقاربة النظرية ، إضافة إلى الدراسات السابقة و أخيرا صعوبات الدراسة.

كما تناولنا في الفصل الثاني الخدمات الاجتماعية العمالية و مشتملاتها كالتعريف و النشأة و المجالات و التطور ، إلى جانب الخدمات الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري.

أما الفصل الثالث فتضمن الرضا الوظيفي من تعريف و أهمية و نظريات. و خصصنا الفصل الرابع للإجراءات المنهجية للدراسة، بحيث تناولنا بطاقة تعريفية للمجتمع و الهيكل التنظيمي، و مجالات الدراسة، أدوات و تقنيات جمع البيانات، المنهج المتبع، بناء أداة الدراسة، إجراء تطبيق أداة الدراسة، عرض خصائص أفراد المجتمع، و في الفصل الأخير تم عرض و تحليل نتائج الفرضيات، ثم استنتاج الفرضيات الجزئية ثم الخاتمة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- إشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- تحديد المفاهيم
- المقاربة النظرية
- الدراسات السابقة
- صعوبات الدراسة

1-أسباب اختيار الموضوع:

هناك أسباب عديدة أدت إلى اختيار هذا الموضوع، يمكننا أن نقسمها إلى أسباب ذاتية و أخرى موضوعية، نبينها كما يلي:

1-1-أسباب ذاتية :

لعل من أسباب اختيارنا لهذا الموضوع هو اهتمامنا الشخصي بموضوع الخدمات الاجتماعية و الرضا الوظيفي باعتبار أننا موظفين في الجماعات المحلية، و بحكم مهامنا الوظيفية التي مكنتنا من الاطلاع على المشاكل الاجتماعية و المادية لعمال الجماعات الاقليمية، مما أثار لدينا الرغبة الذاتية في تناول هذا الموضوع و محاولة كشف طبيعة العلاقة القائمة بين الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسات الجزائرية من خلال بلدية دار الشيوخ و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

1-2-أسباب موضوعية:

يمكن أن نجمل الأسباب الموضوعية فيما يلي:

- اعتبارا لأن موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية من المواضيع التي تشغل اهتمام الباحثين في قضايا التنظيم لما لها من أهمية على فعالية المؤسسات من خلال التأثير على العاملين بتحسين درجة الرضا الوظيفي لهم.
- معرفة مختلف الأطر النظرية المعالجة لموضوع الرضا الوظيفي و الكشف عن مختلف أبعاده، و كذا تأثيره على تحسين إنتاج الفرد العامل في المؤسسة.

2-أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في العناصر التالية:

- الوقوف على أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية على الفرد العامل.
- التعرف على الخدمات الاجتماعية العمالية المتوفرة لدى بلدية دار الشيوخ و أهميتها للعاملين .
- تبيان رضا العاملين في بلدية دار الشيوخ.

3-أهداف الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في العناصر التالية:

- محاولة إلقاء نظرة على طبيعة الخدمات الاجتماعية العمالية التي تقدمها البلدية للعاملين.
- محاولة الكشف عن اتجاه العاملين نحو الخدمات الاجتماعية العمالية بما تمثله من أهمية في الرضا عن العمل.
- معرفة مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في جانبها المادي و الاجتماعي و الصحي للعاملين، على الرضا الوظيفي باعتباره انعكاسا على أداء العمل.
- التوصل إلى توصيات مناسبة لموضوع الدراسة.

4- إشكالية الدراسة:

تعتبر المؤسسات من التنظيمات التي تعمل على تحسين وتطوير الخدمات من أجل تلبية حاجات المجتمع من السلع أو الخدمات المتغيرة و المتطورة على الدوام، لهذا فهي تحاول العمل على تحقيق أقصى مردود، من خلال توفير مختلف العوامل التي تساعد على ذلك، كتحسين ظروف العمل المادية من خلال توفير الآلة و التكنولوجيا المتطورة، و الاهتمام بالموارد البشري الذي يعتبر أحد عناصر مكونات التنظيم، بل وأهم عنصر فيه و الأكثر تأثيرا على الإطلاق.

إن اهتمام مختلف المؤسسات بالموارد البشري يعود للدور المحوري لهذا الأخير كما سبق الإشارة إليه، و عليه فقد عمدت و من أجل توفير مختلف الظروف المناسبة لذلك إلى القيام بالعديد من التدابير في هذا الشأن كاستقطاب و تأهيل الكفاءات اللازمة للقدرة على مواجهه التحديات، و توفير أساليب التكوين و التدريب و الرسكلة و تحسين المستوى قصد إكسابه الخبرات اللازمة والمهارات المطلوبة، و قصد التمكين من العمل وتحقيق فعالية أكبر، و في هذا الصدد تشير مختلف الدراسات العلمية التي قام بها المختصون في هذا المجال، بداية بدراسة ألتون مايو و التي عرفت بتجارب هاوثورن، والتي أنتجت نظرية العلاقات الانسانية، التي مؤداها الاهتمام بالفرد العامل من الناحية المادية و المعنوية ، داخل المؤسسة - البيئة الداخلية- ، و على البحث عن العوامل المؤثرة في الأداء و الكفاءة، التي تعدت إلى المؤثرات الخارجية -خارج حيز المنظمة- أي إلى المجتمع ككل باعتبار الفرد العامل يتفاعل ضمن المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك لتحقيق رغبته في العمل بإشباع حاجاته، و شعوره بالسعادة و الارتياح نحو وظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، قصد الوصول إلى الرضا الوظيفي.

فرضا العامل يعتبر من العناصر المحددة لفعالية المؤسسة و من أهم مقومات نجاحها، كونه يساعده على تحقيق الأهداف المسطرة للمنظمة، و يؤثر في جهده وأدائه

المبذول و بالتالي أداء المؤسسة ككل، كما يساعد على تحفيزه، فكلما زاد رضا الفرد في عمله زاد الدافع لديه للبقاء في العمل، و عليه نجد أن التنظيم يعمل جاهدا لتوفير مختلف العناصر المساعدة على تحقيق الرضا الوظيفي، لا سيما فيما يتعلق بالظروف الخارجية المحيطة بالعامل تلبية و إشباعا لرغباته المتصلة بمتطلبات الحياة اليومية و الأسرية و الاجتماعية.

و في هذا الجانب ظهرت الخدمات الاجتماعية العمالية من أجل تحسين الأوضاع المادية، و الاجتماعية، و الصحية، و النفسية التي تساعدهم على مواجهة المشاكل و التغلب عليها و رفع روحهم المعنوية، بما تضيفه من مساهمات لتحسين ظروفهم المعيشية، و بالتالي الوصول إلى تحقيق الرضا و تحقيق أهداف المؤسسة.

انطلاقا مما سبق، و في إطار تناولنا لموضوع الخدمات الاجتماعية العمالية والرضا الوظيفي ببلدية دار الشيوخ، سنحاول معرفة مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في تحقيق الرضا الوظيفي، و على ضوء ذلك نلخص إشكالية البحث في التساؤل التالي:

هل تساهم الخدمة الاجتماعية العمالية المقدمة من طرف إدارة بلدية دار الشيوخ في تحقيق الرضا الوظيفي ؟

و من مضمون هذه الإشكالية، نطرح الأسئلة الجزئية التالية:

- 1- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي المقدمة من طرف بلدية دار الشيوخ في الرضا الوظيفي ؟
- 2- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي المقدمة من طرف بلدية دار الشيوخ في الرضا الوظيفي ؟
- 3- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في مجال النشاطات المقدمة من طرف بلدية دار الشيوخ في تحقيق الرضا الوظيفي ؟

5- فرضيات الدراسة:

في سياق دراستنا المتعلقة بالخدمات الاجتماعية العمالية و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي، ارتأينا أن نتناول الفرضية العامة التالية: إن الخدمات الاجتماعية العمالية في بلدية دار الشيوخ تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي. و نتناول الفرضيات الجزئية التالية:

- 1- تساهم الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية دار الشيوخ.
- 2- تساهم الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية دار الشيوخ.
- 3- تساهم الخدمات الاجتماعية في مجال النشاطات في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية دار الشيوخ.

6- تحديد المفاهيم :

إن البحث في علم الاجتماع يتطلب تحديد المفاهيم التي يعمل عليها الباحث، باعتبار ذلك من الركائز الأساسية في البحث السوسولوجي ، إذ يمنحه ذلك الحصانة من الأفكار المسبقة و عدم الدقة، كما يساعده في ضبط موضوع البحث، و يمكنه من إجراء بحثه على أساس علمي سليم ، و على اعتبار أن المفهوم هو " تصور ذهني عام ومجرد لظاهرة أو أكثر و للعلاقات الموجودة بينها"¹، فقد اعتمدنا في دراستنا على مفاهيم الخدمة الاجتماعية العمالية، و الرضا الوظيفي، بحيث تناولنا التعريف النسقي و التعريف الإجرائي لكل مفهوم على حدى.

6-1- الخدمات الاجتماعية العمالية:

نميز عدة تعاريف للخدمات الاجتماعية العمالية، فتعرف على أنها " توفير الخدمات المطلوبة لمساعدة الأفراد و الجماعة و المجتمع، و هي خدمة فردية، جماعية و مجتمعية، فأما المعرفة النظرية فهي دراسة الحالة و محاولة الوصول إلى نظريات تفسرها و إلى قوانين تتحكم فيها، و أما المعرفة العملية فهي دراسة الحالة، ثم التشخيص، ثم العلاج، ثم التنفيذ، أما المساعدة في عبارة عن تلك الجهود المبذولة لفائدة الفرد و الجماعة و المجتمع"².

و يعرفها وليام هريسون عام 1925 بأنها " نوع من الخدمة التي تعمل من جانب على مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني من مشكلات لتتمكن من الوصول إلى مرحلة سوية ملائمة، وتعمل من جانب آخر على أن تزيل بقدر المستطاع العوائق التي تعرقل الأفراد أن يستثمروا أقصى قدراتهم"³.

كما تعرف كذلك على أنها " مجموعة الوسائل العلمية و الفنية التي تتخذ، و كذا كافة الجهود التي تبذل لرفع البؤس المادي و المعنوي عن العمال، و ذلك عن طريق

¹ - موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 301.

² - رشيد زرواتي : مدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، مؤسسة ابن سينا للطباعة و النشر، الطبعة الثانية، بن عكنون، الجزائر، 2000، ص 13.

³ - سعد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر، بدون سنة، ص 47.

النهوض بمستواهم الاجتماعي و الصحي و الثقافي، مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف بين العامل ونفسه، و كذلك بينه و بين البيئة التي يعمل فيها و المجتمع الذي يعيش معه، تكيفا يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكفاية و السعادة لكل من العامل و صاحب العمل، و للمجتمع الذي ينتمي إليه كل منهما"¹.

التعريف الاجرائي للخدمات الاجتماعية العمالية:

تعرف الخدمات الاجتماعية إجرائيا بأنها تلك الخدمات التي تعمل المؤسسة على تقديمها للعامل في المجالات الاجتماعية و الصحية و المعنوية، لإشباع و تلبية حاجياته المادية و النفسية و الاجتماعية لغرض رفع روح معنوياته و تحقيق رضاه ، بقصد التغلب على العوائق المختلفة و الوصول به إلى مستوى أفضل .

الرضا الوظيفي:

ظهر مفهوم الرضا الوظيفي كمصطلح على يد العالم هويك 1935 إذ يعتبر من أوائل الباحثين في مجال الرضا عن العمل الوظيفي حيث يعرفه على أنه مجموعة من العوامل النفسية و الوظيفية و الأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله"².

كما يعرف بأنه " شعور بالسرور ناتج من إدراك الفرد بأن وظيفته تشبع قيما مهمة لديه"³.

و يعرفه كذلك طلعت إبراهيم لظفي بأنه " الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله او وظيفته و التي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه الفرد"⁴.

1 - عبد المحيي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية العمالية و مجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، مصر، دون سنة، ص 18.

2 - القيزي عبد الحفيظ: علاقة التغيير التنظيمي بالرضا الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بمدينة الحلفة، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل، جامعة الجزائر 2، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، قسم علم الاجتماع، 2011، 2012، ص 63.

3 - صلاح الدين عبد الباقي: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004، ص 212.

4 - طلعت ابراهيم لظفي: علم اجتماع التنظيم، مكتبة غريب، القاهرة، 1985، ص 134.

التعريف الاجرائي للرضا الوظيفي:

نعرف الرضا الوظيفي إجرائيا أنه مشاعر العاملين اتجاه العمل من خلال اهتمامات المنظمة نحوهم، بالظروف النفسية و المادية و الاجتماعية و البيئية التي تحمل الفرد على القول بأنني راض في عملي.

7- المقاربة النظرية:

اعتبارا ان المقاربة النظرية تمثل الإطار أو الاتجاه النظري الذي يدرس و يحدد من خلاله الباحث موضوع البحث، فإنه يتوجب تبني او اعتماد نظرية يعتمد عليها للدراسة و تتبع البحث.

و بما أن موضوعنا يتمحور حول واقع الخدمات الاجتماعية العمالية و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي، فقد حاولنا اعتماد إطار نظري نتناول من خلاله الموضوع، و ارتأينا أن نتخذ نظريتين.

7-1- نظرية ماسلو للحاجات: لما يميز هذه النظرية من تقارب من العناصر المتناولة في دراستنا هذه، حيث تفترض نظرية ماسلو للتدرج الهرمي للحاجات أن الأفراد في محيط العمل يدفعون للأداء بالرغبة في إشباع مجموعة من الحاجات الذاتية معتبرا الحاجة إلى تقدير الذات محل قمة الهرم و هذا لارتباطها بما يحفز الفرد إلى الإنجاز و الإبداع و الإنتاج، بحيث كلما حقق العمل إشباعا للحاجات كان الرضا عن العمل، و تستند نظرية ماسلو إلى ثلاثة افتراضات أساسية مؤداها:

- أن الانسان كائن محتاج و احتياجاته تؤثر على سلوكه، إذ أن الحاجات المشبعة لا تصبح دافعة للسلوك على عكس الحاجات غير المشبعة التي تؤثر على سلوكه.
- هناك ترتيب هرمي لحاجات الانسان فتبدأ بالأساسية و تنتهي بالحاجات المركبة.
- أن الانسان يتقدم للمستوى التالي من الهرم أو من الحاجات الأساسية المركبة فقط عندما تكون الحاجة الدنيا قد تم إشباعها¹.

7-2- النظرية البنائية الوظيفية: كما نتخذ من البنائية الوظيفية مقاربة نظرية لما

يميزها من تقارب للعناصر المتناولة في دراستنا هذه، حيث ترى البنائية الوظيفية على أن للمجتمع بناء و وظيفة و أن هناك تكاملا بين الجانب البنائي للمجتمع و الجانب الوظيفي، إذ ان البناء يكمل الوظيفة و الوظيفة تكمل البناء، و يقول بارسونز² في كتابه

1 - صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004، ص 123.

2 - إحصان محمد الحسن: النظريات الاجتماعية المتقدمة، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2005، ص 50،49.

النسق الاجتماعي لا بناء بدون وظائف اجتماعية و لا وظائف بدون بناء اجتماعي، هذا للدلالة على وجود علاقة متفاعلة بين البناء و الوظيفة و ان هناك درجة عالية من التكامل بينهما، و من رواد هذه النظرية هيربرت سبنسر و تالكوت باسونز و روبيرت ميرتون و هانز كيرث و رايت ميلز .

و من المبادئ التي تركز عليها النظرية البنائية الوظيفية¹ أولاً أن المؤسسة تتكون مهما يكن غرضها و حجمها من أجزاء و وحدات مختلفة بعضها عن بعض ، و على الرغم من اختلافها إلا أنها مترابطة و متساندة و متجاوبة و احدثها مع الأخرى، و ان المؤسسة تتكون من أجزاء أو عناصر لكل منها وظائفها الأساسية مما يبين تقسيم العمل او الهيكل التنظيمي للعمل و ان كل مصلحة مرتبطة بأداء مهمة للمحافظة على التنظيم، كما أن الوظائف التي تؤديها الجماعة او المؤسسة إنما تشبع حاجات الأفراد المنتمين أو حاجات المؤسسات الأخرى، و الحاجات التي تشبعها المؤسسات قد تكون حاجات أساسية أو حاجات اجتماعية او حاجات روحية.

لذلك فإنما وظائف العاملين تعتبر أداة لإشباع حاجات الفرد العامل بمختلف انواعها كما سبق ذكره.

¹ - إحصان محمد الحسن: مرجع سابق ، ص 57.

8-الدراسات السابقة:

في إطار تناولنا لموضوع الخدمات الاجتماعية العمالية و الرضا الوظيفي، تجدر الإشارة هنا أننا لم نتحصل على دراسة سابقة تتضمن نفس المتغيرين، و عليه اعتمدنا على دراسات سابقة تتناول كل متغير على حدة، بدءا بالمتغير المستقل المتمثل في الخدمات الاجتماعية العمالية، ثم المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي، كما يلي:

8-1- أولا/ الدراسات التي تناولت الخدمات الاجتماعية العمالية:

الدراسة الأولى:

تتعلق بدراسة بوعمريران يوسف و لوقليب مروان 2015/2014 وعنوانها : واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية - البويرة - "1، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل.

إشكالية الدراسة:

حاول الطالبان الاجابة على التساؤل التالي: ما هو واقع الخدمة الاجتماعية في جامعة البويرة باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي؟، و الأسئلة الفرعية كانت كالتالي: - إلى ماذا ترجع استفادة الأساتذة الجامعيين من عدمها من الخدمات الاجتماعية المقدمة على مستوى الجامعة ؟ هل يستفيد كل الأساتذة من جميع الخدمات الاجتماعية التي توفرها الجامعة؟

الفرضيات:

اعتمد الطالبان على فرضية عامة هي : توفر جامعة البويرة مجموعة من الخدمات الاجتماعية العمالية للأساتذة، إلا أن الاستفادة من هذه الخدمات تختلف من أستاذ إلى آخر.

و فرضية جزئية هي: اختلاف مواقف الأساتذة حول الخدمة الاجتماعية راجع إلى عدم استفادتهم من كل الخدمات التي توفرها الجامعة.

1 - بوعمريران يوسف، لوقليب مروان: واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة أكلي محند أولحاج، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، قسم علم الاجتماع، 2014،2015.

أهداف الدراسة:

تمحورت أهداف الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية و تشخيص العوائق التي تحول دون تحقيق هذه الخدمات.
- الوصول لنتائج و اقتراحات تساهم في إعطاء معلومات حول واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية و معرفة ما إذا كانت تثر على مردودية الأستاذ.
- الوقوف على فعالية الأنظمة التسييرية لهذه الخدمات.
- دراسة و تحليل الجوانب الأساسية للخدمات الاجتماعية للأساتذة في الجامعة الجزائرية.
- التدريب على تقنيات البحث العلمي.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في العناصر التالية:

- أهمية دور الخدمات الاجتماعية في الجامعة و الوقوف على طبيعة الخدمات المقدمة للأستاذ الجامعي.
- وضع و تحديد تصور سوسيولوجي حول واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية.
- محاولة التعرف على أهم الخدمات الاجتماعية المقدمة لأساتذة في الجامعة.
- الوصول إلى نتائج علمية و تطبيقية.
- قلة الدراسات السوسيولوجية التي درست واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة و أهم الخدمات المقدمة لأساتذة التعليم العالي.

المنهج المتبع:

اعتمد الطالبان على المنهج الوصفي في دراستهما.

أدوات الدراسة:

استعمل الطالبان الاستبيان كأداة لجمع البيانات و التي تسمح بجمع عدد كبير من البيانات و الحقائق.

نتائج الدراسة:

- خلصت هذه الدراسة إلى نتائج الفرضية الجزئية كالتالي:
- صحة فرضية ان اختلاف مواقف الأساتذة حول الخدمة الاجتماعية راجع إلى عدم استفادتهم من كل الخدمات التي توفرها الجامعة .
- الخدمات الاجتماعية التي يقدمها المكتب في المجال الاجتماعي المتمثلة في منح الزواج الختان، الولادة، التمدرس و العيد فهي خدمة آلية تتم بتقديم الوثائق اللازمة التي حددتها اللجنة إلى المكتب للاستفادة منها.
 - الخدمة الاجتماعية في الجال الصحي تم عقد اتفاقيتين: الأولى عيادة خاصة بالولادة على مستوى ولاية البويرة، و الثانية مع عيادة خاصة بالطب العام على مستوى الجزائر العاصمة، و يستفيد منها الأستاذ وفق الشروط التي وضعتها اللجنة.
 - في مجال الاعانات المالية: حدد مجموعة من الشروط للاستفادة منها كإعانة الزواج، شراء سيارة و بناء سكن ...الخ، وفق مجموعة شروط مع دراسة الملفات و تحديد قيمة الاعانة و غيرها اعتبارا لمكانات المادية للجنة و مداخيل المستفيد.
 - الخدمات مقدمة في مختلف المجالات إلا أن الغياب المستمر لأعضاء لجنة الخدمات الاجتماعية أثر على تماسك البناء التنظيمي، مع غياب ولح الاعلانات عامل الاتصال الوحيد مع الأستاذ في ظل الغياب الدائم لأعضاء اللجنة.

تقييم الدراسة و توظيفها:

تم اعتماد هذه النظرية كدراسة سابقة باعتبارها تتناول أحد متغيري دراستنا وهو المتغير المستقل، ما ساعدنا على توضيح الاطار النظري لهذا المتغير، بالإضافة إلى كونها أفادتنا من خلال توجيهنا إلى العديد من المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة.

الدراسة الثانية:

تتعلق بدراسة بن خالد جمال 2016/2015 بعنوان: " الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة

الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة¹، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم و عمل.
إشكالية الدراسة:

قام الطالب في إطار دراسته بطرح الإشكالية التالية: إلى أي مدى يمكن للخدمات الاجتماعية أن تساهم في خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟
الذي تفرع عنه التساؤلات التالية:

- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي كفيلة بتحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟

- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال التكويني كفيلة بتدعيم التوافق المهني للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية تيندال بالمسيلة؟
- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال النفسي كفيلة بتحقيق التكيف التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟

الفرضيات:

اعتمد الطالب على الفرضية العامة التالية: تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية على خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة .

و تفرعت إلى 03 فرضيات كالتالي: - تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي على تحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة ،- تعمل الخدمات الاجتماعية

1 - بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع التنظيم و العمل، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد لمين دباغ- سطيف 2، 2016،2015.

العمالية في المجال التكويني على تدعيم التوافق المهني للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة ، - تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال النفسي على تحقيق التكيف التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة .

أهداف الدراسة:

- هدفت الدراسة إلى مجموعة من النقاط نذكرها كما يلي:
- الوصول إلى معرفة نوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة.
- الوقوف على فعاليات الأنظمة التسييرية لهذه الخدمات من خلال الأساليب العلمية المطبقة.
- محاولة معرفة واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تشخيص العوامل دون تحقيق الخدمات ومدى تأثير ذلك على مردودية الخدمات.

أهمية الدراسة:

تلخصت الدراسة في أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية في ظل عملية الخصصة و عولمة الاقتصاد للنهوض بالاقتصاد الوطني لتحسين المستوى المادي و المعنوي للعمال و اكتساب ثقافة تنظيمية لزيادة الولاء العمالي.

المنهج المتبع:

اعتمد الطالب في دراسته على المنهج لقدرته على وصف الواقع التنظيمي وتحليل معطياته بطريقة تحدد واقع المؤسسة ميدان الدراسة و تصويرها كمياً، كما اعتمد على الوثائق و السجلات، و استخدم مجموعة من ادوات البحث العلمي كالملاحظة، والمقابلة، و الاستثمار.

نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى أن الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي المتمثلة في الخدمة السكنية و النقل و التغذية و الرحلات الترفيهية و خدمة النشاطات الرياضية كانت كالتالي: عدم فاعلية خدمات النقل: قديمة و غير لائقة و غير كافية أدت إلى التأخر عن مواعيد العمل، الخدمة الصحية: الخدمة الصحية موجودة، لكن دون أثر

بسبب عدم خضوعهم للفحص الطبي بطريقة مستمرة و منتظمة، الخدمات التنقيفية: أقرؤا بعدم وجودها بسبب عدم أدائها للدور المنوط بها، عملية التوظيف بعيدة كل البعد عن معايير و آليات الكفاءة العلمية، عملية الاشراف مقبولة باستعمالهم أسلوب التسامح والقائم على أساس الصداقات التي تنشأ نتيجة الروابط الاجتماعية، عدم تقديم خدمة التكوين لجميع العمال، أما بالنسبة للترقية فإنه لا توجد أي ميكانيزمات عقلانية فهي تعتمد على أسس متحيزة غير موضوعية.

نتائج الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى غير محققة إلى حد كبير المرتبطة بعنصري الزمان و المكان التي تفيد بعدم وجود علاقة تأثيرية للخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي: خدمة السكن و التغذية و الترفيه، على الالتزام التنظيمي: احترام أوقات العمل، عدم التغيب، الانضباط، الاتقان.

نتائج الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية غير محققة أن الخدمات الاجتماعية لا تؤثر في التوافق المهني، و الاعتماد على الخبرة المهنية و الأقدمية للتحكم في التكنولوجيا.

نتائج الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة غير محققة في المؤسسة في خضم متطلبات الواقع التنظيمي محل الدراسة حيث أنه كلما توافقت قيم العامل مع القيم التنظيمية كلما كان أكثر تكيفا مع التسيير العقلاني للمؤسسة.

تقييم الدراسة و توظيفها:

اعتبار انها تتوافق مع دراستنا في البعد الأول المتمثل في المتغير المستقل أي الخدمة الاجتماعية العمالية، بحيث أعطت مفاهيم و جوانب تتعلق بالجانب النظري للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة، في مرحلة خصوصية المؤسسات، رغم أنها ارتبطت بالمتغير التابع هو خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة، بخلاف دراستنا التي تتناول مساهمة الخدمة الاجتماعية العمالية في الرضا الوظيفي لدى العمال.

الدراسة الثالثة:

تتعلق بدراسة جعيج وفاق 2007/2006، بعنوان: واقع الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصناعية حديثة النشأة -دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت (ACC) ، بحمام الضلعة، المسيلة¹ ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع. إشكالية الدراسة :

تمثلت إشكالية الطالبة في الاجابة على التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي و الصحي و المعنوي في تحقيق الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر، الأخلاقي) لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج (LAFARGE) للأسمنت - حمام الضلعة- بالمسيلة ؟
الفرضيات:

و تلخصت فرضيات الدراسة كما يلي:

- هل الاهتمام المتعلق بالآلات و نوعيتها ، اختيار الاطارات ، نوعية الانتاج و كميته، يوازيه الاهتمام بالجانب الانساني و المتعلق بالخدمات المقمة للعمال و نوعيتها؟
- و هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية حديثة النشأة تراعي جميع الجوانب المتعلقة بالعامل حتى يتمكن العامل من التوافق في المؤسسة و من ثم زيادة الانتاج؟

الفرضيات:

- هناك حد أدنى من الخدمات الاجتماعية يقدم للعمال في المؤسسات الصناعية الحديثة النشأة.
- هناك خدمات اجتماعية ضرورية تفتقدها مؤسسة الاسمنت.
- هناك عدم رضا العمال على الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم في مؤسسة الاسمنت.

-

1 - جعيج وفاق: واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت، (ACC)، حمام الضلعة، المسيلة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2007/2006.

أهداف الدراسة:

- محاولة الوقوف على واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في المؤسسة الصناعية حديثة النشأة.
- محاولة التعرف على انواع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في مؤسسة الاسمنت بالمسيلة.
- محاولة التعرف على احتياجات العمال من الخدمات الاجتماعية غير المقدمة في مؤسسة الاسمنت ACC بالمسيلة.

المنهج المتبع:

للإجابة على التساؤل فقد استعمل المنهج الوصفي ، و اعتمد على أدوات البحث التالية: الملاحظة، و المقابلة، و كذا الاستمارة لجمع البيانات.

نتائج الدراسة:

معظم الخدمات الاجتماعية متوفرة، كخدمة الاسكان للعاملين خارج الولاية، و التغذية و النقل والمواصلات ، و التثقيفية و الترفيهية و شغل اوقات الفراغ، و أنه يوجد نقص في بعض الخدمات في القطاع الأول الذي يعمل عماله في ظروف فيزيقية صعبة نوعا ما (الأترية، الضوضاء).

تقييم الدراسة و توظيفها:

تتوافق هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير المستقل أي الخدمة الاجتماعية، حيث ساعدتنا على إعطاء نظرة عن الجانب النظري للخدمات الاجتماعية فيما يخص المؤسسات حديثة النشأة، رغم عدم توافقنا فيما يخص المتغير التابع، حيث اعتمدنا على الرضا الوظيفي بخلاف هذه الدراسة التي تناولت الولاء التنظيمي، حيث ربطت الخدمة الاجتماعية المقدمة في تحقيق الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر، الأخلاقي) لدى العمال.

8-2- ثانيا/ الدراسات التي تتعلق بالرضا الوظيفي:**الدراسة الرابعة:**

دراسة أكساس نريمان، 2012/2011، الموسومة بعنوان: " المناخ التنظيمي:

تأثير النمط القيادي و علاقات العمل على الرضا الوظيفي"¹، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم علم الاجتماع.

الإشكالية:

قامت الباحثة بطرح التساؤل التالي عن موضوع دراستها: بماذا يتسم المناخ التنظيمي في المؤسسة الجزائرية؟، و طرحت السؤالين التاليين :

- 1- هل النموذج القيادي المبني على النمط الهرمي يساعد على تحقيق رضا العمال عن عملهم؟ و هل علاقة العمال بمسؤوليهم لها تأثير على رضاهم الوظيفي؟
- 2- هل علاقة العمال بزملائهم تؤثر على رضاهم الوظيفي ؟

الفرضيات:

طرحت الفرضية العامة التالية: يسود المؤسسة الجزائرية مناخ تنظيمي سلبي سبب للعمال الشعور بعدم الرضا، و من خلاله طرحت الفرضيتين الجزئيتين:

- يعتبر النمط القيادي الهرمي عنصرا أساسيا في تحقيق الرضا الوظيفي.
- تعتبر علاقة العمال بزملائهم و رؤسائهم في العمل عنصرا ثانويا في مستوى الرضا العمالي.

أهداف الدراسة:

- دراسة المناخ التنظيمي يمكن أن تساعد المسيرين في عملية تشخيص جوانب الضعف في المنظمة.
- تزويد المشرفين على التسيير التنظيمي بما يرفع من درجة الرضا الوظيفي لدى العمال باختلاف مستوياتهم و فئاتهم المهنية، و بالتالي تحسين إنتاج المؤسسة.
- معرفة الفروق بين العمال في درجة الرضا بحسب بعض المتغيرات الشخصية و الوظيفية كالسن و الجنس و الأقدمية في المؤسسة ومصحة العمل.
- معرفة العلاقة الموجودة بين النمط القيادي و علاقات العمل و الرضا الوظيفي لدى العمال.

1 - أكساس نزيهان: المناخ التنظيمي: تأثير النمط القيادي و علاقات العمل على الرضا الوظيفي، دراسة حالة بمجمع الأدوية صيدال- بجسر قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر2، 2012، 2011.

- فتح الأفاق لدى الباحثين الجامعيين للبحث في العلاقة بين أبعاد أخرى للمناخ التنظيمي و الرضا الوظيفي.

- إثراء مجال البحث العلمي.

المنهج المتبع:

للإجابة على التساؤل المطروح فقد استعملت الطالبة المنهج الكمي ، و اعتمدت في جمع البيانات على الاستمارة ، و الملاحظة.

نتائج الدراسة:

قد خلصت الدراسة التي قامت بها إلى أن علاقات العمل الجيدة بين العمال و رؤسائهم، و التعاون بينهم و مساعدة و تفهم الرؤساء للعاملين يقضي على الشعور بالتذمر و الضغط المهني و الصراع بين العمال و الرؤساء، و يساهم في رفع معنويات العاملين في المنظمة، و أن ظروف العمل الاجتماعية لها تأثير كبير في رفع معنويات العامل، و تساهم في حبه للعمل و تحقق له جوا من التضامن و الأمن و الطمأنينة. و بذلك تؤثر على درجة رضا الأفراد في التنظيم، و ذلك على اختلاف مسؤولياتهم الاجتماعية و الوظيفية.

تقييم الدراسة و توظيفها:

اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير التابع أي الرضا الوظيفي، حيث ساعدتنا على إعطاء نظرة عن الجانب النظري للمتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي، رغم أنها ربطت هذا الأخير بالنمط القيادي و علاقات العمل.

الدراسة الخامسة:

تتعلق بدراسة قوادري رشيد، 2008/2007، بعنوان: "نظام الحوافز و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية"¹، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير.

1 - قوادري رشيد: نظام الحوافز و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة ملبنة عريب، عين الدفلى، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع: إدارة العمال والتسويق، عين الدفلى، 2008، 2007.

الإشكالية:

تلخصت إشكاليته التي طرحها حول: ما دور الحوافز المقدمة للعاملين في المؤسسة الاقتصادية في تحقيق الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين؟

الفرضيات:

- تنطلق الدراسة من افتراض أساس قوامه أن للحوافز المعنوية و المادية تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين، و من هذا الافتراض نشق الفرضيات التالية:
- تعتبر الحوافز إحدى الأدوات الفعالة في إثارة الرغبة في العمل لدى العاملين.
- يعتبر الرضا الوظيفي من متطلبات النمو و البقاء للمؤسسة.
- الاستخدام الجيد لمختلف الحوافز في المؤسسة يساعد على تحسين درجة الرضا الوظيفي للعاملين.
- هناك علاقة بين الحوافز المادية و المعنوية المطبقة على العاملين و بين الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- الوقوف على الحوافز المادية و المعنوية المطبقة على العاملين في ملبنة عريب.
- التعرف على أكثر أنواع الحوافز أهمية من وجهة نظر العاملين في ملبنة عريب.
- تبيان مدى رضا العاملين بملبنة عريب عن بيئة العمل الوظيفية.
- التعرف على العلاقة بين تطبيق الحوافز و بين الرضا الوظيفي للعاملين بملبنة عريب.
- التوصل إلى التوصيات المناسبة لموضوع الدراسة.

أهمية الدراسة:

تمثل أهمية الدراسة في الجوانب الآتية:

- اهتمام علماء السلوك الانساني و السلوك الاداري بالحوافز.
- الحوافز من المتغيرات الهامة للدافعية و علاقتها الايجابية بالإنتاجية من خلال تحقيق الرضا الوظيفي.
- تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين أحد اولويات المؤسسة.

المنهج المتبع:

للإجابة على التساؤلات فقد اعتمد الطالب في بحثه على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، و استخدم الاستمارة كأداة لجمع للمعلومات.

نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة أن الحوافز بأنواعها تلعب دورا كبيرا في تفسير و تحديد مستوى الرضا الوظيفي مقارنة بالعوامل الخرى المؤثرة.

تقييم الدراسة و توظيفها:

اعتمدنا على هذه الدراسة كونها تتطرق و تتفق مع المتغير التابع في دراساتنا المتمثل في الرضا الوظيفي، رغم ربطها لهذا المتغير بنظام الحوافز، كالأجر و الترقية، بخلاف دراستنا التي تطرقت للخدمة الاجتماعية العمالية.

الدراسة السادسة:

تتعلق بدراسة عبد الحفيظ القيزي، 2012/2011 بعنوان: علاقة التغيير التنظيمي بالرضا الوظيفي، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع¹.

الاشكالية:

هدفت الدراسة إلى الاجابة على التساؤل التالي: هل توجد علاقة بين التغيير التنظيمي و الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة؟ الذي ترعت منه الأسئلة التالية:

- هل تساهم العلاقات التنظيمية المتبعة بديوان الترقية بتعزيز رضا العاملين الوظيفي؟
- هل تغيير أساليب الاشراف يعزز رضا العاملين الوظيفي؟
- هل تغيير التقنيات المستخدمة و التكوين الملائم سهما في تعزيز رضا العاملين الوظيفي؟

الفرضيات:

للإجابة على التساؤل المطروح، طرح الطالب الفرضيات التالية:

1 - القيزي عبد الحفيظ: علاقة التغيير التنظيمي بالرضا الوظيفي، مرجع سابق.

- كلما كانت العلاقات التنظيمية مرنة كلما زاد الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.
- يرجع عدم الرضا لدى العاملين لأساليب الاشراف المتبعة بديوان الترقية.
- يسهم تغيير التقنيات المستخدمة والتكوين الملائم بتعزيز الرضا الوظيفي للعاملين.

أهداف الدراسة :

- التوصل إلى نتائج تساعد القائمين على تسيير المؤسسة في معرفة دوافع العاملين ومواقفهم المستقبلية إزاء التغيير و وضع الخطط الملائمة بناء على رضاهم الوظيفي.
- معرفة العلاقات بين المتغيرات السببية - البيانات الأولية للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري بالجلفة - و كل من التغيير التنظيمي و الرضا الوظيفي سيساهم في تحديد أساليب التعامل معهم و فقا لخلفياتهم.

أهمية الدراسة:

- ضرورة تطوير المنظمات في ظل التغييرات في محيط المنظمات و المجالات:
- الزراعية و الصناعية و الاجتماعية و التكنولوجية، من خلال أثارها النفسية الاجتماعية على الموظفين.
- معرفة ردود أفعال العمال لا سيما رضاهم الوظيفي من هذه التغييرات.
- معرفة مساهمة التغيير في النجاح و القدرة على البقاء و الوفاء بالالتزامات للمؤسسة محل الدراسة و أثره على العامل في رضاه الوظيفي.

المنهج المتبع:

اعتمد الطالب على المنهج الكمي في دراسته .

نتائج الدراسة:

- توصل إلى أن العلاقات التنظيمية غير مرنة نتيجة جمود السلوك مما ينعكس على رضا العاملين.
- توجد علاقة ارتباطية متوسطة بين أساليب الاشراف و الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة، مما يعني أن هناك قبول حول التغيير في أساليب الاشراف ، و بالتالي فإن الفرضية الثانية لم تتحقق.
- توجد علاقة ارتباطية بين تغيير التقنيات المستخدمة و التكوين الملائم و الرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية و التسيير العقاري أي ان هناك تجاوبا للعاملين حول

التقنيات المستخدمة وملائمة التكوين الذي خضعوا له، و منه فالتقنيات المستخدمة في العمليات الإدارية مع التكوين الملائم يؤثران على الرضا الوظيفي للعاملين.

تقييم الدراسة و توظيفها:

تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا فيما يتعلق بمتغير الرضا الوظيفي، حيث أفادنا بالعديد من المفاهيم النظرية لهذا المتغير، رغم عدم التوافق فيما يخص المتغير المستقل، الذي اعتمدته الدراسة و المتمثل في التغيير التنظيمي.

9- صعوبات الدراسة:

واجهتنا بعض الصعوبات خلال إنجازنا لهذا البحث سواء ، يمكن حصرها فيما

يلي:

- وجدنا صعوبة في التعامل مع عدد من العاملين لاسيما فئتي التحكم و التنفيذ بالنظر لعدم تقبلهم لفكرة البحث العلمي، و التخوف من هدفه، و صعوبة اندماجهم في الدراسة الميدانية، نظرا أن دراستنا أول دراسة ميدانية تناولت العاملين لدى بلدية دار الشيوخ ، مما توجب علينا بذل مجهود مضاعف.

الفصل الثاني

مدخل نظري للخدمة الاجتماعية العمالية

- تمهيد
- مفهوم الخدمة الاجتماعية العمالية
- لمحة تاريخية عن نشأة الخدمة الاجتماعية و تطورها
- أهداف و طبيعة الخدمة الاجتماعية العمالية
- الخدمة الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري

تمهيد:

إن الخدمات الاجتماعية التي تقدم في مختلف المجالات قد مرت بعدة تطورات و قد زاد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة ، اعتبار انه تعمل على تحسين ظروف العامل من النواحي الصحية و الاجتماعية ، لذا ففي هذا سنوضح المفاهيم المختلفة للخدمة الاجتماعية و لمحة تاريخية عن نشأتها و أسباب ظهورها و أهدافها و سنتطرق للخدمة الاجتماعية في التشريع الجزائري.

1- مفهوم الخدمة الاجتماعية:

في سياق محاولة تعريف الخدمة الاجتماعية، سنتطرق في نقطة أولى للتعريف اللغوي للخدمة الاجتماعية ، و في نقطة ثانية للتعريف الاصطلاحي للخدمة الاجتماعية العمالية.

لغة :

يعرف جروان السابق الخدمة على انها: من خدم، أي يخدم، قدم خدمة، خدم وطنه، ليس كمن يخدم المرء نفسه، و يعرف منجد لروس الخدمة على انها: المساعدة أنا في خدمتك، أي في مساعدتك. الانسان الخادم: أي الذي يجب أن يخدم الآخرين، و يعرف بيار ماسي و مادلين قيناز على أنها: المعونة، السند، المساعدة، الدعم، النجدة، إعطاء، دفع، توزيع¹.

اصطلاحا:**تعريف الخدمة الاجتماعية:**

لقد تعددت تعاريف الخدمة الاجتماعية و تباينت، و ذلك بسبب اختلاف رؤى الباحثين و المختصين في هذا المجال الخدمة الاجتماعية ، إلى جانب اختلاف ميادين الخدمة الاجتماعية التي تتناول الأفراد و الجماعات و المؤسسات و المجتمعات. فتعرف على أنها " مجموعة من الجهود المنظمة، و الوسائل الفنية التي يقوم بها متخصصون مهنيون و التي من شأنها تحقيق التكيف مع العامل و مجتمع المصنع،

¹ - رشيد زرواتي: المدخل للخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص 11.

و العامل و المجتمع الذي يعيش فيه، و تحسين و رفع المستوى الاجتماعي و الثقافي و النفسي و المادي للعمال"¹.

كما عرفها فاروق يونس: " الخدمة الاجتماعية هي مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغيير ، تحقيقاً للرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجي يجند طاقات الأفراد و الجماعات و المجتمعات المحلية بتدعيم قدراتها و إمكانياتها و علاج مشكلاتها على أساس من المساعدة الذاتية و في الاطار الايديولوجي للمجتمع"².

و عرفها هيلين وتمر: " طريقة علمية لخدمة الانسان ، و نظام اجتماعي يساعده على حل مشاكله و تنمية قدراته، و يساعد على حل مشاكله و تنمية قدراته، و يساعد النظم الاجتماعية الخرى في المجتمع على حسن القيام بدورها، كما يعمل على خلق نظم اجتماعية جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها في سبيل تحقيق رفاهية أفراده"³.

تعريف الخدمة الاجتماعية العمالية:

تتعدد و تتنوع تعاريف الخدمة الاجتماعية العمالية، و نميز منها:

تعريف منظمة العمل الدولية:

تعرف منظمة العمل الدولية الخدمات الاجتماعية العمالية بأنها: " المنشآت و التجهيزات و الأنشطة المختلفة التي تنشأ للعمال الذين يعملون بإحدى المنشآت أو بفرع من فروع النشاط الاقتصادي أو بمنظمة صناعية بهدف تحسين ظروف البيئة، من أجل إزالة أسباب التوتر و إتاحة الفرص المناسبة للعمال و أسرهم من النواحي المختلفة و شغل أوقات الفراغ"⁴.

1 - حسين عبد الحميد رشوان: المجتمع و التصنيع- دراسة في علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1996، ص 227.

2 - أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الطبعة الثانية، الاسكندرية، مصر، 1955، ص 125.

3 - الفاروق زكي يونس: الخدمة الاجتماعية و التغيير الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة، 1968، مصر، ص 122-123.

4 - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة النشر، الاسكندرية، 2008، مصر، ص 172.

تعريف هيئة الأمم المتحدة:

تعرف هيئة الأمم المتحدة الخدمات الاجتماعية العمالية بأنها: " الخدمة الاجتماعية العمالية هي كافة العوامل و الأساليب و الوسائل التي من شأنها تحسين و رفع المستوى المادي و الاجتماعي و النفسي للعمال، و ما يكون له من تأثير على معنوياتهم و استقرارهم، سواء كان عن طريق التشريعات التي تصدرها الدولة أو عن طريق المنشآت و أصحاب العمال أنفسهم، و سواء قدمت هذه الوسائل داخل نطاق العمل أو خارجه"¹.

و منهم من عرفها بأن الخدمة الاجتماعية العمالية تعبر عن: "ممارسة مهنية للخدمة الاجتماعية تتم داخل المؤسسات الصناعية و في منظمات التوظيف أو اتحادات العمال بغرض تدعيم نوعية الحياة للعمال داخل و خارج مجال العمل و تشمل هذا الممارسة معاونة العامل على التفاعل مع البيئة التي يعيش فيها بحيث يمون قادرا على القيام بمسؤولياته و معاونة العامل على الاستزادة من إنتاجه بما يعود عليه كطاقة إنسانية ها كرامتها"².

تمهيد:

لقيت الخدمة الاجتماعية العمالية اهتماما واضحا في مختلف المؤسسات، لما لها من أهمية على مساعدة العاملين في مختلف الجوانب الاجتماعية النفسية و المادية، وقد مرت بعدة تطورات تبعا للتغيرات المفاهيمية و الفلسفية الاجتماعية للمجتمع، و هنا سنقدم لمحة عن مفهومها تطورها.

2- لمحة تاريخية عن نشأة الخدمة الاجتماعية و تطورها:

لقد ظهرت الخدمة الاجتماعية العمالية كضرورة ملحة في مجال المنظمات، باعتبارها عنصرا فعالا في العملية الانتاجية، حيث تساعد على رفع المستوى الصحي و الاجتماعي للعامل، ، من خلال العلاقة التبادلية الوثيقة بين الوظيفة الاقتصادية و

1 - عز الدين أمين : اجتماعيات العمل، مكتبة القاهرة، مصر، 1971، ص 15.

2 - أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية و الخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000، ص 120.

الوظيفة الاجتماعية للمنظمة، و التي تنعكس بصورة إيجابية لتحقيق الأداء و الانتاج المطلوبين.

و نظرا لأهمية الموضوع فستتناول الخدمة الاجتماعية العمالية بشيء من التفصيل، بدء بنشأتها و أهم مراحل تطورها و سنتطرق لها في التشريع الجزائري.

2-1- أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية:

يرجع ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية إلى فترة طويلة ماضية، حيث أن مفهومها القديم يختلف عما هو عليه اليوم، سواء من ناحية الخدمات المقدمة للعمال أو من ناحية التنظيم، أو المؤسسات التي تقوم بتوفيرها و الطرق المتبعة في ذلك، و هذا كله يرجع إلى طبيعة المجتمع الذي نشأت فيه¹.

فقد ظهرت في بريطانيا في العقد الأول من القرن العشرين من خلال سن قوانين و تشريعات أصدرتها الدولة آنذاك لمساعدة العمال و تلبية متطلبات الطبقة الشغيلة.

و بعد الحرب العالمية الأولى بات ظاهرا أن الدولة صارت تتحمل المسؤولية في رعاية المواطنين، و توفير سكن لائق و مستوى معيشي يضمن الحد العيش الكريم . إن اسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية يعزى إلى عدة عوامل نذكرها فيما يلي:

2-1-1- ظهور الثورة الصناعية :

إن "ظهور الثورة الصناعية في انجلترا و انتشارها منها إلى أوروبا في القرن الثامن عشر، فقد ترتب على ذلك بروز مشكلات اجتماعية متعددة مثل: البطالة، و طول ساعات العمل، و تشغيل الأحداث و النساء في الصناعة، و الهجرة، و الإسكان، و سوء ظروف العمل، و انتشار الأمراض، و غير ذلك. و قد ترتب على ظهور هذه المشكلات الناجمة عن التصنيع، ظهور الحاجة الملحة إلى علاج هذه المشكلات أو التخفيف منها"².

1 - محمد جمال شديد، عبد العزيز فتح الباب: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، الجزء الأول، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، مصر ، 1972 ، ص 245.

2 - طلعت ابراهيم لطفي: الخدمة الاجتماعية العمالية، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، ص 29.

2-1-2- ظهور الحركات الاجتماعية و الحركات الانسانية:

دعت هذه الحركات إلى إصلاح وضعيات العمال عن طريق تقديم الخدمات الاجتماعية العمالية بصفة متنوعة، و قد قام "روبرت أوين R.OWEN" الذي يعتبر أول من دأب على تحسين حالة من يشتغل بمصانعه من العمال، بتخفيض ساعات العمل للعمال، و قد قدم لهم خدمات اجتماعية و نادي بالترفيه عنهم، كما قدم هنري فورد H.FORD صاحب مصانع السيارات بعض الخدمات الاجتماعية العمالية لعماله و وفر لهم حسن المعاملة¹.

2-1-3- زيادة حاجات العمال و تردي أوضاعهم:

" هذا أدى إلى انتظامهم في شكل نقابات و منظمات تدافع عن حقوقهم و تتبنى مطالبهم، و قد سمح هذا التكتل تدريجيا باسترجاع بعض الحقوق المسلوقة، حيث حصل العمال ابتداء من 1864 إلى 1910 على حق الاضراب و قوانين العمل في سنة 1936 بحيث صار العامل يشتغل أربعين ساعة أسبوعيا و ابتداء من 1946 حصل العمال على حق التعاقد ، و هذا كله تحت لواء النقابات التي أصبح المشرعون و المسيرون و المنتجون يشعرون بوزنها الثقيل"².

2-2- مراحل تطور الخدمة الاجتماعية العمالية:

لقد مرت الخدمة الاجتماعية العمالية بعدة مراحل، يمكن تقسيمها إلى ما يلي:

2-2-1- المرحلة التمهيديّة:

هذه المرحلة لا تعتبر من مراحل التطور و لكنها الارهاصات الأولى و الممهدة لظهورها، و ذلك إبان الثورة الصناعية ، حيث كان العمال يتلقون أجورا قليلة لا تسد رمق العيش، و كان صاحب العمل يقدم مساعداته متطوعا، و يعتبرها مجرد صدقة و إحسان و كثيرا منهم لا يهتمون بتقديمها حتى يظل العمال في فقرهم و احتياجهم لصاحب العمل، كما كانوا يرون الخدمة الاجتماعية أنها مجرد كماليات، " و عدم اقتناع أصحاب الأعمال بأهمية توفير الخدمات الاجتماعية العمالية و نظرتهم إليها على أنها نوع من

1 - صلاح البيومي: حوافز الانتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص 32.

2 - جمال الدين بوقلي حسن: قضايا فلسفية، المؤسسة الوطنية للكتاب، ج 1، ط 4، الجزائر، 1986، ص 227.

أنواع الكماليات، قد تؤدي إلى إفساد العامل و تعويده على قبول الاحسان، بالإضافة إلى تخوف أصحاب الأعمال من أن يؤدي تقديم هذه الخدمات إلى زيادة تكلفة الانتاج و بالتالي زيادة أسعار بيع المنتجات، مما يؤدي إلى إلحاق الخسارة بأصحاب الأعمال، و إضعاف مقدرتهم على المنافسة في المجال الصناعي¹، و منه فإن هذه المرحلة قد اتسمت بالطابع الاختياري، حيث كان اهتمام صاحب العمل نحو عماله كالعاطفة الأبوية فقط، و ليست استحقاقا أو اعتبارها أحقية للعامل لهذه الخدمة التي تشبع حاجاته و حاجة أسرته ، هذا إلى جانب أنها لم تكن تحافظ على كرامة العامل أثناء تقديمها.

2-2-3- المرحلة التطوعية:

"بعد أن تعقدت الحياة و شهدت المجتمعات تغيرات كبيرة و سريعة و ازدحمت المدن و القرى، و ترك أهل القرى قراهم و هاجروا إلى المدن بحثا عن العمل المناسب، زاد عدد العمال في كل منشأة صناعية أو غير صناعية و بزيادة عدد العمال زادت مشاكلهم و تعقدت حياتهم فضاقت المسكن عليهم، و ظهرت المشكلات السكنية و قل الدخل، و لم يعد العامل قادرا على مواجهة المطالب اليومية، و تفككت الأسر، و زادت المشكلات الأسرية و ضعفت العلاقة الأسرية و اضطربت العلاقات الانسانية و كثرت مشكلاتها.

و مع ضغوط المشاكل انبثق فريق من العمال المتطوعين للتدخل لمساعدة العمال في حل هذه المشكلات " فكانوا يصلحون بين الزواج و يدعمون العلاقات بين العمال و يجمعون التبرعات لعلاج المرضى و مساعدة العمال المحتاجين على قدر جهودهم و استطاعتهم و على قدر تعاون بقية العمال نجحت جهودهم في علاج تلك المشكلات²، و قد أدت هذه المساعدات الاجتماعية إلى تحسن العمال و بالتالي تحسن الانتاج، فبدأ أصحاب الأعمال يقدمون بعض المساعدات المادية، كمنح و حوافز

1 - طلعت ابراهيم لطفى، الخدمة الاجتماعية العمالية، مرجع سابق ، ص 27.

2 - جعيجع وفاق: واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية- دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت (ACC) - حمام الضلعة - المسيلة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، 2007، ص 52.

تشجيعية ، و لم يكن الهدف منها التخفيف من حدة المشكلات التي يعاني منها العمال، و لكن تحقيق مصالحهم الشخصية و تحقيق الأرباح، باستغلال طاقاتهم لزيادة الانتاج.

2-2-4- المرحلة المهنية:

و المرحلة التي اعتمدت الاجتماعية فيها على أسس علمية ، " و أصبحت المنشآت الصناعية بها العديد من العمال و تقدم لهؤلاء العمال خدمات عن طريق أخصائيين مهنيين أعدوا خصيصا لتقديم الخدمات بطريقة علمية درسوها أو تعلموها بالمعاهد و الكليات التي تقوم بتخريج هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين الذين يمارسون هذه المهنة"¹ ، حيث تقدم للعامل كحق و ضرورة من ضرورات الصناعة الحديثة' و أنها تعمل على إشاعة جو العلاقات الانسانية و الاستقرار في مجتمع المصنع الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى ارتفاع الكفاية الانتاجية"².

و على ذلك فإن هذه المرحلة تميزت بالاعتراف بحق العامل بإشباع حاجاته الشخصية و الأسرية دون امتهانه، فقد أصبح الخدمة الاجتماعية العمالية جزء لا يتجزأ من المصنع أو المنظمة بصفة عامة.

3- أهداف و طبيعة الخدمة الاجتماعية العمالية:

من خلال التطور الذي عرفته المنظمات التي واكبتها الدراسات الاجتماعية و مدرسة العلاقات الإنسانية، أصبحت أهدافها واضحة و دورها هاما لمواجهة الظروف و الأوضاع الاجتماعية للعمال، و نميز هنا عدة اهداف، كالهدف الاقتصادي و الاجتماعي و الانساني.

3-1-1- أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية:

3-1-1- الهدف الاقتصادي:

إن توفير الخدمة الاجتماعية العمالية في المؤسسة من شأنها أن تعمل كحافز للرضا عن العمل بحيث تدفعه للقيام بجهد أكبر لرفع الانتاج و العمل بتقان ، " كون هذه الخدمات تؤثر على سلوك العامل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، و يرى في ذلك بعض رجال الإدارة بأن الحوافز غير مشجع لحث العمال على إنجاز أعمالهم بإنفاق و دقة، و

1 - جميع وفاق: المرجع السابق، ص 23.

2 - طلعت ابراهيم لطفي، مرجع سابق، ص 29.

التفاني في أدائها دون تراخ"¹، و منه إلى رفع عملية الانتاج و تحسينه مما يعود و يحقق الرفاه للمجتمع ككل، و بذل فإن الخدمة الاجتماعية لها هدف اقتصادي..

3-1-2- الهدف الاجتماعي:

كما تم ذكره سابقا فإن الأثر الاقتصادي يتعدى إلى المجتمع ككل ، فزيادة الانتاج تؤدي إلى رفاهية المجتمع، و تقدم الخدمات التي تلبي حاجات العمال تعمل على رفع المستوى المعيشي للعامل و كذا أسرته، و توطيد النسق بين العامل و صاحب العمل، و نشر العلاقات الانسانية في المجتمع ككل، حيث أن الخدمة الاجتماعية تحقق أهدافها من خلال الجو الاجتماعي المناسب، " و عليه يمكن القول أن سيطرة الادارة على عملية الانتاج و زيادة معدلاتها و بأقصى سرعة ليست غاية أو هدفا في حد ذاتها، فإن الهدف النهائي في ذلك هو توفير أكبر قدر ممكن من الخدمات للمجتمع، حتى يتمتع بالقدر اللازم من الخير و الرفاهية"².

3-1-3- الهدف الانساني:

لقد بقي الانسان فترة الثورة الصناعية الأولى ، مجرد آلة منتجة، إلا أن ذلك كانت له انعكاسات سلبية على العامل و أصحاب العمل ، لما شهده من تردي في الانتاج، لذلك فقد قامت الدراسات العلمية آنذاك لتبين أن الانسان هو المحرك الأساسي للمنظمة و العملية الانتاجية، و هو القصد، لهذا لا يمكن تجاهل انسانيته و حاجاته الأساسية التي تسعى الخدمة الاجتماعية لتحقيقها.

3-1-4- الهدف النفسي:

من غايات الخدمة الاجتماعية الاهتمام بالجانب النفسي للعامل، و هذا ما ركز عليه "التون مايو" في شركة "وستيرن الكتريك" " من خلال أبحاثه عن تأثير ظروف العمل على المردودية و وجد أن ظاهرة الملل ظاهرة طبيعية، و يجب الأخذ بعين الاعتبار هذه الظاهرة من خلال خدمات الصحة و النقل و الأمن و الراحة النفسية، و رفع الروح المعنوية ، للوصول إلى الرضا و الشعور بالأمن و الطمأنينة، و من هذا المنطلق فقد

1 - صلاح بيومي: حوافز الانتاج في الصناعة، مرجع سابق، ص 03.

2 - المرجع نفسه، ص 03.

نصت المادة 108 من القانون الأساسي للعامل على ما يلي: "تستهدف الخدمات الاجتماعية المساهمة في رفع مستوى المعيشة للعامل و لعائلته و تنمية شخصيته"¹.

3-1-5 -الهدف التقني:

إن من أهداف الخدمة الاجتماعية دفع و تحفيز العامل للقيام بمهامه ، و لا يتأتى ذلك إلا خلال امتلاكه للمكاسب و المعارف و العلمية، و من خلال التكوين و التدريب ، فهي تساعده على التكيف مع العمل و الآلة " و لهذا فإن الدول الآخذة بأسباب التصنيع تهتم اهتماما خاصا بإعداد العامل الماهر المدرب لأنه دعامة التصنيع، حيث تم إنشاء مراكز التدريب المهني التابعة للمصانع لتحقيق الكفاية الانتاجية من جهة، و التدريب على المهن و اكتساب المهارة فيها من خلال الدراسة النظرية و العملية خلال فترة التدريب من جهة أخرى"².

" و قد حدد المؤتمر الدولي الثامن للخدمات الاجتماعية الذي عقد في مدريد باسبانية أهداف الخدمات الاجتماعية العمالية فيما يلي:

- مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم و بأسرهم.
- المساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين في المؤسسة.
- معاونة العمال على التكيف مع احوال العمل.
- معالجة المشاكل المترتبة على استخدام النساء و الأحداث و العمال.
- المشاركة في تحمل المسؤولية عن ظروف العمل، و العمل على التحسين المستمر لهذه الظروف.

1 - زرمان عبد الغني: الرعاية الصحية في المؤسسة الصناعية بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه من الدرجة الثانية في علم الاجتماع الصناعي معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة ، قسنطينة، الجزائر، 1994، 1995، ص 13.

2 - جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع التنظيم و العمل،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد لمين دباغ- سطيف 2، الجزائر، 2016،2015، ص 166.

- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية للعاملين و الإشراف عليها كالتغذية و النقل و الترويح ... إلخ"¹.

3-2- طبيعة الخدمة الاجتماعية العمالية:

تعمل الخدمة الاجتماعية العمالية على الرفع من الطاقات الانسانية من خلال مساهماتها في مختلف المجالات ، و بما يساعد العامل على تحقيق الأمن و الاستقرار في عمله، بما توفره من مساعدات على تحقيق التكيف مع بيئته الاجتماعية، التي يترتب عنها رفع مستواه المعيشي في كافة النواحي ، و ذلك للوصول إلى أكبر قدر من شعوره بالسعادة و الرضا عن العمل ، و "تتضمن فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية فيما يلي:

1- احترام العامل في كافة مواقع عمله وحياته كمواطن صالح له قيمته و كرامته و حقه في الحياة الآمنة، و توفير احتياجاته الانسانية في مختلف الظروف، بما يهيئ له منطلقا فعالا لقواه الذاتية و استخدام أرقى لجميع الإمكانيات المتوفرة.

2- إيمان المهنة بأن العامل أحسن ما يكون إنتاجا عندما تتاح له الفرصة لاستخدام و استثمار قدراته و تتميتها عن طريق ما يسهم به في مشاركة في حياة الجماعة التي ينتمي إليها أو يرتبط بها في مجتمعه ، مما يرفع إنتاجية العامل و يشارك في حركة التنمية الشاملة المتصلة بإنتاجية البنيان الاجتماعي.

3- إن استخدام المهارات الفنية في الخدمة الاجتماعية العمالية تستهدف لتحرر العامل من المعوقات الذاتية و البيئية، و بالتالي تمكنه من التفكير و التعبير و تنشيط طاقاته في مجال عمله، و حياته² "

3-3- مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية:

تتمثل مجالات الخدمة الاجتماعية المقدمة للعاملين عموما فيما يلي:

1 - بوعمريران يوسف، لوقليب مروان: واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة أكلي محند أولحاج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص التنظيم و العمل، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2014/2015، ص 43.

2 - المرجع نفسه، ص 44.

3-3-1- خدمة السكن:

تعتبر توفير السكن اللائق من أهم عناصر المدعمة للعامل، فعدم توفره يؤثر سلبا على حياته الاجتماعية و بالتالي أداءه الوظيفي، و بغية تحسين المستوى المعيشي و رفع معنوياته ، و تتم وفق ما يلي: "

- الأولوية في منح السكن تكون للعائلات ذات الدخل الضعيف
- إفساح المجال أمام أسر العمال التي لم تتح لها الفرصة في اكتساب مسكن أو تستأجر منزلا.
- يمكن اتباع سياسة التمويل: أي على المؤسسة أن تقوم بتمويل بعض أسر العمال على أن يكون هذا التمويل قرضا طويل المد، كما هو الحال في الولايات المتحدة الأمريكية.
- على المؤسسة أن تقدم مساعدات أخرى لإعانة الأسر على بناء منازلهم و هذه المساعدات تتضمن بيع قطع ترابية صالحة للبناء بأثمان معقولة (رخيصة و ثمن رمزي) بمعنى مراعاة العمال حسب دخلهم.

- وضع قانون واضح و دقيق و خاص بعملية الكراء يحدد علاقة المالك للمنزل بالمستأجر بما يساعد العامل و يوفر له نوعا من الراحة و بالتالي تحسين نفسيته بما ينعكس إيجابا على المؤسسة¹.

3-3-2- خدمة التغذية:

من أجل رفع المستوى الصحي للعمال، يستوجب تقديم وجبة غذائية متوازنة و بأسعار موافقة حفاظا على الصحة النفسية و الجسدية و الذهنية للعمال، لرفع الطاقة و التركيز في العمل و بالتالي إقبالهم على العمل بنشاط و حيوية، و تخفيض حوادث العمل المترتب عن سوء التغذية، " ضرورة توفير وجبات غذائية صحية مجانية أو مناسبة حفاظا على صحتهم الجسدية و الذهنية و النفسية"²، و كذا استغلال الوقت في العمل من خلال تقليل خروجهم أوقات الراحة لتناول الوجبة أو احتساء شراب، و لهذا فإن الخدمة

1 - رشيد زرواتي: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص 96.

2 - محمد السيد فهمي: مدخل في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2002، ص 73.

الاجتماعية العمالية توفر خدمة التغذية من خلال المطعم الذي يتوفر على أسباب الراحة و النظافة، و كذا النادي الذي يقدم المشروبات المختلفة ، كما يساعدان على تقوية أواصر العلاقات فيما بين العمال، كما " أن توفير المؤسسة لهذا النوع من الخدمة الاجتماعية الغذائية فقط و إنما هي تهدف إلى تنمية الوعي الغذائي بالابتعاد على المأكولات الضارة و الزائدة عن الحد و تناول الأغذية الصحية الجيدة"¹.

3-3-3- الخدمات الترفيهية:

و من أجل الترفيه عن العمال ، فقد أنشئت خدمات بهذا الشأن، و تتمثل في الرحلات ، و استراحات الاستجمام ، و مختلف النشاطات الرياضية و غيرها ، و ذلك حسب اهتمامات العاملين و تنوع اختلافاتهم، العمرية ، و أوجه النشاط و غيرها، كما تعمل على إشراك العمال أنفسهم في تسيير البرامج و تنفيذها، يقول طلعت ابراهيم لطفي في شأن الخدمات المقدمة نجد" النوادي الاجتماعية و الرحلات، و التمثيل و الهوايات كالرسم و التصوير و الكشافة و الجولات، كما تشمل المصايف و المعسكرات الصيفية. يجب أن تقوم بهذه الخدمات الترفيهية، إدارة صحية فنية صالحة تعد لها البرامج اللازمة التي يتوفر فيها تكافؤ الفرص للجميع و التنوع و الاستمرار و خدمة جميع الأعمار و العناية بالوسائل السلبية و الايجابية من وجوه النشاط و مراعاة الاختلافات الفردية بين العمال و ملائمة أوجه النشاط مع أوقات الفراغ و اشتراك العمال أنفسهم في رسم البرامج و تنفيذها"².

3-3-4- الخدمات الصحية:

" تتنوع هذه الخدمات التي تقدمها المنظمة لأفرادها و عمالها و من أمثلتها الكشف الطبي الدوري العام الذي تجريه الإدارة للاطمئنان على صحة موظفيها و كذلك الفحوص و التحاليل و التأمين الصحي و العلاج الذي يشمل : عيادة الطبيب، شراء الأدوية و إجراء التحاليل و العمليات الجراحية. هذا بالإضافة إلى المجهودات التي تبذلها

1 - محمد السيد فهمي: نفس المرجع، ص 226.

2 - طلعت ابراهيم لطفي: الخدمة الاجتماعية العمالية، مرجع سابق، ص- ص 194، 195.

المنظمة لتنمية الوعي الصحي لدى أفرادها كمنع البصق و التدخين مثلا و توفير أماكن نظيفة للوضوء و الصلاة... الخ¹.

3-3-5- خدمة التأمينات الاجتماعية:

تتم وفق اشتراكات العمال، مقابل تغطية المخاطر التي قد يتعرض لها العاملون، و يمكن تلخيص هذه المخاطر فيما يلي:

- المرض

- العجز

- إصابات العمل

- البطالة

- الوفاة

- الشيخوخة

- الأعباء الغذائية

و يشمل نظام التأمين الاجتماعي التأمينات التالية:

1- تأمين الشيخوخة

2- تأمين الوفاة

3- تأمين البطالة

4- تأمين العجز

5- تأمين إصابة العمل².

3-3-6- الجمعية التعاونية (الاستهلاكية):

لها أهمية كبيرة للعمال حيث توفر لهم مختلف الحاجات الضرورية للحياة المعيشية، من خلال توفير سلع و بضائع حسب الحاجات و بثمن معقول، مما يساعده في حماية الأجر و كذا وتوفير الوقت، هذه الخدمات تتعكس إيجابا على العامل من حيث: أنه يلتزم بوقت العمل، بدل البحث عن حاجاته و تضيق وقت هام، حيث يستغل

1 - مدحت ابو النصر: الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، 2008، مصر، ص، ص 281، 282.

2 - بوعمريران يوسف، لوقليب مراون، ، مرجع سابق، ص- ص 49، 50.

في تعليم مهارات، و كذا انشغاله بالتفكير أثناء العمل عن البحث أو اقتناء سلع و مدى توفرها، هذا الشرود الذي قد يكون سببا في تعرضه لحوادث العمل.

3-3-7- الخدمة الثقافية:

" و تتمثل فيما يلي:

- المحاضرات و الندوات و المناظرات لتزويد العمال بالمعارف و الحقائق التي تتعلق بالعمل و الانتاج و المشاكل التي تصادفهم و كيفية التغلب عليها.
 - الإذاعة المحلية للمصنع و ذلك لتقديم المعلومة و الموضوع الهام، و نشر الثقافة المهنية.
 - المكتبة و تهدف إلى تزويد العاملين بالمهارات الفنية التي ترفع من مستواهم الفني علاوة على تنوير الأذهان على الموضوعات التي تتصل بحياتهم و حياة مجتمعهم.
 - الفصول الدراسية و تتمثل في فتح فصول الإعدادية و الثانوية لإتاحة الفرص للعاملين على النهوض بمستواهم العلمي.
 - الهوايات و تهدف إلى معاونة العاملين إلى ترقية مشاعرهم و شغل أوقات فراغهم بصورة مثمرة.
 - المنشورات و المطبوعات التي تبرز سياسات المؤسسة و استراتيجياتها و اهدافها و الدور الكبير الذي تلعبه في الانتاج و تنمية و تطوير الاقتصاد¹.
- الإعانات المالية:**

تقدم الخدمة الاجتماعية العمالية في المنظمة مساعدات مالية في مناسبات العامل، كالزواج و الوفاة بمناسبة الدخول المدرسي، و غيرها...، كما تقدم مساعدات أو تتكفل بالرحلات إلى البقاع المقدسة لأداء العمرة.

1 - ميساوي محمد: الخدمات الاجتماعية العمالية و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية، دراسة كميديانية بمؤسسة لافارج (LAFARGE)- حمام الضلعة- المسيلة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013، 2014، ص 51.

4- الخدمة الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري:

سننظر في هذا العنوان إلى أهم ما جاءت به الدولة الجزائرية من تشريعات تدعينا للعامل ، و سعيا إلى تحسين أوضاعه في جميع المجالات الاقتصادية و الثقافية و الاجتماعية من أجل أداء عمله بشكل مرضي، و ذلك من خلال الخدمة الاجتماعية، كما سيقترن ذلك على الخدمة الاجتماعية للعاملين في الجماعات الإقليمية، موضوع دراستنا.

لقد اهتمت الدولة بوضع قوانين لتحقيق هذه الغاية، حيث أعطى الأمر 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية لاسيما المادة 33 منه التي تنص : "للموظف الحق في الحماية الاجتماعية و التقاعد في إطار التشريع المعمول به"¹، كما نصت المادة 34 منه: "يستفيد الموظف من الخدمات الاجتماعية في إطار التشريع المعمول به"².

و بذلك فقد أقرت صراحة المادة المذكورة أعلاه بوجود حق العامل من الاستفادة من هذه الخدمة، و قد نصت "المادة 03 من المرسوم رقم 82-303 المؤرخ في 11 سبتمبر 1982 المتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية : ينشأ داخل كل هيئة مستخدمة جهاز واحد، أو عند الاقتضاء عدة أجهزة تتولى الخدمات الاجتماعية، تسمى " لجنة الخدمات الاجتماعية"³... و قد نصت المادة 21 من المرسوم السالف الذكر على وجوب إنشائها "يجب إنشاء لجنة للخدمات الاجتماعية في كل وزارة و ولاية و بلدية"⁴ كما أن اعضاءها يتمتعون بالحماية القانونية، و ذلك ما نصت عليه المادة 6: " يتمتع أعضاء لجنة الخدمات الاجتماعية بالحماية القانونية الواردة في التشريع المعمول به

1 - المادة 33 من الأمر 03-06 المؤرخ في 03/07/2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2006، العدد 46، ص 6.

2 - المادة 34 من الأمر 03-06 المؤرخ في 03/07/2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، مرجع سابق، ص 6.

3 - المادة 03 من المرسوم رقم 303/02 المؤرخ في 11-09-1982 المتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 1982، العدد 37، ص 1807.

4 - المادة 21 من المرسوم رقم 303/02 المؤرخ في 11-09-1982 المتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية، مرجع سابق، ص 1809.

لصالح ممثلي العمال"¹، و يعرف القانون الخدمة الاجتماعية في المادة 02 من المرسوم 179-82 المؤرخ في 15 ماي 1982 المحدد لمحتوى الخدمات الاجتماعية و كيفية تمويلها " تعتبر خدمات اجتماعية في مفهوم هذا المرسوم، جميع الأعمال أو الانجازات التي ترمي إلى المساهمة في تحسين معيشة العمال ماديا و معنويا عن طريق تكملة لأجر العمل في شكل خدمات، في مجال الصحة و السكن و الثقافة و التسلية و بصفة عامة جميع التدابير ذات الطابع الاجتماعي التي تستهدف تسهيل الحياة اليومية للعامل و اسرته"²، و ذلك من أجل تمكينه من الانتاج و تحسين مردوده.

و توجه هذه الخدمات نحو المجالات التالية:

- المساعدة الاجتماعية
- الخدمات الصحية
- دور الأمومة ورياض الأطفال
- الرياضة الجماهيرية
- التسلية و الأنشطة الثقافية
- الأنشطة الرامية إلى تنمية السياحة الشعبية
- مراكز الاستراحة العائلية
- مراكز الاستجمام
- مراكز الاصطياف

و هذا ما نصت عليه المادة 3 من المرسوم المذكور اعلاه فيما يخص مجالات الخدمة الاجتماعية، التي جاء نصها كما يلي " تعد الخدمات الاجتماعية التابعة للهيئة المستخدمة مكملة لأعمال الدولة و الجماعات المحلية و الهيئات المخصصة، و يتم التكفل بها تطبيقا للتشريع و التنظيم المعمول بهما .

و يمكن القيام بها في المجالات الآتية:

1 - المادة 21 من المرسوم رقم 303/02 المؤرخ في 11-09-1982 المتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية، مرجع سابق، ص 1807.

2 - المادة 02 من المرسوم رقم 179-82 المؤرخ في 15/05/1982 المحدد لمحتوى الخدمات الاجتماعية و كيفية تمويلها الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 1982، العدد 20، ص 1045.

- المساعدة الاجتماعية،
- الخدمات الصحية،
- دور الأمومة و رياض الأطفال،
- الرياضة الجماهيرية،
- أنشطة الثقافة و التسلية،
- الأنشطة الرامية إلى تنمية السياحة الشعبية، مثل الجولات، و مراكز الاستجمام، و مراكز الاصطياف، و مراكز الاستراحة العائلي،
- تعاونيات الاستهلاك،
- الأنشطة ذات الطابع الإداري الرامية إلى تسهيل انشاء التعاونيات العقارية في إطار التشريع و التنظيم المعمول بهما¹.

المستفيدون من الخدمات الاجتماعية:

يستفيد من الخدمات الاجتماعية التي توفرها الهيئة المستخدمة، العمال و كذا الموظفون و المتقاعدون التابعون لها، و الأسر التي يتكفل بها هؤلاء، كما تستمر أسر العمال و الموظفين المتوفين في الانتفاع بالامتيازات نفسها حسب الشروط و القوانين المعمول بها، حسب ما جاء في المرسوم رقم 179/82 ولا سيما: المادة 4 " :ينتفع بالخدمات الاجتماعية التي توفرها الهيئة المستخدمة العمال المتقاعدون، والأسر التي يتكفلون بها. وتستمر أسر العمال المتوفين في الانتفاع بالامتيازات نفسها.

التمويل:

بناء على ما ورد في المرسوم السالف الذكر في مادته السادسة " تتكفل الهيئة المستخدمة بالمنشآت الأساسية اللازمة لإنشاء الخدمات الاجتماعية و تطويرها، و تجهيز ذلك تجديده.

كما تنص المادة الثامنة منه " تمول الهيئة المستخدمة صندوق الخدمات الاجتماعية التابع لها بمساهمة سنوية تحسب أساس نسبة 3 % من كتلة الأجور الخام بما في ذلك العلاوات و التعويضات على اختلاف أنواعها، اعتمادا على حسابات السنة

1 - المادة 03 من المرسوم رقم 82-179 المؤرخ في 15/05/1982 المحدد لمحتوى الخدمات الاجتماعية و كيفية تمويلها ، مرجع سابق، ص 1045.

المالية المنصرمة..، هذه المادة تتممها المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 94-186 المؤرخ في 06 جويلية 1994 " تخصص نسبة 3 % المقررة في الفقرة أعلاه حسب ما يأتي:

- 2 % إنجاز الأعمال المقررة في المادة 3، الفقرة الأولى، (الخدمات الاجتماعية)
- 0.5 % بعنوان المساهمة في الصندوق الوطني للخدمات الاجتماعية في ترقية السكن الاجتماعية للأجراء.

- 0.5 % بعنوان المساهمة في تمويل نظام التقاعد¹.

و هذه النسبة أي 3 % ليست مقتطعة من الأجور الخام ، و لا تؤثر بأي شكل على رواتب العاملين، و إنما مساهمة من الهيئة المستخدمة، و هذه النسبة تمثل كيفية احتسابها فقط تحديد مبلغها.

و تلخص الخدمة الاجتماعية فيما يلي:

- المساعدة الاجتماعية: و هذه الخدمات في ما يلي:

- خدمة التغذية :

و ذلك بتوفير الغذاء للعمال مع المشاركة الرمزية في المصاريف التي يتكفل بها، و تعد هذه الخدمة من بين الخدمات التي تساعد العمال على تحسين حياتهم.

- الخدمات الصحية:

حيث أولت الدولة اهتماما كبيرا لرعايتهم من جميع الأمراض حفاظا على قدراتهم البدنية و المعنوية ضمانا لزيادة فعاليتهم، من خلال تأسيس طب العمل، بموجب القانون رقم 07/88 المؤرخ في 1988 المتعلق بالوقاية الصحية و الأمن وطب العمل، و تهدف إلى الحيلولة دون تعرض العامل لأي وهن بدني أو ذهني و حمايته من الأمراض المهنية و حوادث العمل و هو ما يأتي خاصة عن طريق

- وقاية صحة العمال بواسطة الفحوص التي تتولاها مصالح طب العمل بالمؤسسة.

- مراقبة اماكن العمل من حيث توفر شرط النظافة و الأمن و وسائل الاسعاف.

- تحسين ظروف العمل بما ينعكس إيجابيا على صحة العمل.

1 - المادة 03 من المرسوم التنفيذي 94-186 المؤرخ في 06/07/1994 الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 44، ص 3.

- حماية البيئة و المحيط الطبيعي¹.

كما تشمل الاعانات المالية في حالة الزواج و الوفاة، كما تقدم كذلك المساعدات المالية لأداء العمرة بالبقاع المقدسة
- دور الأمومة و رياض الأطفال:

تلعب هذه المؤسسة دورا هاما لا سيما فيما يتعلق بالمرأة العاملة ، حيث تمكنها من الاهتمام بأبنائها، الذي يولد الشعور لديها بالاطمئنان النفسي، لتمكينها من التركيز في أداء العمل، هذا بالإضافة إلى التخفيف من أعباء المسؤولية و الضغوطات الأسرية.

- الرياضة الجماهيرية:

و تتلخص في إجراء دورات تدريبية لفائدة العاملين، و القيام بأنشطة رياضية تنافسية، حفاظا على اللياقة البدنية و كذا على رفع الروح المعنوية، و التخفيف من وطأة العمل اليومي و الروتيني الذي يقوم به العامل.

- أنشطة الثقافة و التسلية:

حيث أنها تلعب دورا هاما في اكتساب المعارف الثقافية للعاملين مما يساعدهم على اكتساب خبرات و التفتح الذهني ، هذا إلى جانب أنشطة التسلية التي تساعدهم على الشعور بالسعادة النفسية.

خلاصة الفصل :

من خلال التطور الذي عرفته المنظمات التي واكبتها الدراسات الاجتماعية و مدرسة العلاقات الإنسانية، أصبحت أهداف الخدمة الاجتماعية واضحة و دورها هاما لمواجهة الظروف و الأوضاع الاجتماعية للعمال، و نميز هنا عدة اهداف، كالهدف الاقتصادي، حيث أن توفر الخدمة الاجتماعية العمالية في المؤسسة من شأنها أن تصل بالعامل إلى الرضا عن الوظيفة، الذي يعمل على رفع معنوياته و تفانيه في العمل و كذا شعوره بالانتماء للمؤسسة من خلال ما تقدمه له من خدمات، و هذا ما يعمل على رفع مردوده ، و رفع الزيادة الانتاجية، و بالتالي رفع المستوى المعيشي للمجتمع و تحقيق

1 - أحمد سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص 166.

الرفاه، و كذا الهدف الاجتماعي، على اعتبار أن زيادة الانتاج تؤدي إلى رفاهية المجتمع، و تقدم الخدمات التي تلبي حاجات العمال تعمل على رفع المستوى المعيشي للعمال و كذا أسرته، و توطيد النسق بين العامل و صاحب العمل، و نشر العلاقات الانسانية في المجتمع ككل، حيث أن الخدمة الاجتماعية تحقق أهدافها من خلال الجو الاجتماعي المناسب، إلى جانب الهدف الانساني، فرغم أنه بقي خلال فترة الثورة الصناعية الأولى مجرد آلة منتجة، إلا أن ذلك كانت له انعكاسات سلبية على العامل و أصحاب العمل، لما شهدته من تردي في الانتاج، لذلك فقد خلصت الدراسات العلمية أن الانسان هو المحرك الأساسي للمنظمة و العملية الانتاجية، و هو القصد، لهذا لا يمكن تجاهل انسانيته و حاجاته الأساسية التي تسعى الخدمة الاجتماعية لتحقيقها، بالإضافة إلى الهدف النفسي، لأنه من غايات الخدمة الاجتماعية الاهتمام بالجانب النفسي للعامل، و هذا ما ركز عليه "التون مايو" في شركة "وستيرن الكترينك" " من خلال أبحاثه عن تأثير ظروف العمل على المردودية و وجد أن ظاهرة الملل ظاهرة طبيعية، و يجب الأخذ بعين الاعتبار هذه الظاهرة من خلال خدمات الصحة و النقل و الأمن و الراحة النفسية، و رفع الروح المعنوية ، للوصول إلى الرضا و الشعور بالأمن و الطمأنينة، زيادة على الهدف التقني، أين يبرز لنا هدف الخدمة الاجتماعية دفع العامل للقيام بالمهام الموكلة له، من خلال امتلاكه للمكاسب و المعارف و العلمية، و من خلال التكوين و التدريب ، فهي تساعد العامل على التكيف مع العمل و العمال و لتفادي كل المشاكل .

الفصل الثالث

مدخل نظري للرضا الوظيفي

- تمهيد
- مفهوم الرضا الوظيفي و أهميته
- الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي
- أهمية الرضا الوظيفي
- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
- مظاهر تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين
- مظاهر الرضا و عدم الرضا الوظيفي

تمهيد:

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين ، في مجالات الادارة و السلوك التنظيمي و علم النفس الصناعي، و نظرا لارتباطه بالموارد البشري الذي يعتبر الفاعل الأساسي في المؤسسة، لذا فإن الاهتمام بمشاعره أمر تستهدفه المؤسسات ، و قد ظهرت في هذا المجال عدة بحوث تطرقت إلى مفاهيمه المختلف، و نظريات، نستعرضها في هذا الفصل.

1- مفهوم الرضا الوظيفي و أهميته:

في سياق التطرق لمفهوم الرضا الوظيفي، سنحاول تناول تعريفه في **نقطة أولى**، ثم دوافع الاهتمام بالرضا الوظيفي في **نقطة ثانية**.

1-1- تعريف الرضا الوظيفي:

بالرغم من أن بداية الاهتمام بالرضا الوظيفي كانت على يد علماء النفس في الثلاثينيات من القرن التاسع عشر، إلا أنه لا يوجد اتفاق محدد حول مفهومه، أو تعريف متفق عليه ، و يرجع سبب ذلك إلى تعدد المجالات العلمية التي تناولت الرضا الوظيفي بالدراسة، هذا بالإضافة أنه مرتبط بمشاعر الأفراد المتغيرة بتغير المواقف المختلفة. و بالنظر لتعدد التعاريف التي تناولته، فهو يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، التي يمكن تحديدها من زاويتين هما: ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، و ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم¹.

يرى عبد المنعم عبد الحي أنه " يشير إلى مجموعة المشاعر الوجدانية الايجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، هذه المشاعر تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد، فإذا شعر الفرد بأن عمله يحقق له إشباعا كافيا لحاجاته تصبح مشاعره ايجابية نحو هذا العمل، أي يصبح الفرد راضيا عن العمل الذي يؤديه"².

1 - صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك التنظيمي، مرجع سابق، 2000، ص 212.

2 - طلعت ابراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، كلية الآداب، مكتبة غريب، القاهرة، مصر، 1992، ص 134.

و هو كذلك " عملية ترتبط بالمشاعر النفسية للعامل تجاه عمله، و لا يمكن أن نطلق عبارة الرضا إلا على مجموعة من المشاعر الايجابية، التي تكون لدى الفرد أثناء إشباعه لحاجاته المختلفة، المادية و المعنوية"¹.

كما يعرفه أحمد فاضل عباس على أنه "درجة الإشباع التي تتحقق لدى الفرد و النابعة عن حاجاته الأساسية من مأكّل و مشرب، و حاجات الانتماء و إلى الاحترام و أخيرا الحاجة إلى تحقيق ذاته"².

و يعرفه أحمد ماهر على أنه "تلك الاتجاهات النفسية للعاملين اتجاه أعمالهم، و مدى ارتياحهم و سعادتهم في العمل، على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل، مثل الأجر و سياسات المنظمة، و الرؤساء و الزملاء، و المرؤوسين، و فرص النمو و الترقى، و فرص تحقيق الذات.....و غيرها من العناصر"³.

و هناك من يرى أن " الرضا الوظيفي و الاندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات و الجوانب الإيجابية المرتبطة بالوظيفة و قيمة العمل كما يدركها العاملون"⁴.

كما يعرف الرضا الوظيفي على أنه : " شعور الفرد بالسعادة و الارتياح أثناء أدائه لعمله، و يتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله و مقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل، و أن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل و الانتاج"⁵.

لذا يمكن أن نعرفه على انه شعور الفرد العامل بالسعادة نحو و في عمله ، من خلال تحقيق المنظمة لطموحاته و توقعاته سواء في بيئة العمل أو خارجها.

1 - عبد المنعم عبد الحي: علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1984، ص 213.

2 - الشنواني صلاح: مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد ، جامعة بيروت العربية، لبنان، 1972، ص10.

3 - أحمد ماهر: السلوك التنظيمي -مدخل بناء المهارات-، دار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع ، الطبعة السابعة، الاسكندرية مصر، 2000، ص 43.

4 - مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي كامل - ، غثاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 354.

5 - محمد الطيب بن مير، مصطفى طويطي، عبد اللطيف أولاد حيمودة : تأثير نظام الحوافز على رضا الموظفين في المؤسسات العمومية الجزائرية.، دراسة اتجاهات عينة من موظفي تعاونية الحبوب و الخضر الجافة بالبويرة، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد خمة لخضر، لوادي، الجزائر، العدد 12، جوان 2017، ص 354.

- و من خلال " نستخلص عدة عناصر من التعريف السابقة نلخصها فيما يلي:
- الرضا الوظيفي و الشعور بالسعادة: فالرضا يعبر عن شعور المورد البشري بالسعادة عندما يتحقق هدفه.
 - الرضا و مستوى الطموح: فالرضا يتحقق عندما تلبى الوظيفة طموحات المورد البشري.
 - الرضا و التوقع: فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات المورد البشري نحو ما يحصل عليه من عوائد.
 - الرضا و إشباع الحاجات: فالرضا يتحقق لما يشعر المورد البشري بأن حاجاته قد أشبعت¹.

1-2-أنواع الرضا الوظيفي:

يمكن أن تلخيص أنواع الرضا الوظيفي في عنصرين هما الرضا الكلي، حيث يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب و مكونات العمل و هنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، و لكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا المجال كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها أعلاه، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه، و الرضا الجزئي، أين يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء و مكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل، و بالتالي اكتفى بها أو ربما لا زال الاستياء موجودا لكنه لا زال يؤدي أعماله².

2- الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

إن الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي من قبل منظمات الأعمال المعاصرة يرجع إلى مجموعة من الأسباب يمكننا حصرها فيما يلي³:

- 1 - أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، مرجع سابق، ص 224.
- 2 - منيرة تماسيني: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي - دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران جامعة الوادي، مرجع سابق، 2014، 2015، ص 58.
- 3 - محمد الطيب بن مير ، مصطفى طويطي، عبد اللطيف أولاد حيمودة : تأثير نظام الحوافز على رضا الموظفين في المؤسسات العمومية الجزائرية.. دراسة اتجاهات عينة من موظفي تعاونية الحبوب و الخضر الجافة بالبويرة، مرجع سابق، ص 354.

- ان ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين،
 - إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.

- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم و خاصة مع عائلاتهم و كذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
 - إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
 - هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي و الانتاج في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

عموما يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم المؤشرات الصحية للمنظمة و مدى فاعليتها على افتراض أن المنظمة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتتي يشعر فيها الموظفون بالرضا، مع ملاحظة أن لموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعداد للاستمرار بوظيفته و تحقيق أهداف المنظمة، كما انه يكون أكثر نشاطا و حماسا في العمل، و أهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي مشاعر الانسان إزاء لعمل الذي يؤديه و البيئة المحيطة به.

3- أهمية الرضا الوظيفي:

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري العامل الذي يعتبر هو المحرك الأساسي للعملية لدى أي منظمة، لذا فإن أهميته تكمن في أثرها المباشر على صحته النفسية و بالتالي العضوية، فمما لا شك فيه أن الحالة النفسية للفرد لها تأثيرا واضحا على الناحية العضوية و التي لها آثار على الصحة النفسية، فرضا الفرد يتيح معه راحة نفسية تعود بالفائدة على الجسد كله، و العكس أن المشاكل و التوتر و القلق كلها متغيرات تتعب الحالة النفسية مما تتسبب في بعض الأمراض التي قد يعاني منها الفرد العامل كارتفاع ضغط الدم مثلا، و بهذا يعد الرضا الوظيفي أحد أهم مسببات التوازن النفسي المؤثر على الصحة العضوية¹.

و هناك مجموعة من الرؤى لأهمية الرضا نوضحها في رفع الروح المعنوية للعاملين الأمر الذي يترتب عليه انخفاض معدلات الغياب و ترك العمل و معدلات

1 - منيرة تماسيني: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي ، مرجع سابق، ص 54.

الشكاوى و كذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال أو بينهم و بين الإدارة و زيادة درجة الولاء و الالتزام التنظيمي، إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل أن يسهم مساهمة فعالة و ملموسة في زيادة فعالية المنظمة، بالإضافة إلى تحقيق التوافق النفسي و الاجتماعي للفرد ذلك لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل، و النجاح في العمل هو المعيار الموضوعي الذي يقوم عليه تقييم المجتمع لأفراده، كما انه يكون مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية و الاجتماعية¹.

كما يكتسب أهمية كبيرة لكل من الموظف و المؤسسة و المجتمع نوضحها

كما يلي:"

3-1- أهمية الرضا الوظيفي للموظف (المورد البشري):

ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى القدرة على التكيف مع بيئة العمل، و الرغبة في الابداع و الابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن حاجاته المادية من أكل، و شرب، و سكن، و غير المادية من تقدير، و احترام و امان وظيفي ... الخ، مشبعة بشكل كافي، تزيد لديه الرغبة في أداء العمل بطريقة مميزة، و يمكن تفصيلها في بعض الصور كالقدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها و ما يحيط بهو كذا الرغبة في الابداع و الابتكار، فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل و شرب، سكن... الخ و غير المادية من تقدير و احترام، امان وظيفي... الخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية العمال بطريقة مميزة هذا بالإضافة إلى زيادة مستوى الطموح و التقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي، إلى جانب الرضا عن الحياة، حيث ان المزايا المادية و غير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة²، و هناك بعض الدراسات التي بينت أهمية الرضا

1 - منيرة تماسيني: مرجع سابق، ص ، ص 54، 55 .

2 - عزيزو عبدالرحمان: الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام و الخاص، دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر ببنر خادمو مركب حليب الحضنة بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2015، ص 56.

الوظيفي بالنسبة لعمر الانسان، حيث " كشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين و أنهم أقل عرضة للقلق النفسي و أكثر تقديرا للذات و أكبر قدرة على التكيف الاجتماعي و يؤكد البعض إلى ان هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة و الرضا الوظيفي أي بمعنى أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم و العكس صحيح¹.

3-2- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا بالإيجاب على المؤسسة، و ذلك بارتفاع مستوى الفعالية، و ارتفاع الانتاجية، فالرضا هنا يخلق الرغبة للعاملين في الانجاز و تحسين الداء، و تخفيض التكاليف، و ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما يشعر العامل بأن وظيفته أشبعت حاجاته يزيد تعلقه بها.

3-3- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع، و ذلك في ارتفاع معدلات الانتاج ، و تحقيق الفاعلية الاقتصادية و ارتفاع معدلات النمو و التطور للمجتمع².

1 - عزيزو عبدالرحمان: الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام و الخاص، مرجع سابق، نقلا عن لعنبي آدم غازي: علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي، دراسة مقارنة بين العمالة الوافدة في القطاع الحكومي، مجلة الإدارة العامة، العدد 76 ربيع الآخر ، الكويت، 1996، ص 112.

2 - يوسف حسن ادم بشير: أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على كلية الامارات للعلوم التكنولوجية، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة السودان لعلوم و التكنولوجيا، كلية الدراسات العليا و البحث العلمي، قسم إدارة الأعمال، 2015. ص 18، الموقع الالكتروني :

<http://repository.sustech.edu/bitstream/handle/123456789/11899/%D8%A3%D8%AB%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B6%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A%20%20.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
التصفح: 2019/05/02.

4- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

هي العوامل التي تؤثر بالإيجاب أو السلب و التي تؤدي إلى قبول أو رفض العمال لطبيعة عملهم نتيجة للإجراءات المتبعة بناء على السياسة التنظيمية التي تتبعها الإدارة و تحدد بعوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها، و تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة إشغاله لوظيفة مثل: التأمين الصحي، السكن، الراتب، و التثبيت في الخدمة و فرص الترقية، و العلاقات مع الآخرين (الزملاء، الرؤساء، المرؤوسين)، و كذا عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها، و تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، و درجة إثرائها، و تتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة رأسياً و بعمق الوظيفة و مدى إشباعها للحاجات العليا، و تشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة و مدى السيطرة على الوظيفة (التخطيط ، و الرقابة، و التنفيذ) و النظرة الاجتماعية لشاغلها، و مدى شعور الفرد بالإنجاز، و استغلال قدرته في وظيفته، و مشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، و المستوى الإداري للوظيفة، بالإضافة إلى عوامل تنظيمية مرتبطة تتعلق بسياسات المؤسسة، فيما يتصل بساعات العمل و ظروفه و إجراءاته و نظم الاتصال في المؤسسة، و أيضا عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه، مثل شخصية الفرد، و درجة استقراره في حياته، و السن، و المؤهل العلمي، و جنسه، و أهمية العمل بالنسبة له إلى جانب عوامل بيئية، و هذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد و ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه، حيث يرى عبد الخالق: أن هناك محددات كثيرة تسهم إسهاما مباشرا أو غير مباشر في خلق الرضا الوظيفي و تحديد مداه إلا أنه اعتبر أن هناك ثلاثة عوامل محددة هذا الرضا تتمثل في العوامل الذاتية، التي قسمت عوامل تتعلق بمهارات و قدرات الأفراد أنفسهم، و يمكن قياسها أو معرفتها من خلال بيانات العمر، و المؤهل و الخبرة ، إلى جانب عوامل تتعلق بقوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين، و العوامل التنظيمية التي تتعلق بالتنظيم ذاته و ما يسوده من إجراء علاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة و من هذه العوامل: الرضا عن نظم و أساليب و إجراءات العمل، الرضا عن الوظيفة و ما تنتجه الوظيفة لشاغلها من إشباع لحاجاته، العلاقة مع الآخرين في محيط العمل (رؤساء، زملاء، مرؤوسين)، إلى جانب العوامل البيئية، وهي عوامل ترتبط بالبيئة و تأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته و عمله، و م العوامل: الانتماء

الاجتماعي، و الانتماء البيئي لبعض العاملين (من الريف، أو من المدينة) لها أثر واضح على درجة التكيف و الاندماج في العمل، و نظرة المجتمع إلى الموظف و مدى تقديره لدوره، و ما يسود هذا المجتمع من أوضاع بمؤسساته و نظمه و قيمه، كل ذلك يعكس تأثيره إيجابا و سلبا على اندماج الموظف و تكامله مع وظيفته¹.

5- مظاهر تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين:

يتمثل تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في الرضا و الانتاجية حيث إن العاملين السعداء ليسوا بالضرورة أكثر إنتاجية، فعلى مستوى الفرد العكس أكثر دقة، أي أن الانتاجية العالية تؤدي إلى الرضا، و من النتائج المثيرة، أننا إذا ما تحركنا من مستوى الفرد إلى مستوى المنظمة يظهر التعزيز المتجدد للعلاقة بين الرضا و الأداء. فحينما يتم جمع المعلومات عن العلاقة بين الرضا و الانتاجية على مستوى المنظمة بأكملها، و ليس على المستوى الفردي، نجد أن المنظمات التي تتميز بالعاملين الأكثر رضا، تميل لأن تكون أكثر فاعلية من المنظمات التي تتميز عاملوها بالرضا الأقل، و كذا العلاقة بين الرضا و الغيابات بحيث توجد علاقة سلبية ثابتة بين الرضا و الغيابات، و من المنطقي ملاحظة أن العاملين الذين لا يشعرون بالرضا أكثر احتمالا في تغييبهم عن العمل، هذا إلى جانب الرضا و دوران العمل، فيرتبط الرضا عكسيا مع دوران العمل، لكن هنالك عوامل أخرى مثل ظروف سوق العمل، و التوقعات حول فرص العمل البديلة، و طول فترة الخدمة مع المنظمة، هي من المحددات الأساسية المؤثرة على القرار الفعلي لترك العمل الحالي².

6- مظاهر الرضا و عدم الرضا الوظيفي:

نظرا لأهمية الرضا مما سبق تبيانه، ارتأينا أن نتطرق إلى أبرز مظاهر الرضا الوظيفي و عدم الرضا الوظيفي، المتمثلة فيما يلي³:

1 - سالم تيسير شرايدية: الرضا الوظيفي، أطر نظرية و تطبيقات عملية، ط1، دار الضفء للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص 99.

2 - العطية ماجدة: سلوك المنظمة سلوك الفرد و الجماعة، دار الشروق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003، ص-ص 108-109.

3 - نورة محمد البلهيد: مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الاداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3، العدد 10، تشرين أول، 2014، ص ص 152، 153.

6-1- مظاهر الرضا الوظيفي:

- الاندماج مع الزملاء،
- التعاون بين الموظف و زملائه،
- نمو العلاقات الشخصية الوظيفية إيجابيا،
- الشعور بالانتماء للعمل و الولاء لمجموعة العمل،
- ارتفاع الانتاجية و جودتها للموظف و فريق لعمل،
- مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة،
- النشاط و الاستعداد الدائم للتدريب و التغيير،
- الشعور بالواقعية و التفاؤل الدائم،
- الاحساس بالأمن و الاستقرار الوظيفي،
- الصحة البدنية و النفسية السليمة للموظف،
- تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة،
- زيادة الولاء التنظيمي للمنظمة،
- تقليل ظاهرة التغيب و دوران العمل،
- زيادة الاستقرار التنظيمي،
- زيادة الفوائد الاقتصادية جراء تقليل التكاليف المتعلقة بالغياب "

6-2- مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

- إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية و الاجتماعية، و من أبرز مظاهر عدم الرضا الوظيفي:
- قلة الانتاج من حيث الكم و الكيف،
 - الإكثار من الحوادث و من الخطاء الفنية،
 - إساءة استخدام الآلات و الأدوات و المواد الخام،
 - كثرة التغيب و التمارض بعذر او بدون عذر و الانتقال من عمل لآخر،
 - اللامبالاة و التكاثر و الشعور بالاكنتاب،
 - التمرد و المشاغبة،
 - سوء التكيف و الاحباط و الشكوى،

- الضجر و الملل و الشعور بالروتين،
- العلاقات السيئة مع الإدارة و الزملاء، عدم الشعور بالانتماء للمنظمة،
- عدم الشعور بالانتماء للمنظمة، تشويه صورة المنظمة في المجتمع

7- نظريات الرضا الوظيفي:

نظرا للاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي، فقد ظهرت العديد من النظريات التي تناولت هذا الموضوع، و أكدت على أهميته لدى الأفراد العاملين في المنظمات، و من أهم هذه النظريات:

7-1-1- نظرية ذات العاملين لهرزبيرغ:

تسمى نظرية هرزبيرغ بذات العاملين لافتراضها بأن للفرد حاجات فطرية ينبغي إشباعها لتحقيق الرضا بالتركيز على دور العمل وظروفه في حياة الأفراد العاملين، فقد قسم الحاجات إلى مستويين فقط، و ذلك بالاستناد إلى دراسة إشباع هذه الحاجات و التأثير الدافعي لذلك الاشباع لدى مجموعة من المهندسين والمحاسبين حوالي 200 شخص في عدد من الشركات العامة في بنسلفانيا في أمريكا لمعرفة دوافع العاملين ومدى رضاهم الوظيفي تجاه العمال التي يمارسونها¹، و فصل فيها بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي، حيث كان الاعتقاد السائد بين الباحثين قبل طرح هيرزبيرغ لنظريته هو أن الرضا الوظيفي ذو بعد واحد، أي أن العوامل التي تؤدي للرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي و هي تركز على العوامل المسببة للرضا الوظيفي²، و قد تمخضت الدراسة في بنائها الفكري، عن وجود عاملين اثنين يحددان الرضا الوظيفي لدى الفرد هما³:

7-1-1-1- العوامل الوقائية:

و هي العوامل التي ترتبط ببيئة الوظيفة، و التي تحول دون تحقق عدم

1 - عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد، بيروت، الدار الجامعية للطباعة و النشر، 1997، ص 116.

2 - محمد صالح الحناوي، محمد سعيد سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الاسكندرية، مصر، 1997، ص 214.

3 - خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الاردن، 2005، ص 280.

الرضا لدى الأفراد، فهي تحجب مشاعر عدم الرضا لأنها لا تحقق الرضا بذاتها. و تتمثل هذه العوامل فيما يلي :-

- ظروف العمل .
- الرواتب والأجور .
- سياسات المنظمة .
- العلاقة بالمشرفين و الرؤساء .
- الزمان الوظيفي .
- المكانة الاجتماعية .

و هي تعد ذات أثر في منع الدوافع السلبية في العمل، و يمكن اعتبارها بمثابة أحد أمان في هذا الخصوص.

7-1-2- العوامل الدافعة:

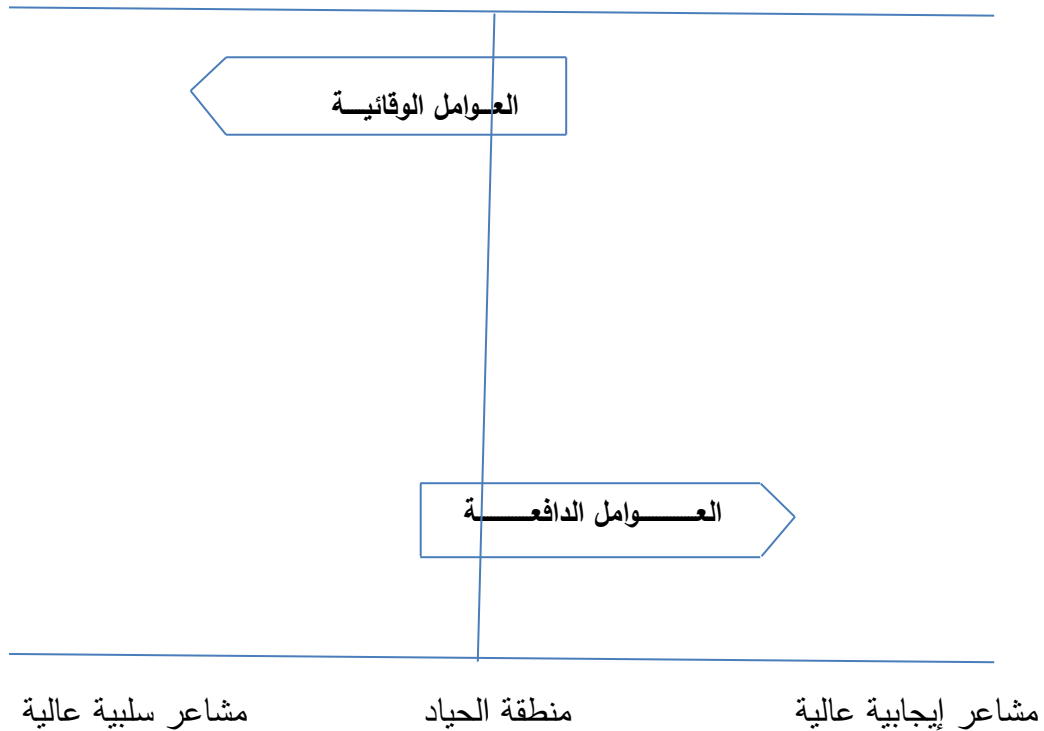
و هي العوامل التي يشعر الفرد، من خلاله اشباعها، بدرجة كم الرضا لأنها تسهم في زيادة اندفاعه نحو العمل. و هي تتمثل بعوامل:

- التقدم .
- الترقية .
- المسؤولية .
- التقدير .
- الشعور بالإنجاز و الاحترام .

أي أنها تعبر عن محتوى و طبيعة الوظيفة نفسها. و من شأن هذه العوامل أن تسهم في تحقيق الرضا لدى الأفراد.

لقد كانت الإدارة، قبل ظهور هذه النظرية، تصب جل اهتمامها على معالجة حالة انخفاض الروح المعنوية لدى الأفراد من خلال زيادة أجورهم أو تحسين ظروف العمل. غير أن ما حصلت عليه الإدارة من نتائج من ذلك لم يحقق الأهداف التي تبتغيها، و بعد ظهور هذه النظرية، استطاعت الإدارة أن تلعب دورا اوسع في تحقيق أهدافها من خلال التركيز على العوامل الدافعة.

شكل رقم (1)، مقارنة بين العوامل الوقائية و العوامل الدافعة حسب نظرية هرزبرغ



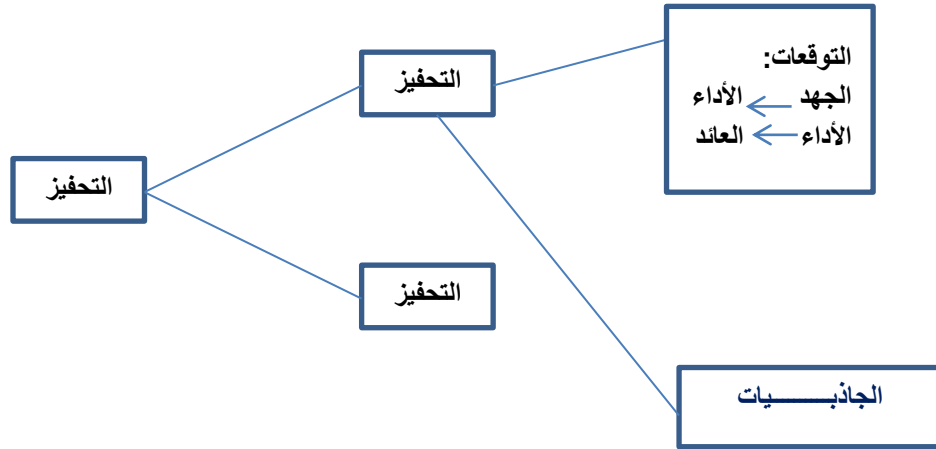
المصدر: خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الاردن، 2005، ص 281

7-2- نظرية التوقع ليفيكتور فروم (Victor Vroom):

قدم فيكتور فروم نظرية سماها النظرية الاجرائية أو نظرية التوقع تعتمد على مسلمة مفادها أن الفرد يقوم بعملية مفاضلة بين عدة اختيارات قبل القيام بأداء معين، و تتم هذه المفاضلة على أساس قيمة المنافع المتوقعة، فدافعية الفرد للقيام بأداء معين هي محصلة العوائد التي يتوقع الحصول عليها من هذا الأداء سواء كانت مادية أو معنوية، فهو يسعى لتحقيق هدف معين و عليه اختيار سلوك معين لتحقيق هدفه، مما يتطلب وضع وزن و تقدير مدى توقع و احتمال أن تحقق أنواعا معينة من السلوك هذا الهدف المرغوب فيه ، فالعامل يجري مجموعة من العمليات الذهنية (التفكير)، يتوصل من خلالها إلى توقع ما سيحصل عليه من العمل، و يحدد هذا التوقع مستوى دافعيته للعمل¹.

1 - أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل لبناء المهارات، مرجع سابق، ص 237.

شكل رقم (2) المفاهيم الأساسية في نظرية التوقع

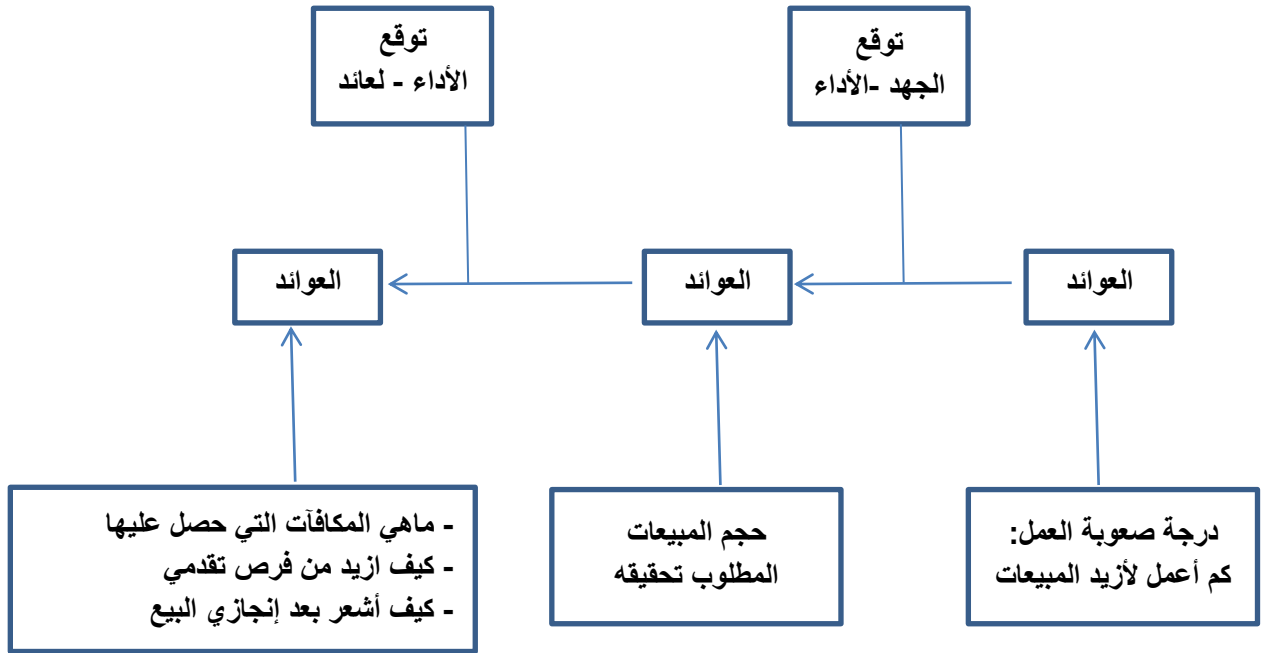


المصدر: خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الاردن، 2005، ص 282

و بموجب نظرية التوقع فإن (الأداء = التحفيز × القابلية) أي أن مستوى الأداء (جودة أداء فرد ما، لعمل ما) هو دالة لعاملين هما: التحفيز و القابلية. إذ يرتبط هذان العاملان على أساس أن أحدهما مضروب بالآخر، لأن كليهما لا بد أن يتوافر لتحقيق الأداء. و بعبارة أخرى، فإن عدم توافر أحدهما، لا يحق الداء المطلوب. و المقصود بـ: التوقع هنا التقدير الذي يتوصل إليه الفرد، أو حكمه بشأن احتمال تحقيق نتيجة (أو حدث) ما في المستقبل (و يتراوح بين صفر ، و واحد) أما توقع علاقة الجهد بالأداء فهو معتقد (تصور) الفرد عن مستوى الجهد المطلوب بذله، و عن مستوى الداء المتحقق جراء ذلك، هذا في حين أن توقع علاقة الداء بالعائد هو معتقد الفرد عن العلاقة بين مستوى معين من الأداء و بين تحقيق العوائد المترتبة عليه. و اخيرا فإن الجاذبيات هي انواع الرضا (أو عدم الرضا) الناشئ من العوائد، و هي التقدير الذي يتوصل إليه الفرد لمستوى السرور (أو العادة) أو عدمه الناشئ عن العوائد¹.

1 - خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، مرجع سابق، ص282

شكل رقم (3) توقعات الجهد- الأداء، و الأداء - العائد



المصدر: خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الاردن، 2005، ص 283.

7-3- نظرية القيمة:

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إدوين لوك (Eduine loucke) عام 1976 من النظريات المفسرة للرضا الوظيفي حيث يؤكد أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة و المنفعة العالية لكل فرد على حدا ، و كلما استطاع توفير عوائد ذات قيمة للفرد كلما كان راضيا عن عمله، فقبل كل شيء يقوم بتحديد الفرق بين ما يحتاجه و بين ما يتحصل عليه فعلا، ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدتها¹.

7-4- نظرية العدالة:

وضع ستاسي أدامس (Stacy Adams 1963)، و حاول من خلالها تفسير السلوك الانساني في المؤسسات بصفة عامة والرضا الوظيفي صفة خاصة،" و

¹ - إحسان دهش جلاب: إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ص

تقوم هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي على فرضية رئيسية هي أن درجة الرضا الوظيفي للمورد البشري تتوقف على مقدار ما يشعر به الفرد من عدالة بين المجهودات التي يقدمها لوظيفته، مقارنة مع العوائد التي يحصل عليها نتيجة هذه المجهودات، و حسب آدمس فإن المورد البشري لا يقصر عملية المقارنة على نفسه فقط، بل يقارن أيضا بين المجهودات التي يقدمها الآخرين و ما يحصلون عليه من عوائد جراء ذلك، وكلما كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة كلما زاد مستوى شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي، و العكس صحيح¹.

7-5- نظرية الحاجات أو نظرية الانجاز:

وضع هذه النظرية ديفيد مكلياند في الحاجات و يعود أساسها إلى علم النفس السريري و إلى نظرية الشخصية و قد جرى تطبيقها في مجال الادارة و التنمية الاقتصادية: و قد اجري مكلياند و جماعته دراسات على عدة ثقافات شملت الولايات المتحدة، إيطاليا، بولندا و الهند، و قد تم استخدام اساليب تنبؤ لتحديد سمات الأفراد الذين لديهم: الإنجاز و القوة و الانتماء:

7-5-1- الحاجة إلى الانجاز:

و هي الدافع للتفوق و تحقيق الانجاز وفق مجموعة من المعايير، و ترى هذه النظرية أن الفرد الذين ليهم حاجة شديدة للإنجاز، يكون لديهم التفوق و الكفاح من أجل النجاح، و ذلك لمجرد تحقيق النجاح دون اعتبار إلى المردود المادي ما لم ينظر إليه على انه مؤشر للنجاح و هذه الفئة من الأفراد مهتمة نفسيا بإنجاز الأعمال بصورة أفضل و تطوير العمل و الرغبة في التحدي و القيام بمهام صعبة من أجل تحقيق الأهداف لحل مشاكل التحدي و التفوق و الكفاح من أجل النجاح . هذه الفئة من الأفراد مهتمة نفسيا بإنجاز الأعمال بصورة افضل و تطوير العمل و الرغبة في التحدي و القيام بمهام صعبة و تحمل المسؤوليات الشخصية من أجل تحقيق

1 - محسن علي الكتبي: السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتبة الأكاديمية، الاسماعيلية، 2005، ص

الأهداف المطلوبة، و الرغبة في الحصول على المعلومات عن نتائج ما يقومون به من أعمال¹.

7-5-2- الحاجة إلى القوة:

القوة و السيطرة و الاشراف على الآخرين حاجة اجتماعية تجعل الفرد يسلك الطريق الذي يوفر له الفرصة لكسب القوة و التأثير على سلوك الآخرين ، و الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة إلى القوة يرون في المنظمة فرصة للوصول إلى المركز و امتلاك السلطة و ممارسة الرقابة و التأثير على الآخرين²، " فالأفراد الذين يحتاجون إلى التمتع بالقوة يهتمون كثيرا بممارستها تجاه الآخرين، مما يعني أنهم يفتشون عن مواقع القيادة. و هم يتسمون بقوة الشخصية، و اللياقة و الإصرار و القدرة على فرض الرأي، ما يودون الظهور في المناسبات العامة"³.

و يشير فرانش و ريفن 1968 إلى وجود خمسة مصادر إلى القوة تتمثل في قوة منح المكافاة و هي القدرة على مكافاة الآخرين، و القوة القسرية و هي القدرة على مكافاة الآخرين بسبب عدم امتثالهم للأوامر أو الفشل في إنجاز ما هو مطلوب منهم، القوة الشرعية و هي السلطة القانونية في تحديد السلوك الواجب إتباعه من قبل الآخرين، قوة الاعجاب و هذه مبنية على توفر سمات شخصية لدى الشخص الذي يمتلك القوة، إلى جانب قوة الخبرة الفنية و هذه مبنية على امتلاك معرفة خاصة في مجال أو موضوع معين⁴.

7-5-3- الحاجة إلى الانتماء:

هي الحاجة إلى تشكيل علاقات اجتماعية قوية مع الآخرين و الفراد الذين لديهم حاجة كبيرة للانتماء يزاولون الرضا و الاشباع من خلال بناء علاقات حميمة

1 - محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل، الأردن، 2005، ص 289.

2 - بلال محمد اسماعيل: السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص 25.

3 - خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود، مرجع سابق، ص 278.

4 - محمود سلمان العميان: مرجع سابق ص 291.

مع الآخرين و يضعون قيمة كبيرة على الصداقة ومشاعر الناس نحوهم¹.
7-6- نظرية بورتر و لولر²:

تعد نظرية (أو نموذج) بورتر و لولر (1968) توسيعاً و إكمالاً لنظرية التوقع، كما في الشكل رقم 4 ، و قد أشارا إلى أن الجهد (و هو قوة التحفيز و الطاقة المبذولة) يعتمد على عاملين هما: قيمة المكافآت، و الطاقة المدركة التي يعتقد الفرد أنها مطلوبة منه، و احتمال حصوله على المكافآت بالفعل، و تتأثر (الطاقة المدركة) و احتمال الحصول على المكافأة بالأداء المتحقق في الماضي: فلو عرف الفرد أن بإمكانه إنجاز المهمة أو انه أنجزها في الماضي، فإنه يستطيع و لدرجة اكبر، تخمين الجهد المطلوب، و تقدير احتمال الحصول على المكافأة.

و عليه فإن الأداء الفعلي للمهمة (لتحقيق الهدف يتحدد بمقدار الجهد المبذول. كما أنه يتأثر كذلك بقابلية الفرد (المعرفة و المهارة) لإنجازها، و إدراكه لطبيعتها (مدى إدراك الأهداف، و الأنشطة المطلوبة، و المكونات الخرى للمهمة).

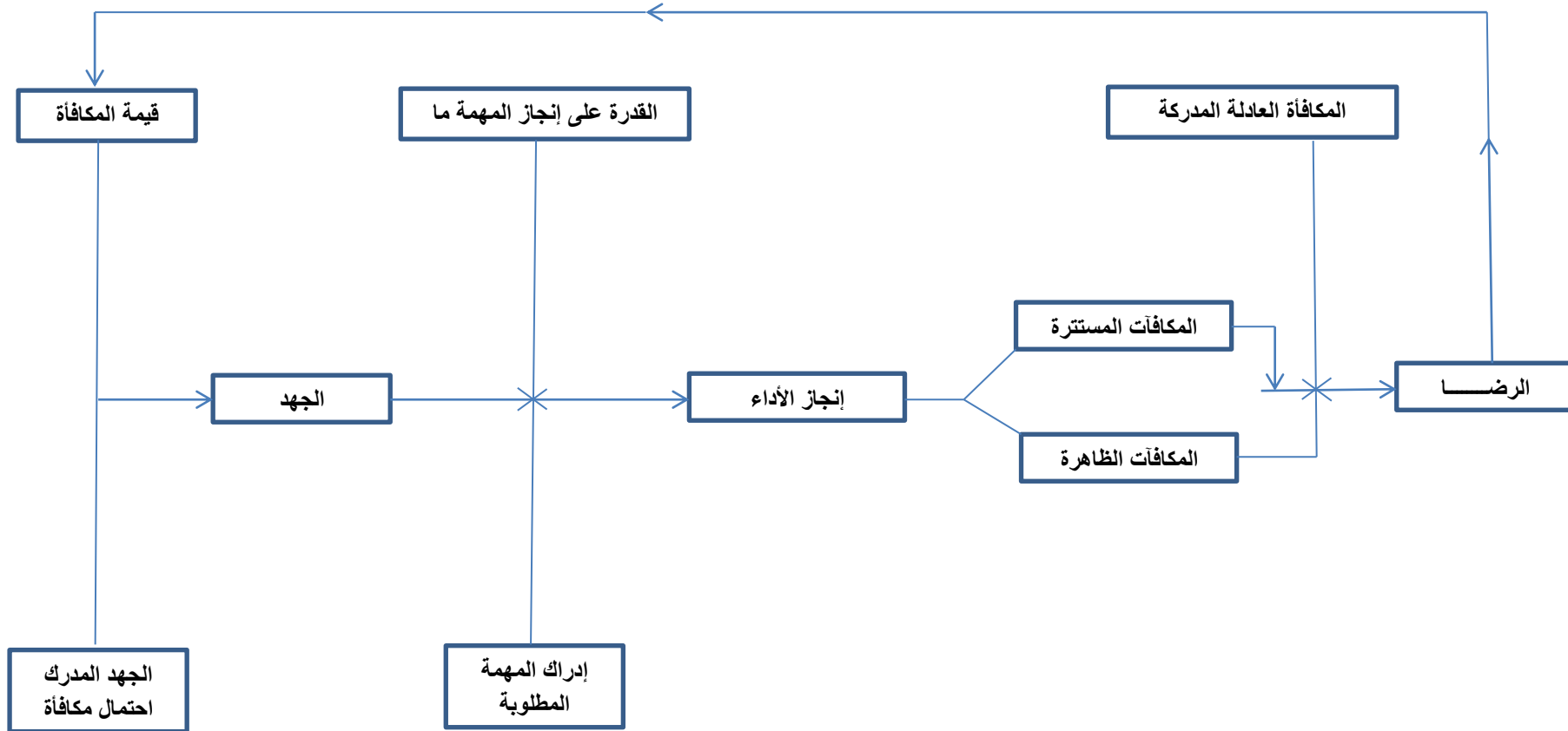
و يؤدي الأداء إلى تحقيق نوعين من المكافآت هما: المكافآت المستترة (أو الضمنية)، مثل الشعور و تحقيق الذات و المكافآت الظاهرة، مثل المركز و ظروف العمل. وهذه المكافآت معدلة بمنظار الرشد إلى معنى (المكافأة العادلة) تؤدي إلى الرضا (رضا عن الجهد المبذول مقابل المكافأة)، و يؤثر إنجاز الأداء كذلك في المكافآت العادلة المدركة. كما يؤثر فيها صافي قيمة المكافآت (تغذية عكسية).

و على الرغم من أن هذا النموذج هو أعقد من سابقه ، فإنه إنما يؤكد على حقيقة كون التحفيز عملية معقدة، و ليست مجرد سبب و نتيجة. كما يؤكد على دور المدير في صياغة هيكل المكافأة، و على ضرورة تفاعل أداء وظيفة التحفيز مع بقية الوظائف الإدارية (التخطيط، التنظيم، الرقابة) .

1 - دي سيلزافي و ماك جي والاس، السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الادارة العامة، السعودية، 1992، ص 99.

2 - خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: مرجع سابق، ص 283.

شكل رقم (4) نموذج بورتير و لولر في التحفيز



المصدر: خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الاردن، 2005، ص285.

7-7- نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو:

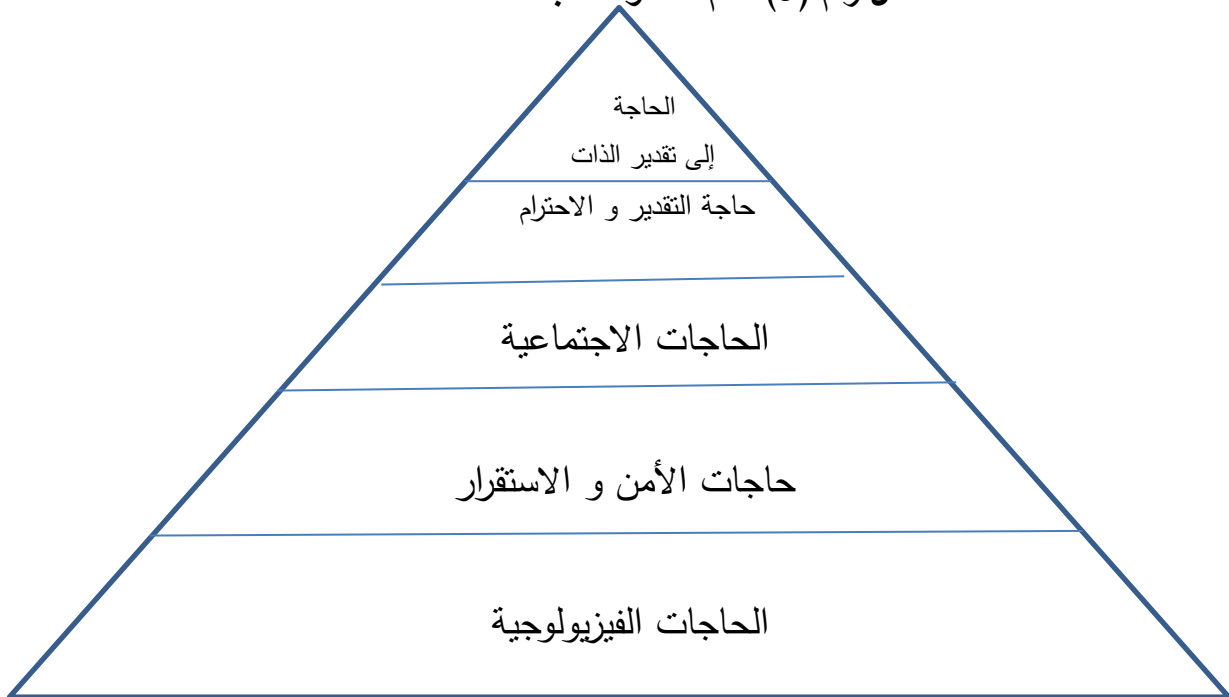
تعتبر نظرية سلم الحاجات الأساسية من أشهر النظريات في ميدان نمو الانسان و تطلعه لحياة افضل، و قد بين في دراسته المنشورة 1945 بعنوان: نظرية التحفيز الانساني، أن الفرد يسعى دائما لتلبية حاجاته و تحقيق غاياته، و تفترض النظرية أن الأفراد في محيط العمل يدفعون للأداء بالرغبة في إشباع مجموعة من الحاجات، و لهذا فقد رتبها أي الحاجات الأساسية ترتيبا سلميا تصاعديا في شكل هرم، و قد استند ماسلو في نظريته إلى ثلاثة افتراضات أساسية مؤداها أن الانسان كائن محتاج و احتياجاته تؤثر على سلوكه إذ أن الحاجات المشبعة لا تصبح دافعة للسلوك على عكس الحاجات غير المشبعة التي تؤثر على سلوكه، و هناك ترتيب هرمي لحاجات الانسان فتبدأ بالأساسية و تنتهي بالحاجات المركبة، إلى جانب أن الانسان يتقدم للمستوى التالي من الهرم أو من الحاجات الأساسية المركبة فقط عندما تكون الحاجة الدنيا قد تم إشباعها¹.

وقد قسم ماسلو الحاجات الانسانية إلى خمسة أنواع تتمثل في حاجات فيزيولوجية، وهي عبارة عن الحاجات الأساسية التي لا يمكن أن يستغني الانسان عنها و التي تبقية على قيد الحياة، كالهواء والمأكل و المشرب ... حيث تمتاز بالاستمرارية و الفطرية، و هي عامة لكل البشر، و الاختلاف يعود إلى درجة الاشباع لكل فرد، فالعمل الذي يحقق هذه الحاجات سيكون موضوع قبول و رضا العاملين، و حاجات الأمن و الاستقرار و تأتي في الدرجة الثانية بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية، حيث تعمل هذه الحاجات على إلى حماية الفرد من الأخطار الجسدية و النفسية و تشعره بأنه غير مهدد، و يعمل في بيئة آمنة توفر له شروط الأمن له و لأسرته، واستقرار في الوظيفية و تأمين صحيا، فإن ذلك يكون دافعا للرضا عن العمل، و الحاجات الاجتماعية، التي تأتي في الدرجة الثالثة، و ترتبط هذه الحاجات بانتماء الفرد، اعتبار أنه كائنا اجتماعيا، يعيش في جماعة يتفاعل معهم ، حيث يسعى إلى تكوين ارتباط و تعاطف مع الآخرين، و إقامة علاقات ودية و صداقات مع العاملين معه مما يساعده على رفع معنوياته و حصوله على الدعم، بالإضافة إلى حاجة

1 - صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، مرجع سابق، 2004، ص 123.

للتقدير و الاحترام، و تشمل هذه الحاجات رغبة الفرد في قبوله من الجماعة و حصوله على التقدير و الاحترام من قبل الآخرين و ذلك من خلال إبراز مواهبه و قدراته و إثبات نجاحه، كما تشعره بأهميته و قيمته داخل المنظمة، إلى جانب حاجات تحقيق الذات، التي تمثل قمة التسلسل الهرمي و أعلى مراتب الاشباع، حيث تتعلق بالحاجات الخاصة بنجاح الفرد في التعبير عن ذاته و مدى قدرته على تحقيق ما يطمح إليه من حاجات من خلال التطور و النمو و التميز في الأداء و المواقع التي يحتلها داخل المنظمة¹.

شكل رقم (5) سلم ماسلو للحاجات



المصدر: خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الاردن، 2005، ص 135.

تأتي قوة تأثير الحاجات، بشكل عام، من خلال كل من مستوى الإشباع أو درجة الحرمان، حيث كلما زادت درجة عدم الإشباع أو الحرمان الذي يشعر به الفرد لحاجة معينة كلما ازدادت قوة البحث عن السبل الكفيلة بإشباعها و اعتبارها الموجه الرئيس للسلوك الفردي، و كذا من قوة المنبه (المؤثر)، فكلما زادت درجة إثارة الفرد

1 - أكساس نريمان: المناخ التنظيمي، تأثير النمط القيادي و علاقات العمل على الرضا الوظيفي، دراسة حالة بمجمع الأدوية صيدال بجسر قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنظيم و عمل، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2012، 2011، ص 83

من خلال المنبهات (أو المثيرات) الخارجية كلما زادت سبل البحث عن الإشباع، حيث أن بعض الحاجات غالبا ما تكون كامنة في ذات الفرد، إلا إذا تأثرت بمتغيرات خارجية ساعدت على تنشيطها أو تحريكها.

و من هنا يبدو جليا بأن الحاجات تعد ذات أثر كبير في توجيه السلوك الإنساني، و لذا فإن المنظمة لا بد أن توفر سبل إشباعها و تطويع ذلك لتحقيق أهدافها¹.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل موضوع الرضا الوظيفي الذي يعبر عن شعور العامل تجاه عمله من خلال إشباع حاجاته و رغباته سواء كان ماديا أو معنويا، و الذي ينعكس على أدائه و مردوده و بينا من خلاله أهمية الرضا الوظيفي في بيئة العمل و خارجها للعامل، ثم تناولنا مختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي سواء الداخلية في بيئة العمل أو الخارجية منها أي في المجتمع الذي يعيش فيه ، ثم تطرقنا إلى مجموعة من النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.

من خلال ذلك لاحظنا الأهمية التي يكتسبها موضوع الرضا الوظيفي للعاملين، حيث عملت الدراسات في هذا الموضوع على إعطاء المورد البشري (العامل) - باعتباره أهم عنصر في العملية الانتاجية- كل العناية و الاهتمام من أجل رفع طاقاته إلى أقصى حدودها ، و ذلك مما تقدمه للعامل من مختلف العطاءات سواء كانت المادية منها أو المعنوية و التي توصلت إليها مختلف النظريات التي ذكرناها أنفا قصد تنمية و تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

1 - خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: مرجع سابق، ص 283.

الفصل الرابع

الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- تمهيد
- بطاقة تقنية لمجتمع الدراسة
- مجالات الدراسة
- أدوات و تقنيات جمع البيانات
- المنهج المتبع
- بناء أداة الدراسة
- إجراء تطبيق أداة الدراسة
- عرض خصائص أفراد مجتمع الدراسة

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري الذي تم من خلال الفصلين السابقين مبينين لموضوعي الخدمة الاجتماعية العمالية، و الرضا الوظيفي، و من أجل التوليف بين المعارف النظرية و الواقع العملي، ارتأينا أن نقوم بدراسة ميدانية نعتمد فيها على مجموعة من الإجراءات المنهجية، التي تحدد الأبعاد المتعلقة بالبحث، و تتمثل عموما في التعريف بمجتمع البحث، و تحديد مجال الدراسة، و كذا أدوات جمع البيانات، إلى جانب المنهج المستخدم و الأدوات المعتمدة، كما يلي.

1- بطاقة تقنية لمجتمع الدراسة:

في سياق التطرق للبطاقة التقنية لمجتمع الدراسة، نتناول في **نقطة أولى** التعريف بمجتمع البحث، و في **نقطة ثانية** النشأة و الموقع الجغرافي، إلى جانب في **نقطة ثالثة**، كما يلي.

1-1 التعريف بمجتمع الدراسة:

تمت الدراسة ببلدية دار الشيوخ - ولاية الجلفة -، التي تضم 10 مصالح و 103 عاملا، و قد تم اختيارها كمجتمع للدراسة الميدانية بالنظر لكونها تتناسب مع طبيعة الدراسة، بالإضافة إلى كونها تعتبر أوضح نموذج لإبراز و دراسة متغيري الخدمة الاجتماعية العمالية و الرضا الوظيفي، و لقد نظمها قانون البلدية، حيث نص على أن البلدية تعتبر " الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، و تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، و تحدث بموجب قانون"¹، كما أنها تعمل على تسيير شؤون المواطنين حيث يسهر المجلس الشعبي البلدي على وضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي تهدف إلى تحفيز المواطنين و حثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم و تحسين ظروف معيشتهم².

1-2-النشأة و الموقع الجغرافي:

تعتبر بلدية دار الشيوخ من اقدم بلديات الولاية، فقم تم ترسيمها في صفة بلدية

¹ - المادة الأولى من القانون رقم 10/11 المؤرخ في 2011/06/22 المتعلق بالبلدية، الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 37، ص 7.
² - المرجع السابق، المادة 12.

باسمها الحالي سنة 1957، إثر صدور مرسوم فرنسي لتحويلها من مركز إلى بلدية نظرا لأهميتها¹.

و في ما يخص موقعها الجغرافي، فتقع بلدية دار الشيوخ شرق ولاية الجلفة، تبعد عنها بحوالي 40 كم، كما تبعد عن الجزائر العاصمة حوالي 320 كلم، تبلغ مساحتها 338.70 كلم مربع، و يقع مقرها في وسط مدينة دار الشيوخ.

1-3- الهيكل التنظيمي لبلدية دار الشيوخ:

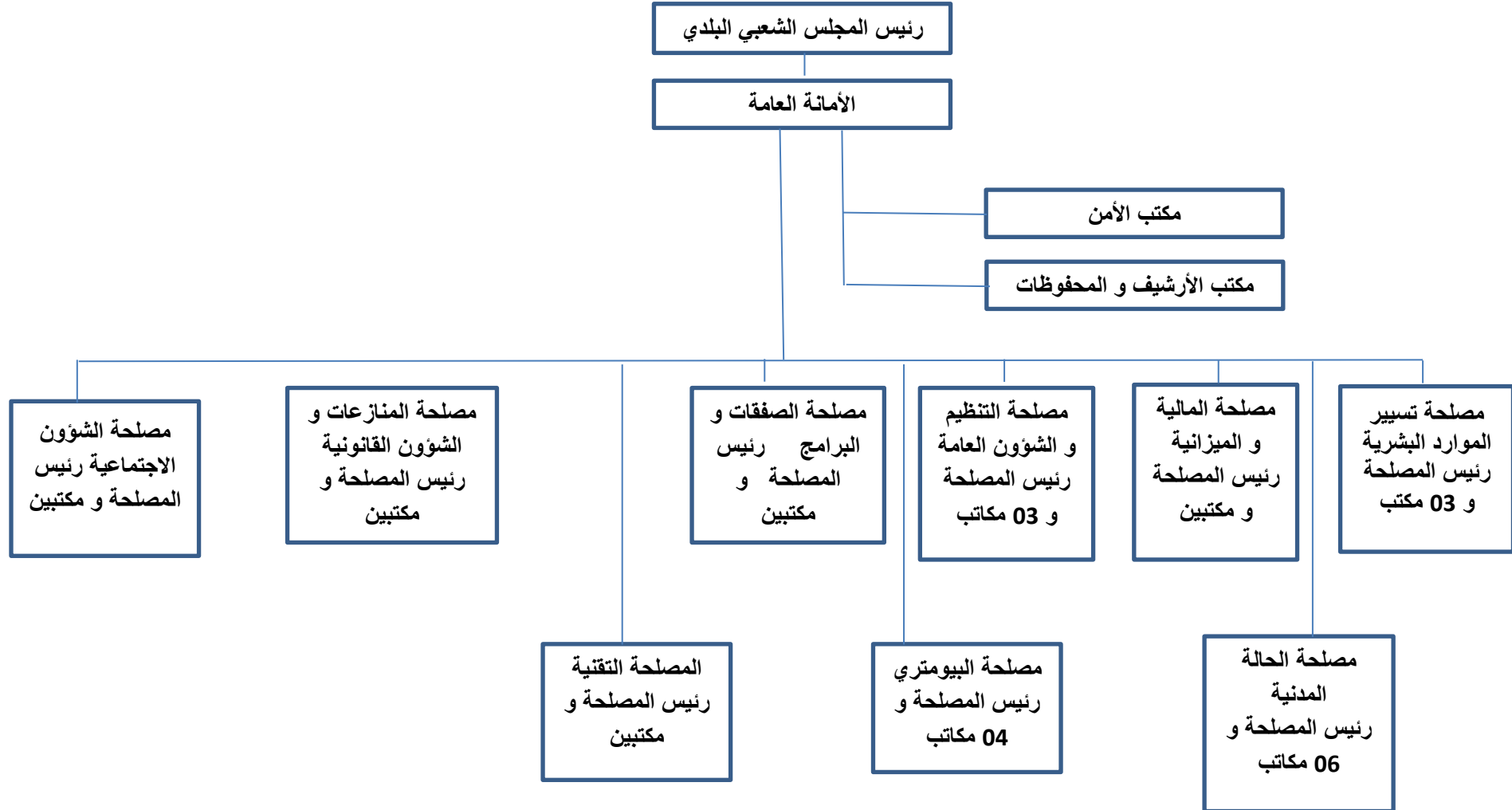
تتكون بلدية دار الشيوخ من مقر البلدية و خمسة فروع بلدية هي: القرية الفلاحية، عمر إدريس، المرجة، حي العربي بن مهدي، حي العقيد سي الحواس، وتتمتع هذه الفروع بصلاحيات الحالة المدنية أي استخراج وثائق الحالة المدنية. فيما يخص الهيكل التنظيمي للبلدية، فقد مر بعدة مراحل و تطورات منذ تاريخ نشأتها إلى غاية يومنا هذا، إلى أن أصبحت على ما عليه اليوم، حيث يتضمن ما يلي:

- الأمانة العامة للبلدية: و تضم رئيس المصلحة الذي يعتبر المسير الإداري لمختلف المصالح، و تضم مكتبين :
- مكتب الأرشيف و المحفوظات: حيث يقوم المكلف بالمكتب بحفظ الوثائق و السجلات الادارية و المحافظة عليها.
- مكتب الأمن: يتكفل المكلف بالمكتب بتبليغ الأمين العام للبلدية بكل ما يتعلق بالجوانب الأمنية كالحوادث غيرها.
- مصلحة تسيير الموارد البشرية: تضم رئيس المصلحة و ثلاثة عمال، و بها 03 مكاتب، تهتم بالجوانب المتعلقة بالمعاملين: التوظيف ، الترقية، العطل،
- مصلحة المالية و الميزانية: تضم رئيس المصلحة و مكتبين، تختص بإعداد الميزانية ، و الأجور، و تسيير أملاك البلدية.
- مصلحة التنظيم و الشؤون العامة: تضم رئيس المصلحة و ثلاثة مكاتب هي الانتخابات، الجمعيات، ومكتب الحج.

¹ - بوزناشة توفيق و آخرون: دليل الجمهورية، ناكسوس تي في، الطبعة الأولى، الجزء الثاني ، جانفي 2015، ص466.

- مصلحة الصفقات و البرامج: تضم رئيس المصلحة و موظفين، تتكون من مكتبين، وتختص في إعداد الصفقات التي تبرمها البلدية مع الغير.
 - مصلحة الحالة المدنية: تضم رئيس المصلحة و 12 موظف، و تتكون من 06 مكاتب، تتلخص مهامها في إجراءات توثيق الميلاد و استخراج وثائق الحالة المدنية، و تنقل الأشخاص، و إبرام عقود الزواج، استخراج وثائق الإقامة، و الشؤون القضائية و الادارية فيما يخص تصحيحات أو تغييرات في الاسم و اللقب أو الجنسية، و إحصاء الخدمة الوطنية.
 - مصلحة البيومتري: تضم رئيس المصلحة و 15 موظف، و تتكون من 04 مكاتب، و تتلخص مهامها في استخراج بطاقة التعريف الوطنية، و رخص السياقة، و ترقيم المركبات، و جوازات السفر.
 - المصلحة التقنية: تضم رئيس المصلحة و عاملين، و تتكون من مكتبين، تختص باستخراج رخص البناء و المتابعة، بالإضافة إلى الشرطة العمرانية المتخصصة في محاربة البناءات الفوضوية ، إنشاء قرارات الهدم.
 - مصلحة المنازعات و الشؤون القانونية: تتضمن رئيس المصلحة و مكتبين، تتلخص مهامها في متابعة المنازعات التي تكون البلدية طرفا فيها، و إنشاء العقود الادارية و المداولات و القرارات.
 - مصلحة الشؤون الاجتماعية: تتكون من رئيس المصلحة و موظفين، تتلخص مهامها في النشاطات الاجتماعية و حفظ الصحة و الوقاية.
- كما سبق و أشرنا في بداية عرضنا لمجتمع البحث، فإنه يتكون من 103 عاملا، يتوزعون على فئة التحكم، و فئة التأطير، و كذا فئة التنفيذ، بالإضافة إلى أن العدد المحدود لأفراد مجتمع الدراسة البالغ 103 عاملا، جعلنا نعتمد أسلوب المسح الشامل لعمال البلدية بدلا من العينة، و بالتالي فقد قمنا بتوزيع 103 استبانة على كافة العاملين على مستوى البلدية.

شكل رقم (6) يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية دار الشيوخ



2- مجالات الدراسة:

إن تحديد مجالات الدراسة يعتبر من الخطوات الهامة في الدراسة الميدانية، و قد تناولنا ثلاثة حدود للدراسة، هي الحدود الزمانية، و الحدود المكانية، إلى جانب الحدود البشرية.

2-1- المجال الزمني:**2-1-1- المجال الزمني الخاص بالدراسة النظرية:**

أجريت هذه الدراسة في السنة الجامعية 2018-2019 في الفترة الممتدة من شهر مارس إلى نهاية منتصف شهر أبريل 2019، و في هذه الفترة حاولنا القيام بجمع المادة العلمية النظرية، من كتب، مراجع، دراسات، و كل المعلومات التي تساعدنا في موضوع الدراسة.

2-1-2- المجال الزمني الخاص بالدراسة الميدانية:

أجريت هذه الدراسة ابتداء من النصف الثاني من شهر أبريل إلى غاية شهر ماي 2019، قمنا خلالها بالزيارة الاستطلاعية لمجتمع البحث، إلى جانب توزيع الاستبيانات على أفراد مجتمع البحث، مع جمع المعلومات و تفريغها.

2-2- المجال المكاني:

تمت الدراسة الميدانية في بلدية دار الشيوخ بولاية الجلفة، و التي تنفرع إلى خمسة فروع بلدية: القرية الفلاحية، عمر إدريس، الشهيد العربي بن مهدي، العقيد سي الحواس، المرجة.

2-3- المجال البشري:

اعتمدت هذه الدراسة على كافة العاملين في بلدية دار الشيوخ من الموظفين المرسمين و العمال المتعاقدين الذين بلغ تعدادهم 103 عاملا، أي اعتماد المسح الشامل على كل أفراد مجتمع البحث كما سبق الإشارة إليه.

3- أدوات و تقنيات جمع البيانات:

قصد الامام بجوانب الدراسة فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الاستبيان والوثائق و السجلات الإدارية.

3-1- تعريف الاستبيان (الاستمارة):

يعتبر الاستبيان أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، و يعرف على أنه " أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات و المعلومات من مصادرها، و يعتمد على استنطاق الناس المستهدفين بالبحث من أجل الحصول على إجاباتهم عن الموضوع و التي يتوقع الباحث أنها مفيدة لبحثه و تساعده بالتالي على اختبار فرضياته¹.

كما يعرف على أنه "وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من أفراد، ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب"².

قمنا بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، غير أننا اعتمدنا أسلوب الاستبيان بالمقابلة لدى فئة التنفيذ بالنظر لمحدودية المستوى التعليمي لديهم، و محاولة منا لشرح و تفسير معنى بعض العبارات التي قد تبدو غامضة لديهم.

3-2- الوثائق و السجلات الادارية:

إلى جانب الاستبيان فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الوثائق و السجلات الادارية، باعتبارها أدوات مكملة لجمع البيانات، خاصة فيما يتعلق بعدد العمال، الهيكل التنظيمي للبلدية، المصالح و المهام...إلخ

4- المنهج المتبع:

إن معرفة المنهج المتبع في أي دراسة ميدانية هو أمر بالغ الأهمية، حيث يعرف المنهج على أنه "بنية متكاملة من العمليات الذهنية تنظم التحليل ضمن منطق معين في رؤية الأمور استنادا إلى خلفية نظرية تمكن الباحث من تحديد السلوك العلمي

¹ - عماد عبد الغني: منهجية البحث في علم الاجتماع، الاشكاليات، التقنيات، المقاربات، الطبعة الأولى، دار الطليعة للطباعة و النشر، بيروت، لبنان، 2007، ص 61.

² - الرفاعي أحمد حسين: مناهج البحث العلمي، تطبيقات إدارية و اقتصادية، دار وائل، عمان، 1998، ص 181.

الملائم لكل الحالات و الوقائع المدروسة... و هو مجموع العمليات الذهنية التي يحاول من خلالها علم من العلوم بلوغ الحقائق المتوخاة... و هو أيضا أنماط ملموسة في تنظيم خطوات البحث والسير فيه¹.

و في هذا السياق فقد اعتمدنا على المنهج الوصف التحليلي باعتباره يتناسب مع وصف الظاهرة المدروسة وتحليل العلاقة القائمة بين متغيري الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي، هذا من جهة، و من جهة أخرى فقد اعتمدنا كذلك على الأسلوب الاحصائي كلما دعت الضرورة، من خلال التطرق للأرقام و الاحصائيات المتعلقة سواء بالبيانات الشخصية للمبحوثين، أو تلك المتعلقة بطبيعة العلاقة بين المتغيرين.

5- بناء أداة الدراسة:

إن أداة الدراسة هي الوسيلة أو الطريقة التي يتمكن بواسطتها الباحث من الاجابة على التساؤلات التي طرحها، و التي صممت من خلال الدراسة النظرية السابقة التي تناولت موضوعنا، حيث شملت أداة الدراسة على البيانات الشخصية التي تعتبر ذات أهمية فيما يتعلق بالتعرف على خصائص أفراد مجتمع الدراسة لما لها من تأثير على نتائج الدراسة و تشمل: الجنس، السن، الوظيفية، الحالة العائلية، الدخل، مدة العمل بالمؤسسة، المستوى الدراسي، و محل الإقامة.

ثم تلا ذلك الجزء الثاني من الاستبيان الذي تناولنا فيه الخدمة الاجتماعية وخصصنا له العبارات التالية: (10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25)، و قسمنا الجزء الثاني من الاستبيان أي الخدمة الاجتماعية إلى ثلاثة محاور، فالمحور الأول يتعلق بالخدمة الاجتماعية في المجال الاجتماعي، و المحور الثاني يتعلق بالخدمة الاجتماعية في المجال الصحي، أما المحور الثالث فيختص بالخدمة الاجتماعية في المجال التثقيفي و الترفيهي.

إلى جانب الجزء الثالث الذي تطرقنا فيه إلى الرضا الوظيفي، و خصصنا له العبارات التالية: (28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42، 43، 44).

1 - عماد عبد الغني، مرجع سابق ، ص 102.

6- إجراء تطبيق أداة الدراسة:

بعد ضبط أداة الدراسة، تم توزيع الاستبيان على كافة العاملين البالغ عددهم 103 عاملاً، الموزعين على مقر البلدية و فروعها الخمسة، و كما سبقت الإشارة إليه، قمنا بتوزيع الاستبيان على فئتي التأطير و التحكم، في حين أجرينا الاستبيان بالمقابلة مع فئة التنفيذ.

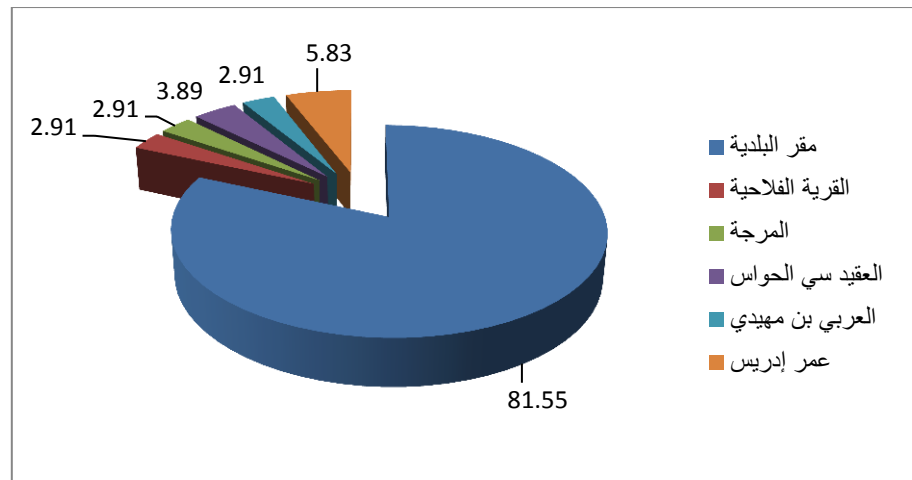
7- عرض خصائص أفراد مجتمع الدراسة:

سنقوم في هذا العنوان بالتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة: العاملين في بلدية دار الشيوخ من خلال متغيرات الجنس ، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة و نوع الوظيفة، كما يلي:

الجدول رقم (1) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مقر العمل

النسبة المئوية	التكرار	المقر
81.55 %	84	مقر البلدية
2.91 %	3	الفرع البلدي القرية الفلاحية
2.91 %	3	الفرع البلدي المرجة
3.89 %	4	الفرع البلدي العقيد سي الحواس
2.91 %	3	الفرع البلدي العربي بن مهدي
5.83 %	6	الفرع البلدي عمر إدريس
100 %	103	المجموع

الشكل رقم (07) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مقر العمل

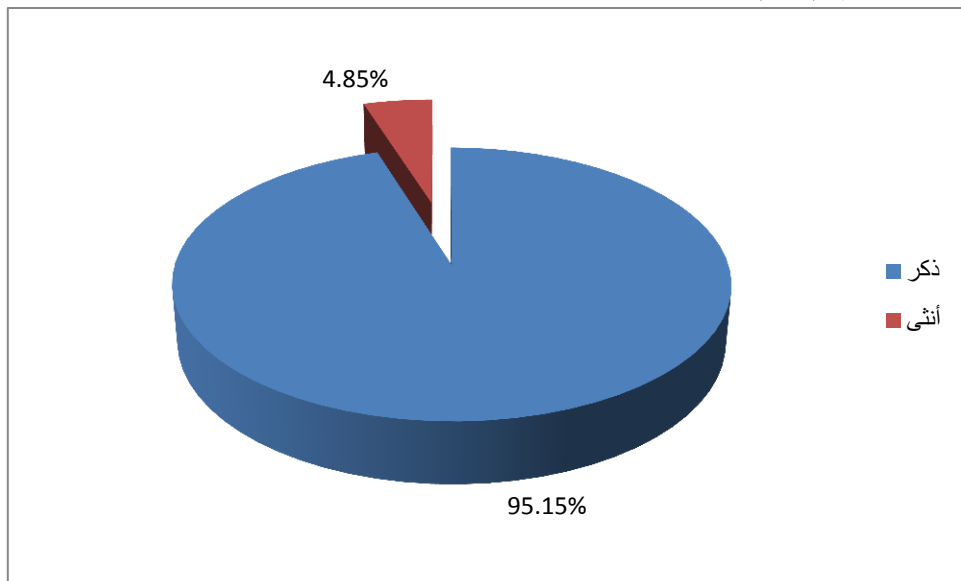


من خلال الجدول رقم (01) و الشكل رقم (07) المتعلقين بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مقر العمل، نلاحظ أن أغلبية العاملين بنسبة 81.55 % أي بعدد 84 فردا من مجتمع الدراسة يعملون في مقر البلدية، يليه الفرع البلدي عمر ادريس بعدد 06 أفراد و بنسبة 5.83 %، ثم يليه الفرع البلدي العقيد سي الحواس بعدد 04 أفراد و بنسبة 3.89 %، ثم يليه كل من فرع القرية الفلاحية و فرع المرجة و فرع العربي بن مهدي بعدد متساو من الأفراد يقدر بـ03 أفراد، و بنسب متساوية كذلك تقدر بـ2.91 %.

الجدول رقم (2) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	98	95.15 %
أنثى	05	4.85 %
المجموع	103	100 %

الشكل رقم (08) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس

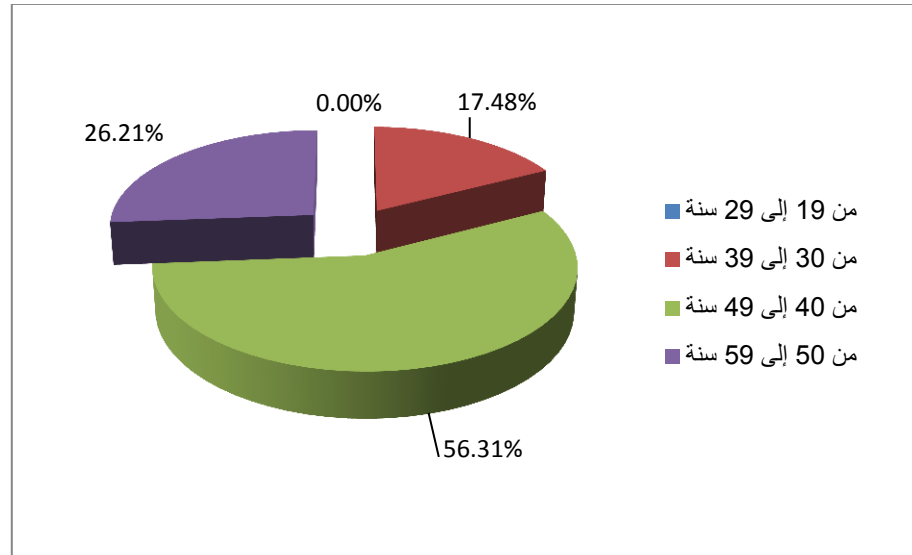


نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) و الشكل رقم (08) المتعلقين بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس، نجد أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة من الذكور بنسبة 95.15 %، في حين تمثل نسبة 4.85 % للإناث، ولعل تدني نسبة الإناث رغم كون البلدية تمثل مؤسسة عمومية خدماتية، يعود إلى طبيعة المجتمع في هذه البلدية خصوصا و المنطقة عموما.

الجدول رقم (3) الخاص بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 19 إلى 29 سنة	00	% 00
من 30 إلى 39 سنة	18	% 17.48
من 40 إلى 49 سنة	58	% 56.31
من 50 إلى 59 سنة	27	% 26.21
المجموع	103	% 100

الشكل رقم (09) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن.

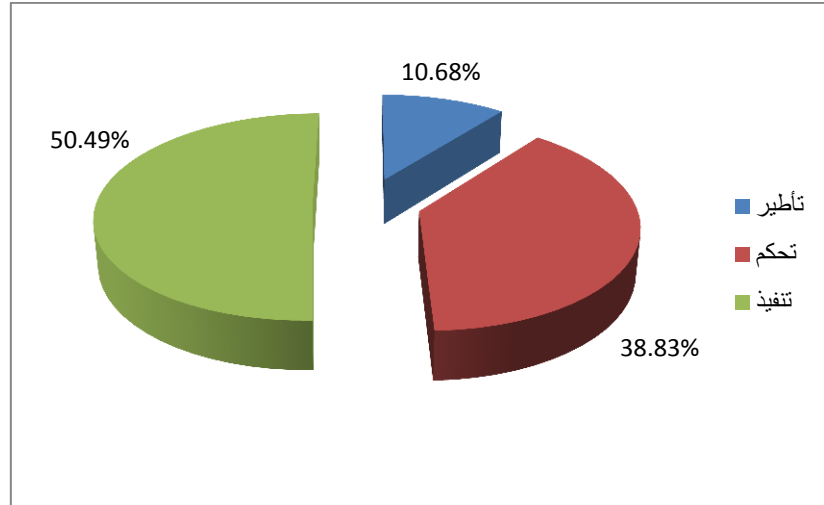


من خلال الجدول (03) و الشكل رقم (09) المتعلقين بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن ، نجد أن 56.31 % تتراوح أعمارهم ما بين (40 و 49 سنة) أي 58 فردا من مجتمع الدراسة، بينما ما نسبته 26.21 % من مجتمع الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (50 إلى 59 سنة) بعدد 27 فردا، تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 39 سنة) بنسبة تقدر بـ 17.48%، و بعدد 18 فردا، أما الفئة العمرية التي تتراوح بين (19 إلى 29 سنة) فلا تمثل أي نسبة.

الجدول رقم (04) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة المهنية.

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
تأطير	11	10.68 %
تحكم	40	38.83 %
تنفيذ	52	50.49 %
المجموع	103	100 %

الشكل رقم (10) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة المهنية.

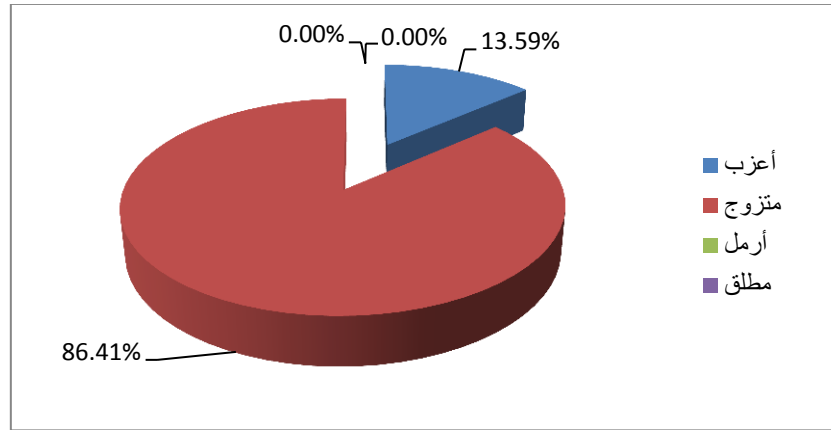


يتضح من الجدول رقم (04) و الشكل رقم (10) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة المهنية، أن الفئة الأكثر انتشارا هي فئة عمال التنفيذ حيث يبلغ عددهم 52 عاملا بنسبة تقدر بـ 50.49 %، تليها فئة أعوان التحكم بعدد 40 عاملا، و بنسبة تقدر بـ 38.83 %، ثم فئة أعوان التأطير بعدد 11 عاملا، بنسبة تقدر بـ 10.68 %، و يمكن الإشارة هنا إلى أن ارتفاع عدد الأعوان في فئة التنفيذ و التحكم، حيث يبلغ عددهم الإجمالي 92 فردا، في مقابل انخفاض عدد أعوان فئة التأطير الذي يبلغ عددهم 11 فردا، يعود لطبيعة البلدية من حيث التوزيع الهيكلي، إلى جانب المهام الموكلة لها.

الجدول رقم (05) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	9	13.59 %
متزوج	94	86.41 %
أرمل	0	0 %
مطلق	0	0 %
المجموع	103	100 %

الشكل رقم (11) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية

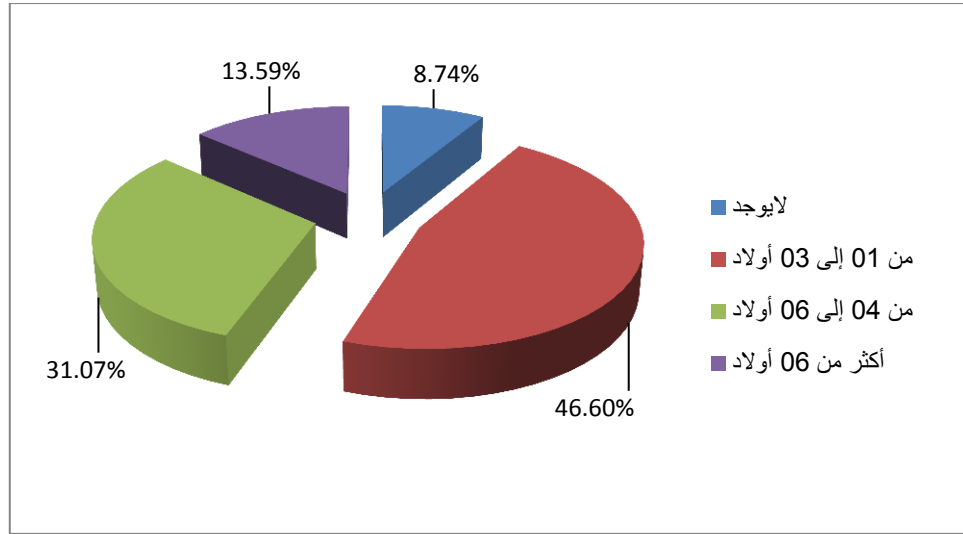


من خلال الجدول رقم (05) و الشكل رقم (11) المتعلقين بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية، نجد أن نسبة 86.41 %، من عمال البلدية متزوجون، بعدد 94 فرداً، في حين نجد أن 13.59 % من العمال عزاباً، أي بعدد 09 أفراد، مع غياب تام للوضعيات الاجتماعية الأخرى كالمطلق أو الأرملة، مما يدل على الاستقرار الاجتماعي و التماسك الأسري لدى عمال البلدية.

الجدول رقم (06) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عدد الأولاد

عدد الاولاد	التكرار	النسبة المئوية
لا يوجد	09	8.74 %
من 1 إلى 3 اولاد	48	46.60 %
من 4 إلى 6 أولاد	32	31.07 %
أكثر من 06 أولاد	14	13.59 %
المجموع	103	100 %

شكل رقم (12) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عدد الأولاد

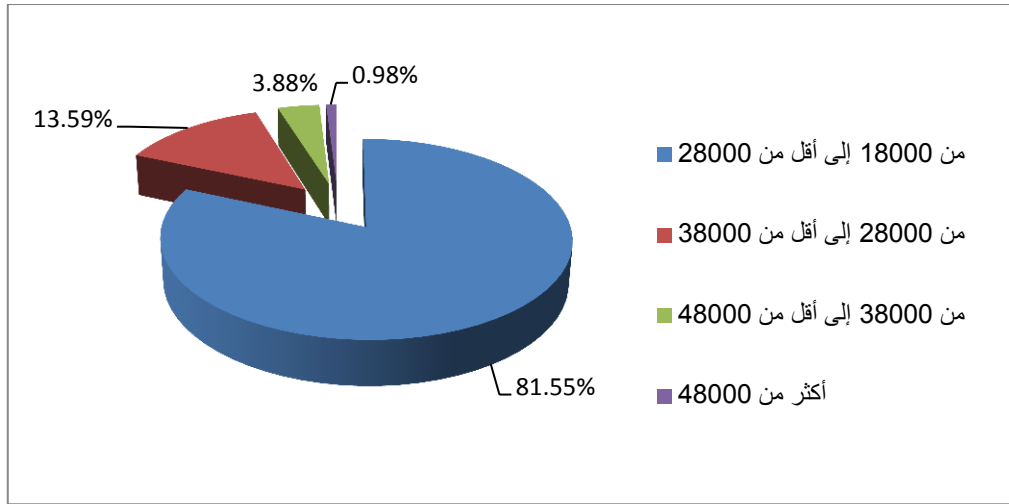


من خلال الجدول رقم (06) و الشكل رقم (12) المتعلقين بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عدد الأولاد، نجد أن نسبة فئة العاملين الذين لديهم من ولد إلى 03 أولاد تبلغ نسبة 46.60 %، بعدد يقدر بـ48 فرد، تليها نسبة العاملين الذين لديهم من 04 إلى 06 أولاد بنسبة 31.07%، بعدد يقدر بـ32 فرد، ثم تليها فئة العاملين الذي لديهم أكثر من 06 أولاد بنسبة 13.59 %، و بعدد يقدر بـ14 فرد، بينما تنتفي فئة العاملين المتزوجين الذين ليس لديهم أي أولاد بعدد 00 فرد.

الجدول رقم (07) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الدخل الشهري (بالدينار الجزائري)

الدخل	التكرار	النسبة المئوية
من 18000 دج إلى أقل من 28000 دج	84	81.55 %
من 28000 دج إلى أقل من 38000 دج	14	13.59 %
من 38000 دج إلى أقل من 48000 دج	4	3.88 %
أكثر من 48000 دج	1	0.98 %
المجموع	103	100 %

الشكل رقم (13) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الدخل الشهري (بالدينار الجزائري)

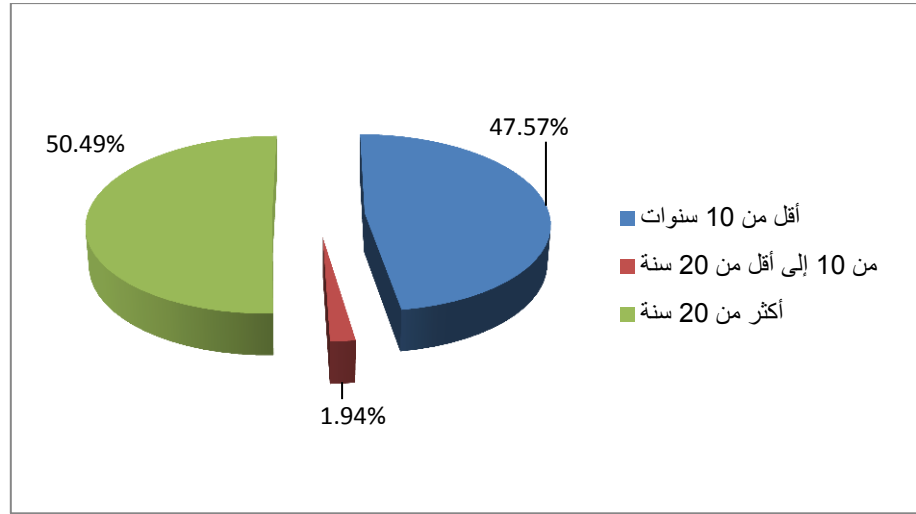


من خلال الجدول رقم (07) و الشكل رقم (13) المتعلقين بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الدخل الشهري (بالدينار الجزائري)، نجد أن أغلبية العاملين يتراوح دخلهم الشهري بين 18000 دج إلى أقل من 28000 دج بنسبة 81.55 %، و بعدد يقدر بـ84 عاملا، ثم تليها الفئة من 28000 دج إلى أقل من 38000 دج بنسبة 13.59%، و بعدد عاملين يقدر بـ14 فرد، ثم تليها الفئة من 38000 دج إلى أقل من 48000 دج بنسبة 3.88 %، بعدد يقدر بـ04 أفراد، و أخيرا فئة الأكثر من 48000 دج بنسبة 0.98 %، و بعدد عاملين يقدر بعامل واحد، و من خلال هذا التوزيع حسب الأجر نجد أنه يرتبط ارتباطا وثيقا بالتوزيع حسب الفئة المهنية، أين لاحظنا أن أغلبية العاملين من فئة التنفيذ تليها فئة التحكم، مما ينعكس على الأجر الذي يتقاضونه.

الجدول رقم (08) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الأقدمية المهنية

الأقدمية في البلدية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	49	47.57 %
من 10 إلى أقل من 20 سنة	02	1.94 %
أكثر من 20 سنة	52	50.49 %
المجموع	103	100 %

الشكل رقم (14) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الأقدمية المهنية

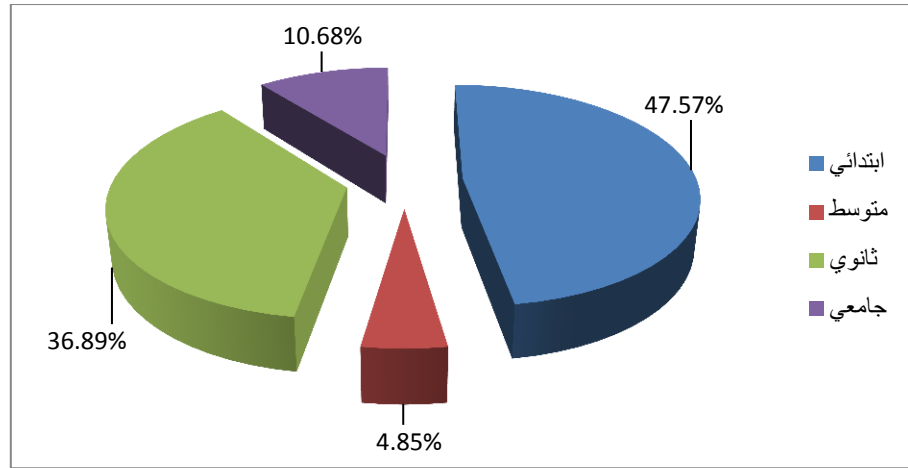


يتضح من خلال الجدول (08) و الشكل رقم (14) المتعلقين بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الأقدمية المهنية، نجد أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة العمال ذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة مئوية بلغت 50.49 %، و بعدد عمال يقدر بـ 52 عاملاً، تليها فئة العمال ذوي الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات بنسبة مئوية بلغت 47.57 %، وعدد عمال يقدر بـ 49 عاملاً، في حين بلغت فئة العمال ذوي الخبرة المهنية (من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة) ما نسبته 1.94 %، بعدد عمال يقدر بعاملين اثنين، مما يدل على الانتعاش الذي حصل في سياسة التشغيل خلال العقد الأخير.

الجدول رقم (09) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	49	47.57 %
متوسط	5	4.85 %
ثانوي	38	36.89 %
جامعي	11	10.68 %
المجموع	103	100 %

الشكل رقم (15) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى الدراسي

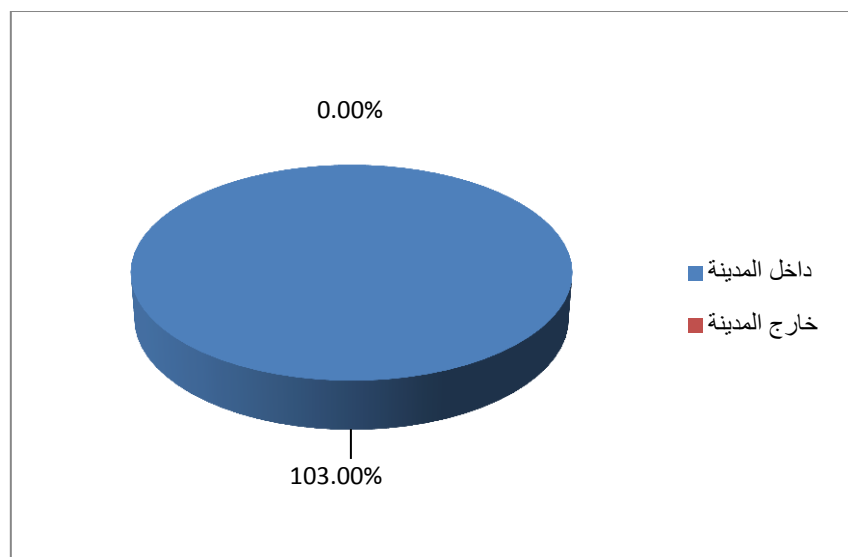


من خلال الجدول رقم (09) و الشكل رقم (15) المتعلقين بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى الدراسي، نجد أن المستوى التعليمي الغالب على العاملين في البلدية محل الدراسة هو المستوى الابتدائي، حيث بلغت نسبته 47.57 % بعدد يقدر بـ 49 فردا من مجموع أفراد مجتمع البحث، يليه فئة المستوى الثانوي بنسبة 36.89 %، و بعدد يقدر بـ 38 فردا، ثم تليها فئة المستوى الجامعي بنسبة 10.68 %، و بعدد يقدر بـ 11 فردا، وأخيرا فئة المستوى التعليم المتوسط بنسبة 4.85 %، و بعدد يقدر بـ 05 أفراد من مجموع أفراد مجتمع الدراسة، و عليه نلاحظ ارتباطا بين توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى وتوزيع أفرادها حسب الفئة المهنية، بالنظر للتوافق الحاصل بين نسب الفئات المهنية، والمستوى الدراسي، على اعتبار أن ارتفاع نسبة فئة التنفيذ يقابله ارتفاع لنسبة المستوى الابتدائي، و نفس الأمر بالنسبة لفئتي التحكم و التأطير.

الجدول رقم (10) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب محل الإقامة

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
داخل المدينة	103	100 %
خارج المدينة	00	0 %
المجموع	103	100 %

الشكل رقم (16) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب محل الإقامة



من خلال الجدول رقم (10) و الشكل رقم (16) المتعلقين بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب محل الإقامة، نجد أن كل أفراد مجتمع الدراسة يقيمون بالبلدية، مما يعبر عنه بنسبة 100 %، و بعدد إجمالي لكل أفراد مجتمع الدراسة.

الفصل الخامس:

عرض و تحليل عبارات محاور الدراسة

- تمهيد
- عرض و تحليل عبارات المحور الأول الخاص بالخدمات الاجتماعية العمالية
- عرض و تحليل عبارات المحور الثاني الخاص بالرضا الوظيفي
- استنتاج الفرضيات الجزئية
- الاستنتاج العام
- الخاتمة

تمهيد:

في إطار التطرق لعرض و تحليل عبارات محاور الدراسة بناء على الجداول وعلى ضوء بيانات مجتمع البحث ، سنعمد إلى تقسيم عملنا حسب المحاور المعالجة، فنعمد إلى تناول عرض و تحليل عبارات المحور الأول الخاص بالخدمات الاجتماعية العمالية، ثم عرض و تحليل تلك المتعلقة بالمحور الخاص بالرضا الوظيفي، كما يلي:

1- عرض و تحليل عبارات المحور الأول الخاص بالخدمة الاجتماعية العمالية:

سنتناول في هذا المحور عرض و تحليل نتائج الفرضيات ، المحصل عليها من خلال الجداول و سوف نستعرض التحليلي الاحصائي و السوسولوجي لكل الجداول المعروضة و بعد العرض سيتم التطرق للنتائج المحصل عليها و مناقشة فروض الدراسة و التطرق للاستنتاج.

1-1- عرض و تحليل عبارات الخدمة الاجتماعية العمالية في الجانب الاجتماعي:

إن عرض و تحليل العبارات للخدمة الاجتماعية في الجانب الاجتماعي يتضمن الخدمة الاجتماعية في الجانب الاجتماعي، المخصص له من الجداول من رقم 11 إلى الجدول رقم 21:

- الجدول رقم (11) المتعلق ببعد البعد عن مقر العمل:

النسبة	التكرار	الاجابة	العبرة
00 %	00	نعم	هل مقر العمل بعيد عن مقر السكن ؟
100 %	103	لا	

يبين الجدول رقم (11) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع البحث حسب بعد مقر العمل عن السكن، أن أفراد مجتمع الدراسة يقرون بالقرب من مقر العمل، و هذا بنسبة المعبر عنه بنسبة 100 %، و بعدد إجمالي كل أفراد مجتمع الدراسة، و يعزى ذلك أن توزيع العاملين على المقر البلدي و الفروع الخمسة تم حسب البعد أو القرب من مقر الإقامة، و مما لا شك فيه أن هذا التوزيع يخدم سير العمل في البلدية و فروعها، بالنظر لأن خاصية القرب من مكان العمل تساعد على احترام مختلف التشريعات المتعلقة

بالعمل، كاحترام مواقيت العمل، السير الحسن لمصالح البلدية، إلى جانب التنظيم الداخلي للمصالح و المكاتب و كذا التحكم الجيد في الملفات.

-الجدول (12) المتعلق بصعوبة التنقل إلى مكان العمل:

العبرة	الاجابة	العدد	النسبة
هل توجد صعوبة في التنقل إلى مكان عملك؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 100

يبين الجدول رقم (12) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب صعوبة التنقل إلى مقر العمل، أن كل أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100 % أقروا أنهم لا يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان العمل، باعتبار أن كليهما يتعلقان بالبعد عن مقر العمل، إلا أن وسيلة النقل تعتبر ضرورة من ضرورات العمل و من متطلباته ، مثلما نجده في باقي المؤسسات العمومية و الاقتصادية، لاعتبار اهميتها للعاملين في الانضباط و الحفاظ على أوقات العمل.

- الجدول رقم (13) المتعلق بمشكل توفر السكن:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تعاني من مشكل السكن؟	نعم	27	% 26.21
	لا	76	% 73.79

يوضح الجدول رقم (13) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المعاناة من مشكل السكن، حيث نلاحظ أن أعلى نسبة لفئة العاملين الذي يرون عدم الحاجة للسكن، بنسبة تقدر بـ 73.79 % ، و بعدد عمال يقدر بـ 76 ، في مقابل فئة العاملين الذين يعانون من مشكل السكن تقدر نسبتهم بـ 26.21 %، بعدد عمال يبلغ 27 عامل، فتوفر السكن يشكل أهمية بالغة في استقرار العاملين النفسية و الاجتماعية ، و بالتالي يشكل حافزا قويا للعمل.

- الجدول رقم (14) المتعلق بتوفر المرافق الضرورية في السكن:

العبرة	الاجابة	العدد	النسبة
السكن الذي تقيم فيه، هل يتوفر على كل المرافق الضرورية؟	نعم	99	% 96.12
	لا	04	% 03.88

من خلال الجدول رقم (14) المتعلق بتوفر المرافق الضرورية في السكن، يتبين لنا أن نسبة 96.12 % من المبحوثين بعدد يقدر بـ 99 عامل، صرحوا بأن مسكنهم يتوفر على المرافق الضرورية، في حين ما نسبته 03.88 % من العمال بعدد 04 عمال، يرون عدم توفر مساكنهم على المرافق الضرورية، حيث أنها من العوامل التي تساعد العامل على الحفاظ على الصحة، مما ينعكس على أداء العمل.

- الجدول رقم (15) المتعلق بتقديم مساعدة من لجنة الخدمات الاجتماعية لتوفير سكن:

العبرة	الاجابة	العدد	النسبة
هل تساعدك الخدمات الاجتماعية للبلدية على توفير سكن لائق؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 100

يوضح الجدول رقم (15) المتعلق بتقديم مساعدة من لجنة الخدمات الاجتماعية لتوفير سكن لائق، أن كل المبحوثين بنسبة 100 % يصرحون بأن الخدمات الاجتماعية للبلدية لا تساعد على توفير سكن لائق للعاملين و لم تقدم لهم أي مساعدات بهذا الخصوص، حيث أن المسكن يعتبر من أولويات ضرورة الحياة لما له من أهمية في مجال استقرار العامل، و الذي ينعكس على مختلف الجوانب الايجابية لدى العامل.

- الجدول رقم (16) المتعلق بالاستفادة من خدمات الحمامات المعدنية:

العبرة	الاجابة	العدد	النسبة
في إطار الخدمات الاجتماعية، هل تستفيد من خدمات الحمامات المعدنية؟	نعم	00	% 00
	لا	103	%100

يبين الجدول رقم (16) المتعلق بالاستفادة من خدمات الحمامات المعدنية، أن كافة المبحوثين بنسبة 100 % لا يستفيدون من خدمة الحمامات المعدنية، و نجد أن

أهمية هذه الخدمات تشكل متنفسا للعمال، و مجالا للتداوي و الراحة، على غرار باقي المؤسسات كانت منها العمومية أو الخاصة.

- الجدول رقم (17) المتعلق بالاستفادة من إعانات مالية :

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تستفيد في إطار الخدمات الاجتماعية للبلدية من إعانات مالية؟	نعم	103	% 100
	لا	00	% 00

يبين الجدول رقم (17) المتعلق بالاستفادة من إعانات مالية تقدمها الخدمة الاجتماعية العمالية، أن كافة المبحوثين بنسبة 100 % بعدد يقدر بـ 103 عاملا يستفيدون من إعانات مالية، و التي تشكل مكملا للأجر و حافزا ماديا لتحسين قدرة العامل المادية، و لتمكينه من توفير مختلف المستلزمات ، مما يعكس إيجابا على الحياة المهنية للعامل.

- جدول ملحق رقم (17) المتعلق بتحديد الإعانات المالية التي يستفيد منها العاملين:

المتغير	الاجابة	التكرار	النسبة
زواج	نعم	103	% 100
ختان	نعم	103	% 100
ولادة	نعم	103	% 100
وفاة	نعم	103	% 100
الشراء بالتقسيط	نعم	103	% 100
السلفة	نعم	103	% 100

يوضح الجدول رقم (17) المتعلق بتحديد الإعانات المالية التي يستفيد منها العاملين، أن كافة أفراد مجتمع البحث بنسبة 100 % يصرحون أنهم يستفيدون من الإعانات المالية التي توفرها الخدمة الاجتماعية العمالية، و ذلك حسب الامكانيات المالية المتوفرة، سواء تعلق الأمر بالإعانات الخاصة بالزواج و الوفاة و الختان...كما توفر خدمة الشراء بالتقسيط و السلفة (القرض) ، كما تجدر الإشارة أنه خلال الدراسة الميدانية تبين لنا عدم إصابة أي فرد من مجتمع الدراسة بأمراض مزمنة، مما انتفت معها إمكانية

الاستفادة من إعانات لمعالجتها، أما فيما يتعلق بالإعانة المالية الخاصة بالمساهمة في العلاج فتتكفل الخدمات الاجتماعية العمالية بنسبة 50 % من المبلغ في حدود أقصاه 5.000.00 دج، و التي تعتبر دافعا من دوافع العمل، كما تبين لنا كذلك أنه لا يتخصص إعانات للمناسبات الدينية و الوطنية و أداء العمرة.

- الجدول رقم (18) المتعلق بالرضا عن الأجر:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع طبيعة عملك؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 100

من خلال الجدول رقم (18) المتعلق بالرضا عن الأجر، نجد أن كافة أفراد مجتمع البحث أي بنسبة 100 % يتفقون على أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع طبيعة العمل، فمن خلال الدراسة الميدانية يصرح المبحوثون على أن الأجر لا يوافق مقتضيات مستوى الانفاق لا سيما فيما يتعلق بالمصاريف الضرورية و مصاريف مختلف المناسبات الدينية أو العائلية، هذا من جهة، و من جهة أخرى نجد أن الأجر و المحصل عليه لا يفي بالمتطلبات الضرورية للحياة، مما يخلق نوعا من التذمر و القلق لدى العاملين، الأمر الذي يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي، خاصة مع ما يلاحظه العمال من فوارق شاسعة بالمقارنة مع عمال مؤسسات عمومية أخرى.

- الجدول رقم (19) المتعلق بتوفير خدمة النقل:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل توفر الخدمات الاجتماعية للبلدية وسيلة نقل للموظفين و العمال التابعين لها؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 100

يتبين من خلال الجدول رقم (19) المتعلق بتوفير خدمة النقل، أن خدمة نقل العاملين غير متوفرة على الاطلاق، رغم أهميته للعاملين لا سيما في مجال المحافظة على الالتزام بساعات العمل و احترام أوقاته، كباقي المؤسسات الأخرى، هذا مما يؤثر على احترام أوقات العمل و بالتالي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين.

- الجدول رقم (20) المتعلق بتوفير خدمة الاطعام:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل توفر الخدمات الاجتماعية للبلدية نادي و مطعم للموظفين و العمال ؟	نعم	00	%
	لا	103	%

يوضح الجدول رقم (20) المتعلق بتوفير خدمة الاطعام، أن كافة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100 % متفقون على أنه لا توجد خدمة الاطعام أو نادي في إطار الخدمة الاجتماعية العمالية للبلدية، و الغرض من توفير نادي أو مقهى بالبلدية، هو التحكم في أوقات الاستفادة من هذا النادي، بالإضافة إلى تواجد العمال خلال أوقات العمل الرسمية بمقر العمل، و الاستفادة من أوقات العمل بدرجة قصوى، خدمة للسير الحسن لمصالح البلدية، مما يؤثر على سير المصالح و يهدد التنظيم الداخلي للبلدية، إلى جانب أن الغذاء أو الوجبة الصحية تحافظ على الصحة الجسدية للعامل ، كما ان المطعم و المقهى يعتبران مكانا للنقاش و تبادل الآراء مما يعزز العلاقات الانسانية عموما.

- الجدول رقم (21) المتعلق بكفاية الإعانات المالية:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
في رأيك، هل تجد الاعانات المالية المقدمة من الخدمات الاجتماعية للبلدية كافية؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 103

يبين الجدول رقم (21) المتعلق بكفاية الاعانات المالية، أن كل أفراد مجتمع البحث أي ما نسبته 100 % يرون أن الاعانات المالية المقدمة من الخدمات الاجتماعية غير كافية، مما يتوجب الزيادة في هذه الخدمات، من حيث الكم و النوعية، فالعاملون يرون أن علاقتهم بالبلدية علاقة دائمة، و بالتالي يتوجب أن تتضمن هذه العلاقة جوانب مالية متنوعة مقارنة مع العاملين في مؤسسات تشتغل في قطاعات أخرى، هاته الإعانات المالية في نظر العاملين قد يكون لها تأثير كبير في العديد من الجوانب خاصة ما يتعلق بفكرة العدالة المهنية.

1-2- عرض و تحليل عبارات الخدمة الاجتماعية العمالية في الجانب الصحي:

إن عرض و تحليل العبارات للخدمة الاجتماعية في الجانب الصحي ، المخصص له من الجدول رقم 22 إلى الجدول رقم 33:

- الجدول رقم (22) المتعلق بتوفر طب العمل:

العبرة	الاجابة	العدد	النسبة
هل تستفيد من الفحص الطبي في إطار طب العمل ؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 100

يوضح الجدول رقم (22) المتعلق بتوفر طب العمل، أن كل أفراد مجتمع الدراسة المعبر عنه بنسبة 100 % لا يستفيدون من الفحص الطبي في إطار طب العمل، إذ تعتبر المحافظة على الصحة الجسدية و النفسية من اولويات الخدمة الاجتماعية التي يفترض ان توفرها، كما أنه من خلال المحافظة على العنصر البشري باعتباره المحرك الفاعل للعملية التنظيمية هو الحفاظ على المؤسسة ككل.

- الجدول رقم (23) المتعلق بإجراء فحص طبي في إطار طب العمل:

العبرة	الاجابة	العدد	النسبة
هل سبق أن استفدت من الفحص الطبي لطب العمل؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 103

يبين لنا الجدول رقم (23) المتعلق بإجراء فحص طبي في إطار طب العمل، أن كافة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100 % لم يستفيدوا من الفحص الطبي لطب العمل، و هذا يدل على أن هذه الخدمة لم تتوفر في البلدية سابقا، مما يعد مؤشرا على قصور الخدمة الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي الصحي، إذ إن الفحص الطبي دعامة أساسية للمحافظة على صحة العاملين كما يبين أهمية العامل للمؤسسة، و الذي ينعكس بدوره على الرضا عن العمل.

- الجدول رقم (24) المتعلق بنوعية الخدمات الصحية:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
في رأيك، هل الخدمات الصحية المقدمة كافية؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 100

من خلال الجدول رقم (24) المتعلق بنوعية الخدمات الصحية، نلاحظ ان كل أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100 % و بعدد 103 عاملا بأن الخدمة الصحية غير كافية مطلقا، في ظل انعدامها في البلدية، رغم أهميتها في المؤسسة، على غرار باقي المؤسسات سواء منها الخاصة أو العمومية.

- الجدول رقم (25) المتعلق بتوفير أجهزة الأمن الصناعية:

العبرة	الاجابة	العدد	النسبة
هل تتوفر البلدية على وسائل الأمن الصناعية؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 100

يبين لنا الجدول رقم (25) المتعلق بتوفير أجهزة الأمن الصناعية أن أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100 % يصرحون بأن البلدية لا تتوفر على وسائل الأمن الصناعي، حيث أن وسائل الأمن الصناعي من الأدوات الضرورية التي يجب أن تتوفر في أي مؤسسة مهما كانت طبيعتها، خدماتية أو اقتصادية أو صناعية، للحماية من الأخطار التي قد تحدث، حفاظا على سلامة العاملين بالدرجة الأولى و المؤسسة بالدرجة الثانية.

- الجدول رقم (26) المتعلق بإلزامية استعمال وسائل الأمن الصناعية:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تلتزمك باستعمالها؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 100

من خلال الجدول رقم (26) المتعلق بإلزامية استعمال وسائل الأمن الصناعية نلاحظ أن كل أفراد مجتمع البحث بنسبة 100 % و بعدد 103 عاملا يصرحون أن البلدية لا تلتزم باستعمال وسائل الأمن الصناعية، التي من المفترض أولا أن توفرها و ثانيا

أن تخصص دورات تكوينية لتوضيح أهمية استعمالها للمحافظة على السلامة الجسدية للعاملين من ناحية و الحفاظ على ممتلكات البلدية من ناحية اخرى.

- الجدول رقم (27) المتعلق بتقديم توعية صحية في البلدية:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل توجد توعية صحية في البلدية؟	نعم	00	% 00
	لا	103	%100

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (27) أن كل أفراد مجتمع البحث البالغ عددهم 103 عاملا، و بنسبة 100 % يرون أن الخدمات الاجتماعية العمالية لا تقوم بتنظيم حملات للتوعية الصحية، في هذا الإطار نرى أنه كان من اللازم الاهتمام بهذا الجانب، لأهميته البالغة في المحافظة على سلامة العاملين، و بالتالي لعمل على رفع مستوى الأداء.

- الجدول رقم (28) المتعلق بالفحص الطبي و دوره في الشعور بالحماية الصحية:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل الفحص الطبي يساعدك على الشعور بالحماية الصحية؟	نعم	103	% 100
	لا	00	% 00

من خلال الجدول رقم (28) المتعلق بالفحص الطبي و دوره في الشعور بالحماية الصحية، نجد أن كل أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100 %، و بعدد يقدر بـ 103 عاملا، يصرحون على أن الفحص الطبي يساعد على الشعور بالحماية الصحية، حيث يدل ذلك على أهمية الفحص الطبي لدى العاملين والوعي لديهم بما يمكن ان تقدمه هذه الخدمة ، إلا انه من خلال الدراسة و كما أشرنا إليه سابقا ، تبين أن الخدمة الصحية (الفحص الطبي) لا تتوفر في البلدية إلى غاية إجراء بحثنا هذا، و تم الإدلاء بأن هذه الخدمة قيد الانجاز.

- الجدول رقم (29) المتعلق بتوفير أدوات الاسعافات الأولية:

العبرة	الاجابة	العدد	النسبة
هل تحتوي البلدية على أدوات الاسعافات الأولية؟	نعم	00	% 00
	لا	103	%100

يتبين من خلال الجدول رقم (29) بتوفير أدوات الاسعافات الأولية ، أن كل أفراد المجتمع أي بنسبة 100 % يرون بعدم وجود أدوات الاسعافات الأولية، حيث أنها من وسائل الاستطباب الأولية للمحافظة على صحة العاملين في حالة وقوع أي حادثة و التي هي من بين الاهتمامات الأساسية لكافة المؤسسات.

- الجدول رقم (30) المتعلق برضا العاملين عن الخدمة الصحية التي تقدمها الخدمات الاجتماعية:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
في رأيك، هل الخدمة الصحية التي تقدمها الخدمات الاجتماعية للبلدية مرضية ؟	نعم	00	% 00
	لا	103	% 100

يوضح الجدول رقم (30) المتعلق برضا العاملين عن الخدمة الصحية التي تقدمها الخدمات الاجتماعية على أن كل أفراد مجتمع الدراسة و البالغ عددهم 103 عاملا، بنسبة تقدر بـ 100%، يرون أن الخدمة الصحية غير مرضية على الإطلاق، بالرغم من اهميتها في الجانب الصحي للعاملين، و التي ترفع مستوى العمل و الانتاجية.

- الجدول رقم (31) المتعلق بدور الخدمة الصحية في تحقيق الرضا الوظيفي:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
في رأيك، هل تعمل الخدمات الصحية على تحقيق أكبر قدر من الرضا و الارتياح لدى الموظفين و العمال بالبلدية؟	نعم	103	% 100
	لا	00	% 00

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (31) المتعلق بدور الخدمة الصحية في تحقيق الرضا ، أن كل أفراد مجتمع البحث بعدد 103 عاملا، أي ما نسبته 100 %، يرون أن للخدمة الصحية دورا كبيرا في تحقيق الرضا عن العمل، خاصة و أن هذا الأخير لا

يرتبط فقط بالثبوت و ديمومة علاقة العمل، بل كذلك بالجانب الصحي، فزيادة على طبيعة علاقة العمل، يتوجب كذلك إحساس العاملين بالحماية الصحية أثناء تأدية الوظيفة، من خلال توفير مختلف وسائل الخدمة الصحية، كما يتوجب الحصول على خدمة صحية دورية، لمساعدتهم على الاحساس بدور كبير داخل البلدية بالرضا عن العمل، و بالتالي ارتباط الجانب الصحي بالجانب الوظيفي، هذا يبين أهمية الخدمات الصحية لدى العاملين .

- الجدول رقم (32) المتعلق بدور الخدمة الصحية في الشعور بالأمن الوظيفي:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم الخدمات الصحية في الشعور بالأمن الوظيفي؟	نعم	103	100 %
	لا	00	00 %

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (32) المتعلق بدور الخدمة الصحية التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية في شعور العاملين بالأمن الوظيفي، أن كل أفراد مجتمع البحث بعدد 103 عاملا، أي ما نسبته 100 %، يرون أن للخدمة الصحية دورا كبيرا في شعور العاملين بالأمن الوظيفي، خاصة و أن هذا الأخير لا يرتبط فقط بالثبوت و ديمومة علاقة العمل، بل كذلك بالأمن النفسي، فزيادة على طبيعة علاقة العمل، يتوجب كذلك إحساس العاملين بالحماية و الأمن أثناء تأدية الوظيفة، من خلال توفير مختلف وسائل الخدمة الصحية، هذا من جهة، و من جهة أخرى، فطبيعة الوظيفة لدى بعض العاملين يتوجب حصولهم على خدمة صحية دورية، مما يساعدهم على الاحساس بدور كبير داخل البلدية، و بالتالي ارتباط الأمن الصحي بالأمن الوظيفي.

- الجدول رقم (33) المتعلق بدور الخدمة الصحية المقدمة من الخدمات الاجتماعية

العمالية للبلدية في الاستقرار الوظيفي:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم الخدمات الصحية المقدمة في الاستقرار الوظيفي؟	نعم	00	00 %
	لا	100	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (33) المتعلق بدور الخدمة الصحية في الاستقرار الوظيفي، أن كافة أفراد مجتمع الدراسة، و بنسبة تقدر بـ 100 % ، يرون أن الخدمة الصحية المقدمة في إطار الخدمات الاجتماعية العمالية لا تساهم في الاستقرار الوظيفي لديهم، من حيث أن الخدمات الصحية غير متوفرة في البلدية ، بالرغم من أهميتها البالغة في الحفاظ على حياتهم الصحية، و بالتالي الحفاظ على الحياة الاجتماعية و الأسرية ، و التي تؤدي الاستقرار في العمل.

1-3- عرض و تحليل عبارات الخدمة الاجتماعية العمالية في الجانب النشاطات:

إن عرض و تحليل العبارات للخدمة الاجتماعية في جانب النشاطات ، المخصص له من الجدول رقم 34 إلى الجدول رقم 36:

- الجدول رقم (34) المتعلق بتنظيم النشاطات لفائدة الموظفين و العمال:

العبرة	الاجابة	العدد	النسبة
هل تقوم الخدمات الاجتماعية بتنظيم نشاطات لفائدة الموظفين و العمال بالبلدية؟	نعم	00	00 %
	لا	103	100 %

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (34) المتعلق بتنظيم النشاطات لفائدة الموظفين و العمال، بأن أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100 % يصرحون ان الخدمات الاجتماعية العمالية لا تقوم بأي نشاطات، سواء الرياضية أو الثقافية او غيرها، و التي تعتبر من العوامل الترفيهية لتجديد الطاقات، و متنفسا للعاملين من العمل اليومي، و حتى الحياة الاجتماعية للعامل.

- الجدول رقم (35) المتعلق بمشاركة العمال و الموظفين في النشاطات:

العبرة	الاجابة	العدد	النسبة
هل تشارك في فعاليات هذه النشاطات؟	نعم	00	00 %
	لا	103	100 %

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (35) المتعلق بتنظيم النشاطات لفائدة الموظفين و العمال، بأن أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100 % يصرحون أنهم لا يشاركون

في أي نشاط، رغم أهمية النشاطات في مجال العلاقات الانسانية من خلال اللقاءات و الملتقيات، و في مجال تجديد المعلومات من خلال العلاقات الاجتماعية مع مختلف العاملين .

- الجدول رقم (36) المتعلق بالقيام برحلات:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
في هذا المجال، هل تقوم الخدمات الاجتماعية للبلدية بتنظيم رحلات؟	نعم	00	%00
	لا	103	% 100

يوضح لنا الجدول رقم (36) المتعلق بالقيام برحلات في إطار الخدمات الاجتماعية العمالية، أن كل أفراد مجتمع البحث بنسبة 100 %، و بعدد إجمالي يقدر بـ 103 فردا، يصرحون بأن الخدمات الاجتماعية في إطار النشاطات لا تقوم بتنظيم أي رحلات، رغم أهميتها في للعاملين لراحتهم النفسية و تجديد طاقتهم، و بالتالي رضاهم الوظيفي.

2- عرض و تحليل عبارات المحور الثاني الخاص بالرضا الوظيفي:

إن عرض و تحليل العبارات للخدمة الاجتماعية في الجانب الاجتماعي يتضمن الخدمة الاجتماعية في الجانب الاجتماعي، المخصص له من الجداول من رقم 37 إلى الجدول رقم 44:

- الجدول رقم (37) المتعلق بدور نوعية الخدمات الاجتماعية العمالية في الاستقرار

في العمل:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم نوعية الخدمات الاجتماعية للبلدية في بعث الاستقرار لدى الموظفين و العمال في العمل؟	نعم	02	% 01.94
	لا	101	% 98.06

يبين الجدول أن رقم (37) المتعلق بدور نوعية الخدمات الاجتماعية العمالية في الاستقرار في العمل، أن نسبة 98.06 % من العمال، بعدد يقدر بـ 101 عاملا، يرون أن نوعية الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة لا تبعث على الاستقرار في العمل، و

تليها نسبة 98.06 % بعدد يقدر بعاملين (02) ، يرون ان نوعية الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة تساهم في بعث الاستقرار، الأمر الذي يوضح رغبة أغلبية العمال في تحسين نوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم، من خلال تنويع مجالاتها و التحسين و الزيادة في مضمونها، مما يسمح باستقرار العاملين، هذا الاستقرار الذي لا يرتبط فقط بالجانب المهني، من خلال منصب العمل، بل يتعداه إلى مختلف الجوانب الأخرى كالجانب النفسي من خلال الشعور بالراحة النفسية، و بأهمية البالغة في البلدية، كونه عنصر مهم في سير و تنظيم هذا النسق المفتوح.

- الجدول رقم (38) المتعلق باهتمام الخدمة الاجتماعية العمالية بالجانب الاجتماعي يساعد على رفع الروح المعنوية:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
في رأيك، هل اهتمام الخدمة الاجتماعية في البلدية	نعم	103	% 100
بالجانب الاجتماعي يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين و العمال ؟	لا	00	% 00

من خلال الجدول رقم (38) المتعلق بكون اهتمام الخدمة الاجتماعية العمالية بالجانب الاجتماعي يساعد على رفع الروح المعنوية، نجد ان كل أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم 103 عاملا، بنسبة تقدر بـ 100 %، يرون أن اهتمام الخدمة الاجتماعية العمالية بالجانب الاجتماعي يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين، مما يدل على أهمية الجانب الاجتماعي في الحياة المهنية للعمال، الأمر الذي يتطلب معه ضرورة بذل جهود معتبرة من طرف البلدية لتحسين الخدمات الاجتماعية العمالية في هذا الجانب، فالعاملون يرون أنه لرفع الروح المعنوية للعامل يتوجب الاهتمام به اجتماعيا، من خلال تحسينه من مختلف الجوانب، على اعتبار أن الرفع من الروح المعنوية له بالغ التأثير في رضا العاملين، مما ينعكس على مهنتهم و قيامهم بوظائفهم على أكمل وجه.

- الجدول رقم (39) المتعلق بدور الخدمات الاجتماعية للبلدية في تشجيع العاملين على تحقيق فعالية في الأداء الوظيفي:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تساعد الخدمات الاجتماعية للبلدية على تشجيع الموظفين و العمال لتحقيق فعالية أكبر في الأداء ؟	نعم	00	% 00
	لا	103	%100

يوضح الجدول رقم (39) المتعلق بدور الخدمات الاجتماعية للبلدية في تشجيع العاملين على تحقيق فعالية في الأداء الوظيفي، أن كل أفراد مجتمع الدراسة بعدد 103 عاملا، و بنسبة 100 %، يرون أن الخدمات الاجتماعية للبلدية لا تشجعهم على تحقيق فعالية في الأداء، و بالنظر لأهمية الخدمة الاجتماعية العمالية لما توفره من احتياجات مادية و نفسية لعاملين، فالاحتياجات المادية تتمثل في مختلف أوجه الخدمات الاجتماعية التي يستفيد منها العاملون، بينما الاحتياجات النفسية فتتلخص في مختلف المشاعر و الأحاسيس التي تقدمها البلدية للعاملين، كالراحة النفسية، و الحماية المهنية، إلى جانب المكانة التي توفرها لهم.

- الجدول رقم (40) المتعلق بدور الخدمات الاجتماعية في مساعدة العاملين على قيامهم بمهامهم على أحسن وجه:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تساعد الخدمات الاجتماعية للبلدية الموظفين و العمال على قيامهم بمهامهم على أحسن وجه ؟	نعم	103	% 100
	لا	00	% 00

يوضح الجدول رقم (40) المتعلق بدور الخدمات الاجتماعية في مساعدة العاملين على قيامهم بمهامهم على أحسن وجه، أن كل أفراد مجتمع الدراسة و البالغ عددهم 103 عاملا، بنسبة تقدر بـ 100 %، يرون أن الخدمات الاجتماعية للبلدية لا تساعد العاملين على قيامهم بمهامهم على أحسن وجه، خاصة و أنهم يرون أنها تمثل جزءا لا يتجزأ من حياتهم المهنية، و هم بدورهم جزء لا يتجزأ من كيان البلدية، مما يستوجب معه اهتمامها بهم و توفير الخدمات الاجتماعية لهم، الأمر الذي ينعكس على مراكزهم ضمن هذا النسق المفتوح.

- الجدول رقم (41) المتعلق بدور النشاطات التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية في تخفيف ضغوط العمل و بعث الارتياح لدى العاملين:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم النشاطات في التخفيف من ضغوط العمل و بعث الارتياح لديك؟	نعم	103	100 %
	لا	00	00 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (41) المتعلق بدور النشاطات التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية في تخفيف ضغوط العمل و بعث الارتياح لديهم، أن كل أفراد مجتمع البحث بعدد 103 عاملا، أي ما نسبته 100 %، يرون أن هذه النشاطات تعمل على ذلك ، بالنظر للدور الكبير الذي تلعبه هذه النشاطات خاصة في الجانب النفسي، فالعامل يحتاج مثل هذه النشاطات، خاصة مع ازدياد ضغوط العمل، و الانفلات الذي قد يحصل في بيئة العمل، سواء كان بين الرئيس و المرؤوس، أو بين العاملين و المنتفعين من خدمات البلدية، زيادة على أن هذه النشاطات تساعد على إراحة العاملين سواء بدنيا أو نفسيا، فبدنيا من خلال تغيير النمط الاعتيادي لمدة و لو قصيرة، مما يسمح بالراحة البدنية، ونفسيا من خلال الجو النفسي الذي توفره هذه النشاطات إلا أنه من خلال الدراسة الميدانية تبين لنا أن هذه الخدمة غير متوفرة.

- الجدول رقم (42) المتعلق بدور النشاطات التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية في إبعاد القلق و التوتر عن العاملين قصد تحقيق فعالية الأداء:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم هذه النشاطات في تحقيق فعالية أكبر في الأداء كونها تبعدكم عن القلق و التوتر؟	نعم	103	100 %
	لا	00	00 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (42) المتعلق بدور النشاطات التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية في إبعاد القلق و التوتر عن العاملين قصد تحقيق فعالية الأداء، أن كل أفراد مجتمع البحث أي ما نسبته 100 % يرون أن هذه النشاطات تساعد على إبعاد التوتر و القلق عنهم قصد تحقيق فعالية في الأداء، باعتبارها تمثل متنفسا لهم، و مجالا للتقليل من التوتر و القلق الذين توفرهما بيئة العمل، فبالنظر لطبيعة البلدية

كونها مؤسسة عمومية خدمتية، فأغلب خدماتها تتمحور حول المواطن، الأمر الذي يتطلب تقديم خدمات عمومية و تسهيل متطلباته، و أمام هذه الوضعية، و بالنظر لعدد الملفات و الطلبات التي يقدمها المواطن، يتوجب على العاملين الحصول على خدمات لتخفيف التوتر و القلق الذي قد يقعون فيه أثناء ممارستهم لمهامهم، و لكن هذه الخدمة غير متوفرة.

- الجدول رقم (43) المتعلق بدور النشاطات التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية في تحقيق بعث روح الابداع:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم هذه النشاطات لبعث روح الابداع لدى الموظفين؟	نعم	103	100 %
	لا	00	00 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (43) المتعلق بدور النشاطات التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية في تحقيق بعث روح الابداع، أن كل أفراد مجتمع البحث أي ما نسبته 100 % يرون أن هذه النشاطات تبعث على تحقيق روح الإبداع داخل البلدية، و بالتالي فروح الإبداع لديهم لا تساعدهم فقط على القيام بكل المهام المنوطة بهم، بل ابتكار آليات و طرق جديدة للقيام بهذه المهام، سواء من حيث اختصار الوقت، أو الجهد، أو حتى التكاليف مقارنة مع الطرق العادية لممارسة المهام، الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على زيادة فعالية أداء البلدية التي يستوجب تواجدها للعاملين، إلا ان هذه الخدمة غير متوفرة.

- الجدول رقم (44) المتعلق بدور الاعانات المالية التي تقدمها الخدمات الاجتماعية العمالية للبلدية في تشجيع العاملين لبذل مجهود أكبر:

العبرة	الاجابة	التكرار	النسبة
هل تشجعك الاعانات المالية على بذل مجهود أكبر؟	نعم	09	08.74 %
	لا	94	91.26 %

يوضح الجدول رقم (44) المتعلق بدور الاعانات المالية في تشجيع العاملين على بذل جهد أكبر، أن أغلب أفراد مجتمع البحث، بنسبة تقدر بـ 91.26% يرون أن الاعانات المالية المقدمة من الخدمات الاجتماعية لا تشجع على بذل مجهود أكبر، و أن نسبة 8.74% من أفراد مجتمع الدراسة يرون أن الاعانات المالية تشجع على بذل مجهود أكبر، و يتبين لنا الاعانات غير موجهة لمردود العمل و فعالية كل عامل، بل موجهة لكافة الفئات المهنية سواء للذين يتفانون في العمل و الذين يتمتعون بقدرات عالية أو غيرهم من العاملين، مما يشير إلى غياب إعانات تحفيزية، أو مشجعة للعمال، كما يبين كذلك غياب العدالة في التعامل مع العمال ، الأمر الذي يتطلب تعديلا وتقييما من قبل المصالح المعنية بالبلدية.

3- استنتاج الفرضيات الجزئية:

سننظر في هذا القسم من الدراسة إلى نتائج الفرضيات الجزئية على ما تم التوصل إليه و من خلال العرض و التحليل، كما يلي :

3-1- نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

على ضوء الفرضية الجزئية الأولى : تساهم الخدمة الاجتماعية في المجال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية دار الشيوخ، ومن خلال دراستنا الميدانية و النتائج المحصل عليها و بناء على الجداول المرتبطة بالجانب الاجتماعي، من محور الخدمة الاجتماعية العمالية و الرضا الوظيفي نستعرض كما يلي:

من خلال الجداول من رقم 11 إلى رقم 21 و 37 و 38، نلاحظ ما يلي:

- أن خدمة النقل منعدمة مما ينعكس على أداء العمل، هذا ما يعطي انطبعا لدى العاملين بتقصير الخدمة الاجتماعية العمالية في هذا المجال، مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

- عدم الاستفادة من الخدمات المعدنية التي تعتبر صورة معتادة لدى الخدمة الاجتماعية لكل المؤسسات، مما يعطي انطبعا لدى العاملين بأن البلدية في حالة تقصير تجاههم.

- الاستفادة من إعانات مالية في حدود ضيقة و في حالات معينة فقط، كالزواج والختان، و الوفاة، غير تلك التي يستفيد منها العاملون في مؤسسات أخرى كالاستفادة في المناسبات الدينية و الوطنية، و في حالة الأمراض المزمنة، و كذا للأداء مناسك العمرة، مما يؤكد لدى العاملين بأنه من الضروري توسيع مجال المساعدات المالية.

- يرى كل أفراد مجتمع الدراسة بعدم التناسب بين الأجر الممنوح لهم و المهام الموكلة لهم، مما يتطلب تدارك هذا الأمر من قبل المصالح المختصة.

و بالتالي يرى العاملون بأن الخدمة الاجتماعية في المجال الاجتماعي ليس لها دورا كبيرا في المساهمة في رفع الروح المعنوية للعاملين بالبلدية، مما يعطي انطبعا بأن هذه الروح المعنوية تمثل الجانب النفسي للرضا الوظيفي، و بالتالي تساهم بطريقة أو بأخرى في تحقيق الرضا الوظيفي.

من خلال ما تم التطرق إليه، و على ضوء ما سبق، و بالنظر لغياب أبعاد الجانب الاجتماعي، فقد سجلنا توافقا كبيرا من قبل المبحوثين فيما يتعلق بمساهمة الخدمة الاجتماعية العمالية في جوانبها أو أبعادها في تحقيق الرضا الوظيفي، مما يمكننا القول بأن الفرضية الجزئية الأولى: تساهم الخدمة الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي تساهم في تحقيق الرضى الوظيفي لدى عمال بلدية دار الشيوخ، لم تتحقق.

3-2- نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

على ضوء الفرضية الجزئية الثانية: تساهم الخدمة الاجتماعية في المجال الصحي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية دار الشيوخ، ومن خلال دراستنا الميدانية و النتائج المحصل عليها بناء على الجداول المرتبطة بالجانب الصحي، من محور الخدمة الاجتماعية العمالية و الرضا الوظيفي، فمن خلال الجداول من رقم 22 إلى رقم 33 و 39 و 40، نلاحظ ما يلي:

- عدم الاستفادة من الفحص الطبي على مستوى البلدية، مما يعني غياب الجانب الصحي من الخدمة الاجتماعية العمالية.
 - عدم كفاية الخدمات الصحية المقدمة، و عدم رضا العاملين، أي أن العاملين يرون ضرورة اتخاذ اجراءات و تدابير تساعد على تجسيد الجانب الصحي فعليا وواقعا، و بالتالي فهم غير راضين على واقع غياب هذه الخدمة الصحية.
 - عدم توفر توعية صحية للعاملين في البلدية.
 - غياب الاسعافات الأولية، التي تعتبر أدنى الضروريات في أية مؤسسة، مما يعطي انطبعا باللامبالاة و عدم الاهتمام بصحة العاملين على مستوى البلدية.
- كما نجد أن كل أفراد مجتمع الدراسة يرون بأن الفحص الطبي عند تطبيقه سيساعد على الشعور بالحماية الصحية، و الأمن الوظيفي، و الإيقان بالأهمية لدى البلدية، مما يعطي العاملين شعورا بالراحة و الاطمئنان أثناء قيامهم بمهامهم، بالإضافة إلى تحقيقه أكبر قدر من الرضى و الارتياح لديهم.

من خلال ما تم التطرق إليه، و على ضوء ما سبق، نستنتج أن الفرضية الجزئية الثانية: تساهم الخدمة الاجتماعية العمالية في المجال الصحي في تحقيق الرضى

الوظيفي لدى عمال بلدية دار الشيوخ، لم تتحقق، كما نلاحظ أنه و حسب إجابات المبحوثين أن تطبيقه ميدانيا من شأنه أن يساهم في تحقيق الرضى الوظيفي.

3-3- نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة: تساهم الخدمة الاجتماعية في مجال النشاطات في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية دار الشيوخ ، و من خلال دراستنا الميدانية و النتائج المحصل عليها، و بناء على الجداول المرتبطة بجانب النشاطات من محور الخدمة الاجتماعية العمالية و محور الرضا الوظيفي، من الجدول رقم 34 إلى رقم 36، و من رقم 41 إلى رقم 43، نلاحظ أن الخدمة الاجتماعية العمالية لا توفر للعاملين هذا الجانب، كما تجدر الإشارة إليه أن كل أفراد مجتمع الدراسة يقرون أنه لو تقام النشاطات، بأنها ستساهم فعلا في التخفيف من ضغوط العمل و تبعث على الارتياح لديهم، و تساهم في تحقيق فعالية أكبر في الأداء كونها تبعدهم عن القلق والتوتر الناتج عن بيئة العمل، الأمر الذي يعود بالإيجاب على رضا العاملين.

كما نسجل كذلك أن كل أفراد مجتمع الدراسة يرون أنه لو طبقت هذه النشاطات ستساهم في بعث روح الإبداع لديهم، مما يعني الرضا التام للعاملين، الأمر الذي ينعكس على فعالية التنظيم و الأداء ككل، على اعتبار أن توفر روح الإبداع لدى العاملين يعكس الوضعية المهنية، و بالتالي نعتبر أن بعث روح الإبداع هو أقصى درجات الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما يبين دور الخدمة الاجتماعية العمالية في الجانب التثقيفي و الترفيهي في تحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

كما نلاحظ أن كل أفراد مجتمع الدراسة يرون أن الإعانات المالية المقدمة من طرف الخدمات الاجتماعية العمالية غير كافية، بالنظر لعدة اعتبارات، سواء أسرية، أو نفسية، أو حتى مهنية، فالعاملون في البلدية يلحون لغياب العدالة المهنية و الاجتماعية بين البلدية كتنظيم، و بين بقية التنظيمات أو المؤسسات في علاقتها مع عاملها، مما يستوجب معه إعادة النظر في هذه الاعانات، هذا من جهة، و من جهة أخرى، يرى العاملون أن عدم كفاية الاعانات قد يؤثر سلبا على العديد من المتغيرات داخل البلدية، سواء تعلق الأمر بالانضباط، أو روح المسؤولية، أو المثابرة في العمل، مما ينجم عنه تداعيات عكسية على فعالية أداء البلدية.

كما نسجل الإقرار بأن الإعانات المالية المقدمة لا تشجع العاملين على بذل مجهود أكبر، و هنا تجدر الإشارة أن هذا الإقرار يعود لضعف هاته الإعانات و ليس لغياب دورها في تحقيق الرضا الوظيفي، و نجد أنه لو كانت قيمة هذه الإعانات المالية كبيرة، لكان تأثيرها كبير وفعال على بذل العاملين المزيد من الجهد، مما يؤكد ارتباط أو تأثير الإعانة المالية على رضا العاملين.

و من خلال ما تم التطرق إليه، و على ضوء ما سبق، نجد أن الفرضية الجزئية الثالثة : تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في مجال النشاطات في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية دار الشيوخ لم تتحقق.

4- الاستنتاج العام:

من خلال كل ما سبق، و بعد العرض التحليل و التفسير للنتائج المحصل عليها ضمن الدراسة النظرية و الميدانية حول موضوع مساهمة الخدمة الاجتماعية العمالية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية دار الشيوخ، اتضح لنا أن الفرضيات الجزئية لم تتحقق، و نستنتج من خلال ذلك أن الفرضية العامة: تساهم الخدمة الاجتماعية العمالية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى بلدية دار الشيوخ لم تتحقق.

الخاتمة :

من خلال موضوع دراستنا المتعلق بالخدمة الاجتماعية العمالية و الرضا الوظيفي، فقد عمدنا إلى تناول و إبراز العلاقة بين الخدمة الاجتماعية العمالية ممثلة في جوانبها الاجتماعية و الصحية و كذا جانب النشاطات، و الرضا الوظيفي، بالنظر للارتباط القائم بينهما، على اعتبار أن الخدمة الاجتماعية العمالية تقدم في إطار التنظيم، و رضا العاملين يكون في ذات التنظيم، مما يسمح بتحقيق فعالية أكبر و يساهم في جعل العاملين أكثر تقبلا للعمل، الأمر الذي يساعدهم على بذل جهد أكبر و الوصول إلى أداء فعال.

بدأنا دراستنا بالدراسة النظرية من خلال التطرق لمفهوم الخدمة الاجتماعية العمالية، مبرزين مختلف العناصر التي يشتملها هذا المفهوم من تعريف و لمحة عن تاريخ نشأتها وأهدافها و طبيعتها ، و الخدمة الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري . و في القسم الثاني من الدراسة النظرية أوضحنا كل ما يتعلق بمفهوم الرضا الوظيفي، من تعريف و أسباب الاهتمام به و أهميته و العوامل المؤثرة فيه و مظاهر تأثيره على أداء العاملين ثم تطرقنا إلى مظاهر الرضا و عدم الرضا الوظيفي. أما فيما يخص الدراسة الميدانية فقد أجريناها في بلدية دار الشيوخ، و قد ساهمت العديد من الاعتبارات في اختيارنا لهذه المؤسسة، فزيادة على الرغبة الذاتية، ساعدتنا طبيعة عملنا وعلاقتنا بالعديد من العمال و الموظفين في مختلف الفئات السوسيو مهنية في البلدية على تتبع هذه الدراسة الميدانية بصفة دائمة و مستمرة. من خلال ما تم إنجازه في هذه الدراسة، بشقيها النظري و الميداني، و على ضوء ما تقدم، نجد أن من خلال كل ما تقدم في هذا البحث، وعلى ضوء ما تم تناوله في دراستنا النظرية و التطبيقية ، أن الخدمة الاجتماعية العمالية في شقها الاجتماعي للجوانب الاجتماعية و الصحية و جانب النشاطات، و بالنظر أن هذه الخدمات غير متوفرة باستثناء ما تعلق منها بجانب الإعانات المالية المحدودة، ، واستنادا لإجابات الباحثين و آرائهم المتفككة، يمكن أن تساهم هذه الجوانب في تحقيق الرضا الوظيفي عند تجسيدهما ميدانيا.

و يمكننا إبراز بعض الاقتراحات التي نوجزها فيما يلي:

- ✓ إعادة النظر في الجانب الصحي للخدمة الاجتماعية العمالية من طرف المكلفين بهذا الملف على مستوى بلدية دار الشيوخ.
- ✓ الاهتمام أكثر بصحة العاملين على مستوى البلدية، مع إلزامية الاسراع في إبرام اتفاقية طب العمل، الأمر الذي يعطي للعاملين نوعا من الأمن الصحي أثناء أدائهم لعملهم.
- ✓ الاهتمام بالتوعية الصحية في مجال الخدمة الاجتماعية العمالية في البلدية.
- ✓ القيام بدورات توعوية لفائدة العاملين على مستوى بلدية دار الشيوخ، لتوضيح الدور الذي تلعبه الخدمات الاجتماعية العمالية، ليس فقط في تحقيق رضا العاملين، بل كذلك لخلق جو من التواصل و الاتصال بين مختلف العاملين على مستوى كل البلديات، قصد تحقيق نجاعة أكبر في أداء البلدية، باعتبارها نسق مفتوح.
- ✓ العمل على توسيع مجال الخدمة الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي، من خلال تنويع أوجه استفادة العاملين منها.
- ✓ العمل على مواكبة التنظيمات الأخرى فيما يخص الاعانات المالية الممنوحة للعاملين، الأمر الذي يساعد على خلق نوع من الرضا و الاستقرار في العمل. و مما سبق الإشارة إليه سابقا أن الخدمة الاجتماعية العمالية المقدمة من طرف بلدية دار الشيوخ لا تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، إلا أنه لا يعتبر العامل الوحيد للرضا الوظيفي، فربما أن هناك عوامل أخرى تتطلب الدراسة ، كما ان بحثنا هذا نعتبره مقدمة أو تمهيدا للعديد من الدراسات ، نذكر منها:
- ✓ الخدمة الاجتماعية العمالية و أثرها على الاندماج الوظيفي في القطاع الخاص.
- ✓ الخدمة الاجتماعية العمالية ودورها في تحقيق الفعالية التنظيمية في القطاع الخاص .

قائمة المراجع

الكتب:

- 01 - أحمد ماهر: السلوك التنظيمي -مدخل بناء المهارات-، دار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع ، الطبعة السابعة، الاسكندرية، مصر، 2000.
- 02 - أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الطبعة الثانية، الاسكندرية، مصر، 1955.
- 03 - أحمد سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
- 04 - أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية و الخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية ، مصر، 2000.
- 05 - إحسان دهش جلاب: إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، دون سنة.
- 06- إحسان محمد الحسن: النظريات الاجتماعية المتقدمة، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005.
- 07 - بلال محمد اسماعيل: السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005.
- 08 - بوزناشة توفيق و آخرون: دليل الجمهورية، ناكسوس تي في، الطبعة الأولى، الجزء الثاني ، الجزائر، 2015.
- 09 - جمال الدين بوقلي حسن: قضايا فلسفية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الطبعة الرابعة، الجزء الأول ، الجزائر، 1986.
- 10 - حسين عبد الحميد رشوان: المجتمع و التصنيع- دراسة في علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1996.
- 11 - خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الاردن، 2005.
- 12 - دي سيلزافي و ماك جي والاس، السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الادارة العامة، السعودية، 1992.

- 13 - الرفاعي أحمد حسين: مناهج البحث العلمي، تطبيقات إدارية و اقتصادية، دار وائل، عمان، 1998.
- 14- رشيد زرواتي : مدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، مؤسسة ابن سينا للطباعة و النشر، الطبعة الثانية، بن عكنون، الجزائر، 2000.
- 15 - طلعت ابراهيم لطفي، الخدمة الاجتماعية العمالية، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، دون سنة .
- 16 - طلعت ابراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، كلية الآداب، مكتبة غريب، القاهرة، مصر، 1992.
- 17 - محمد جمال شديد، عبد العزيز فتح الباب: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، الجزء الأول، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، مصر ، 1972.
- 18 - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لنديا الطباعة النشر، الاسكندرية، مصر، 2008.
- 19 - محمد السيد فهمي: مدخل في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2002.
- 20 - مدحت ابو النصر: الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، الاسكندرية ، مصر، 2008.
- 21 - محمد صالح الحناوي، محمد سعيد سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الاسكندرية، مصر، 1997.
- 22 - محسن علي الكتبي: السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتبة الأكاديمية، الاسماعيلية، 2005.
- 23 - محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل، الأردن، 2005.
- 24 - مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي كامل - ، غثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.

- 25 - موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004.
- 26 - صلاح البيومي: حوافز الانتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982.
- 27 - صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000.
- 28 - صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004.
- 29 - عبد المحيي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية العمالية و مجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، مصر، دون سنة.
- 30 - عبد المنعم عبد الحي: علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1984.
- 31 - عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد، بيروت، الدار الجامعية للطباعة و النشر، 1997.
- 32 - عز الدين أمين : اجتماعيات العمل، مكتبة القاهرة، مصر، 1971.
- 33 - العطية ماجدة: سلوك المنظمة سلوك الفرد و الجماعة، دار الشروق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003.
- 34 - عماد عبد الغني: منهجية البحث في علم الاجتماع، الاشكاليات، التقنيات، المقاربات، الطبعة الأولى، دار الطليعة للطباعة و النشر، بيروت، لبنان، 2007.
- 35 - الفاروق زكي يونس: الخدمة الاجتماعية و التغيير الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة، 1968.
- 36 - سالم تيسير شرايدية: الرضا الوظيفي، أطر نظرية و تطبيقات عملية، الطبعة الأولى، دار الضفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، دون سنة.
- 37 - سعد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر، دون سنة.

38 - الشنواني صلاح: مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد ، جامعة بيروت العربية، لبنان،1972.

الرسائل و المذكرات:

01 - بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع التنظيم و العمل، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ،جامعة محمد لمين دباغ- سطيف 2، الجزائر، 2015، 2016.

02 - زرمان عبد الغني: الرعاية الصحية في المؤسسة الصناعية بالجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه من الدرجة الثانية في علم الاجتماع الصناعي معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة ، قسنطينة، الجزائر، 1994، 1995 .

03 - أكساس نريمان: المناخ التنظيمي: تأثير النط القيادي و علاقات العمل على الرضا الوظيفي، دراسة حالة بمجمع الأدوية صيدال- بجسر قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر2، الجزائر، 2011، 2012.

04 - جعيجع وفاق: واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت، (ACC)، حمام الضلعة، المسيلة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2006،2007.

05 - عزيزو عبدالرحمان: الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام و الخاص، دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر ببئر خادم و مركب حليب الحضنة بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014،2015.

06 - قوادري رشيد: نظام الحوافز و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة ملبنة عريب، عين الدفلى، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع: إدارة العمال والتسويق، عين

الدفلى، معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي الدكتور يحيى فارس، جامعة المدية، الجزائر، 2007، 2008.

07 - القيزي عبد الحفيظ: علاقة التغيير التنظيمي بالرضا الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بمدينة الجلفة، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل، جامعة الجزائر 2، الجزائر، 2011، 2012.

08 - بوعمريران يوسف، لوقليب مروان: واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة أكلي محند أولحاج، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2014، 2015.

09- منيرة تماسيني: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي - دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تخصص تنظيم و عمل، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، قسم العلوم الاجتماعية، شعبة علم الاجتماع، جامعة الوادي، الجزائر، 2014، 2015 .

10 - ميساوي محمد: الخدمات الاجتماعية العمالية و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية، دراسة كميدانية بمؤسسة لافارج (LAFARGE)- حمام الضلعة- المسيلة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013، 2014.

المجالات:

1 - محمد الطيب بن مير، مصطفى طويطي، عبد اللطيف أولاد حيمودة : تأثير نظام الحوافز على رضا الموظفين في المؤسسات العمومية الجزائرية.، دراسة اتجاهات عينة من موظفي تعاونية الحبوب و الخضر الجافة بالبويرة، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد خمة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 12، 2017.

1 - نورة محمد البلهيد: مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الاداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3، العدد 10، تشرين أول، الأردن، 2014.

القوانين:

- 01- الأمر 03-06 المؤرخ في 15/07/2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2006
- 02- المرسوم رقم 303/02 المؤرخ في 11-09-1982 المتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 1982، العدد 37.
- 03 - القانون رقم 10/11 المؤرخ في 22/06/2011 المتعلق بالبلدية، الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 37.
- 04- المرسوم رقم 82-179 المؤرخ في 15/05/1982 المحدد لمحتوى الخدمات الاجتماعية و كيفية تمويلها الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 1982، العدد 20.
- 05- المرسوم التنفيذي 94-186 المؤرخ في 06/07/1994 الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1994، العدد 44، .

موقع الانترنت:

01- يوسف حسن ادم بشير: أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على كلية الامارات للعلوم التكنولوجية، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة السودان لعلوم و التكنولوجيا، كلية الدراسات العليا و البحث العلمي، قسم إدارة الأعمال، 2015 ، الموقع الالكتروني:
<http://repository.sustech.edu/bitstream/handle/123456789/11899/%D8%A3%D8%AB%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B6%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A%20%20....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

الملاحق

الملحق رقم 01

جامعة زيان عاشور
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
تخصص تنظيم و عمل

استبيان

في إطار الدراسات الأكاديمية، و بغرض إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل، بعنوان: اتجاهات العاملين لدى الجماعات الاقليمية نحو الخدمة الاجتماعية ودورها في الرضا الوظيفي - دراسة ميدانية ببلدية دار الشيوخ-.

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يضم مجموعة أسئلة، تتمحور حول موضوع المذكرة، نرجو منكم الاجابة عنها بكل موضوعية، علما أن المعلومات التي ستدلون بها ستستخدم لغرض البحث العلمي.

شكرا مسبقا على تعاونكم.

ملاحظة: لا تسجل اسمك على الورقة حفاظا على سرية المعلومات،

ضع إشارة (x) في المكان المناسب:

البيانات الشخصية:

01- الجنس: ذكر أنثى

02- السن: سنة

03- الوظيفة: عون تأطير عون تحكم عون تنفيذ

04- الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل

05- عدد الأولاد

06- الدخل:

أكثر من 18000 إلى أقل من 28000

من 28000 إلى أقل من 38000

من 38000 إلى أقل من 48000

أكثر من 48000

07- مدة العمل بالمؤسسة:

أقل من 05 سنوات

من 05 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15 سنة

أكثر من 15 سنة

08- المستوى الدراسي:

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

09- محل الإقامة:

داخل المدينة

خارج المدينة

الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي

10- هل مقر العمل بعيد عن مقر السكن؟ نعم لا

11- هل توجد صعوبة في التنقل إلى مكان عملك؟ نعم لا

12- هل تعاني من مشكل السكن؟ نعم لا

13- السكن الذي تقيم فيه، هل يتوفر على كل المرافق الضرورية؟ نعم لا

14- هل تساعدك الخدمات الاجتماعية للبلدية على توفير سكن لائق؟ نعم لا

15- في إطار الخدمات الاجتماعية للبلدية، هل تستفيد من خدمات الحمامات المعدنية؟

نعم لا

16- هل تستفيد في إطار الخدمات الاجتماعية للبلدية من إعانات مالية؟ نعم لا

16-1- إذا كانت الإجابة بنعم، ما هي الحالات التي يمكن الاستفادة منها:

حدد: - زواج - ختان - ولادة - وفاة - تقاعد

- منحة التمدريس - الشراء بالتقسيط - السلفة

- الأمراض المزمنة - المناسبات الدينية و الوطنية - العمرة

17- هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع طبيعة عملك؟ نعم لا

18- هل توفر الخدمات الاجتماعية للبلدية وسيلة نقل للموظفين و العمال التابعين لها؟

نعم لا

18-1- إذا كانت الإجابة بنعم، هل تجد وسيلة النقل: مريحة غير مريحة

19- هل توفر الخدمات الاجتماعية للبلدية نادي ومطعم للموظفين و العمال التابعين لها؟

نعم لا

19-1- إذا كانت الإجابة بنعم، ما رأيك في الخدمات المقدمة؟ جيدة سيئة

الخدمة الاجتماعية في المجال الصحي:

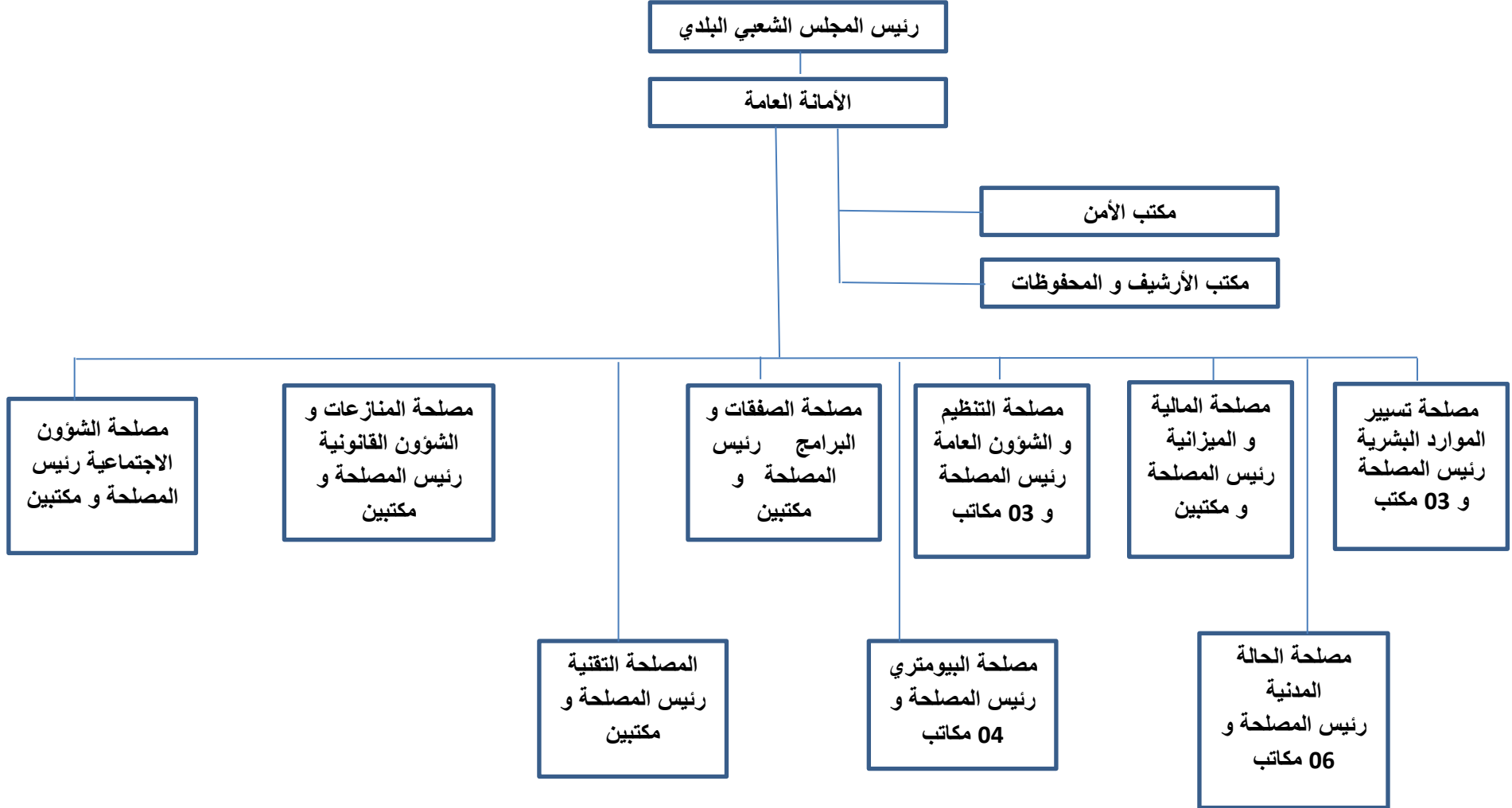
- 20- هل تستفيد من الفحص الطبي في إطار طب العمل ؟ نعم لا
- 20-1 في حالة الاجابة بنعم، يكون الفحص الطبي بصفة:
دورية في حالة الضرورة فقط
- 21- هل سبق لك أن استفدت من الفحص الطبي لطب العمل؟ نعم لا
- 22- في رأيك ، هل الخدمة الصحية المقدمة كافية ؟ نعم لا
- 23- هل تتوفر البلدية على وسائل الأمن الصناعية ؟ نعم لا
- 24- هل تلتزمك باستعمالها ؟ نعم لا
- 25- هل توجد توعية صحية في البلدية ؟ نعم لا
- 26- هل الفحص الطبي يساعدك على الشعور بالحماية الصحية ؟ نعم لا
- 27- هل تحتوي البلدية على أدوات الاسعافات الأولية؟ نعم لا
- 28- في رأيك هل الخدمة الصحية التي تقدمها ا الخدمات الاجتماعية للبلدية مرضية ؟
نعم لا
- 29- في رأيك، هل تعمل الخدمات الصحية على تحقيق أكبر قدر من الرضى و الارتياح
لدى الموظفين والعمال بالبلدية؟ نعم لا
- 30- هل تساهم الخدمات الصحية في الشعور بالأمن الوظيفي؟ نعم لا
- 31- هل تساهم الخدمات الصحية في الاستقرار الوظيفي؟ نعم لا
- ## الخدمة الاجتماعية في المجال الثقافي و الترفيهي:
- 32- هل تقوم الخدمات الاجتماعية بتنظيم نشاطات لفائدة الموظفين و العمال بالبلدية؟
نعم لا
- 32-1 إذا كانت الإجابة بنعم، ما نوع هذه النشاطات؟
حدد: 1- رياضية 2- ثقافية 3- أخرى
- 33- هل تشارك في فعاليات هذه النشاطات؟ نعم لا
- 33-1 إذا كانت إجابتك بنعم، هل تشارك ؟
بصفة: مستمرة أحيانا
- 33-2 هل تجد هذه النشاطات مرضية ؟ نعم لا
- 34- في هذا المجال، هل تقوم الخدمات الاجتماعية للبلدية بتنظيم رحلات ؟
نعم لا
- 34-1 إذا كانت إجابتك بنعم: هل استفدت من هذه الرحلات؟ نعم لا
- 34-2 على أي أساس تمت هذه الاستفادة ؟
عضو مشارك أقدمية أخرى

الرضا الوظيفي:

- 35- هل تساهم نوعية الخدمات الاجتماعية للبلدية في بعث الاستقرار لدى الموظفين و العمال في العمل؟ نعم لا
- 36- في رأيك، هل اهتمام الخدمة الاجتماعية في البلدية بالجانب الاجتماعي يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين و العمال؟ نعم لا
- 37- هل تساعد الخدمات الاجتماعية للبلدية على تشجيع الموظفين و العمال لتحقيق فعالية أكبر في الأداء؟ نعم لا
- 38- هل تساعد الخدمات الاجتماعية للبلدية الموظفين و العمال على قيامهم بمهامهم على أحسن وجه؟ نعم لا
- 39- هل تساهم النشاطات في التخفيف من ضغوط العمل و بعث الارتياح لديك؟ نعم لا
- 40- هل تساهم النشاطات في تحقيق فعالية أكبر في الأداء كونها تبعدكم عن القلق و التوتر؟ نعم لا
- 41- هل تساهم النشاطات في بعث روح الإبداع لدى الموظفين؟ نعم لا
- 42- في رأيك، هل تجد الاعانات المالية المقدمة من الخدمات الاجتماعية للبلدية كافية؟ نعم لا
- 43- هل تشجعك الاعانات المالية على بذل مجهود أكبر؟ نعم لا

الملحق رقم 02

الهيكل التنظيمي لبلدية دار الشيوخ



الملحق رقم 03



لجنة الخدمات الاجتماعية

C O S

مستخرج من سجل مداوات المكتب التنفيذي
للجنة الخدمات الاجتماعية لبلدية دار الشيوخ
جلسة يوم: 06 جانفي 2019

رقم: 01/ل خ ج/س م ج/19

موضوع: المصادقة على تحديد قيمة المنح الإجبارية والقروض المالية

سنة الفين وتسعة عشر وفي اليوم السادس من شهر جانفي
على الساعة العاشرة صباحا ، اجتمع أعضاء المكتب التنفيذي للجنة الخدمات الاجتماعية بمقر البلدية
تحت إشراف السيد: قاسمي بلقاسم رئيس لجنة الخدمات الاجتماعية
وحضور السادة: غربي علي ، طاوسي البشير ، ضيفي الطيب ، وطاوسي محمد
الأعضاء الحاضرون يشكلون إجمالي أعضاء المكتب التنفيذي
بعد افتتاح الجلسة من طرف الرئيس مرحبا في مستهلها بالحاضرين ، حيث ذكرهم
بالموضوع المطروح للنقاش والدراسة المتعلق بتحديد قيمة المنح الإجبارية والقروض
المالية تنفيذ لإحكام النظام الداخلي يتم منح القروض المالية وفق ما نص عليه
أعضاء اللجنة بعد النقاش وتبادل الرأي يوافقون بالإجماع قيمة المنح الإجبارية والقروض
المالية كما هي مبين بالجدولين أدناه والتي ستوزع نقدا بواسطة الصندوق

المنح الإجبارية

الرقم	التعيين	قيمة المنحة	ملاحظة
01	منحة المواليد الجدد	3.000.00 دج	
02	منحة الختان	3.000.00 دج	
03	منحة الوفاة	20.000.00 دج	
04	منحة الزواج	20.000.00 دج	
05	المساهمة في العلاج	50 % من مبلغ العلاج في حدود أقصاه 5.000.00 دج	

القروض المالية

الرقم	التعيين	قيمة القرض	ملاحظة
01	قرض مالي	10.000.00 دج إلى 50.000.00 دج	

وفي الأخير أعضاء اللجنة يسندون مهمة تنفيذ هذه المداولة لرئيسهم وأمين المال مع تقييد جميع النفقات ضمن سجل الصندوق وفقا ما نصت عليه المادة 43 من النظام الداخلي للجنة

رئيس لجنة الخدمات الاجتماعية

