

قسم علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

المعوقات الوظيفية وتأثيرها على جودة الحياة المهنية لدى عمال النظافة

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB - تبسة.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):

د. جبلي فاتح

من إعداد الطالبتين:

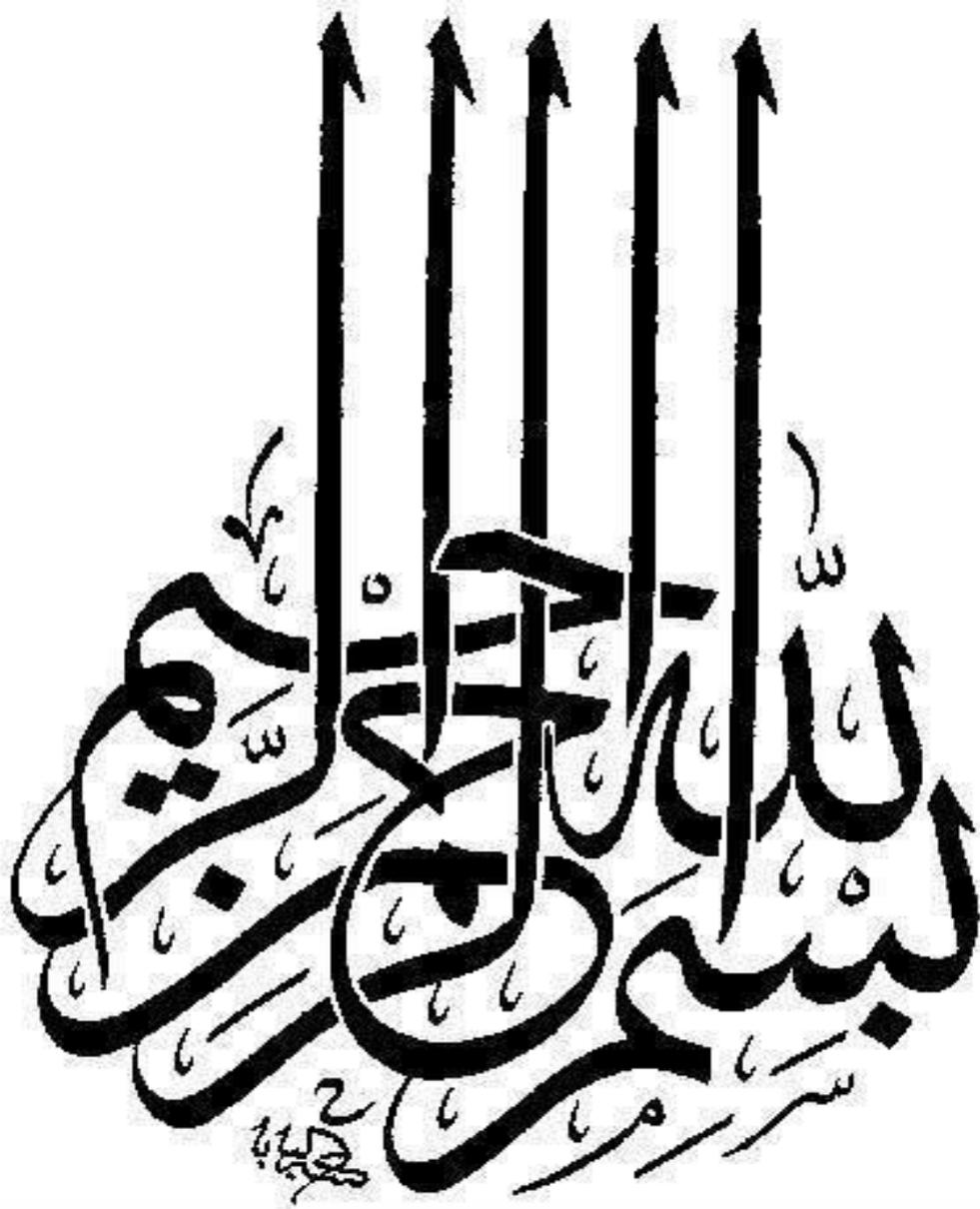
• بن شعلية عتاب

• بريك أميرة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أسماء لعموري	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا
فاتح جبلي	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا
بدر الدين مسعودي	أستاذ محاضر -ب-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2022 / 2023



شكر وعرفان

الشكر والثناء لله عز وجل أولاً على نعمة الصبر والقدرة على إنجاز العمل، ثم والذي على

عظيم فضلهما في تربيتهما وتعليمنا.

نتقدم بالشكر والتقدير إلى أستاذنا الفاضل الدكتور جبلي فاتح الذي تفضل بإشرافه على

هذا البحث وعلى كل ما قدمه لنا من توجيهات ودعم لإنجاز هذا البحث حفظك الله وأطال في

عمرك.

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ونخص

بالذكر كل من الدكتور وحيد دراوات والدكتور بوعزة عبد الرؤوف، أدامكم الله شعلة منيرة

للعلم والمعرفة.

كما نتوجه بعبارات الشكر والامتنان إلى كافة العاملين بالمؤسسة العمومية للنظافة ونخص

بالذكر كل من زغلامي أميمة وبرياني إسماعيل، حفظهم الله وأدام صحتهم.

وفي الختام إن قلنا شكراً، فشكرنا لن يوفيكم حق سعيكم، فكان السعي مشكوراً. .

إهداء

إلى بسمة القلب، وسر وجودي.... إليك حبيبة القلب أمي

إلى أعز الناس، فخري وقوتي.....إليك عزيز القلب أبي

إلى إخوتي أعز ما أملك في الوجود "عمارة، حسام، محمد".... حفظكم الله لي

إلى أخواتي الحبيبات "فوفاء، لطيفة، صبرين، ندوش".... أحبكم من أعماق قلبي

إلى عزيزة فارقتني جسدا ولازالك روحها معي جدي

إلى كل من أحبهم ولهم في قلبي معزة... أهلي وأصدقائي

إلى طفلي الصغيرة وجوهرتي الثمينة.... ابنة أختي ريتاج

إلى صديقات الجامعة "أميرة، سوسن، حورية، براءة" سهل الله دروبكم وحقق أمانكم

ظ

عتاب

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أمّا بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتتميم هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح

بفضله تعالى مهداة إلى

من علمني العطاء وأحمل اسمه بكل افتخار وأرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان

قطافها بعد طول انتظار.... والدي العزيز.

إلى ملاخي في الحياة وإلى معنى الحب والحنان والتفاني بسمه الحياة وسر وجودي التي كان

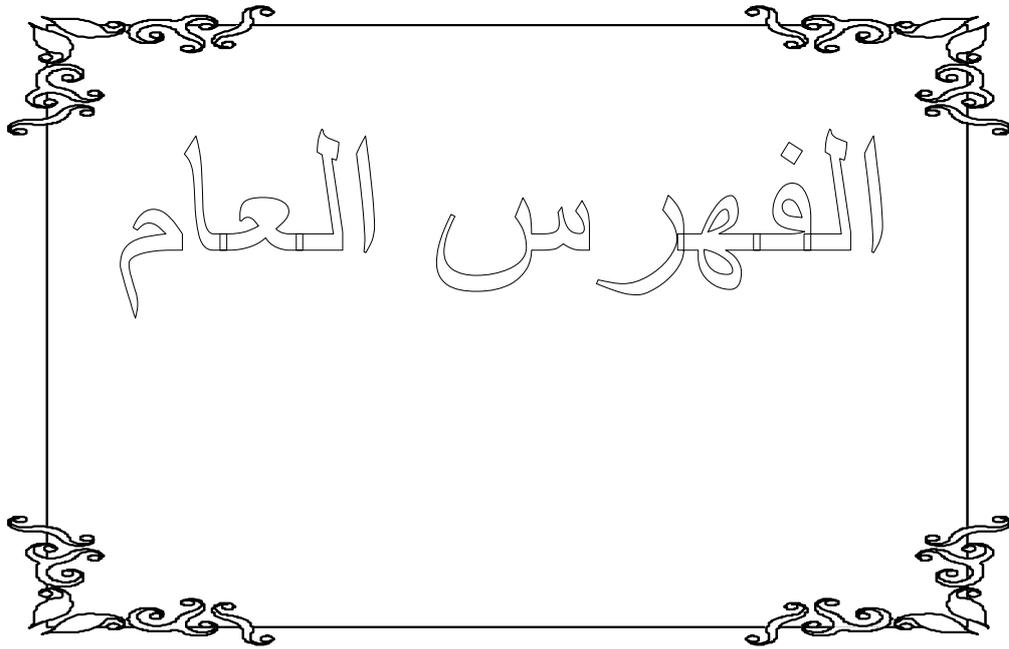
دعائها سر نجاحي أعز الناس على قلبي.... أمي الغالية

إلى أخوتي محمد هشام عبد المالك،.... أختي العزيزة ندى

إلى رفيقاتي الدرب سوسن، نهاد، محتاج....أدام الله صداقتنا

إلى كل أعمرتي وأحبتي.... أهلي

أميرة



الصفحة	المحتوى
-	شكر وعرهان
VI	فهرس الجداول
VIII	فهرس الأشكال
X	فهرس الملاحق
أ	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة	
03	أولا: إشكالية الدراسة
05	ثانيا: فرضيات الدراسة
06	ثالثا: أهمية وأسباب الدراسة
06	1. أهمية الدراسة
06	2. أسباب الدراسة
07	رابعا: أهداف الدراسة
07	خامسا: نموذج الدراسة
09	سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة
16	سابعا: المقاربة النظرية
17	ثامنا: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: المعوقات الوظيفية	

40	تمهيد
41	أولاً: مفهوم المعوقات الوظيفية
46	ثانياً: مصادر المعوقات الوظيفية
47	ثالثاً: آثار المعوقات الوظيفية
48	رابعاً: أنواع المعوقات الوظيفية
52	خامساً: النظريات المفسرة للمعوقات الوظيفية
52	1. النظرية البنائية الوظيفية
59	2. نظرية المعوقات الوظيفية
63	3. نظرية صنع القرار
66	4. النظرية التفاعلية الرمزية
69	5. نظرية الحاجات
71	6. دراسة الهاوثورن
72	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: جودة الحياة المهنية	
76	تمهيد
77	أولاً: مفهوم جودة الحياة المهنية
78	ثانياً: أهمية جودة الحياة المهنية
79	ثالثاً: أهداف جودة الحياة المهنية
81	رابعاً: عناصر وأبعاد جودة الحياة المهنية
83	خامساً: مراحل جودة الحياة المهنية
84	سادساً: عوائق تطبيق جودة الحياة المهنية
85	سابعاً: طرق وممارسات تحسين جودة الحياة المهنية

90	ثامنا: قياس جودة الحياة المهنية
92	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية ومجالات الدراسة	
95	تمهيد
96	أولا: مجالات الدراسة
99	ثانيا: منهج الدراسة
100	ثالثا: مجتمع الدراسة
101	رابعا: أدوات جمع البيانات
105	خامسا: أساليب تحليل البيانات
107	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
109	تمهيد
110	أولا: عرض وقراءة نتائج محور البيانات الشخصية
118	ثانيا: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
118	1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
128	2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
132	3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
141	ثالثا: مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة

الفهرس العام

143	خلاصة الفصل
145	خاتمة
147	قائمة المراجع
154	الملاحق



فهرس الجداول

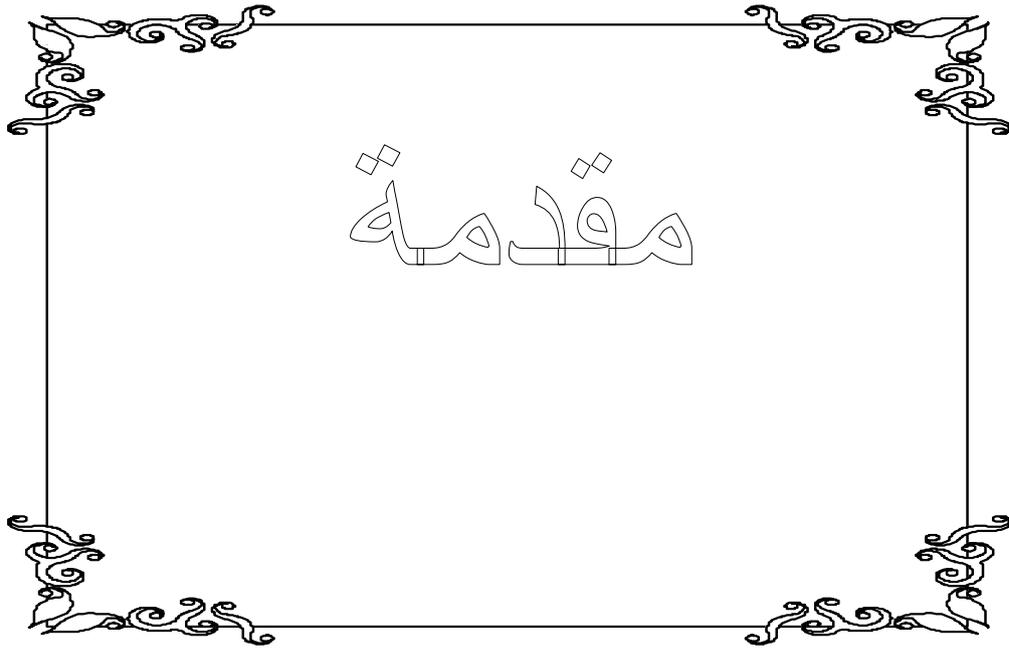
الصفحة	العنوان	رقم الجدول
97	عدد المسيرين والعاملين بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.Proteb	01
105	سلم ليكارت الخماسي	02
110	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	03
111	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير السن	04
112	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	05
113	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير حسب متغير الحالة الاجتماعية	06
114	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الوضعية المهنية	07
115	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الانتساب للضمان الاجتماعي	08
116	توزيع المبحوثين حسب متغير حسب متغير الخبرة المهنية	09
117	توزيع المبحوثين حسب متغير حسب متغير الأجور	10
118	يبين التحليل الإحصائي باتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو العدالة التنظيمية وتهميش عامل النظافة	11
128	يبين التحليل الاحصائي توزيع المبحوثين نحو محور السلامة المهنية والمخاطر المهنية.	12
132	يبين التحليل الاحصائي باتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو تطوير المسار المهني للعامل وضغوط العمل بالمؤسسة	13
135	نتائج اختبار الفرضية الأولى	14
137	نتائج اختبار الفرضية الثانية	15
139	نتائج اختبار الفرضية الأولى	16

فهرس الأٲكال

الصفحة	العنوان	رقم الأشكال
07	نموذج الدراسة	01
63	نموذج ميرتون	02
70	يوضح سلم الحاجات لإبراهام ماسلو	03
82	نموذج أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية	04
82	يوضح أبعاد جودة الحياة المهنية	05
84	يوضح المراحل الرئيسية لجودة حياة العمل	06
89	نموذج يبين أساليب Chandran لتحسين جودة الحياة الوظيفية	07
110	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	08
111	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير السن	09
112	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	10
113	يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية	11
114	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الوضعية المهنية	12
115	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الانتساب للضمان الاجتماعي	13
116	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية	14
117	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الأجور	15

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الأشكال
154	الاستمارة	01
160	نتائج spss	02
175	إذن بالدخول	03
176	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	04
177	ملخص الدراسة	05



لقد شهد العالم تطورات هامة في مختلف مجالات الحياة (العلمية، التكنولوجية، الاجتماعية، الفكرية...)، وأدت هذه التطورات إلى تغيير المجتمعات الإنسانية في جل النواحي، وتعتبر المؤسسة كنظام قائم ومزيج بين مورد بشري وهياكل مختلفة، فتنبنى كل مؤسسة على حسب نوعها استراتيجيات للعمل وتوزيع الأدوار والمهام على موظفيها بشكل منظم من أجل تحقيق أهدافها المرسومة. وفي الآونة الأخيرة تطورت المؤسسات بشكل كبير وزاد الاهتمام والتركيز عليها، غير أن هذا لا ينفي وجود عقبات تُعيق هذه المؤسسات وتُقلق راحة موظفيها وتحد من تحقيق المؤسسة لأهدافها، فنظرا لأهمية المورد البشري فإن المؤسسات اليوم مطالبة أولا بتحقيق توازنها الداخلي من خلال توفير المتطلبات الأساسية التي يحتاجها المورد البشري (المادية، الاجتماعية، النفسية...) وثانيا فهي مطالبة بتوفير الإجراءات والاستراتيجيات التي تسمح بأداء المورد البشري لمهامه بالشكل الأفضل.

وهذا حال المؤسسات الجزائرية اليوم التي شهدت هي كذلك تطورا جذريا ملحوظا في جوانب مختلفة، غير أن المورد البشري في المؤسسات ذات الطابع الخدماتي مازال يعاني من ضغوط كثيرة تؤثر في حياته المهنية وتُعيقه عن أداء مهامه.

وتعتبر المؤسسات التي تنظم نشاط عمال النظافة بالجزائر اليوم من المؤسسات التي تقدم خدمة هامة، غير أنها تعاني كذلك من مشاكل وصعوبات، خاصة وأن عامل النظافة بالجزائر ينظر إليه بنظرة دونية من طرف بعض فئات بالمجتمع ويتصرف معه في بعض الأحيان بطرق سلبية وهذا ما يصعب عليه عمله ويؤثر على جودة حياته المهنية، والتي هي صلب دراستنا.

وتتمحور أهمية هذه الدراسة التي تعتبر المعوقات الوظيفية التي يتعرض لها عامل النظافة داخل المؤسسة وخارجها هي السبب الرئيسي الذي يؤثر على جودة حياتهم المهنية فعامل النظافة عادة معرض لشكوك المجتمع في كونه المسؤول الرئيسي عن نظافة البيئة والمحيط، وهذا ما جعله يعاني من التهميش من قبل المجتمع أو حتى من قبل المؤسسة التابع لها، بالإضافة إلى الصعوبات التي يواجهها بمهنته من صعوبة وخطر هذه المهنة وانعدام الوسائل حديثة للعمل، عكس البلدان المتقدمة التي تولي اهتماما كبيرا لعمال النظافة نظرا لقيمة

الخدمات التي يقدمونها، فكل الصعوبات التي يعانيتها عامل النظافة اليوم من شأنها أن تنعكس على جودة حياته المهنية مما يؤثر على البيئة والمجتمع.

ومن هنا جاءت دراستنا للكشف عن تأثير المعوقات الوظيفية على جودة الحياة المهنية لعمال النظافة لبلدية تبسة والتابعين للمؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB تبسة.

قسمت الدراسة إلى خمسة فصول رئيسية كالتالي:

➤ **الفصل الأول:** تحت عنوان الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة الذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة وفرضياتها، أهمية وأسباب اختيار الموضوع ومن ثم أهداف الدراسة، نموذج الدراسة وتحديد المفاهيم، المقاربة النظرية والدراسات السابقة.

➤ **الفصل الثاني:** وبهذا الفصل تم طرح المتغير الأول للدراسة وهو المعوقات الوظيفية حيث تطرقنا فيه إلى مفهوم المعوقات الوظيفية ومن ثم مصادر هذه المعوقات وآثارها، أنواعها وصولاً إلى أهم النظريات التي فسرت المعوقات الوظيفية.

➤ **الفصل الثالث:** تضمن هذا الفصل كل ما يخص المتغير الثاني وهو جودة الحياة المهنية مفهومها، أهميتها، أهدافها، عناصر جودة الحياة المهنية، مراحل جودة الحياة المهنية، عوائق تطبيق جودة الحياة المهنية وطرق وممارسات جودة الحياة المهنية وقياس جودة الحياة المهنية.

➤ **الفصل الرابع:** واندرج هذا الفصل تحت اسم الإجراءات المنهجية للدراسة وقد تضمن مجالات الدراسات (المجال المكاني، المجال البشري والمجال الزمني)، ومن ثم منهج الدراسة، مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات (الملاحظة، الاستمارة والمقابلة) وأساليب تحليل البيانات.

➤ **الفصل الخامس:** وهو الفصل الأخير بدراستنا وتناولنا فيه أساليب التحليل الإحصائية ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات والدراسات السابقة.



الفصل الأول:
الإطار المنهجي
والتصوري للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي والتصوري للدراسة

تمهيد:

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أهمية وأسباب الدراسة

1_ أهمية الدراسة

2_ أسباب الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: نموذج الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: المقاربة النظرية للدراسة

ثامناً: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

أولاً: إشكالية الدراسة

بما ان علم الاجتماع يدرس القضايا الاجتماعية ويهتم بتحليل وتفسير التغييرات التي تحدث في المجتمع خاصة ما تعلق بالبناء الاجتماعي، وما يتضمنه من انساق ووظائف وادوار اجتماعية تساهم في تكوين العلاقات وضبط القيم والمعايير السائدة في مؤسساته وتنظيماته وفقاً لآليات تعزز وحدته وتماسكه في ظل قيم أخلاقية ومعايير اجتماعية تضبطها، وتساهم بمعرفة أشكال التفاعل بين الأفراد ليساعدهم في تحديد المسؤوليات وتقسيم العمل والتنسيق بين مختلف الهياكل التنظيمية في المؤسسة، والتي بدورها تضم كل العناصر المادية والبشرية التي تتفاعل فيما بينها بغية تحقيق أهدافها، وللوصول لتلك الأهداف لا بد من وجود المورد البشري لأنه العنصر الأكثر فاعلية في المؤسسة، لكونه أساس التنمية والإنتاج فيها، حيث تكمن أهميته في البناء والتخطيط والتنفيذ لمختلف الأنشطة المرتبطة بالمؤسسة، والتي تسعى بدورها إلى إعداد أو احتواء أفراد ذو كفاءات عالية من الناحية المعرفية والعلمية والفنية، لتكون له القدرة على إبراز مهارته ومرونته وولائه تجاه الوظيفة وتجاه المؤسسة، وحتى تتحقق تلك العناصر لا بد أن يكون البناء في حالة توازن وثبات وتكامل، ويتوفر على الظروف المناسبة من مناخ تنظيمي وبيئة عمل مناسبة، فضرورة امتلاكها لكل الإمكانيات اللازمة في تحقيق الشعور بالانتماء الوظيفي تساهم في حل المشكلات والصعوبات التي تعترض العامل وتنمي فيه الشعور بالأمن الوظيفي والاستقرار أثناء تأديته لمهامه.

ان المؤسسة كتنظيم متناسق ومتساوٍ تربطها علاقات وتضبطها معايير وتسيرها وظائف وأدوار وجب عليها تحسين ظروف العمل المحيطة بعامل النظافة بما توفره من تحفيزات ومناخ تنظيمي مناسب ومستلزمات العمل وأجور تساهم في تحسين وضعية العمال وبدورها تسهل عليه أداء مهنته وتجعله يشعر بالرضا الوظيفي والانتماء لتلك المؤسسة والبيئة التي يعمل فيها.

ولكن بوجود مشكلات وظيفية تعيق أداء المورد البشري لوظائفه وتؤدي لخلل في التزامهم وانضباطهم تجاه مؤسساتهم وتؤثر بصفة مباشرة في جودة الحياة الوظيفية للعامل فإن

ذلك يسهم في عدم تقبل الفرد العامل لتلك المهنة وتتسبب في نفور بقية الأفراد من المشاركة أو العمل بتلك الوظائف.

إذا المعوقات الوظيفية وما تحتويه من صعوبات وحواجز وقيود تعترض العامل أثناء قيامه بمهامه، وتعيق وتقلل من دافعية الفرد تجاه عمله ومن مستوى رضاه عن تلك المهنة، وبالتالي تؤثر على توازن البناء التنظيمي للمؤسسة بما تسببه من خلل وظيفي سواء من الجانب المعنوي أو المادي للأفراد العاملين بالمؤسسة، مما يعيق انضباطهم والتزامهم تجاه المؤسسة بفعل تعرضهم للضغوط المهنية التي تؤثر على مساهمهم المهني وتعيق التزامهم تجاه العمل وتجاه الجانب البيئي والتنظيمي والإداري لتلك المؤسسة.

إضافة إلى أن التهميش الذي يتعرض له العامل يؤدي لشعوره بعدم الانتماء للمجتمع والعمل واتجاه محيط المؤسسة مما يؤثر سلبا على العلاقات القائمة بين الأفراد ويتسبب في عدم التوازن والاستقرار في أنساق وأدوار المؤسسة.

فالمعوقات الوظيفية كظاهرة اجتماعية تعرقل سير العلاقات وتؤثر على أداء المورد البشري ومردودية المؤسسة وتنعكس آثارها على المحيط والمجتمع، بفعل المخاطر المهنية التي يتعرض لها العامل في العديد من الوظائف والمهن وتؤثر بدورها على صحته الجسمية والنفسية، تؤدي لعدم تقبل أفراد المجتمع لبعض تلك المهن والتقليل من قيمتها، مما يساهم في خفض نسبة الإقبال على تلك الوظائف وتراجع فاعلية أداء العامل، كونها لا تحقق له متطلبات الحياة التي يرغب فيها.

فجودة الحياة المهنية وما توفره من ظروف ملائمة لممارسة العامل لمهنته وتلبيتها لمختلف حاجاته الوظيفية والشخصية، وبما تضمنه من حوافز مادية ومعنوية وما تحققه من استقرار وأمن وظيفي، وسعيها لتحقيق العدالة التنظيمية بما توفره من انضباط في العلاقات بين مختلف هياكل المؤسسة وضمان تحقيق التواصل بين مختلف مستويات التنظيم، كلها عوامل تساهم في توفير جودة العمل المرغوبة.

إذا فأهمية جودة الحياة المهنية بالنسبة للمورد البشري تكمن في طريقة معالجتها للمشكلات والمعوقات الوظيفية التي تعترض العامل بالمؤسسة، ومدى توفر تلك المؤسسة على معايير السلامة المهنية لعمالها، وقدرتها على زيادة إمكانيات أفرادها واستغلال مؤهلاتهم وخبرتهم في مجال عملهم، ومكافئتهم على أساس أدائهم في العمل، فجودة الحياة المهنية تفتح الطريق نحو معرفة الأسباب والنتائج المرتبطة بالمعوقات الوظيفية والعمل على خفض نسبة تلك الصعوبات الوظيفية، من خلال توفير الظروف الملائمة لعمل الأفراد داخل المؤسسة وخارجها.

ومن خلال هذه الدراسة سنتطرق إلى البحث عن:

*** ما تأثير المعوقات الوظيفية على جودة الحياة المهنية لدى عمال النظافة؟**

ويندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1_ ما تأثير العدالة التنظيمية على تهميش عامل النظافة؟
- 2_ ما تأثير المخاطر المهنية التي يتعرض لها عامل النظافة على سلامته المهنية؟
- 3_ ما تأثير الضغوط المهنية التي تواجه عامل النظافة على تطوير المسار المهني لديه؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

الفرضية العامة:

_ تؤثر المعوقات الوظيفية سلباً على مستوى جودة الحياة المهنية لعمال النظافة.

الفرضيات الفرعية:

- 1_ تؤثر العدالة التنظيمية سلباً على تهميش عامل النظافة.
- 2_ تؤثر المخاطر المهنية سلباً على مستوى السلامة المهنية لعامل النظافة.
- 3_ انخفاض مستوى ضغوط العمل يساهم في تطوير المسار المهني لعامل النظافة.

ثالثاً: أهمية وأسباب الدراسة:

1_أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال محاولة توضيح التأثير السلبي للمعوقات الوظيفية على جودة الحياة المهنية للعامل وهذا عن طريق دراسة وتحليل تلك المشكلات التنظيمية، للتوصل من خلال مناقشتها لمعرفة تأثير أبعاد المعوقات الوظيفية على جودة الحياة المهنية، وكذا محاولة الربط بين الجزء النظري والجانب الميداني للدراسة للتوصل لنتائج حول الصعوبات المهنية التي تعترض عامل النظافة والتي تنعكس سلباً على أدائه ودافعيته للعمل.

تكسب الباحث قيمة علمية ومعرفية من خلال التعمق في دراسة موضوعها والاطلاع عليه من مختلف جوانبه السوسيو تنظيمية، وكذا يساهم في تعرف الباحثة على مجتمع الدراسة وأخذ صورة قريبة عن المبحوثين ليسهل عليها عملية البحث والتقصي، عن مختلف الجوانب التي تحيط بمجتمع البحث، والخروج بنتائج فعلية حول العوائق التي تعرض العاملين في تلك المؤسسة.

2_أسباب الدراسة:

1. معرفة مدى التزام المؤسسة بتوفير جودة الحياة المهنية للعامل بما يتضمنه من مستلزمات السلامة المهنية التي تحميه من الحوادث المهنية والأمراض التي تتسبب فيها بيئة ومحيط عمله.

2. رغبة من الباحثة في معرفة نظرة عامل النظافة تجاه مهنته.

3. اثراء الرصيد المعرفي والعلمي للباحثة.

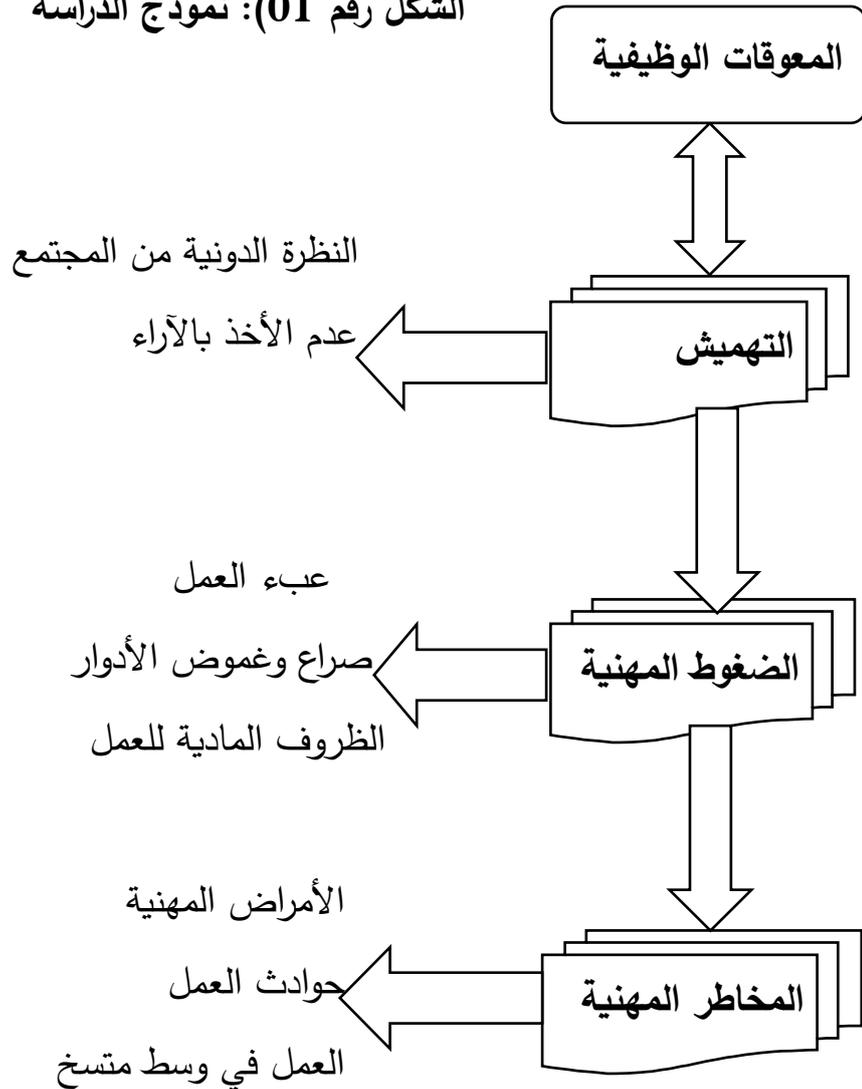
4. الرغبة في معرفة ما تضمنه المؤسسة من توفير جودة الحياة المهنية للعامل ومدى قابليتها لتجاوز المعوقات الوظيفية.

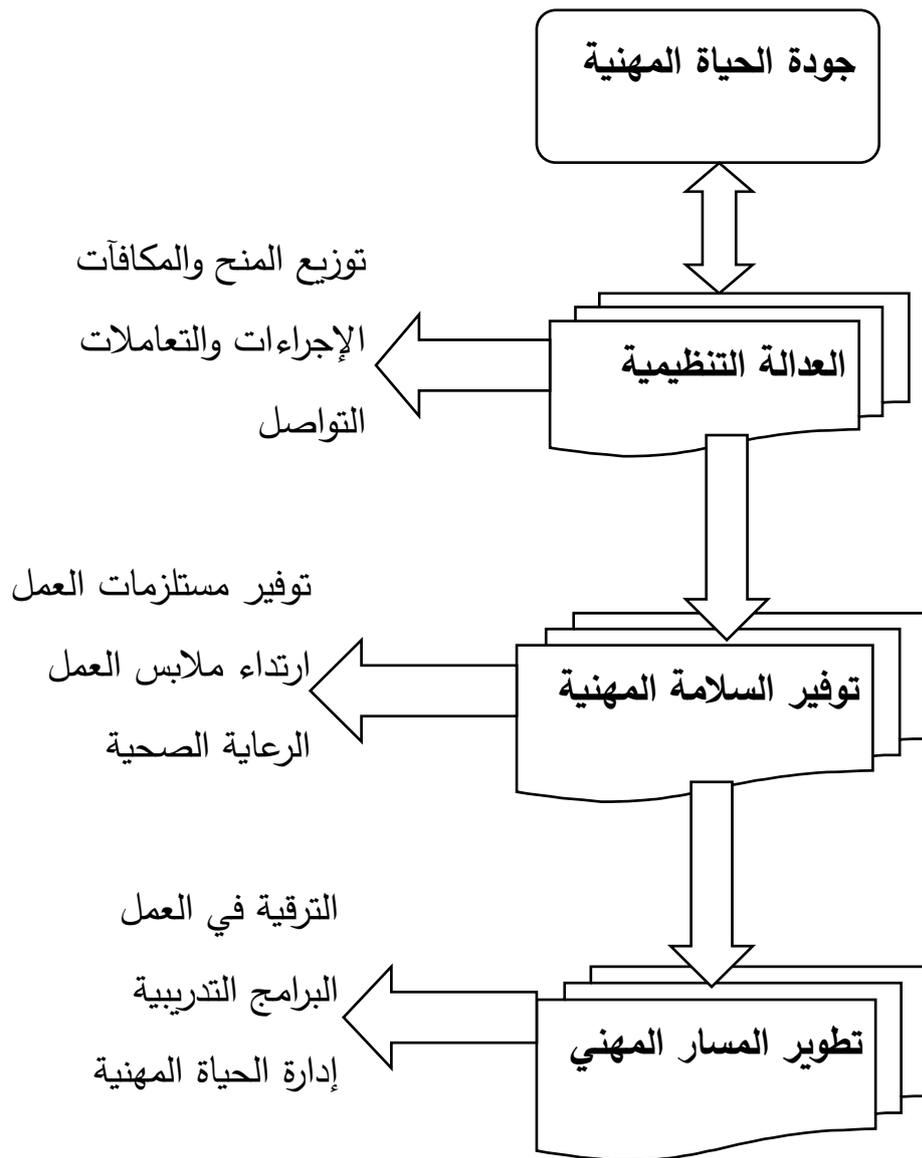
رابعاً: أهداف الدراسة

1. التعرف على الصعوبات المهنية التي تعترض عامل النظافة وتؤثر على أدائه ورضاه عن العمل.
2. الميول الشخصي والرغبة في التعرف على الصعوبات التي تعترض عامل النظافة.
3. التعرف على العوامل التي تؤدي لتهميش عامل النظافة ومحاولة الخروج بحلول موضوعية لتجاوز هذه العوائق.
4. الوقوف على دور عامل النظافة في المجتمع وتبرز مساهمته في المحافظة على البيئة.
5. تبرز مكانته في المجتمع والتعرف على المشكلات التي تعترضه في وظيفته.

خامساً: نموذج الدراسة

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة





المصدر: نموذج وضعته الطالبة استنادا على الدراسات السابقة والمصادر المتعلقة بكل من المعوقات الوظيفية وجودة الحياة المهنية "الوظيفية"

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

أولا المعوقات الوظيفية

المعوقات لغة:

جاء في لسان العرب لابن منظور (...من الفعل عَوَّق وعاقه عن الشيء يعوقه عوقا: صرفه وحبسه، ومنه التعويق والاعتياق، وذلك إذا أراد أمرا صرفه عنه صارف. وتقول عاقني عن الوجه الذي أردت، عائق، وعاقني العوائق، الواحدة عائقة، قال ويجوز عاقني بمعنى واحد، والتعويق: تربيث الناس عن الخير)¹

الوظيفية لغة:

من "وظف" الوظيفة من كل شيء: ما يقدر له في كل يوم من رزق أو طعام أو علف أو شراب، وجمعها الوظائف والوظف ووظف الشيء على نفسه ووظفه توظيفا: ألزمها إياه، وقد وظفت له توظيفا على الصبي كل يوم حفظ آيات من كتاب الله عز وجل².

الوظيفية اصطلاحا: يعرفها مصلح الصالح هي نتائج أو آثار عنصر اجتماعي أو ثقافي، وهي أنشطة منظمة منطقيا في مكانة، وهي العمليات الاجتماعية والأفعال وبناءات الجماعة.³

المعوقات الوظيفية اصطلاحا:

عرفها روبرت ميرتون هي النتائج القابلة للملاحظة والتي تقلل من تكيف النسق أو توافقه.⁴

وبهذا التعريف هي بمثابة خلل وظيفي يتم ملاحظته داخل النسق فالأعضاء داخل التنظيم إذا واجهوا مواقف ثابتة دون تغيير بشكل روتيني سيؤدي إلى خلل ونتائج غير رشيدة داخل التنظيم.

¹- عبد الله على الكبير وآخرون، لسان العرب لابن منظور، المجلد السادس، د.ط، دار المعارف القاهرة، 1981، ص3173.

²- المرجع نفسه، ص4869.

³- مصلح الصالح، قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار عالم الكتب للنشر والطباعة والتوزيع، الرياض، 1999، ص227.

⁴- سمير نعيم أحمد، النظرية في علم الاجتماع، دار الهاني للطباعة والنشر، 2006، ص212.

وعرفها أحمد زكي بدوي هي كل النتائج أو العمليات التي تُحْد من تكيف النسق الاجتماعي أو توافقه كما تتضمن ضغطاً وتوتراً في المستوى البنائي، فالتفرقة العنصرية تعتبر خلافاً وظيفياً في مجتمع يرفع شعار الحرية والمساواة. كما يقصد بهذا الاصطلاح في ميدان الإدارة سوء تنفيذ الاختصاص أو الأداء الوظيفي الناقص أو السيئ.¹

إذن فهذا التعريف يؤكد على أنها مختلف النتائج والتوترات التي تعرقل النسق الاجتماعي عن أداء مهامه والحد من تحقيق أهدافه، كما أنها قد تتلاءم معه في ظروف وحالات مختلفة، ويختلف تعريف المعوقات الوظيفية حسب الميدان فنعني به فيما يخص الإدارة عدم تنفيذ المهام المرسومة بالشكل السليم نظراً لعدم إتقان التخصص والتمكن منه.

وعرفها إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي هي النتائج التي تقلل من تكيف النسق داخل النظام السياسي وقد تكون ظاهرة أو كامنة.²

فيؤكد هذا التعريف أنّ المعوقات الوظيفية نتيجة تساهم في التقليل من تكيف النسق وتوازنه مما يؤدي إلى وجود حل من شأنه أن يعرقل النظام وقد يكون هذا الخلل ظاهراً يمكن ملاحظته كما يمكن أن يكون مخفياً وهذا التعريف يركز على الجانب السياسي.

وقد عرف مصلح الصالح المعوقات الوظيفية هي الآثار أو النتائج التي تضعف تكيف النسق، ويضيف أنّها نتيجة تترتب على وجود أو أداء أحد عناصر النسق الاجتماعي أو الشخصية وينظر إليها باعتبارها مهددة أو معوقة لتكامله أو توافقه أو استقراره وقد يكون ما هو معوق وظيفي في جانب من أجزاء النسق وظيفياً بالنسبة لجانب آخر من النسق.³

فيرى هذا التعريف المعوقات الوظيفية كنتيجة سلبية لأداء أحد أجزاء النسق ما يسبب عدم استقرار النسق الاجتماعي ككل غير أنه قد يكون وظيفياً في جوانب أخرى.

¹ أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1993، ص120

² إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، الموسوعة الاقتصادية والاجتماعية، د.ط، د.ب، 2005، ص278

³ مصلح الصالح، مرجع سبق ذكره، ص176

التعريف الإجرائي للمعوقات الوظيفية:

إذا تعتبر المعوقات الوظيفية مجموعة من العراقيل والمشكلات التي تعترض العامل أثناء تأدية مهامه والتي من شأنها أن تقلل من دافعيته وأدائه في المؤسسة، وهذا يؤدي لحدوث خلل في التنظيم وبدوره يوتر على الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.

تعريف جودة الحياة المهنية:

الجودة لغة:

من جود، الجيد: نقيض الرديء، على فيعل، وأصله جيود فقبلت الواو ياء لانكسارها ومجاورتها الياء. وجاد الشيء جودة وجودة صار جيدا.

جودة الحياة المهنية اصطلاحا:

جاء في تعريف كل من: (هافلوفيك، سكوبيلوسترو، وهيكشر) ، بأن المفاهيم الرئيسية التي يتم التقاطها في جودة حياة العمل تشمل الأمان الوظيفي وأنظمة المكافآت الأفضل والأجور الأعلى وفرص النمو والمجموعات المشاركة في أمور أخرى.¹

اقترح والتونفئات مفهومية لجودة حياة العمل، حيث اقترح ثمانية جوانب يمكن لتصورات الموظفين حول مؤسساتهم العملية أن تحدد جودة حياتهم المهنية تتمثل في "تعويضات كافية وعادلة، بيئة آمنة وصحية، تطوير القدرات البشرية، النمو والأمان، الدستورية الاجتماعية المتكاملة، الفضاء الحياتي الكلي، والأهمية الاجتماعية".²

ويعرف العزيزي وزيد جودة الحياة الوظيفية على أنها العمليات والسياسات التي تحسن وتطور من بيئة العمل، وتجعلها بيئة عمل محفزة ومشجعة وإيجابية، مما يؤدي إلى تعزيز السلوكيات الإيجابية لدي العاملين، وزيادة رضائهم الوظيفي، وشعورهم بالأمان الوظيفي،

¹: Normala, Daud, Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms, International Journal of Business and Management, Universiti Teknologi MARA 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia, Vol.5, No.10, 2010, p76.

²: المرجع نفسه، ص 76.

وتجعلهم أكثر إقبالاً على العمل لتنفيذ كل ما يكفون به من أجل تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها.¹

عرف النجار جودة الحياة الوظيفية بأنها الممارسات والإجراءات الهادفة لزيادة الرضا الوظيفي، وتحقيق التوازن بين حياتهم الخاصة والوظيفية، بجانب تطبيق العدالة التنظيمية، والحفاظ على حقوق العاملين في ضوء القوانين المطبقة بالشركة، وكذلك تحقيق أهداف المنظمة، ودعم الاستقرار والأمان الوظيفي لدفع العاملين لتطوير قدراتهم وزيادة إنتاجيتهم.²

التعريف الإجرائي:

يشير مفهوم جودة الحياة المهنية إلى رضا الفرد عن مستوى حياته المهنية وتأقلمه مع بيئة عمله، وشعوره بالاندماج داخل التنظيم ومختلف هياكله، مما يتيح له الفرصة لإبراز مهارته وتطوير قدراته والتوفيق بين الجانب المهني والمعرفي في عمله، وهذا ما يساهم في تحسين أداء الموظفين وإنتاجيتهم في المؤسسة وتؤدي بدورها إلى توثيق العلاقة بين العاملين والمسؤولين عن تسيير المؤسسة.

المفاهيم المرتبطة بالدراسة:

التهميش اصطلاحاً:

يعرف على أنه جعل الفرد مغترباً عن موطنه بقصد أو بغير قصد، فالحالة الأولى تدل على الطرد والنبذ والإبغاض والثانية تدل على الحالات النفسية التي يعيشها المبعدون والمهمشون واستبعادهم وترحيلهم وإغائهم اجتماعياً.³

¹: أسماء عبد العاطي محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى المرونة التنظيمية في شوكات الطيران "دراسة تطبيقية على شركة مصر للطيران، معهد البحوث والدراسات البيئية، جامعة مدينة السادات، Jouournal of Tourism and Heritage(JTHH)، عدد 3، رقم 1، 2021، ص 173

²: المرجع نفسه، ص 173، 174

³ - خلوط مولود، تجليات التهميش والعنف في الفضاء الرقمي، مجلة الصورة والاتصال، المجلد 7 العدد 2، جامعة سكيكدة، 2018، ص 37.

وعُرف كذلك بأنه قدرة المجتمع على تفعيل كل أفرادها بالدرجة التي يحققون فيها ذاتهم ويفعلون فيها مقدراتهم وقدراتهم ومواهبهم وطاقاتهم.¹

التعريف الإجرائي للتهميش:

هي شعور الفرد بالنظرة الدونية المسلطة عليه من طرف المجتمع نتيجة للتصرفات السلبية التي يتعرض لها كعدم الأخذ بالآراء ونتيجة لعدم التواصل مع باقي أفراد المجتمع.

الضغوط المهنية اصطلاحا:

تعرف على أنها عبارة عن مجموعة مثيرات ناتجة عن البيئة الخارجية والداخلية لمؤسسة، تؤدي إلى إحداث تغير سلوكي فيزيولوجي بدرجات متفاوتة على العاملين طبقا لقدراتهم الجسمية والشخصية، مما يخلق عن هذه المثيرات طلب الفصل، أو النقل، أو الإحالة على التقاعد المبكر.²

وعُرفت كذلك على أنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عنصريا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية، أو في المنظمة وبيئة العمل أو الفرد نفسه.³

الضغوط المهنية إجرائيا:

هي مجموعة من المثيرات بالبيئة المهنية التي تؤدي إلى توتر العامل وانفعاله وتتمثل في عبئ العمل، وصراع وغموض الأدوار إضافة إلى الظروف المادية للعمل.

المخاطر المهنية اصطلاحا:

تعرف على أنها تلك الظروف أو الحالات التي يمكن أن تسبب للعامل الإصابات أو الإعاقات أو الأمراض المهنية من جراء وجوده فيها من خلال تعرضه لها.⁴

¹ - سميرة قوندي، مفهوم التهميش الاجتماعي في المجتمع الجزائري "إشكاليات نظرية"، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية عدد 47، جامعة باجي مختار عنابة، 2016، ص 182.

² - جمال العيفة، فريدة العيفاوي، المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصناعية وعلاقته بضغط العمل لدى العمال، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جامعة باجي مختار عنابة، 2016 ص 49.

³ - عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، د.ط، اليازوري، ص 7.

⁴ - عبد العالي بكرابي، دور التكوين وتصميم بيئة العمل في الحد من الأخطار المهنية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 32 جامعة محمد بن أحمد وهران، الجزائر، 2018، ص 268.

وَعُرِفَتْ بِأَنَّهَا هِيَ الْعَائِلَةُ الْكَبِيرَةُ الَّتِي تَضُمُّ الْمَخَاطِرَ الْفِيزِيْقِيَّةَ وَالنَّظْمِيَّةَ وَالنَّفْسِ الْاجْتِمَاعِيَّةَ.¹

المخاطر المهنية إجرائيا:

هي كل الأضرار التي يتعرض لها العامل في بيئة عمله وتتمثل في الأمراض المهنية، حوادث العمل والعمل في وسط غير نظيف.

العدالة التنظيمية إجرائيا:

تعرف على أنها المساواة التي تتضمن قيام الفرد أو الموظف بمقارنة معدل مخرجاته نسبة إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الزملاء الآخرين نسبة إلى مدخلاتهم، حيث لا يتساوى المعدلان يقع الحيف ويشعر الفرد حينئذ بالظلم.²

وعرفت كذلك بأنها ميل الأفراد العاملين لمقارنة حالتهم مع حالة زملائهم الآخرين في العمل أو في المكان المنظم ياي إدراك العدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة وبرئيسهم المباشر، والتي تؤثر بالنهاية على مواقفهم وسلوكياتهم في العمل.³

العدالة التنظيمية إجرائيا:

لهي تحقيق المساواة بين جميع الأفراد العاملين داخل التنظيم من خلال التوزيع العادل للمنح والمكافآت وتطبيق الإجراءات والتعاملات معهم جميعا وتقديم التعويضات لهم في حالات التعرض لحوادث مهنية.

السلامة المهنية اصطلاحا:

وتعرف على أنها جميع عناصر الإنتاج من الضرر الذي تسببه لهم حوادث العمل وفي مقدمة هذه العناصر العنصر البشري، كما تظهر نتيجة الأذى فورا كالكسور بكافة أنواعها والجروح، والحروق، الاختناق.¹

¹-عثمان عز الدين، تقييم وإدارة المخاطر المهنية، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران 2018-2019، ص9.

²-حياة الحرسي وكريمة ربحي، مقال العدالة التنظيمية ودورها في تفعيل الإبداع الإداري بالمؤسسة الجزائرية، جامعة البلبدة، ص2، ص2.

³-المرجع نفسه ص3.

وعرفت كذلك بأنها مجموعة من الإجراءات الوقائية تهدف إلى حماية الإنسان وموقع عمله من المخاطر الناجمة عن العمل.²

السلامة المهنية إجرائيا:

هي توفير كل المستلزمات الضرورية والملابس الوقائية للعمل مع توفير الرعاية الصحية للعاملين من أجل حمايتهم وضمان عدم تعرضهم للمخاطر المهنية.

تطوير المسار المهني اصطلاحا:

ويعرف على أنه عملية مستمرة من الاكتشاف، بحيث يقوم الفرد ببطء بتطوير مفهومه المهني الخاص نتيجة المهارات أو القدرات، الاحتياجات الدوافع والتطلعات وهو عملية منهجية وشاملة تستهدف التطوير الوظيفي وتنفيذ الاستراتيجيات والتقييم الذاتي وتحليل الفرص وتقييم النتائج.³

وعُرف بأنه ذلك النشاط المنظم والرسمي الذي تضعه المؤسسة لأفرادها، لزيادة وصقل وتعميق المعلومات والقدرات والمهارات، والتي تؤثر على مستقبلهم الوظيفي نوعا واتجاها.⁴

تطوير المسار المهني إجرائيا:

هو مجموع الأنشطة التي يحسن بها الفرد من أدائه في العمل وتتمثل في الترقية والبرامج التدريبية، وإدارة الحياة المهنية.

¹ -عثمان عز الدين، مرجع سابق، ص50.

² - عبد العالي بكرابي، مرجع سابق، ص267

³ فيروز بوزورين، تطوير المسار الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 9 العدد 4 جامعة فرحات عباس سطيف، 2018، ص50

⁴ المرجع نفسه، ص50.

سابعاً: المقاربة النظرية

تعتبر هذه المقاربة أحد النظريات الاجتماعية التي تهتم بالدراسة الشاملة للمجتمع وتفسير وظائفه ومكوناته المختلفة، وفق ما يتناسب ومتطلبات البيئة التي يعيش فيها الفرد، ووفق سلوك أنساق المجتمع وطبيعة العلاقات والتفاعلات التي تضبط سير المجتمع، حيث تعتبر هذه النظرية أن المجتمع عبارة عن انساق اجتماعية، تربطه أدوار ووظائف داخل التنظيم، يسعى كل نسق من ذلك البناء الاجتماعي إلى تحقيق أدواره بشكل متساو ومتوازن، وذلك حتى لا يتسبب في حدوث خلل في التنظيم المتبع في ذلك النسق.

كما أن هذه النظرية تهدف إلى الاهتمام بالوظائف الاجتماعية ومدى أهميتها في تحقيق الاستقرار والتوازن في المجتمع، حيث أنه لو وجد خلل في أي جزء من البناء فإن ذلك سوف يؤدي إلى نشوء خلافات وصراعات داخل التنظيم وهذا ما يؤدي إلى عدم التناسق بين أعضاء التي تشكل التنظيم.

ومن هنا يمكننا القول على أن البنائية الوظيفية تسعى إلى انشاء أنساق اجتماعية مترابطة ومتناسقة فيما بينها، تضبطها قواعد وتحكمها معايير اجتماعية وتسيرها عادات وقيم أخلاقية متوازنة، وعلى أساس ذلك فإن هذه النظرية تهتم بتركيبات الأفراد وسلوكياتهم وتسعى لضبط معايير المجتمع وفق ما يتناسب مع التنظيم المتبع في المؤسسة.

ومن خلال هذه المقاربة يمكننا اعتبار أن تحقيق الشروط اللازمة من استقرار وتنظيم وتناسق بين الأدوار والوظائف وتوفير المتطلبات والشروط اللازمة للعمل، دون وجود أي معوقات تنظيمية كلها عوامل تساهم في زيادة أداء الأفراد وتحقيقهم لأهداف التنظيم.

فعامل النظافة وفي ظل ما يعانيه من صعوبات وعراقيل تكوم عائقاً أمام أدائه لمهامه، وفي ظل غياب الدعم والاهتمام بمثل هذه الفئة في المجتمع كلها عوامل تؤدي إلى نفور الأفراد من هكذا مهن وهذا ما سيؤدي بطبيعة الحال إلى وجود خلل على مستوى التنظيم، والذي بدوره سوف يؤدي إلى عدم استقرار البناء الاجتماعي.

ثامنا: الدراسات السابقة

الدراسات الأجنبية:

أولاً: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة المهنية

الدراسة الأولى: دراسة قامت بها نورمالا داود Normala, Daud، بعنوان العلاقة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي بين الموظفين في الشركات الماليزية، بكلية إدارة الأعمال، جامعة تكنولوجيا مارا شاه علام، سيلانجور، بماليزيا، تهدف الدراسة الى التحقق من العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي بين عينة من الموظفين في ماليزيا، من خلال فحص سبعة متغيرات (النمو، التطوير، المشاركة، البيئة الفيزيائية، الاشراف، الأجر، الفوائد، الأهمية الاجتماعية) لتحديد علاقتها بالالتزام التنظيمي والذي تضمن (الالتزام العاطفي، الاستمراري، المعياري) الموظفين في مؤسسات ماليزيا وكذا تقديم نصائح حول الالتزام لدى الموظفين. تمحورت الدراسة عن سؤالين هما:

ماهي الأبعاد التي تمثل جودة حياة العمل؟ وهل هناك اية علاقات بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي؟ تم اعتماد المنهج الكمي في دراستها، وتم اختيار المؤسسات بشكل عشوائي، حيث تم تحديد 60 مؤسسة، ووافقت 50 مؤسسة فقط على الدراسة، ضمت 500 موظف في مستويات إشرافية وتنفيذية في مختلف الشركات في ماليزيا، واسترجعت 360 اجابة اي بمعدل 72%، تضمن الاستبيان 28 سؤال لقياس جودة حياة العمل و20 سؤال لقياس الالتزام التنظيمي. توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أن جودة حياة العمل مكونة من خمسة أبعاد بينما الالتزام التنظيمي يتكون من أربعة أبعاد، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي، كما وضحت أن العوامل التي تساهم في الالتزام العاطفي هي النمو والتطور والمشاركة والبيئة الاجتماعية، بينما الراتب والفوائد تساهم بشكل أكبر في الالتزام المعياري.

وتكمن القيمة العلمية للدراسة في معرفة أن توفير بيئة عمل صحية وآمنة مع تحقيق الشروط اللازمة من أجور وترقيات ومشاركات في الوظيفة يساهم في زياد فرص الأداء للعاملين مع تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة.¹

الدراسة الثانية: دراسة جي قارج Je Garge وآخرون بعنوان **جودة الحياة الوظيفية،**

الجريدة العالمية للفيزياء والعلوم الاجتماعية JJPSS، العدد 2، المجلد 3، مارس 2012.

وقد انطلقت الدراسة من السؤال التالي: ما هي جودة الحياة الوظيفية، واستندت هذه الدراسة من افتراض أنّ "العمل أكثر من مجرد عمل" العمل هو جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية وتمت هذه الدراسة بجامعة بنسلفانيا على هيئة التدريس والموظفين لتجربة عملية إيجابية وإنتاجية، وقد اعتمدت الدراسة على التقارير والبيانات الإحصائية.

وقد كانت نتائج الدراسة كالتالي: تعتبر جودة حياة العمل (QWL) عاملا حاسما في تحديد رضا الموظفين في كل منظمة تقريبا. ويخلص النقاش أعلاه إلى أن QWL تحمل أهمية كبيرة في عصر اليوم وإذا تمّ إغفالها يمكن أن يؤثر سلبا على المنظمة. لذلك يجب على كل منظمة توفير جودة حياة العمل الصحية لموظفيها لتصبح صاحبة العمل المفضلة وأفضل منظمة للعمل بها.

لا شك في أنّ العديد من العوامل مثل التغيرات الديموغرافية في قوى العمل وزيادة مستوى التوتر تشكل تحديات كبيرة أمام المنظمات، ولكن إذا تم التعامل مع هذه المسائل بشكل استراتيجي يمكن للمنظمة جني الفوائد المرجوة، فالحفاظ على جودة حياة العمل هو الحاجة الملحة.

وتكمن القيمة العلمية لهذه الدراسة على أنّها دراسة علمية تناولت أهمية العمل وتأثيره على جودة الحياة بشكل عام وكذلك حاولت الكشف عن التحديات والصعوبات التي يواجهها العامل وتؤثر على جودة حياته الوظيفية. ويمكن لنا الاستفادة من هذه الدراسة باعتبارها الدراسة

¹: Normala,Daud, **Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms**, International Journal of Business and Management, Universiti Teknologi MARA 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia, Vol.5, No.10, 2010.

التي ربطت موضوع جودة الحياة المهنية بمجموعة من المعوقات الوظيفية منها والاجتماعية وهذا ما نحن بصدد دراسته فحاولت أن تكشف لنا بعض الغموض عن جودة الحياة المهنية وكيف من شأنها التأثير بمختلف الصعوبات والضغوطات والتحديات التي يشكلها العمل في حد ذاته.¹

الدراسات العربية:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالمعوقات الوظيفية

الدراسة الأولى: دراسة من اعداد الباحثة زينب جواد عبيد، بعنوان **تقليل المعوقات التنظيمية وأثرها في الاستثمار في رأس المال البشري _ بحث تحليلي في مصنع النسيجية / بابل**، قامت بدراستها في شركة النسيج والجلود _ مصنع النسيجية في بابل، مجلة منشورة بكلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2020، انطلقت في اشكاليتها من:

محاولة التعرف على مدى أثر تقليل المعوقات التنظيمية وبعض الوسائل المقترحة لمعالجتها في الاستثمار الأمثل في رأس المال البشري، وبناءاً على إشكالية البحث تفرعت الأسئلة التالية:

ما هو مستوى الاستثمار في رأس المال البشري للمنظمة المبحوثة؟ وهل تؤثر المعوقات التنظيمية في الاستثمار في رأس المال البشري للمنظمة المبحوثة؟ وكيف يمكن ان يؤثر تقليل المعوقات التنظيمية في الاستثمار في رأس المال البشري للمنظمة المبحوثة؟ وتفرع عنها الفرضية الرئيسية الأولى الآتية:

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقليل المعوقات التنظيمية بأبعادها والاستثمار في رأس المال البشري بمكوناته وتفرع الى:

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين أنواع المعوقات التنظيمية ومتغير الاستثمار في رأس المال البشري بمكوناته وتفرع للفرضيات الفرعية التالية:

¹– C.P. Garg, Neeti Munjal, Preeti Bansal, Akshay Kirti Singhal, **Quality of work Life: An Overview**, International Journal of Physical and Social Sciences, Volume 02, Lssue 03, 2012.

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقليل ضغوط العمل وبين الاستثمار في رأس المال البشري (التدريب، التعليم، إدارة المعرفة، تطوير المهارات)، وتوجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقليل الصراع وبين الاستثمار في رأس المال البشري (التدريب، التعليم، إدارة المعرفة، تطوير المهارات)، توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقليل سوء القيادة وبين الاستثمار في رأس المال البشري (التدريب، التعليم، إدارة المعرفة، تطوير المهارات)، وتوجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقليل الرقابة السلبية وبين الاستثمار في رأس المال البشري (التدريب، التعليم، إدارة المعرفة، تطوير المهارات)، والفرضية الرئيسية الثانية التالية:

توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لمتغير تقليل المعوقات التنظيمية بأبعادها في الاستثمار في رأس المال البشري بمكوناته وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لمتغير تقليل ضغوط العمل في الاستثمار في رأس المال البشري (التدريب، التعليم، إدارة المعرفة، تطوير المهارات)، وتوجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لمتغير تقليل الصراع في الاستثمار في رأس المال البشري (التدريب، التعليم، إدارة المعرفة، تطوير المهارات)، توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لمتغير تقليل الرقابة السلبية في الاستثمار في رأس المال البشري (التدريب، التعليم، إدارة المعرفة، تطوير المهارات)، توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لمتغير تقليل القيادة في الاستثمار في رأس المال البشري (التدريب، التعليم، إدارة المعرفة، تطوير المهارات).

أجريت الدراسة بمصنع النسيجية بابل في العراق كمجتمع للدراسة متكون من خمسة معامل، ممثلة في 250 مديرا اختارت منهم 150 عينة للدراسة ضمت مستوى الإدارات العليا والوسطى، اعتمدت على العينة الطبقية (القصدية)، وبعد توزيع الاستبانات وضياح 16 استمارة منهم حدد حجم العينة ب 99 مديرا، استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات أخضعت لمقياس الصدق والثبات، اعتمدت في تحليل بيانات البحث على التحليل العاملي الاستكشافي باستخدام برنامج (Spss22) لاختبار مقياس المتغير الأول والمتغير الثاني. تتضح نتائج الدراسة في:

أن الاستثمار في رأس المال البشري الكفاء يؤثر على تقليل المعوقات الوظيفية. وجود تأثير لمتغير ضغوط العمل في الاستثمار في رأس المال البشري. يؤثر سوء المناخ التنظيمي في نوعية وجودة الأداء.

وتكمن القيمة العلمية للدراسة في توضيح الباحث أن ضعف التدريب وعدم تشكيل فرق عمل متخصصة وعدم تركيز المدراء على استثمار المهارات والأفكار والمعارف المتوفرة داخل المصنع، وكذا ضعف قدرة المدراء على تقليل المعوقات التنظيمية التي تقف أمام تحسين الأداء والاستثمار الأمثل للمبدعين والموارد المادية الموجودة في المصنع كلها عوامل تقلل من كفاءة المورد البشري وتساهم في خفض مستوى الأداء في المصنع، ولتجاوز ذلك بالنسبة لمصنع النسيجية لا بد من إدراك المدراء لأهمية تقليل المعوقات التنظيمية والتي تتيح فرصة الاستثمار في رأس المال البشري.¹

ثانياً: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة المهنية

الدراسة الأولى: دراسة أسامة زياد يوسف البلبيسي بعنوان **جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة**، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية غزة. 2012 م-1433هـ، وقد انطلقت الدراسة من السؤال التالي: ما هو مستوى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة؟ ومن ثم تطرق الباحث إلى الفرضيات التالية: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية، رفاية العاملين، عوامل وظيفية، عوامل مالية، بيئة عمل صحية آمنة، إجراءات تقويم المظالم، والتوازن بين الحياة والعمل) على الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمات غير الحكومية، والفرضية الثانية: يوجد فروقات ذات دلالة احصائية بين آراء بالمنظمات غير الحكومية تعزى إلى الخصائص الشخصية التالية للعاملين بغض النظر عن

¹: زينب جواد عبيد، تقليل المعوقات التنظيمية وأثرها في الاستثمار في رأس المال البشري _بحث تحليلي في مصنع النسيجية بابل، الجامعة المستنصرية كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الإدارة والاقتصاد، منشورة، العدد 126 كانون الأول، 2020.

تخصصاتهم في المنظمات غير الحكومية بمختلف مجالات عملها في قطاع غزة والتي بلغ عددها (887). وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، فبلغ حجم العينة 265 موظفا وموظفة من 53 منظمة غير حكومية وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وفي الأخير توصل الباحث إلى النتائج التالية: وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة حيث يتمتع العاملون بحياة وظيفية ذات جودة جيدة وظروف مادية جيدة إضافة إلى تلبية شروط السلامة المهنية لعاملها في بيئة العمل وتصميم الوظائف بشكل ملائم وشعور العاملون نسبيا بالاستقرار والأمان الوظيفي لكن بنسب منخفضة، و وجود فرص للترقية والتقدم للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بمرونة في جداول العمل لعاملها بنسب منخفضة، وعدم الاهتمام برفاهية عمالها ومشاركة العاملون في الإدارة داخل المنظمات غير الحكومية والحرص على تحقيق معادلة التوازن بين العمل والحياة الشخصية لعاملها.

وتكمن القيمة العلمية لهذه الدراسة من كونها دراسة شملت متغيرين مهمين وهما جودة الحياة المهنية وعلاقتها بالمتغير الثاني وهو الأداء الوظيفي للعمال فقد كشفت أن جودة الحياة الوظيفية مرتفعة وهذا ما ساهم في الأداء الجيد للعاملين بالمنظمات الغير الحكومية.¹

الدراسة الثانية: دراسة إياد يحيى أبو رمان تحت عنوان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها

في الاندماج الوظيفي، دراسة حالة فندق Crowne plaza قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الدولية، جامعة جرش الأردن آب/2022.

وقد انطلقت الدراسة من السؤال الرئيسي التالي: ما أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (التكوين والتعلم، والصحة والسلامة المهنية، والاستقرار والأمن الوظيفي، والعمل ضمن فرق العمل) على الاندماج الوظيفي بأبعاده (الشعور بالانتماء، المشاركة الفاعلة، الشعور بأهمية العمل، الرضا الوظيفي) لدى العاملين بفندق Crowne plaza الأردن؟ وينبثق عن السؤال

¹: أسامة زياد يوسف، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية، رسالة ماجستير، جامعة غزة، 2012.

الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية: أول سؤال ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها بالفندق؟ السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى الاندماج الوظيفي بأبعاده بالفندق؟ والسؤال الفرعي الأخير: هل هناك أثر للمتغيرات الشخصية على العلاقة بين مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاندماج الوظيفي؟

وقد تم الاعتماد على الفرضيات التالية الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها في الاندماج الوظيفي بأبعاده مجتمعة. ويتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية: الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصحة والسلامة المهنية في الاندماج الوظيفي بأبعاده مجتمعة، ومن ثم الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للصحة والسلامة المهنية في الاندماج الوظيفي بأبعاده مجتمعة. والفرضية الفرعية الثالثة: لا وجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقرار والأمن الوظيفي في الاندماج الوظيفي بأبعاده مجتمعة. ومن ثم الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للعمل ضمن فرق العمل في الاندماج الوظيفي بأبعاده مجتمعة. ومن ثم تطرق الى الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد فرق ذو دلالة للمتغيرات الشخصية على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها مجتمعة وبين الاندماج الوظيفي بأبعاده مجتمعة (الشعور بالانتماء، المشاركة الفاعلة، الشعور بأهمية العمل، الرضا الوظيفي) لدى العاملين في فندق Crowne plaza الأردن.

وتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين داخل فندق Crowne plaza عمان والبالغ عددهم 240 موظفاً، وقام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، فبلغ حجم العينة 148 موظفاً. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في بيان جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الاندماج الوظيفي واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنّ الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية قد جاءت مرتفعة، وقد جاءت السلامة المهنية بالمرتبة الأولى وبأهمية نسبية مرتفعة في حين جاء التكوين والتعلم بالمرتبة الأخيرة وبأهمية نسبية مرتفعة في حين جاء التكوين والتعلم بالمرتبة

الأخيرة وبأهمية نسبية مرتفعة كذلك الأهمية النسبية لبعد الاستقرار والأمن الوظيفي وبعد العمل ضمن فرق العمل. وكذلك وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاندماج الوظيفي لدى العاملين في فندق Crowne plaza وهذا راجع لأثر متغيرات النوع الاجتماعي، ومتغيرات العمر والمستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة.

وتكمن القيمة العلمية لهذه الدراسة على اعتبار أنّها أوضحت ورتبت الأبعاد التي من شأنها أن تكون بجودة الحياة الوظيفية وتتمثل هذه الأبعاد في التكوين والتعلم، الصحة والسلامة المهنية، والاستقرار الوظيفي والعمل ضمن فرق عمل وأكّدت كون هذه الأبعاد تساعد في تحقيق الاندماج الوظيفي داخل الفندق الذي تمت به الدراسة ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة كون متغير جودة الحياة الوظيفية هو الذي اخترناه كمتغير تابع فنلمس أنّ هذه الدراسة قد درست نفس البعد الذي نحن بصدد دراسته وهو بعد السلامة المهنية وأضافت أبعاد أخرى لجودة الحياة الوظيفية غير التي اتبعناها نحن بدراستنا.¹

الدراسات المتعلقة بعمال النظافة

الدراسة الأولى: دراسة من اعداد زهرة بن عامر، حسين غريب، واقع عمال النظافة وعلاقته بالدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي، دراسة مقارنة بين عمال الجزائر، تونس، بلجيكا، The reality of cleaners and its relationship to social support and job satisfaction –A comparative study between the Tunisia and Belgium – workers of Algeria, كلية علوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجلفة، الجزائر كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عنابة، الجزائر، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، المجلد 9، عدد 3، جامعة وهران، 2020، تمحورت هذه الدراسة حول فكرة دراسة العلاقة بين الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة بالمؤسسات العمومية التي تسيروها المجالس البلدية في الجزائر، تونس، بلجيكا، وتم اختيار مجموعة من أبعاد الدعم الاجتماعي كمتغيرات

¹ -إياد يحيى أبو رمان، جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الاندماج الوظيفي، دراسة حالة فندق Crowne plaza، رسالة ماجستير، جامعة جرش، 2022.

مستقلة وقياس تأثيرها في المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي، ومنه تم طرح الاشكالية التالية:

هل يعود ذلك إلى وجود عوامل أخرى مؤثرة تسهم في الرفع من درجات الرضا الوظيفي كالدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي وهل له عاقبة ارتباطية بالرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة في بلديات الجلفة وقابس وانجيل؟
ومنه تم وضع التساؤلات التالية:

هل توجد علاقة ارتباطيه بين مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة بكل من بلديات: الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس)، وسان جيل (بلجيكا)؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي بين أعوان النظافة في بلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس)، وسان جيل (بلجيكا)؟
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي بين أعوان النظافة في بلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس) وسنجيل (بلجيكا)؟
وعليه تمحورت الفرضيات التالية:

توجد عاقبة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة ببلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس)، وسان جيل (بلجيكا).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي بين أعوان النظافة في بلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس)، وسان جيل (بلجيكا).
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة في بلديات: الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس)، وسان جيل (بلجيكا).

اعتمد الباحثان في دراستهما على عينة تم اختيارها قصدا من أعوان النظافة والعاملين بمصالح رفع القمامة ببلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس)، وسان جيل (بلجيكا)، والذين بلغ

عددهم "60 عون نظافة"، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي للدراسة، وكذا اعتماد الاستبيان لمعرفة الفروق والعلاقة في مستويات الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي بين أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس، سان جيل)، وكذا الاعتماد على برنامج SPSS وذلك لتحليل البيانات ومعالجتها، ويمكن استخلاص نتائج الدراسة في:

وجود علاقة بين مستويات الدعم الاجتماعي والرضى الوظيفي لدى أعوان النظافة وذلك يرجع لاحترام أفراد المجتمع لعامل النظافة والتزام المؤسسة بتوفير بيئة عمل مناسبة لهم، وكذا وجود فروق في مستوى الدعم الاجتماعي الذي يتلقونه أعوان النظافة في بلجيكا (سان جيل) بدرجة أكبر من أعوان (قابس والجلفة)، إضافة لوجود فروق في درجات الرضا الوظيفي بين أعوان النظافة ببلدية سان جيل الذين يتلقون الدعم الاجتماعي نظرا للثقافة التي يتميز بها مجتمعهم وهي نظافة المحيط.

وتكمن القيمة العلمية للدراسة في معرفة أن تحقيق الشروط اللازمة من رعاية ودعم اجتماعي لعمال النظافة يساهم في زيادة مستوى أدائهم ويؤثر بشكل إيجابي على دافعيتهم للعمل، وفي نفس الوقت ان تعرض العامل للإقصاء من طرف المجتمع والمؤسسة يؤثر بشكل سلبي على دافعيته للعمل.¹

الدراسة الثانية: دراسة أيمن ناصر عبد المحسن المقنن بعنوان تقدير الحاجات كمدخل تخطيطي لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لعمال النظافة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد السادس المجلد الثاني، القاهرة، 2021. وقد انطلقت الدراسة من التساؤلات التالية:

ما حاجات عمال النظافة والتي تتمثل في الحاجات التالية: (التعليمية، الصحية، الاقتصادية، الاجتماعية، الإسكانية)؟ ما أولويات حاجات عمال النظافة؟ ما جهود إشباع حاجات عمال النظافة؟ ما الصعوبات التي تواجه إشباع حاجات عمال النظافة؟ ما مقترحات إشباع حاجات

¹: زهرة بن عامر، حسين غريب، واقع عمال النظافة وعلاقته بالدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي "دراسة مقارنة بين عمال الجزائر، تونس وبلجيكا"، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجلفة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عنابة، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 2، المجلد 09، العدد 02، مقال منشور، 2020.

عمال النظافة؟ ما أبعاد التصور التخطيطي المقترح لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لعمال النظافة؟ واعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لعمال النظافة العاملين بإدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة بمجلس ومدينة أشمون بمحافظة المنوفية وعددهم (127) مفردة، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بإدارة تحسين البيئة ومنظومة النظافة بمجلس ومدينة أشمون بمحافظة المنوفية وعددهم (11) مفردة. واستعان بالاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات و قد خلصت الدراسة إلى هذه النتائج فيمكن ترتيب الحاجات الأساسية التي لا يمتلكها عمال النظافة كما يلي: الحاجات التعليمية جاءت بالمرتبة الأولى و الحاجات الصحية الثانية و من ثم الحاجات الاقتصادية و تليها مباشرة الحاجات الاجتماعية و في الأخير تأتي الحاجات السكانية لعمال النظافة، تؤكد الدراسة على غياب إشباع لحاجات عمال النظافة إضافة إلى معاناتهم من مجموعة من الصعوبات منها (عدم كفاية الدخل العام، عدم مشاركتهم في تحديد حاجاتهم، وعدم توافر الخدمات الصحية لعمال النظافة و قلة الإمكانيات و الموارد اللازمة لإشباع حاجاتهم، وعدم التوعية بقضاياهم ومشكلاتهم، والنظرة الدونية من أفراد المجتمع اتجاه عمال النظافة وبهذا فإنّ مجمل النتائج تشير إلى معاناة عامل النظافة و وجود نقص كبير في حاجاته الأساسية و غياب التطوير من خدمات الرعاية الاجتماعية لعمال النظافة.

وتكمن القيمة العلمية للدراسة في أنها حاولت الكشف عن أهم حاجات عمال النظافة وقامت بترتيبها التعليمية، الصحية، الاقتصادية، الاجتماعية، والسكانية وأكدت على ضرورة تحقيق هذه الحاجات وإشباعها فهي تدخل في الرعاية الاجتماعية لفئة عمال النظافة.¹

الدراسات المحلية:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالمعوقات الوظيفية

الدراسة الأولى: دراسة من اعداد الصالح ساكري، بعنوان **المعوقات التنظيمية وأثرها على فاعلية الجماعات المحلية**، أجريت الدراسة الميدانية "بولاية باتنة ثلاث بلديات (باتنة _

¹: أيمن ناصر عبد المحسن المقنن، تقدير الحاجات كمدخل تخطيطي لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لعمال النظافة، العدد 6، المجلد 2، القاهرة، 2021.

فسديس_ عين توتة {نموذجاً"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، منشورة، جامعة الحاج لخضر_ باتنة _ 2008، واحتوت منهجية الدراسة على الإشكالية التالية:

هل تؤثر المعوقات التنظيمية على فعالية العمليات التنظيمية (لا مركزية الإدارية، التخطيط، تسيير الموارد البشرية، اتخاذ القرارات) بالجماعة المحلية؟ وتفرع عن هذا التساؤل أسئلة فرعية وهي كالآتي:

هل كلما تدخلت أو ظهرت المعوقات التنظيمية في الأداء الوظيفي لعملية اللامركزية الإدارية أدت إلى الحد من فاعليتها، مما ينعكس سلباً على أهداف الجماعة المحلية؟

وهل كل خلل وظيفي مصدره المعوقات التنظيمية في عملية التخطيط بالجماعة المحلية يعد معوقاً تنظيمياً ويحد من فاعليتها وينعكس سلباً على برامج التخطيط التنموي؟

وهل تؤدي سيطرة واعتماد المعوقات التنظيمية في سير عملية تسيير الموارد البشرية بالجماعة المحلية إلى انخفاض فعالية أداء العنصر البشري في أحداث تنمية محلية؟

وهل تؤثر المعوقات التنظيمية على فعالية عملية اتخاذ القرارات بالجماعة المحلية مما يؤدي إلى إهدار وتبذير للإمكانات المادية والمعنوية للجماعات المحلية؟ ومنه تصاغ

الفرضيات الآتية:

تتأثر الجماعات المحلية سلباً بالمعوقات التنظيمية مما يؤثر على فاعليتها، كلما

تقلصت اللامركزية الإدارية أدت إلى الحد من فعالية الجماعة المحلية، كلما انحرفت عملية

اتخاذ القرارات عن إطارها العلمي والموضوعي أدى ذلك للحد من فعالية الجماعة المحلية،

احتوت عينة البحث على موظفي بلدية باتنة واحتوت على 62 مفردة، وضمت موظفي بلدية

عين توتة واحتوت 25 مفردة، وكذا موظفي بلدية فسديس وضمت 8 مفردات ليبلغ إجمالي

عينة الدراسة 71 مفردة. اعتمد على المسح الشامل لكل من بلدية فسديس وعين توتة والعينة

العشوائية البسيطة ببلدية باتنة، اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وأدوات دراسته تمثلت

في: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة، الوثائق والسجلات، لنجمل نتائج الدراسة في الآتي:

انخفاض مستوى اللامركزية وعدم وجود مصالح مختصة بالتخطيط على أساس معايير علمية يؤثر سلبا على فعالية الجماعات المحلية.

انتشار القيم السلبية وانخفاض المستوى التعليمي واللاموضوعية في تطبيق اللوائح والقواعد التنظيمية وافتقارها لتقييم الأداء والإطارات المختصة، عوامل عكسية تؤثر على تسيير الموارد البشرية وعلى فاعلية الجماعات المحلية.

انعدام مشاركة مسؤولي المصالح واقصاء الاطارات الجامعية وانخفاض الخبرة والمرونة في العمل، وممارسة الضغوط على عمليات اتخاذ القرارات يؤثر سلبا على فاعلية الجماعات المحلية.

يشكل التنظيم البيروقراطي بالجماعات المحلية وظائف عكسية تنعكس سلبا على فاعلية التنظيم وتؤثر على أهدافها في احداث التنمية المحلية للأطر الجغرافية المشكلة للجماعات المحلية.

إذا تكمن قيمة الدراسة في التعرف على مختلف التشكيلات المحلية التي تعمل على تفعيل التنمية المحلية والاهتمام بالمجتمع، من خلال دراسة موضوع المعوقات التنظيمية وتأثيرها على مختلف العمليات التنظيمية من تخطيط واتخاذ للقرار وتسيير للموارد البشرية والعمل على تخفيف تلك الضغوط والحد من تأثير الوظائف العكسية على فاعلية الجماعات المحلية.¹

الدراسة الثانية: دراسة من إعداد الطالبة قبلي مامة، بعنوان **المعوقات السوسيو مهنية لتجسيد تشكل الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع المنظمات والموارد البشرية والاتصال (مدرسة الدكتوراه) واحتوت منهجية الدراسة على الإشكالية التالية:

1: الصالح ساكري، المعوقات التنظيمية وأثرها على فاعلية الجماعات المحلية، دراسة ميدانية بولاية باتنة ثلاث بلديات (باتنة، فسديس، عين توتة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008.

ماهي المعوقات السوسيو مهنية لتجسيد تشكل مفهوم الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار؟ ويتفرع عنه تساؤلين:

ماهي المعوقات الاجتماعية لتجسيد تشكل مفهوم الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار؟، وماهي المعوقات المهنية لتجسيد تشكل مفهوم الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار؟ وتتفرع الفرضية العامة وهي:

هناك عدة معوقات سوسيو مهنية تحول دون تجسيد تشكل مفهوم الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار، وفرضيتين فرعيتين وهما:

هناك عدة معوقات اجتماعية تحول دون تجسيد تشكل مفهوم الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار. هناك عدة معوقات مهنية تحول دون تجسيد تشكل مفهوم الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار.

اعتمدت على المنهج الوصفي، أدوات دراستها تمثلت في: الاستمارة والمقابلة، أما المجال المكاني فحدد بدائرة أدرار وضمت ثلاث بلديات تابعة لدائرة أدرار وهي: (بلدية أدرار، بلدية بودة، بلدية تيمي).

وتناولت عينة الدراسة جميع عمال النظافة الذين يعملون بصفة دائمة أو متعاقدين بكل من بلدية (أدرار، تيمي، بودة) وقد قامت بالمسح الشامل على أفراد عينة البحث والتي ضمت 103 عامل موزعين حسب البلديات إلى 91 عامل ببلدية أدرار و6 عمال ببلدية بودة و6 عمال ببلدية تيمي.

ونجمل نتائج الدراسة في:

معاناة عامل النظافة من النظرة الدونية من قبل المجتمع وتعرضه للإقصاء اجتماعيا. عدم احترامه يؤثر سلبا على الدافعية نحو عمله لارتباطها بأدنى سلم الأعمال والمهن. المكانة الاجتماعية للفرد تحدد الوظيفية والتنشئة الاجتماعية.

المخاطر المهنية وتدني الأجر وغياب الحوافز ومستلزمات العمل تعرقل أداء عامل النظافة.

وتكمن القيمة العلمية للدراسة في إلقاء الضوء على المعوقات المهنية والاجتماعية التي تعترض العامل وتحول دون تحقيق ذاته المهنية، وكذا دور التنشئة الاجتماعية وأنساق المجتمع على التأثير في هوية عامل النظافة. وتبرز أوجه الاستفادة من الدراسة من خلال معرفة الصعوبات التي تعترض عامل النظافة من تهميش وتدني للمكانة الاجتماعية وكل ما يتعلق ببيئة عمله وطبيعة مهنته، تكون عائقا أمام تجسيد الهوية المهنية لدى عامل النظافة.¹

ثانيا: الدراسات المتعلقة بجودة الحياة المهنية

الدراسة الأولى: دراسة د. قهيري فاطنة تحت عنوان **واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة**، جامعة الجلفة مجلة البديل الاقتصادي نشرت بتاريخ 2020 وقد انطلقت من السؤال الرئيسي التالي: ما هو واقع جودة الحياة الوظيفية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة؟ وتفرعت منه الأسئلة التالية: الأول فيما تتمثل جودة الحياة الوظيفية وما أهم أبعادها؟ ما مستوى إدراك موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها؟ هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية، تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التصنيف الوظيفي، مدة الخدمة في المؤسسة). وتمثلت فرضيات الدراسة في الفرضية الرئيسية لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التصنيف الوظيفي، مدة الخدمة في المؤسسة) بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة. وانبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية: الفرضية الفرعية الأولى لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى الجنس بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، والفرضية الفرعية الثانية لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة

¹: قبلي مامة، المعوقات السوسيو مهنية لتجسيد تشكل الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع المنظمات والموارد البشرية والاتصال (مدرسة الدكتوراه)، منشورة، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021.

الوظيفية تعزى للعمر بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، والفرضية الفرعية الثالثة لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمؤهل العلمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، والفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للتصنيف الوظيفي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، والفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لمدة الخدمة في المؤسسة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة. هذا وقد أجريت الدراسة على مجتمع الدراسة المتكون من جميع الموظفين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة، باختلاف تصنيفاتهم الوظيفية من (إطارات، أعوان تحكم، أعوان تنفيذ) والبالغ عددهم 700 موظف وقد تم الاعتماد على المعاينة فحدد حجم العينة العشوائية (30%) من مجتمع الدراسة أي ما يقدر ب (210) استمارة. وقد توصل إلى النتائج التالية: أولاً مستوى إدراك جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة كان (متوسطاً) بمتوسط حسابي (3.5357) وجاء بعد (تصميم الوظيفة) في المرتبة الأولى وبمستوى (مرتفع)، ولا توجد فروق في أجوبة العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لعاملي الجنس والعمر، كذلك فإنه توجد فروق في أجوبة العينة حول متغيرات جودة الحياة الوظيفية، العدالة التنظيمية تعزى لعامل المؤهل العلمي، وكانت هذه الفروق كلها لصالح فئة (مهندس). وتوصلت الباحثة أيضاً إلى أنه توجد فروق في أجوبة العينة حول جودة الحياة الوظيفية، العدالة التنظيمية تعزى لعامل التصنيف الوظيفي وكانت هذه الفروق كلها لصالح فئة (إطار). وكانت النتيجة الأخيرة كالتالي: توجد فروق في أجوبة عينة الدراسة حول متغير جودة الحياة الوظيفية تعزى لعامل مدة العمل في المؤسسة وهذه الفروق لصالح فئة (أكثر من 20 سنة).

وتكمن القيمة العلمية لهذه الدراسة بكونها طرحت جودة الحياة المهنية بالمؤسسة الاقتصادية فقد طرحتها بفكرة مغادرة عن المؤلف وبأبعاد أخرى، فقد سلطت الضوء على الجانب الاقتصادي وإذا ما كان يؤثر في مستوى جودة الحياة المهنية للعمال.¹

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة لكل من متغير المعوقات الوظيفية وجودة الحياة المهنية نستنتج من كل دراسة ما يلي:

الدراسات الأجنبية: تمثلت أوجه التشابه في دراسة نورمالا داود 2010 وجي قارج 2012، من ناحية متغير الدراسة "جودة الحياة المهنية" ومن ناحية أبعاد وأدوات الدراسة وكذا في المعوقات الوظيفية، أما أوجه الاختلاف من ناحية عينة الدراسة والمنهج والمتغير المستقل، وأوجه الاستفادة من الدراسة تكمن في معرفة أن تحقيق العوامل اللازمة من أجور وبيئة عمل آمنة تساهم في تحسين جودة الحياة المهنية وبالتالي تؤثر إيجاباً على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، إضافة لأن الصعوبات والمعوقات التي تعترض العامل تؤثر على جودة حياتهم المهنية.

دراسات المعوقات الوظيفية: اتفقت دراسة كل زينب جواد عبيد 2020، ساكري الصالح 2008، قبلي مامة 2021، من ناحية المتغير المستقل "المعوقات الوظيفية"، وأدوات جمع البيانات "الاستمارة، المقابلة، الملاحظة"، واتفقت مع ساكري الصالح وقبلي مامة من ناحية المنهج المتبع في الدراسة "الوصفي"، واتباع أسلوب المسح الشامل، واتفقت مع قبلي مامة من ناحية عينة الدراسة "عمال النظافة"، ومن ناحية الأبعاد المتمثلة في "التهميش، المخاطر المهنية"، واختلقت مع زينب جواد عبيد من ناحية المنهج والأسلوب المتبع للدراسة والعينة وأهمية الدراسة التي ركزت على تأثير المعوقات التنظيمية على أداء المورد البشري، ومع ساكري الصالح من ناحية العينة وأهداف الدراسة، حيث ركز على فاعلية الجماعات المحلية

¹: قهيري فاطنة، واقع جودة الحياة الوظيفية على المؤسسة الاقتصادية، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 6، العدد 2، جامعة الحلفة، 2020.

وفاعليتها في احداث التنمية والتخطيط واتخاذ القرارات وتسيير الموارد البشرية، ومع قبلي مامة من ناحية المعوقات السوسيو مهنية والتي تحول دون تجسيد عامل النظافة لهويته المهنية والاجتماعية، وتكمن أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة من ناحية التعرف على أهمية المورد البشري في التنظيم ودوره في تحقيق التنمية واحداث التغيير في المجتمع، وما تسببه المعوقات التنظيمية من خلل في أداء الوظائف مما يؤثر على فاعلية وأداء المورد البشري مما يؤثر سلبا على المؤسسة.

دراسات جودة الحياة المهنية: تتفق كل من دراسة أسامة زياد يوسف البلبيسي 2012، وايداد يحي أبو رمان 2022، قهيري فاطنة 2020، في المتغير التابع لدراستنا وكذا أبعاد الدراسة "الترقية، الاستقرار، الأمان الوظيفي، السلامة المهنية، العدالة التنظيمية"، واتفقت مع أسامة زياد يوسف البلبيسي 2012، وايداد يحي أبو رمان 2022 في منهج الدراسة "الوصفي" وأدوات جمع البيانات "الاستمارة، المقابلة"، واختلفت الدراسات الثلاثة من ناحية مجتمع الدراسة وأسلوب اختيار العينة، وتكمن أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في التعرف على أهمية توفير ظروف عمل صحية وأمنة واحداث توازن واستقرار وظيفي للعمال وتحقيق العمل ضمن فرق جماعية وذلك لتخفيف عبئ العمل ولتحقيق الشعور بالاندماج الوظيفي لدى المورد البشري وبالتالي رضا أفرادها ومن هنا تتحقق جودة الحياة الوظيفية، التي يمكن أن تتحقق من خلال توفير المؤسسة للمتطلبات اللازمة للعاملين وكذا في مستوى أداء وخدمة الأفراد بالمؤسسة.



الفصل الثاني:
المعوقات الوظيفية

الفصل الثاني: المعوقات الوظيفية

تمهيد

أولاً: مفهوم المعوقات الوظيفية.

ثانياً: مصادر المعوقات الوظيفية.

ثالثاً: آثار المعوقات الوظيفية.

رابعاً: نظريات المعوقات الوظيفية.

1_ النظرية البنائية الوظيفية.

2_ نظرية المعوقات الوظيفية.

3_ نظرية صنع القرار.

4_ النظرية التفاعلية الرمزية.

5_ نظرية الحاجات.

6-دراسة الهاوثورن

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر التنظيم كوحدة منسجمة ومتناسقة يقوم فيها الأفراد بأداء وظائف مختلفة ويتفاعلون فيما بينهم من خلال علاقات تربطهم وقد تكون هذه العلاقات رسمية أو غير رسمية، فيؤدي أفراد التنظيم مهامهما لتحقيق الأهداف المنشودة وللمحافظة على وحدة التنظيم وتماسكه، غير أنه في بعض الأحيان قد يحدث خلل يُعيق التنظيم عن تحقيق أهدافه، وهذا ما يعرف بالمعوقات الوظيفية.

والتي سيتم توضيحها من خلال هذا الفصل:

أولاً: مفهوم المعوقات الوظيفية

يعود الفضل في ظهور مفهوم المعوقات الوظيفية إلى رائد البنائية الوظيفية روبرت ميرتون، فيعد عالم الاجتماع الأمريكي روبرت ميرتون R.Merton من أبرز علماء الاجتماع الذين اهتموا بدور المنظمات الاجتماعية وغيرها من أجزاء المجتمع المساهمة لتحقيق أهداف النظام الاجتماعي، وقد أكد ميرتون على أنّ أجزاء النظام إذا فشلت في تحقيق أهدافها، نجم عن ذلك ما يسمى بالخلل الوظيفي ويُعد ميرتون هو أول من أدخل هذا المصطلح إلى المنظور الوظيفي.¹

إذن فإنه هنا يؤكد أنّ فشل التنظيم عن تحقيق أهدافه هو نتيجة لوجود خلل وظيفي. ويعرف روبرت ميرتون المعوقات الوظيفية على أنها: النتائج القابلة للملاحظة التي تقلل من تكيف النسق أو توافقه.²

فيرى ميرتون أنّ النظم الاجتماعية ينجم عنها أحيانا بعض الأضرار أو الخلل الوظيفي، أي النتائج السلبية التي تؤدي إلى فشلها في تحقيق رفاهية المجتمع. ونجد أنّ هذه النظم تقلل من تكيف النسق أو توافقه وتجعله في حالة عدم الاتزان *disquilibrium*.³

إذا فان التنظيم يعتبر بمثابة النظام الاجتماعي والبيئة التي يتفاعل أعضائها ويؤدون وظائفهم غير أنّ هذا لا ينفي وجود مشكلات تُعيقهم أحيانا عن أدائها فالمعوقات الوظيفية هي نتيجة سلبية كما يقول ميرتون وهي بمثابة ضرر من شأنه شأن يجمد سلوك الأفراد ويُخل بتوازن وتكيف النظام الاجتماعي.

¹: طلعت إبراهيم لطفي، كمال عبد الحميد الزيات، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ص76.

²: سمير نعيم أحمد، مرجع سبق ذكره، ص212.

³: طلعت إبراهيم لطفي، كمال عبد الحميد الزيات، مرجع سبق ذكره، ص76.

وعلى سبيل المثال نجد الأسرة وغيرها من النظم الاجتماعية في بعض الدول قد ظلت لسنوات عديدة تعلم الإناث أن الأزواج سوف يتحملون مسؤولية الإنفاق عليهم وعلى الأبناء الأمر الذي أدى إلى عدم استقلال المرأة وتحمل الرجال وحدهم عبئ الدعم المادي للأسرة.¹

إلا أن تزايد نسبة الإناث العاملات خارج المنزل وارتفاع معدلات الطلاق قد أدى إلى حدوث بعض التغييرات وإدراك النساء أن مسؤولية الرجال نحو الإنفاق عليهن لم تعد تؤدي وظيفتها على الوجه الأكمل في الوقت الحاضر، ونجد ان توقع النساء للدعم المادي لهن من قبل الأزواج قد يكون من بين الأضرار أو المعوقات الوظيفية أو الخلل الوظيفي نظرا لأنه قد يشجعهم على عدم استكمال التعليم وعدم الارتباط بالعمل أو الاهتمام بالمستقبل المهني.²

ويؤكد ميرتون منذ البداية فكرة أساسية هي أن أعضاء التنظيم يستجيبون لمواقف معينة في التنظيم، ثم يعممون هذه الاستجابة على مواقف مماثلة، وحينما يحدث ذلك تنشأ نتائج غير متوقعة أو غير مرغوب فيها بالنسبة للتنظيم.³

ومن هنا فإن ميرتون يحلل سلوك الأفراد والدوافع التي تؤدي لحدوث المعوقات الوظيفية هي راجعة حسبه لاستمرار الأفراد بتكرار نفس الاستجابات حتى بمواقف مختلفة.

وعلى سبيل المثال نجد أن القيام بالعمل الإضافي Over time قد يكون وظيفيا من حيث زيادة الدخل ولكنه يكون خلا وظيفيا من حيث انتقاصه للوقت الذي يقضيه الانسان مع الاسرة.⁴

وفي هذا السياق يضيف روبرت ميرتون بأن العناصر الاجتماعية أو الثقافية قد تكون وظيفية بالنسبة لمجموعات معينة وغير وظيفية Non Functuanal بالنسبة لمجموعات غيرها

¹: طلعت إبراهيم لطفي، كمال عبد الحميد زيات، مرجع سبق ذكره، ص 77.

²: مرجع نفسه، ص 77.

³: السيد الحسيني، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، دار المعارف، القاهرة، الطبعة الخامسة، 1985، ص 80.

⁴: طلعت إبراهيم لطفي، كمال عبد الحميد الزيات، مرجع سبق ذكره، ص 77.

وضارة وظيفيا dysfunctional بالنسبة لمجموعات أخرى وعلى ذلك فلا بدّ من تعديل فكرة أنّ أي عنصر اجتماعي أو ثقافي يكون وظيفيا بالنسبة للمجتمع بأسره.¹

وبحسب المثال السابق أعلاه المتعلق بالعمل الاضافي نجد أنّه بالشيء وظيفي بالنسبة للتنظيم والمؤسسة التي يعمل بها الفرد وحتى للفرد بحد ذاته من خلال زيادة دخله غير أنّه قد يكون غير وظيفي ويشكل خلل بالأسرة وهذا لانقصه من الوقت المستغل مع الأسرة وانتقاصه من مسؤوليات الفرد اتجاه أسرته.

إذا حسب استنتاج روبرت ميرتون فان مفهوم المعوقات الوظيفية اضافة الى الوظائف الكامنة والظاهرة والبدائل الوظيفية وكنتيجة لتحليله وانتقاده للنموذج البيروقراطي لماكس فيبر وكذلك لتأثره بمجموعة من العلماء أمثال دي توكفيل وفيلين، وروبرت ميشيلز.

فيرى دي توكفيل De Tocquvile من خلال تحليله للنظام الديمقراطي بالولايات المتحدة الأمريكية أنّ المعوقات الوظيفية والخطر الذي يهدد الإدارة التي تتمتع بقدر كبير جدا من الديمقراطية. ولقد استشهد توكفيل في تحليله هذا بعدد من الأمثلة الواقعية، فذكر حينما يكون وضع الموظف وضع مؤقت غير مستقر فإنّه يكون حينئذ تحت رحمة رؤسائه السياسيين المحليين، وتحت رحمة الفساد والرشوة الذين يتخذان شكل ممارسات نظامية.

بيد أنّ توكفيل كان مدركا في نفس الوقت للأخطار العامة الناجمة عن زيادة المركزية في الحكومة الفيدرالية، حيث أوضح مدى تهديد هذه المركزية للاستقلال المحلي.²

إذا يركز دي توكفيل في تحليله للنظام الديمقراطي على فكرة أساسية هي أن المعوقات الوظيفية هي خطر مهدد للإدارة حيث يراها خلل وظيفي يعرقل سيرورة الإدارة.

أمّا تالكوت بارسونز الذي أعطى أولا مفهوما شاملا للتنظيم فقد انطلق بارسونز من تصور التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا يتألف من أنساق فرعية مختلفة كالجماعات والأقسام

¹: سمير نعيم أحمد، مرجع سبق ذكره، ص212.

²: السيد الحسيني، مرجع سبق ذكره، ص88.

والإدارات... الخ، وأن هذا التنظيم يعد بدوره نسقا فرعيا يدخل في إطار نسق اجتماعي أكبر وأشمل كالمجتمع.¹

ومما سبق نستنتج من خلال أفكار بارسونز أن التنظيم هو البيئة التي يؤدي فيها كل فرد وظيفته لتحقيق أهداف النسق الكلي و يستبعد وجود الخلل الوظيفي، فأفكار بارسونز تختلف عن أفكار كل من ميرتون وتوكفيل فهو ينظر إلى كون المعوقات الوظيفية أمر غير عادي فهو يستبعد فكرة الصراع داخل التنظيم كنسق فرعي داخل المجتمع النسق الأكبر والأشمل، ويؤكد على فكرة انسجام الاتساق فيما بينها والتكامل والتساند ولقد أوضح بارسونز أن القيم السائدة في التنظيم هي التي تمنح أهداف هذا التنظيم طابعا شرعيا، لأنها هي التي تؤكد اسهام النسق التنظيمي في تحقيق المتطلبات الوظيفية التي يسعى النسق الأكبر (وهو المجتمع) الى تحقيقها، وهذا يفترض بدوره توافر قدر من الانسجام بين قيم التنظيم وقيم المجتمع الذي يوجد فيه.

وتتماشى أفكار ألفن جوندرد مع ميرتون حيث أنه بالانطلاق من الدراسة التي قام بها على ظاهرة البيروقراطية توصل إلى مجموعة من النتائج فيرى بخصوص المعوقات الوظيفية... أن هذا الثبات يشير في نفس الوقت إلى الجمود وعدم المرونة، وما يرتبط بذلك، تحول الوسائل إلى غايات، ويترتب على ذلك حقيقة هامة هي أن تأكيد التنظيم لضرورة الامتثال والاتباع الدقيق والتوحد معها، وهكذا تصح القواعد الاجرائية هدفا في حد ذاتها وليست مجرد أساليب بسيطة لتحقيق الأهداف.²

ومن هنا نجد ألفن جوندرد يركز على أن ثبات القواعد والقوانين البيروقراطية تؤدي إلى جمود سلوكيات الأفراد مما يؤدي حتما إلى خلل وظيفي.

ويعرفها محمد عاطف غيث بأنها نتيجة تترتب على وجود (أو عمل) أحد جوانب النسق الاجتماعي (أو الشخصية) وينظر إليها باعتبارها مهددة أو معوقة لتكامله، أو توافقه، أو استقراره.

¹: السيد الحسيني، مرجع سابق، ص73.

²: السيد الحسيني، مرجع سابق، ص81.

ويلاحظ أن ما قد يحكم عليه بأنه معوق وظيفي لجزء معين من أجزاء النسق، قد ينظر إليه على أنه وظيفي بالنسبة لجزء آخر، مثال ذلك أنه قد ينظر إلى وجود بعض المعتقدات في أحد الأنساق الطبقيّة الاجتماعيّة، على أنّها وظيفية بالنسبة للطبقة العليا ولكنها تكون معوقة وظيفيا بالنسبة للطبقة الدنيا.¹

وكنتيجة لتعريف محمد عاطف غيث فإنّه ينظر للمعوقات الوظيفية كنتيجة على فعل يقوم به جزء من اجزاء النسق وتهدد وتعيق تكامل النسق ككل، ويضيف بأنّ هناك منها ما يعيق النسق الاجتماعي وهناك ما يساهم في تكامله في حالات وظروف معينة.

وبينما يعرفها جوردون مارشال الاختلال الوظيفي Dysfunctional، Dysfonctions يستخدم هذا المصطلح للإشارة إلى التوترات التي تعتري النسق الاجتماعي. ويوصف الشيء بأنّه مختل وظيفيا عندما يكون معطلا أو معوقا لأداء النسق في مجموعة أو لأداء جزء منه، فعندما تؤدي حالة اللامعيارية المصاحبة للمراهقة إلى تعويق سوق العمل أو المؤسسة التعليمية، فإننا نقول أنّ ذلك يؤدي إلى الاختلال الوظيفي للمجتمع.²

إذا يمكن النظر للمعوقات الوظيفية من خلال تعريف جوردون مارشال على أنّها توترات بالنسق الاجتماعي، التي تعيقه عن أداء وظائفه ما يجعل هناك خلل بالمجتمع ككل. ويعرفها أحمد شفيق السكري dysfunction هو النقص في النسق والذي يحول دون الأداء الأمثل وهو مرادف لسوء الأداء الوظيفي.³

من خلال هذا التعريف يتضح أنّ المعوقات الوظيفية هي بمثابة وجود نقص بالنسق الذي يساهم في التقليل من الاداء الوظيفي.

¹: محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص125.

²: جوردون مارشال، موسوعة علم الاجتماع، ترجمة أحمد عبد الله زايد وآخرون، المجلد الأول، المجلس الأعلى للثقافة، مصر، 2000، ص-ص120-121.

³: أحمد شفيق السكري، قاموس الخدمة الاجتماعية الخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000، ص164.

التعريف الاجرائي: هي كل الصعوبات والمشاكل والضغوط التنظيمية والاجتماعية وحتى الادارية منها التي يتعرض لها العامل والتي من شأنها أن تضعف أدائه ممّا يشكل خلا وظيفيا يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المرادة.

ثانيا: مصادر المعوقات الوظيفية

يمكن تحديد مصادر المعوقات الوظيفية فيما يلي:¹

1-المصادر الخارجية (البيئة الخارجية)

البيئة هي أول مصدر للمعوقات التي تواجه المنظمات في أيّ مجتمع في العالم ففي البيئة المحيطة بالإدارة المحلية توجد قوى اجتماعية وعادات وتقاليد حضارية، كما توجد منظمات ومؤسسات حكومية (الوصاية) وسلطات تشريعية ووسائل للإعلام تعليمية وثقافية، فالبيئة «تشمل كل العناصر التي تقع خارج حدود المنظمة والتي من المحتمل أن يكون لها تأثير على المنظمة ككل أو على جزء منها، والمنظمة لها بيئة خاصة تتفاعل معها بشكل مباشر على المنظمة كما تؤثر على غيرها من المنظمات الأخرى».

ويعتبر المجتمع مصدرا خارجيا للضغوط التي يعاني منها العامل بوجود فئة من المجتمع تنظر لعامل النظافة بنظرة دونية وتتعامل معه بشكل غير لائق ما يجعله يشعر بالتهميش والإقصاء الاجتماعي، وكذلك فبعض تعاملات من قبل بعض فئات المجتمع الغير حضارية هي بمثابة مصدر للخلل الوظيفي الذي ينجر عنه مشاكل سلبية كالرمي العشوائي للنفايات وعدم احترام أوقات اخراجها. ونجد أيضا وسائل الإعلام في بعض الأحيان كعائق أمامهم من خلال القيام بتشويه صورتهم في المجتمع ونشر معلومات غير سليمة عنهم. اذن فالمصادر الخارجية للمعوقات الوظيفية هي كل العوامل الخارجية أي البيئة الخارجية والمحيط والتي تعيق العمال عن أداء وظائفهم ما يعود بالضرر على البيئة والمجتمع.

¹: الصالح ساكري، مرجع سبق ذكره، ص، ص137، 138.

2-المصادر الداخلية (البيئة الداخلية)

المصادر الداخلية هي كل ما يُعيق التنظيم عن أداء وظائفه وتحقيق أهدافه بالبيئة الداخلية للأفراد فإنّ كل أمر يسبب خلا وظيفيا داخل البيئة التي يعمل بها عامل النظافة هو مصدر داخلي لعدم توفير ملابس وقائية وساعات العمل الكثيرة وقلة الدخل الفردي لعامل النظافة كل هذه مصادر داخلية نظرا لأنها تابعة للمؤسسة التي يعمل بها.

القوانين واللوائح التنظيمية المفروضة عليه من قبل المؤسسة هي بحد ذاتها تشكل أهم معوقات وظيفية يعاني منها العامل ومن شأنها أن تضعف أدائه و تُقلل من تحقيق الأهداف، وتتلور المعوقات التي يثيرها المورد البشري في كونه يتمتع بإرادة مستقلة عن إرادة المنظمة بما تتمتع به هذه الإرادة من ثقافة تنظيمية تلك التي تعبر عن «القيم والمعتقدات والمفاهيم والأعراف السائدة بين العاملين في المنظمة، وهي غالبا ما تكون غير مكتوبة ولكن يمكن التعرف عليها من خلال ملاحظة لغة وتقاليدها السائدة بين العاملين في المنظمة، وأيضا من خلال مدى التزام أعضاء المنظمة بقيم أخلاقية وأنماط معينة للسلوك».

من خلال ما تم ذكره نعتبر أن مصادر المعوقات التنظيمية تنقسم الى قسمين الخارجية منها والداخلية داخل البيئة التنظيمية وخارجها وباعتبار المعوقات الوظيفية انحرافا عن السلوكيات والوظائف المعتاد أعضاء التنظيم عليها فإنّه نتيجة لما يعانيه عامل النظافة من تصرفات وسلوكيات المجتمع واللوائح والقوانين المفروضة عليهم اصبحت تشكل عائقا يؤدي إلى اضعاف أدائهم وحتى تجميده وهذا بدوره يعود بالسلب على النظام الاجتماعي ككل باعتباره مجموعة أنساق منسجمة يؤدي فيها كل عضو مهامه على أكمل وجه كي لا يختل النظام.

ثالثا: آثار المعوقات الوظيفية

وباعتبار أنّ المعوقات الوظيفية خلل وظيفي وانحراف عن السلوك المعتاد بالتنظيم وباعتبارها نتيجة سلبية تضعف تكيف النسق وتوازنه، فمن المؤكد أنّه سينجر عنها مجموعة من الآثار وهذا ما سيتم عرضه:¹

¹: الصالح ساكري، مرجع سبق ذكره ص، ص 167، 168.

- تحد من إمكانية التدريب على المهام والممارسة الفعلية للوظيفة الإدارية.
- الترهل الإداري، وما ينجر عنه من إلزامية توفر عدد كبير من الموظفين لإنجاز المهام.
- اللامبالاة والإهمال والبعد عن المنهجية العلمية في اتخاذ القرارات.
- الحد من المرونة والابتكار وجعل التقيّد الحرفي بالنص القانوني أمراً مطلوباً في حد ذاته.
- تذيير الإمكانيات المادية والمعنوية للجماعة المحلية.
- عدم إمكانية العنصر البشري الضعيف في المستوى والخبرة من تحديد الاحتياجات وحصر الإمكانيات واستغلالها.
- سيطرة نوعية العنصر البشري الضعيف في المستوى والخبرة والكفاءة والجدارة وما يترتب على هذه النوعية على الأداء الوظيفي.
- تبديد المال العام وضياع الوقت والجهد في برامج تدريبية لا فائدة منها.
- زرع الاتكالية في الأداء وعد استتباب النظام الإداري في الأجهزة الإدارية نتيجة تضخم عدد الموظفين في المصالح والأقسام.
- سوء استثمار الموارد المتاحة للجماعة المحلية بما يخدم مواطني المجتمع المحلي.

رابعاً: أنواع المعوقات الوظيفية:

1- المشكلات والصعوبات البشرية:

يقصد بهذا النوع من المشكلات طائفة الصعوبات ذات الصلة بالعنصر البشري المتدخل في تسيير وظائف التنظيم، والمسؤول عن أداء أعماله والناطقة في المقام الأول عن سوء اختيار أفراد العنصر البشري المشاركين في التنظيم أو الناشئة في المقام الأول عن سوء اختيار أفراد ذلك العنصر المشاركين في التنظيم أو الناشئة في المقام الثاني عن الانحراف أو الفساد الإداري في أداء مهامه وبحيث يشمل ذلك (وعلى حد سواء) كافة الشاغلين للمراكز

التنظيمية الرئاسية أو القاعدية الدنيا دون تفرقة في هذا المجال، حيث إنه في الحقيقة يعتبر رأس المال البشري قيمة اقتصادية كبرى لمنظمات الأعمال.¹

ويقصد بالقيمة الاقتصادية للموارد البشرية المتولدة من خلال وجود مؤهلات ومعرفة أفكار وطاقة والتزام لهذه الموارد البشرية في الوظائف التي يشغلونها، حيث إن غياب دور إدارة الموارد البشرية في المنظمة وغياب استراتيجيتها واضحة لها يجعل عملية الاختيار والتعيين بأطر غير واضحة وعشوائية في بعض الأحيان، مما يؤثر على سير عمل التنظيم وذلك من خلال امتلاك أفراد في التنظيم ليس لديهم المهارات والقدرات اللازمة لأداء وظائفهم.²

وعندما نتحدث عن العنصر البشري التنظيمي، فإنه يضم كافة الأفراد على اختلاف مواقعهم في البناء التنظيمي من رؤساء ومرؤوسين الذين يشاركون في تسير وظائفه وتحقيق أهدافه، ويشمل عيب سوء الاختيار بذلك كل من القادة والرؤساء الإداريين من جانب وشاغلي الوظائف القاعدية التنفيذية وغيرها من الوظائف الإدارية المعاونة فنية أو استشارية وغيرها من سائر التخصصات الأخرى، حيث أن عيب سوء اختيار العنصر البشري التنظيمي تظهر آثاره السلبية الضارة عند مرحلة ممارسة التنظيم لنشاطه.³

2-المشكلات المتعلقة بأهداف التنظيم:

ويقصد بأهداف التنظيم تلك النتائج التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عبر الأنشطة والمهام والأعمال التي تؤديها حيث تساعد على تعريف المنظمة للبيئة التي تعمل بها، وتثبت شرعيتها في عيون الحكومة والمستهلكين والمجتمع إلى حد كبير ومن المشكلات المتعلقة بالأهداف ما يأتي:⁴

¹: تامر يوسف بو العجين، أثر معوقات التنظيم الإداري على الهيئات المحلية العامة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010، ص 13.

²: المرجع السابق، ص 13.

³: المرجع السابق، ص 13.

⁴: المرجع السابق، ص 15.

أ. عدم الفهم الصحيح للأهداف بالنسبة للإدارة العليا بصورة كبيرة وبالتالي فإن الإدارة العليا لن تتمكن من وضع الاستراتيجية المناسبة على مستوى المنظمة وعلى مستوى وحدة الأعمال وعلى مستوى الوظائف حيث إنّ الأهداف تعتبر مرشداً لاتخاذ القرارات.

ب. تعدد أهداف التنظيم حيث إنّنا هنا نتحدث عن أخطاء في عملية التخطيط قبل الوصول إلى مرحلة تشييد التنظيم، حيث يتمثل خطأ أولئك المسؤولين بعملية الإفراط في تحديد الأهداف الواجب تحقيقها، حيث أنّ تلك الأهداف لا تتناسب بشكل كبير مع تحديد الأهداف الواجب تحقيقها، حيث أنّ تلك الأهداف لا تتناسب بشكل كبير مع الإمكانيات المادية و البشرية المتوفرة لدى التنظيم التي يعتمد عليها في بنائه الهيكلي و في ممارسة وظائفه التخصصية و العامة من خلال وحداته الإدارية المختلفة، حيث أنّ هذا الأمر يعتبر اختبار عسير للإدارة، وأما في حالة تعدد الأهداف بصورة فرعية داخلية ونتيجة لتوزيع حصص جزئية منبثقة عن الهدف العام و الموحد للمنظمة، فإنّ المسؤولية هنا يتحملها المسؤولون عن تشييد التنظيم والذين لم يقدروا بطريقة صحيحة ومناسبة إمكانيات كل وحدة و تحميلها بأهداف تفوق إمكانياتها المادية و البشرية.

ج. ما يكتنف الأهداف من تداخل سواء في وسائلها أم في النتائج المرجوة من ورائها، وهو ما يترتب عليه نوع من التعارض أو التضارب بين وحدات التنظيم إبان سعيها نحو تحقيق أهداف ونتائج تتوزع مسؤوليتها بنوع من المشاركة فيما بينها.

د. عدم انتشار الوعي بين العاملين بالأهداف العامة والجزئية للتنظيم، وبالتالي غياب الطموح والتحدي لدى العاملين لتحقيق تلك الأهداف والتي تعتبر موجهاً لنشاط وسلوك العاملين باتجاه النتائج المرغوب في تحقيقها.

3-المشكلات المتعلقة بآليات العمل الإداري والتنظيمي:

هناك العديد من المشكلات المتعلقة بآليات العمل الإداري والتي تعيق من عمل التنظيم

الإداري وتحد من فاعليته ومن تلك المشكلات:¹

¹: تامر يوسف بو العجين، مرجع سبق ذكره، ص، ص 16، 17.

أ. المشكلات المتعلقة بالهيكل الإداري:

إن نمو و تطور المنظمة الإدارية يعني الزيادة في حجمها و عملياتها الإدارية، وكذلك الزيادة في عدد الأفراد العاملين بها، الأمر الذي يتطلب ضرورة مراجعة الهيكل التنظيمي حتى يتلاءم مع هذه المعطيات، وحتى لا يصبح عائقا أمام عمل المنظمة و تطويرها و يعتبر الهيكل التنظيمي من العناصر المهمة في أداء التنظيم الإداري و ذلك من خلال استيعابه لاحتياجات المؤسسة من الوظائف و التخصصات، و قدرته على تبسيط إجراءات العمل، وتحقيق انسياب القرارات والتوجيهات الاوامر من الإدارة العليا إلى الوسطى إلى الدنيا، ومدى وفائه باحتياجات العمل من خلال العلاقات الوظيفية، وتحديد نظم العمل ومعدلات الأداء، ومدى تركيز السلطة ودرجة الحرية التي يشعر بها الأفراد عند اتخاذ القرارات، فكلما كان الهيكل الإداري واضحا له التأثير الإيجابي على أداء التنظيم الإداري.

ب. التعارض بين الوحدات التنفيذية والاستشارية:

إن من بين أهم ما يواجه خبراء التنظيم من صعوبات عند تشييدهم للتنظيم إنما يتمثل بمشكلة التداخل أو التعارض القائم فيما بين الوحدات التنفيذية للتنظيم و الوحدات الاستشارية الفنية بما يبيده كل منهما من أوامر و تعليمات صادرة بشأن نفس الموضوع أو المسألة التنظيمية كل في نطاق مهامه و وظيفته، حيث كثيرا ما يتخلل العلاقة بين الجهازين الحيرة والريبة والإثارة والتي تؤثر سلبا على سير عمل التنظيم وتلك صعوبة فنية في المقام الأول ناتجة عن عدم وضوح المهام والاختصاصات الموزعة فيما بين الجهازين الإداري والفني في المنظمة المعينة وتمثل حاليا آفة مستشرية بداخل تنظيمات المجتمعات النامية.

ج. عدم المقدرة على تطوير الأقسام الإدارية والوظيفية:

من جانب آخر فإن من الصعوبات المتعلقة بآليات العمل الإداري و التي تعيق من عمل التنظيم واستمراره في تحقيق أهدافه المرجوة هو عدم مقدرته على تطوير أقسامه و وحداته الإدارية والوظيفية بحيث تعايش التغيرات المستمرة والسريعة في البيئة الخارجية وكذلك البيئة الداخلية في المنظمة دون الحاجة إلى إحداث تعديلات جوهرية كبيرة على الهيكل التنظيمي

للمنظمة، وهي الصعوبة التي نجمت أساساً عن افتقار التنظيم للمرونة والقدرة على التكيف مع الواقع البيئي، فإذا فقد التنظيم عنصر المرونة فإن مصيره (ومصير المنظمة) هو الجمود والاضمحلال التدريجي، وفقدان القدرة على الاستمرار في أداء الأعمال.

د. مشكلات متعلقة بنمط الاتصال:

تساهم الاتصالات بصورة فعالة في أداء التنظيم الإداري، حيث أن فعالية الاتصالات تعني ببساطة أنّ هناك خاصية إيجابية في أداء التنظيم الإداري، حيث تعتبر الاتصالات بمثابة الجهاز العصبي للتنظيم، فهو يهيئ جواً ملائماً للإبداع والابتكار.

إنّ أنماط الاتصال الجيد و الذي يؤثر في الاتجاهين بحيث يتيح للعاملين فرص إبداء الرأي و التعلم و التطور، أمّا الاتصال في اتجاه واحد (تنازل) فقط وذلك بإصدار الأوامر والتعليمات من أعلى إلى أسفل يؤدي بالعاملين إلى الخمول في التفكير وعدم المبالاة باعتبار أفكارهم و آرائهم لا قيمة لها، ومما لا شك فيه من أنّ استخدام أنواع متعددة من الاتصال الجيد ترفع من كفاءة العامل و فعاليته وتؤدي إلى تنمية روح التعاون والتفاهم والتقارب بينهم و بين الإدارة، كما أنّ مرونة الأنظمة والإجراءات توفر مجالاً من الحرية يشجع العاملين على الابتكار و البحث عن أساليب جديدة تواكب التغيرات التقنية في أساليب الإنتاج والأداء، وهذه المرونة تتيح قدراً واسعاً من الثقة في قدرات العاملين مما يدفع الفرد إلى تقديم أقصى جهده لتحمل مسؤولية الإنجاز.

خامساً: النظريات المفسرة للمعوقات الوظيفية

1- النظرية البنائية الوظيفية:

يمكننا القول: "أنّ ما أصبح يعرف بالاتجاه البنائي الوظيفي في النظرية الاجتماعية يمثل أكثر الاتجاهات رواجاً في علم الاجتماع في خلال الخمسين سنة الأخيرة في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا، وخلال هذه السنوات الخمسين ظهرت مؤلفات عديدة حول

هذا الاتجاه النظري في علم الاجتماع سواء منها ما تناولته بالشرح أو بالتعديل والإضافة والنقد.

وقد اعتبر هذا الاتجاه من المعالم الرئيسية لعلم الاجتماع الأكاديمي المعاصر".¹

وكان لظهور هذا التيار إضافات قيّمة على علم الاجتماع حيث أنّه أعطاه رؤية جديدة ومخالفة وفق مسلمات ومبادئ جديدة وقد استمدّ هذا الاتجاه أفكاره من الكتابات السابقة لكل من أوغست كونت وإيميل دوركايم وهربرت سبنسر، اذن «...فالواقع أنّ الاتجاه الوظيفي كما سنرى يعتمد تماما على المسلمات الأساسية للاتجاه العضوي الذي كان سائدا في النظريات الاجتماعية الأولى في علم الاجتماع والذي تخلى عنه علماء الاجتماع بعد ما أصبح هذا الاتجاه كما يقول ماترديل سيء السمعة موصوما بوصمة الرجعية».²

وتعتبر المداخل البنائية هي قلب نظرية التنظيم والملتقى الرحب لرؤى علماء العلوم الاجتماعية على اختلاف اهتماماتهم العلمية ومن المنظور التحليلي ستبقى المداخل البنائية أهم وأقوى الأدوات التحليلية لسبب جوهري وبسيط في الوقت ذاته، اذ أن المداخل البنائية تعد أقوى الأدوات المنهجية في إبراز التباين بين تنظيم وآخر.³

هذا وأنّ المعروف على هذا الاتجاه أنّ علمائه قدموا اسهامات نظرية متميزة اضافة إلى العديد من الدراسات الميدانية والإمبريقية التي تدرس النظام الاجتماعي والتنظيمات وتهتم بدراسة الأنساق والوظائف بمختلف أبنية المجتمع وكذلك «ضمن بنية تنظيمية تؤدي نوعين أساسيين من الوظائف: أولهما، التأكيد على التزام الأفراد بمتطلبات التنظيم وليس العكس وثانيهما: ممارسة علاقات القوة التي من خلالها يتم وضع القرارات وأداء مختلف النشاطات التنظيمية».⁴

¹: سمير نعيم أحمد، مرجع سبق ذكره، ص، 199.

²: سمير نعيم أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 199.

³: اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، 1994، ص138.

⁴: اعتماد محمد علام، مرجع سبق ذكره، ص 138.

هذا ويعتبر كل من تالكوت بارسونز، فيليب سيلزنيك، وروبرت ميرتون وألفن جولدنر هم أشهر علماء هذا الاتجاه الذين قدموا دراسات واقترحوا أفكارا تأسست عليها النظرية، ويمكننا القول بصفة عامة أنّ الاتجاه الوظيفي يمر على ستة أفكار رئيسية أو مسلمات محورية هي:¹

1- يمكن النظر إلى أي شيء سواء كان كائنا حيا أو اجتماعيا وسواء كان فردا أو جماعة صغيرة أو تنظيما رسميا أو مجتمعا أو حتى العالم بأسره على أنه نسق أو نظام System. وهذا النسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة، فجسم الانسان نسق يتكون من مختلف الأعضاء والأجهزة، والجهاز الدوري فيه مثلا عبارة عن نسق يتكون من مجموعة من الأجزاء، وشخصية الفرد نسق يتكون من مجموعة من الأجزاء، وشخصية الفرد نسق يتكون من أجزاء مختلفة مثل السلوك والحالة الانفعالية والعقلية... الخ. وكذلك المجتمع والعالم.

2- لكل نسق احتياجات أساسية لا بد من الوفاء بها وإلا فإنّ النسق سوف يفنى أو يتغير تغيرا جوهريا. فالجسم الإنساني مثلا يحتاج للأكسجين والنتروجين وكل مجتمع يحتاج لأساليب لتنظيم السلوك (القانون) ومجموعة لرعاية الأطفال (الأسرة) وهكذا.

3- لا بد أن يكون النسق دائما في حالة توازن Equilibrium ولكي يتحقق ذلك لا بد أن تلبى أجزاءه المختلفة احتياجاته فإذا اختلفت وظيفة الجهاز الدوري فإنّ الجسم سوف يعتل ويصبح في حالة من عدم الاتزان Disequilibrium.

4- وكل جزء من أجزاء النسق قد يكون وظيفيا Functional أي يسهم في تحقيق توازن النسق وقد يكون ضارا Dys Functional أي يقلل من توازن النسق وقد يكون غير وظيفي Non Functional أي عديم القيمة بالنسبة للنسق.

5- يمكن تحقيق كل حاجة من حاجات النسق بواسطة عدة متغيرات أو بدائل، فحاجة المجتمع لرعاية الأطفال مثلا يمكن أن تقوم بها الأسرة أو دار الحضانه، وحاجة المجموعة إلى التماسك قد تتحقق عن طريق التمسك بالتقاليد أو عن طريق الشعور بالتهديد من عدو خارجي.

¹: سمير نعيم أحمد، مرجع سبق ذكره، ص، ص، 201، 200.

6- وحدة التحليل يجب أن تكون الأنشطة أو النماذج المتكررة فالتحليل الاجتماعي الوظيفي لا يحاول أن يشرح كيف ترعى أسرة معينة أطفالها ولكنه يهتم بكيفية تحقيق الأسرة كنظام لهذا الهدف.

وبما أن موضوع دراستنا هو المعوقات الوظيفية فإنَّ النظرية البنائية الوظيفية هي أول نظرية ساهمت في تفسير المعوقات الوظيفية ونلمس ذلك في الأفكار المطروحة أعلاه وخاصة منها الفكرة الثالثة والرابعة اللتان فسرا كون النسق الاجتماعي لا بدَّ أن يكون دائماً وظيفياً وفي حالة اتزان وأنَّ جميع أجزاء النسق قد تكون وظيفية كما قد يكون غير وظيفية ضارة ما من شأنه أن يحدث خللاً وظيفياً.

هذا وقد كان لكل رائد من روادها اسهام معين بعلم الاجتماع وهذا ما أدّى إلى وجود اختلافات بين البعض منهم غير أنَّ النظرية البنائية الوظيفية تطورت وأصبحت من أشهر النظريات الاجتماعية التي فسرت النظام الاجتماعية الذي يكون إمّا وظيفياً منسجم بين أنساقه وإمّا غير وظيفياً يعاني من خلل وظيفي أو ما يعرف بالمعوقات الوظيفية والتي هي لبُّ دراستنا.

إذا تعتبر المعوقات الوظيفية هي قلب البنائية الوظيفية باعتبار أنَّ الموضوع الرئيسي الذي تدرسه هو التوازن والانسجام بين الأنساق المختلفة بحيث يؤدي كل نسق بمختلف أجزائه وظيفته مع الحرص على التوازن والتكيف غير أنه قد يحدث عكس ذلك ما يجعل الأنساق لا تؤدي وظائفها بالشكل الطبيعي، ومما سبق سنتعرض لأفكار مجموعة من روادها بخصوص موضوعات المعوقات الوظيفية:

• تالكوت بارسونز

ان تالكوت بارسونز من أهم رواد البنائية الوظيفية وأكثرهم شهرة وهذا نتيجة لإسهاماته الجوهرية في علم الاجتماع عامة وعلى التنظيمات المركبة خاصة وقد عرف بدراسة الأنساق الاجتماعية حيث نلمس تأثيره الشديد بأفكار كل من ماكس فيبر، وإيميل دوركايم، في تأكيد

الوظائف المعيارية كالقيم والأخلاق الاجتماعية، هذا وقد كانت دراسة الأنساق هي القضية الأساسية التي ارتكزت عليها نظريته واعتبر بارسونز التنظيم نسق اجتماعي مفتوح.

ومن هنا فقد "انطلق بارسونز من تصور التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا يتألف من أنساق فرعية مختلفة كالجماعات والأقسام والإدارات... الخ، وأن هذا التنظيم يعد بدوره نسقا فرعيا يدخل في إطار نسق اجتماعي أكبر وأشمل كالمجتمع، ثم حلل التنظيم بعد ذلك من وجهة نظر ثقافية نظامية، مؤكدا التوجيهات القيمة السائدة في التنظيمات المختلفة، ولقد أوضح بارسونز أن القيم السائدة في التنظيم هي التي تمنح أهداف هذا التنظيم طابعا شرعيا، لأنها هي التي تؤكد اسهام النسق التنظيمي في تحقيق المتطلبات الوظيفية التي يسعى النسق الأكبر (وهو المجتمع) إلى تحقيقها".¹

ومن هنا فإن تحليل بارسونز للقيم والأدوار التي بالمجتمع يمكن اسقاطه على المنظمة حيث طرح بارسونز فكرة القيم ونسق القيم والأدوار التي يربطها بالوظيفة، ويرى أيضا بأن المنظمة هي كحال المجتمع تقوم بإنتاج قيم ومعايير توضح بها أدوار كل الموظفين العاملين بها وعليهم الالتزام بها لتحقيق أهداف المنظمة ككل وحتى لا يختل التوازن العام. وقد ركز في دراسته على الأنساق الاجتماعية، والتي من خلالها قد توصل بارسونز إلى أن: "التوازن يتشكل من منظور ديناميكي وليس كنمط آلي، فلكل نسق من الأنساق الفرعية مشكلاته الخاصة واتجاهاته النوعية نحو التكامل والتوازن"²، ولما كان تحقيق الأشباع الكامل من الحاجات يتعذر حدوثه فعليا، فمن المتوقع أن تظهر توترات تفضي بدورها إلى نتائج غير مرغوبة في بناء النسق لذلك يسعى للتغلب عليها حتى يستطيع أن يحقق توازنه وتكامله مع النسق الاجتماعي الأكبر.

ففي الوقت ذاته يسعى النسق الأكبر من جانبه لتطوير قيم أساسية كهدف أساس لمواجهة تلك المشكلات التي لا يستطيع معها النسق المركزي للقيم النهوض بالوظائف المتعددة على مستوى الأنساق الفرعية. ويلتزم النسق الأكبر بالدأب المستمر من أجل الحصول على

¹: السيد الحسيني، مرجع سبق ذكره، ص 73.

²: اعتماد علام محمد، مرجع سبق ذكره، ص 155.

وسائل تحقق التكامل والتوازن بين معايير الأنساق الفرعية والنسق المركزي للقيم وبالتالي تقليل حدة الصراعات والتوترات.¹

وعبر بارسونز عن تلك الوسائل، بالضروريات البنائية *Structural Imperatives* التي تتولى مهمة التنسيق وتنظيم العلاقات بين الأنساق الاجتماعية المختلفة، فإذا كان النسق التنظيمي يقوم بالفعل فليس من المنطق أن تكون استجابته ممثلة بالتكيف دوماً مع عوامل التغيير الخارجية أو الداخلية، ومع اختلاف المصالح وحدوث صراعات بينها تصبح مجموعة التوقعات السائدة داخل النسق متعارضة. وأن أي تغيير في تلك التوقعات ليس شرطاً ضرورياً في استقرار النسق، بمعنى أن التغيير قد ينشأ عن طريق الصراع والتناقض.²

وبذلك، فإن تحليل بارسونز للمنظمة مبني على مجموعة من المفاهيم كالأدوار، القيم، البنية، المعايير، وحسب تصور بارسونز فإن العاملين في المنظمة مجبرين على التكيف والتلاؤم مع هذه الأدوار وتصرفاتهم ما هي في حقيقة الأمر إلا استجابة لهذه الأدوار وكل تصرف خارج عن إطار النصوص واللوائح القانونية والتنظيمية يعتبر، حسب بارسونز، تصرفاً منحرفاً، فالتطابق والتكيف مع الأدوار أساسي للسير الحسن والمنظم للمنظمة جاهدة على حمل الأفراد فيها للتعلم أدوارهم والقيم المشتركة.³

• نموذج سلزنيك وتفويض السلطة

قدم سلزنيك اسهاماً في نظرية التنظيم يكشف عن تأثير بالغ بالاتجاه البنائي الوظيفي في علم الاجتماع، ولقد عرض اسهامه هذا في مقالين نظريين ملمين وبحث امبريقي أجراه على تنظيم أمريكي، تشكل جميعها اطاراً تصورياً متميزاً ووجهة نظر محدودة في دراسة التنظيم تشبه الى حد كبير وجهتي نظر بارسونز وميرتون، ولكنها تختلف عنهما في اعتمادها على نتائج بحث امبريقي، بيد أن وجهة نظر سلزنيك ترتبط بوجهة نظر ميرتون ارتباطاً واضحاً، فإذا كان

¹: اعتماد محمد علام، مرجع سبق ذكره، ص 155.

²: اعتماد محمد علام، مرجع سبق ذكره، ص، ص 155، 156.

³: حميد شاوش، في النظريات السوسيولوجية في التنظيم: النظرية البنائية-الوظيفية، اللبنة الأولى في ميدان دراسة المنظمات، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 8، العدد 20، 2021، ص420.

ميرتون قد أكد الضبط الذي تمارسه القواعد، وما يترتب عليه من استجابة، فإن سلزنيك يؤكد فكرة تفويض السلطة Delegation of authority وما يترتب عليها من نتائج غير متوقعة.¹

ينهض الإطار التصوري لسيلزنيك على الفرضيات الأساسية التالية:²

(أ) أن مفهوم التنظيمات كانساق تعاونية، وبناءات اجتماعية متكيفة تشكل الأفراد المتفاعلين، والجماعات الفرعية والعلاقات الرسمية وغير الرسمية فمن منطق تدعيم النسق الذي يشير إلى المحافظة على تكامله واستمراره من خلال حتميات أساسية وأشار سيلزنيك إلى أنّ مشكلة التدعيم بين الأفراد كأعضاء داخل التنظيم -تؤدي إلى نتائج غير متوقعة. لذلك كانت الحاجة ضرورية لممارسة الضبط عن طريق تفويض السلطة عبر المستويات المتتالية (للهيراركية) الرسمية ، فإذا كانت الرؤية الرشيدة لبنية السلطة -كما يعكسها النموذج المثالي للبيروقراطية - تتضمن عملية تفويض السلطة بين المراكز الرسمية والأدوار المقننة في شكل تدرجي هابط من أعلى إلى أسفل مع اغفال العنصر البشري الشاغل للمراكز والممارس للأدوار وما له من تطلعات متباينة، قامت رؤية سيلزنيك للتنظيم كنسق تعاوني يهتم بالعنصر البشري داخل التنظيم وأن ينطبق تفويض السلطة على المراكز والمناصب الرسمية والأفراد وأن هؤلاء الأفراد مصالحهم الخاصة التي قد لا تتطابق مع أهداف التنظيم. تحدث نتائج وظيفية غير متوقعة، ومع توقع مقاومة من جانب هؤلاء الأفراد لنمط الضبط الرسمي الممارس عليهم داخل التنظيم.

(ب) أن التحليل البنائي الوظيفي يربط الجوانب المتغيرة للتنظيم (مثل الأهداف) بالحاجات الأساسية المستقرة وآليات الدفاع الذاتي، وتعكس هذه الفرضية، استخدام سيلزنيك لمفهوم حاجات الأنساق الذي يتألف من الحاجة إلى استمرار السياسة العامة والقيادة، وإلى نظرة متجانسة من قبل أعضاء التنظيم، وقبول ما هو قائم والاقتران بما هو موجود، والحاجة إلى مشاركة أعضاء التنظيم وتعاونهم، وعندما حاول سيلزنيك دراسة كيف يحقق التنظيم تلك الحاجات التي لا تخدم مصالحها ومن ثم يحدث تمرد Recalcitrance أو مقاومة من جانب الوحدات.

¹: السيد الحسيني، مرجع سبق ذكره، ص 85.

²: اعتماد محمد علام، مرجع سبق ذكره، ص، ص 164، 165.

وكانت دراسة سيلزنيك تركز على مبدأ تفويض السلطة داخل المنظمة، "حيث لاحظ بأنه، سرعان ما ينتج من هذه الاجراءات نتائج غير منتظرة من طرف الادارة.¹ حسب هذه النظرية نستنتج أنّ تفويض السلطة من شأنه أن يعيق التنظيم عن أداء وظائفه وتحقيق أهدافه.

2-نظرية المعوقات الوظيفية

تعود أصول نظرية المعوقات الوظيفية إلى عالم الاجتماع الأمريكي روبرت ميرتون الذي يعتبر من بين أبرز علماء البنائية الوظيفية غير أنّه لم يكن ينتهج أسلوبهم حيث قدم نموذجا آخر وتصورا نظريا سماه بالنظرية متوسطة المدى ومن خلال نظريته أتى بمفاهيم جديدة مقابل أضعافها تمثلوا في:

- الوظائف الكامنة ≠ الوظائف الظاهرة.
- المعوقات الوظيفية ≠ الوظائف.
- البدائل الوظيفية ≠ الفرضية التقليدية.

ومن خلال هذه المفاهيم نلاحظ "توجه روبرت ميرتون لدراسة النموذج الفييري من خلال نموذج خاص طرحه لمعالجة بعض أوجه القصور في نموذج فيير وقد انطلق من الآثار السلبية لتعليم المنظمة حيث يعمم أعضاء المنظمة الاستجابة التي سبق لهم تعلمها، في مواقف كانت فيها تلك الاستجابة مناسبة، على مواقف مشابهة، مما يؤدي إلى نتائج غير متوقعة وغير مرغوبة من قبل المنظمة".²

• نموذج المعوقات الوظيفية

وقد عرض روبرت ميرتون وجهة نظره من خلال نشره لمقال سنة 1940 بعنوان البناء البيروقراطي والشخصية، ومن خلال الجمع بين آراء دوى وفيلين حاول ميرتون أن يربط بين

¹: حميد شاوش، مرجع سابق، ص424.

²: خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007، ص38.

الفعل والاستجابة لأفراد التنظيم في ظل ظروف متغيرة، واستخلص من ذلك الفكرة الرئيسية الأولى لنموذج المعوقات الوظيفية.¹

وباختصار تهض الفكرة الأساسية للنموذج على أنّ أعضاء التنظيم يستجيبون بطريقة ثابتة في المواقف المماثلة دون مراعاة للتغير بين موقف وآخر ونتيجة لهذا الجمود وعدم المرونة في علاقة الفعل والاستجابة، تنشأ نتائج غير رشيدة، وعلى مستوى التنظيم أوضح ميرتون أنّ الأفعال الناجحة في الماضي يمكن أن تسفر عن استجابات غير ملائمة في ظل الظروف المتغيرة.²

ويرى دون مارتنديل أنّ ميرتون قد أضاف إلى التحليل الوظيفي إضافتين رئيسيتين هما:

أولاً: أنّه قدم مفهوم المعوقات الوظيفية أو الأضرار الوظيفية Dysfunction والذي يعنى به تلك النتائج القابلة للملاحظة والتي تقلل من تكيف النسق أو توافقه، وإن كان اميل دوركايم وراكليف براون قد أشارا إلى ذلك بصورة أو بأخرى في أعمالها.³

وقد أكد ميرتون منذ البداية فكرة أساسية هي أنّ أعضاء التنظيم يستجيبون لمواقف معينة في التنظيم، وحينما يحدث ذلك تنشأ نتائج غير متوقعة أو غير مرغوب فيها بالنسبة للتنظيم.⁴

إذا تعتبر هذه النتائج الغير المتوقعة أو غير مرغوبة حيث يمكن التعبير عنها بمصطلح المعوقات الوظيفية التي تكون حسب ميرتون نتيجة لوجود خلل باستجابات الأفراد لنفس المواقف بنفس الطريقة أي تكون استجابات الأفراد روتينية.

ثم أكد ميرتون بعد ذلك فكرة أخرى مؤداها أنّ التغير الذي يطرأ على شخصية أعضاء التنظيم ينشأ عن عوامل كامنة في البناء التنظيمي ذاته. ومن الواضح أنّ تأكيد ميرتون

¹: اعتماد محمد علام، مرجع سبق ذكره، ص 161.

²: اعتماد محمد علام، مرجع سابق، ص 161.

³: سمير نعيم أحمد، مرجع سابق، ص 212.

⁴: السيد الحسيني، مرجع سابق، ص 80.

هذا يعني أنّ الشخصية تشير بصفة عامة إلى أية علاقة ثابتة بين منبه معين واستجابة معينة ناجمة عنه.¹

إذا يؤكد روبرت ميرتون أنّ البناء التنظيمي هو بيئة تنشأ بها عوامل كامنة لشخصية الفرد فتسبب جمود وثبات بين الفعل والاستجابة وهذا ما يؤدي إلى وجود معوقات وظيفية تقلل من توازن البناء التنظيمي وتضعفه.

وكذلك إنّ اهتمامات "ميرتون" تركز في الخبرة التنظيمية الضارة بمعنى أنّ أعضاء أي تنظيم يتوصلون إلى رد فعل مختلف عن رد الفعل المرغوب من التنظيم، وبالتالي فإنّ رد الفعل هذا يكون ضارا بالتنظيم، ويفترض "ميرتون" أنّ التغيرات في شخصية أعضاء المنظمة تحدث نتيجة عوامل في الهيكل التنظيمي نفسه.²

يرى ميرتون أنّ المعوقات الوظيفية هي تعبر عن خلل بالهيكل التنظيمي والذي قد يكون سببه الخبرة التنظيمية الضارة التي تتسبب في جعل العمل روتيني ما يؤدي إلى ردود افعال غير مرغوب فيها بالتنظيم.

وإنّ افتراضات ميرتون تبدأ بالطلب على الرقابة جانب الرئاسة الأعلى، بمعنى أنّ الشغل الشاغل للرئيس الأعلى هو توافر نظام رقابة للتأكد من تحقيق الأهداف الموضوعية، وإنّ هذا الطلب يأخذ شكل زيادة التركيز على السلوك الممكن الاعتماد عليه. إنّ الأسلوب المستخدم لتحقيق إمكانية الاعتماد على السلوك هو ما يمكن أن يسمى "النموذج الآلي للسلوك البشري" بمعنى إنشاء إجراءات تفتيش ومتابعة للتأكد من الإجراءات المقررة قد اتبعت فعلا.³

ومن خلال ميرتون يعتبر أنّ النتائج المترتبة على التركيز على السلوك الذي يمكن الاعتماد عليه تتمثل في:⁴

¹: السيد الحسيني، المرجع السابق نفسه، ص 80.

²: سامح عبد المطلب عامر، علاء محمد سيد قنديل، التطوير التنظيمي، دار الفكر ناشرون وموزعون، 2010، ص 62.

³: سامح عبد المطلب عامر، علاء محمد سيد قنديل، مرجع سابق، ص 62.

⁴: سامح عبد المطلب عامر، علاء محمد سيد قنديل، مرجع سبق ذكره، ص، ص، 62، 63.

• تخفيض في العلاقات الشخصية (مبنية على أساس شخصي)، حيث تصبح العلاقات على أساس غير شخصي، علاقات بين مناصب لكل منصب واجبات ومسؤوليات والأشخاص هنا يمثلون وظائف وبالتالي فالعلاقات غير شخصية.

• نقص في البحث عن بدائل نتيجة الاعتماد على السوابق وتضييق الحلول للمشكلات. إن كل ذلك يؤدي إلى زيادة في جمود السلوك لأعضاء التنظيم، وفي نفس الوقت فإن تخفيض العلاقات الشخصية (المبنية على أساس شخصي)، وبصفة خاصة فيما يتعلق بالمنافسة بين الأعضاء تسهل ظهور روح الفريق.

ومن هنا يمكن اعتبار أن جمود السلوك له ثلاثة نتائج أساسية وهي:¹

• أنها تحقق بشكل كبير الطلب من جانب الهيكلية العليا على السلوك الممكن الاعتماد عليه وفي هذا صيانة للنظام.

• إنها تزيد من الدفاع الفردي، حيث التصرف بناء على قواعد وليس على أساس شخصي.

• إنها تزيد من الصعوبة مع عملاء المنظمة وتعقد مسألة رضاهم في علاقتهم عن المنظمة.

وبهذا فإن عدم رضا الذين يتعاملون مع المنظمة يؤدي في الواقع إلى زيادة الإحساس

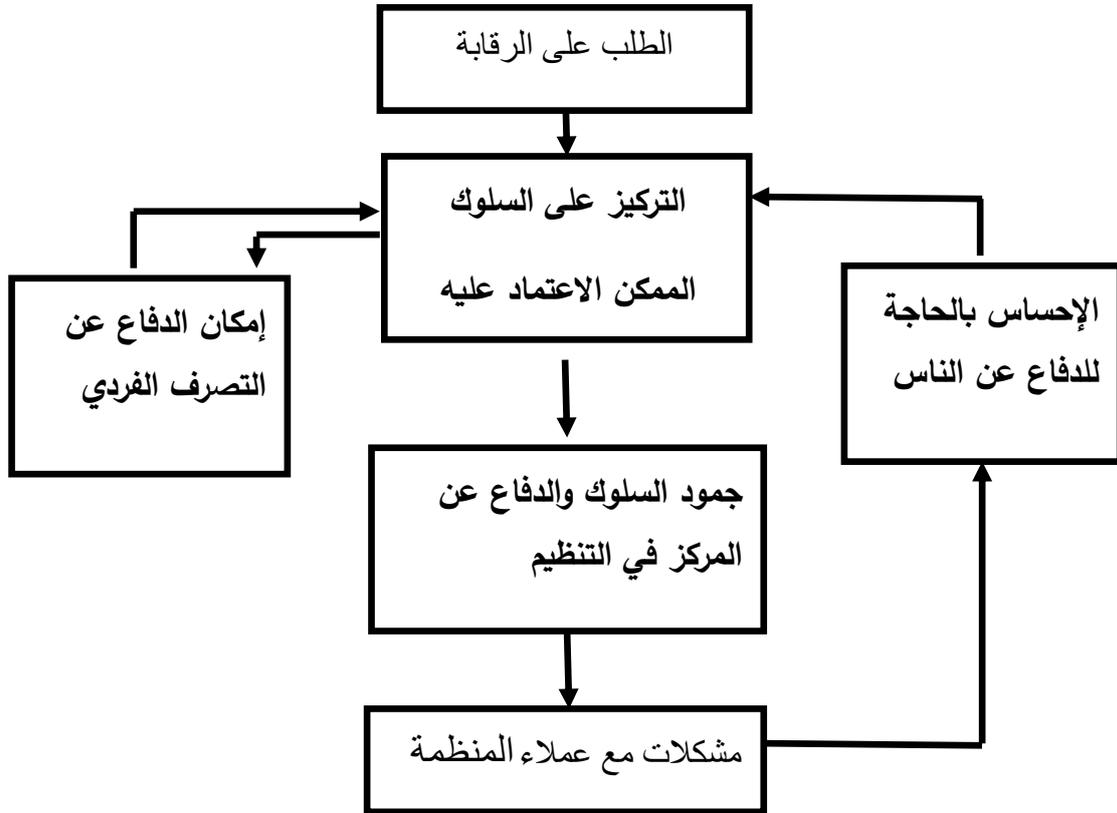
بضرورة الدفاع عن تصرفات الأفراد كل فرد من وجهة نظره.

وبالتالي فعدم الرضا يساعد على تدعيم الجمود نفسه ويمكن تصوير هذا النموذج

ببساطة في الشكل التالي:

¹: سامح عبد المطلب عامر، علاء محمد سيد قنديل، مرجع سبق ذكره، ص 63.

الشكل رقم (02): نموذج ميرتون



المصدر: سامح عبد المطلب عامر، علاء محمد سيد قنديل، مرجع سبق ذكره، ص 64.

وبهذا يمكن أن نستخلص أنّ نظرية المعوقات الوظيفية قد ركزت على الجوانب الضارة بالتنظيم التي من شأنها أن تحدث خللاً وظيفياً يساهم في إضعاف المؤسسة والتقليل من تحقيق الأهداف إضافة إلى خلق جو غير متوازن بحيث أنّ أعضاء التنظيم لا يستطيعون التكيف معه.

3- نظرية صنع القرار:

يمكننا اعتبار أن نظرية اتخاذ القرار التي توضح جهود كل من هيربرت سيمون ومارش وسيرت تعتبر من النظريات الأساسية التي تخدم علم الاجتماع عامة والتنظيم خاصة، حيث يعتقد هيربرت سيمون من خلالها أنه يجب اتخاذ جميع الإجراءات والخطوات التي تمكن أفراد التنظيم من اختيار القرارات السليمة لتحقيق الاستقرار ولينتمكن التنظيم من أداء أدواره حيث أنّ هذه القرارات السليمة لا يمكن تحقيقها إلا عن طريق وسيلتين هما: أولاً تحديد نطاق المسؤولية،

ثانياً تثبيت القواعد والاجراءات الرسمية، اذ أن تحديد نطاق المسؤولية يتيح للأفراد تحديد أهدافهم داخل المنظمة، وتثبيت القواعد والاجراءات الرسمية وهذا حتى يستطيع الأفراد التقليل من الحلول البديلة بغية اتخاذ القرارات الرشيدة والسليمة في وقت اسرع.

ونعرض فيما يلي الفرضيات الأساسية لنظرية صنع القرار عن هيربرت سيمون:¹

1. يمكن استخلاص سمات التنظيم ووظائفه من خصائص عمليات حل المشكلات الإنسانية، ومن الاختيار الإنساني الرشيد The rational human choice ولا يمكن النظر الى أعضاء التنظيم باعتبارهم أدوات أو آلات، بل كأفراد لهم رغباتهم ومتطلباتهم ودوافعهم وتطلعاتهم، كما يتصفون بقدرات محدودة وقدر محدود من المعرفة وبطاقات محددة في حل المشكلات لذلك يكون التنظيم على ضوء خصائص أفرادهِ -امتداداً لهم في اتخاذ البدائل أو الاختيارات وتكون تصرفاته مقيدة بتفهم بيئتهم ومتطلباتهم.

2. إنّ عملية صنع القرار والقائمين بها يمثلان أفضل المداخل لفهم وتحليل التنظيم. ولما كان الأفراد يلتقون بالتنظيمات من أجل تحقيق أهداف خاصة، لذا لا يكون سلوك الفرد داخل التنظيم رشيداً على اطلاقه، نظراً لوجود دوافع لا شعورية توجه هذا السلوك لتحقيق أهداف خاصة. كما تحدد له تلك الدوافع البدائل والخيارات التي يتعين عليه أن يختار من بينها ما يراه ملائماً لتحقيق تلك الأهداف.

ومن هذه الرؤية الازدواجية لدراسة التنظيم في مقابل ما تتطلبها الوظيفة الأساسية له ضرورة التحديد الواضح للإطار الذي يتحرك فيه الفرد عند صنع قراراته، يقدم سيمون فكرة التوازن بين الحوافز ومشاركة الفرد -كعضو- في التنظيم، ويرى أنّ تحقيق التوازن يعتمد على معيار ذاتي كدرجة رضا الفرد عما يقوم به من أدوار رسمية داخل التنظيم كما أنّ استمرارية مشاركة الفرد في التنظيم مرهونة بما يحققه من مكاسب والرضا الذي يشعر به تجاه أدواره الرسمية.²

¹: اعتماد محمد علام، مرجع سبق ذكره، ص 105.

²: اعتماد محمد علام، مرجع سبق ذكره، ص 106.

وهذا ما يمكن لنا الاستعانة به في دراسة المعوقات الوظيفية فحسب سيمون فإنّ الحوافز ومشاركة الفرد في اتخاذ القرارات من شأنه أن يجعل الفرد يشعر بالرضا ويقدم الأفضل للتنظيم وبهذا استبعاد وجود خلل وظيفي.

ويضيف سيمون بعدا هاما الى جانب فكرة التوازن بين الحوافز ومشاركة الفرد وتمثل هذا البعد في خصائص البنية التنظيمية التي لا تخلو من توترات وصراعات، ومحاولة التنظيم استخدام أساليب ضبط مقننة تحكم مجال صنع القرارات (كتقسيم العمل، نسق متدرج من السلطة... الخ).¹

ويرى سيمون أنّ القرارات تعتمد على نوعين من المعطيات: النوع الأول معطيات امبريقية، تتعامل مع الظواهر الخارجية وأساليب معالجتها، أمّا النوع الثاني يتمثل في معطيات قيمة ذات طابع اخلاقي وترتبط بالأهداف، بينما ترتبط المعطيات الامبريقية بالوسائل ومن الوجهة التحليلية يرى سيمون أنّ إصدار القرار الرشيد ينهض على إمام الفرد كاملا بكافة المعطيات الامبريقية، وإدراكه للمعطيات القيمة المرتبطة بجوهر المشكلة إلا أنّ هذا لا يحدث بشكل تام في الممارسة الفعلية داخل التنظيمات.²

وتحاول نظرية سيمون بعد ذلك دراسة ما يحدث حينما يقرر الفرد المشاركة في التنظيم والعمل فيه، فتكشف عن القيود التنظيمية التي تفرض على الفرد حين يريد إصدار قراره، وتلك القيود التي تفرضها ضرورة التنسيق بين القرارات والنشاطات التي يؤديها الأفراد، ولقد كشفت النظرية على أنّ هذه القيود ما هي إلا ميكانيزمات يؤثر بها التنظيم على القرارات الفردية حتى يضع في إطار السياسة العامة للتنظيم، ويعد تقسيم العمل هو الميكانيزم أو الاجراء الأساسي الذي من خلاله يفرض التنظيم قيودا وحدودا على قرار الفرد، لأنّه يحدد مجال الاهتمام ويحصر المشكلات حصرا دقيقا، ويحدد خطوات مقننة يتعين اتباعها، فضلا عن ذلك يمارس

¹: اعتماد محمد علام، مرجع سبق ذكره، ص 106.

²: اعتماد محمد علام، مرجع سبق ذكره، ص 106.

نظام السلطة في التنظيم قيذا آخر على قرار الفرد، لأنه يحدد بطبيعة القرار وحدوده وفقا لكل مستوى من مستويات السلطة.¹

ومن خلال ما سبق يتضح أنّ تقسيم العمل ونظام السلطة هما من القيود الأساسية التي تؤثر على قرارات الافراد داخل التنظيم، إذ أن هذه النظرية تخدم موضوع المعوقات الوظيفية باعتبار أنّها تنظر إلى عملية صنع القرار الرشيد تساهم في تحقيق أهداف التنظيم وعلى اعتبار أنّ التنظيم يعتبر بيئة لا تخلو من المشاكل فإنّ عملية صنع الأفراد للقرارات السليمة قد تكون مربوطة بقيود كما سبق ذكر ذلك من خلال هذه النظرية ويمكن اعتبار هذه القيود بمثابة معيقات وظيفية من شأنها اضعاف التنظيم والحد من استقراره وبذلك عدم تحقيق الأهداف.

4- النظرية التفاعلية الرمزية

التفاعلية الرمزية Symbolic Interactionism اتجاه فكري يحاول أن يصور الاحتمالات الممكنة التي تواجه عملية التفاعل بين الأفراد، وخاصة فيما يتعلق بتكوين الذات Self ويمثل هذا الاتجاه جورج هربرت ميد G. H. Mead وهربرت بلومر H. Blomer فالنفاعل الإنساني من وجهة نظرهما عملية تكوين إيجابية لها أسلوبها الخاص، ويحدد المشاركون اتجاهات سلوكهم وفق تفسيرات دائمة للأفعال التي يقوم بها الآخرون، كما يعدل الآخرون استجاباتهم، ويعيدون تنظيم مقاصدهم ورغباتهم ومشاعرهم واتجاهاتهم حسب هذه التفسيرات لكي يستطيعوا التوافق مع موقف التفاعل.²

ويشير التفاعل الرمزي إلى تلك العملية التي تجعل الأفراد يتفاعلون بعقولهم مع عقول الآخرين، بحيث يأخذ الأفراد في اعتبارهم أثناء التفاعل الاجتماعي موضوعات من قبيل الدوافع، الحاجات، الرغبات، المعاني، الغايات، والمعرفة.³

¹: السيد الحسيني، مرجع سبق ذكره، ص، ص 139، 140.

²: فيليب جونز، النظريات الاجتماعية والممارسة البحثية، ترجمة: محمد ياسر الخواجة، مصر العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص، ص 202، 203.

³: المرجع نفسه، 203.

تركز التفاعلية الرمزية على تحليل الأنساق الاجتماعية الصغرى، فهي تدرس الأفراد في المجتمع ومفاهيمهم عن المواقف، والمعاني والأدوار وأنماط التفاعل، عكس النظريات الكبرى التي تهتم بتحليل الأنساق أو الوحدات الكبرى، كالوظيفية ونظرية الصراع.¹

واستنادا لذلك تهتم هذه النظرية بالعلاقة بين الفرد والمجتمع وكيف يرتبط الفرد بالمجتمع، وكيف ينفصل عنه، وكيف يستطيع الأفراد تكوين المجتمع والمحافظة عليه وتغييره، وفي ذات الوقت كيف يشكل المجتمع الفرد ليتكيف مع الآخرين.²

ولذلك فإن بلومر يعرف التفاعل الرمزي بأنه خاصية مميزة وفريدة للتفاعل الذي يقع بين الناس، وما يجعل هذا التفاعل فريدا هو أن الناس يفسرون ويؤولون أفعال بعضهم بدلا من الاستجابة المجردة لها، فالاستجابة لا تتم مباشرة، وإنما تستند إلى المعاني التي يضيفونها على أفعالهم.³

ويرى التفاعليون أنه أثناء حياة الفرد يتم تطبيع الذات على مجموعة من الرموز والمعاني السائدة في المجتمع، ويتحدثون في هذا السياق عن مفهوم أو عملية إيواء الذات Self Lodging التي يتم من خلالها ترجمة الذات أو جزء منها إلى نوات وذكريات ومخيلات الآخرين، ويعني ذلك أن عملية إيواء الذات تتيح للفرد أن يخلق ضربا من التوافق بين ذاته ونوات الآخرين، أو بين ذاته ومجموعة المعاني التي يتفق عليها كل الأفراد داخل المجتمع، وبذلك يتجاوز الفرد رغباته وعواطفه ويوحد بين ذاته ونوات الآخرين بحيث لا يتعارض سلوكه مع سلوكهم، وفي هذه الحالة فإن مجموعة من العادات والتقاليد لا بد أن تنشئ لتحكم سلوك الأفراد طالما خضع كل منهم لعملية إيواء الذات، ويصبح السلوك الاجتماعي أكبر وأشمل من السلوك القائم على الدوافع الفردية.⁴

¹: المرجع نفسه، 203.

²: المرجع السابق، ص 204.

³: المرجع السابق، ص 204.

⁴: المرجع السابق، ص 205.

وتدور محاور الاهتمام في التفاعلية الرمزية بوجه عام حول القضايا التالية:¹

- 1_ التركيز على رؤية الفرد وتفسيره للحقيقة الاجتماعية.
- 2_ يتسم هذا التفسير بالديناميكية والتبادلية داخل عملية التفاعل الاجتماعي.
- 3_ التفاعل الاجتماعي بين أفراد المجتمع تحدده مجموعة من الظروف المجتمعية.
- 4_ يتصف التفاعل الاجتماعي بالرشد والعقلانية النابعة من موقف التفاعل نفسه، ويمثل بذلك أساس التنظيم الاجتماعي العام.
- 5_ يؤدي التفاعل الاجتماعي إلى ظهور روابط وأشكال اجتماعية معقدة وديناميكية في إطار التنظيم الاجتماعي.
- 6_ يتم تحليل المجتمع ودراسته على مستوى الوحدات الصغرى.
- 7_ التركيز على دور الرموز في التفاعل الاجتماعي، والاعتماد على المنهج الاستقرائي حيث يتم استنباط التعميمات من وقائع جزئية.

وإذا كان الأمر يتطلب وفق التفاعلية الرمزية فهم المجتمع من خلال تصورات الفاعلين والمعاني التي يضيفونها على موقف التفاعل، فإن ذلك يتطلب أساساً منهجياً محدداً يختلف عن الأسس المنهجية للنظريات الأخرى، ولذا فإن هذه النظرية قد تبنت أساساً منهجياً يدور حول القضايا المنهجية التالية:²

- ربط السلوك الكامن Covert بالسلوك الظاهر Overt فالباحث يدرس السلوك الظاهر ويحاول التعمق في كشف المعاني التي يضيفها الأفراد على هذا السلوك.
- يهتم الباحث بمفهوم الذات كموضوع وعملية في ذات الوقت.
- يربط الباحث الرموز والمعاني بالعلاقات الاجتماعية الأوسع، وإلا ظل مستوى التحليل في البعد السيكولوجي.

¹: المرجع السابق، ص، ص، 205، 206.

²: المرجع السابق، ص، ص، 206، 207.

- يجب أن يكون التحليل الموقفي عنصرا أساسيا في الدراسة، طالما أن السلوك يظهر داخل موقف، وأن المعنى الذي يعطى للموقف يؤثر في السلوك، ويتضمن عناصر الموقف، الفاعلين، مكان التفاعل، المعاني التي تظهر في الموقف، والوقت الذي يستغرقه التفاعل.
- يتميز التفاعل الرمزي بأنه تفاعل مستمر ومتغير، فهو مستمر باعتباره أحد العناصر الثابتة في المجتمع، ولكن مضمونه والأفراد القائمين به متغيرون.

تعرضت التفاعلية الرمزية لانتقادات عديدة، تدور معظمها حول تركيز النظرية على الذات الفاعلة وتفسيرها لتلك المعاني، وإهدار البعد البنائي تماما، ومن ثم التقليل من دور البناء الاجتماعي والنظم الاجتماعية في صياغة سلوك الأفراد وضبطه.¹

فالتفاعلية الرمزية تقع في نفس الخطأ الذي وقعت فيه النظريات الكبرى بتركيزها على الأنساق والبناءات الكبرى وإهمال الأفراد، ففي التفاعلية الرمزية وقع العكس حيث أنها تنكر القوى التي تؤثر في الفرد وتأتي من خارجه، إن الرمزيين يرفضون هذه الطريقة في التعامل مع المجتمع، لأنها تتعامل مع الأفراد وكأنهم وسائط تعمل هذه البناءات من خلالها، وتتجاهل أن الأفراد هم الذين يقومون ببناء مؤشرات الذات.²

5- نظرية الحاجات

انطلق ماسلو كدارس عن طريق تفحص العوامل والأمور التي تساعد على ترغيب الفرد للعمل، ووجد _ كما تحقق للآخرين من بعده _ أن هناك عددا ملحوظا من الحاجات الإنسانية، وأن هذه الحاجات الإنسانية تأخذ شكلا هرميا متسلسلا في الأهمية من وجهة نظر الفرد الواحد، وبشكل متباين عند مقارنتها مع حاجات فرد آخر، والأمر حالة نسبية، وبعد تبويب وتجميع الحاجات أمكن التوصل إلى ستة حاجات رئيسة تأخذ التسلسل التالي: أولا الحاجات الأساسية وثانيا حاجات الأمان وثالثا حاجات اجتماعية ورابعا حاجات الذات وخامسا حاجات الاستقلال وأخيرا حاجات الذات الإنسانية وبلوغ المراد.³ وهذا ما يوضحه الشكل الآتي:

¹: المرجع السابق، ص 207.

²: المرجع السابق، ص 207.

³: شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الحامد، عمان، 2009، ص 96.

الشكل رقم (03): يوضح سلم الحاجات لإبراهيم ماسلو



المصدر: شوقي ناجي جواد، مرجع سابق، 97.

لقد أخذت هذه الحاجات شكلا هرميا تصاعديا، يبدأ بالحاجات الأساسية وينتهي بحاجات تحقيق الذات، فإن أي إخفاق في العمل قد يخفي ورائه البحث عن مجالات لإشباع حاجات معينة يكون الفرد في غنى عن إمكانية إتباعها حاليا لأنه سينشغل بالحاجة الأدنى.¹ فمثلا عندما يصبح الفرد عاطلا عن العمل، سيكون سعيه الأساس إلى إشباع الحاجة الأساسية وليس لتحقيق الذات، لأن هذه الحاجة الأخيرة ستتعلل مرحليا حتى يتم الانتقال بالإشباع من حاجة لأخرى، وفق التسلسل الوارد في الشكل السابق وحتى نصل بالفرد إلى حالة الراحة والرضا بعد إشباع كل حاجاته.²

لقد ساهم ماسلو مساهمة جادة وابتكارية، لأن مثل هذه الدراسة قدمت الأسلوب الذي من خلاله نتمكن من احتساب وتصنيف حاجات الفرد، ومعرفة أي من الحاجات في الوقت الحاضر هي التي تشد انتباه الفرد، ومعرفة أي من الحاجات في الوقت الحاضر هي التي تشد

¹: المرجع السابق، ص 97.

²: المرجع السابق، ص 97.

انتباه الفرد ويسعى جاهدا لإشباعها مؤجلا في الوقت نفسه الحاجات الأخرى، وبالتالي فإن القائد الإداري والمنظمة بشكل عام يتمكنان من الاستفادة من هذه النتائج لتشغيل دافعيته وإعادة تحريكه باتجاه الأداء الأحسن.¹

6-دراسة هاوثورن:

بظهور حركة العلاقات الإنسانية، كانت أول محاولاتها هي دراسة الهاوثورن، حيث اهتم القائمون بهذه الدراسة بتحديد العلاقة بين مجموعة من العوامل الظرفية الطبيعية مثل: الحرارة، الإنارة، الضوضاء، الإنتاجية، وقد لاحظوا زيادة في الإنتاجية بعد مراعاة شدة وزخم العوامل المذكورة آنفا، وبعد أن تطورت دراساتهم لوحظ أيضا أن إنتاجية الجماعة استمرت بالزيادة مع كونهم لم يلاحظوا تأثيرا ثابتا ومستمر لتلك العوامل "الإنارة مثلا"، ومع أن التغير في درجة الإنارة لم يؤثر في مستويات الإنتاجية بالشكل الذي حدث أول مرة فقد استنتج من ذلك بأن هناك عوامل نفسية وذاتية قد تكون لعبت دورها بين أفراد الجماعة في التأثير على مستويات الإنتاجية.²

ولما كانت هذه الدراسات قد أخذت أبعادا نفسية واجتماعية، فقد اكتشف الدارسون أن هناك حالة تسري بين أفراد الجماعات الصغيرة لا يمكن أن تعزى إلى حالة النور والحرارة والضوضاء بقدر ما تعزى إلى العلاقات الإنسانية "النفسية والاجتماعية" الجارية بينهم، وأن استجابة أفراد الجماعة إلى زيادة إنتاجية العمل هو بسبب شعورهم بأن هناك من يهتم بهم حتى وإن كانوا من الباحثين، ومع أن هذه الدراسات قد أخذت مجالها في الأعمال قبل ستين عاما، إلا أن نتائجها لازالت تحظى باهتمام كبير من المهتمين بمجال إدارة الأعمال.³

¹: المرجع السابق، ص 97.

²: المرجع السابق، ص 95.

³: المرجع السابق، ص، ص، 95، 96.

خلاصة الفصل:

وقد تعرضنا من خلال هذا الفصل إلى كل ما يخص المعوقات الوظيفية نظريا بداية من التطرق لمفهومها ومصادرها ومن ثم آثارها، أنواعها وصولا إلى أهم النظريات التي فسرتها، وتبين لنا من خلال جمع التراث النظري المتعلق بالمعوقات الوظيفية أن البيئة التنظيمية للعمل هي مكان الذي يؤدي فيه أفراد التنظيم مهامهم لتحقيق الأهداف المختلفة غير أنه لا يخلو من مشاكل وضغوط تؤثر على ذلك وتحد من تحقيق الأهداف.



الفصل الثالث:
جودة الحياة المهنية

الفصل الثالث: جودة الحياة المهنية

تمهيد

أولاً: مفهوم جودة الحياة المهنية.

ثانياً: أهمية جودة الحياة المهنية.

ثالثاً: أهداف جودة الحياة المهنية.

رابعاً: عناصر وأبعاد جودة الحياة المهنية.

خامساً: مراحل جودة الحياة المهنية.

سادساً: عوائق تطبيق جودة الحياة المهنية.

سابعاً: طرق وأساليب تحسين جودة الحياة المهنية.

ثامناً: قياس جودة الحياة المهنية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تسعى مختلف المؤسسات اليوم إلى تحقيق توازنها الداخلي والتكيف بين مختلف أنساقها ووحدها ولذلك كان عليها الاهتمام أولاً بالموارد البشري الذي هو الركيزة الأساسية للمؤسسات، بحيث تضمن له جودة حياة مهنية تتناسب مع أدائه لمهامه وتجعله يشعر بالرضا الوظيفي مما يدفعه لتقديم الأفضل وهذا ما سنتطرق إليه بهذا الفصل:

أولاً: مفهوم جودة الحياة المهنية

ويعرفها (جاد الرب) بأنها: مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".¹

وتعرفها (Afsar) بأنها: ليس فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم، ولكن أيضاً توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية، وكذلك تصورهم لهذا الارتياح والظروف.²

ويعرفها كذلك (Swamy) بأنها: مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة.³

وعرفتها (Normala Daud) بأنها: بناء متعدد الأبعاد يتألف من سبعة أبعاد، وهي: النمو والتنمية، والمشاركة، والبيئة المادية، والإشراف، والأجور والمزايا، والأهمية الاجتماعية والتكامل في مكان العمل.⁴

¹: رتيمي الفضيل، جودة الحياة المهنية كآلية لصحة المورد البشري النفسية -قراءة نظرية لظاهرة نفسوسociولوجية-، **The Quality of professional life as a mechanism for the psychological health of the human resource: A theoretical reading of a psych-sociological phenomenon**، جامعة البليدة 2 لونيبي علي، الجزائر، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، المجلد 12، عدد 22، 2022، ص 387.

²: Selda Tasdemir Afsar, **Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey**, International journal of Social Sciences, Volume III (4), 2015, P127.

³: Devappa Renuka Swamy and T S Nanjundeswaraswamy and Rashmi Srinivas, **Quality of Work Life: Scale Development and Validation**, International Journal of Caring Sciences, Volume 8, No2, 2015, P281.

⁴: Daud Normala, **Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organisational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms**, International Journal of Business and Management, Volume 5, No.10, 2010, P76.

وتعرف أيضا بأنها: أقصى مدى يستطيع أعضاء منظمة الأعمال الوصول إليه في تلبية الاحتياجات الشخصية الهامة وذلك من خلال خبرتهم في العمل¹. وهي أيضا: عملية يتم من خلالها اكتساب القوة اللازمة لاتخاذ القرارات، واستخدام خبرة الأفراد لتحسين أداء المؤسسة.²

كما أنها: عبارة عن مجموعة من الظروف الملائمة للعمل من أجور وحوافز، والعلاقات الجيدة بين العاملين في المؤسسة التي تشجع على استخدام جودة حياة العمل لإعطاء العاملين إمكانية في التأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة في تحقيق أهداف المؤسسة.³

مما سبق نستنتج أن جودة الحياة المهنية هي مجموعة من العمليات والظروف المادية والمعنوية التي تساهم في توفير الاحتياجات اللازمة لأداء العاملين وزيادة مستوى رضاهم عن العمل لأجل تحقيق أهداف المؤسسة.

ثانياً: أهمية جودة الحياة المهنية

يمكن إبراز أهمية جودة الحياة المهنية فيما يلي:⁴

- ✓ تقليل معدلات التأخر والغياب عن العمل، وتخفيض معدل دوران العمل.
- ✓ التخفيض من سلوكيات الانسحاب الوظيفي (الانسحاب النفسي والانسحاب العاطفي).

¹: خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، مذكرة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، 2014، ص 61.

²: شرقاوي عائشة، عيسات فطيمة الزهرة، مرباح طه حسين، أثر جودة الحياة الوظيفية على التمكين النفسي للعاملين في المؤسسة الجزائرية، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، 2021، ص 1037.

³: المرجع السابق، نفس الصفحة.

⁴: أسماء عبد العاطي محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى المرونة التنظيمية في شركات الطيران: دراسة تطبيقية على شركة مصر للطيران، مجلة السياحة والفنادق والتراث (JTHH)، المجلد 03، العدد 1، معهد البحوث والدراسات البيئية، جامعة مدينة السادات، ص 175.

✓ زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وإشراكهم في وضع الأهداف وآليات تنفيذها، وكذلك تشجيعهم على المشاركة في حل المشكلات، وهذا ينعكس بدوره على سلوكياتهم واتجاهاتهم الإيجابية داخل العمل.

✓ تساهم بشكل فعال في تحقيق المنظمات لأهدافها وخططها الاستراتيجية، كما أنها تساعد في تعزيز وتحسين أداء العاملين، وزيادة دوافعهم في العمل، وجعل هؤلاء العاملين أكثر صحة ورضا وظيفي.

✓ تساهم في تحسين بيئة العمل وتطويرها بما يتناسب مع تحقيق متطلبات العاملين، وتعزيز المرونة والولاء الوظيفي.

✓ تعزز من مستويات الإبداع الإداري، وزيادة الالتزام العاطفي، وزيادة ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتحقيق السعادة الوظيفية وتخفيض التكاليف، بجانب تعزيز رفاهية العاملين، والحد من الصراعات في العمل.

ثالثاً: أهداف جودة الحياة المهنية

تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق العديد من الأهداف الفردية والتنظيمية والمهنية والاجتماعية، وذلك كما يلي:¹

1_الأهداف الفردية: تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق أهداف الفرد الشخصية مثل إشباع حاجاته ورغباته وزيادة مستوى رضاه الوظيفي.

2_الأهداف التنظيمية: حيث تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها من خلال فعالية الفرد، وتتمثل في:

- مساعدة الفرد على العمل بصورة أكثر فاعلية في أماكن عملهم عن طريق المفاهيم والمعلومات والتقنيات وتطوير المهارات الحديثة التي يحتاجونها في مجال عملهم.
- بناء خط ثان من العاملين الأكفاء في المنظمة وإعدادهم لشغل مناصب أعلى وأكثر مسؤولية، لضمان العمل المرن والفعال في الإدارات.

¹: محمد عاطف الجمال، جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، 2019، ص 9.

• إعداد الفرد للتدريب لمواكبة التغيرات السريعة في العمل والمنظمة لمواجهة الحاضر والمستقبل.

• نقل المعرفة والمهارات للموظفين ذوي الخبرة الذين يحتاجون إلى أداء أفضل للوظيفة.

• إعداد الفرد للقيام بمهام أعلى في المستوى الوظيفي.

• التأكد من الناتج الاقتصادي من خلال الجودة المطلوبة.

3_ الأهداف المهنية: التي تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المنظمة.

4- الأهداف الاجتماعية: فهي مسؤولية أخلاقية واجتماعية تضمنها المنظمة لمواجهة

الاحتياجات والتحديات السريعة والمتلاحقة.

إضافة لتلك الأهداف فإنه يوجد بعض المؤشرات التي يمكن من خلالها الحكم على جودة الحياة

المهنية ونذكر منها:¹

✓ عدالة وتناسب هيكل الأجور والمكافآت داخل المؤسسة.

✓ وجود سياسات وآليات عادلة وموضوعية للترقيات.

✓ توفير الفرص للنمو والتطوير الوظيفي للعاملين.

✓ وجود سياسات واضحة وعادلة لتوزيع المكافآت والحوافز.

✓ الأمان والاستقرار والصحة والسلامة في بيئة العمل.

✓ انخفاض الصراعات والمشكلات في العمل.

✓ وجود الثقافة التنظيمية الداعمة للعاملين.

✓ تراجع معدلات الغياب والتأخر عن العمل.

¹: أسماء عبد العاطي محمد، مرجع سابق، ص 176.

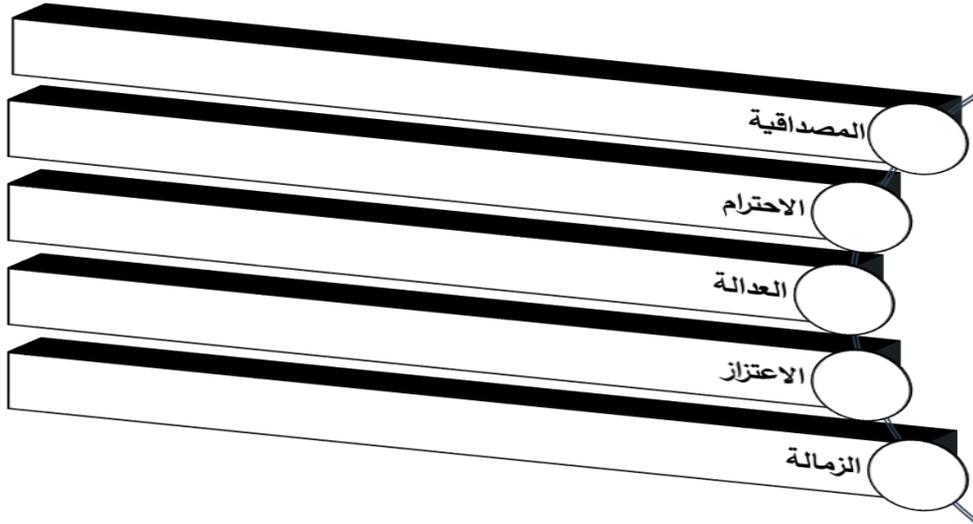
رابعاً: عناصر وأبعاد جودة الحياة المهنية

يمكن اجمال عناصر جودة الحياة المهنية "الوظيفية" فيما يلي:¹

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة، إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين، توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي، إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين، عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي، توفير فرق عمل متكاملة، العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.
- الإمكانيات المادية اللازم توافرها في بيئة العمل، التوجيه والإرشاد، الفرص الملائمة لنمو مهارات العاملين وكذلك نموهم وظيفياً.
- عدالة الأجور والتعويضات، ظروف عمل صحية، الفرص المتاحة لتنمية وتطوير القدرات البشرية، الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي، الحقوق الدستورية للعاملين بالمنظمة، التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعامل، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمة.
- وأورد (Moskowitz & Levering) نموذج يصف العناصر التي تجمع أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي يتكون من خمسة أبعاد هي: المصداقية، الاحترام، الاعتزاز، الزمالة.

¹: أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2018،

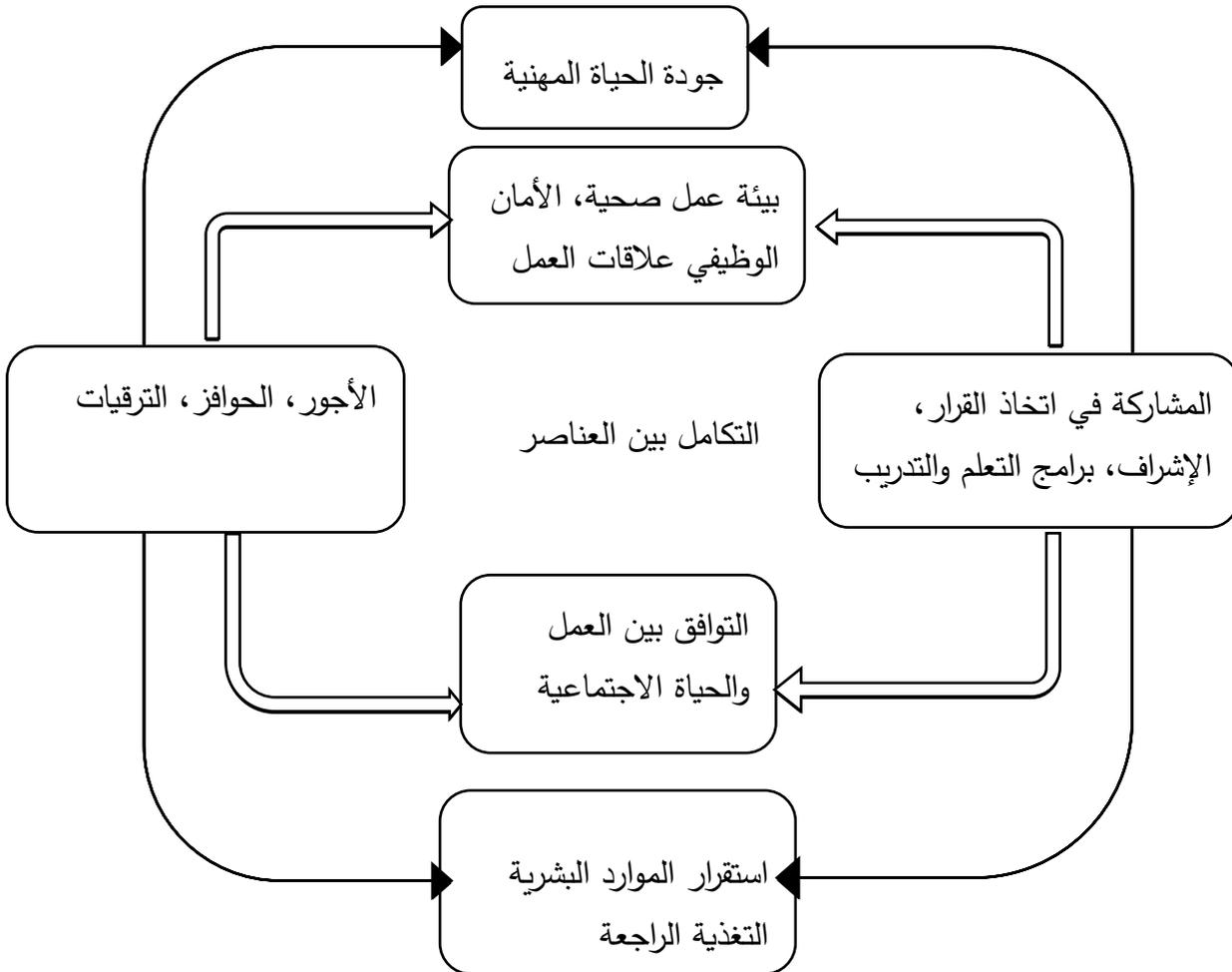
الشكل رقم (04): نموذج أفضل 100 شركة للعمل بها في الولايات المتحدة الأمريكية



المصدر: أحمد محمد الدمرداش، المرجع السابق، ص 14.

نموذج يوضح أبعاد جودة الحياة المهنية المتبعة في المؤسسة:

الشكل رقم (05): يوضح أبعاد جودة الحياة المهنية



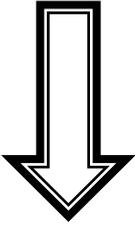
المصدر: رتيمي الفضيل، مرجع سبق ذكره، ص 389.

خامسا: مراحل جودة الحياة المهنية

قدم (Gilbert) النموذج التالي الذي يعتبر من أفضل نماذج التغيير التنظيمي التي من الممكن أن تصف المراحل الرئيسية التي تمر بها عملية تطبيق جودة الحياة الوظيفية، والذي يتشابه في مراحله مع ما قدمه (French & Bell) حيث يتضح من الشكل القادم أن تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية هي عملية متكاملة تتطلب تضافر وتعاون جميع الجهود في المنظمة ومشاركة جميع الأفراد، وأنها عملية تطوير مستمرة تعتمد على التغذية الراجعة لمعرفة أثر تطبيق البرامج على المنظمة والعاملين، للوقوف على درجة التقدم لاتخاذ القرارات المناسبة بشأن تطبيق برامج الجودة المناسبة.¹

¹: أحمد محمد الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص 19.

شكل رقم (06): يوضح المراحل الرئيسية لجودة حياة العمل



1_لقاء الإدارة والنقابة نظرة مبدئية على جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل.
2_اتخاذ القرارات المناسبة بخصوص جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل.
3_برنامج جودة الحياة الوظيفية ويتضمن: ✓ تشكيل لجنة مشتركة. ✓ المناقشة بين المستويات الدنيا والنقابة وقوة العمل. ✓ التشخيص، وتحديد الوضع الحالي، والوضع المرغوب فيه. ✓ التصميم (النطاق_ الهيكل_ المكان). ✓ التدريب.
4_تقديم برامج جودة الحياة الوظيفية للموظفين.
5_التعرف على رد فعل الموظفين.
6_نقل برنامج جودة الحياة الوظيفية إلى المستويات الدنيا في المنظمة عن طريق الاتصال، والتدريب، والاتفاق الجماعي.
7_متابعة سلوك برنامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل.
8_متابعة التطور الجاري والاستمرارية في التطوير من خلال الرقابة، والتدريب المستمر، والتصحيح، وتقليل التوتر، والالتزام، وتحديد المكافآت، والتقييم.
9_قياس نتائج تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من خلال الإنتاجية والاتصالات.
10_اتباع العمل المؤسسي على المدى الطويل.

المصدر: أحمد محمد الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص 20.

سادسا: عوائق تطبيق جودة الحياة المهنية

كغيرها من الأفكار والبرامج التنظيمية تلقى جودة الحياة الوظيفية بالرغم من تأثيراتها

الإيجابية المقاومة والعقبات المختلفة في تطبيقها، والتي يمكن إدراج أهمها فيما يلي:¹

1-موقف إدارة المنظمة:

يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية إتاحة الديمقراطية في مكان العمل وبالتالي

شيوخ الرغبة في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم، إلا أن

ذلك يعوقه رفض المشرفين التخلي عن جزء من صلاحياتهم لاعتباره تهديدا لوجودهم، كما أن

¹: أحمد محمد الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص 21.

الإدارة تعتقد في بعض الأحيان بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المنظمة مرضية ولا حاجة للمزيد من إجراءات تحسينها نظرا لعدم قدرتها على قياسها وقياس أثرها على إنتاجية المنظمة.

2- تكلفة التطبيق:

تلعب تكلفة برامج جودة الحياة الوظيفية دورا مهما في قبول المنظمات وفقا لقدرتها، بجانب عدم وجود ضمانات لفاعلية ونجاح تطبيق هذه البرامج مما يؤدي إلى بطء اتخاذ القرار بتطبيقها خصوصا في المنظمات محدودة الموارد، فأمر مثل: توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة لا جدال في أن تكلفتها ليست بالهينة، ولتوفير الضمانة المذكورة فإنه يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة للوصول للنتائج المرجوة.

ويمكن تلخيص أهم معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:¹

1. ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية، وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة.
2. ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل تعد أيضا عائق، بالنظر إلى ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الأجور والمكافآت والتي قد تزيد من إجمالي التكاليف.
3. عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفراد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير.

4. هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة.

سابعا: طرق وأساليب تحسين جودة الحياة المهنية

أ- طرق تحسين جودة الحياة المهنية

لعمل على تحسين جودة الحياة المهنية لا بد للمؤسسة من اعداد طرق لتنفيذ

استراتيجية جودة الحياة المهنية، والتي تتخذ عدة أشكال من ضمنها:¹

¹: عادل بومجان، جوهرة أقطي، خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 18، العدد 02، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018، ص 126.

1- إظهار الأمور المتوقعة:

يجب على كل عضو في المؤسسة فهم ما يتوقع منه وما هي المتطلبات التي يجب تلبيتها للنجاح، باعتبار أن العديد من الموظفين غير مؤمنين بأنفسهم لأنهم لا يعرفون ما يتوقع منهم، لذا فدور الإدارة يشتمل على توضيح هذه المتطلبات والعمليات لكل موظف بوضوح وبإيجاز، لكن في الواقع من الأفضل أن يشارك الموظف في تحديد تلك المتطلبات.

2- مشاركة الموظفين:

يتحمل الموظفون المشتركون في عملية صنع القرارات مسؤولية أكبر في إيجاد الحلول وتنفيذها، لذلك يجب إشراك الموظفين في ملكية الأفكار، فالعمل الجماعي للأفراد يدفعهم للمساهمة في نجاح الأعمال على المدى الطويل، وبالتالي يمكن أن يساعد إشراك الموظفين في جميع مستويات المؤسسة في التغلب على تلك المعوقات.

3- اعتماد نهج طويل الأجل:

النظرة طويلة الأجل ضرورية لأية منظمة، وعلى العكس فإن الشركات التي لديها نظرة قصيرة الأجل تتوقع نتائج حتمية، وبالتالي فإن النظرة قصيرة الأجل تخلق مشاكل بدلا من التغلب على تلك الحواجز، إذا تعتبر الخطة طويلة المدى ضرورية للنجاح.

4- ابدأ بشيء صغير:

في بداية رحلة تحسين جودة الحياة الوظيفية ابدأ بشيء صغير، فيجب على الإدارة البحث عن المكاسب الصغيرة والبدء بها، أي بمعنى ابدأ عملية جودة الحياة الوظيفية على مستوى الأقسام التنظيمية بدلا من المنظمة، وابحث عن التحسينات الصغيرة وركز بتلك المجالات، لتضمن نجاح المنظمة.

5- التركيز على العمل الجماعي:

يعتقد كثير من المدراء أن لديهم فريقا عندما يكونون مجموعة أو قوة عمل معا، فمن السهل أن يكون لديك مجموعة ولكن تكوين فريق هو الأصعب، والفريق يحتاج إلى تدريب على

¹ Cp Garg ، مرجع سبق ذكره، ص،ص 241,240.

كيفية استخدام الاستراتيجيات والعمليات المتبعة في عملهم معاً، كما أن العمل الجماعي يجب أن يدخل عبر مختلف الخطوط التنظيمية لأقسام المنظمة ككل.

6-التدريب:

إن التدريب مسؤولية مهمة ومحددة تقع على عاتق إدارة المنظمة وإدارة الموارد البشرية، حيث يتمثل دور المشرفين في توفير الاحتياجات التدريبية الموجه نحو تحقيق نتائج العمل، فالتدريب أمر مهم لبقاء المنظمة، ويجب أن يتم التدريب أخذا بالاتجاه العملي، فمن الضروري تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين بما يتماشى ومتطلبات عملهم لتحقيق نتائج جيدة في العمل.

7-التواصل:

يحتاج الموظفون معرفة ما يجري حتى يكونوا فعالين ومؤثرين، كما إدارة المنظمة يجب أن تعرف ماذا يجري حتى تكون إدارة فعالة، وبالتالي فإن كلا من العملاء والموردين يجب إشراكهم فيما يجري، ويمكن تمثيل ذلك بمربع أو مستطيل يشمل: العملاء، الموردون، الموظفين، وإدارة المنظمة، وبذلك فإن تحسين الاتصال بينهم يمثل أهم الطرق المتبعة للتغلب على معوقات العمل.

8-التشجيع:

يجب أن يكون دور المدير هو المشجع بدلاً من دور الرفض لأفكار موظفيه لزيادة ثقتهم بأنفسهم، وحتى يدفعهم للتفاعل في مناقشة واقتراح أفكار لتحسين جودة حياة العمل.

ب- أساليب تحسين جودة الحياة المهنية

يرى أنه يمكن استخدام مجموعة من الأساليب والنظم والبرامج لتحسين جودة حياة العمل مثل الإثراء الوظيفي، والمشاركة في إدارة الأعمال، وتطوير المنظمة، والرعاية الاجتماعية، وبعض هذه البرامج نجحت في تحسين جودة الحياة الوظيفية وبعضها لم تظهر نتائجها، ومن أهم هذه الأساليب:¹

¹: أحمد محمد الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص، ص 28، 29.

1- إعادة تصميم العمل:

وذلك من خلال تكبير الوظائف أو إثرائها، فالإثراء الوظيفي يساعد على تلبية الاحتياجات من خلال توفير التحدي والاهتمام والتحفيز للعمل.

2- التطوير الوظيفي:

بإتاحة الفرصة للتقدم الوظيفي، ونمو الشخصية حيث إن ذلك يزيد من درجة الالتزام، والتخطيط الوظيفي، وتقديم المشورة للآخرين، فهذا يساعد على تحقيق توقعات الأفراد.

3- فرق العمل ذاتية الإدارة:

من خلالها يتم إعطاء الموظفين الحرية في اتخاذ القرار، وفي مثل هذه الجماعات يخططون لأنفسهم، ويقومون بالتنسيق والرقابة على أعمالهم، فالمجموعة ككل تكون مسؤولة عن النجاح أو الفشل.

4- جداول العمل المرنة:

تعتبر ساعات العمل المرنة، أو العمل بساعات مضغوطة، أو التناوب المتبادل، أو الراحة التعويضية، أو العمل بوقت جزئي، وأنواع أخرى من جداول العمل البديلة، هي التي تعطي الموظفين الحرية في جدولة أعمالها.

5- الإدارة بالمشاركة:

يرغب الموظفون في المشاركة في تحديد المسائل التي تؤثر على حياتهم، وتعتبر الإدارة الأهداف، وأشكال أخرى من هذه النظم هي التي تساعد الموظفين على مشاركة الإدارة لتحسين جودة حياة العمل.

6- الأمان الوظيفي:

له أولوية عالية لدى الموظفين، فهو يجعل الموظفين أكثر ارتباطاً بوظائفهم ومنظماتهم، كما أن المنظمة تكون ملتزمة بتوفير الأمان الوظيفي لجميع موظفيها الذين تخشى من أن يتم اجتذابهم إلى المنظمات المنافسة الأخرى.

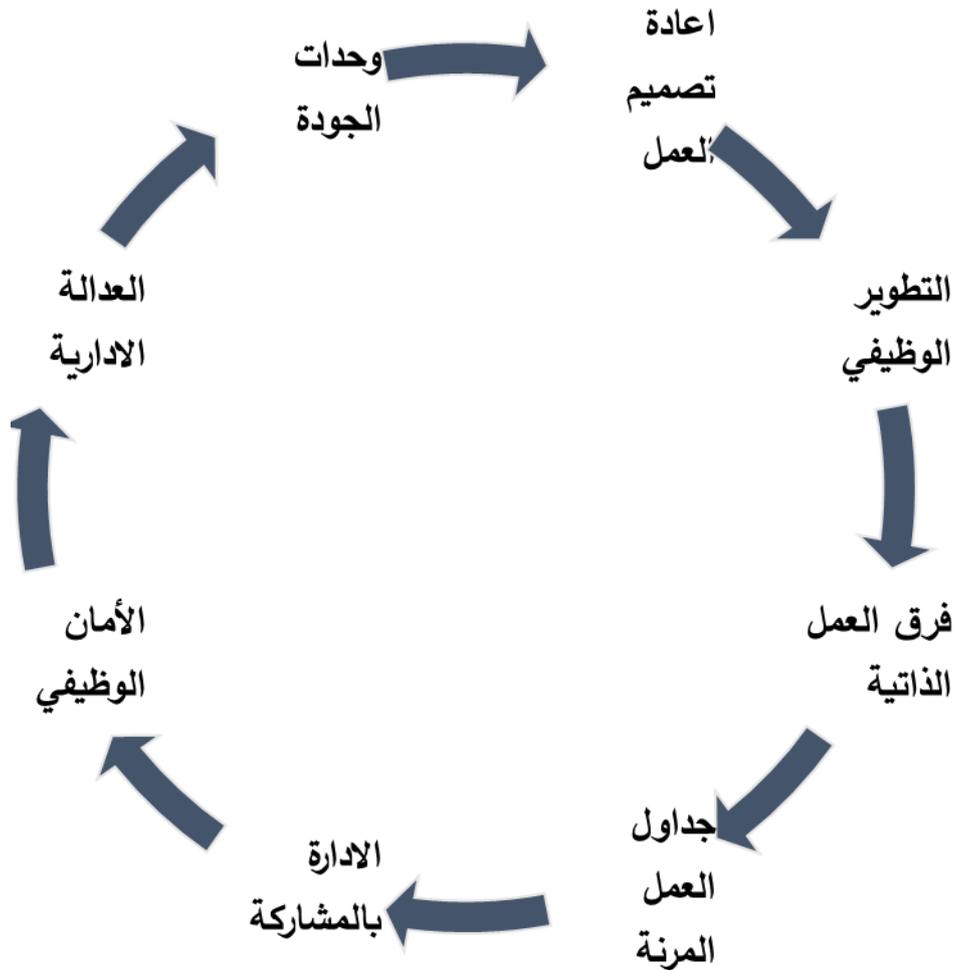
7- العدالة الإدارية:

ينبغي تطبيق مبادئ العدالة والإنصاف في الإجراءات التأديبية، وإجراءات التظلم، والترقيات والتنقلات والإحالة على التقاعد، والإجازات، وليس مجرد أن توجد لوائح تقرر ذلك، بل الأهم هو التطبيق الذي يرسى تلك القواعد.

8- وحدات الجودة:

تستخدم لتوفير آلية لإطلاق العنان للقدرات في المشاركة، كما أنها تسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية الخاصة بزيادة الإنتاجية، وتقليل التكلفة وتحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة.

الشكل رقم (07): نموذج يبين أساليب Chandran لتحسين جودة الحياة الوظيفية



المصدر: أحمد محمد الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص 30.

ثامنا: قياس جودة الحياة الوظيفية

يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة من خلال عوامل هيرزبرج الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية:¹

1. معدلات الأداء الوظيفي.
2. درجة الرضا الوظيفي للعاملين.
3. سياسة الأجور.
4. سياسة الشركة.
5. مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.
6. الالتزام التنظيمي.
7. درجة الرضا الوظيفي.
8. سيادة روح الفريق داخل المنظمات.
9. درجة رضاه العملاء عن جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال أداء العاملين.

وتوصل جاد الرب إلى أن وجود مستويات عالية لجودة الحياة الوظيفية سوف يقلل من المعايير غير المرغوب فيها ويعظم من المعايير المرغوب فيها، واشتملت هذه المعايير لقياس جودة الحياة الوظيفية على ما يلي:²

1. معدلات حوادث العمل.
2. معدلات الشكاوى.
3. معدلات الاضراب والتجمهر والامتناع عن العمل.
4. معدلات الغياب والتغيب.
5. معدلات دوران العمل.
6. معدلات الجزاءات.

¹: خليل إسماعيل إبراهيم ماضى، مرجع سبق ذكره، ص، ص 69، 70.

²: المرجع السابق، ص، ص 70، 71.

أما (Sirgy & et al) فقد توصل إلى أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة

من خلال الأبعاد التالية:¹

✓ السلامة والصحة المهنية.

✓ الأجور والمكافآت.

✓ الاحتياجات الاجتماعية للعاملين.

✓ الثناء والتقدير.

✓ النمو الوظيفي وتنمية المهارات.

✓ الإبداع في العمل.

وعليه يمكن القول بأن مقاييس جودة الحياة الوظيفية تختلف بحسب أبعاد وأهداف كل دراسة، وما يريد الباحث التوصل إليه في نتائج بحثه، وعليه فإن مقاييس جودة الحياة تطبق وفق التحديات والصعوبات التي تواجه كل مؤسسة، ووفق المعايير المتبعة في نظام المؤسسة.

¹: أحمد محمد الدمرداش، مرجع سبق ذكره، ص 24.

خلاصة الفصل:

وقد تم تخصيص هذا الفصل لجودة الحياة المهنية بداية من عرضنا مفهومها، أهميتها وأهدافها، عناصرها مراحلها عوائق تطبيقها، طرق وممارسات تحسينها، وصولاً إلى قياس جودة الحياة المهنية، وبعد الحصول على كل هذه المعلومات النظرية، فإنّ جودة الحياة المهنية هي عامل أساسي يتأثر بالمحيط العام وكذلك يؤثر على معنويات العمال وعلى أدائهم ومن ثم على تحقيق أهداف المنظمة ككل.

الفصل الرابع:
الإجراءات المنهجية
ومجالات الدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية ومجالات الدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: منهج الدراسة.

ثالثاً: مجتمع الدراسة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات.

خامساً: أساليب تحليل البيانات.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يحتاج الباحث في هذا الجانب من الدراسة إلى التحكم الجيد بأدوات دراسته إضافة إلى تحديد منهج الدراسة والأساليب الإحصائية التي ستساعده في تحليل بيانات الدراسة ومعطياتها للتوصل إلى النتائج التي تعطي للدراسة قيمة ومصادقية في البحوث العلمية والاجتماعية. وحتى نتوصل إلى هذا لقد اعتمدنا في إعداد الجزء التطبيقي لدراستنا على المؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB الكائن مقرها ببلدية تبسة، وذلك لتحقيق التكامل بين الجزء النظري للدراسة مع جزئها التطبيقي.

أولاً: مجالات الدراسة

1-المجال المكاني للدراسة:

قمنا دراستنا بمدينة تبسة "وهي ولاية جزائرية تنتمي لمنطقتي النمامشة والأوراس، تقع شرق الجزائر، وتحدها تونس شرقاً، عاصمة الولاية هي تبسة_ وتبعد حوالي 700 كلم عن الجزائر العاصمة".

وحدد مجال دراستنا بالمؤسسة العمومية للنظافة EP. Proteb تبسة "Entreprise Propreté des Déchets Managers" وهي مؤسسة تابعة لبلدية تبسة، تتمركز بحي طريق بكارية، في وسط تجمع سكاني ومن خلفها المذبح البلدي، تتربع على مساحة سبعة آلاف وأربعمائة وخمسون متر مربع (7450m²)، تم إنشائها بمداولة مع المجلس الشعبي البلدي(مداولة رقم 88_2013)، المتضمنة "المصادقة على إنشاء المؤسسة العمومية لنظافة تبسة PROTEB بدأت نشاطها الفعلي ب 2014، تمتلك مركز لردم النفايات بطريق الماء الأبيض "تنوكلة" الذي يبعد عن مقر البلدية ب(12km).

2-المجال البشري للدراسة:

يعتبر المجال البشري هو مجتمع البحث "إن مصطلح مجتمع البحث (Population) له معنى واسع، فمن الممكن أن تكون وحدات هذا المجتمع أفراداً (أشخاصاً) أو كتابات، وثائق سمعية بصرية أو أشياء أخرى".¹

أو يمكن تعريفه بأنه "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجرى عليها البحث أو التقصي".²

وعليه يتمثل مجتمع البحث في كل عمال النظافة المتواجدين بولاية تبسة، والتابعين لبلدية تبسة والعاملين بالمؤسسة العمومية لنظافة EP.PROTEB تبسة والمقدين ب 114

¹: موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية "تدريبات عملية"، ترجمة: سعيد سبعون وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 173.

²: سعيد سبعون، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر، 2012، ص155.

عامل وموزعين بحسب المعلومات التي تحصلنا عليها من المؤسسة يمكن توضيح العدد الاجمالي للعاملين في المؤسسة حسب توزيع مهامهم إلى:

جدول يوضح رقم (01): عدد المسيرين والعاملين بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.Proteb

عدد الموظفين والعاملين بالمؤسسة	المسيرين وعمال المؤسسة
01	المدير
01	رئيس مصلحة الإدارة والمحاسبة
01	عون مكتب موارد بشرية
01	عون أمانة
01	محاسب
01	مراقب
83	عامل النظافة
31	السائقين
01	مسير المخزن
05	عامل بالورشة
04	عون أمن
04	عاملات النظافة
134	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا على المعلومات المقدمة من المؤسسة العمومية للنظافة Proteb تبسة.

بدراستنا قد اخترنا فئة عمال النظافة دون غيرهم من عمال المؤسسة والذين بلغ عددهم 114 عامل نظافة مقسمين إلى (83 عمال كنس وجمع النفايات و31 سائق بحيث أن بكل شاحنة نظافة يوجد سائق واحد مع اثنان من عمال كنس وجمع نفايات، يرتبط توظيف عمال النظافة بمكتب التشغيل بحسب احتياجات المؤسسة.

3-المجال الزمني للدراسة:

يشير المجال الزمني للدراسة إلى الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة، بدءاً من اختيار عنوان المذكرة حتى الوصول إلى نتائج الدراسة، بداية من السنة الجامعية 2022\2023، وعليه قد مرت دراستنا بعدة مراحل يمكن اختصارها فيما يلي:

المرحلة الأولى من الدراسة: حيث انطلقت أواخر السداسي الأول للسنة الجامعية 2022\2023، أين قمنا خلالها بضبط موضوع دراستنا مع المشرف ومن ثم تحديد ميدان دراستنا ومتغيرات وأبعاد موضوع الدراسة، مع محاولة تحديد إشكالية بحثنا، ومن ثم التوجه إلى ميدان البحث أين قمنا بمقابلة مع المدير والتحدث عن رغبتنا بإجراء دراستنا في مؤسسته، حيث تمت المفاهمة بيننا للدخول بصفة عادية للمؤسسة، وحددت هذه الفترة بتاريخ (من 30 نوفمبر 2022 إلى غاية 15 ديسمبر 2022).

المرحلة الثانية من الدراسة: تحديداً ومع بداية السداسي الثاني للسنة الجامعية 2022\2023 انطلقنا بعملية جمع المراجع، وتحديد المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع دراستنا، تزامناً مع ذلك قمنا بالتوجه للمؤسسة أين قمنا بإجراء عدة مقابلات مع موظفي المؤسسة والمسؤولين فيها ومع بعض عمال النظافة لجمع بيانات تساعدنا على التحليل، وتزامن ذلك خلال الفترة الممتدة من تاريخ (4 أبريل 2023 إلى غاية 25 أبريل 2023).

المرحلة الثالثة من الدراسة: وهي المرحلة التي قمنا فيها بإعداد الاستمارات بعد مناقشتها مع الشرف والموافقة عليها تم توزيعها على عمال النظافة، وذلك خلال الفترة المحددة بتاريخ (05 ماي 2023) حيث بعد جمعها بتاريخ (10 ماي 2023) تم الانتقال بعدها مباشرة إلى عملية تفرغ البيانات في البرنامج الإحصائي SPSS، ومن ثم استخراج الجداول لتحليلها بناءً على النتائج المتحصل عليها من تفرغ البيانات، وقد امتدت هذه العملية من تاريخ (11 ماي إلى غاية 15 ماي 2023)، ثم تبعثها مباشرة مرحلة تحليل المعطيات.

ثانياً: منهج الدراسة

يعتبر المنهج من أهم التقنيات المعتمدة في البحوث باعتبار أنه التقنية الأساسية التي نحدد من خلالها الدراسة، حيث أنه وسيلة يعتمدها الباحث في تفسير وفهم وتحليل المعطيات ويساعده أيضاً في تحديد طريق علمي متوازن وثابت يستند على أسس علمية ومنطقية بغية الوصول إلى نتائج معلومة ودقيقة، ومن هنا يعرف المنهج على أنه: "مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف"¹، ويعرف أيضاً بأنه: "فن التنظيم الصحيح لسلسلة الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة مجهولة أو من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون على علم بها"².

وعلى أساس ذلك فإن المناهج المتبعة في الدراسة تختلف بحسب طبيعة ونوع البحث حيث أن اختيار المنهج الملائم يساهم في حل مشكلة البحث حسب طبيعة وأبعاد الظاهرة التي تدرس، وعليه فقد تم استخدام المنهج الوصفي في دراستنا باعتباره أهم المناهج الأساسية في علم الاجتماع وأحد أهم الأدوات المستخدمة لدى الباحثين، يعرف بأنه: "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة البحث وتحليلها وتحديد نطاق ومجال المسح وفحص جميع الوثائق المتعلقة بالمشكلة وتفسير النتائج وأخيراً الوصول إلى الاستنتاجات واستخدامها"³، حيث يساعد على فهم وتحليل الظواهر الاجتماعية بشكل علمي ومنطقي، وأيضاً في تحديد المشاكل والتحديات التي تواجه المجتمعات وثقافتهم، وكذلك التعرف على العوامل التي تؤثر على سلوك الأفراد والمجتمعات، كما يستخدم في تنظيم وعمل المؤسسات، حيث يساعدنا في فهم سلوك الأفراد داخل تلك المؤسسات، وكذا تحديد العوامل التي تؤثر على أدائهم، حيث يهدف بشكل عام إلى العمل على تحسين أداء وعلاقات الأفراد داخل المؤسسة.

¹: موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 98.

²: نادية سعيد عيشور، عبد الرحمان برفوق وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 211.

³: المرجع نفسه: ص 216.

وعليه فإننا اعتمدنا في دراستنا المنهج الوصفي وهذا لأنه يساعدنا في وصف الأثر الذي تخلفه المعوقات الوظيفية على جودة الحياة المهنية لعمال النظافة داخل المؤسسة وخارجها ومن خلال تحديد أبعاد كلتا المتغيرين ومفاهيم الدراسة ووصف العلاقات القائمة بينهم ومن ثم تحليلها للكشف عن كل ما يصعب عليهم عملهم والحواجز التي تعيقهم وتؤثر في جودة الحياة المهنية لعمال النظافة.

ثالثاً: مجتمع الدراسة

يعتبر اختيار مجتمع الدراسة من بين أهم الخطوات المنهجية في الدراسات الميدانية بحقل العلوم الاجتماعية وهذا لأنه يقوم بدراسة الظاهرة وأفرادها كما هي في الواقع، وعادة ما يستخدم أسلوب المسح الشامل لأنه "دراسة شاملة مستعرضة، محاولة منظمة لجمع البيانات وتحليل وتفسير وتقرير الوضع الراهن لموضوع ما في بيئة محددة ووقت معين".¹

وبهذا أسلوب المسح الشامل هو "ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط دون أن يتجاوز ذلك دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب".²

وعلى أساس ذلك فإنّه في دراستنا هذه عمدنا إلى إجراء أسلوب المسح الشامل على كافة عمال النظافة بلدية تبسة، حيث أنّه بهذا الأسلوب يتم دراسة وحدات المجتمع وأخذ البيانات التي نريدها من كافة مجتمع البحث، دون أي تغيير لنتائج الدراسة، وبناء على ذلك فقد شمل مجتمع البحث كل عمال النظافة العاملين بالمؤسسة العمومية للنظافة تبسة EP.PROTEB والذين قدر عددهم ب 114 عاملاً (83 عامل كنس وجمع النفايات و31 سائق شاحنة) وذلك لدراسة تأثير المعوقات الوظيفية وانعكاسها على جودة الحياة المهنية لدى فئة عمال النظافة.

¹ -محمد سرحان علي المحمودي، *مناهج البحث العلمي*، الطبعة الثالثة، دار الكتب، اليمن، 2019، ص51.

² -المرجع نفسه، ص52.

رابعاً: أدوات جمع البيانات

لإعداد أي دراسة يتطلب من الباحث اختيار مجموعة من الأدوات التي ستسهل عليه عملية البحث والتقصي حيث أن موضوع الدراسة يتحكم فيه نوع وطبيعة الأداة المستخدمة في البحث والتي بدورها ستسهل عليه عملية معالجة صعوبات البحث والتحقق من صحة فرضيات الدراسة، حيث يمكن للباحث أن يستعين بعدة أدوات لمعالجة إشكالية بحثه وقد يستعين بأداة واحدة للدراسة وهذا طبعا يرجع لمتطلبات البحث الاجتماعي.

وفي دراستنا هذه قد ركزنا على الاستبيان باعتباره الأداة الرئيسية للبحث والطريقة المباشرة التي ستوجه لمجتمع الدراسة، بالإضافة إلى الاعتماد على المقابلة للإجابة على بعض التساؤلات المبهمة والاستفسار عن معطيات الدراسة، والملاحظة المباشرة لجمع البيانات وإلقاء نظرة قريبة عن مجتمع الدراسة.

-**الملاحظة:** وتعتبر إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية، كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة أو المقابلة أو الوثائق والسجلات الإدارية أو الإحصائيات الرسمية أو التقارير أو التجريب، ويمكن للباحث تبويب الملاحظة وتسجيل ما يلاحظه الباحث من المبحوث سواء كان كلاماً أم سلوكاً".¹

وفي دراستنا قمنا بإجراء الملاحظة الحرة لمحيط المؤسسة ومكان استلام عامل النظافة لوسائل وعتاد العمل، وما تمر به مرحلة مباشرة العمل من تقييم العمال إلى مجموعات صغيرة وتوزيعهم نحو الأحياء والشوارع لجمع النفايات انتقالاتها إلى مركز فرز ورم النفايات وصولاً إلى حافلات نقل العمال إلى مقر سكنهم، بحيث يكون عملهم ضمن نظام مناوبة وتحت إشراف المدير الذي لاحظنا أنه يرافق العمال في خرجات ميدانية ولاحظنا أن أغلبية العمال هم من كبار السن وهم أميون لا يجيدون القراءة والكتابة.

¹: رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية "أسس علمية وتدريبية"، مرجع سبق ذكره، ص148.

كما ساعدتنا الملاحظة المباشرة أيضا في التعرف على المستلزمات اللازمة لأداء العمال لمهامهم و كذلك توفير المؤسسة للملابس الوقائية التي يرتديها عامل النظافة و تساعده على أداء مهمته بالشكل المطلوب خاصة و أنّ طبيعة عمله تفرض عليه التعرض للنفائات و الروائح الكريهة إضافة إلى وجود مواد كيميائية خطيرة، و كذلك مدى حرص المؤسسة على توفير هذه الملابس و المستلزمات التي تحمل شعار المؤسسة، وأيضا قمنا بالتقرب من العاملين بالمؤسسة و معرفة طبيعة العلاقات السائدة بينهم كعمال نظافة و كذلك بينهم وبين الإدارة، وملاحظة الصعوبات و العراقيل التي يتعرض لها العاملين في تأدية عملهم. و لاحظنا أنّ العمال يتلقون نوعا من الإعانات خاصة في المواسم والأعياد كأخذهم لقفّة رمضان، وكذلك امتيازات و حوافز أخرى، و بهذا فقد قامت الملاحظة بإضافة الكثير من المعلومات المهمة التي ساعدتنا بدراستنا لعمال النظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB تبسة.

2-الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات جمع البيانات وأكثرها رواجاً في علم الاجتماع وهذا نظراً لأهميتها العلمية والعملية في البحوث الاجتماعية وهذا ما جعلها من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات، فهي تقنية مباشرة للنقسي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية".¹

وقد استعملنا في دراستنا للمعوقات الوظيفية وتأثيرها على جودة الحياة المهنية لدى عمال النظافة ببلدية تبسة الاستمارة كأداة أساسية في جمع البيانات المتعلقة بفئة عمال النظافة الذين بلغ عددهم الإجمالي 114 عامل مقسمين ما بين 31 سائق شاحنة و83 عامل نظافة. واستناداً إلى فرضيات الدراسة وأبعاد كل متغير تم اعداد الاستمارة وفق المراحل التالية:

المرحلة الأولى: حيث قمنا بإعداد الاستمارة وفق أسئلة وفرضيات الدراسة والتي بدورها تم تقسيمها إلى ثلاثة أبعاد لكل متغير حيث احتوت المعوقات الوظيفية على " التهميش، الضغوط

¹: موريس أنجريس، المرجع سابق، ص204

المهنية، المخاطر المهنية "ومن ثم أبعاد جودة الحياة المهنية والتي تمثلت في" العدالة التنظيمية، توفير السلامة المهنية، تطوير المسار المهني"

المرحلة الثانية: حيث قمنا في هذه المرحلة بتصميم استمارة مكونة من أربعة محاور حيث قسمت إلى (محور للبيانات الشخصية وتضمن 8 عبارات، ثم المحور الثاني والذي تضمن بعدين "العدالة التنظيمية والتهميش" واحتوى على 14 عبارة، انتقالات إلى المحور الثالث والذي تضمن بدوره بعدين " توفير السلامة المهنية والمخاطر المهنية " واحتوت على 6 عبارات، وأخيرا المحور الرابع الذي تضمن البعدين "تطوير المسار المهني والضغط المهنية " وتضمن 6 عبارات)، وقد اعتمدنا في بناء الاستمارة على مقياس لكارث الخماسي وذلك وفق ما يتناسب مع أسئلة الاستمارة.

المرحلة الثالثة: وفي هذه المرحلة تمت مناقشة الاستمارة مع الأستاذ المشرف ومن ثم الموافقة عليها بعد مراجعتها وإضافة تعديلات شكلية فيما يخص العبارات، ونظرا لضيق الوقت المتبقي لإنجاز المنكرة وطول فترة التحكيم من قبل الأستاذة فقد صعب علينا القيام بعملية تحكيم الاستمارات.

وبعد الحصول على الاستمارة النهائية وطبع 114 نسخة، تم التوجه للمؤسسة وتوزيعها على العمال غير أنه وبسبب طبيعة النظام المتبع في العمل بالناوبة "ليل، نهار" لم يسعفنا الحظ في توزيع الاستمارات على كافة العمال باعتبار أنهم ينتقلون إلى العمل مباشرة من مقر سكنهم، ولا يحضرون للمؤسسة إلا عند حدوث مشكلات تتعلق بالعمل، حيث وعلى أساس ذلك تم ملئ 93 استمارة من أصل 114 استمارة.

3-المقابلة: تمثل المقابلة أداة داعمة للبحث العلمي والاجتماعي، حيث تحتوي على العديد من الأسئلة والاستفسارات التي يحاول الباحث فك الغموض عنها عن طريق طرح التساؤلات وجها لوجه مع مجتمع الدراسة، للحصول على الإجابة المناسبة لتساؤلات بحثه، كما أنها تقرب الباحث من مبحثه وتفتح المجال لدراسة وتحليل سلوك الأفراد، فالمقابلة هي "تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو

معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية¹، وتعرف أيضا بأنها: "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة، غير أنها تستعمل في بعض الحالات المجموعات من أجل استجوابهم بطريقة نصف موجهة والقيام بسحب عينة كيفية بهدف التعرف بعمق على المستجوبين"².

وقد ساعدتنا المقابلة في فترة التربص الميداني بالمؤسسة العمومية للنظافة PROTEB على تحسن العلاقة بيننا وبين الموظفين في المؤسسة عكس الفترة الأولى من الدراسة بفعل طول فترة تواجدهم بالمؤسسة، وكذا من ناحية اعداد مقابلات مع عمال النظافة لأخذ فكرة أولية عن سلوكياتهم وأفكارهم وكذا في وضع صورة توضيحية لهم عن طبيعة الأسئلة التي تضمنها الاستبيان وذلك حتى نستطيع إعدادهم للإجابة على الأسئلة، ونتجاوز مشكلة عجزهم عن فهم تلك الأسئلة.

وقد تم أيضا إجراء مقابلة مع مدير المؤسسة حيث ناقشنا خلالها الظروف الاجتماعية والمهنية المتعلقة بفئة عمال النظافة في المحيط الخارجي "بيئة العمل" والمحيط الداخلي "المؤسسة"، وكذا الحديث عن الصعوبات والعراقيل التي يتعرض لها العاملين في المؤسسة، وطلب منا خلال نهاية مقابلتنا معه أن نحاول دراسة وضعية هذه الفئة بصفة خاصة ومحاولة اقتراح حلول لتوعية المواطن في بلدية تبسة بأهمية عامل النظافة.

كما تحدثنا مع الإطارات في المؤسسة ونخص بالذكر "المشرف" عن مشكلة غياب الترقيات في العمل فيما يخص فئة عمال النظافة، كما تحدثنا مع رئيس مصلحة الإدارة والمحاسبة عن الوضعية المهنية لهذه الفئة، حيث استنتجنا من حديثنا معه الغياب التام للتدريب والتوعية لهذه الفئة حول برامج التطوير المستخدمة في المؤسسات العمومية والخاصة. كما شملت بقية المقابلة بعضا من موظفي الأقسام والمراقبين بصفة عامة عن طبيعة العمل في المؤسسة وسلوك عمال النظافة...

¹: رشيد زرواتي، مرجع سبق ذكره، ص 143.

²: موريس أنجرس، مرجع سبق ذكره، ص 197.

خامسا: أساليب تحليل البيانات

بعد تحديد ميدان الدراسة والاستعانة بأدوات جمع البيانات والتي على أساسها قمنا بجمع المعطيات اللازمة لتحليلها، وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المتبعة في البحوث الاجتماعية وهي كل من الأسلوب الكمي.

فبالأسلوب الكمي يعتبر وسيلة إحصائية ورياضية يساعد على تحليل وتفسير البيانات، وقد تم توظيف هذا الأسلوب في دراستنا من خلال الاعتماد على برنامج Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، والذي يعتبر برنامج حاسوبي يستخدم في تحليل البيانات الإحصائية وعلى أساس ذلك قمنا باستخدام هذا البرنامج في حساب ما يلي:

- التوزيع التكراري والنسب المئوية.

- الأشكال والرسومات البيانية (المدرج التكراري، أعمدة بيانية، دائرة نسبية، منحني بياني).

- المتوسطات والانحرافات المعيارية.

- المتوسط الحسابي.

- الانحراف المعياري.

- قيمة كا².

- معامل بيرسون.

- معامل الانحدار.

مستوى الدلالة $\alpha \leq 0,05$ Sig.

واعتماد سلم ليكارت الخماسي الذي احتوى البدائل الآتية:

الجدول رقم (02): سلم ليكارت الخماسي

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	البدائل
01	02	03	04	05	قياسها

أما الأسلوب الكيفي فتمثل في تحليل وتفسير البيانات والتعليق سوسولوجيا على الأرقام والبيانات الإحصائية المتحصل عليها من خلال الجداول الإحصائية والأشكال والتمثيلات البيانية.

خلاصة الفصل:

ومن خلال هذا الفصل قمنا بتبيان التقنيات المنهجية التي اعتمدها بدراستنا وذلك بحصولنا في البداية على البيانات الميدانية ومن ثم اختيار مجتمع البحث المناسب والمنهج وأدوات جمع البيانات من "ملاحظة، مقابلة، استمارة الاستبيان"، وصولاً إلى أساليب تحليل البيانات الإحصائية ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS 20.

الفصل الخامس:
عرض وتحليل ومناقشة
نتائج الدراسة

تمهيد:

بعد الحصول على النتائج الكمية كما هو موضح في الجداول، لابد علينا من القيام بعملية تحليل وتفسير هذه النتائج بغية الوصول إلى إجابات عن تساؤلات الدراسة، والى اختبار صحة الفرضيات، ومن ثم مناقشتها في ضوء الفرضيات، وفي ضوء الدراسات السابقة، وكذا في ضوء نظريات الدراسة، واستخلاص النتائج العامة للدراسة.

أولاً: عرض وقراءة نتائج محور البيانات الشخصية

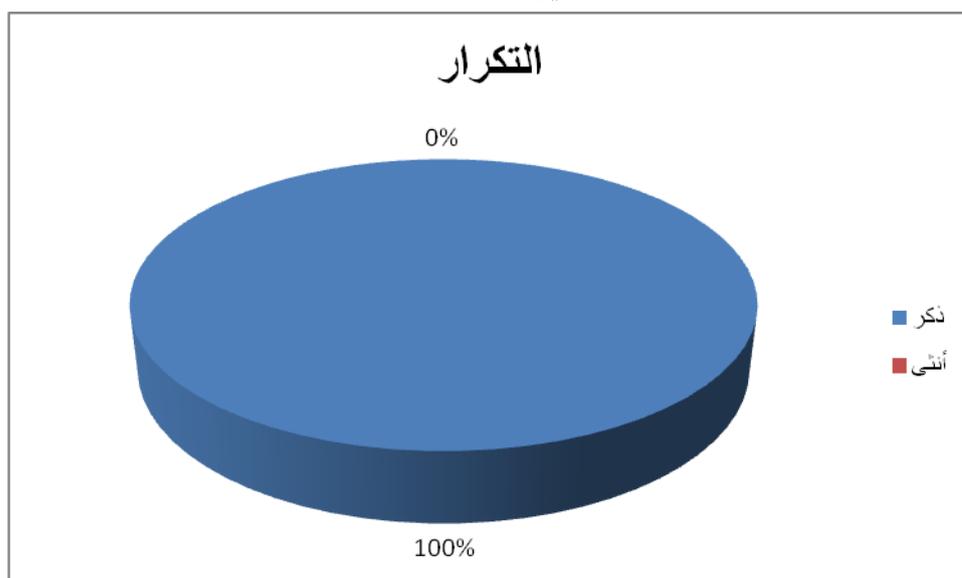
تم توزيع استمارات الاستبيان على مجتمع الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك.

الجدول (03): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	93	100
أنثى	00	00
المجموع	93	100

يشير الجدول إلى أن مجتمع الدراسة كان كلهم من جنس الذكور حيث حقق هذا الخيار النسبة المئوية الكاملة، ولم يسجل نوع الإناث أي تكرار يذكر، ويمكن تفسير هذا لاختلاف في التوزيع بالنظر لطبيعة نشاط المؤسسة والتي تكون أغلب مهامها ميدانية، حيث أن مثل هكذا مهام تتطلب قوة جسدية والقدرة على التحمل، كذلك يمكن تفسير ذلك وفقاً لطبيعة العادات والتقاليد، فالبيئة الاجتماعية لدينا لا تتقبل إسناد مثل هكذا مهام للإناث، ويمكن تمثيل هذه النتائج وفقاً للشكل الموالي:

الشكل (08): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

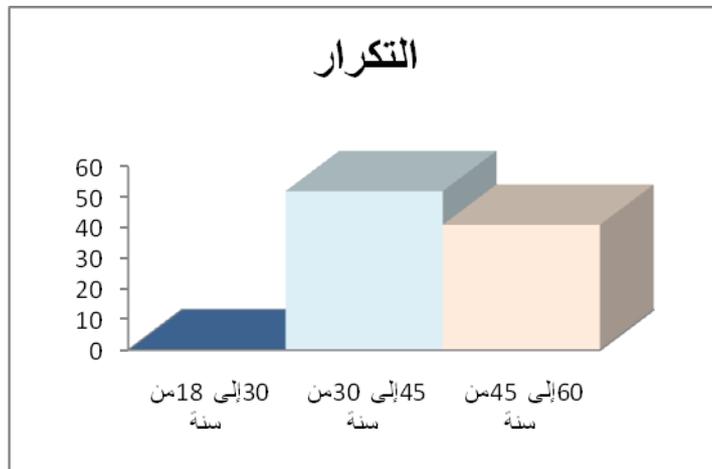


جدول(04): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير السن

متغير السن	التكرار	النسبة %
من 18 إلى 30 سنة	00	00
من 30 إلى 45 سنة	52	55.9
من 45 إلى 60 سنة	41	44.1
المجموع	93	100

يتضح من الجدول أن ما نسبتهم 55.9% من المبحوثين يتراوح أعمارهم بين 30 و45 سنة، و44.1% منهم يتراوح أعمارهم بين 45 و60 سنة، ولم يتم تسجيل أي عامل يتراوح عمره بين 18 و30 سنة في مجتمع الدراسة، وهذا ما يمكن تفسيره بأن مثل هذه الأعمال لا تصلح أن تكون لأشخاص صغار في السن من جهة، ومن جهة أخرى نرى نفور من طرف الشباب على العمل في مثل هذه المهن، لأنهم في اعتقادهم مهن لا تتناسب مع طموحاتهم، كما أن لنظرة المجتمع نحو عمال النظافة تأثير على توجه الشباب نحوها.

شكل (09): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير السن

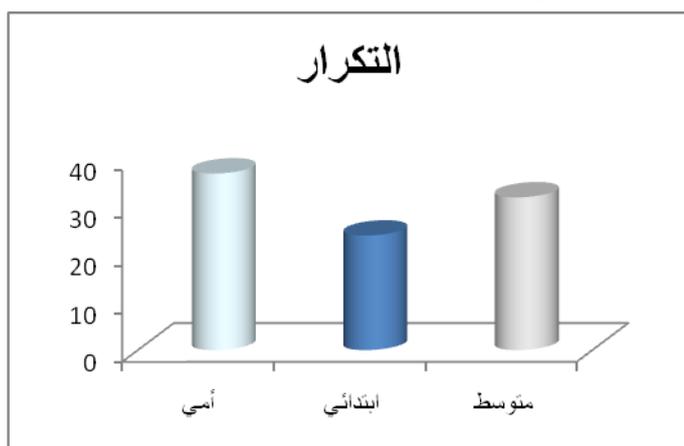


جدول (05): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

متغير المستوى التعليمي	التكرار	النسبة%
أمي	37	39.8
ابتدائي	24	25.8
متوسط	32	34.4
المجموع	93	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن (39.8%) من أفراد مجتمع الدراسة لا يمتلكون مستوى تعليمي، أي هم أشخاص أميين، في حين أن (34.4%) من أفراد مجتمع الدراسة يمتلكون مستوى متوسط، بينما (25.8%) لهم مستوى ابتدائي، وهذا ما يمكن إرجاعه إلى أن العمل في مثل هذه المهن لا يتطلب مستوى تعليمي، كما أن الأشخاص ذوي المستويات التعليمية الكبيرة يذهبون للعمل في المؤسسات والمناصب العليا، ولكن رغم ذلك قد نجد بعض الأشخاص الذين يمتلكون مستوى تعليمي ولكن الظروف المزرية التي يعيشونها دفعتهم للعمل في مثل هذه المهن قصد الحصول على دخل مادي لتلبية مختلف حاجاتهم الأساسية.

شكل (10): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

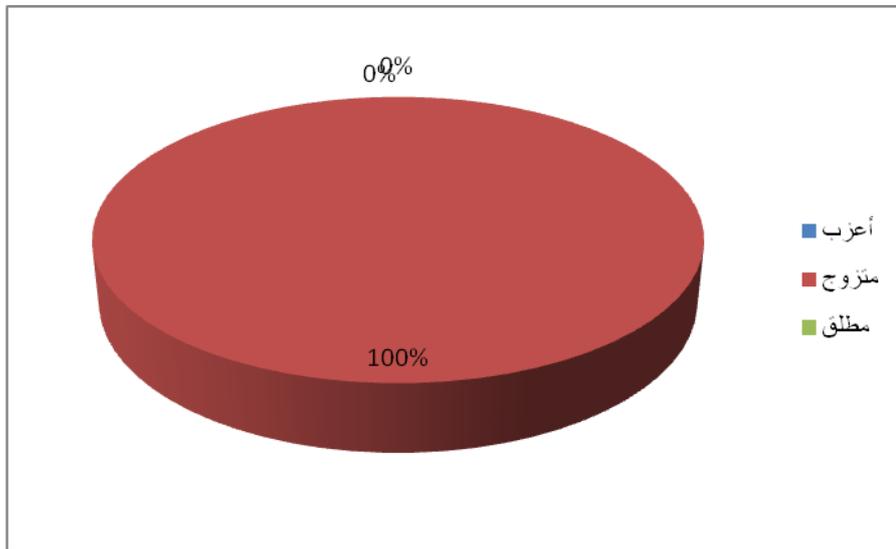


جدول(06): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
00	00	أعزب
100.0	93	متزوج
00	00	مطلق
100	93	المجموع

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أنكل أفراد مجتمع الدراسة هم من فئة المتزوجين، وهذا ما يمكن تفسيره بان هذه الفئة تبحث عن أي عمل كان من اجل الحصول على راتب لسد وإشباع مختلف الرغبات والحاجات، كما نجدهم في نفس السياق لا يهتمون لنظرة المجتمع إلى هذه المهن، وليس مثل بقية الفئات الاجتماعية الأخرى التي نجد اغلبها تتجنب العمل في مثل هذه المهن وتتوجه إلى العمل في المناصب الإدارية.

شكل(11): يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

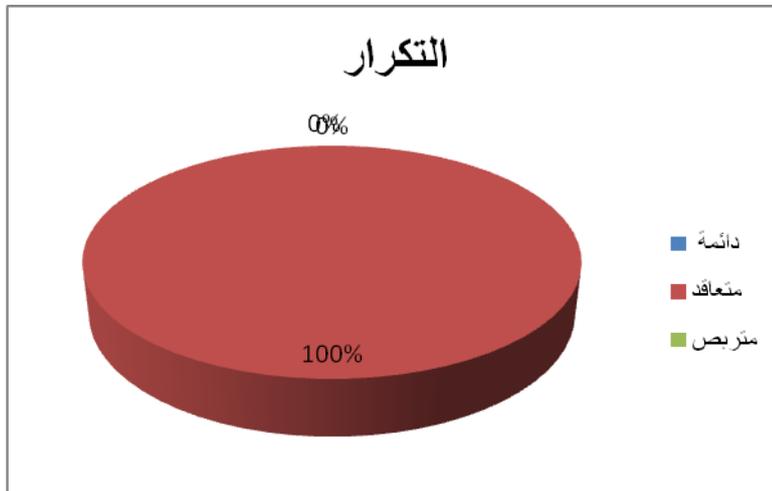


جدول(07): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الوضعية المهنية

الوضعية المهنية	التكرار	النسبة %
دائمة	00	00
متعاقد	93	100
متربص	00	00
المجموع	93	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن كل العمال من فئة المتعاقدين أي بنسبة إجمالية والمقدرة بـ 100% من مجتمع الدراسة، وهذا راجع إلى قانون العمل المطبق في المؤسسة الذي يفرض على العمال العمل بصيغة التعاقد، ومن الممكن أن يؤثر هذا التوزيع على نتائج الدراسة، حيث أن العمال المتعاقدين قد يواجهون تحديات مختلفة في مواجهة المعوقات الوظيفية وتحسين جودة حياتهم المهنية.

شكل (12): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الوضعية المهنية

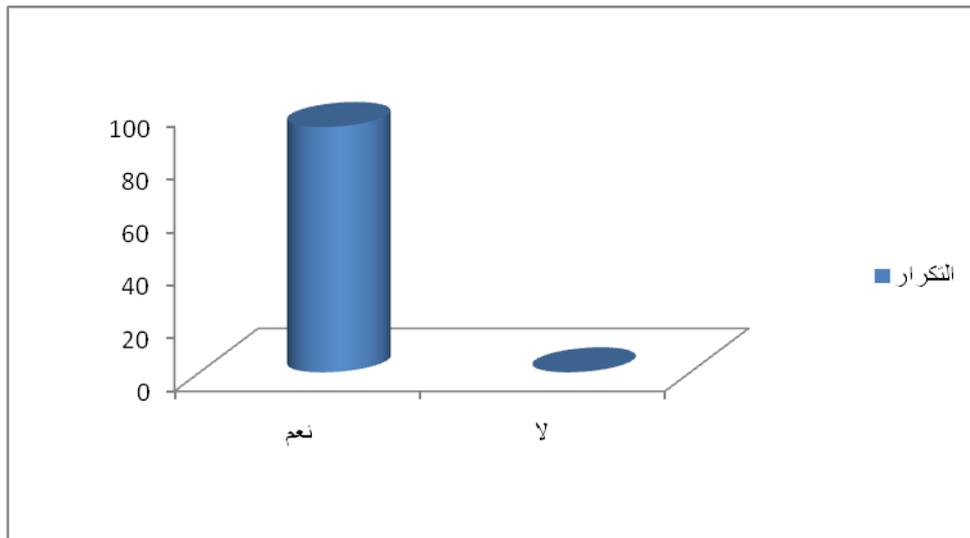


جدول (08) يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الانتساب للضمان الاجتماعي

الانتساب للضمان الاجتماعي	التكرار	النسبة %
نعم	93	100
لا	00	00
المجموع	93	100

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن جميع عمال النظافة في المؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB تبسة ينتمون للضمان الاجتماعي، ويمكن القول إن هذا التوزيع يعكس حقيقة المجتمع الجزائري، حيث يشترط في كثير من الوظائف الانتماء للضمان الاجتماعي، ومن المهم أخذ هذا العامل بعين الاعتبار في تفسير نتائج الدراسة وتطبيقها على المجتمع بشكل عام، حيث أن عدم الانتماء للضمان الاجتماعي يمكن أن يؤثر على جودة حياة العمال وقدرتهم على مواجهة المعوقات الوظيفية. ويجب أيضاً العمل على تطوير نظام الضمان الاجتماعي وتحسينه لتحسين جودة حياة العمال وتوفير بيئة عمل صحية وآمنة لهم.

شكل (13): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الانتساب للضمان الاجتماعي

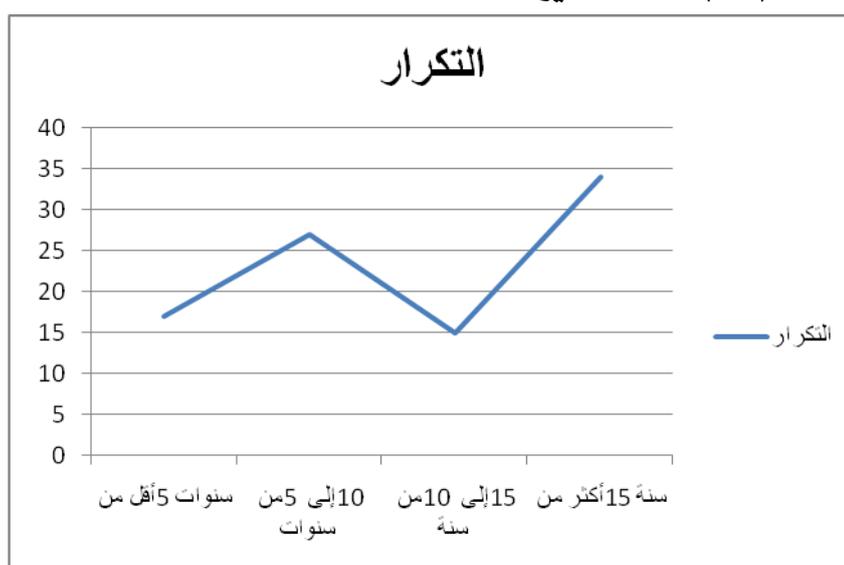


جدول (09): توزيع المبحوثين حسب متغير حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	17	18.3
من 5 إلى 10 سنوات	27	29.0
من 10 إلى 15 سنة	15	16.1
أكثر من 15 سنة	34	36.6
المجموع	93	100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 36.6% من العمال لديهم خبرة أكثر من 15 سنة، في حين أن العمال الذين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات يمثلون 29.0% من العمال المشاركين في الدراسة، ليحل ما نسبتهم 18.3% من العمال الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات . في المرتبة الثالثة، بينما يمثل العمال الذين لديهم خبرة من 10 إلى 15 سنة نسبة 16.1% من العمال المشاركين، وهذا يدل على وجود تفاوت في خبرة العمال، وهذا ما يمكن إرجاعه إلى عامل السن من جهة، وإلى عامل الحالة الاجتماعية من جهة ثانية، وهذا ما يفسر الاستقرار الذي يعيشه العمال في مثل هذه المهن.

شكل (14): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية



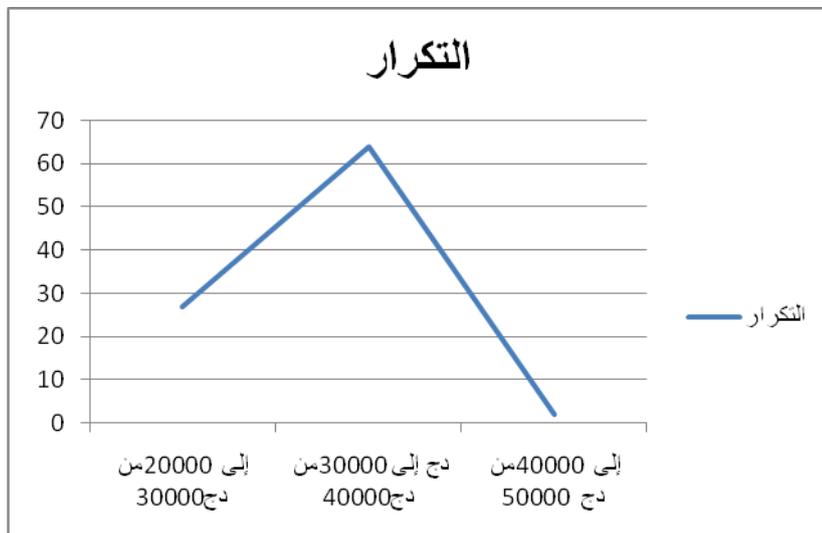
جدول (10): توزيع المبحوثين حسب متغير حسب متغير الأجور

الأجور	التكرار	النسبة %
من 20000 إلى 30000 دج	27	29.0
من 30000 دج إلى 40000 دج	64	68.8
من 40000 إلى 50000 دج	2	2.2
المجموع	93	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن العمال الذين يتقاضون أجراً بين 30,000 و 40,000 دج يمثلون أكبر نسبة في مجتمع الدراسة بنسبة 68.8%، في حين يمثل العمال الذين يتقاضون أجراً بين 20,000 و 30,000 دج نسبة 29.0% من العمال المشاركين في الدراسة، وأخيراً نجد العمال الذين يتقاضون أجراً بين 40,000 و 50,000 دج يشكلون نسبة قليلة جداً بنسبة 2.2% من العمال المشاركين في الدراسة،

ومن هنا نلاحظ وجود اختلاف في أجور العمال وفقاً لسنوات خبرتهم، فالعمال الذين تتراوح نسبة أجورهم بين 30,000 و 40,000 دج لاحظنا أن تلك الأجور قد نالت رضا العمال باعتبارها أكبر من الأجر الوطني القاعدي الموجود في الجزائر، كما أن هذه الأجور تسمح للعمال بتلبية مختلف حاجاتهم الأساسية، إضافة لأن الذهنية البسيطة لتلك الفئة من العاملين تجعلهم أكثر قناعة ورضا بما يقدم لهم، وهذا يعود إلى انخفاض المستوى المعيشي للمبحوثين وكذا إلى البيئة التي يعيشون فيها، والتي تفرض عليهم نمط معيشي يتماشى وذهنية أفرادها.

شكل (15): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الأجور



ثانياً: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

ويمكن توضيح أهم نتائج المتغيرات المستقلة الجزئية للدراسة وفقاً لما يلي:

1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

يوضح الجدول الموالي نتائج إجابات المبحوثين حول مدى توفر بعد العدالة التنظيمية وتهميش عامل النظافة

جدول رقم (11): يبين التحليل الإحصائي باتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو العدالة

التنظيمية وتهميش عامل النظافة

رقم العبارة	التكرار والنسب المئوية	المقياس					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتجاه	قيمة كا ²	مستوى الدلالة
		أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً					
01	التكرار	00	00	04	31	58	4.58	.577	مرتفع جداً	47.032 ^a	0.000
	النسبة	00	00	4.3	33.3	62.4					
02	التكرار	2	0	5	32	54	4.46	.788	مرتفع جداً	77.710 ^b	0.000
	النسبة	2.2	0	5.4	34.4	58.1					
03	التكرار	0	0	0	11	82	4.88	.325	مرتفع جداً	54.204 ^c	0.000
	النسبة	0	0	0	11.8	88.2					
04	التكرار	0	0	1	7	85	4.90	.332	مرتفع جداً	141.677 ^a	0.000
	النسبة	0	0	1.1	7.5	91.4					
05	التكرار	0	0	8	21	64	4.60	.645	مرتفع جداً	55.419 ^a	0.000
	النسبة	0	0	8.6	22.6	68.8					
06	التكرار	0	0	0	1	92	4.99	.104	مرتفع جداً	89.043 ^c	0.000
	النسبة	0	0	0	1.1	98.9					
07	التكرار	1	1	6	44	41	4.32	.740	مرتفع جداً	103.505 ^d	0.000
	النسبة	1.1	1.1	6.5	47.3	44.1					
08	التكرار	2	1	8	52	30	4.15	.793	مرتفع جداً	104.473 ^d	0.000
	النسبة	2.2	1.1	8.6	55.9	32.3					
09	التكرار	73	15	0	2	3	1.35	.868	منخفض جداً	146.441 ^b	0.000
	النسبة	78.5	16.1	0	2.2	3.2					
10	التكرار	46	22	21	3	1	1.83	.963	منخفض جداً	71.032 ^d	0.000
	النسبة	49.5	23.7	22.6	3.2	1.1					

0.000	101.710 ^b	منخفض جدا	.697	1.42	0	2	5	23	63	التكرار	11
					0	2.2	5.4	24.7	67.7	النسبة	
0.000	48.237 ^d	مرتفع	1.017	3.83	30	25	33	2	3	التكرار	12
					32.3	26.9	35.5	2.2	3.2	النسبة	
0.000	186.097 ^b	مرتفع جدا	.694	4.77	80	9	2	0	2	لتكرار	13
					86	9.7	2.2	0	2.2	النسبة	
0.000	124.903 ^d	منخفض جدا	.970	1.58	3	3	5	23	59	لتكرار	14
					3.2	3.2	5.4	24.7	63.4	النسبة	
	65.935 ^b	موافق	.1620	3,69						إجمالي المحور	
	0.000									مستوى الدلالة الإجمالي	
	12									درجة الحرية	
		توجد دلالة								القرار	

يتضمن الجدول أعلاه عدة عبارات تتعلق باختبار فرضية مدى تأثير بعد العدالة التنظيمية على تهميش عامل النظافة في المؤسسة العمومية للنظافة EP. PROTEB، ويمكن تحليل هذه الفرضية وفقا لنتائج هذا الجدول وهي كالاتي:

- العبارة الأولى: متوسط حسابي عالٍ جدا بلغ 4.58، وانحراف معياري منخفض بلغ 0.577، مما يشير إلى أن الإجابات تتفق بشكل عام مع هذه العبارة ولم تتفاوت كثيرا عن المتوسط الحسابي وبالتالي، يمكن القول بأن العمال يرون أن المؤسسة التي يعملون فيها تتعامل مع الشكاوي التي يقدمونها للمشرفين والمدراء بصدق وأمانة ويسعون لإيجاد حلول لمشكلاتهم الوظيفية بشكل فعال وعادل، من خلال الحرص على التعامل مع تلك المشكلات الوظيفية ووضع خطط للعمل على تحسين بيئة عملهم وتوفير الظروف الملائمة لأداء عملهم، وهذا ما سيحقق التزام الأفراد في أداء مهامهم بشكل سريع وفعال، وهذا ما أكدته البنائية الوظيفية التي اعتبرت أن العالم عبارة عن نسق يتألف من أجزاء مترابطة لكل منها دور ووظيفة يؤديها وإذا اختلف جزء منها أدى ذلك إلى خلل بقية الأنساق الأخرى، وباعتبار أن النسق التنظيمي يسعى إلى تحقيق المتطلبات الوظيفية التي من خلالها تزيد دافعية الفرد لأداء أدواره الاجتماعية، وذلك وفق ما تفرضه القيم السائدة في بيئة العمل، لكن إذا اختلف ذلك التوازن وواجه الأفراد نقصا من ناحية إشباع رغباتهم المادية والمعنوية فإن ذلك سوف يؤدي لعدم استقرار التنظيم وذلك نتيجة ظهور توترات بين العاملين في المؤسسة والمسؤولين، ولتجاوز ذلك لا بد من توفير

الوسائل التي ستحقق التكامل بين النسق الفرعي والأنساق الجزئية، ومن هنا يمكن اعتبار هذه العبارة إشارة إيجابية إلى مستوى الثقة والرضا لدى العمال تجاه إدارة وإدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

-**العبارة الثانية:** متوسط حسابي بلغ 4.46 وانحراف معياري بلغ 0.788، مما يشير إلى أن الإجابات تتفق بشكل عام مع هذه العبارة ولم تتفاوت كثيراً عن المتوسط الحسابي، وبالتالي فإنه حسب المقابلات التي قمنا بها مع بعض الموظفين وعمال النظافة تبين لنا أن المؤسسة التي يعملون فيها تحترمهم وتقوم بتوفير متطلباتهم وتسعى جاهدة لتوفير بيئة عمل مستقرة وملائمة تضبطها أسس ومعايير اجتماعية وأخلاقية قائمة على العدل بين أفراد التنظيم وتسعى إلى تكوين علاقات حسنة بين مختلف المستويات التنظيمية في المؤسسة وذلك حتى تحقق الاستقرار والتوازن بين عمالها، من خلال انتهاج المؤسسة لقيم أخلاقية عالية، وكذا العمل على تحقيق قيم العدل والمساواة بين العاملين، والحرص على إتاحة فرص متساوية للجميع، وهذا ينعكس بشكل إيجابي على سمعة المؤسسة وثقة العاملين بها، ويؤثر بشكل مباشر على الأداء والرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة، وهذا ما أكدته تالكوت بارسونز في تأكيده على الوظائف المعيارية التي تقوم على الأخلاق والقيم الاجتماعية التي تنشئ في المنظمة وعلى أساسها يتحقق الانضباط في أنساق المؤسسة وعن طريقه تتحقق أهدافها.

-**العبارة الثالثة:** يمكن القول بأن متوسط حسابي بلغ 4.88 وانحراف معياري بلغ 0.325، مما يشير إلى أن الإجابات تتفق بشكل كبير مع هذه العبارة، وبالتالي يمكن القول بأنه من خلال المقابلات التي قمنا بها في المؤسسة مع عمال النظافة توصلنا إلى أن المبحوثين لا يعانون من أية مشاكل تتعلق ببرنامج العمل المتبع في المؤسسة باعتبار أن المؤسسة التي ينتمون لها تعمل على توفير متطلبات العاملين وتسعى لإعداد أوقات العمل تتوافق مع الإجازات والأعياد والمناسبات الشخصية، وهذا يعد عاملاً إيجابياً بالنسبة للعاملين ويعكس في نفس الوقت حرص المؤسسة على العناية بموظفيها، من خلال إعداد أوقات عمل تتلاءم وطبيعة الحياة الاجتماعية والعملية للعمال، وهذا ما أكدته العديد من عمال النظافة، واستناداً على ذلك يمكن أن يساعد هذا البرنامج على تحسين دافعية الأفراد نحو العمل وزيادة مستوى الرضا والولاء لدى العاملين بتلك المؤسسة، وهذا ما أكدت عليه نظرية الحاجات التي أوضحت أن

توفير الظروف المادية والمعنوية للعاملين تسهم بدرجة عالية في زيادة أدائهم وإحساسهم بالمسؤولية تجاه العمل.

-**العبارة الرابعة:** حصلت على درجة عالية جداً، حيث حققت متوسط حسابي بلغ 4.90 وانحراف معياري بلغ 0.332، مما يشير إلى أن الإجابات تتفق بشكل كبير مع هذه العبارة، وهذا استناداً إلى ما تم التوصل إليه من خلال المقابلة حيث يمكن القول بأن المؤسسة تهتم بصحة وسلامة موظفيها وتسعى لتوفير الحماية المناسبة لهم في حالة الإصابة أثناء تأدية عملهم حيث يتكفل صندوق الضمان الاجتماعي بدفع مستحقات العلاج من أدوية ومصاريف العلاج، وهذا ما أكد عليه العاملون بالمؤسسة، كما أن المؤسسة توفر للعمال العطل المرضية أو العادية أو الطارئة، وذلك بحسب ما تنص عليه القوانين المتبعة في المؤسسة، وهذا ما أكدت عليه نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو والتي انطلقت من مبدأ أن توفير الحاجات الإنسانية للأفراد يساهم في ترغيب الفرد نحو العمل ويزيد من مستوى قابليته نحو عمله وهذا بحسب ما تضمنه تلك المؤسسة من إشباع لرغباته والتي بدورها ستزيد من دافعيته نحو العمل وتحسن من مستوى أدائه، وبالتالي فإن هذا النظام يؤدي إلى تحسين رفاهية ورضا العاملين، وزيادة دافعية الأفراد للعمل في المؤسسة، حيث يشعر الموظفون بالاهتمام والرعاية من قبل إدارة المؤسسة، مما يدفعهم للعمل بكفاءة وفعالية أكبر.

-**العبارة الخامسة:** حصلت على درجة عالية نسبياً، حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ 4.60 وانحراف معياري بلغ 0.645 ، وبالتالي يمكن القول بأن الإجابات تتفق بشكل كبير مع محتوى هذه العبارة، بحسب دراسات الهاوثورن التي تؤكد أن توفير الظروف الملائمة للعمل وحرص المسؤولين على العناية باحتياجات أفراد المؤسسة كلها عوامل تساهم في زيادة دافعية الفرد نحو تقبل مهنته وتزيد من مستوى أدائه في العمل وهذا يرجع لإحساسه باهتمام المشرفين بتوفير امتيازات تتوافق مع مستوى أدائهم، وهذا يعد إشارة إيجابية بالنسبة للعاملين، حيث يجعلهم يشعرون بأن العمل الجاد والإنجازات الملموسة ستكون لها تأثير مباشر على مكافأته المادية والمعنوية، وعلى زيادة رضا المسؤولين عنهم، وهذا ما يمكن أن يحفزهم على تحسين أدائهم وتحقيق نتائج أفضل في عملهم، وهذا ما تم الإشارة إليه من خلال مقابلة مع المشرفين الذين أكدوا أن التقرب من هذه الفئة ومحاولة الاندماج معهم وإنشاء روابط قائمة على معرفة

الظروف الاجتماعية الخاصة بهذه الفئة ومن خلالها يمتلك معرفة مسبقة بالاحتياجات التي تنقصهم وعلى أساس ذلك يقوم بوضع خطة لتوفير الحوافز والامتيازات التي تتعلق برغبات العامل والتي بدورها تحقق إشباعاً لاحتياجاته، وهذا ما ينعكس إيجاباً على رضاهم عن العمل.

-**العبارة السادسة:** حصلت العبارة على درجة عالية جداً، حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ 4.99 وانحراف معياري بلغ 0.104، مما يشير إلى أن الإجابات تتفق بشكل كبير مع هذه العبارة، وبالتالي يمكن القول بأن المؤسسة التي تعمل فيها تهتم بحقوق موظفيها وتلتزم بالتشريعات والقوانين المحلية، وتوفر اشتراكاً في صندوق الضمان الاجتماعي وهذا يرجع إلى صعوبة المهنة التي تعمل بها فئة عمال النظافة والمخاطر التي تعترضهم في بيئة العمل من ناحية انتشار الأمراض التي تتسبب فيها الروائح الكريهة إضافة لانتشار بعض الأمراض المعدية جراء احتكاكهم بالمناطق التي تنتشر فيها النفايات وتكون فيها نسبة الإصابة أو العدوى عالية، وهذا ما أكده المسؤولون لنا من خلال المقابلة حيث أن طبيعة العمل يمثل هذه المهن تفرض على المؤسسة توفير برامج للرعاية الصحية لعمالها والحرص على حمايتهم من الأمراض المهنية، وهذا يعد إشارة إيجابية بالنسبة للعاملين حيث يشعرون بالأمان والاطمئنان بشأن تكفل المؤسسة بهم صحياً وعملها على تأمين حقوقهم الاجتماعية ويمكن أن يساعد هذا الاشتراك على تحسين دافعية الأفراد في العمل وزيادة الرضا والولاء لدى العاملين، وهذا ما أكدته تيلر حيث وضحت أن توفير الظروف الملائمة للعمل إضافة إلى إحساس العاملين بأهمية الوظائف المطلوبة منهم كلها عوامل تساهم في زيادة رضا العمال وتحقيق الشعور والرغبة في العمل.

-**العبارة السابعة:** حصلت هذه العبارة على درجة متوسطة، حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ 4.32 وانحراف معياري بلغ 0.740 وبالتالي وحسب ما تم ملاحظته بالمقابلة فإن أغلبية العاملين يرون أن المؤسسة التي يعملون فيها تهتم بتحسين العلاقات بين مختلف مستوياتها التنظيمية وهذا ما أشارت إليه التفاعلية الرمزية التي أكدت أن التفاعل الإنساني بين الأفراد يتشكل وفق ارتباط مبني على أساس التفاعلات التي تنشأ وفق معاني ومقاصد الآخرين باعتبار أن السلوك يفسره طبيعة فهم الفرد للمعاني فإذا أخذ صورة جيدة عن فعل ما فهذا سينعكس إيجاباً على رد فعله الذي يتوافق والسلوك المتبع من طرف أفراد التنظيم، ومن هنا يمكن القول

أن العلاقات السائدة بين الهياكل التنظيمية والعاملين بالمؤسسة تتسم بالاحترام والتقدير بين العاملين وخاصة بين الأفراد الذين يزاولون عملهم في المؤسسة خلال فترات طويلة وهذا كنتيجة لما تم التوصل إليه من المقابلات التي أجريت بين العمال والموظفين بالمؤسسة، ولكن هناك نسبة منخفضة من بعض العمال الذين لا يرون ذلك بنفس الطريقة وذلك راجع بنسب متفاوتة إلى بعض الخلافات التي قد تنشئ سواء عن المعاملات الإدارية التي تتعلق ببعض الوثائق الإدارية والتي يجد بعض العمال صعوبة في الحصول عليها من قبل إدارة المؤسسة وهذا ما ينجر عنه حدوث خلافات بسيطة فيما بين أعضاء المؤسسة، وعلى الرغم من ذلك فإن تحسين العلاقات بين العاملين يعد أمراً مهماً وضرورياً في أي مؤسسة، حيث يحسن من سلوك الأفراد في العمل ويساعد على زيادة التزامهم بالعمل وتحسين أدائهم في العمل.

-**العبرة الثامنة:** حصلت هذه العبارة على درجة متوسطة إلى منخفضة، حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ 4.15 وانحراف معياري بلغ 0.793، وبالتالي يمكن القول بأن هناك بعض العاملين الذين يرون أنه عندما يتقدمون بشكوى إلى المسؤولين في المؤسسة التي يعملون بها لا تتلقى الاهتمام اللازم من طرفهم وذلك راجع لعدم قدرة المؤسسة على توفير تلك المتطلبات أما لنقص في الموارد والإمكانيات أو لعدم امتلاك المؤسسة صلاحية التدخل في مثل تلك المشكلات، وبحسب المقابلة التي تم إجرائها مع المشرفين اتضح لنا أن الشكاوي التي تقدم من طرف العاملين في هذا الخصوص تعود إلى شكاوي تتعلق بالوسط الخارجي للمؤسسة حيث يشتكون من سلوك أفراد المجتمع السلبية تجاههم وعدم احترامهم وكذا فرض بعض الفئات من أفراد الأحياء على العمال حمل "نفايات أو مخلفات منزلية" ليست ضمن مسؤولياتهم، ومن هنا وضح لنا المشرفين صعوبة إيجاد حلول لمثل هذه العوائق والمشكلات التي تعترض عمال النظافة مما ينعكس سلباً على دافعيتهم للعمل وكذا يؤثر على نوعية حياتهم العملية التي ستتصف بوجود عراقيل وصعوبات تكون سبباً مباشراً في نقص أداء فئة عمال النظافة وهذا ما يؤثر بدوره على الصورة العامة للمحيط من ناحية النظافة العامة للبيئة.

-**العبرة التاسعة:** حصلت هذه العبارة على درجة منخفضة جداً، حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ 1.35 وانحراف معياري بلغ 0.868 وبالتالي يمكن القول بأن الإجابات تشير إلى عدم صدق وثبات العبارة، وذلك ما تم ملاحظته استناداً إلى المقابلة حيث أن أغلبية العمال

بالمؤسسة أكدوا على أخلاق وحسن سلوك الموظفين معهم وأن العلاقات بينهم تمتاز بالاحترام والمودة وتربط بينهم علاقات زمالة باعتبار أن الموظفين يشعرون بثقل أعباء المهنة على تلك الفئة من العاملين وما يعانونه في بيئة العمل من سلوك سلبي من طرف أفراد المجتمع وهذا ما يجعلهم أقل تشددا معهم ويحرصون على دعمهم معنوياً، إذا فالعاملين في المؤسسة لا يتعرضون باستمرار للمضايقات أو الإهانات من زملائهم بل على النقيض من ذلك فإنه تربط فيما بينهم علاقات توصف بالجيدة وهذا ما تم ملاحظته خلال تواجدها بالمؤسسة، حيث تم التأكيد من قبل كل العاملين في المؤسسة من المدير إلى العمال إلى أن التحرش والإيذاء والإهانة في مكان العمل أمر غير مقبول وغير قانوني، وأن المؤسسة تعمل بجدية وصرامة مع أي كل شكوى تتعلق بهذا الأمر، وتتخذ على أساسها إجراءات صارمة مع مثل هذه السلوكيات التي من شأنها أن تؤدي إلى نشوء خلافات وصراعات بين العاملين في المؤسسة مما يؤثر بشكل سلبي على العلاقات القائمة فيما بينهم، وعليه فالمؤسسة والعاملين بها يحرصون على إنشاء بيئة عمل منضبطة وأمنة للجميع.

- العبارة العاشرة: حصلت العبارة على متوسط حسابي بلغ 1.83 وانحراف معياري بلغ 0.963، وبالتالي يمكن القول بأن الإجابات تشير إلى عدم صدق وثبات العبارة، وأن العاملين في المؤسسة لا يتعرضون لأية ضغوط من ناحية التوفيق بين العمل وحياتهم الشخصية واستنادا للمقابلة مع العاملين اتضح لنا أن أوقات العمل في المؤسسة لا تشكل أية صعوبات وهي مناسبة لهم من الناحية العامة وهذا يرجع إلى نقص المسؤوليات المتعلقة بعمال النظافة حيث أن طبيعة نظام حياتهم يفرض عليهم مسؤوليات أقل من ناحية أفراد عائلاتهم، ومع ذلك يجب الإشارة إلى أن التوفيق بين الحياة العملية والشخصية يمكن أن يكون تحدياً للعديد من الأشخاص بسبب عدم سهولة توفيقهم بين جوانب حياتهم العملية والشخصية وخاصة إذا كانت الظروف الشخصية لتلك الفئة معقدة أو مجهددة بشكل كبير، وعلى أساس ذلك ينبغي على المؤسسة العمل على توفير برامج عمل تتوافق مع بعض تلك الفئات وذلك لتشجيع العاملين على العمل بشكل ذكي وفعال، وهذا ما أشار له سليزنريك من خلال النموذج المثالي للبيروقراطية حيث أكد على أن التنظيم عبارة عن أنساق وأدوار مترابطة ومتعاونة فيما بينها،

وأن لتلك الأنساق أو الأفراد مصالحهم الخاصة التي قد لا تتطابق مع أهداف التنظيم، والتي بدورها قد تؤدي إلى حدوث مقاومة لتلك الفئة بسبب الضبط الممارس عليهم من قبل التنظيم.

-**العبارة الحادية عشر:** حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي بلغ 1.42 وانحراف معياري بلغ 0.697، وبالتالي يمكن القول بأن الإجابات تشير إلى عدم صدق وثبات العبارة وأن العاملين بالمؤسسة لا يواجهون بشكل كبير أية صعوبات أثناء تقديم طلبات الإجازة أو العطلات، ومن المهم التأكيد من خلال المقابلات التي تم إجرائها مع بعض المسيرين بالمؤسسة على أن الحصول على الإجازات والعطلات هو حق مشروع لدى العاملين، حيث يجب على المؤسسات العمل على توفير إجراءات سهلة وواضحة لتقديم الطلبات المتعلقة بالإجازات وخاصة تلك التي تتعلق بمشكلات صحية ومحاولة العمل على تجاوز أي صعوبات في ما يخص هذا الجانب، حيث أنه إذا واجه العامل أية صعوبات في حالة تقديمه لطلبات إجازة وتم رفضها فإن ذلك يرجع أما لأن العامل حصل على معدل كبير من الاجازات خلال فترات زمنية متقاربة أو أن مبررات طلب الإجازة غير كافية، وهذا ما يجعل المسيرين ملزمين برفض الطلب، وعلى أساس ذلك فإن تسهيل الإجراءات المتعلقة بالعمل يؤدي ذلك إلى ارتفاع مستوى الرضا والولاء لدى العاملين مما يؤثر إيجاباً على أدائهم، وهذا ما أكدته ماسلو من خلال نظريته التي أكد من خلالها على أهمية توفير رغبات العاملين واحتياجاتهم وفق ما تحتاجه ذاتهم والتي تسعى دائماً لتحقيقها انطلاقاً من إشباع الحاجات الرئيسية وصولاً إلى الحاجات الذاتية للأفراد، وهذا يعد إشارة إلى أن إشباع الحاجات الأولية للأفراد يندرج في أعلى السلم الهرمي لتحقيق احتياجات الفرد.

-**العبارة الثانية عشر:** حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي بلغ 3.83 وانحراف معياري بلغ 1.017 وبالتالي يمكن القول بأن الإجابات تشير إلى أن هناك تفاوتاً في وجهات النظر بين العاملين في المؤسسة التي يعملون بها، حيث يعتبر بعضهم أن الأجر الذي يتلقونه مناسباً لجهودهم، وبالاستناد إلى المقابلة مع العمال الذين يرون أن الأجر الذي يتلقونه يسهم في تحقيق احتياجاتهم الضرورية كما أنه كاف لتوفير متطلباتهم، في حين يعتبر آخرون أنه غير كافٍ وذلك راجع لزيادة متطلبات الأسرة من ناحية توفير مستلزماتهم مما يؤثر بنسب متفاوتة على رضا العمال، ومن هنا يمكن التأكيد على أن الأجر هو أحد العوامل المهمة التي تؤثر على

رضا العاملين وحافزهم لتحقيق الأداء المرجو، وعلى المؤسسات التعامل بجدية مع قضية الأجور وتحديدها بشكل عادل ومناسب لجهود العاملين، وهذا ما أكد عليه هيربرت سيمون الذي وضح أن من سمات التنظيم الجيد العمل على تحقيق موازنة بين الأجور والحوافز ومشاركة الفرد كعضو فعال في التنظيم يعتمد على درجة رضا الفرد عما يقوم به من أدوار في التنظيم وأن استمرار تلك الأدوار مرهون بمكاسب ورضا الفرد عن ما يحققه ذلك الدور من نتائج مرضية له، وبهذا يجب على العاملين العمل على تحسين مهاراتهم وقدراتهم والسعي لزيادة قيمة حاجة أساسية واحدة من مجموع احتياجات الفرد تزيد من زيادة دافعية الفرد نحو العمل حيث أنه بزيادة مستوى الأجور للعاملين فذلك يزيد بشكل كبير من مستوى دافعيتهم نحو العمل.

- العبارة الثالثة عشر: حصلت هذه العبارة على درجة مرتفعة من الصدق، حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ 4.77 وانحراف معياري بلغ 0.694 وبالتالي يمكن القول بأن الإجابات تشير بشكل قاطع إلى أن العاملين في المؤسسة يستفيدون من برنامج الرعاية الصحية الذي يتناسب ويتوافق مع مهنتهم، وهذا يشير إلى توفر خدمات الرعاية الصحية المناسبة في المؤسسة، ومن المهم التأكيد على أن برنامج الرعاية الصحية هو جزء مهم من حزمة المزايا التي تقدمها المؤسسات للعاملين، ويجب على المؤسسات العمل على توفير برامج رعاية صحية شاملة ومناسبة لاحتياجات العاملين، والتأكد من توفير الوصول إلى الخدمات الطبية اللازمة للعاملين ومن الجدير بالذكر أن العاملين يجب أن يتعاونوا مع برنامج الرعاية الصحية ويستخدموا هذه الخدمات بشكل منتظم للحفاظ على صحتهم وسلامتهم، والتأكد من عدم تأثر أي مشاكل صحية على أدائهم وإنتاجيتهم، وهذا ما تم التأكد منه من خلال المقابلات التي تم إجرائها مع المسيرين بخصوص برامج الرعاية الصحية والتزام المؤسسة بتوفيرها للعاملين بالمؤسسة، كما أنه من خلال البنائية الوظيفية التي تدعم التوازن والاستقرار بين الأفراد وذلك من خلال أن كل نسق من المجتمع يؤدي دوره وعلى أساس تلك الأدوار يحقق التنظيم متطلباتهم.

- العبارة الرابعة عشر: حصلت هذه الإجابات على درجة منخفضة من صدق وثبات العبارة، حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ 1.58 وانحراف معياري بلغ 0.970 وبالتالي يمكن القول بأن الإجابات تشير بشكل قاطع إلى أن العاملين في المؤسسة لا يواجهون صعوبات كبيرة في التكيف مع المستويات التنظيمية المختلفة في المؤسسة، حتى لو كانت طبيعة عملهم كعمال

نظافة ويعود ذلك طبيعة العلاقات الإنسانية التي يتميز بها التنظيم بتلك المؤسسة حيث يحرص المشرفين والمراقبين على احترام هذه الفئة، وهذا استنادا الى ما تم التوصل إليه من خلال المقابلات مع المسيرين وفئة عمال النظافة، ومع ذلك يجب الإشارة إلى أن عمال النظافة يواجهون بعض التحديات في مجال التكيف مع بعض السياسات والإجراءات التنظيمية، مثل الالتزام بالمواعيد والجداول والإجراءات الأمنية والصحية المتعلقة بعملهم وذلك يرجع لعدم انضباطهم أحيانا بنصائح المشرف، أو نظرا للديمومة في استمرارهم في القيام بنفس النشاط اليومي وهذا ما يشعروهم بعدم الاهتمام بنصائح المشرفين، ومن هنا يجب على المؤسسة توفير التدريب والتنقيف اللازم حول سياسة العمل بالمؤسسة لتمكين عمال النظافة من مواكبة المتطلبات التنظيمية والإدارية في المؤسسة، باعتبار أن توجه العامل نحو مهنته مقرون بمدى حرص المشرف أو المراقب على ممارسة سلطته ضمن جماعات العمل، ولكن لا يجب أن يندرج ذلك على مجهود الأفراد بل أن تحرص الرقابة على تنشيط أسلوب الرقابة الذاتية لكل فرد في المؤسسة وهذا ما أشار إليه ماك بحسب مدرسة العلاقات الإنسانية.

❖ مناقشة نتائج الفرضية الأولى

يبين الجدول المقدم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعدد من العبارات، بالإضافة إلى درجة الاتجاه وقيمة كا² ومستوى الدلالة الخاص بكل عبارة يتم استخدام الانحراف المعياري لقياس مدى تفاوت البيانات عن المتوسط الحسابي، حيث يشير الانحراف المعياري العالي إلى أن البيانات تتفاوت بشكل كبير عن المتوسط الحسابي، في حين يشير الانحراف المعياري الضعيف إلى أن البيانات تتفاوت بشكل أقل عن المتوسط الحسابي من الجدول يمكن ملاحظة أن العبارات 01، 02، 03، 04، 05، 06، 07، و13 حصلت على متوسط حسابي عالي جدا، وانحراف معياري مرتفع جدا، مما يشير إلى أن الإجابات تتفاوت بشكل كبير عن المتوسط الحسابي، وبذلك يمكن القول بأن هذه العبارات حصلت على دعم قوي من المشاركين وحظيت بموافقتهم، أما العبارات 08، 09، 10، 11 فحصلت على متوسط حسابي منخفض جدا وانحراف معياري عالٍ، مما يشير إلى أن الآراء تختلف بشكل كبير بشأن هذه العبارات، وبذلك يمكن القول بأن هذه العبارات لم تحظ بدعم كاف من المشاركين. أما العبارتين 12 و14 فحصلتا

على متوسط حسابي مرتفع وانحراف معياري متوسط، مما يشير إلى أن الآراء متقاوتة بشأن هذه العبارات.

بشكل عام، يمكن القول بأن هذه العبارات حصلت على دعم قوي من المشاركين، وأن هناك موافقة شديدة على هذه العبارات، حيث بلغ مستوى الدلالة الإجمالي 0.000، مما يشير إلى وجود دلالة إحصائية قوية جدا للإجابات. ويمكن القول أيضا أن العدالة التنظيمية تؤثر على تهميش عامل النظافة في المؤسسة العمومية للنظافة في تبسة. على سبيل المثال، إذا كانت الإجراءات والسياسات المتعلقة بتقييم الأداء وترقية المرتبة الوظيفية لا تتبع معايير عادلة وشفافة، فقد يؤدي ذلك إلى تهميش عامل النظافة الذي يعمل بجهد ولا يحصل على تقدير مناسب. كذلك، إذا لم يتم توفير الحوافز والمكافآت المناسبة لعمال النظافة، فقد يشعروا بالإحباط والتهميش، مما يؤثر على أدائهم وتحفيزهم للعمل بشكل أفضل.

2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

يوضح الجدول الموالي نتائج إجابات مجتمع الدراسة حول مدى توفر محور السلامة المهنية والمخاطر المهنية.

جدول (12): يبين التحليل الاحصائي توزيع المبحوثين نحو محور السلامة المهنية

والمخاطر المهنية.

رقم العبارة	التكرار والنسب المئوية	المقياس					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتجاه	قيمة كا ²	مستوى الدلالة
		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما					
15	التكرار	2	3	12	25	51	4.29	.962	مرتفع جدا	64.784a	0.000
	النسبة	2.2	3.2	12.9	26.9	54.8					
16	التكرار	16	30	24	19	4	2.62	1.122	متوسط	61.270a	0.000
	النسبة	17.2	32.3	25.8	20.4	4.3					
17	التكرار	2	0	5	19	67	4.60	.782	مرتفع جدا	76.135a	0.000
	النسبة	2.2	0	5.4	20.4	72.0					
18	التكرار	5	1	1	21	65	4.51	.996	مرتفع جدا	89.378a	0.000
	النسبة	5.4	1.1	1.1	22.6	69.9					
19	التكرار	44	31	4	6	8	1.96	1.250	منخفض	50.459a	0.000

					8.6	5.6	4.3	33.3	47.3	النسبة	
0.000	37.676b	مرتفع	1.129	4.65	84	1	0	0	8	التكرار	20
		جدا			90.3	1.1	0	0	8.6	النسبة	
	147.290 ^b	موافق	.3560	3,77						إجمالي المحور	
	0.000									مستوى الدلالة الإجمالي	
										درجة الحرية	
										القرار	

يتضمن الجدول أعلاه عدة عبارات تتعلق باختبار فرضية تأثير نظام السلامة المهنية بالمؤسسة على المخاطر المهنية لدى عامل النظافة في المؤسسة العمومية للنظافة EP. PROTEB، ويمكن تحليل هذه الفرضية وفق نتائج الجدول كما يلي:

ويمكن تفسير العبارات وفقاً للإجابات المتحصل عليها من المبحوثين كالتالي:

- العبارة: 15 سجلت هذه العبارة متوسط حسابي مرتفع جدا بلغ 4.29، مما يعني أن العاملين في المؤسسة يرون أن توفير المستلزمات اللازمة لأداء عملهم هو أمر مهم جداً لأن ذلك يساهم في حمايتهم من المخاطر المهنية وكذا المحافظة على سلامتهم الجسدية، وتبلغ النسبة المئوية لهذه العبارة 96.2%، مما يعني أن معظم العاملين في المؤسسة يرون أن توفير المستلزمات اللازمة هو ضروري لأداء العمل باعتبار خطورة النشاط الذي يقومون به، حيث وضح لنا المشرفين خلال المقابلة أن توفير مستلزمات العمل من أهم الشروط المتبعة في المؤسسة بحكم طبيعة خطورة العمل، وهذا ما يلزم المؤسسة بضرورة توعية العمال بضرورة المحافظة على لوائح العمل وكذا حرصهم على ارتدائها أثناء التوجه إلى ميدان العمل، حيث يؤدون نشاطهم بشكل آمن وفعال، ويمكن اعتبار هذا التقييم عاملاً إيجابياً في سياسة المؤسسة الرامية إلى تحسين البيئة المهنية وتوفير الظروف المناسبة للعمل، وهذا ما أكدت عليه ماسلو من خلال توفير شروط العمل المادية والتي بدورها تؤثر بإيجاب على أداء العامل.

- العبارة: 16 سجلت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ 4.29، مما يعني أن العاملين في المؤسسة يرون أن توفير المستلزمات اللازمة لأداء عملهم هو أمر مهم جداً. وتبلغ النسبة المئوية لهذه العبارة 96.2%، مما يعني أن معظم العاملين في المؤسسة يرون أن توفير

المستلزمات اللازمة هو ضروري لأداء العمل بشكل آمن وفعال. ويمكن اعتبار هذا التقييم عاملاً إيجابياً في سياسة المؤسسة الرامية إلى تحسين البيئة المهنية وتوفير الظروف المناسبة للعمل.

- العبارة 17: سجلت هذه العبارة متوسط حسابي مرتفع جداً قدر بـ 4.60 ، مما يعني أن العاملين في المؤسسة يرون أن توفير متطلبات السلامة المهنية مهم جداً لتحقيق الأمن والسلامة المهنية. وتبلغ النسبة المئوية لهذه العبارة %78.2، مما يعني أن معظم العاملين في المؤسسة يرون أن المؤسسة تحرص على توفير متطلبات السلامة المهنية لتحقيق الأمن والسلامة المهنية. ويمكن اعتبار هذا التقييم إيجابياً في سياسة المؤسسة الرامية إلى تحسين السلامة في مكان العمل وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين. كما يعكس هذا التقييم اهتمام المؤسسة بصحة وسلامة العاملين، ويمكن استخدامه لتعزيز الثقة والرضا لدى العاملين في المؤسسة.

- العبارة 18: سجلت هذه العبارة متوسط حسابي مرتفع جداً قدر بـ 4.51 :مما يعني أن العاملين في المؤسسة يرون أن توفير ملابس العمل التي تحميهم من العوامل البيئية المختلفة هو أمر مهم جداً. مما يعني أن معظم العاملين في المؤسسة يرون أن الملابس التي يوفرها لهم صاحب العمل تحميهم من العوامل البيئية المختلفة. ويمكن اعتبار هذا التقييم إيجابياً في سياسة المؤسسة الرامية إلى تحسين السلامة والصحة في مكان العمل، وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين. كما يعكس هذا التقييم اهتمام المؤسسة بصحة وسلامة العاملين، ويمكن استخدامه لتعزيز الثقة والرضا لدى العاملين في المؤسسة.

- العبارة 19: سجلت هذه العبارة متوسط حسابي منخفض قدر بـ 1.96، مما يعني أن العاملين في المؤسسة لا يرون أن التعرض للحوادث المهنية هو أمر يحدث باستمرار. وتبلغ النسبة المئوية لهذه العبارة % 125.0، مما يعني أن بعض العاملين قد يرون أنهم يتعرضون للحوادث المهنية بشكل متكرر، على الرغم من أن هذا الرأي ليس الرأي السائد في المؤسسة ويمكن اعتبار هذا التقييم إيجابياً في سياسة المؤسسة الرامية إلى تقليل حوادث العمل وتحسين السلامة في مكان العمل. ومن الممكن أيضاً استخدام هذه النتائج لتوجيه جهود التثقيف والتوعية بين العاملين في المؤسسة حول أهمية الالتزام بمتطلبات السلامة المهنية واتخاذ التدابير اللازمة لتجنب الحوادث المهنية.

-العبارة :20 سجلت هذه العبارة متوسط حسابي مرتفع جدا قدر ب 4.65، مما يعني أن العاملين في المؤسسة يرون أن توفير وسائل وامدادات الإسعافات الأولية التي يمكن استخدامها في معالجة الإصابات أو الجروح الخفيفة أثناء العمل هو أمر مهم جداً. وتبلغ النسبة المئوية لهذه العبارة %112.9، مما يعني أن بعض العاملين يرون أن المؤسسة لا توفر وسائل وامدادات الإسعافات الأولية بشكل كافي. ويمكن اعتبار هذا التقييم إيجابياً في سياسة المؤسسة الرامية إلى تحسين السلامة والصحة في مكان العمل، وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين . كما يعكس هذا التقييم اهتمام المؤسسة بصحة وسلامة العاملين، ويمكن استخدامه لتحسين وتعزيز سياسة توفير وسائل الإسعافات الأولية بشكل كافي في المؤسسة.

❖ مناقشة نتائج الفرضية الثانية

من خلال النتائج الإحصائية التي استخدمت لقياس مستوى الرضا عن السلامة المهنية في المؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB تبسة ويمكن تحليل الجدول على النحو التالي :

حيث عكس المتوسط الحسابي مستوى الرضا العام في المؤسسة، ويتراوح بين الدرجات المختلفة وبناءً على النتائج المعروضة اتضح أن العمال يشعرون بدرجة رضا مرتفعة جداً عن توفير المستلزمات اللازمة للسلامة المهنية والحماية من العوامل البيئية والمخاطر المهنية، ويتراوح مستوى الرضا بين درجة عالية وبدرجة عالية جداً، ومع ذلك، يوجد اختلاف واضح في توزيع الرضا بين العبارات المختلفة، حيث يوجد ارتفاع ملحوظ في درجة الرضا لتوفير المستلزمات اللازمة للسلامة المهنية والحماية من العوامل البيئية والمخاطر المهنية، في حين يوجد انخفاض في درجة الرضا لتوفير الملابس الحماية اللازمة لحمايتهم من العوامل البيئية.

-قيمة كا 2 العالية تشير إلى وجود اختلافات دالة إحصائية بين العبارات المختلفة، وبالتالي فإن هذه الاختلافات تعتبر ذات دلالة إحصائية عالية جداً. مستوى الدلالة الإحصائي الصفر يشير إلى وجود دلالة إحصائية عالية جداً، وهذا يعني أن التحليل الإحصائي للنتائج يؤكد وجود اختلافات دالة إحصائية بين العبارات المختلفة في درجة الرضا عن سلامة العمل في المؤسسة، وأن هذه الاختلافات لا يمكن أن تكون بسبب الصدفة.

3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

يوضح الجدول الموالي نتائج توزيع المبحوثين حول مدى توفر محور تطوير المسار المهني للعامل وضغوط العمل بالمؤسسة العمومية للنظافة.

جدول (13): يبين التحليل الاحصائي باتجاهات أفراد مجتمع الدراسة نحو تطوير المسار المهني للعامل وضغوط العمل بالمؤسسة

رقم العبارة	التكرار والنسب المئوية	المقياس					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتجاه	قيمة كا ²	مستوى الدلالة	
		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما						
21	التكرار	92	1	0	0	0	1.01	.104	منخفض جدا	89.043a	0.000	
	النسبة	98.9	1.1	0	0	0						
22	التكرار	93	0	0	0	0	1.00	.000	منخفض جدا	/	/	
	النسبة	100	0	0	0	0						
23	التكرار	93	0	0	0	0	1.00	.000	منخفض جدا	/	/	
	النسبة	100	0	0	0	0						
24	التكرار	93	0	0	0	0	1.00	.000	منخفض جدا	/	/	
	النسبة	100	0	0	0	0						
25	التكرار	93	0	0	0	0	1.00	.000	منخفض جدا	/	/	
	النسبة	100	0	0	0	0						
26	التكرار	4	25	31	20	13	3.14	1.099	متوسط	23.720b	0.000	
	النسبة	4.3	26.9	33.3	21.5	14.0						
إجمالي المحور												
							1.35	.1800	منخفض جدا	26.086c		
							0.000	مستوى الدلالة الإجمالي				
							04	درجة الحرية				
							توجد دلالة	القرار				

يتضمن الجدول أعلاه عدة عبارات تتعلق باختبار فرضية مساهمة تطوير المسار المهني على الضغوط المهنية في المؤسسة العمومية للنظافة EP. PROTEB، ويمكن تحليل هذه الفرضية وفقا لنتائج هذا الجدول وفقا لما يلي :

- العبارة: 21 حققت هذه العبارة متوسط حسابي منخفض جداً قدر بـ :يبلغ 1.01، مما يعني أن العاملين في المؤسسة لا يرون أن هناك فرص متساوية للتدريب والترقية متاحة لجميع العمال في المؤسسة. وتبلغ النسبة المئوية لهذه العبارة %10.4، مما يعني أن عدد قليل جداً من العاملين يرون أن المؤسسة توفر فرصاً متساوية للتدريب والترقية. ويمكن اعتبار هذا التقييم سلبياً في سياسة المؤسسة الرامية إلى تحسين فرص التدريب والترقية للعاملين في المؤسسة. ويشير هذا التقييم إلى ضرورة إجراء تحسينات في سياسة التدريب والترقية في المؤسسة لتوفير فرص متساوية للجميع، ويمكن استخدام هذه النتائج لتوجيه جهود المؤسسة في تحسين سياسة التدريب والترقية وزيادة الشفافية والعدالة في هذا الجانب.

- العبارة: 22 حققت هذه العبارة متوسط حسابي منخفض جداً قدر بـ 1.00 ، مما يعني أن العاملين في المؤسسة لا يرون أن طبيعة العمل كعامل نظافة تسمح بالحصول على فرص للترقية في العمل. وتبلغ النسبة المئوية لهذه العبارة %0.0، مما يعني أنه لا يوجد عاملون في المؤسسة يرون أن العمل كعامل نظافة يمكن أن يؤدي إلى فرص للترقية في العمل. ويمكن اعتبار هذا التقييم سلبياً في سياسة المؤسسة الرامية إلى تحسين فرص الترقية والتطوير المهني للعاملين في المؤسسة. ويشير هذا التقييم إلى ضرورة إجراء تحسينات في سياسة الترقية والتطوير المهني في المؤسسة لتوفير فرص متساوية للجميع، ويمكن استخدام هذه النتائج لتوجيه جهود المؤسسة في تحسين سياسة الترقية والتطوير المهني وزيادة الشفافية والعدالة في هذا الجانب.

- العبارة: 23 حققت هذه العبارة متوسط حسابي منخفض جداً قدر بـ 1.00 ، مما يعني أن العاملين في المؤسسة لا يرون أن المؤسسة توفر برامج للتوعية بضرورة التعلم والتدريب. وتبلغ النسبة المئوية لهذه العبارة %0.0، مما يعني أنه لا يوجد عاملون في المؤسسة يرون أن المؤسسة توفر برامج للتوعية بضرورة التعلم والتدريب. ويمكن اعتبار هذا التقييم سلبياً في سياسة المؤسسة الرامية إلى تحسين فرص التعلم والتدريب للعاملين في المؤسسة. ويشير هذا التقييم إلى ضرورة إجراء تحسينات في سياسة التعلم والتدريب في المؤسسة وتوفير برامج للتوعية بضرورة التعلم والتدريب، ويمكن استخدام هذه النتائج لتوجيه جهود المؤسسة في تحسين سياسة التعلم والتدريب وزيادة الشفافية والعدالة في هذا الجانب.

-العبارة :24 حققت هذه العبارة متوسط حسابي منخفض جدا قدر ب1.00، مما يعني أن العاملين في المؤسسة يرون أن الترقيات المتوفرة في المؤسسة تمنح بشكل عادل ومتساوي لجميع العاملين. وتبلغ النسبة المئوية لهذه العبارة %0.0، مما يعني أنه حسب المقابلة التي تم اجرائها مع العمال في المؤسسة يرون أن الترقيات لا تتوفر في المناصب التي يعملون فيها ويمكن اعتبار هذا التقييم سلبي في سياسة المؤسسة الرامية إلى تحسين فرص الترقية والتطوير المهني للعاملين في المؤسسة ويمكن استخدام هذه النتائج للتأكد من ضرورة توفير فرص للترقية لدى العاملين، من خلال العمل على تطوير سياسة الترقية والتطوير المهني في المؤسسة إذا لزم الأمر.

-العبارة :25 حققت هذه العبارة متوسط حسابي منخفض جدا قدر ب1.00 ، مما يعني أن العاملين في المؤسسة يرون أن الترقيات المتوفرة في المؤسسة منعدمة تماما حيث تبلغ النسبة المئوية لهذه العبارة %0.0، مما يعني أنه حسب المقابلات اتضح عدم وجود أي ترقيات في المؤسسة بخصوص مهنة عامل النظافة ويمكن اعتبار هذا التقييم عاملا سلبيا في سياسة المؤسسة اذا ما كانت تهدف إلى تحسين فرص الترقية والتطوير المهني للعاملين في المؤسسة، وهذا ما يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي للعامل، حيث أن غياب الترقيات يمثل عائقا أمام تطوير المسار المهني لعامل النظافة.

-العبارة :26 حققت هذه العبارة متوسط حسابي منخفض جدا قدر ب3.14، مما يعني أن العاملين في المؤسسة يرون أنهم يواجهون مشاكل في الحصول على الدعم اللازم في العمل بسبب عبء العمل وصعوبته وغياب الترقيات وبرامج التدريب في المؤسسة. وهذا يدل على أن العاملين يرون أن هذه المشاكل تواجههم بشكل حقيقي وشائع في المؤسسة. ويمكن اعتبار هذا التقييم سلبياً في سياسة المؤسسة الرامية إلى تحسين فرص الترقية والتطوير المهني وتوفير الدعم اللازم للعاملين في المؤسسة. ويشير هذا التقييم إلى ضرورة إجراء تحسينات في سياسة الترقية والتطوير المهني وتوفير برامج التدريب والدعم اللازم للعاملين في المؤسسة، ويمكن استخدام هذه النتائج لتوجيه جهود المؤسسة في تحسين سياسة الترقية والتطوير المهني وزيادة الشفافية والعدالة في هذا الجانب.

❖ مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

من خلال تحليل البيانات المقدمة، يمكن القول إن العاملين في المؤسسة يرون أن هناك مشاكل في توفير الدعم اللازم لهم، وذلك بسبب عبء العمل وصعوبته، وانعدام فرص الترقية وبرامج التدريب، وذلك ما يؤثر سلباً على أداء عمال النظافة بسبب غياب تام لبرامج التدريب بالمؤسسة لدى عمال النظافة.

ومن هنا، يمكن القول إن فرضية تطوير المسار المهني تتعلق بشكل مباشر بالبيانات التي تم جمعها في هذا الجدول، ولكن يمكن أن تكون لها تأثير غير مباشر على بعض العوامل مثل توفير الدعم اللازم للعاملين وبرامج التدريب والترقية في المؤسسة. ويمكن أن تؤدي سياسة تطوير المسار المهني إلى تحسين بيئة العمل وتقليل الضغوط المهنية، مما يؤدي في النهاية إلى خفض نسبة أعباء العمل على عامل النظافة.

❖ عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الإحصائية

1- اختبار معامل الانحدار للفرضية الأولى

ويمكن تمثيل أهم نتائجها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار الفرضية الأولى

مستوى الدلالة (sig)	قيمة الخطأ العشوائي ϵ	القيمة المحسوبة (F)	قيمة (t)	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	ثابت الإنحدار (α)	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.000	0.95	16.581	10.144	0.154	0.393	1.513	التهميش	العدالة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

-الفرضية الصفرية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$

للعدالة التنظيمية على تهميش عمال النظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB تبسة

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ للعدالة

التنظيمية على تهميش عمال النظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB تبسة

وبناء على الجدول، يمكن التوصل إلى النتائج التالية:

- ثابت الانحدار (α) هو 1.513، وهو يمثل تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع عندما تكون قيمة المتغير المستقل صفر.

- معامل الارتباط (R) هو 0.393 وهو يمثل قوة العلاقة بين المتغيرين. وبما أنه أكبر من 0، فإنه يشير إلى وجود علاقة إيجابية ومرتفعة جدا بين المتغيرين، وهذا ما يمكن تفسيره بأن في حالة وجود عدالة تنظيمية داخل المؤسسة وبين عمال النظافة، فإن ذلك يؤثر على عمال النظافة إيجابا، من خلال إحساسهم بأنهم يحتلون مكانة مهمة داخل المؤسسة، ومنهم الأمر الذي يشعروهم بالرضا الوظيفي، وهذا ما من شأنه ان يساهم في تقليل تهميشهم داخل المؤسسة، بمعنى آخر نستنتج ان للعدالة التنظيمية تأثير إيجابي على تهميش عمال النظافة، حيث يقلل من شعورهم بالتهميش، وتزيد من روحهم المعنوية مما يشعروهم بالانتماء والولاء لها.

-معامل التحديد (R^2) هو 0.154، وهو يمثل نسبة التباين في المتغير التابع (التهميش)المفسر بواسطة المتغير المستقل(العدالة التنظيمية)وهذا يعني أن ما نسبته 15.4% من التباين في المتغير التابع (التهميش) يمكن تفسيره بواسطة المتغير المستقل (العدالة التنظيمية).

-وبالنسبة للقيمة المحسوبة (t)والتي قدرت قيمتها بـ10.144، وهي تستخدم لتحديد ما إذا كانت الفرضية صحيحة أم لا .وبما أن قيمة t أعلى من القيمة المحددة مسبقا، فإنه يمكن قبول هذه الفرضية وهو ما أشارت إليه القيمة المحسوبة (F)والتي قدرت قيمتها بـ16.581 ، وهي تستخدم لتحديد ما إذا كانت الفرضية صحيحة أم لا.وبما أن القيمة المحسوبة أعلى من القيمة المحددة مسبقا، فإنه يمكن قبول الفرضية الرئيسية .عند مستوى الدلالة (sig) هو 0.000، وهذا يعني أن الفرق بين القيم الحقيقية للمتغيرين (العدالة التنظيمية والتهميش) هو ذو دلالة إحصائية عالية جدا، وبالتالي يمكن القول بوجود علاقة إيجابية معنوية بين المتغيرين . ومنه تقبل الفرضية التالية :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) للعدالة التنظيمية على

تهميش عمال النظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB تبسة

ويمكن كتابة العلاقة بين العدالة التنظيمية والتهميش في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار البسيط والتي تعبر عن الارتباط بين المتغير المستقل (X) والمتغير التابع (y) بصورة رياضية. وتأخذ المعادلة الشكل التالي $y = \alpha + \beta x + \varepsilon$:

حيث y : هو المتغير التابع) الذي يتأثر بالمتغير المستقل X - . (هو المتغير المستقل) الذي يؤثر على المتغير التابع . (و α هو ثابت الانحدار، وهو يمثل القيمة التي يأخذها المتغير التابع عندما يكون المتغير المستقل يساوي صفر . أما β هو معامل الانحدار، وهو يعبر عن حجم التغير في المتغير التابع بسبب التغير في المتغير المستقل .

E - هي الخطأ العشوائي، وهي تعبر عن الأخطاء أو التباينات التي لا يمكن تفسيرها بواسطة المتغيرات المستخدمة في الدراسة، وهي تعتبر عاملا مهما في قياس قوة العلاقة بين المتغيرين . يمكن استخدام المعادلة السابقة لتوقع قيم المتغير التابع (y) استنادا إلى قيم المتغير المستقل (X)، وكذلك لتحليل العلاقة بين المتغيرين وتحديد مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع . ومنه يمكن كتابة معادلة الانحدار للمتغيرات التي أمامنا وفقا للعلاقة التالية:

$$y = 1.513 + 0.393x + 0.95\varepsilon$$

2- اختبار معامل الانحدار للفرضية الثانية

ويمكن تمثيل أهم نتائجها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (15): نتائج اختبار الفرضية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	قيمة الخطأ العشوائي ε	مستوى الدلالة (sig)
توفير	المخاطر المهنية	3.158	0.134	0.018	1.287	1.657	0.110	0.210
لسلامة المهنية								

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

-الفرضية الصفرية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$

لتوفير السلامة المهنية على المخاطر المهنية لعمال النظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة

تبسة EP.PROTEB

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ لتوفير السلامة المهنية على المخاطر المهنية لعمال النظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB تبسة

وبناء على الجدول، يمكن التوصل إلى النتائج التالية:

- ثابت الانحدار (α) هو 3.158، وهو يمثل تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع عندما تكون قيمة المتغير المستقل صفر.

- معامل الارتباط (R) هو 0.134، وهو يمثل قوة العلاقة بين المتغيرين، وبما أنه أكبر من 0، فإنه يشير إلى وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين المتغيرين، وهذا ما يمكن تفسيره بان المؤسسة كلما توفر متطلبات ومستلزمات السلامة المهنية، كلما تقل نسبة التعرض للمخاطر المهنية بنسبة ضعيفة، كما يمكن ان لا تتخفف، بمعنى أنه لا يوجد تأثير للسلامة المهنية على المخاطر المهنية لعمال النظافة.

- معامل التحديد (R^2) هو 0.018، وهو يمثل نسبة التباين في المتغير التابع (المخاطر المهنية) المفسر بواسطة المتغير المستقل (توفير السلامة المهنية) وهذا يعني أن ما نسبته 1.8% فقط من التباين في المتغير التابع (المخاطر المهنية)، وهذا ما يمكن تفسيره بواسطة المتغير المستقل (توفير السلامة المهنية).

- وبالنسبة للقيمة المحسوبة (t) والتي قدرت قيمتها بـ 1.287، وهي تستخدم لتحديد ما إذا كانت الفرضية صحيحة أم لا. وبما أن قيمة t أعلى من القيمة المحددة مسبقا، فإنه يمكن قبول هذه الفرضية وهو ما أشارت إليه القيمة المحسوبة (F) والتي قدرت قيمتها بـ 1.657، وهي تستخدم لتحديد ما إذا كانت الفرضية صحيحة أم لا، وبما أن القيمة المحسوبة أقل من القيمة المحددة مسبقا، فإنه يمكن رفض قبول الفرضية الثانية. عند مستوى الدلالة (sig) هو 0.000، وهذا يعني أن الفرق بين القيم الحقيقية للمتغيرين (السلامة المهنية والمخاطر المهنية) ليست له دلالة إحصائية، وبالتالي يمكن القول بعدم وجود علاقة بين المتغيرين، ومنه تقبل الفرضية التالية :

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ لتوفير السلامة المهنية على المخاطر المهنية لعمال النظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB تبسة

ويمكن كتابة العلاقة بين توفير السلامة المهنية والمخاطر المهنية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار البسيط والتي تعبر عن الارتباط بين المتغير المستقل (X) والمتغير التابع (Y) بصورة رياضية. وتأخذ المعادلة الشكل التالي $y = \alpha + \beta x + \varepsilon$: حيث Y : هو المتغير التابع (الذي يتأثر بالمتغير المستقل X - . (هو المتغير المستقل) الذي يؤثر على المتغير التابع . (و α هو ثابت الانحدار، وهو يمثل القيمة التي يأخذها المتغير التابع عندما يكون المتغير المستقل يساوي صفر . أما β هو معامل الانحدار، وهو يعبر عن حجم التغير في المتغير التابع بسبب التغير في المتغير المستقل .

E - هي الخطأ العشوائي، وهي تعبر عن الأخطاء أو التباينات التي لا يمكن تفسيرها بواسطة المتغيرات المستخدمة في الدراسة، وهي تعتبر عاملا مهما في قياس قوة العلاقة بين المتغيرين . يمكن استخدام المعادلة السابقة لتوقع قيم المتغير التابع (Y) استنادا إلى قيم المتغير المستقل (X)، وكذلك لتحليل العلاقة بين المتغيرين وتحديد مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع . ومنه يمكن كتابة معادلة الانحدار للمتغيرات التي أمامنا وفقا للعلاقة التالية:

$$y = 3.158 + 0.113x + 0.110$$

- اختبار معامل الانحدار للفرضية الثالثة

ويمكن تمثيل أهم نتائجها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (16): نتائج اختبار الفرضية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	قيمة الخطأ العشوائي ε	مستوى الدلالة (sig)
تطوير المسار المهني	الضغوط المهنية	3.884	0.204	0.042	10.144	3.953	1.088	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

-الفرضية الصفرية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$)

لتطوير المسار المهني على الضغوط المهنية لعمال النظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة
EP.PROTEB تبسة

-الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$)

لتطوير المسار المهني على الضغوط المهنية لعمال النظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة
EP.PROTEB تبسة

وبناء على الجدول، يمكن التوصل إلى النتائج التالية:

- ثابت الانحدار (α) هو 3.884 وهو يمثل تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع عندما تكون قيمة المتغير المستقل صفر.

- معامل الارتباط (R) هو 0.204، وهو يمثل قوة العلاقة بين المتغيرين. وبما أنه أكبر من 0، فإنه يشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين المتغيرين، بمعنى أن المؤسسة كلما تعمل على تطوير مسارها المهني ليس بالضرورة أن يؤدي ذلك إلى انخفاض الضغوط المهنية للعمال، وهذا ما تم استنتاجه في دراستنا حيث لا توجد هناك ترقيات ودورات تدريبية لعمال النظافة، ولكن هذا لم يؤثر سلبا على تعرضهم للضغوط المهنية، إذ أنهم لم يتعرضوا لضغوط مهنية تذكر.

-معامل التحديد (R^2) هو 0.042، وهو يمثل نسبة التباين في المتغير التابع

(الضغوط المهنية) المفسر بواسطة المتغير المستقل (تطوير المسار المهني) وهذا يعني أن ما نسبته 4% فقط من التباين في المتغير التابع (الضغوط المهنية) يمكن تفسيره بواسطة المتغير المستقل (تطوير المسار المهني)

-وبالنسبة للقيمة المحسوبة (t) والتي قدرت قيمتها ب-1.988، وهي تستخدم لتحديد

ما إذا كانت الفرضية صحيحة أم لا. وبما أن قيمة t أعلى من القيمة المحددة مسبقا، فإنه يمكن قبول هذه الفرضية وهو ما أشارت إليه القيمة المحسوبة (F) والتي قدرت قيمتها ب: 3.953، وهي تستخدم لتحديد ما إذا كانت الفرضية صحيحة أم لا. وبما أن القيمة المحسوبة أعلى من القيمة المحددة مسبقا، فإنه يمكن قبول الفرضية الرئيسية. عند مستوى الدلالة (sig) هو 0.05، وهذا يعني أن الفرق بين القيم الحقيقية للمتغيرين (تطوير المسار المهني والضغوط

المهنية (هو ذو دلالة إحصائية عالية جداً، وبالتالي يمكن القول بوجود علاقة إيجابية معنوية بين المتغيرين. ومنه تقبل الفرضية التالية :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ لتطوير المسار

المهني على الضغوط المهنية لعمال النظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB
تبسة

ويمكن كتابة العلاقة بين العدالة التنظيمية والتهميش في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار البسيط والتي تعبر عن الارتباط بين المتغير المستقل (X) والمتغير التابع (Y) بصورة رياضية. وتأخذ المعادلة الشكل التالي $y = \alpha + \beta x + \varepsilon$:
حيث Y : هو المتغير التابع) الذي يتأثر بالمتغير المستقل X - . (هو المتغير المستقل) الذي يؤثر على المتغير التابع . (و α هو ثابت الانحدار، وهو يمثل القيمة التي يأخذها المتغير التابع عندما يكون المتغير المستقل يساوي صفر . أما β هو معامل الانحدار، وهو يعبر عن حجم التغير في المتغير التابع بسبب التغير في المتغير المستقل .

E - هي الخطأ العشوائي، وهي تعبر عن الأخطاء أو التباينات التي لا يمكن تفسيرها بواسطة المتغيرات المستخدمة في الدراسة، وهي تعتبر عاملاً مهماً في قياس قوة العلاقة بين المتغيرين . يمكن استخدام المعادلة السابقة لتوقع قيم المتغير التابع (Y) استناداً إلى قيم المتغير المستقل (X)، وكذلك لتحليل العلاقة بين المتغيرين وتحديد مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع . ومنه يمكن كتابة معادلة الانحدار للمتغيرات التي أمامنا وفقاً للعلاقة التالية:

$$y = 3.884 + 0.204 + 1.088$$

ثالثاً: مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة

من خلال ما تم تحليله ومناقشته على ضوء الفرضيات والنظريات في الجداول، سنتطرق إلى مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة التي ذكرناها في الدراسة من خلال مقارنتها مع نتائج الدراسة المتحصل عليها في هذا الفصل.

من خلال دراسة Normla Daud 2010 التي خلصت إلى أن أبعاد جودة الحياة المهنية "التطوير، المشاركة، البيئة الفيزيائية، الأجر، الإشراف، الأهمية الاجتماعية" تؤثر إيجاباً على أداء العاملين بالمؤسسة، وعليه فإنها تتفق مع دراستنا من حيث تأثير مؤشرات بعد العدالة

التنظيمية المتمثلة في المنح والمكافئات، الإجراءات والتعاملات، التواصل على خفض مستوى المعوقات الوظيفية وبالتالي تنعكس إيجاباً على أداء العاملين بالمؤسسة.

من خلال دراسة **2012Je Garage** والتي اعتبرت أن جودة الحياة المهنية تتحقق من خلال توفير متطلبات السلامة وخفض مستويات التوتر بين أفراد التنظيم، وهذا ما يتفق مع دراستنا من خلال مؤشر الرعاية الصحية حيث أن المؤسسة تحرص على أن يقوم العامل بأداء مهامه في بيئة خالية من التوترات والصراع وهذا ما يؤثر بشكل إيجابي على أداء العمال.

أوضحت دراسة زينب جواد عبيد 2020، أن خفض مستوى ضغوط العمل يؤثر إيجاباً في كفاءة المورد البشري، وهذا ما يتفق مع دراستنا من حيث مؤشر عبء العمل لبعده الضغوط المهنية والذي يساهم في تقليل مستوى أعباء العمل والذي بدوره يؤدي إلى خفض مستوى المعوقات الوظيفية في المؤسسة.

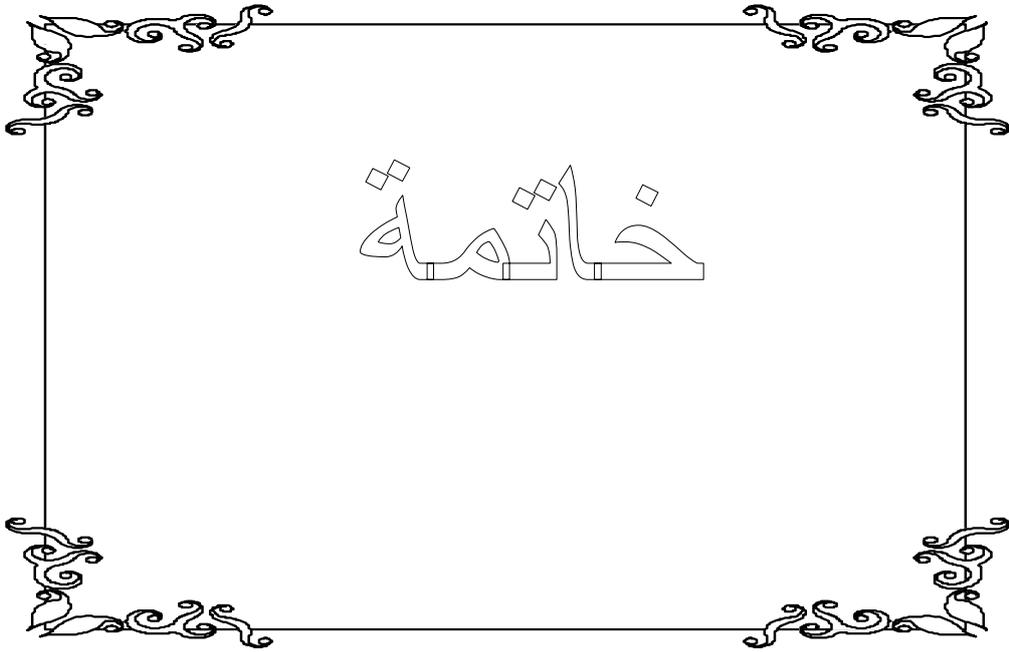
من خلال دراسة أسامة يوسف البلبيسي 2012، وإياد يحي أبو رمان 2022 والتي خلصت إلى أن توفير شروط السلامة المهنية للعمال في بيئة العمل يساهم في استقرارهم وأمنهم وظيفياً، وهذا ما توصلت إليه دراستنا من خلال بعد السلامة المهنية الذي يؤثر بنسب متفاوتة على خفض مستوى المخاطر المهنية.

من خلال دراسة كل من زهرة بن عامر 2016 ودراسة أيمن ناصر عبد المحسن 2021 ودراسة قبلي مامة 2008، والذين قاموا بدراسة فئة عمال النظافة وذلك عن طريق معرفة الصعوبات والعوائق التي تعترض أداء عامل النظافة لمهامه، وهذا ما توافق مع دراستنا من ناحية دراسة نفس فئة المبحوثين والممثلين في عمال النظافة من خلال أبعاد ومؤشرات المعوقات الوظيفية وتأثيرها على جودة الحياة المهنية والتي خلصت أن تقليل المشكلات المهنية يؤثر بشكل فعال على أدائهم.

أوضحت دراسة قهيري فاطنة 2020، التي توصلت إلى تأثير بعد العدالة التنظيمية وتأثيرها جودة الحياة المهنية من خلال مستويات الخبرة المهنية والمؤهلات العلمية للعاملين بالمؤسسة، واتفقت مع دراستنا من خلال بعد العدالة التنظيمية وتطوير المسار المهني

خلاصة الفصل

ويعتبر هذا الفصل هو ختام باقي الفصول وقد اندرج تحت اسم عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، فبعد جمع البيانات من الميدان تم عرضها وتفرغ الاستمارات باستخدام أساليب الإحصائي SPSS، ومن ثم التطرق في البداية إلى عرض وقراءة نتائج محور البيانات الشخصية ومن ثم إلى عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات الثلاث، وصولاً إلى مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة ومقارنتها مع نتائج دراستنا الحالية.



خاتمة:

قد هدفت دراستنا إلى البحث والتعمق في مشكلات عامل النظافة، خاصة وأنه عنصر فعال بالمجتمع ويؤدي وظيفة قيّمة وذات أهمية كبيرة للمجتمع والبيئة فهو المسئول الأول عن نظافة المحيط وجماله، غير أنه قد يتعرض لصعوبات وحواجز تعيقه عن أدائه لمهامه، وقد تكون هذه الصعوبات مرتبطة بعوامل (مادية، اجتماعية ونفسية) مما يولد له ضغوط مهنية تساهم في التقليل من شأنه والخفض من جودة حياته المهنية، وقد توصلت دراستنا للنتائج التالية:

- يوجد تأثير سلبي للعدالة التنظيمية على تهميش عامل النظافة.

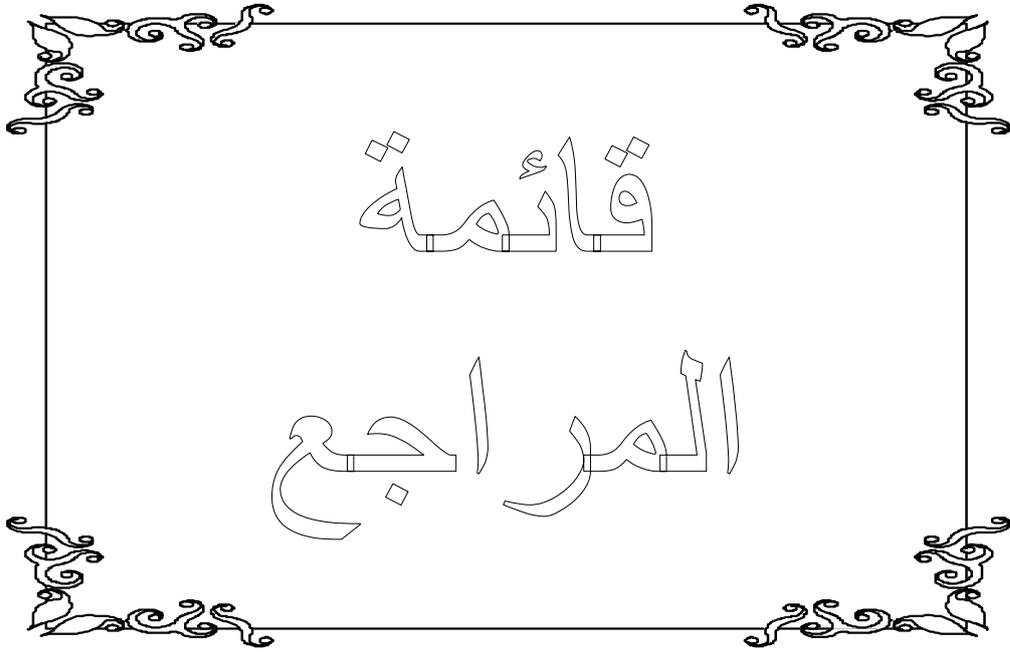
- يؤثر نظام السلامة المهنية بمستويات متفاوتة على المخاطر المهنية لعامل النظافة.

- يؤثر انعدام وسائل تطوير المسار المهني على ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى عامل النظافة.

- نتيجة رئيسة مفادها أن المعوقات الوظيفية تؤثر سلبا على جودة الحياة المهنية لدى عمال النظافة.

وعليه فان توفير الظروف الملائمة من بيئة عمل صحية وآمنة وتخفيف الضغوط المهنية التي نعترض عامل النظافة، وكذا تحقيق العدالة التنظيمية التي تضمن حصول العامل على كافة احتياجاته التي تتعلق ببيئة عمله من احتياجات مادية ومعنوية متمثلة في الأجور والحوافز والعلاوات وبناء علاقات جيدة بين العمال والمسيرين في المؤسسة، وكذا الخفض من مستوى المخاطر المهنية من خلال توفير لوائح العمل الضرورية لوقاية عامل النظافة من الحوادث والأمراض المهنية.

والتي بدورها ستحقق جودة الحياة المهنية والتي تتمثل في تطوير المسار المهني للعامل، وتوفير السلامة المهنية من خلال جعل بيئة العمل أكثر امانا وملائمة للعمل.



أولاً: المراجع باللغة العربية

1-الكتب:

1. بدوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1993.
2. السكري أحمد شفيق، قاموس الخدمة الاجتماعية الخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000.
3. الدمرداش أحمد محمد، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2018.
4. عبد الفتاح عبد الكافي إسماعيل، الموسوعة الاقتصادية والاجتماعية، د.ط، د.ب، 2005،
5. علام اعتماد محمد، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، 1994.
6. مارشال جوردون، موسوعة علم الاجتماع، ترجمة أحمد عبد الله زايد وآخرون، المجلد الأول، المجلس الأعلى للثقافة، مصر، 2000.
7. حسن الشماع خليل محمد وكاظم محمود خضير، نظرية المنظمة، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007.
8. عبد المطالب عامر سامح، محمد سيد قنديل علاء، التطوير التنظيمي، دار الفكر ناشرون وموزعون، 2010.
9. سبعون سعيد، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر، 2012.
10. نعيم أحمد سمير، النظرية في علم الاجتماع، دار الهاني للطباعة والنشر، 2006.
11. الحسيني السيد، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، دار المعارف، القاهرة، الطبعة الخامسة، 1985.
12. ناجي جواد شوقي، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الحامد، عمان، 2009.

13. ابراهيم لطفي طلعت، الزيات كمال عبد الحميد، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
 14. على الكبير عبد الله وآخرون، لسان العرب لابن منظور، المجلد السادس، د.ط، دار المعارف القاهرة، 1981.
 15. أونيس عبد المجيد، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، د.ط، اليازوري.
 16. جونز فيليب، النظريات الاجتماعية والممارسة البحثية، ترجمة: محمد ياسر الخواجة، مصر العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.
 17. علي المحمودي محمد سرحان، مناهج البحث العلمي، الطبعة الثالثة، دار الكتب، اليمن، 2019.
 18. غيث محمد عاطف، قاموس علم الاجتماع، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 2006.
 19. الصالح مصلح، قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار عالم الكتب للنشر والطباعة والتوزيع، الرياض، 1999.
 20. أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية "تدريبات عملية"، ترجمة: سعيد سبعون وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
 21. عيشور نادية سعيد، عبد الرحمان برقوق وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
- 2-المذكرات والرسائل:**
1. أ يوسف سامة زياد، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية، رسالة ماجستير، جامعة غزة، 2012.
 2. أبو رمان إياد يحيى، جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الاندماج الوظيفي، دراسة حالة فندق Crowne plaza، رسالة ماجستير، جامعة جرش، 2022.
 3. بو العجين تامر يوسف، أثر معوقات التنظيم الإداري على الهيئات المحلية العامة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.

4. ماضى خليل إسماعيل إبراهيم، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، مذكرة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، 2014.
5. ساكري الصالح المعوقات التنظيمية وأثرها على فاعلية الجماعات المحلية، دراسة ميدانية بولاية باتنة ثلاث بلديات (باتنة، فسديس، عين توتة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008.
6. عز الدين عثمان، تقييم وإدارة المخاطر المهنية، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران 2018-2019، ص9.
7. مامة قبلي، المعوقات السوسيو مهنية لتجسيد تشكل الهوية المهنية لدى عمال النظافة بولاية أدرار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع المنظمات والموارد البشرية والاتصال (مدرسة الدكتوراه)، منشورة، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021.
8. الجمال محمد عاطف، جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، 2019.
- 3-المجلات والملتقيات:**
1. عبد العاطي محمد أسماء، أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى المرونة التنظيمية في شوكات الطيران "دراسة تطبيقية على شركة مصر للطيران، معهد البحوث والدراسات البيئية، جامعة مدينة السادات، Journal of Tourism، Hotels and Heritage(JTHH)، عدد 3، رقم 1، 2021، ص 173
2. أ ناصر عبد المحسن المقنن يمن، تقدير الحاجات كمدخل تخطيطي لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لعمال النظافة، العدد 6، المجلد 2، القاهرة، 2021.
3. العيفة جمال، العيفاوي فريدة، المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصناعية وعلاقته بضغط العمل لدى العمال، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جامعة باجي مختار عنابة، 2016 ص49.

4. شاوش حميد، في النظريات السوسيوولوجية في التنظيم: النظرية البنائية-الوظيفية، اللبنة الأولى في ميدان دراسة المنظمات، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 8، العدد 20، 2021.
5. الحرتسي حياة، كريمة ربحي، مقال العدالة التنظيمية ودورها في تفعيل الإبداع الإداري بالمؤسسة الجزائرية، جامعة البليدة 2، ص2.
6. مولود خلوط، تجليات التهميش والعنف في الفضاء الرقمي، مجلة الصورة والاتصال، المجلد 7 العدد 2، جامعة سكيكدة، 2018، ص37.
7. الفضيل رتيمي، جودة الحياة المهنية كآلية لصحة المورد البشري النفسية -قراءة نظرية لظاهرة نفسوسيوولوجية-، **The Quality of professional life as a mechanism A theoretical reading of a psych-sociological phenomenon**، جامعة البليدة 2 لونييسي علي، الجزائر، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، المجلد 12، عدد 22، 2022.
8. بن عامر زهرة، حسين غريب، واقع عمال النظافة وعلاقته بالدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي "دراسة مقارنة بين عمال الجزائر، تونس وبلجيكا"، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجلفة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عنابة، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 2، المجلد 09، العدد 02، مقال منشور، 2020.
9. جواد عبيد زينب، تقليل المعوقات التنظيمية وأثرها في الاستثمار في رأس المال البشري -بحث تحليلي في مصنع النسيج بابل، الجامعة المستنصرية | كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الإدارة والاقتصاد، منشورة، العدد 126 اكانون الأول، 2020.
10. قوندي سميرة، مفهوم التهميش الاجتماعي في المجتمع الجزائري "إشكاليات نظرية"، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية عدد 47، جامعة باجي مختار عنابة، 2016، ص182.

11. شرقاوي عائشة، عيسات فطيمة الزهرة، مرياح طه حسين، أثر جودة الحياة الوظيفية على التمكين النفسي للعاملين في المؤسسة الجزائرية، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، 2021.

12. بومجان عادل، جوهرة أقطي، خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 18، العدد 02، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018.

13. بكرابي عبد العالي، دور التكوين وتصميم بيئة العمل في الحد من الأخطار المهنية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 32 جامعة محمد بن أحمد وهران، الجزائر، 2018، ص 268.

14. بوزورين فيروز، تطوير المسار الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 9 العدد 4 جامعة فرحات عباس سطيف، 2018، ص 50.¹

15. قهيري فاطنة، واقع جودة الحياة الوظيفية على المؤسسة الاقتصادية، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 6، العدد 2، جامعة الجلفة، 2020.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1.C.P. Garg, Neeti Munjal, Preeti Bansal, Akshay Kirti Singhal, **Quality of work Life: An Overview**, International Journal of Physical and Social Sciences, Volume 02, Lssue 03, 2012.

2.Daud Normala, **Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organisational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms**, International Journal of Business and Management, Volume 5, No.10, 2010, P76.

3.Swamy Devappa Renuka and T S Nanjundeswaraswamy and Rashmi Srinivas, **Quality of Work Life: Scale Development and**

Validation, International Journal of Caring Sciences, Volume 8, No2, 2015.

4. Normala, Daud, Investigating **the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms**, International Journal of Business and Management, Universiti Teknologi MARA 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia, Vol.5, No.10, 2010.

5. Daud Normala, **Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms**, International Journal of Business and Management, Universiti Teknologi MARA 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia, Vol.5, No.10, 2010.

6. Tasdemir Afsar Selda, **Impact of the Quality of Work–life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey**, International journal of Social Sciences, Volume III (4), 2015.

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستمارة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي _تبسة



كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

عنوان المذكرة:

المعوقات الوظيفية وتأثيرها على جودة الحياة
المهنية لدى عمال النظافة

ميدان الدراسة: المؤسسة العمومية للنظافة .PROTEBEP تبسة

تحت إشراف:

جبلي فاتح

من إعداد:

بن شعلية عتاب

بريك أميرة

ملاحظة: نرجو منكم الإجابة على أسئلة الاستبيان بوضع علامة X في الخانة المناسبة مع العلم أن هناك 5 إجابات (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا)، آخذين بعين الاعتبار أن إجاباتكم ستساهم في التوصل للنتائج العملية المرغوب فيها، وأخيرا نشكركم على تعاونكم.

السنة الجامعية: 2023\2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

أولاً: البيانات الشخصية: ضع علامة ✓ أمام الخانة المناسبة.

الجنس أنثى ذكر

السن من 18 إلى 30 سنة من 30 إلى 45 سنة من 45 إلى 60 سنة

المستوى التعليمي أمي ابتدائي متوسط
ثانوي جامعي تكوين مهني

الحالة الاجتماعية أعزب متزوج مطلق

الوضعية المهنية دائمة (ترسيم) متعاقد متربص
تابع للضمان الاجتماعي نعم لا

الخبرة أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
المهنية من 10 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة
الأجور من 20000 إلى 30000 دج من 30000 إلى 40000 دج
من 40000 إلى 50000 دج

الرقم	العبرة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
المحور الثاني: تأثير العدالة التنظيمية على تهميش عامل النظافة						
أولا: العدالة التنظيمية						
1	تعتبر أن الشكاوى التي يقدمها العمال للمؤسسة ينظر إليها بشكل فعال وعادل.					
2	تعتقد بأن المؤسسة التي تعمل فيها نسود بها قيم أخلاقية، تقوم على العدل والمساواة بين العاملين.					
3	توفر مؤسسة عملك برنامج للعمل يتوافق مع الإجازات والأعياد والمناسبات الشخصية (عيد الفطر، عيد الأضحى، عطل راحة...).					
4	يسمح لك نظام الإجازة المتاح بمؤسسة عملك بالعتل (المرضية، العادية، الطارئة...).					
5	توفر لك المؤسسة التي تعمل فيها نظام حوافز وأجور يتناسب مع مستوى أدائك لعملك.					
6	توفر لك المؤسسة اشتراكا في صندوق الضمان الاجتماعي					
7	تسعى المؤسسة التي تعمل بها على تحسين العلاقات بين العاملين في مختلف مستوياتها التنظيمية.					
ثانيا: التهميش:						
1	عندما تتقدم بشكوى الى المسؤولين في مؤسسة عملك، يعمل المشرفون على حل تلك المشكلات وتحسين نوعية حياتك العملية.					

					2	تتعرض باستمرار للمضايقات أو الإهانات من قبل موظفي المؤسسة التي تعمل فيها.
					3	تتلقى صعوبة في توفيقك بين حياتك العملية والشخصية، نتيجة ظروف عملك المعقدة.
					4	تواجهك صعوبات أثناء تقديمك لطلب إجازة أو عطلة في المؤسسة التي تعمل فيها.
					5	تعتبر أن الأجر الذي تتلقاه في مؤسسة عملك مناسب لجهودك التي تبذلها أثناء أداء عملك.
					6	تعتبر أنك تستفيد من برنامج الرعاية الصحية يتناسب ويتوافق مع مهنتك، التي تتعرض فيها للعديد من المشكلات الصحية الخطيرة.
					7	تواجهك صعوبة في التكيف مع مختلف المستويات التنظيمية المتواجدة في المؤسسة نظرا لطبيعة مهنتك كعامل نظافة.
<p>المحور الثالث: أثر نظام السلامة المهنية بالمؤسسة على المخاطر المهنية لدى عامل النظافة</p> <p>أولا: توفير السلامة المهنية:</p>						

الملاحق

					1	تسعى مؤسسة عملك إلى توفير المستلزمات اللازمة لأدائك لعملك (ملابس، قفازات، كمادات، علب إسعافات...).
					2	يحرص المشرفين في عملك على ارتدائك لمستلزمات السلامة المهنية (أحذية العمل، قبعات، ملابس عمل...).
					3	تسعى مؤسسة عملك إلى تحقيق أمنك وسلامتك المهنية من خلال توفير متطلبات السلامة المهنية (وسائل وأجهزة العمل...).
ثانياً: المخاطر المهنية:						
					1	توفر لك ملابس عملك الحماية اللازمة من العوامل البيئية المختلفة (أمطار، برودة، حرارة...).
					2	تتعرض في عملك للحوادث المهنية باستمرار (التعرض للضرب، إصابات أثناء العمل...).
					3	تتوفر لديك وسائل وامدادات الإسعافات الأولية المستخدمة في معالجة الإصابات أو الجروح الخفيفة أثناء العمل.
المحور الرابع: أثر تطوير المسار المهني لعامل النظافة على ضغوط العمل بالمؤسسة						
أولاً: تطوير المسار المهني						
					1	توفر مؤسسة عملك فرصاً متساوية للتدريب والترقية لجميع عمال المؤسسة.
					2	تسمح طبيعة عملك بالمؤسسة كعامل نظافة بفرصة لتحصلك على ترقية في العمل.
					3	تتوفر المؤسسة التي تعمل فيها على برامج للتوعية

الملاحق

					بضرورة التعلم والتدريب.
ثانياً: الضغوط المهنية					
				تشعر بأن الترقيات المتوفرة بالمؤسسة التي تعمل فيها، تمنح لكافة العاملين بالمؤسسة بشكل عادل ومتساو.	1
				فرص التدريب والتطوير الممنوحة من طرف المؤسسة التي تعمل فيها توزع بالتساوي بين كافة العاملين في المؤسسة.	2
				تواجهك مشاكل من حيث نقص الدعم في عملك بسبب عبء العمل وصعوبته وغياب الترقيات وبرامج التدريب بالمؤسسة.	3

الملحق رقم (02): نتائج SPSS

البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	93	100.0	100.0	100.0

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 30 إلى 45 سنة	52	55.9	55.9	55.9
Valide من 45 إلى 60 سنة	41	44.1	44.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أمي	37	39.8	39.8	39.8
Valide ابتدائي	24	25.8	25.8	65.6
متوسط	32	34.4	34.4	100.0
Total	93	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متزوج	93	100.0	100.0	100.0

الوضعية المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متعاقد	93	100.0	100.0	100.0

تابع الضمان الاجتماعي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	93	100.0	100.0	100.0

الملاحق

الخبرة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	17	18.3	18.3	18.3
من 5 إلى 10 سنوات	27	29.0	29.0	47.3
Validه من 10 إلى 15 سنة	15	16.1	16.1	63.4
أكثر من 15 سنة	34	36.6	36.6	100.0
Total	93	100.0	100.0	

الأجور

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دج 30000 إلى 20000 من	27	29.0	29.0	29.0
Validه دج 40000 إلى 30000 من	64	68.8	68.8	97.8
دج 50000 إلى 40000 من	2	2.2	2.2	100.0
Total	93	100.0	100.0	

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة كا² للفرضية الأولى

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
تعتبر أن الشكاوى التي يقدمها العمال للمؤسسة ينظر إليها بشكل فعال وعادل.	93	4.58	.577
تعتقد بأن المؤسسة التي تعمل فيها نسود بها قيم أخلاقية، تقوم على العدل والمساواة بين العاملين.	93	4.46	.788
توفر مؤسسة عملك برنامج للعمل يتوافق مع الإجازات والأعياد والمناسبات الشخصية) عيد الفطر، عيد الأضحى، عطل راحة (...).	93	4.88	.325
يسمح لك نظام الإجازة المتاح بمؤسسة عملك بالعتل) المرضية، العادية، الطارئة (...).	93	4.90	.332
توفر لك المؤسسة التي تعمل فيها نظام حوافز وأجور يتناسب مع مستوى أدائك لعملك.	93	4.60	.645
توفر لك المؤسسة اشتراكا في صندوق الضمان الاجتماعي	93	4.99	.104
تسعى المؤسسة التي تعمل بها على تحسين العلاقات بين العاملين في مختلف مستوياتها التنظيمية.	93	4.32	.740
عندما تتقدم بشكاوى الى المسؤولين في مؤسسة عملك، يعمل المشرفون على حل تلك المشكلات وتحسين نوعية حياتك العملية.	93	4.15	.793

الملاحق

تتعرض باستمرار للمضايقات أو الإهانات من قبل موظفي المؤسسة التي تعمل فيها.	93	1.35	.868
تتلقى صعوبة في توفيقك بين حياتك العملية والشخصية، نتيجة ظروف عملك المعقدة.	93	1.83	.963
تواجهك صعوبات أثناء تقديمك لطلب إجازة أو عطل في المؤسسة التي تعمل فيها.	93	1.42	.697
تعتبر أن الأجر الذي تتلقاه في مؤسسة عملك مناسب لجهودك التي تبذلها أثناء أداء عملك.	93	3.83	1.017
تعتبر أنك تستفيد من برنامج الرعاية الصحية يتناسب ويتوافق مع مهنتك، التي تتعرض فيها للعديد من المشكلات الصحية الخطيرة.	93	4.77	.694
تواجهك صعوبة في التكيف مع مختلف المستويات التنظيمية المتواجدة في المؤسسة نظرا لطبيعة مهنتك كعامل نظافة.	93	1.58	.970
N valide (listwise)	93		

قمية كا 2

Test

	تعتبر أن	تعتقد بأن	توفر	يسمح لك	توفر لك	توفر لك	تسعى	عندما	تتعرض	تتلقى	تواجهك	تعتبر أن	تعتبر أنك	تواجهك
	الشكاوى التي يقدمها العمال للمؤسسة ينظر إليها بشكل فعال وعادل.	المؤسسة التي تعمل فيها نسود بها قيم أخلاقية، تقوم بالأعياد والمناسبات والمساواة بين العاملين.	مؤسسة عملك برنامج للعمل يتوافق مع الإجازة (المرضى)، مع الإجازات العادية، الطارئة (...).	نظام الإجازة المتاح بمؤسسة عملك بالعطل وأجور يتناسب مع (المرضى)، مستوى أدائك لعملك.	المؤسسة التي تعمل فيها نظام حوافز وأجور يتناسب مع (المرضى)، مستوى أدائك لعملك.	المؤسسة التي اشتراكا في صندوق الضمان الاجتماعي ي	المؤسسة التي تعمل بها على تحسين العلاقات بين المؤسسة، عملك، يعمل المشرفون على مختلف مستوياتهم التنظيمية وتحسين نوعية حياتك العملية.	تتقدم بشكوى الى المسؤول بين في مؤسسة عملك، المشرفون على حل تلك المشكلات وتحسين نوعية حياتك العملية.	باستمرار للمضايقات أو الإهانات من قبل موظفي المؤسسة التي تعمل فيها.	صعوبة في توفيقك بين حياتك العملية والشخصية، نتيجة ظروف عملك المعقدة.	صعوبات أثناء تقديمك لطلب إجازة أو عطل في المؤسسة التي تبذلها أثناء أداء عملك.	الأجر الذي تتلقاه في مؤسسة عملك مناسب لجهودك التي تبذلها أثناء أداء عملك.	أنك تستفيد من برنامج الرعاية الصحية يتناسب ويتوافق مع مهنتك، التي تتعرض فيها للعديد من المشكلات الصحية الخطيرة.	صعوبة في التكيف مع مختلف المستويات التنظيمية المتواجدة في مؤسسة عملك نظرا لطبيعة مهنتك كعامل نظافة.
Khi-deux	47.03	77.71	54.20	141.6	55.41	89.04	103.5	104.4	146.4	71.03	101.7	48.23	186.0	124.9
ddl	2 ^a	3 ^b	1 ^c	2 ^a	2 ^a	1 ^c	4 ^d	4 ^d	3 ^b	4 ^d	3 ^b	4 ^d	3 ^b	4 ^d

الملاحق

Significatio n asymptotiq ue	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
---------------------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

- a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 31.0.
- b. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 23.3.
- c. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 46.5.
- d. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 18.6.

التكرارات والنسب المئوية للفرضية الأولى

تعتبر أن الشكاوى التي يقدمها العمال للمؤسسة ينظر إليها بشكل فعال وعادل.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أحيانا	4	4.3	4.3	4.3
غالبا	31	33.3	33.3	37.6
دائما	58	62.4	62.4	100.0
Total	93	100.0	100.0	

تعتقد بأن المؤسسة التي تعمل فيها نسود بها قيم أخلاقية، تقوم على العدل والمساواة بين العاملين.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	2	2.2	2.2	2.2
أحيانا	5	5.4	5.4	7.5
غالبا	32	34.4	34.4	41.9
دائما	54	58.1	58.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

توفر مؤسسة عمك برنامج للعمل يتوافق مع الإجازات والأعياد والمناسبات الشخصية) عيد الفطر، عيد الأضحى، عطلة راحة...)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غالبا	11	11.8	11.8	11.8
دائما	82	88.2	88.2	100.0
Total	93	100.0	100.0	

الملاحق

يسمح لك نظام الإجازة المتاح بمؤسسة عملك بالعطل المرضية، العادية، الطارئة...)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أحيانا	1	1.1	1.1	1.1
غالبا	7	7.5	7.5	8.6
دائما	85	91.4	91.4	100.0
Total	93	100.0	100.0	

توفر لك المؤسسة التي تعمل فيها نظام حوافز وأجور يتناسب مع مستوى أدائك لعملك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أحيانا	8	8.6	8.6	8.6
غالبا	21	22.6	22.6	31.2
دائما	64	68.8	68.8	100.0
Total	93	100.0	100.0	

توفر لك المؤسسة اشتراكا في صندوق الضمان الاجتماعي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غالبا	1	1.1	1.1	1.1
دائما	92	98.9	98.9	100.0
Total	93	100.0	100.0	

تسعى المؤسسة التي تعمل بها على تحسين العلاقات بين العاملين في مختلف مستوياتها التنظيمية.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	1	1.1	1.1	1.1
نادرا	1	1.1	1.1	2.2
أحيانا	6	6.5	6.5	8.6
غالبا	44	47.3	47.3	55.9
دائما	41	44.1	44.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

عندما تتقدم بشكوى الى المسؤولين في مؤسسة عملك، يعمل المشرفون على حل تلك المشكلات وتحسين نوعية

حياتك العملية.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	2	2.2	2.2	2.2
نادرا	1	1.1	1.1	3.2
أحيانا	8	8.6	8.6	11.8
غالبا	52	55.9	55.9	67.7
دائما	30	32.3	32.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

الملاحق

تتعرض باستمرار للمضايقات أو الإهانات من قبل موظفي المؤسسة التي تعمل فيها.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	73	78.5	78.5	78.5
نادرا	15	16.1	16.1	94.6
غالبا	2	2.2	2.2	96.8
دائما	3	3.2	3.2	100.0
Total	93	100.0	100.0	

تتلقى صعوبة في توفيقك بين حياتك العملية والشخصية، نتيجة ظروف عملك المعقدة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	46	49.5	49.5	49.5
نادرا	22	23.7	23.7	73.1
أحيانا	21	22.6	22.6	95.7
غالبا	3	3.2	3.2	98.9
دائما	1	1.1	1.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

تواجهك صعوبات أثناء تقديمك لطلب إجازة أو عطلة في المؤسسة التي تعمل فيها.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	63	67.7	67.7	67.7
نادرا	23	24.7	24.7	92.5
أحيانا	5	5.4	5.4	97.8
غالبا	2	2.2	2.2	100.0
Total	93	100.0	100.0	

عتبر أن الأجر الذي تتلقاه في مؤسسة عملك مناسب لجهودك التي تبذلها أثناء أداء عملك.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	3	3.2	3.2	3.2
نادرا	2	2.2	2.2	5.4
أحيانا	33	35.5	35.5	40.9
غالبا	25	26.9	26.9	67.7
دائما	30	32.3	32.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

الملاحق

تعتبر أنك تستفيد من برنامج الرعاية الصحية يتناسب ويتوافق مع مهنتك، التي تتعرض فيها للعديد من المشكلات

الصحية الخطيرة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	2	2.2	2.2	2.2
أحيانا	2	2.2	2.2	4.3
غالبا	9	9.7	9.7	14.0
دائما	80	86.0	86.0	100.0
Total	93	100.0	100.0	

تواجهك صعوبة في التكيف مع مختلف المستويات التنظيمية المتواجدة في المؤسسة نظرا لطبيعة مهنتك كعامل

نظافة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	59	63.4	63.4	63.4
نادرا	23	24.7	24.7	88.2
أحيانا	5	5.4	5.4	93.5
غالبا	3	3.2	3.2	96.8
دائما	3	3.2	3.2	100.0
Total	93	100.0	100.0	

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة كا² للفرضية الثانية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
تسعى مؤسسة عملك إلى توفير المستلزمات اللازمة لأدائك لعملك (ملابس، قفازات، كامامات، علبه إسعافات...).	93	4.29	.962
يحرص المشرفين في عملك على ارتدائك لمستلزمات السلامة المهنية (أحذية العمل، قبعات، ملابس عمل...).	93	2.62	1.122
تسعى مؤسسة عملك إلى تحقيق أمنك وسلامتك المهنية من خلال توفير متطلبات السلامة المهنية) وسائل وأجهزة العمل...).	93	4.60	.782

الملاحق

توفر لك ملابس عملك الحماية اللازمة من العوامل البيئية المختلفة (أمطار، برودة، حرارة...)	93	4.51	.996
تتعرض في عملك للحوادث المهنية باستمرار (التعرض للضرب، إصابات أثناء العمل...)	93	1.96	1.250
تتوفر لديك وسائل وامدادات الإسعافات الأولية المستخدمة في معالجة الإصابات أو الجروح الخفيفة أثناء العمل.	93	4.65	1.129
N valide (listwise)	93		

قيمة كا 2

Test

	عملك مؤسسة تسعى توفير إلى اللازمة المستلزمات لعملك لأدائك (قفازات، ملابس، علبه كامامات، ...إسعافات	في المشرفين يحرص ارتدائك على عملك السلامة لمستلزمات العمل، أحذية) المهنية ملابس قبعات، (...عمل	عملك مؤسسة تسعى أمتك تحقيق إلى من المهنية وسلامتك متطلبات توفير خلال المهنية السلامة (وأجهزة وسائل) (...العمل	ملابس لك توفر اللازمة الحماية عملك البيئية العوامل من (أمطار، مختلفة...حرارة برودة،	عملك في تتعرض المهنية للحوادث (التعرض) باستمرار، إصابات للضرب، (...العمل أثناء	وسائل لديك تتوفر الإسعافات وامدادات في المستخدمة الأولية أو الإصابات معالجة أثناء الخفيفة الجروح العمل
Khi-deux	88.882 ^a	20.387 ^a	116.849 ^b	159.312 ^a	68.989 ^a	136.710 ^c
ddl	4	4	3	4	4	2
Signification asymptotique	.000	.000	.000	.000	.000	.000

- a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 18.6.
- b. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 23.3.
- c. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 31.0.

التكرارات والنسب المؤوية للفرضية الثانية

(...إسعافات علبه كامامات، قفازات، ملابس،) لعملك لأدائك اللازمة المستلزمات توفير إلى عملك مؤسسة تسعى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	2	2.2	2.2	2.2
نادرا	3	3.2	3.2	5.4
أحيانا	12	12.9	12.9	18.3
غالباً	25	26.9	26.9	45.2
دائماً	51	54.8	54.8	100.0
Total	93	100.0	100.0	

الملاحق

(...عمل ملابس قيعات، العمل، أحذية) المهنية السلامة لمستلزمات ارتدائك على عملك في المشرفين يحرص

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	16	17.2	17.2	17.2
نادرا	30	32.3	32.3	49.5
أحيانا	24	25.8	25.8	75.3
غالبا	19	20.4	20.4	95.7
دائما	4	4.3	4.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

وأجهزة وسائل) المهنية السلامة متطلبات توفير خلال من المهنية وسلامتك أمنك تحقيق إلى عملك مؤسسة تسعى

(...5 العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	2	2.2	2.2	2.2
أحيانا	5	5.4	5.4	7.5
غالبا	19	20.4	20.4	28.0
دائما	67	72.0	72.0	100.0
Total	93	100.0	100.0	

(...حرارة برودة، أمطار،) المختلفة البيئية العوامل من اللازمة الحماية عملك ملابس لك توفر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	5	5.4	5.4	5.4
نادرا	1	1.1	1.1	6.5
أحيانا	1	1.1	1.1	7.5
غالبا	21	22.6	22.6	30.1
دائما	65	69.9	69.9	100.0
Total	93	100.0	100.0	

(...العمل أثناء إصابات للضرب، التعرض) باستمرار المهنية للحوادث عملك في تتعرض

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	44	47.3	47.3	47.3
نادرا	31	33.3	33.3	80.6
أحيانا	4	4.3	4.3	84.9
غالبا	6	6.5	6.5	91.4
دائما	8	8.6	8.6	100.0
Total	93	100.0	100.0	

الملاحق

العمل أثناء الخفيفة الجروح أو الإصابات معالجة في المستخدمة الأولية الإسعافات وامدادات وسائل لديك تتوفر.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	8	8.6	8.6	8.6
غالبا	1	1.1	1.1	9.7
دائما	84	90.3	90.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة χ^2 للفرضية الثالثة أثر تطوير المسار المهني لعامل النظافة على ضغوط العمل بالمؤسسة

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
توفر مؤسسة عمالك فرصا متساوية للتدريب والترقية لجميع عمال المؤسسة.	93	1.01	.104
تسمح طبيعة عمالك بالمؤسسة كعامل نظافة بفرصة لتحصلك على ترقيات في العمل.	93	1.00	.000
تتوفر المؤسسة التي تعمل فيها على برامج للتوعية بضرورة التعلم والتدريب.	93	1.00	.000
تشعر بأن الترقيات المتوفرة بالمؤسسة التي تعمل فيها، تمنح لكافة العاملين بالمؤسسة بشكل عادل ومتساو.	93	1.00	.000
فرص التدريب والتطوير الممنوحة من طرف المؤسسة التي تعمل فيها توزع بالتساوي بين كافة العاملين في المؤسسة.	93	1.00	.000
تواجهك مشاكل من حيث نقص الدعم في عمالك بسبب عبء العمل وصعوبته وغياب الترقيات وبرامج التدريب بالمؤسسة.	93	3.14	1.099
N valide (listwise)	93		

Test

	توفر مؤسسة عمالك فرصا متساوية للتدريب والترقية لجميع عمال المؤسسة.	تواجهك مشاكل من حيث نقص الدعم في عمالك بسبب عبء العمل وصعوبته وغياب الترفيقات وبرامج التدريب بالمؤسسة.
Khi-deux	89.043 ^a	23.720 ^b
Ddl	1	4
Signification asymptotique	.000	.000

- a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 46.5.
- b. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 18.6.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفرضية الثالثة

توفر مؤسسة عمالك فرصا متساوية للتدريب والترقية لجميع عمال المؤسسة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أبدا	92	98.9	98.9	98.9
Validé نادرا	1	1.1	1.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

تسمح طبيعة عمالك بالمؤسسة كعامل نظافة بفرصة لتحصلك على ترفيقات في العمل.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé أبدا	93	100.0	100.0	100.0

تتوفر المؤسسة التي تعمل فيها على برامج للتوعية بضرورة التعلم والتدريب.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé أبدا	93	100.0	100.0	100.0

الملاحق

تشعر بأن الترقيات المتوفرة بالمؤسسة التي تعمل فيها، تمنح لكافة العاملين بالمؤسسة بشكل عادل ومتساو.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا 93	100.0	100.0	100.0

فرص التدريب والتطوير الممنوحة من طرف المؤسسة التي تعمل فيها توزع بالتساوي بين كافة العاملين في المؤسسة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا 93	100.0	100.0	100.0

تواجهك مشاكل من حيث نقص الدعم في عملك بسبب عبء العمل وصعوبته وغياب الترقيات وبرامج التدريب بالمؤسسة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا 4	4.3	4.3	4.3
	نادرا 25	26.9	26.9	31.2
	أحيانا 31	33.3	33.3	64.5
	غالبا 20	21.5	21.5	86.0
	دائما 13	14.0	14.0	100.0
Total	93	100.0	100.0	

قيمة المتوسطات الحسابية + كا2 للمحاور

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الإجمالي	93	3.1712	.11834
الأول_المحور	93	3.6912	.16287
الثاني_المحور	93	3.7706	.35688
الثالث_المحور	93	1.3584	.18049
N valide (listwise)	93		

Test

	الإجمالي	الأول_المحور	الثاني_المحور	الثالث_المحور
Khi-deux	46.194 ^a	65.935 ^b	147.290 ^b	26.086 ^c
ddl	14	12	12	4
Signification asymptotique	.000	.000	.000	.000

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 6.2.

b. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 7.2.

c. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 18.6.

اختبار الفرضيات وفق الانحدار البسيط
الفرضية الأولى

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	التنظيمية_العدالة ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : التهميش

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.393 ^a	.154	.145	.27116	.154	16.581	1	91	.000

Variables prédites : (constantes), التنظيمية_العدالة

الملاحق

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1.219	1	1.219	16.581	.000 ^b
1 Résidu	6.691	91	.074		
Total	7.910	92			

a. Variable dépendante : التهميش

b. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية_العدالة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	4.513	.445		10.144	.000
1 التنظيمية_العدالة	-.387-	.095	-.393-	-4.072-	.000

a. Variable dépendante : التهميش

الفرضية الفرعية الثانية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المهنية_السلامة_توفير ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المهنية_المخاطر

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.134 ^a	.018	.007	.48595	.018	1.657	1	91	.201

a. Valeurs prédites : (constantes), المهنية_السلامة_توفير

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.391	1	.391	1.657	.201 ^b
1 Résidu	21.489	91	.236		
Total	21.881	92			

a. Variable dépendante : المهنية_المخاطر

b. Valeurs prédites : (constantes), المهنية_السلامة_توفير

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		

الملاحق

1	(Constante)	3.158	.426		7.418	.000
	المهنية_السلامة_توفير	.142	.110	.134	1.287	.201

a. Variable dépendante : المهنية_المخاطر

الفرضية الفرعية الثالثة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المهني_المسار_تطوير ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المهنية_الضغوط

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.204 ^a	.042	.031	.36070	.042	3.953	1	91	.050

a. Valeurs prédites : (constantes), المهني_المسار_تطوير

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.514	1	.514	3.953	.050 ^b
1 Résidu	11.839	91	.130		
Total	12.354	92			

a. Variable dépendante : المهنية_الضغوط

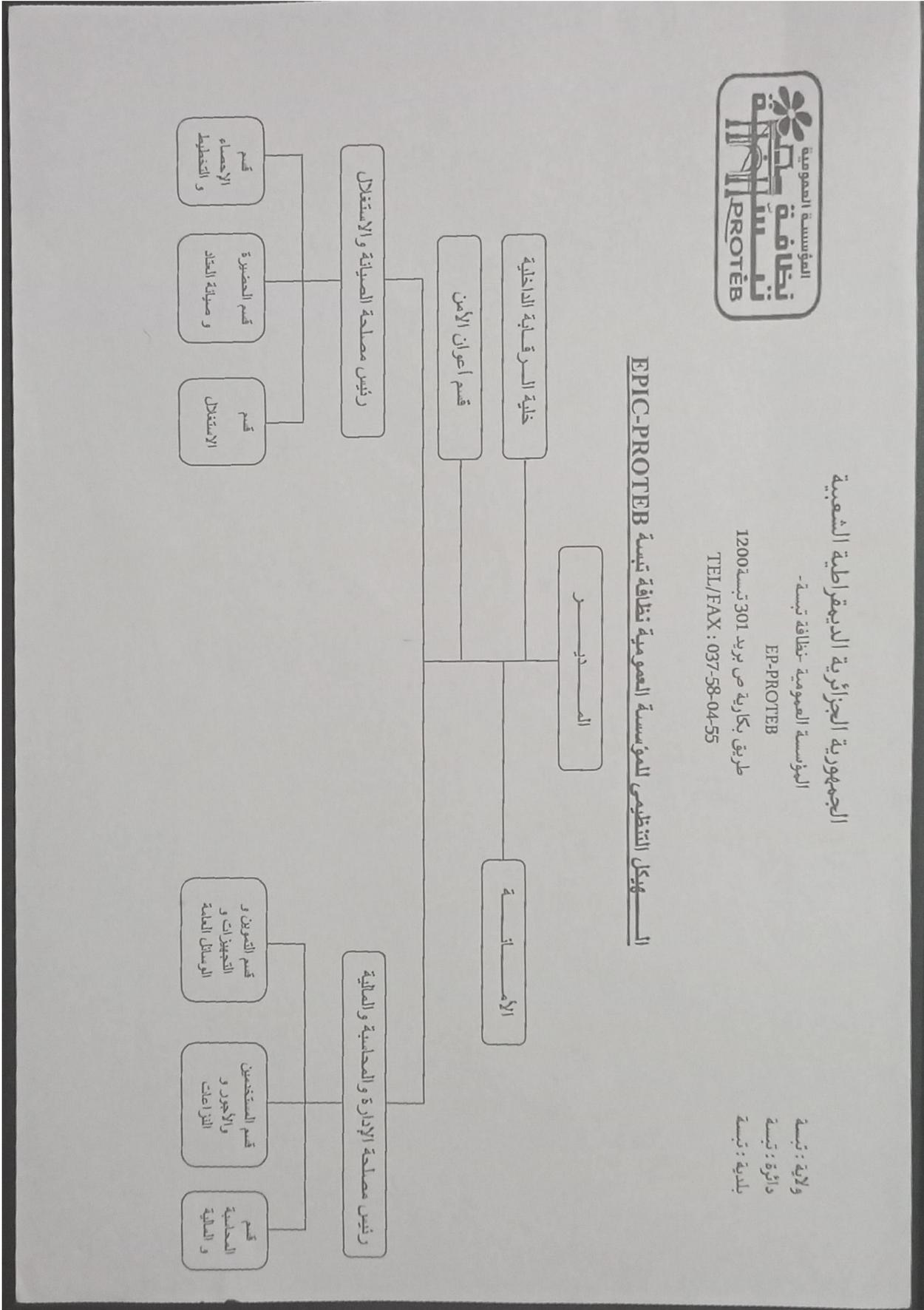
b. Valeurs prédites : (constantes), المهني_المسار_تطوير

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	3.884	1.092		3.555	.001
1 المهني_المسار_تطوير	-2.163	1.088	-.204	-1.988	.050

a. Variable dépendante : المهنية_الضغوط

الهيكل التنظيمي



ملخص الدراسة باللغة العربية:

عنوان المذكرة: المعوقات الوظيفية وتأثيرها على جودة الحياة المهنية

هدفت الدراسة إلى الكشف عن التأثير الذي تمارسه المعوقات الوظيفية على جودة الحياة المهنية لدى عمال النظافة، وتمت دراستنا بالمؤسسة العمومية للنظافة EP.PROTEB تبسة لسنة 2023، وقد انطلقت دراستنا من التساؤل الرئيسي التالي: ما تأثير المعوقات الوظيفية على جودة الحياة المهنية لعمال النظافة؟ وتفرعت منه الأسئلة التالية:

- ما تأثير العدالة التنظيمية على تهميش عامل النظافة؟

- ما تأثير المخاطر المهنية التي يتعرض لها عامل النظافة على سلامته المهنية؟

- ما تأثير الضغوط المهنية التي تواجه عامل النظافة على تطوير المسار المهني لديه؟

وبالاعتماد على المنهج الوصفي تمت الدراسة على مجتمع البحث بتطبيق أسلوب المسح الشامل على 114 عامل نظافة بالمؤسسة العمومية للنظافة ببلدية تبسة، مع توظيف كل من الملاحظة، المقابلة، الاستمارة، والاستعانة بأسلوب التحليل الاحصائي SPSS كنتيجة مفادها: أن المعوقات الوظيفية لها تأثير سلبي على جودة الحياة المهنية لعامل النظافة.

الملخص باللغة الأجنبية:

Title of the memo: Dysfunction of Quality of work life

Our study aimed to reveal the influence which applied by the dysfunction to quality of work life about the cleaners, and our study doned in the public cleaning institution EP.PROTEB Tebessa, for the year 2023 and launched our study from the main question: what is influence about dysfunction to quality of work life about the cleaners?

And it divaricate from the following secondry question:

-what is influence the organizational justice to the marginalisation from the cleaners?

-what is influence the occupational risks which exposure the cleaners about his occupational safety?

-what is influence which faced the cleaners to development his career path?

We used the descriptive approach doned our study to research community who applied the comprehensive survey for a 114 cleaners in the public cleaning institution in the municipality of Tebessa with the employment of the observation, the interview and the questionnaire helped with the statistical analysis method SPSS, and has been reached to a meaning result that: the dysfunction has a negative influence to the quality of work life to the cleaners.