



قسم : علم الاجتماع
الميدان علوم اجتماعية
الشعبة: علم اجتماع
التخصص : تنظيم وعمل

الخدمة الاجتماعية العمالية وتحقيق الاشباع الوظيفي

دراسة ميدانية في مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر العاتر - تبسة -
مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل.م.د"

إشراف الدكتورة:

إعداد الطلبة:

لعموري اسماء

- محمد شرقي

- اسماعيل زغي

أعضاء لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الصفة |
|--------------|-----------------|--------------|
| براجي سليمان | أستاذ مساعد -أ- | رئيسا |
| لعموري اسماء | أستاذ محاضر -ب- | مشرفا ومقررا |
| تواتيت نسرين | أستاذ مساعد -أ- | ممتحنا |

السنة الجامعية: 2018-2019



جامعة العربي التبسي - تبسة - TEBESSA- -TEBESSA UNIVERSITY IARBI
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية UNIVERSITE LARBI TEBESSI - TEBESSA

قسم : علم الاجتماع

الميدان علوم اجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص : تنظيم وعمل

الخدمة الاجتماعية العمالية وتحقيق الاشباع الوظيفي

دراسة ميدانية في مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر العاتر -تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل.م.د"

إشراف الدكتورة:

إعداد الطلبة:

لعموري اسماء

- محمد شرقي

- اسماعيل زغي

أعضاء لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الصفة |
|--------------|-----------------|--------------|
| براجي سليمان | أستاذ مساعد -أ- | رئيسا |
| لعموري اسماء | أستاذ محاضر -ب- | مشرفا ومقررا |
| تواتيت نسرين | أستاذ مساعد -أ- | ممتحنا |

السنة الجامعية: 2018-2019

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي تبسة

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ(ة): د. لعصوري أسماء

المشرف على مذكرة تخرج ماستر المعنونة بـ:

الخدمة الاجتماعية المجتمعية وتحقيق

الإشباع الوظيفي

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

من إعداد الطلبة:

1. حشرقي محمد

2. زغبوي إسماجيل

أشهد بأن المذكرة تستوفي كل الشروط العلمية والمنهجية والقانونية التي تؤهلها أن تصبح قابلة للمناقشة، وعليه أمضى هذا الإقرار والاذن بالطبع.

في: 2019 / 06 / 16

إمضاء الأستاذ المشرف



الرقم 2019 / ق.ع.اج / ك.ع.اج / 2019

تبسة في:

إلى السيد: مدير شركة ضابح الهندسة بئر العاتر

الموضوع: طلب الموافقة على إجراء تربص ميداني

بعد أداء واجب التحية والاحترام،

بغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة قسم علم الاجتماع يرجى من سيادتكم السماح للطلبة الآتية أسمائهم بإجراء تربص ميداني بمؤسستكم، يتم كل يومين من أيام الأسبوع والذي يبدأ من شهر **أفريل** 2019 إلى غاية شهر **ماي** 2019، يشمل التربص متابعة الحضور الإيجابي للطلاب وملاحظة تمنح له من طرفكم حسب الأعمال المنجزة من الطالب تسلم في نهاية التربص وفق استمارات ترسل وتعاد في ظرف مختوم ومغلق في حالة تأشيركم بالموافقة على إجراء التربص، شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتمكم في إثراء تكوين طلبة جامعة العربي التبسي كشركاء اجتماعيين.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

الطالب (ة): **شرفي محمد**

الطالب (ة): **زبيبي إسماعيل**

التخصص: **علم اجتماع تنظيم وعمل**

موضوع البحث: **الخدمة الاجتماعية العالمية وتحقيق الإنشباع الوظيفي**





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



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضي أدناه،

السيدة (ة) : مشرقي محمد

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 100770331 الصادرة بتاريخ: 2016/09/15

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم الاجتماع.

والمكلف بانجاز أعمال بحث : مذكرة ماستر. تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت عنوان: الجديدة الإجتماعية العالمية وتحقيق الاستيعاب

الوظيفي

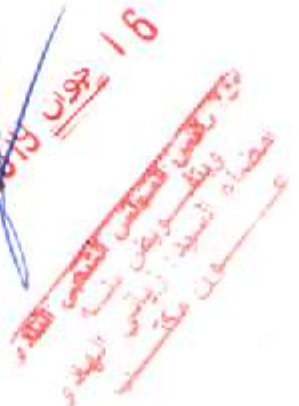
إشراف الأستاذة (ة): د. العموري أسماء

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ:

امضاء المعني بالأمر

Mahammed





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



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار 933 المؤرخ في 20/07/2016)

أنا الممضي أدناه،

السيدة (ة) : مريم عبيد الله ابن سماعيل

الصفة: طالب.

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 12/03/17016. الصادرة بتاريخ: 28/09/2015

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: علم الاجتماع.

والمكلف بانجاز أعمال بحث: مذكرة ماستر. تخصص: علم الاجتماع التنظيم وعمل

تحت عنوان: الخدمة الاجتماعية العالمية والتجديد الاجتماعي

الوفائي سفي

إشراف الأستاذة (ة): د. الهوريا ابسماء

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ:

إمضاء المعني بالأمر





شکر و عرفان

أتقدم بالشكر والثناء الكبير إلى الله سبحانه وتعالى الذي وفقني لإنجاز هذا العمل
أتقدم بفائق الشكر ومنتهى التقدير لأستاذتي الدكتورة والمشرفة " لعموري أسماء "
على قبولها وتوليها لنا الإشراف على هذا العمل وعلى كل ما أسدته إلينا من توجيه سديد ونصح
قيم وعلى مواصلتها تحفيزنا لاستكمال مختلف مراحل عمل المذكرة خلال كل لقاءاتنا معها
طيلة فترة التوجيه لعمل المذكرة

والشكر موصول لكافة الأساتذة قسم علوم الاجتماعية والانسانية دون استثناء
واخص بالذكر الدكتور "براجي سليمان" والدكتورة "تواتيت نسرين" أعضاء لجنة
المناقشة على قبولهم مناقشة مذكرتنا

وأخيرا أتوجه بالشكر الجزيل الى كل من قدم لي يد المساعدة والعون من قريب أو من بعيد

لكم منا فائق الاحترام والتقدير

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

مقدمة:

| | |
|---|---------|
| الفصل التمهيدي | |
| الإطار العام للدراسة..... | 3..... |
| 1- الإشكالية..... | 4..... |
| 2- فرضيات الدراسة..... | 6..... |
| 3- أسباب اختيار الموضوع..... | 7..... |
| 4- أهمية الدراسة..... | 8..... |
| 5- تحديد المفاهيم..... | 8..... |
| الفصل الأول: الخدمات الاجتماعية العملية | |
| تمهيد..... | 23..... |
| 1- لمحة سوسيو تاريخية حول الخدمة الاجتماعية العمالية..... | 24..... |
| أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية..... | 26..... |
| مراحل تطور الخدمة الاجتماعية العمالية..... | 28..... |
| أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية..... | 31..... |
| مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية..... | 32..... |
| خلاصة..... | 43..... |
| الفصل الثاني | |
| 1- مدخل الرضا الوظيفي..... | 57..... |
| 1.1- تعريف الرضا الوظيفي (الاشباع الوظيفي)..... | 57..... |
| 2.1- عوامل حدوث الرضا الوظيفي..... | 58..... |
| 3.1- أنواع الرضا الوظيفي..... | 59..... |

| | |
|----------|--|
| 65..... | الفصل الرابع |
| 65..... | التعريف بميدان الدراسة والاجراءات المنهجية للبحث |
| 68..... | المنهج |
| 117..... | الخاتمة |

| الصفحة | عنوان الجدول |
|--------|--|
| 63 | الجدول رقم 01 يمثل تصنيف العمال حسب متغير الجنس |
| 64 | الجدول رقم 02 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن |
| 65 | الجدول 03 : بين المستوى التعليمي لعينة البحث |
| 66 | الجدول (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية: |
| 67 | الجدول (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل: |
| 68 | الجدول رقم (6) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب مدى توفير النقل من طرف المؤسسة لعينات الدراسة |
| 69 | الجدول رقم (7) توزيع المبحوثين حسب مشكلة السكن |
| 70 | الجدول رقم (8): توزيع المبحوثين حول ما إذا كانت المؤسسة توفر رحلات ترفيهية أو لا |
| 71 | الجدول (9) توزيع المبحوثين حول ما إذا كانت المؤسسة محل الدراسة توفر مخيمات صيفية للعمال: |
| 72 | الجدول (10): جدول يوضح توزيع عينات البحث حول ما إذا كانت المؤسسة تمنح الحق لأبناء العمال في الإشتراك |
| 73 | الجدول (11): جدول يوضح الفئات المستفيدة من السكنات |
| 74 | الجدول رقم (12) والذي يوضح الطريقة التي تسهم من خلالها المؤسسة في استفادة العامل من مسكن |
| 75 | الجدول رقم (13) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب بعد السكن عن مكان العمل |
| 76 | جدول رقم (14) يوضح توزيع المبحوثين حسب ما اذا كانت المؤسسة توفر لهم التأمين الصحي |
| 77 | الجدول رقم (15) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب ما اذا كانوا يمتلكون لبطاقة الشفاء |
| 78 | الجدول رقم (16) والذي يوضح ما إذا كانت المؤسسة متعاقدة مع مخابر وعيادات طبية |

الفهرس الأشكال

الجدول رقم (19) يبين ما إذا خضع العامل لكشف طبي أولي عند التحاقه بالمؤسسة

الجدول رقم (20) يبين ما إذا كان الفحص الذي خضع له العامل شامل أو جزئي

الجدول رقم (21) يبين ما إذا كانت المؤسسة تقدم فحوصات طبية للعمال

جدول (22) يبين ما إذا كانت هذه الفحوصات شهرية أو ثلاثية أو سداسية أو سنوية أو غير موجودة.

جدول (23) يبين ما إذا كانت الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة للعامل مرضية - غير مرضية - سيئة

جدول (24) يوضح توزيع عينات البحث حول ما إذا كانت المؤسسة تملك وسائل الأمن الصناعي

جدول (25) يوضح ما إذا كان العمل يتوافق مع المؤهلات العلمية للعمال

جدول (26) يوضح ما إذا كانت الأجر الذي يتقاضاه العامل يتناسب مع ما يقوم به من عمل.

جدول (27) يبين ما إذا كان للعامل أصدقاء في مكان عمله أولاً

جدول (28) يبين ما إذا كانت هناك جماعة عمل متضامنة

جدول (29) يبين ما إذا كان العامل يشعر بالانتماء للمؤسسة أولاً

جدول (30) يبين ما إذا كان العامل يشعر بالإعتراز باستمرار عمله في هذه المؤسسة.

جدول (31) يوضح ما إذا كان العامل يشعر بأن مشاكل المؤسسة هي مشاكله الشخصية

جدول (32) يبين ما إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص وولاء العامل.

جدول 33 يبين ما إذا كان العامل سيتخلى عن المؤسسة في حال وجود فرص عمل أفضل

فهرس الاشكال

| الصفحة | عنوان الشكل |
|--------|--|
| | الشكل رقم (01) يوضح هرم ماسلو " للحاجات. |
| | الشكل رقم (02) يمثل تصنيف العمال حسب متغير الجنس |
| | الشكل رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن |
| | الشكل رقم (4) يبين المستوى التعليمي لعينة البحث |
| | الشكل (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية |
| | الشكل رقم(6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل |
| | الشكل رقم(7) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب مدى توفير النقل من طرف المؤسسة لعينات الدراسة |
| | الشكل رقم(8): توزيع المبحوثين حسب مشكلة السكن |
| | الشكل(9) توزيع المبحوثين حول ما إذا كانت المؤسسة توفر رحلات ترفيهية أو لا |
| | الشكل(10) توزيع المبحوثين حول ما إذا كانت المؤسسة محل الدراسة توفر مخيمات صيفية للعمال |
| | الشكل(11): جدول يوضح توزيع عينات البحث حول ما إذا كانت المؤسسة تمنح الحق لأبناء العمال في الإشتراك |
| | الشكل رقم(12) جدول يوضح الفئات المستفيدة من السكنات والذي يوضح الطريقة الني تسهم من خلالها المؤسسة في استفادة العامل من مسكن |
| | الشكل رقم (13) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب بعد السكن عن مكان العمل |
| | جدول رقم (14) يوضح توزيع المبحوثين حسب ما اذا كانت المؤسسة توفر لهم التأمين الصحي |
| | الشكل رقم (15) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب ما اذا كانوا يمتلكون لبطاقة الشفاء |
| | الشكل رقم (16) والذي يوضح ما إذا كانت المؤسسة متعاقدة مع مخابر وعيادات طبية |
| 79 | الشكل رقم (17) يوضح ما إذا كانت المؤسسة تحتوي على عيادة طبية |
| 80 | الشكل رقم (18) يبين ما إذا كانت التجهيزات التي تحتويها العيادة حديثة أو قديمة |
| 81 | الشكل رقم (19) يبين ما إذا خضع العامل لكشف طبي أولي عند التحاقه بالمؤسسة |

- 82 الشكل رقم (20) يبين ما إذا كان الفحص الذي خضع له العامل شامل أو جزئي.
- 84 الشكل رقم (21) يبين ما إذا كانت المؤسسة تقدم فحوصات طبية للعمال.
- 85 جدول (22) يبين ما إذا كانت هذه الفحوصات شهرية أو ثلاثية أو سداسية أو سنوية أو غير موجودة.
- 86 جدول (23) يبين ما إذا كانت الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة للعامل مرضية - غير مرضية - سيئة
- 87 جدول (24) يوضح توزيع عينات البحث حول ما إذا كانت المؤسسة تملك وسائل الأمن الصناعي
- 88 جدول (25) يوضح ما إذا كان العمل يتوافق مع المؤهلات العلمية للعمال
- 89 جدول (26) يوضح ما إذا كانت الأجر الذي يتقاضاه العامل يتناسب مع ما يقوم به من عمل.
- 90 جدول (27) يبين ما إذا كان للعامل أصدقاء في مكان عمله أولاً
- 91 جدول (28) يبين ما إذا كانت هناك جماعة عمل متضامنة:
- 92 جدول (29) يبين ما إذا كان العامل يشعر بالإنتماء للمؤسسة أولاً
- 93 جدول (30) يبين ما إذا كان العامل يشعر بالإعتراز باستمرار عمله في هذه المؤسسة.
- 94 جدول (31) يوضح ما إذا كان العامل يشعر بأن مشاكل المؤسسة هي مشاكله الشخصية
- 95 جدول (32) يبين ما إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص وولاء العامل.
- 96 جدول 33 يبين ما إذا كان العامل سيتخلى عن المؤسسة في حال وجود فرص عمل أفضل
- 63 يمثل تصنيف العمال حسب متغير الجنس
- 64 يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
- 65 بين المستوى التعليمي لعينة البحث



مقدمة

مقدمة:

لقد حققت الخدمة الإجتماعية العمالية اهتماما بالغا من قبل الباحثين في ميدان علم الإجتماع ، زيادة على انها حظيت باهتمام مسيرري المؤسسات الصناعية، لما لها من أثر على المؤسسة كونها تنعكس بطريقة مباشرة على العملية الإنتاجية، حيث تساهم هذه الخدمات الإجتماعية العمالية في زيادة الإنتاجية، من خلال تقديم مساعدات للعمال للتغلب على مشاكلهم ، بتلبية حاجاتهم والحرص على كسب اخلاصهم بتحقيق الرضا لديهم ، ومن ثم حتى يسهل الإستفادة من طاقاتهم و للرفع من مستوى جهوزيتهم وزيادة إنتاجيتهم.

وقد زاد الاهتمام بالخدمة الاجتماعية العمالية في الالونة الأخيرة، كونها عمدت على تحسين مستوى العمال الاجتماعي والصحي ، مع تهيئة وضع عام ملائم لخلق التكيف اللازم بين العامل وبيئته ، حيث عملت على مساعدته من الاستفادة من حقه في خدمات الرعاية الاجتماعية العمالية، لإشباع حاجاته ومساعدته على الاندماج الجيد في محيط عمله، وتحسين علاقته وزيادة أدائه وذلك للإرتباط الوثيق بين تكيف العامل وزيادة إنتاجيته والعلاقة الطردية بين الوظيفة الاقتصادية والوظيفة الاجتماعية للمؤسسة.

ويعتبر الاشباع الوظيفي من العوامل المهمة التي ترغب المؤسسات في تحقيقه للعاملين فيها ، فالاشباع الوظيفي يرتبط بمستوى ما تقدمه المؤسسة للعامل في شتى المجالات بداية بتوفيرها للجو الملائم للعمال مرورا بحرصها على سلامته اثناء تأدية مهامه نهاية عند المساعدات المقدمة له في شقيها المادي و المعنوي ، إذ يمثل الاشباع الوظيفي للعامل حلقة وصل بين أداءه و انتاجية المؤسسة وحتى تحقيق التزامه وانتماءه للمؤسسة ، فكلما زاد هذا التوافق حققت المؤسسات الكثير من أهدافها وتطلعاتها.

والاشباع الوظيفي له خصائص مترابطة بوصفه حالة نفسية، تصف العلاقة بين مايقدم للعامل او ما يجده من مؤسسته وبين ما يبذله من مجهودات لنجاح المؤسسة و الوصول لتحقيق أهدافها



والاشباع الوظيفي بغض النظر عن تأثيره في بعض المتغيرات، إذ كلما زاد الاشباع الوظيفي زاد مستوى فعالية الفرد داخل المؤسسة، وبذلك تزداد مستوى فاعلية المنظمات وتحسن من دورها في السوق، ويمتد تأثيره إلى الحياة الخاصة للأفراد، كلما تحقق الاشباع الوظيفي للعامل وكان في أقصى معدلاته يشعر هذا الأخير بدرجة عالية من الرضا والسعادة والارتباط بمؤسسته.

ولقلة الدراسات حول موضوع الخدمة الاجتماعية العمالية و خصوصا علاقتها بمتغيرالاشباع الوظيفي، و نظرا لأهمية الموضوع، انطلقا من كون الخدمة الاجتماعية العمالية عامل مهم يؤثر في تحقيق الاشباع الوظيفي ، جات دراستنا هذه للكشف عن مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية كمتغير مستقل في تحقيق الاشباع الوظيفي كمتغير تابع بالنسبة لمؤسسة فرفوس للفوسفات بئر العاتر.

ولقد تناولنا في دراسة موضوعنا خطة بحث اشتملت على جانبين، جانب نظري وآخر ميداني، وقد تم تقسيمها إلى مقدمة وفصل تمهيدي للدراسة، وفصلين نظريين وفصلين ميدانيين.

تضمن الفصل التمهيدي الإطار العام للدراسة واشتمل على إشكالية البحث، فرضيات الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، تحديد المفاهيم والدراسات السابقة. بينما اشتمل الجانب النظري على فصلين:

يتناول الفصل الأول الجانب النظري للخدمات الاجتماعية العمالية، من خلال تناول جذورها السوسيوثقافية، أما الفصل الثاني فيتناول الاشباع الوظيفي، زيادة على التطرق اهم النظريات المفسرة له، الفصل الثالث فقد تناولنا فيه التعريف بميدان الدراسة شملت مجالات الدراسة ، والمنهج وأدوات البحث ، بالإضافة إلى عينة الدراسة وخصائصها .

الفصل الرابع تضمن تحليل النتائج ومناقشتها على ضوء الفرضيات، خاتمة الدراسة.



الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية

تعتبر المؤسسة احد اهم الركائز الاساسيه التي تسعى لتلبية حاجيات المجتمع المختلفه لذلك كانت المؤسسة الاقتصادية محورا هاما في العجلة الاقتصادية تسعى باستمرار للرفع من جاهزيتها و اكتساح السوق بمنتجاتها، هذه المنتجات و لتكون في ارقى مستوياتها تعمل المؤسسة على الاهتمام بالموارد البشري كونه احد اهم عناصر الانتاج نظرا للدور الذي يلعبه في نجاح اي منظمه حيث يولي المسؤولين فيها اهتماما بالغ الاثر للرفع من كفاءة المورد البشري من خلال البحث والتحصيص في العوامل المؤثرة في كفاءة العمال وانتاجيتهم لذلك نجد جل المنظمات والمؤسسات تسعى لانتقاء المورد البشري وفق مبدأ الخبرة والكفاءة لان العمالة الجيدة والمؤهلة تسهم في رفع الانتاج لدى المؤسسة فينعكس ذلك بشكل ايجابي للطرفين أي تحقيق انتاجية مثلى ورفع الاداء للعمال وتحفيزهم ولتعزيز هذا الاخير توفر المؤسسة مجموعه من الدوافع لدى العامل لتؤهله للعمل بشكل افضل من ذي قبل حيث ان كفاءة الفرد تتوقف على عنصرين اساسيين هما المقدره على العمل و الرغبة فيه حيث تتمثل هذه المقدره على العمل في ما يمتلكه الفرد من مهارات سابقه ومعارف وقدرات بالاضافه الى الاستعداد والمهارات المكتسبة من خلال التدريب والتعليم اما الرغبة في العمل فتتمثل في مجموعه العوامل والمؤثرات التي تجعل اهدافه متوافقة مع اهداف المؤسسة و يشتركان في تحقيقه على حد سواء زياده على ان هذه المؤثرات تدفع سلوك الفرد في الاتجاه الذي تسعى المؤسسة للوصول اليه وتشجع الفرد على زياده ادائه ومن تلك العوامل و المؤثرات ما تقدمه المؤسسة الاقتصادية من مختلف الخدمات الاجتماعية للأفراد العاملين فيها ومن بين الاستراتيجيات المتبناة من قبل المؤسسات

نجد الخدمة الاجتماعية العمالية والتي ظهرت كضرورة تبنتها المؤسسات لتعزيز أداء العاملين حيث تعتبر محفزاً ضرورياً للفرد نظير ما تقدمه للمورد البشري والذي يعتبر محور العملية الإنتاجية لذلك اهتم بها اصحاب المؤسسات واولوها اهمية قصوى نظراً لأهميتها حيث ان اهمية الخدمة الاجتماعية العمالية اصبحت تعادل توفر راس المال اللازم لقيام المشاريع وكذا توفر مجموع القوى العاملة و سوق المستقبل لمنتجات المؤسسة الاقتصادية وبالرجوع الى الجذور التاريخية للخدمة الاجتماعية نجد ان ظهورها يعود الى احقاب زمنية ماضية حيث ان مفهومها في بداياتها يختلف عما هو عليه اليوم سواء من ناحية الخدمة الاجتماعية المقدمة للعامل او من الناحية التنظيمية لها كخدمة ناهيك عن الطرق المتبعة في توفيرها و هذا كله يرجع الى طبيعة المجتمع الذي وجدت فيه فعالم الخدمة الاجتماعية العمالية لم تتبلور الا مع بدايه القرن العشرين حيث ظهرت تطورات ادت الى تحديد هذه المعالم بدقة كونها ساعدت على تهيئه المحيط اللازم والمناسب لخلق جو ملائم بين العامل و البيئه التي يعمل فيها كما ان تطور الفكر الاجتماعي ساهم في تشكيل المبادئ الاساسيه للخدمة الاجتماعية فاصبح للعاملين مكانة جد مهمه كما ان هذا التطور كان له الفضل على مساعده العامل في الاستفاده من حقه في الخدمات الاجتماعيه لاشباع حاجاته ومساعدته على التكيف و زياده ادائه والرفع من جاهزيته و حضوره داخل المؤسسة وذلك للارتباط الوثيق بين التكيف العامل وزياده ادائه وعلى هذا الاساس نجد ان صور الخدمة الاجتماعية العمالية قد تعددت في الماضي و مرت بمراحل واشكال مختلفه اذ ظهرت في بداياتها في صوره الطابع الاختياري المقدمه على انها منحه او هبه تحمل طابع العطف والاحسان فكانت معاملته انسانيه لا غير بعد هذه المرحله تطورت لتصبح ضروره من اهم الضروريات الاستقرار و العلاقات الانسانيه في مجتمع المصنع و حق من الحقوق المكتسبه للعمال فالخدمة الاجتماعيه العماليه تسعى لمساعدة العامل على النجاح في ما اوكل اليه من مهام كانشان سيد في قراره له كيانه وخصائصه و متمتعاً بكل قدراته و متحكماً في رغباته داخل المؤسسة زياده على استعداداته للتطور المستمر فهذا ما يميزه فهو ليس وسيله للانتاج فقط او مطيه تستغله المؤسسة للربح فقط فهو يدرك بل و

يتفق مع المؤسسه على ان هدفه واحد هو ومؤسسته ويسعى لضمان تحقيقه فنجاحه من نجاح المؤسسه وقد استغلت خدمه الاجتماعيه العماليه كل الطرق العلميه الحديثه والتي تؤكد على ان الانسان لا يمكن ان يقدم افضل ما لديه الا اذا توفر له افضل ظروف العمل داخليا وخارجيا ويرتبط موضوع الاشباع الوظيفي ارتباطا وثيقا بنفسيه العاملين حيث يعتبر من اهم العوامل التي يمكن تصنيفها كمؤشرات ايجابيه فهو بمثابة مقياس فاعليه اداء الافراد فاذا كان معنويات الافراد مرتفعه فهذا دليل على انهم قد حققوا اشباعا لحاجاتهم يظهر جليا في مدى رضاهم ما قد ينعكس على النتائج التي ترغب فيها المنظمه ذلك ان هناك علاقه طردية بين الروح المعنوية و انتاجية المؤسسة و كل ما حقق اشباع وظيفيا كلما زادت انتاجيته ولا يتم تحقيق ذلك الا من خلال تلك المؤثرات التي تؤثر بصورة مباشرة في سلوك الفرد ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة والتي تم طرحها في التساؤل الرئيسي التالي :

كيف تساهم الخدمات الاجتماعيه العماليه المقدمة في المجال الاجتماعي والصحي في تحقيق الاشباع الوظيفي لدى عمال مؤسسة المركب المنجمي الفوسفاط جبل العنق -بئر العاتر ، ولاية تبسة؟

2- فرضيات الدراسة:

أ- الفرضية العامة:

تساهم الخدمات الاجتماعيه العماليه المقدمة في المجالات الاجتماعي والصحي في تحقيق الاشباع الوظيفي(الالتزام-الانتماء) لدى عمال مؤسسة المركب المنجمي الفوسفاط جبل العنق -بئر العاتر ، ولاية تبسة.

ب- الفرضيات الفرعية:

1- تساهم الخدمات الاجتماعيه العماليه المقدمة في المجال الاجتماعي(النقل، السكن،التأمين الاجتماعي) في تحقيق الالتزام لدى عمال مؤسسة المركب المنجمي الفوسفاط جبل العنق -بئر العاتر ،

ولاية تبسة.

2- تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الصحي في تحقيق الانتماء لدى عمال

مؤسسة المركب المنجمي الفوسفاط جبل العنق -بئر العاتر ، ولاية تبسة.

3- أسباب اختيار الموضوع:

ترجع اسباب اختيار موضوع الدراسة الى :

1- محاولة الكشف والتعرف على ثنائية الخدمات الاجتماعية العمالية والاشباع الوظيفي لدى عمال

المركب المنجمي سوميفوس بئر العاتر-تبسة

2-باعتبار موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية من اهم المواضيع التي حازت على اهتمام الباحثين

في في هذا التخصص، زيادة على اهتمام طبقة واسعة من العمال في مختلف القطاعات العمومية والخاصة.

2- كون موضوع الاشباع الوظيفي والحرص على تحقيقه من أهم أسباب نجاح مختلف المؤسسات

وبذلك كان دافعا للوقوف على تأصيله النظري.

3- محاولة الكشف و التعرف على مساهمة الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي وما تقدمه

للعمال في هذا المجال

4- محاولة الكشف على مساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في المجال الصحي

4- الرغبة في الكشف عن العلاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية كمتغير والاشباع الوظيفي

كمتغير تابع من خلال مدى مساهمة الأول في تحقيق الثاني .

5- محاولة تقديم إضافة علمية بهذه الدراسة في ميدان علم الاجتماع عموما ، وعلم اجتماع تنظيم

وعمل خصوصا

4- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من المحاور التالية:

- أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية بالنسبة للعمال في مختلف المؤسسات الصناعية مهما كانت مجالاتها وأبعادها ، باعتبارها احد اهم المصادر لاشباع لحاجاتهم المتعددة والمتغيرة .
- تتبع أهمية الدراسة من العلاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجالات الاجتماعية والصحية و الاشباع الوظيفي .
- محدودية الدراسات التي تناولت موضع البحث سواء على المستوى الوطني أو العربي ، وبذلك ستكون إضافة علمية في مجال علم الاجتماع عامة ، و علم اجتماع تنظيم وعمل خاصة.

5- تحديد المفاهيم:

يقصد بتحديد المفاهيم¹ تبيان ما تعنيه من مقاصد ، وتوضيح ما تتضمنه وتظهره من صفات ، وبهذا يكون تحديد المفهوم هدفه توصيل المعلومات بوضوح للقارئ مما يساعده على فهمها واستيعابها وربطها مع غيرها من المفاهيم السابقة لها، وتوضح المفاهيم أكثر كلما اتضح المقصود من ورائها ، وتكون أكثر وضوحاً عندما تحمل كلماتها صورة لها .

إذن تحديد المفاهيم من أجل توضيح المعنى ، وإزالة اللبس الذي قد يعلق بذهن المطلع على الموضوع، ونظراً لهذه الأهمية وجب على الباحث أن يحدد مفاهيمه بكل دقة، مما يجعله يميل إلى التعريفات الإجرائية في تبيان مقصده الدال على معالجة العملية التي يمكن لنا قياس أبعادها والنتائج المتوصل إليها.

¹ - يمون كفيي و فان لوك كوينهود : دليل الباحث في العلوم الاجتماعية ، ترجمة : يوسف الجباعي، بيروت ، لبنان ،

إن المفهوم (concept) الذي هو أساس لغة التعامل الإنساني ، ووسيلة الإنسان للتعبير عن أفكاره وحالات وأوضاع محددة ، يكتسي أهمية قصوى في عملية البحث الاجتماعي، فعن طريق هذا التحديد يمكن للباحث أن يحصر المعلومات التي وجب عليه جمعها، ويمكن للقارئ منذ البداية أن يعرف ما يقصد الباحث بهذا المفهوم أو ذاك ، وهكذا ينبغي أن تحدد المفاهيم بنائياً لتتضح أصولها من حيث الطريقة التي تكونت بها ، ومن حيث الدور الذي تستهدفه أو الوظيفة التي تؤديها.

1. مفهوم الخدمة الاجتماعية:

أ- لغة : يعرف جروان السابق الخدمة على أنها : "من خدم ، أي خدمة ، قدم خدمة ، خدم وطنه ، ليس كمن يخدم المرو كمنفسه" ، ويعرف منجد لروس الخدمة على أنها " المساعدة ،أنا في خدمتك ،أي في مساعدتك. الإنسان الخادم : أي الذي يجب أن يخدم الآخرين"، ويعرف بيار ماسي ومادلين قينار على أنها:" المعونة ، السند ، المساعدة،الدعم ، النجدة ن إعطاء ، دفع ، توزيع.¹

من التعريفات اللغوية نجد أن الخدمة تهدف إلى تقديم المساعدة ومد يد العون إلى من هم بحاجة إليها وفي وقتها المناسب ، وهذه المساعدة خدمة قد تكون من طرف الأفراد أو المؤسسات بمختلف أصنافها ونشاطاتها ، وقد تكون محلية ، إقليمية أو عالمية.

كما يعني مصطلح اجتماعي الحركة والتطور والديناميكية القائمة على التغيير المتفاعل والوظيفة

الاجتماعية وهو في حال مستمر من التطور والتغير.²

ب - اصطلاحاً : تعود صعوبة الوقوف على تعريف جامع وشامل لمفهوم الخدمة الاجتماعية إلى عدم

اتفاق الباحثين والمفكرين المختصين في مجال الخدمة الاجتماعية حول ذلك ، لاختلاف الرؤى والزوايا

التي ينظر إليها كل واحد منهم ، وسنقف عند عدد من هذه التعريفات منها :

¹ - رشيد زرواتي: المدخل للخدمة الاجتماعية ، مطبعة دار هومة ، الجزائر ، 2000 ، ص ص: 10-11

² - محمد سيد فهمي: مدخل في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2002 ، ص 3

تعريف قاموس علم الاجتماع : الخدمة الاجتماعية على أنها " مجال مهني متخصص يهتم بتطبيق المبادئ السوسيولوجية لحل مشكلات مجتمعية ذات طبيعة خاصة ، للتخفيف من حدة بعض المشكلات الفردية ، لهذا يهتم الأخصائيون العاملون في حقل الخدمة الاجتماعية لمعالجة العديد من المشكلات الفردية المتصلة بتوافق التقييم الاجتماعي وحسن أدائه لوظيفته في المجتمع وكذلك بتكامل الفرد في هذا التنظيم ، وتهتم مبادئ الخدمة الاجتماعية المتخصصة بالفقر والبطالة وتوجيه الشباب وتنظيمهم"¹

وتعرف السيدة هيلين وتمر: الخدمة الاجتماعية بأنها : "طريقة علمية لخدمة الإنسان ، ونظام اجتماعي يساعده على حل مشاكله وتنمية قدراته ، ويساعد النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع على حسن القيام بدورها ، كما يعمل على خلق نظم اجتماعية جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها في سبيل تحقيق رفاهية أفرادها"².

ويأخذ التعريف الحديث للخدمة الاجتماعية وجهة نظر ايكولوجية، فتعرف على أنها "فن أو علم يمدنا بالخدمات اللازمة من أجل تنمية قدرات الافراد والجماعات وتدعيم وظيفتهم الاجتماعية"³

كما يعرفها أحمد كمال أحمد : "بأنها طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاج المجتمع لتحقيق رفاهية أفرادها"⁴.

¹ - حمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، بدون تاريخ النشر، ص ص 448-449:

² - فاروق زكي يونس : الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1968 ، ص ص : 122-123

³ - Arthur E. fink & Others ,the field of social Work ,holt Rinehart and Whinstone inc .1968 ,p.1- .

⁴ - حمد سيد فهمي:مدخل الخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر،2001م، ص 16.

ت - التعريف الإجرائي للخدمة الاجتماعية: الخدمة الاجتماعية هي مجموع الخدمات التي تقدم للفرد والجماعة متمثلة في مجموعة من البرامج التي تسطرها المؤسسة مسبقا للعمال بغرض اشباع مختلف حاجاتهم ورغباتهم وتغيير أوضاعهم نحو الافضل وفق اسس علمية لتحقيق الاشباع الوظيفي.

- اصطلاحا: يختلف مدلول اصطلاح الخدمات الاجتماعية العمالية من بلد لآخر وفقا لدرجة التصنيع ، كما تطور مفهومها مع تطور المجتمع، فقد كان كل جهد يبذل نحو العمال فيما مضى كمرعاة استعدادات العمال عند اختيارهم وتدريبهم وتخفيض ساعات العمل ، ثم أخذت هذه الأنشطة شيئا فشيئا تدخل في نطاق إدارة الأفراد والعلاقات الصناعية واقتصرت الخدمات العمالية على المجالات التي لها صلة بعلاقات العمل . وسنتناول مجموعة من التعاريف منها:

وتعرف منظمة العمل الدولية الخدمات الاجتماعية العمالية بأنها "المنشآت والتجهيزات والأنشطة المختلفة التي تنشأ للعمال الذين يعملون بإحدى المنشآت أو بفرع من فروع النشاط الاقتصادي أو بمنظمة صناعية بهدف تحسين ظروف البيئة ، من أجل إزالة أسباب التوتر وإتاحة الفرص المناسبة للعمال وأسره من النواحي المختلفة وشغل أوقات الفراغ"¹ وبذلك تهتم الخدمات الاجتماعية العمالية بالعمل على رفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي والثقافي مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل وبيئته التي يعمل فيها ، تكيفا يؤدي إلى أقصى ما يكون من الرضا والكفاية لكل من العامل وصاحب العمل. وتشير الخدمات الاجتماعية العمالية إلى نواحي النشاط التي لا تنتج سلعا مادية ولكنها توجه إلى الجماعات العمالية لإشباع حاجات أفرادها المادية والمعنوية، وقد يقوم بهذه الخدمات أخصائيون من مختلف التخصصات، بما يؤدي إلى تقديم الخدمات طبقا لحاجات العاملين وحصولهم على الفائدة القصوى. كما تعرف الخدمة الاجتماعية العمالية على أنها: "مجموعة من الجهود المنظمة ، والوسائل

¹ - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008، ص 172.

الفنية التي يقوم بها متخصصون مهنيون والتي من شأنها تحقيق التكيف مع العامل ومجتمع المصنع، والعامل والمجتمع الذي يعيش فيه ، وتحسين ورفع المستوى الاجتماعي والثقافي والنفسي والمادي للعمال¹. حيث يؤكد هذا التعريف على نقطتين هامتين الأولى: مساعدة العامل على تحقيق تكيفه مع عمله ومع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها ، وهذا ما يساهم في رفع كفايته الإنتاجية دون التأثير على طاقته الإنسانية. والثانية العمل على رفع وتحسين المستوى الاجتماعي والثقافي والنفسي والمادي للعامل عن طريق تقديم مجموع الخدمات الاجتماعية في شتى المجالات : الاجتماعي والنفسي والصحي والمادي للعامل.

وتعرف الخدمة الاجتماعية العمالية بأنها: " ذلك النمط من الخدمة الذي يقدم للعمال وأسره داخل المصنع وخارجه ، وذلك من خلال التعرف على الأسباب النفسية التي تعيق الإنتاج والعمل على توفير الطمأنينة والأمن النفسي للعمال ، كما تعمل أيضا على وقاية صحتهم النفسية والجسمية وتمكينهم من ممارسة السلوك الإنتاجي السليم مع الاحتفاظ بحقوقه المشروعة ومساعدتهم في الحصول على التعويضات المناسبة عند التقاعد أو الإصابة بالعجز أو الوفاة².

حيث يكشف هذا التعريف على أن الخدمات الاجتماعية تقدم للعمال وأسره سواء في المصنع أو خارجه، ويؤكد في نفس

الوقت على ضرورة البحث عن الأسباب النفسية والاجتماعية التي تؤثر على العامل، ومن ثم ينعكس سلبا على إنتاجيته مثل سوء التوافق المهني أو سوء التكيف المهني.

¹ - حسين عبد الحميد رشوان : المجتمع والتصنيع - دراسة في علم الاجتماع الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ،

الإسكندرية ، مصر ، 1996 م ، ص 227.

² - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية ، ط1 ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، 2008 ، ص 172.

1. إشباع: (اسم)

○ مصدر أَشْبَع

○ سَعَى إِلَى إِشْبَاعِ الْجَائِعِينَ : إِطْعَمَهُمْ حَتَّى يَشْبَعُوا.

إِشْبَاع: (اسم)

○ إِشْبَاع : مصدر أَشْبَع¹

2. أَشْبَع: (فعل)

○ أَشْبَعُ يُشْبِعُ ، إِشْبَاعًا ، فَهُوَ مُشْبِعٌ ، وَالْمَفْعُولُ مُشْبَعٌ

○ أَشْبَعَهُ طَعَامًا : أَطْعَمَهُ حَتَّى شَبِعَ

○ أَشْبِعُ نَهْمَهُ الْعِلْمِيَّ : أَكْثَرَ مِنَ الْبَحْثِ وَالْقِرَاءَةِ

○ أَمَا مِنْ دَرَسٍ يَدْرُسُهُ إِلَّا وَيُشْبِعُهُ حِفْظًا : يَحْفَظُهُ عَنْ ظَهْرِ قَلْبٍ

○ أَشْبِعَ الْكَلَامَ : أَحْكَمَهُ ، فَخَّمَهُ

○ أَشْبَعَ الْمَالَ : وَقَّرَهُ

○ أَشْبِعَ الْكَلَامَ : فَخَّمَهُ وَأَحْكَمَهُ وَاسْتَوْفَاهُ

○ أَشْبِعَ الْقَضِيَّةَ دَرَسًا : تَعَمَّقَ فِيهَا

○ أَشْبِعَ فُضُولَهُ : أَرْضَاهُ

○ أَشْبِعَ رَغْبَتَهُ : نَالَ مَا يَكْفِيهِ

3. شَبِعَ: (فعل)

○ شَبِعَ ، يَشْبِعُ ، مصدر شَبَاعَةٌ² شَبِعَ عَقْلُهُ : كَانَ ذَكِيًّا وَافِرًا مَتِينًا

¹ - ابن منظور، لسان العرب، ج6، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2008، ص ص: 215-216.

² - المصدر نفسه، ص 215.

3. مفهوم المؤسسة:

أ- لغة : " المؤسسة جمع مؤسسات ، جمعية ، أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو علمية أو اقتصادية".

ب- اصطلاحاً : لمفهوم المؤسسة عدة تعاريف مختلفة من بينها :

حيث يعتبر " هربرت سيمون" أن المؤسسة أو المنظمة في ضوء نظرية اتخاذ القرارات نظاماً متوازناً يتلقى مساهمات في صورة رأس مال وجهد ، ويقدم بالمقابل عوائد لهذه المساهمات ، ومن بين العائدات والفوائد صنف عدداً من الحوافز المادية وغير المادية بم من الأجر إلى المراكز أو المناصب ومنها الترقية وغيرها¹.

كما تعتبر المؤسسة كخلية اجتماعية ، تقوم بتشغيل العمال، وبالتالي فهي تقوم بوظيفة اجتماعية تكمن في سد حاجيات العمال مثلاً : ثبات العمل ، مستوى الأجور ، الترقية ، التكوين².

ويعرفها معجم العلوم الاجتماعية كوحدة إنتاجية أو تنظيم يؤلف بين عناصر الإنتاج من أجل إنتاج سلعة أو خدمة ، ويتمتع بالاستقلال في اتخاذ القرارات المتعددة النشاط القائم من أجله ."

ويعرف تالكوت بارسونز المؤسسة على أنها "وحدة اجتماعية تقام وفقاً لنموذج بنائي معين لكي يحقق أهدافاً محددة"³.

¹ - غميص فوزية : الخدمات الاجتماعية العمالية و الوقاية من حوادث العمل دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية -تيندال - بالمسيلة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة اجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر، 2007، ص.92

² - ناصر دادي عدون : اقتصاد المؤسسة للطلبة الجامعيين ، ط2، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، د ذ س ، ص.125
ناصر دادي عدون : المرجع نفسه ، ص.125

³ - عيد الله محمود عبد الرحمن :سوسيولوجيا التنظيم ، دار المعارف الجامعية ،الإسكندرية ، 1987،ص.13.

من هذا المعنى نفهم أن المؤسسة عبارة عن نسق اجتماعي، لكي يحقق وجوده عليه أن يحدد أهدافه التي ترسم أبعاده ونشاطاته، وعليه أن يحدد الأمور التي يجب أن يكافح من أجلها إذا ما أراد البقاء والاستمرار، وتكمن أهمية هذه الأهداف في كونها السند الذي يبرر وجوده والمحك الذي نقيس به فعاليته وقدرته على تحقيق الأهداف¹.

التعريف الاجرائي للمؤسسة:

أنها وحدة تحتوي على مجموعة من الموارد المادية، والبشرية تساعد في دعم وتحقيق العملية الإنتاجية؛ من خلال توزيع المسؤوليات والمهام بين الأفراد في بيئة العمل

مفهوم العامل :

أ- لغة : "جمع عمال ، عملة والعاملون ، كل من يعمل بيده"²

ب- اصطلاحاً: " العامل هو كل من يعيش من حاصل عمله اليدوي أو الفكري ، ولا يستخدم مصلحته الخاصة لغيره من العمال أثنا ممارسته لنشاطه المهني".

كما عرفه الاقتصاديون على النحو التالي : " العامل هو كل من يقوم بعمل في مجال اقتصادي بغرض الاكتساب أو الربح سواء كان باستخدام الجهد البدني أو العقلي أو باستخدام رأس المال"³.

-التعريف الإجرائي للعامل: العامل كيان له مشاعر وأحاسيس يتفاعل داخل المؤسسة ، يتأثر أدائه بمستوى التزام المؤسسة بمسؤولياتها الاجتماعية اتجاهه ، والذي يؤثر بدوره على أداؤ المؤسسة في تحقيق أهدافها المسطرة .

¹ - السيد الحسيني : النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم ، دار المعارف الجامعية ، مصر ، 1975 ، ص.70.

² - معجم مجاني الطلاب: مرجع سابق، ص. 228.

³ - أسهان بلوم : المستويات التنظيمية لأط العمال ، رسالة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع - جامعة العقيد الحاج

لخضر ، باتنة ، 2002/2003 ، ص.61.

الإشباع أو الرضا الوظيفي:

المفهوم اللغوي:

الرضا عند العرب هو ضد السخط، يقال ارتضاه بمعنى رآه له أهلا ورضي عنه أحبه وأقبل عليه رضي، رضا، رضوانا، مرضاة عنه وعليه. راض عن الشيء :أختره وفتح به.¹

و هناك من يكتب الكلمة بالشكل "رضي" لأنه من فعل رضي التي منها رضا.²

- 1-1-2 مفهوم الرضا في اللاتينية:

نجد مصطلح الرضا (satisfaction) يحمل معاني عدة منها معنى التلبية حين يكون فعل (Action) ومعنى التعويض حين يكون اسم (Nom)، كما يحمل معنى الاغتباط والسرور، وعموما تدل كلمة الرضا satisfaction على الرضا والإشباع المعنوي عقب القيام بعمل ما.

- 1-3- المفهوم الاصطلاحي للرضا الوظيفي : يقترب مفهوم الرضا الوظيفي من مفاهيم عدة تشترك معه

في الكثير من الخصائص ، ومن هذه المصطلحات الروح المعنوية ، السعادة في العمل ، ويعد هذا الاقتراب أحد الأسباب التي تجعل من حصر تعريف للرضا الوظيفي أمرا بالغ الصعوبة، إنه مفهوم متعدد الجوانب والأبعاد ويتأثر بالكثير من المتغيرات منها ما يتعلق بالعمل في حد ذاته ، ومنها ما يتعلق بفريق العمل والبيئة المحيطة به³. وربما يعود هذا الاختلاف بين الباحثين في تعريف الرضا الوظيفي أيضا إلى التخصصات.

¹ - ابن منظور، لسان العرب ، ص 42

² - عبد العزيز عبد المحيد محمد ، سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز كتاب النشر ، القاهرة ، 2005 ص 18.

³ - H.C.Ganguli, " job satisfaction scales for effective management"manuel for effective

- 15. p, 1994, concept publishing company, new Delhi, "managemet", new Delhi, concept publishing company, 1994, p15. - الرضا الوظيفي

ج- التعريف الإجرائي للاشباع الوظيفي:

هو حالة نفسية ايجابية ناجمة عن استحسان المرء لوظيفته من جهة و ما يقدم له من خلال هذه الوظيفة اين يتشكل لديه احساس يحقق له ردة فعل ايجابية تجاه ما يقوم به.

الدراسات السابقة:

1- دراسة بن خالد جمال(2007) : بعنوان"الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة" دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للاسمنت بحمام الضلعة- المسيلة-، وكانت بهدف الإجابة عن سؤال الإشكالية : هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية؟ والذي شمل أسئلة فرعية تمثلت في :

✓ هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعية ؟

✓ هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي ؟

✓ هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال النفسي ؟
✓ هل هناك نماذج من الخدمات الاجتماعية العمالية في البلدان المتطورة التي يمكن تبنيها في المؤسسات ببلادنا؟¹

وعلى هذا الأساس تم بناء فرضية عامة مفادها :يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الخاصة من

جميع الخدمات الاجتماعية .وهي بدورها شملت أربع فرضيات فرعية كانت على النحو التالي:

¹- بن خالد جمال :الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للاسمنت - حمام الضلعة- المسيلة،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ،تخصص خدمة اجتماعية ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، لجزائر ، 2007، ص ص : 87-88

- 1- يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسات الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي.
- 2- يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسات الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي.
- 3- يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسات الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال النفسي.
- 4- يمكن أن تكون هناك نماذج من الخدمات الاجتماعية العمالية بالبلدان المتطورة صالحة للعمل بها بالمؤسسات ببلادنا.

واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، اعتمد من خلاله على مجموعة من تقنيات جمع البيانات شملت الملاحظة، المقابلة، الوثائق والسجلات الإدارية واستمارة المقابلة. كما استعان أثناء عملية تحليل البيانات على بعض الأساليب الإحصائية شملت:

- الجداول كوسيلة إحصائية لتحليل نتائج استمارة الاستبيان.

- الأعمدة التكرارية لتوضيح الفرق بين الإجابات المحتملة.

- اختبار كا 2 لحساب دلالات الفروق في التكرارات.

وشمل مجتمع الدراسة 721 عاملا، توزيعهم حسب الفئات السوسيو مهنية كان كالتالي % 10 إداريين وإطارات، % 20 مهندسين، % 35 أعوان تحكم، % 35 أعوان تنفيذ. وكانت عينة البحث عشوائية طبقية بهدف تعميم النتائج، بنسبة % 14، وبسبب العمل التناوبي كانت العينة مكونة من 100 عامل.

نتائج الدراسة:

الفرضية العامة: العمال يحضون برعاية اجتماعية خاصة، عكس ما يوجد في مؤسسات أخرى عمومية وخاصة، حيث يقدم للعامل في الشركة محل الدراسة جميع الخدمات الاجتماعية تقريبا، والتي تهيئ له الجو المريح للعمل، وكانت نسبة الاستفادة % 100 بشكل مناسب ومدروس مما مكنها من تحفيز العمال على أعمالهم بشكل جيد.

الفرضية الفرعية: (1) من خلال نتائج التحليل السابقة فقد تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث أن الشركة

محل الدراسة تقدم لجميع عمالها و دون استثناء خدمات اجتماعية في المجال الاجتماعي والتي شملت:

خدمات النقل والمواصلات ، خدمات التغذية ، خدمات التأمين الاجتماعي، خدمات الجمعيات الاستهلاكية،

الخدمات التعليمية والتثقيفية والتكوينية،الخدمات الترفيهية وشغل أوقات الفراغ.

الفرضية الفرعية: (2) من خلال نتائج التحليل السابقة فقد تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث أن الشركة

محل الدراسة تقدم لجميع عمالها و دون استثناء خدمات اجتماعية في المجال الصحي والتي شملت:

الخدمات الصحية،برنامج الرعاية الصحية للعمال،الخدمات الخاصة بطب العمل،الخدمات الخاصة بتوفير

العيادة،الخدمات الخاصة بالأمن الصناعي.

الفرضية الفرعية: (3) من خلال نتائج التحليل السابقة فقد تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث أن الشركة

محل الدراسة تقدم لجميع عمالها و دون استثناء خدمات اجتماعية في المجال النفسي والتي شملت:

الإشراف ،محتوى العمل ، جماعة العمل،الرضا عن العمل ،الظروف الفيزيائية.

الفرضية الفرعية: (4) تعتبر الجزائر من الدول الرائدة في مجال الخدمات الاجتماعية العمالية ، خاصة في

مرحلة التسيير الاشتراكي، أين سنت اللوائح والقوانين الدالة على إلزامية توفير مثل هذه الخدمات في

المؤسسات الصناعية وغيرها ، كونها عاملا مهما في تحفيز العمال على أداء عملهم بشكل جيد ، حيث

ساهمت في تحسين ظروف العمل الفردية والأسرية ، وهكذا ما انعكس إيجابا على مردود الإنتاج ، لكن

الإفراط وسوء التسيير في مجال الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصناعية الجزائرية ، كان له آثارا

سلبية على الاقتصاد من جهة والعمال من جهة أخرى.

وتعتبر شركة سوناطراك نموذجا في تقديم جميع الخدمات الاجتماعية لعمالها،المحفزة على العمل

والإنتاج.

الدراسة الثانية:

دراسة " أحمد فاروق محمد صالح " الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال في الرعاية في إطار

سياسات للإصلاح الاجتماعي

أهداف الدراسة تحديد مدى تناسب خدمات الرعاية مع احتياجات عمال الفعلية .

رصد المعوقات التي تحد من ممارسة عمال الصناعة حق الرعاية.

التوصل إلى تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية العمالية في تمكين عمال الصناعة من ممارسة حقهم

في الرعاية في إطار

سياسات الإصلاح الاجتماعي .

وكانت كذلك تساؤلات البحث كما يلي :

- ما مدى تناسب خدمات الرعاية الاجتماعية مع احتياجات عمال الصناعة الفعالة ؟

- ما هي المعوقات التي تحد من ممارسة عمال الصناعة حق الرعاية؟

- ما التصور المقترح لدور الخدمة الاجتماعية العمالية في تمكين عمال الصناعة من ممارسة حقهم

في الرعاية في إطار سياسات

الإصلاح الاجتماعي؟ وكانت الدراسة على عينه من عمال الصناعة العاملين في مصانع الحراريات في

مدينة كوم شيم الصناعية شمال محافظة الفيوم وتدخل ضمن البحوث الوصفية التي تهدف والتعرف على

خصوصية منظومة الرعاية الاجتماعية العمالية والوقف على حق الرعاية في إطار سياسات الإصلاح

الاجتماعي . واستخلص الباحث من الدراسة : : إن الحاجات وتتوعها تمثل عنصر أصيل في تكوين العامل"

يستلزم الإشباع من خلال توفير خدمات نوعية ذات جودة لتمكين عمال الصناعة من الأداء القوم.

حي تكون للرعاية الاجتماعية عادلة تتطلب مشاركة نشطة من قبل العمال : إن الرعاية الاجتماعية

العمالية ليست حركاً على الدولة ولكنها مسألة إلزام ونتيجة حتمية لتضافر كل من الجهود الأهلية

والحكومية والقطاع الخاص.¹

دراسة بن يحي الشهرى، رسالة ماجستير تخصص علوم ادارية بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته

بالإنتاجية(2002)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي و مستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات

الشخصية والوظيفية التالية (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي، العمر، الراتب ، ظروف العمل،

العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين، الترقية و التقدم في العمل ، تم استخدام أداة الاستبيان حيث تم توزيعه

على 233مفتشاً جمركياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض بالمملكة العربية

السعودية. توصل الباحث الى جملة من النتائج اهمها :إن- من العوامل الوظيفية المؤثرة على الإنتاجية التبو

تعزز الرضا الوظيفي هو استخدام الأجهزة الحديثة، أي ان هناك رضا لدأان هنالك علاقة طردية بين مستوى

الرضا الوظيفي و مستوى الإنتاجية.

¹ - حمد فاروق محمد صالح "الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح - "

دراسة منشورة في مجلة الخدمية الاجتماعية - كلية الخدمية الاجتماعية جامعة حلوان العدد 19 أكتوبر (2005)، ص55.



الفصل الأول
الخدمات الاجتماعية العملية

تمهيد:

لقد برزت الخدمة الاجتماعية العمالية كضرورة فرضت نفسها ، لكونها أحد أهم العوامل الهامة نظير ما تقدمه للعامل من مساعدات مادية ، اجتماعية ، صحية و نفسية ، كون هذا العامل هو المحور التي تقوم عليه العملية الإنتاجية ، لذلك اهتم بها أصحاب الأعمال والمؤسسات عن قصد ، نظرا لأهمية هذه الخدمات الاجتماعية العمالية، وأصبحت أهميتها تعادل توفر رأس المال اللازم لقيام المشروعات بمختلف انواعه ، وكذا توفر القوى العاملة والسوق الملائمة، وكل ما يتصل بعمليات الإنتاج المختلفة، ونظرا لأهمية موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية سنتناول في هذا الفصل وبنوع من التفصيل التأسيس النظري له، بدءا بجذورها التاريخية ومرحل تطورها ، إلى أهداف تقديمها و المبادئ التي تقوم عليها ، وصولا إلى أهم مجالاتها.

1- لمحة سوسيو تاريخية حول الخدمة الاجتماعية العمالية:

يعتبر ظهور الخدمات الاجتماعية التي تقدم في المجال الصناعي قديم نوعاً ما، حيث مر بعدة تطورات تبعا لتغيرات الأوضاع الاجتماعية التي أدت بدورها إلى ظهور مفهوم الرعاية الاجتماعية بوجه عام، وظهور مفهوم الرعاية العمالية على وجه التحديد، كون هذه الخدمات الاجتماعية العمالية تؤدي وظائفها داخل نسق معقد من برامج الرعاية الاجتماعية، يعكس المستوى الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والثقافي للمجتمع الذي يعتبر هذا النسق جزءاً منه¹

وقد زاد الاهتمام بالخدمة الاجتماعية العمالية في السنوات الماضية، كونها عملت على الرفع من مستوى العمال الصحي والاجتماعي مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل وبيئته التي يعمل فيها يأتي هذا بعد تطور الفكر الاجتماعي الذي أدى إلى قيام الخدمة الاجتماعية بأسسها العلمية المعروفة، ومنه أصبح لشخصية العامل المكانة الأولى، حيث عملت على مساعدته للاستفادة من حقه في خدمة الرعاية الاجتماعية العمالية، لإشباع حاجاته ومساعدته على التكيف، وتحسين علاقاته الاجتماعية وزيادة أدائه وذلك للارتباط الكبير بين تكيف العامل وزيادة إنتاجيته داخل المؤسسة والعلاقة القائمة بين الوظيفة الاقتصادية والوظيفة الاجتماعية للمؤسسة. وعلى هذا الأساس فقد تعددت صور الخدمات الاجتماعية العمالية في الماضي ومررت هذه الخدمات بأوجه مختلفة، إذ تطورت من كونها ذات طابع اختياري وتقدم على أنها منحة أو صورة من صور العطف والإحسان، إلى كونها وسيلة لزيادة الإنتاج، وزيادة الربح وتحقيق مصالح أصحاب الأعمال، إلى أن وصلت إلى كونها ضرورة من ضرورات الاستقرار والعلاقات الإنسانية في

¹ - جعيجع وفاق: واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية - دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت حمام

الضلعة - المسيلة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2007، ص39.

مجمع المصنع وحق من حقوق العمال¹ وهذا ما سنوضحه في هذا الفصل من خلال تاريخ الخدمة الاجتماعية العمالية وأهدافها.

إن لكل منظمة سمات مميزة خاصة بها شأنها شأن أي كائن تتغير باستمرار بتغير العوامل التي تشكل سماتها الرئيسية، ولهذا فالبيئة الاجتماعية التي تغذي المنظمة بالعمال لها تأثير كبير على نوع القيم أو المفاهيم السائدة داخل المنظمة نفسها ، مما يؤدي إلى ضرورة فهم هذه القيم للتعامل معها بشكل أكثر دقة. فقد كانت الدوافع الانسانية والدينية احد أهم الاسباب التي جعلت الافراد يقدمون على مساعدة العمال البسطاء وأصحاب الحاجة والعوز، معتبرين ان هذا العمل واجب يمليه الضمير الانساني والتشريع السماوي فكانت الخدمات تقدم بشكل عاطفي ارتجالي دون منهج او فلسفة معينة.

فمعالم الخدمة الاجتماعية العمالية " كمهنة حديثة لم تتبلور إلا مع بداية القرن العشرين وقد كانت هناك تطورات أدت إلى تحديد هذه المعالم بدقة² فالكثير من علماء الاجتماع والاقتصاديين يربطون بصورة افتراضية بين ظهور التشريع العمالي وتطور وظهور الخدمة الاجتماعية العمالية، ويتجلى هذا الارتباط في التمييز بين الخدمة الاجتماعية العمالية المنظمة والمتقنة من ناحية، وكافة أشكال البر والعطف والرعاية الاجتماعية للفقراء والمساكين والقاصرين ،ومن ناحية أخرى يشيرون إلى الارتباط بين الانقلاب الصناعي الذي أحدثته الثورة الصناعية .في أوروبا ومولد التشريعات نفسها والخدمات الاجتماعية العمالية كنتيجة لمولد تلك التشريعات³

¹ - إبراهيم بيومي مرعي و ملاك أحمد الرشدي :الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، القاهرة ، 1984 ، ص34.

² - عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد:الخدمة الاجتماعية في الدول النامية ،مصر،مكتبة الأنجلو المصرية،ص245.

³ - سعد عبد السلام حبيب :الخدمة الاجتماعية العمالية، الجامعي الحديث، الإسكندرية ، القاهرة ، 1984، ص47.

فالصناعة قبل الثورة الصناعية كانت عبارة عن صناعة يدوية يقوم بها عمال مهرة في المنازل والمحال الصغيرة، تضم عددا محدودا من العمال أغلبهم من أسرة واحدة، ثم إن نظام الإنتاج الصناعي كان يقوم وقتئذ على ثلاث طبقات تجمعها مصالح واحدة، واتحادات حرفية واحدة، فكانت هناك طبقة أرباب العمل وطبقة الصناع وطبقة من هم تحت التمرين، ولم يكن يفصل بين هذه الطبقات فجوات عميقة. أو حدود ممتعة يتعذر على أحد تحطيمها للوصول إلى الطبقة الأخرى¹ ونتيجة للتطور الصناعي الحديث شرعت المؤسسات الصناعية وأرباب العمل بتقديم هذه الخدمات من أجل زيادة في الإنتاج وتحقيق أكبر قدر من الربح لا غير.

أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية:

بعد بروز الثورة الصناعية بدأت المؤسسات الصناعية بالتوسع بالموازاة مع رأس المال والذي عرف بدوره تزايدا سريعا لدى معظم المؤسسات الصناعية آنذاك ليظهر في هذه الفترة عهد الملكية حيث انقطعت أو اصر الصلات الاجتماعية تدريجيا ليجد الفرد نفسه مضطرا للعمل خارج أسرته النووية. فبظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإصلاحية أصبحت الخدمة الاجتماعية العمالية حقا من حقوق العمال ينالونها بمجرد تسجيلهم والتحاقهم بالمؤسسة، " فالخدمة الاجتماعية العمالية بمفهومها الحديث قد حققت تطورا كبيرا حيث أصبحت تقوم على أساس علمي في تقديم المساعدة لذوي الحاجة من الفئات العمالية،

بدلا من قيامها على دوافع الإحسان وحب الخير، كما أصبح يقوم بها فئة جديدة تعرف بالأخصائيين . الاجتماعيين² وعموما فإن تطور المجتمع الإنساني عامة والصناعي خاصة وازدهاره أدى إلى تطور أنشطة

¹-المرجع نفسه ، ص47

²- فاروق زكي يونس :تنمية المجتمع في الدول النامية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ، 1968 ، ص32

الخدمة الاجتماعية العمالية في نظامها وفلسفتها وطرق خدمتها، ويمكن أن نحدد الظروف التي مهدت

لظهور الخدمات الاجتماعية العمالية وتطورها فيما يلي¹

1-التقدم الصناع:

حيث أدى بروز دور الآلة إلى ظهور مشكلة البطالة في صفوف العمال مما أدى بالحكومات إلى التدخل وإيجاد حل لهذا المشكل، كما زادت حوادث العمل وشعور العمال بالغبين الواقع عليهم بسبب انخفاض الأجور وزيادة ساعات العمل ، وبروز مشكلة السكن بسبب الهجرة الريفية.

2-ظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإنسانية:

حيث دعت إلى إصلاح وضعيات العمال عن طريق تقديم ألوان من الخدمات الاجتماعية العمالية، الذي يعتبر أول من دأب على تحسين حالة من يشتغل بمصانعه من (R.OWEN) وقد قام روبرت أوين العمال، بتخفيض ساعات العمل للعمال، وقد قدم لهم خدمات اجتماعية و نادى بالترفيه عنهم. صاحب مصانع السيارات بعض الخدمات الاجتماعية (H.FORD) كما قدم هنري فورد العمالية لعماله ووفر لهم المعاملة الحسنة²

3-زيادة حاجيات العمال وتردي أوضاعهم:

ما أدى إلى انتظامهم في شكل نقابات ومنظمات تدافع عن حقوقهم وتتبنى مطالبهم، وقد سمح هذا التكتل تدريجيا باسترجاع بعض الحقوق المسلوبة، حيث حصل العمال ابتداء من 1864 إلى 1910 على

¹ - حسن الساعات :علم الاجتماع الصناعي ، ط 3 ، دار النهضة العربية ، بيروت ،لبنان، 1980 ، ص313

² - صلاح البيومي :حوافز الإنتاج في الصناعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982 ، ص32

حق الإضراب وقوانين العمل وعلى تحديد أوقات العمل في 1936 بحيث صار العامل يشتغل أربعين ساعة أسبوعيا وابتداء من 1946 حصل العمال على حق التعاقد وهذا كله تحت لواء النقابات التي أصبح المشرعون والمسирون والمنتجون يشعرون بوزنها الثقيل.¹

مراحل تطور الخدمة الاجتماعية العمالية:

أولا : المرحلة التمهيدية

لا تعتبر هذه المرحلة من مراحل تطور الخدمة الاجتماعية العمالية ، ولكنها مرحلة سابقة لظهورها مهدت لها .حيث كان العمال في هذه المرحلة يعانون الفقر وقلة الدخل، حيث كانت أجورهم هزيلة لا تغطي احتياجاتهم فقد كان صاحب العمل يتطوع اختياريا لمساعدتهم .تدفعه عاطفة الإنسانية، ولكن هذه الخدمات العمالية كان ينظر إليها صاحب العمل على أنها مجرد صدقة أو منة يقدمها القادر عليها لعماله الفقراء وكثيرا من أصحاب العمل كانوا لا يهتمون بتقديمها حتى يبقى العمال في فقرهم واحتياجهم لصاحب العمل² ولذلك ذكرنا أن هذه الخدمات الاجتماعية العمالية كانت اختيارية تطوعية يقدمها أصحاب الأعمال أو لا يقدمونها ، لهذا السبب لا تعد تلك الخدمات ضمن جهود الخدمة الاجتماعية العمالية كمهنة جديدة لا تقل في أهميتها عن بقية المهن الأخرى. وعندما قلنا إن هذه المرحلة لا تعد من مراحل تطور الخدمة الاجتماعية بل هي مرحلة ممهدة لظهورها حيث كان أصحاب العمل ينظرون إلى هذه الخدمات عبارة عن كماليات لا ضرورة لها بل ذهب البعض منهم إلى النظر إليها على أنها قد تفسد العمال وتعودهم على طلب المزيد منها وهذا قد يؤدي إلى زيادة في تكلفة السلعة وتكلفة الإنتاج وقد يؤدي إلى خسارتها ولهذا السبب كان الكثير منهم يحرم العمال من هذه الخدمات. أما فيما يخص العمال الذين كانوا يعملون خارج المؤسسات

¹ - جمال الدين بوقلي حسن :قضايا فلسفية ، ط 4 ، ج 1 ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1986 ، ص227

² - جعيجع وفاق :مرجع سابق ،ص 51

الاقتصادية مثل عمال النظافة أو خدم المنازل أو العمال الذين يعملون الأعمال المساعدة لأي مهنة أخرى فكانوا يجرمون تماما من أي نوع من أنواع الخدمات لنفس النظرة السابقة وهي أن يظلوا في فقر واحتياج لصاحب العمل حتى يحكم القبضة عليهم ويحكم سيطرته على عماله. ولكل هذه الأسباب خرجت هذه المرحلة من مراحل الخدمة الاجتماعية العمالية ، وفضلنا تسميتها بالمرحلة التمهيدية لأنها مهدت لظهور الخدمة الاجتماعية.

ثانيا : المرحلة التطوع:

بعد أن بدأت الحياة بالتعقد شهدت المجتمعات تغيرات كبيرة وسريعة وازدحمت المدن والقرى، و ترك أهل القرى قراهم وهاجروا إلى المدن بحثا عن العمل المناسب ، زاد عدد العمال في كل المنشآت الصناعية أو غير الصناعية وبزيادة عدد العمال زادت مشاكلهم وتعقدت حياتهم فضاقت المسكن عليهم ، وظهرت المشكلات السكنية وقل الدخل ، ولم يعد العامل قادرا على مواجهة المطالب اليومية ، وتفككت الأسر وزادت المشكلات الأسرية وضعفت العلاقة وتراجعت واضطربت العلاقات الإنسانية وكثرت اختلافاتها وأصبحت هذه المشكلات من أهم معوقات الإنتاج¹، وزادت المشكلات المرضية التي نتجت عن سوء المسكن وضيقه أو من سوء العمل سواء ، بسبب عدم مناسبه أو قلة دخله أو سوء معاملة ارباب العمل أو الزملاء أو الأقارب ، وكان لابد من مواجهة هذه المشكلات ومحاولة التصدي لها ، وكان صاحب العمل لا يهمله سوى زيادة الإنتاج.

ورئيس العمال لا يهتم سوى بملاحظة العمال وملاحظتهم ليزيد إنتاجهم ، وضرورة مساعدة العمال أصبحت ملحة ومشكلاتهم باتت لا تحتمل الانتظار ، فالعامل المريض يحتاج إلى العلاج والأجر لا يكفي ،

¹ جعييع وفاق :المرجع نفسه ،ص 52.

والعامل الفقير يحتاج إلى المال ليفي مطالب أولاده وأسرته ومشكلات العلاقات الأسرية تهدد أسر العامل بالانهيار وتحتاج لمحاصرتها والتغلب عليها بحلول عاجلة غير آجلة.

ثالثاً: المرحلة المهنية

يقصد بهذه المرحلة تلك الفترة التي دخلت فيها الخدمة الاجتماعية مرحلة العلم والفن، وأصبحت المنشآت الصناعية بها العديد من العمال وتقدم لهؤلاء العمال خدمات عن طريق أخصائيين مهنيين أعدوا خصيصاً لتقديم الخدمات بطريقة علمية درسوها أو تعلموها بالمعاهد والكلديات التي تقوم بتخريج هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين الذين يمارسون هذه المهنة¹ حيث أن هذه المهنة، تعمل الموزاة مع العمال وتساعدهم على مواجهة مشكلاتهم وحلها وسميت الخدمة الاجتماعية العمالية ، وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية وليدة القرن 20 وقد تأثرت بالتقدم الكبير التي حققتها جميع العلوم الإنسانية والطبيعية. وبدأ نشاط كبير في التحول من مفهومها التقليدي إلى مفهومها العلمي الحديث، كما بدأت في التحول من كونها هواية يمارسها المتطوعون إلى مهنة متخصصة لها أصولها العلمية ومبادئها وأساليبها الفنية. وبدأت المنشآت الصناعية تشعر بالخسائر الكبيرة التي يواجهها الإنتاج ، نتيجة انعكاس المشكلات العمالية على العمل. وبدءوا يشعرون بمدى الحاجة إلى جهود متخصصة يمكنها دراسة تلك المشكلات دراسة انية ، لمعرفة الأسباب التي أدت إليها تمهيدا لتشخيصها وعلاجها. ورغم ظهور مجموعة التشريعات التي تكفل للعامل الكثير من الخدمات، غير أننا نجد في كثير من المؤسسات الصناعية لا تهتم بتقديم هذه الخدمات إلى العمال.

¹ جعيح وفاق: المرجع نفسه ، ص53.

أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية:

قام المؤتمر الدولي الثامن للخدمات الاجتماعية الذي عقد في إسبانيا بتحديد أهداف الخدمات

الاجتماعية العمالية في المنشآت الصناعية وتمثلت فيما يلي¹

- مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم وبأسرهم.
- المساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين في المنشأة.
- معاونة العمال على التكيف مع أحوال العمل بالمنشأة.
- معالجة المشاكل المترتبة على استخدام النساء والإحداث والعمال.
- المشاركة في تحمل المسؤولية عن ظروف العمل، والعمل على التحسين المستمر لهذه الظروف.
- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية للعاملين والإشراف عليها كالتغذية والنقل والترفيه... الخ.

7- مبادئ الخدمة الاجتماعية العمالية:

تعتمد الخدمة الاجتماعية العمالية على مبادئ عديدة يمكن عن طريقها تحقيق أهدافها ، وتعتبر هذه المبادئ متكاملة ولا يجوز الأخذ بواحدة منها دون الأخرى لترابطها ، ذلك لأن الأخذ بكل المبادئ مبدأ في حد ذاته،

وتشمل المبادئ التالية²

- 1-الخدمة الاجتماعية العمالية حق من حقوق العامل حفاظا على كرامته واعترافا وتقديرا لجهوده.
- 2-مبدأ الاستفادة من الخدمة الاجتماعية العمالية يقوم بمجرد انتهاء العامل من العمل وتأديته لواجباته

داخل المؤسسة الصناعية

- 3-مبدأ العدالة في التوزيع ما دامت الخدمات الاجتماعية العمالية حق من حقوق العامل يضمنها القانون وله الحق في الاستفادة منها ، فان تطبيق ذلك يلزم العدالة في توزيعها مع مراعاة الأولوية في

¹ محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية ، ط 1 ، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية ، 2008 ، ص17

² بن خالد جمال : المرجع نفسه ، ص ص89 90.

الاحتياج.

4-مبدأ استشارة العمال فيما يخص برامج الخدمات الاجتماعية العمالية : إن استشارة العمال حول

خلق برامج جديدة أو تعديلها أو إلغائها أو استبدالها بأخرى ضرورة ، وذلك لمعرفة اتجاهاتهم

ورغباتهم نحو الخدمات الاجتماعية العمالية.

5-مبدأ توحيد الخدمات الاجتماعية العمالية : حيث يعتبر هذا المطلب ضرورياً، تقاديا لإقامة التفرقة

بين العمال.

6-مبدأ المشاركة في إدارة الشؤون الاجتماعية والثقافية : وهي التي ترتبط بالمسائل المتعلقة بالوضع

الاجتماعي والثقافي.

7-مبدأ المشاركة في إدارة الخدمات :حيث تكلف لجنة الشؤون الاجتماعية بإدارة شؤونها وتكلف

إدارة الشؤون الاجتماعية والثقافية بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي والثقافي للعمال.

تعتبر هذه المبادئ بصورة تكاملية القاعدة الأساسية التي تقوم عليها الخدمات الاجتماعية العمالية

والتي لا يمكن الاستغناء عنها ويجب مراعاتها والأخذ بها عند تحديدها وتقديمها للعامل، في شتى المجالات،

كالاجتماعية مثل :التغذية والنقل وغيرها، أو الصحية مثل :الخدمات الطبية والعيادة الطبية وبرامج الأمن

الصناعي، أو المعنوية مثل: علاقات العمل ونظام الحوافز المادية والمعنوية منها،

إضافة إلى المجالات الثقافية والترفيهية والدينية¹

مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية

1-في المجال الاجتماعي:

¹- بن خالد جمال : المرجع نفسه ، ص 90.

1-1- الخدمات الغذائية :

مشكلة إمداد العمال بالطعام لا يمكن فصلها عن مشكلة تغذية جميع الافراد بوجه عام¹، فقد ظهر هذا الاهتمام حديثا بالبحث عن العلاقة بين تغذية العمال وإنتاجهم ، إذ أن الجهد الذي يبذله العامل أثناء تأديته لعمله يستلزم تعويضا غذائيا مناسباً ، ويؤدي سوء التغذية إلى نقص القوى الجسمية والذهنية للعمال ، مما قد يسبب تدهورا لحالتهم الصحية وبالتالي ضعف مقدرتهم على العمل والإنتاج ، ومن ثم حاولت الدول المختلفة دراسة مشكلة سوء التغذية بين العمال دراسة علمية ، والعمل على توفير الخدمات الغذائية لهم بالطرق المناسبة ، مع رفع مستوى هذه الخدمات .ومن الوسائل التي تؤدي إلى تحسين التغذية في الصناعة ما يلي:

- وضع النظم والقرارات الخاصة بالتغذية في الصناعة ومراقبة تنفيذها.
- إقناع المسؤولين بأهمية التغذية في الصناعة، وان العناية بها تضاعف الإنتاج وتدفع الصناعة إلى الأمام.
- مساهمة الجهات الحكومية في دعم التغذية الصناعية.
- الاهتمام بالأبحاث والدراسات في ميدان التغذية الصناعية.
- إشراك العمال في إدارة المطاعم في المصانع والمؤسسات ، ومن المستحسن تكوين لجان يشترك فيها العامل وصاحب العمل والطبيب للإشراف على شؤون التغذية بين العمال في المؤسسات.
- العمل على تثقيف العمال في جانب التغذية وتحسينه.

وتشمل الخدمات الغذائية التي تقدم للعمال تهيئة أماكن تناول الطعام، وتقديم وجبات غذائية مناسبة، وحث العمل على الأخذ بالعادات الغذائية السليمة، وينبغي أن تراعى بعض الشروط في إعداد الوجبات الغذائية منها :احتواء الطعام على كل العناصر الغذائية الضرورية بكميات كافية، سهولة هضمه، بالإضافة إلى تخصيص أماكن صحية لذلك تحت إشراف أطباء تغذية متخصصين وطباخين مهرة

¹- أسامة أمين العطار :التغذية ومخاطر الصناعة ، دار المعارف، القاهرة ، مصر ، 1967 ، ص8

1-2 خدمات النقل والمواصلات: تعتبر هذه الخدمات و المتمثلة في النقل والمواصلات من أهم الخدمات التي تقدم للعاملين ، حيث تعتبر مشكلة المواصلات بالنسبة للعمال لها آثارها الخطيرة سواء من ناحية الجهد الذي يبذله العامل أو من ناحية النفقات التي يتكبدها، مما يؤثر على ميزانيته، وبالإضافة إلى كون بعد المؤسسات الصناعية وعدم توفر وسائل النقل يؤدي بالضرورة إلى زيادة النفقات على المواصلات من جانب، فان ذلك يزيد من قلق العمال النفسي بسبب عدم انتظام هذه المواصلات من جانب آخر. فالنقل عملية مهمة تمس بالدرجة الأولى المؤسسة، كونها الوصية الأولى على العمال، وذلك بتوفير الوسائل اللائقة لراحتهم، وتزداد أهمية النقل بالنسبة للعمال كلما كانت أماكن عملهم بعيدة عن مقر سكنهم، لذلك أصبح لزاما على كل مؤسسة أن تعرف جيدا التوزيع السكني لعمالها، وما هي سبل الانتقال المستخدمة في تنقلاتهم إلى مكان عملهم¹.

فالاهتمام بتوفير وتسيير وسائل النقل ليس ضرورة إنسانية فقط، بل هو ضرورة اقتصادية كذلك، حيث تقلل من الجهد والوقت والمال الذي يتحمله العمال في استخدام وسائل النقل الخاصة، ويترتب على ذلك توفير الراحة لهم وارتفاع روحهم المعنوية، وبالتالي انتظام الإنتاج وزيادته.

1-3- خدمات الإسكان: ان المسكن الملائم أحد اهم الأركان الأساسية التي يقوم عليها مستوى المعيشة ، فسوء المسكن وعدم استيفائه لوسائل الصحة ومقومات الحياة، يؤثر تأثيرا بالغا في التكوين الخلقي والاجتماعي للعامل وفي صحته وبالتالي في أدائه وإنتاجه، كما يعتبر توفير المسكن من أهم أنواع الخدمات الاجتماعية العمالية، فالمسكن الملائم من ناحية الاتساع والتهوية والسلامة الصحية، يعتبر مصدر جذب قوي يساعد العامل على قضاء الجانب الأكبر من وقت فراغه في مسكنه، وبهذا يعتبر المسكن أداة غير مباشرة في توجيه الترويج العمالي إلى داخل المسكن.

¹- بن خالد جمال : مرجع سابق ، ص 91-92

فأهمية خدمات الإسكان في المؤسسات الصناعية، تعني توفير الجو الملائم لاستقرار العاملين بقرب الإنتاج، وتوفير الجهد والوقت، فالكثير من الدول تعمل على إقامة وتوفير المساكن الملائمة للعمال، بالإضافة إلى العمل على تنظيم وشغل أوقات الفراغ لهذه التجمعات، فخدمات الإسكان تستخدم عادة لتثبيت القوة العاملة وحفظ دوران العمل، فضلا عن آثارها الاجتماعية المتمثلة في رفع مستوى المعيشة والمستوى الصحي للأسرة العمالية¹.

1-4- التأمين الاجتماعي: يعتبر موضوع التأمينات الاجتماعية احد أهم المواضيع لما يقدم من خدمات وفوائد سواء بالنسبة لتأمين حياة العامل من مخاطر وحوادث العمل والمخاطر الطبيعية، أو من حيث ما تسهم به أموال التأمينات الاجتماعية في تمويل المشاريع الاقتصادية، وما يكون لها من تدعيم للعمال وزيادة فرص العمل، وتقديم ألوان عديدة من الخدمات الاجتماعية المختلفة لأفراد القوى العاملة. فالتأمين الاجتماعي أصبح حقا من حقوق العمال المشروعة في أغلب بلدان العالم حيث كان هذا نتيجة صراع حاد بين العمال وأرباب العمل، وتشمل خدمات التأمين الاجتماعي، ما يقدم للفئات العاملة وعائلاتهم من الذين يشملهم قانون التأمين، والغرض منها حماية العامل في حالة العجز او الحوادث الناجمة عن حوادث العمل، او الأمراض المهنية، أو وفاة رب الأسرة، أو التقاعد، بهدف أساسي هو الحفاظ على مستوى مقبول للمعيشة في الحالات السابقة الذكر².

وتعتبر التأمينات الاجتماعية آلية تعكس التزام المؤسسة المستخدمة بتوفير خدمات التأمين الاجتماعي والصحي، حيث يتم تمويل نفقاتها اعتمادا على أقساط اشتراك إجبارية يدفعها صاحب العمل والعمال.

¹ - بن خالد جمال:مرجع سابق، ص92

² - بن خالد جمال : مرجع سابق ، ص ص97 98.

وتشمل التأمينات الاجتماعية التي توفرها المؤسسة الصناعية لعمالها ما يلي:¹

أ - **التأمين على المرض**: حيث يقصد بها التكفل بمصاريف العلاج الطبي وتعويض أيام العطل المرضية أثناء

التوقف عن العمل مثل: العلاج، الجراحة، الأدوية، الإقامة بالمستشفى، الفحوص البيولوجية،...

ب - **التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية**: و يعتبر هذا النوع من أهم التأمينات الاجتماعية،

لأنه يغطي مخاطر مباشرة تنشأ عن العمل وبسببه، فالعامل عرضة للحوادث من حين لآخر، كما أنه عرضة للإصابة بالأمراض المهنية الناتجة عن بيئة العمل السيئة أيضا.

ج - **التأمين على العجز**: للعامل الحق في التأمين على العجز سواء كان نجم عن الإصابة بحدث أو ناتجا عن مرض مهني، حيث يستفيد من خلال ذلك على التعويض أو الاستقادة من المعاش حسب درجة العجز.

د - **التأمين على التقاعد**: يعتبر التأمين على التقاعد حق من حقوق العامل، فبمجرد أن يصل إلى سن التقاعد يخول له معاشا تقاعديا يسمى بمنحة التقاعد، ويكون مصدر هذه المنحة هو خصم مبلغ مالي من الراتب الشهري خلال حياته المهنية، ويتكفل صندوق الضمان الاجتماعي بجمعه ثم تنظيمه في شكل راتب شهري يسمى بمنحة التقاعد.

2- في المجال الصحي:

للصناعة تأثير بالغا على صحة العامل، كما أن نظام الصناعة الحديث قد ألقى على عاتقه أعباء ثقيلة فيما يتعلق بالحوادث والأمراض المهنية والملل والأسقام التي يتعرض لها العامل أثناء قيامه بعمله، هذا

¹ - غميص فوزية : مرجع سابق ، ص ص 93-97.

بالإضافة إلى وجود حالة الإرهاق بين عمال المصانع بدرجة عالية كنتيجة حتمية لأداء الأعمال اليومية، والذي تبدو مظاهره في ضعف المقدرة على أداء العمل¹

ولكون الصحة مبعث نشاط كل فرد، ومظهر رفايته وسبيل نجاحه، فالصحة بالنسبة للعامل أساس حياته، وكل رأس ماله، وما من نقص يطرأ عليها إلا وهو نقص محقق في إمكانيات العيش عنده، وصحة العمال في بلد ما هي ثروة وطنية تزيد من إنتاجها، وتوفر لها الغنى والمجد. لذلك ومن الضروري وجب العناية بصحة العامل في مكان عمله أو خارجه وتحقيق ما يسمى بالصحة الصناعية، والتي تشمل شؤون العامل الصحية وكذا أفراد أسرته، ووضع برامج الأمن الصناعي له ومراعاة أساليب رعايته في بيئة العمل التي يعمل فيها. حيث تهدف الرعاية الصحية في المنشآت الصناعية إلى تحسين بيئة العمل، أو العناية بأمر حالات المرض والحوادث المختلفة التي يتعرض لها العامل أثناء تأدية عمله².

ومن شأن توفير الرعاية الصحية العمالية، تكوين بناء صحي سليم للعمال فيزداد إنتاجهم وتقل فرص تعرضهم لأخطار العمل في المصنع، و يتوقف هذا على حجم ونوعية الخدمات الطبية المقدمة للعمال في المصنع وكذا نوع نشاط فيه وعدد العاملين فيه، ولذلك وجب على الإدارة عند قيامها بوضع برامج خاصة للصحة الصناعية وللأمن الصناعي يجب أن تراعي طبيعة الصناعة نفسها بالإضافة إلى حجم المنشآت وإمكانياتها المالية. وعند وضع برامج الصحة الصناعية بهدف حماية صحة العامل في المصنع توجد عدة مبادئ تتبعها الكثير من المنشآت الصناعية والتي حققت نجاحا كبيرا بالاعتماد عليها وتجسيدها، وهذه المبادئ هي:³

-وضع نظام محكم لبرنامج الصحة الصناعية.

¹التون مايو : المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية ، ترجمة مبارك إدريس ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ص 49

² محمد ماهر عليش : العلاقات الإنسانية في الصناعة ، مكتبة عين شمس، القاهرة، د س ، ص ص 245 246.

³ - :المرجع نفسه ، ص ص 246 247

- الاستعانة بخدمات الأخصائيين من الأطباء والجراحين وموظفي التمريض.
- توفير التسهيلات الطبية الكافية من صيدلية وإسعاف أولي للمريض.
- إجراء فحوصات طبية دورية للعامل قبل وأثناء العمل.
- العناية بأمر حوادث العمل الفردية وأمراض المهنة.
- تقديم الإسعافات اللازمة في حينها والنصح الدائم للعمال في المسائل الطبية.
- تثقيف العمال في كيفية منع وقوع الحوادث و العناية بصحتهم.
- حفظ سجلات طبية وافية تكون دائماً في متناول اليد.
- إحكام الرقابة على الشؤون الصحية.
- التعامل والتعاقد مع المستشفيات الكبرى أين تضم أطباء ذوي اختصاص وخبرة كبيرة ، وتملك تجهيزات طبية متطورة وعالية الدقة في تشخيص حالات المرض ، وتقديم خدمات طبية راقية.
- إجراء استشارات دورية مع إدارة قسم الموارد البشرية أو مع إدارة المؤسسة الصناعية مباشرة حول المسائل الخاصة بنقل بعض العمال إلى مراكز أخرى في العمل تناسبهم من الناحية الصحية، كما تعنى النظم العمالية بتوفير الشروط الصحية في أماكن العمل، ومن أهم هذه الشروط قيام المبنى على أسس صحية وهندسية سليمة ، تراعي من خلالها جميع الظروف الفيزيائية الملائمة من إضاءة وتهوية ، رطوبة، ضجيج، حرارة ، برودة ، التي يمكن باختلالها أن تؤثر على صحة العامل.

3- في المجال المعنوي:

اثناء تأدية العامل لمهامه يخضع لعدة مؤثرات أهمها المؤثرات المعنوية النفسية، التي تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على استقرار العامل في مهنته وزيادة إنتاجيته، فسوء الحالة الانفعالية للعامل تؤثر على

مستويات إدراكه وتزيد من توتره وقلقه، مما يقلل من درجة ولائه لعمله خاصة وللمؤسسة عامة، وسنربط هذا الجانب من خلال حوافز العمل المختلفة المادية والمعنوية منها¹:

1-الأجر: يمكن تعريف بعبارة على أنه "المقابل المالي الذي يدفع للعامل مقابل العمل الذي قدمه لصاحب العمل"، وهو بذلك يشمل كافة العناصر المالية النقدية والعينية التي يقدمها صاحب العمل للعامل لقاء ما يقدمه له هذا الأخير من جهد وتعب، وما يحققه له من نتائج وأهداف، وهنا تتور إشكالية كيفية قياس أو احتساب الأجر بالنسبة لكل عمل، وما هي المعايير التي يمكن اعتمادها في ذلك؟ للإجابة على ذلك يمكن القول أنه ليست هناك نظرية معينة أو مبدأ محدد أو معيار واحد معتمد لقياس الأجر مقارنة مع العمل المؤدي لذلك، وإن كل الطرق والمعايير والوسائل المعمول بها نسبية في إقامة العدالة أو التوازن الحقيقي بين قيمة الأجر وقيمة العمل المقابل له، حيث اعتمد الأجر في النظرية الرأسمالية القديمة مجرد ثمن أو سعر العمل، يحدد وفق قاعدة أو قانون السوق، أي سوق العمل بالنظر إلى أهمية العمل المنجز من الناحية الكمية والنوعية والمدة الزمنية التي استغرقها إنجازها، دون الأخذ بعين الاعتبار احتياجات العامل على أن يتم ذلك وفق قواعد القانون المدني، وذلك على أساس العلاقة التعاقدية التي تخضع هي الأخرى لنفس القانون²، و يهتم العاملون بالأجر لعدة أسباب، تأتي في مقدمتها كون الأجر يمثل مصدرا هاما لمعيشة الفرد ومستوى رفاهيته وقدرته على تأمين خدماته، والاحتياجات المالية التي يستطيع أن يوفرها لنفسه

ولأفراد أسرته، فالأجر الذي يتحصل عليه الفرد يؤثر على مكانته في مجتمعه، وذلك في الحالات التي تقاس فيها منزلة الفرد بالمكاسب المالية أكثر من قياسها بمركزه أو مكانته في عمله، والتي قد تكون معروفة بالنسبة لمروؤسيه المباشرين، وفي داخل المنظمة التي يعمل فيها قد يمثل الأجر الذي يحصل عليه العامل

¹- محمد ماهر عليش، مرجع سابق، ص 247.

²- أحمية سليمان : التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري) علاقات العمل الفردية(، ج 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2002 ، ص191؟

مكانته النسبية أمام الآخرين، علاوة على ذلك فإن إمكانية الحصول على أجور عالية قد تشجع العامل على زيادة كفاءته عن طريق تحسين مؤهلاته الشخصية ومساهمته في العمل للاستفادة من هذه الإمكانيات المتاحة في الأجر¹.

2-العلاوة: تعتبر إحدى الحوافز المادية المثيرة للعمال من أجل زيادة الإنتاج والرفع من كفاءتهم الإنتاجية ، إذ أنها ترتبط بالأداء وكمية الإنتاج مباشرة ، كما أنها تتفق ورغبة الفرد في زيادة دخله بواسطة زيادة الإنتاج ، ويتم أعتاء العمل ضمان للحصول على هذه المكافأة ن إذا زاد أجره ويتم دفعها بسرعة أي بمجرد تحقيق الزيادة المرجوة.

3-اشتراك العاملين في الأرباح: إن مفهوم اشتراك العاملين في الأرباح مفهوم قديم ، بدأ في أمريكا أواخر القرن الثامن عشر وبدأ في إنجلترا وفرنسا في أواسط القرن التاسع عشر، وتعتبر إحدى المزايا الإضافية، حيث أن ما يتلقاه العمال من مشاركتهم في الأرباح مرتبط بالأرباح التي حققتها مؤسساتهم، وهذه الأرباح المحققة ليست إنتاجاً عن جهود العمال فحسب، إنما هي دليل على كفاءة الإدارة وفعالية نظام الإنتاج، لذلك فإن إشراك العاملين بالمنظمة في الأرباح بنصيب معين يوزع عليهم بنسبة المساهمة الفعلية لكل منهم في تحقيق الأهداف التي تشهدها المنظمة².

4-علاقة العمال بالإدارة : تعتبر من الحوافز الهامة ، حيث يؤثر التنظيم الرسمي على الظروف الاجتماعية للعمال تأثيراً كبيراً ، وبالتالي يلعب دوراً مهماً في تحفيز الأفراد لتحسين أدائهم وزيادته ، ويؤثر التنظيم الرسمي على الظروف الاجتماعية في العمل من خلال ممارسة الإدارة لمسؤولياتها ، فيذكر "ستراس وسيار" إن من مسؤوليات الإدارة تحقيق مواقع العمل بالنسبة لكل فرد وفرص اتصالاته مع الآخرين ، خلال

¹ جمال الدين محمد مرسي: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين ،الدار الجامعية ، الجزائر ، 2003 ، ص ص502 503.

² - أحمد عادل راشد : مذكرات في إدارة الأفراد ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1981 ، ص.315

أوقات العمل ، ومعدلات الأجور ، وظروف العمل وكل ما يتعلق بأي وظيفة أو عمل داخل المنظمة ، واستنادا إلى أسلوب ممارسة الإدارة لهذه المسؤوليات ، يتوقف نوع ودرجة العلاقات الاجتماعية التي يمكن أن تنشأ بين الأفراد .¹ومن المعلوم أن كل جهة عمل لها أهداف تسعى إلى تحقيقها، مما يستوجب من العاملين ألوانا معينة من السلوك في أوقات معينة.

4-العلاقة والاندماج مع الزملاء : إن الجماعة في أبسط معانيها هي اجتماع شخص أو أكثر يشتركون في اهتماماتهم ، كما أنها" جمع من الأفراد يمثل بناء اجتماعيا متكاملًا ، ويقوم على علاقات اجتماعية أولية ومتفاعلة، يستخدم في تحقيق لأهدافه في إطار المساعدة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات . "فأي مؤسسة مكونة من أفراد وجماعات لا بد وأن تقوم بينهم علاقات اجتماعية، وهي التي يطلق عليها العلاقات الإنسانية ولها دور كبير في تحقيق تحفيز الأفراد لأداء مهامهم بفعالية. ومما لا شك فيه أن خبراتنا وظروفنا وعلاقاتنا الشخصية من حيث ارتباطها بالعمل تؤثر على مشاعرنا واتجاهاتنا بصفة عامة، ويستطيع كل منا أن يدرك ويرى فيما بين أصدقائه ومعارفه بعض الناس المتحمسين الذين يحبون أعمالهم ويحبون أن يتحدثوا عنها. وتعود أهمية العلاقات الإنسانية داخل منظمات العمل إلى كونها أحد العوامل الهامة المؤثرة في سلوك الفرد في العمل، حيث تعتبر العلاقات الطيبة بين العمال محفزا قويا للعمل بدليل نتائج الكثير من الدراسات العلمية، فالجماعات التي تتمتع بروح الجماعة بشكل وقوي تؤدي عملها بشكل أفضل من الجماعات التي تضعف لديها روح الجماعة، ومن هذه العوامل التي تعمل على تقوية روح الجماعة نجد شعور أعضاء الجماعة بالمسؤولية تجاه نتائج العمل الاتحاد وفتح قنوات الاتصال بين أفراد الجماعة.

5-محتوى العمل : هناك الكثير من المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل هي الوحيدة المسببة لمشاعر الرضا عند الأفراد كالمسؤولية ، طبيعة أنشطة العمل ، فرص الانجاز ، الترقية ، فكما تنوعت المهام كلما ارتفعت درجة الشعور بالارتياح عن العمل ، وذلك لان التنوع يقلل من تكرار المهام الذي يقلل بدوره من السأم والملل، لكن تنوع المهام لا يحقق الرضا إلا إذا توفر التكامل بين المهام ودرجة الذكاء عند العامل، وإلا حدث

¹- خالد الهيتي وآخرون : أساسيات التنظيم الصناعي ، دار زهران للطباعة والنشر ، عمان ، 1997 ، ص188.

العكس. أما درجة السيطرة الذاتية المتاحة، فكلما زادت كلما زاد الرضا عن العمل، لتقديمها للفرد حرية اختيار طرق أداء العمل، هذه الحرية تتيح للعامل فرصة تكييف أدائه بما يناسب مع قدراته، إضافة إلى ذلك يجب أن يوفر العمل فرص استخدام قدراته، فكلما أدرك العامل أنه يوظف قدراته كلما ارتفع رضاه عن عمله، وعمما يقدمه من مجهود، وحسب تصور " ما سلو "فان استخدام الفرد لقدراته ومهاراته يمثل إشباعا لحاجة تحقيق الذات¹.

¹-بن خالد جمال: مرجع سابق ، ص ص 14-15.

خلاصة:

نستخلص مما سبق أن الخدمات الاجتماعية العمالية تسعى للرفع من مستوى أداء العمال سواء في الجانب الاقتصادي او الاجتماعي او حتى الثقافي وذلك من خلال اشباع وتحقيق حاجاتهم المادية والمعنوية منها، وتهيء الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل وبيئة عمله، تكيفا يؤدي إلى أقصى ما يكون من الرضا والكفاية لكل من العامل والمؤسسة، بل وحتى المجتمع الذي ينتمي إليه كل منهما.

كما أن مستوى الأهمية الذي بلغته الخدمات الاجتماعية العمالية لم يأتي صدفة، بل كان بفضل نضال طويل للطبقة العمالية، التي عانت الأمرين بسبب تجاهل ارباب العمل، وتردي أوضاع العمال الاجتماعية والاقتصادية، خاصة في بداية ظهور المؤسسات الصناعية ، والتي أكدت على الارتباط الوثيق بين تقديم خدمات اجتماعية عمالية وكثير من المتغيرات التنظيمية، كالرضا عن العمل والروح المعنوية والتي تنعكس إيجابا على مستوى الأداء والإنتاجية بالمؤسسة.

الفصل الثاني

الاشباع الوظيفي (الرضا الوظيفي)

تمهيد

I - مدخل مفاهيمي الرضا الوظيفي

1.1- تعريف الرضا الوظيفي

2.1- وخصائصه.

3.1- العوامل

4.1-الانواع

II - النظريات المفسرة للرضا الوظيفي (الاشباع الوظيفي)

1- النظريات السوسولوجية

✓ نظرية التاثير الاجتماعي

✓ نظرية العدالة لأدامز

2- النظريات النفسية:

نظرية ماسلو

نظرية التوقع الأدائي

تمهيد:

لقي موضوع الرضا الوظيفي منذ بدايات القرن الماضي اهتمام الباحثين في مجال الادارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي، فلا يكاد يخلو مؤلفا في هذه المجالات من فصل أو أكثر عن هذا الموضوع وذلك نظرا لارتباطه بأهم مورد تملكه المؤسسات الا و هو "المورد البشري" بإعتباره مورد يلعب دور كبير في نجاح المؤسسات واستمرارها ، لذا فإن الاهتمام بمشاعره أمر تستهدفه المؤسسات جميعا بغرض الرفع من مستوى والاداء وتخفيض معدلات الغياب وحوادث العمل وغيرها من نواتج العمل.

1- مدخل الرضا الوظيفي

1.1- تعريف الرضا الوظيفي (الاشباع الوظيفي)

الرضا الوظيفي او الاشباع الوظيفي من المفاهيم التي يصعب تعريفها وقياسها، لتضمنها عوامل متعددة، لذلك فقد اختلف الباحثون في إعطاء مفهوم محدد وواضح للرضا الوظيفي، وهذا يعود للعوامل البيئية الخاصة لكل واحد منهم وإلى طبيعة تخصصاتهم، ويمكن إعطاء بعض التعاريف على النحو التالي: يعرف "فروم" "Vroom.V" الرضا عن العمل بأنه "الاتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم وأدوارهم المهنية" وقد ذهب فروم إلى أن خمسة عوامل هامة تؤدي إلى الرضا عن العمل وهي: الأجر، والطاقة المبذولة في العمل، وإنتاج السلع والخدمات، والتفاعل الاجتماعي، والمكانة المهنية، وكما يعرف مركز البحوث الاجتماعية بجامعة ميتشيجين الأمريكية الرضا عن العمل: "بأنه ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة لانتمائه إلى المشروع.

وقد أكد "جورج فريدمان" "Friedmann.G" و"بيار نافيل" "ville-Pieerrrena"، أهمية هذا التعريف السابق لمفهوم الرضا عن العمل، وذهبنا إلى أن هناك مؤشرات أو مقاييس موضوعية يمكن أن تتخذ لقياس الرضا عن العمل، مثل ارتفاع مستوى الإنتاج لعامل، وانخفاض معدلات تغيبه وعدم ميله إلى تغيير العمل وترك الخدمة (الاستقرار الوظيفي).¹

ويذهب بعض الباحثين مثل "مورس" "Morse.N" و"فلويدمان" "Mann Floyd" إلى ان الرضا عن العمل يشير إلى الارتياح بالتوقعات التي ينتظرها فرد معين من وضع معين وما يحصل عليه منها. ومن

¹-سالي علي محمد حسن: العلاقة بين ابعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة، 2000، ص 49.

جهة أخرى، نجد أن الباحثين يعرفون الرضا عن العمل على اعتبار انه دليل عام يشير إلى إدراك الفرد

لنوعية حياة العمل (Quality of working life) ¹

2.1- عوامل حدوث الرضا الوظيفي.

يعمل أفراد المجتمع لكي يصلوا إلى أهداف محددة بذاتها وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الاداء يحقق لهم الاهداف ومن ثم بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا كما هم عليه أي أن الاداء سيؤدي للرضا والاشباع وحينما ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها والعوامل التي تسيقه سنجد أن تلك العوامل تنظم نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي:

-الحاجات: لكل فرد حاجات يسعى إلى إشباعها ويعد العمل أكثر مصادر لإشباع حاجاته .

الدافعية : تولد الحاجات قدرا من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك

الحاجات خلالها.

الاداء : تتحول الدافعية إلى أداء تنشط الفرد و بوجه خاص في عمله ،

إعتقادا منه أن هذا الاداء وسيلة إلى إشباع حاجات الفرد .

-الإشباع: يؤدي الاداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد - .الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من

خلال الاداء الفعال في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها اشباع

حاجاته.²

¹ طلعت ابراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيمي، دار غريبة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، (ب.ط)، 2007، ص ص:

178-179.

² حمد بن سعيد ، رسالة ماجستير الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية ، جامعة نزوى ، 2012،

ص : 37.

3.1- أنواع الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد والأوجه وعليه توجد عدة أنواع لتصنيفه وهذا وفقا للمعايير التالية - :أنواع

الرضا الوظيفي: وفق هذا المعيار نجد الأنواع التالية - : الرضا الوظيفي الداخلي : ويتعلق بالجوانب الداخلية

للعامل مثل الاعتراف والثقة والقبول والشعور بالتمكن والانجاز والتعبير على الذات

-الرضا الخارجي:

ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) للموظف في محيط العمل مثل المدير ، زملاء العمل ، طبيعة ونمط العمل.

-الرضا الكلي العام:

وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي إتجاه الأبعاد الداخلية و الخارجية معا.

*باعتبار زمنه: وفق هذا المعيار تندرج الأنواع التالية:

-الرضا الوظيفي المتوقع:

ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الاداء الوظيفي، إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهام.

-الرضا الوظيفي الفعلي:

يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع ، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي

-هناك من يصنف الرضا الوظيفي إلى قسمين أو نوعين وهما:

أ/ الرضا الكلي:

يمثل رضا الموظف على جميع الجوانب ومكونات العمل ، وهنا يكون الموظف قد وصل لاقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضرورة أن تتوافر في هذا كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها، الا ان هذا يتوقف عن طبيعة الموظف نفسه ، فهو ربما يعتبر جميع تلك العناصر مهمة، وبالتالي الموظف نفسه من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

ب/ الرضا الجزئي:

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض اجزاء ومكونات العمل، وهناك يكون الموظف قد وصل درجة كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي إكتفى بها أو ربما لا يزال الاستياء موجودا لكن لا زال يؤدي أعماله¹

II- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

نظريات الرضا الوظيفي: هناك عدة نظريات تؤكد أن الناس يعلقون أهمية فائقة على حاجات معينة موجودة لديهم وتؤثر إلى حد كبير في دافعيتهم إلى العمل، ويشير مفهوم الحاجة إلى أوجه نقص نفسية وأخرى عضوية يسعى الكائن الحي إلى تحقيقها ، فعلى سبيل المثال فإن الحاجة إلى الاتصال الانساني هو حاجة نفسية ، وتتنظر نظرية الحاجة إلى الدافعية على أنها عملية التفاعل بين الحاجات ودوافعها في إشباعها.

¹ - إيناس فؤاد، رسالة ماجستير، الرضا الوظيفي وعالقتها بالالتزام الوظيفي، جامعة أم القرى، السعودية، 2008، ص41.

1- النظريات السوسيولوجية:

نظرية التأثير الاجتماعي:

جاءت نظرية التأثير الاجتماعي كرد فعل للعيوب التي تعاني منها نظريات الحاجة، و لهذا قدم كل من

(Pfeffer and Salank 1978) نظرية بديلة للرضا الوظيفي، و التي تخلو كلية من مفهوم الحاجة

فالفكرة الأساسية لهذه النظرية هي أن استجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء

العمل للوظيفة، كما أنها أيضا نتيجة للخصائص الموضوعية للوظيفة نفسها، أي أن ادراكات الوظيفة تقوم

أساسا على الخصائص الموضوعية للوظيفة، ولكنها تتأثر وبدرجة بمؤثرات اجتماعية في مكان العمل،

وبالتالي يحتمل أن ينظر الى نفس الوظيفة بطرق مختلفة طبقا للكيفية التي يستجيب بها زملاء العمل الى

الوظيفة.

و قد قام كل من (Shaw and Weiss) سنة 1979 بوضع فيلم تجريبي يظهر فيه أفراد يعملون في

نوعين من مهام التجميع، الأولى مملة والثانية مشوقة، وفي الفيلم قدم بعض الأفراد ملاحظاتهم التي أشارت

الى أنهم أحبوا المهمة أو لم يحبوها، ثم بعد ذلك اشتغل المفحوصون في واحد من المهام التجميعية، و في

نفس الوقت قدروا رضاهم عنها، وقد أشارت النتائج الى أن تقديرات رضا الأفراد كانت متأثرة بكل ملاحظات

هؤلاء الذين كانوا يؤدون هذه المهام في الفيلم و بخصائص الوظيفة.¹

• نظرية العدالة لأدامز 1963:

تقوم هذه النظرية على مسلمة أساسية وبسيطة وهي أن الافراد يرغبون في الحصول على معاملة عادلة،

وتتمثل العدالة تبعا لهذه النظرية في إعتقاد الفرد بأنه يعامل معاملة عادلة مثل زملائه، بحيث أن عدم

¹ - عمار الطيب شكروود، علم النفس الصناعي الحديث، د ط، منشورات جامعة قارينوس، بن غازي، ليبيا، 1995 ،

العدالة هي إعتقاده بأنه الا يعامل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين وتتشكل عملية تكوين الافراد لادراكهم للعدالة وفقا لاربع خطوات هي:

* تقييم الفرد لموقفه الشخصي على أساس مدخلاته والنتائج التي يحصل عليها في المؤسسة

* تقييم المقارنات الاجتماعية لآخرين على أساس مدخلاتهم للمؤسسة ونواتجهم منها.

* مقارنة الفرد لنفسه مع الآخرين على أساس المعدلات النسبية للمدخلات و المخرجات

* ممارسة الشعور بالعدالة أو عدم العدالة

من خلال هذه الخطوات يتبين لنا أن وصف عملية مقارنة العدالة على أساس العلاقة من شبه المدخلات والمخرجات بحيث أن المدخلات والمخرجات هي إسهامات الفرد للمؤسسة مثل التعليم، الخبرة، الجهد، الولاء، أما النواتج تتمثل فيما يحصل عليه الفرد مقابل ما قدمه من مدخلات مثل الأجور، تقدير الآخرين، العلاقات الاجتماعية، المكافآت المعنوية ويتأسس تقييم الفرد لمدخلاته ومخرجاته مقارنة بمدخلات ومخرجات الآخرين بالاستناد إلى بيانات موضوعية في جزء منها ، كما هو الحال بالنسبة لمرتبته ، وفي جزئها الآخر على إدراكه ، كما هو الحال بالنسبة لمقارنة مستوى تقدير الآخرين، ويتطلب إدراك العدالة أو الشعور بها أن تكون النواتج والمدخلات متساوية لكن تتطلب فقط أن تكون النسبة متساوية.¹

¹ - لعبودي فاتح، رسالة ماجستير: الضغط النفسي وعالقة بالرضا الوظيفي ، جامعة قسنطينة ، الجزائر، 2006، ص : 62

1- النظريات النفسية:

نظرية الحاجات "لماسلو"

تعود هذه النظرية إلى إبرهام ماسلو (1954) حيث يرى أن إشباع الحاجات أو الحرمان منها يكون حالة عدم الرضا أو السخط لدى العمال ذلك الحرمان يولد تأثير نفسي وجسمي لحاجات متعددة وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد وهي التي تؤثر على السلوك، أما الحاجات التي تم إشباعها فتكون بمثابة دافع للفرد وأن هناك ترتيبا هرميا لحاجات الانسان وأنه كلما تم إشباع الحاجة من هذه الحاجة إنتقل الفرد إلى الحاجة الغير مشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات، وقد صنف ماسلو هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها وهي:

الحاجات الفيزيو لوجية.

*الحاجة إلى الأمان.

لحاجة إلى الانتماء .

الحاجة إلى الاحترام .

الحاجة إلى تحقيق الذات.

ويرى ماسلو " ان إشباع الحاجات يكون حسب التسلسل الهرمي الموجود في الشكل التالي "

الشكل رقم (01) يوضح هرم ماسلو " للحاجات.



وتؤكد د ارسه ماسلو " ان الاحساس بالرضا لايمكن تحقيقه دون الاهتمام بحاجاتهم لذا لابد من د ارسه الحاجات وتحديد أهميتها لتحقيق الرضا له دون قصد زيادة الاداء لدى الافراد و المؤسسات وهذا من خلال شعورهم بالامان و تحفيز العاملين واستقرارهم من خلال إشباع حاجاتهم.

- نظرية التوقع الأدائي:

تسمى غالبا بنظرية "فروم" "1964" وتتأسس هذه النظرية على قاعدتين:

- أن الناس يحددون قيمة النتائج المتوقعة لكل عمل ومن ثم يفضلون بعض النواتج على البعض الآخر .
- إن تفسير السلوك الموجه نحو هدف ما ينبغي أن يضع في إعتباره الغايات التي يود الناس تحقيقها فحسب ، كما أن مدى إيمانهم بأن جهودهم الخاصة لها دخل في تحقيق النتائج التي يفضلونها ، فإذا قام الفرد بهذين الاقتراحين يكون له أثر كبير على رضاه العملي لان التوقع السلبي أو الايجابي يساعد على تكيف الفرد مع موقف ما.

الفصل الرابع

التعريف بميدان الدراسة والاجراءات المنهجية للبحث

ا- مجالات الدراسة

1- المجال المكاني

2- المجال البشري

3- المجال الزمني

II- منهج الدراسة وأدوات البحث:

1- المنهج

2- أدوات البحث

أ- الملاحظة

ب- المقابلة

ج- استمارة الاستبيان

III- عينة الدراسة وخصائصها.

1- عينة الدراسة

2- خصائص عينة الدراسة

أولاً: مجالات الدراسة: أ. المجال الجغرافي: 1- الموقع الجغرافي: المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق: هو الوحدة الإستراتيجية لعمل المؤسسة SOMIPHOS فيما يتعلق بإنتاج الفوسفات وتسويقه كما أنه يتمتع بالاستقلالية الذاتية في الإدارة. أما عن موقع الجبل فهو في الجهة الشرقية لجبال النمامشة التي تنتمي للأطلس الصحراوي على بعد 07 كم من مدينة بئر العاتر، ويبلغ طول الجبل 7،2 كم وعرضه 0.8 كم ومساحته 2.1 كم

1 بطاقة فنية من مديرية الموارد البشرية، بمركب SOMIPHOS

- تعريف المؤسسة:

هي مؤسسة مناجم الفوسفات "SOMIPHOS" وليدة تقسيم المؤسسة الوطنية للحديد والفوسفات 'FERPHOS' سنة 2004 إلى عدة فروع، بدأت تمارس نشاطها بشكل مستقل عن "FERPHOS" بتاريخ 01 جانفي 2005 متخصصة في عمليات استخراج معالجة، وتسويق الفوسفات لمختلف الأسواق داخليا وخارجيا. إن مؤسسة مناجم الفوسفات - تبسة - عبارة عن مؤسسة مساهمة، يقدر رأسمالها اجتماعي ب 1000000000.00 دج، تشرف عليها سلطة وطنية عليا تتمثل في مجلس الإدارة والجمعية العامة للمساهمة، وهي تتكون أساسا من أربعة وحدات رئيسية تتمثل في أ. المركب المنجمي جبل العنق "CDO": يوجد على مستواه منجم استخراج الفوسفات الطبيعي ومصنع للمعالجة ببئر العاتر ولاية تبسة. المنشآت الميدالية عنابة "IPA": الوحدة التسويقية لشحن وتحميل الفوسفات المعد للتصدير من ميناء

عنابة، يتم على مستوى هذه الوحدة ن قل، حمل وشحن المنتجات الفوسفاتية الموجهة للتصدير إلى البواخر، تتوفر على طاقة تخزين تقدر ب 120000 طن، وقدرة على الشحن تتراوح بين 25000 طن إلى 50000 طن. مركز الدراسات والأبحاث التطبيقية 'CERAD': هو مركز يهتم بإسعاف وحدات الإنتاج والعمل على فهم ومتابعة الأداء الداخلي لعناصر المؤسسة ككل، نشأ سنة 1991 تحت تسمية "LURA" وحدة البحث التطبيقي، ثم تم ضمه ولمجه مع LE BEM مكتب الدراسات المنظمة ليكون في النهاية "CERAD"، مهامه تتمثل في تنفيذ وتحضير دراسات وأبحاث منجمية، وكذا مساعدة مركز الأنشطة للمجموعة بصفة

عامة والمؤسسة بصفة خاصة في تحقيق أهدافهم وتفعيل الأداء الداخلي لهم. ب. المقر: مقر الإدارة العامة ل "SOMIPHOS" هو موجود بمدينة تبسة، يحتوي على الإدارة والهيكل المركزية التي تسعى لتحقيق التنمية من خلال الدفع الاقتصادي لمختلف وحداتها، تتوفر على عدد عمال يقدر ب 1400 عامل.

- مراحل نشأة مؤسسة "SOMIPHOS":

بما أن SOMIPHOS هي مؤسسة فرعية من المؤسسة الأم FERPHOS فإن نشأتها جاءت نتيجة للتطورات والتغيرات الهيكلية الحاصلة في البنية التنظيمية لـ FERPHOS، لذلك سيتم التطرق إلى مختلف هذه التغيرات وصولاً إلى ظهور "SOMIPHOS" وهي كما يلي:¹

بدأت المؤسسة نشاطها سنة 1962 تحت إشراف المكتب الجزائري للاستغلال والبحوث المنجمية 'BAREM' حتى تاريخ 06 ماي 1966، أين تم تأمين الموارد الوطنية ونشأت المؤسسة تحت اسم 'SONAREM'، لتتسأ بعدها المؤسسة الوطنية للحديد والفوسفات FERPHOS كحصيلة للتغيرات الهيكلية لـ 'SONAREM'، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 83-441 الصادر بتاريخ 16 جويلية 1983 وحولت على إثره 'FERPHOS' إلى مؤسسة مساهمة - مؤسسة عمومية اقتصادية - بتاريخ 22 ماي 1990 برأس مال مبدئي قدر ب 50000000 دج ثم زاد إلى 30000000 دج ثم إلى 1000000000 دج ليصل إلى 2241000000 دج، وفي 08 أكتوبر 2001 وبعد الانفتاح الرأسمالي الذي شهده الاقتصاد الوطني أبرمت المؤسسة عقد شراكة مع متعامل هندي، وأصبح مساهم في منجمي الحديد ونزة وبوخضرة بنسبة 70% و FERPHOS بنسبة 30% من رأسمال الكيان الجديد الناتج عن الشراكة والذي أطلق عليه اسم " ISPAT TEBESSA"، ليتم بعد ذلك إعادة تنظيم 'FERPHOS' سنة 2004 وأصبحت تتكون من سبعة مؤسسات فرعية تابعة، توجه ونقاد م طرف الإدارة العامة للمجموعة "FERPHOS"، وتتمثل هذه المؤسسات في : مؤسسة مناجم الفوسفات الكائنة يتبسة: تتكون من أربعة وحدات تتمثل في المركب المنجمي جبل العنق (مكان الدراسة الميدانية)، المنشآت المينائية عالية، مركز الدراسات والأبحاث التطبيقية للتنمية والمقر الإداري؟ : مؤسسة مناجم الحديد الكائنة يتبسة: المحنفظ بمراكز الإنتاج المنجمية للحديد؛ : مؤسسة النقل عبر الطرقات الخاصة ب 4 FERPHOs-

الشكل القانوني لمؤسسة مناجم الفوسفات:

مؤسسة مناجم الفوسفات حالياً تعتبر مؤسسة ذات أسهم، وهي فرع من فروع FERPHOS مجموعة برأس المال الاجتماعي يقدر ب 1.000.000.000.00 دج يشرف عليها مجلس إدارة مشكل من طرف

¹ - مصلحة الموارد البشرية شركة الصوميفوص، بئر العاتر تبسة

المساهمين، في إطار إجراءات تنظيم القطاع الاقتصادي العام التابع للدولة تحت وصاية مؤسسة تسيير مساهمات الدولة. SOMI NES SGP ويتواجد المقر الاجتماعي للمؤسسة المديرية العامة بولاية

تبسة المدينة، التي تحوي الثروات الأساسية التي هي مركز نشاطات المؤسسة، ونشير أن المهام الأساسية التي وجدت من أجلها مؤسسة مناجم الفوسفات، هي النشاطات المنجمية التي هي أساس العمل والإنتاج، وتتخلص في الاستغلال بدرجة أولى، وهي استخراج الثروات المعدنية الفوسفات ومعالجتها وتسويقها للسوق الخارجية..

ii المجال الزمني:

الحدود الزمانية: تمت الدراسة الميدانية خلال الفترة الزمنية المتمثلة من 01 أبريل 2019 إلى 21 ماي 2019 التي تمت كالتالي:

المرحلة الأولى: الاتصال بمؤسسة سوميفوس بئر العائر حيث مقر الإدارة، وتم تقديم وثائق طلب إجراء البحث الميداني، وفي انتظار الحصول على اذن الدخول للمؤسسة قمنا بجولة استطلاعية عبر أرجاء المؤسسة حيث كان لنا عدة لقاءات جماعية مع العمال.

المرحلة الثانية: حيث تم فيها تجريب الاستمارات البحثية في شكلها النهائي عن طريق توزيعها ومقابلة المبحوثين فرديا او جماعيا من أجل توضيح أي لبس في أسئلة الاستمارة لا يفهمه المبحوث وكذا ملاحظة بعض الانفعالات التي قد تكون لها دلالات أخرى.

الأسبوع الأخير بعد الصياغة النهائية للاستمارة وتحديد افراد العينة المبحوثة تم توزيع استمارة البحث على أفراد العينة بالانتقال عبر ارجاء المركب

المنهج:

منهج الدراسة وأدوات البحث:

1-المنهج:

يتطلب كل بحث استعمال منهج معين ، حسب طبيعة الموضوع باعتباره " : الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم ، بواسطة مجموعة من القواعد التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتائج معينة "

ولقد اعتمدنا في دراستنا على المسح الاجتماعي لأنه الأنسب في دراستنا، ولأنها تتناسب وخصائصه ، فقد تم استخدامه باعتباره يساعد في الكشف عن واقع الخدمات الاجتماعية العمالية ، ومنه الوقوف على علاقته بالاشباع الوظيفي لدى عمال المؤسسة محل الدراسة ، من خلال اختبار فرضيات الدراسة بإثباتها أو نفيها..

2-أدوات البحث:

أ -الملاحظة : تعد الملاحظة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، نظرا لأهميتها خاصة في الدراسات الوصفية، وذلك من خلال تسجيل الملاحظات عن الظاهرة المدروسة، حيث كانت أولى أدوات بحثنا ، فمن الصعب أن نتصور دراسة جادة لا تلعب فيها الملاحظة دورا هاما مما يزيد من أهمية الملاحظة أنها يمكن أن تستخدم في جميع أنواع البحوث وقد اعتمدنا على هذه الأداة لجمع المعلومات من خلال الزيارات الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة ميدان الدراسة، وذلك بالنظر و الاستماع و القيام بزيارة كل مرافق المؤسسة

وقد استخدمنا طريقة الملاحظة غير المشاركة وهي الملاحظة التي لا تتضمن أكثر من النظر أو الاستماع في موقف معين ، دون المشاركة الفعلية فيه. ب -المقابلة : هي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف المواجهة، حيث يحاول أحدهما و هو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث ،أو التي تدور حول آرائه .ومعتقداته

- منهج المسح الاجتماعي:

يعد منهج المسح الاجتماعي محاولة علمية منظمة لوصف وتحليل وتفسير الوضع الراهن لجماعة أو نظام ما أو بيئة معينة ، وتعتبر الدراسات المسحية الاجتماعية ذات فائدة كبيرة ، فعن طريق الحقائق التي يجمعها الباحث عن الظاهرة وتحليلها وتفسيرها يمكن الوصول إلى تعليمات بشأنها ، كما انه يستفاد منها في عمليات التخطيط القومي ودراسة المشكلات الاجتماعية القائمة وتحديد مدى تأثيرها على المجتمع ، وكذلك تقدير الموارد والإمكانات المتوفرة والتي يمكن استخدامها لعلاج المشكلات ثم وضع الحلول المناسبة لها . بالإضافة إلى ذلك فإنه يستفاد من المسح الاجتماعي في قياس اتجاهات الرأي العام نحو مختلف الموضوعات المتعلقة بالمجالات التربوية والثقافية والاجتماعية والسياسية والدينية وغيرها كما تشمل الدراسات السكانية وتوزع السكان ودراسات الأسرة وحركة السكان والهجرة الداخلية والخارجية ، والعادات والتقاليد وتدرس فئات المجتمع وطبقاته، كل ما سبق يعتبر ميدانا للدراسات المسحية الاجتماعية ، هذا وما تزال المجالات الاجتماعية بكرا وخالية من الدراسات المسحية الاجتماعية في عدد كبير من الدول.¹

يمكن أن نعرف المسح الاجتماعي بأنه : هو طريقة لجمع بيانات من أعداد كبيرة من الباحثين عن طريق الاتصال بمفردات البحث سواء كان الاتصال مباشراً وجها لوجه أو عبر الهاتف أو بريدياً من خلال استمارات تحتوي على أسئلة مقننة .

ويعرف بأنه : العملية التي تجمع عن طريقها معلومات وحقائق عن فئة من الناس في مجتمع معين أو عن ظاهرة أو مؤسسة اجتماعية بأكبر قدر ممكن من الموضوعية .

ولذلك كله فإن المسح الاجتماعي يساهم مساهمة كبيرة وفعالة في التخطيط الاجتماعي ، وهو يستعمل في ميادين كثيرة وذلك نظراً لأهميته البالغة .

¹ - بشير صالح الرشيدى : مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية ، ط 1 ، دار الكتاب الحديث ، الكويت، 2000 ، ص22

ويعرفه هويتني بأنه: " محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة أو بيئة معينة ، وهو ينصب على الموقف الحاضر وليس على اللحظة الحاضرة ، كما أنه يهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن تصنيفها وتفسيرها وتعميمها ، وذلك للاستفادة بها في المستقبل وخاصة في الأغراض العلمية"¹ ويعتبر المسح الاجتماعي أحد أنماط المنهج الوصفي ، وان تطوره وتنوع استخداماته أدى إلى اعتباره أحد أهم الطرق المنهجية في البحث الاجتماعي ، إذ يعد طريقة جادة في التعرف على طبيعة الظواهر والعلاقة التي تربطها بغيرها من الظواهر الأخرى ، أي بمعنى انه يحاول الربط بين متغير معين وغيره من المتغيرات الأخرى باستخدام أساليب القياس والتحليل الإحصائي.²

واعتمدنا على المقابلة كأداة ثانية لجمع البيانات المتعلقة بالمشكلة المدروسة ، حيث تم إجراء مقابلة مقننة مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية، على اعتبار أن له علاقة مباشرة بجوانب الموضوع محل الدراسة، من حيث إدراكه لمختلف مجالاتها ، وكذا أبعاد ومؤشرات كل بعد.

وكانت أسئلة المقابلة على علاقة مباشرة بتساؤلات الإشكالية وفرضيات الدراسة التي تعتبر مكملة للجوانب التي لم تدرج في الاستمارة.

ج -الاستمارة "تعني الاستعانة بطريقة السؤال للحصول على معلومات معينة تتعلق بموضوع البحث "1.

واشتملت استمارة البحث على مجموعة من المحاور

عينة الدراسة وخصائصها:

¹ - طلعت ابر هيم لطفي: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي ، دار غريب للطباعة ونشر وتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 1990 ، ص

² - عبد الله محمد الشريف : مناهج البحث العلمي، ط1 ، مطبعة ومكتبة الإشعاع الفني، مصر ، . 2002 ص37

لقد تم اختيار العينة على عدة اعتبارات منها موضوع الدراسة و طبيعته وعلى هذا الاساس حددت العينة كالاتي:

عينة قصدية عشوائية غير احتمالية: حيث اعتمدنا هذه العينة لدلالاتها الاحصائية التي توفرها لخدمة بحثنا

سحب العينة:

تم سحب عينة تقدر ب 10 % من مجتمع الدراسة التي يقدر ب 1400 عامل

طريقة سحب العينة:

$$140 = 100 \setminus 10 \times 1400$$

وبالتالي تكون عينة البحث 140 فردا

4 / تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية:

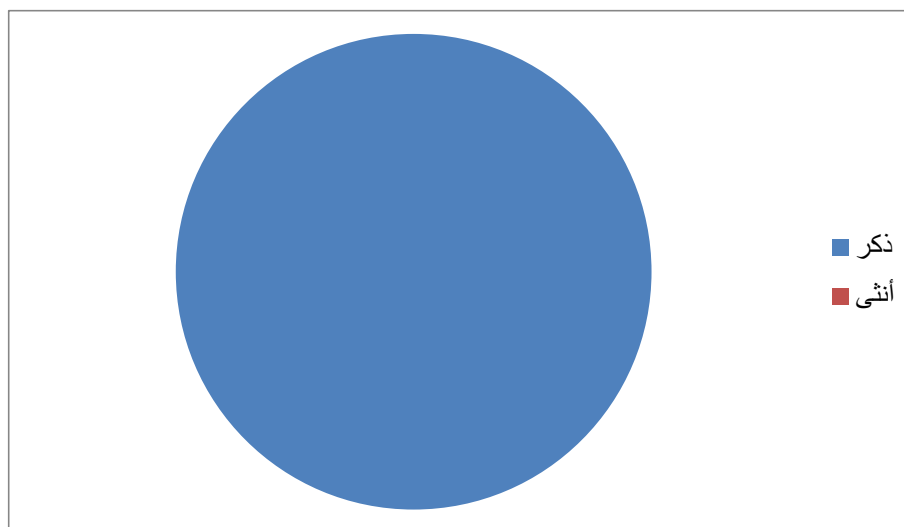
تحليل البيانات الشخصية

. خصائص مجتمع البحث وأفراد العينة:

الجدول رقم (1): يمثل تصنيف العمال حسب متغير الجنس

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| ذكر | 140 | 100 |
| أنثى | 0 | 0 |
| المجموع | 140 | % 100 |

شكل (02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



نلاحظ في هذا الجدول والذي يوضح تصنيف العمال حسب متغير الجنس في مؤسسة "سوميفوس"

أن نسبة الذكور تمثل ما مقداره 100% نسبة من العينة المدروسة في البحث أي كل المفردات حيث يتبين

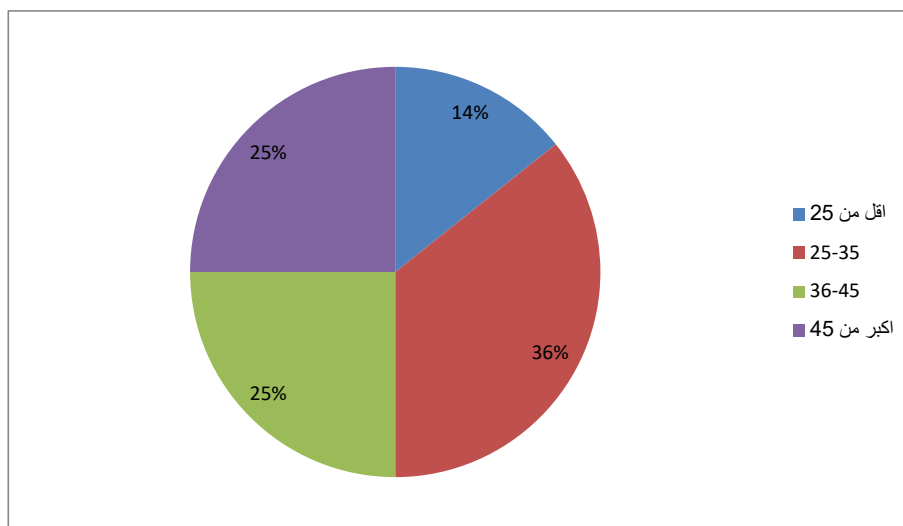
لنا أن إرتفاع نسبة الذكور يعود لطبيعة عمل الرجل خاصة بالنسبة لهذا النوع من المؤسسات كالمناجم

وغيرها فتجد أن النسب العالية للتمثيل العمالي في شتى المستويات يكتسحها العنصر الذكري نظرا لطبيعة المهام المنوطة بهم والمرتبطة بنوعية نشاط المؤسسة.

جدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|------------|---------|------------------|
| اقل من 25 | 20 | 3.14 |
| 25-35 | 50 | 7.35 |
| 36-45 | 35 | 0.25 |
| اكبر من 45 | 35 | 0.25 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



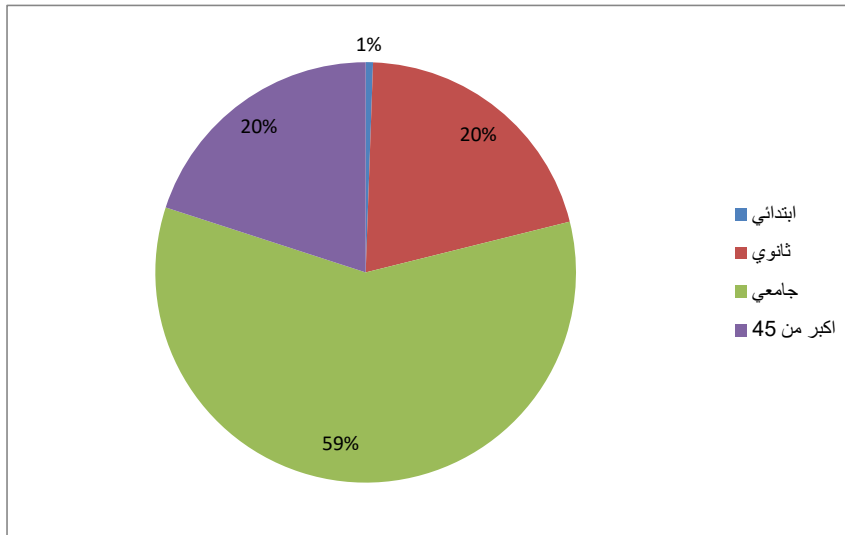
المصدر: للتحقيق الميداني:

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن العينات محل الدراسة الذين تتراوح أعمارهم ضمن الفئة [35.25] تقدر نسبتهم بـ 35.7% تليها فئة العاملين المتراوحة أعمارهم بين فئة [45.36]، حيث يرجع ذلك إلى مجموعة من العمليات التنظيمية داخل المؤسسة واختيارها الأمثل للمورد البشري الضامن للسيرورة المثلى لأداء المؤسسة والقادر في الآن ذاته على تطوير أداءه فهذه الفئة العمرية تتميز في غالب الأحيان بالقدرة على تنمية مهاراتها كما أن سياسة التوظيف لمؤسسة فرفوس بئر العاتر تركز في عملية الإستقطاب والتوظيف على المورد البشري الشاب، فيما كانت الفئة الأكثر من 45 سنة متساوية مع الفئة العمرية السابقة في التمثيل وذلك لقدرتها هي الأخرى على تحقيق نتائج بفضل الخبرة المكتسبة خلال سنوات العمل بينما تعود أقل النسب إلى الفئة العمرية الأولى الأقل من 25 نسبة بنسبة تقدر بـ 14.3% لكون هذه الفئة لا تزال تحت الرقابة والإشراف لإكتساب خبرات أكبر قد تكسبها موقعا في الهيكل التنظيمي مستقبلا

الجدول رقم (3): يبين المستوى التعليمي لعينة البحث:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| ابتدائي | 1 | 07، |
| ثانوي | 36 | 7،25 |
| جامعي | 103 | 6.73 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم (4) : يبين المستوى التعليمي لعينة البحث:



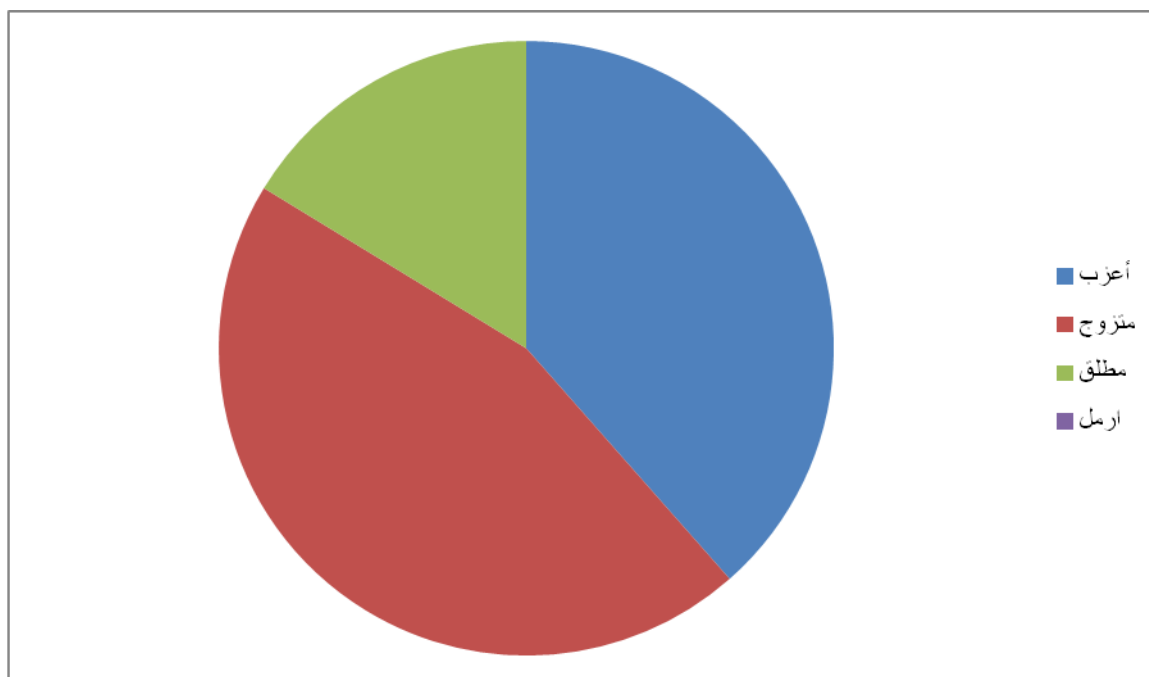
المصدر والتحقيق البياني:

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن الفئة ذات المؤهل الجامعي بلغت نسبة قياسية بمعدل 73.6% هذا مايفسران المؤسسة محل الدراسة تتمتع بكادر عمالي مؤهل لقيادتها قاريا وحتى عالميا وهذا ما لمسناه من خلال النتائج المحققة والمصرح بها كون الطاقم المؤهل والمتناسق غالبا ما يحقق الفارق بالنسبة لكل العمليات الإنتاجية زيادة على سعي المؤسسة لمواكبة التطورات العالمية المتسارعة في مجال التوظيف والتي تسعى لتوظيف أجدر العمال وأكثرهم كفاءة وهذا لا يتحقق إلا بوجود المؤهل العملي العالي وتعود المرتبة الثانية في نتائج التمثيل للمستوى الثانوي بنسبة تقدر بـ 25.7% حيث تنحصر جل مهام هذه الفئة في مستويات دنيا في المؤسسة بينما تعود الفئة الأقل تمثيلا إلى الفئة ذات المؤهل الابتدائي بنسبة 0.7% حيث نلاحظ أن أصحاب هذا المؤهل هم من كانوا السباقين الأوائل للعمل في هذه المؤسسة كون النظام الجديد المعمول به في هذه المنظمة لا يسمح لأصحاب هذه المؤهلات بالالتحاق والتوظيف في المؤسسة.

الجدول (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| أعزب | 52 | 1,37 |
| متزوج | 61 | 6,43 |
| مطلق | 22 | 7,15 |
| ارمل | 5 | 3,6 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:



من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن فئة المتزوجين هي أغلبية أفراد العينة المبحوثين وذلك بنسبة 43.6% حيث يعود هذا التمثيل العالي لكون هذه الفئة قادرة على تحمل المسؤولية سواء كانت الأسرية أو

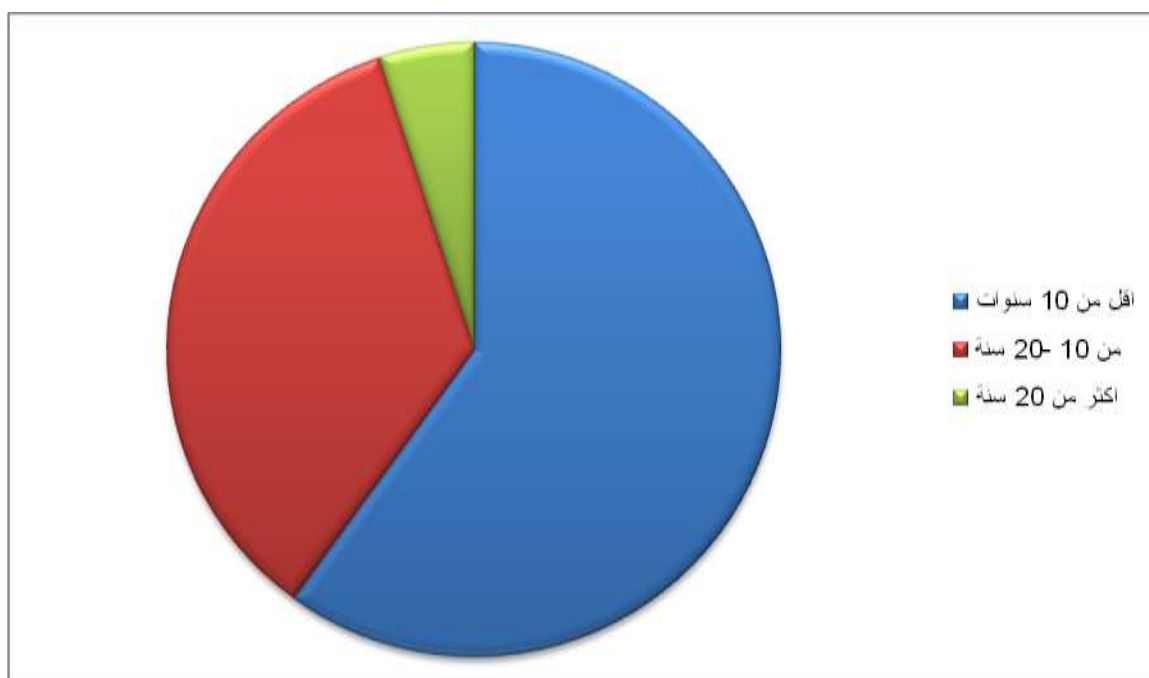
مسؤولية الأعمال والمهام المنوطة بهم حيث تسعى عينات هذه الفئة لتحقيق نوع من التوازن بين مسؤولياتها الأسرية ومسؤولية العمل ما يحفزهم على البقاء والارتباط بمؤسسة العمل كونها المصدر الرئيسي لتحقيق الإشباع وتلبية احتياجات العامل المختلفة.

أما بالنسبة لفئة العزاب فقد جاءت في المرتبة الثانية بنسبة تقدر بـ 37.1% حيث تكمن قراءتها السوسولوجية في أن هذه الفئة حديثة عهد بالتوظيف داخل المؤسسة محل الدراسة زيادة على تعقد ظروف الحياة الإجتماعية والاقتصادية كون هذه الفئة تتحمل أعباء مصاريف أفراد اسرهم ما يؤخر رغبة الزواج نظير الصعوبات التي تواجههم فيسعون بذلك لمحاولة توفير وضع امن ومستقر نوعا ما بعد فترة من العمل حتى يتسنى لهم تحمل المسؤولية وتكوين أسرة مستقرة إجتماعيا وتأتي فئة المطلقين في المرتبة الثالثة بنسبة تقدر بـ 15.7% حيث تنحصر هذه الفئة بين العمال الأكثر سنا من بين كل الفئات السابقة الذكر كونها مرت بتجارب اجتماعية لم تمكنها من تحقيق النجاح على تحمل المسؤولية الأسرية بشتى احتياجاتها بينما نجد أن الفئة الأقل تمثيلا هي فئة الأرامل بنسبة 3.6% وهو تمثيل بسيط مقارنة بسابقه تنحصر هذه الفئة بين العمال الأكبر سنا.

الجدول (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|-----------------|---------|------------------|
| اقل من 10 سنوات | 84 | 0.60 |
| من 10 - 20 سنة | 49 | 0.35 |
| اكثر من 20 سنة | 7 | 0,5 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل:



من خلال الجدول رقم(5)نلاحظ أن النسبة الأكثر تمثيلا لأفراد عينة البحث هم العمال الذين تتراوح خبرتهم المهنية أقل من 10سنوات بنسبة تمثيل تقدر ب60%وهذا راجع إلى الطاقم الشباني الذي تزخر به المؤسسة والقادر على تحمل المسؤولية كما أنها تمتلك مهارات مهنية عالية تمكنها من إدارة شؤون العمل ومواجهة شتى العراقيل التي قد تحدث في محيط العمل هذه الأقدمية التي إكتسبها العامل تجعله أكثر إرتباطا بالمؤسسة وتحقق القدرة على التكيف مع البيئة التنظيمية للمؤسسة في حين نجد أن الفئة الثانية في التمثيل تعود لفئة من20.10سنة بنسبة تقدر ب35% حيث يحوي مزيج عمالي يتفق مع الأهداف العليا للمؤسسة ويسعى لتكريسها موظفا بذلك سن العمل والخبرة لتحقيق أفضل النتائج التي تسعى لها المؤسسة وهم فئة تتميز بالاستقرار الوظيفي.

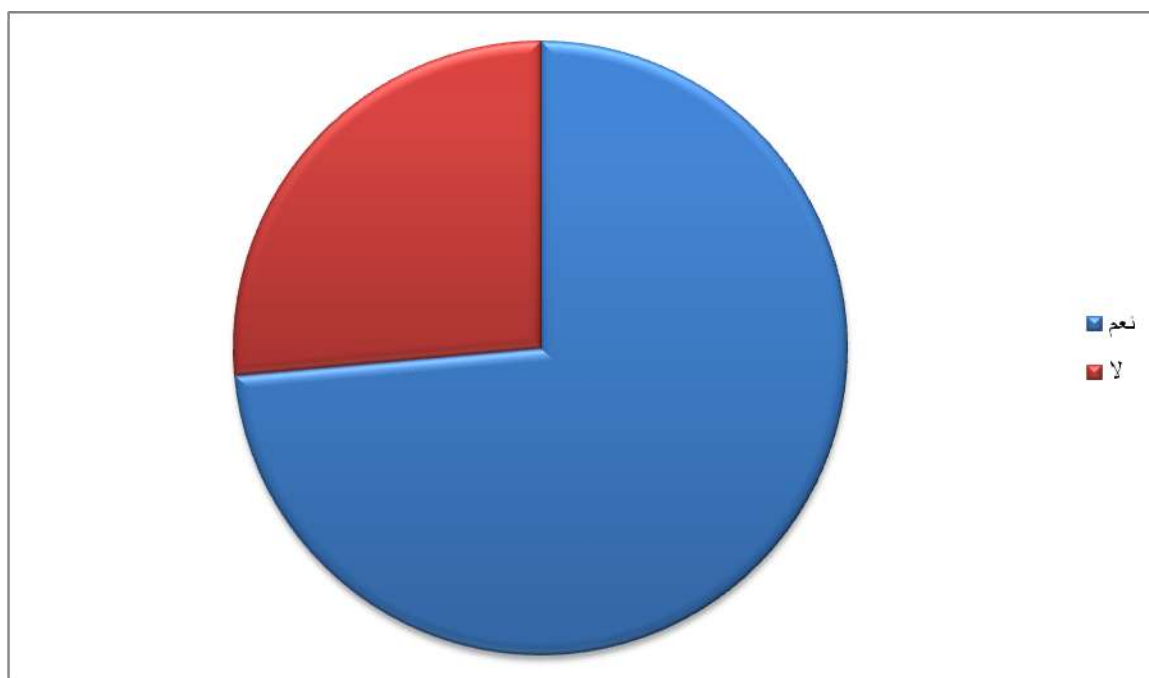
وأما الفئة الثالثة والممثلة لفئة أكثر من 20سنة خبرة في العمل فقد تذيلت الترتيب بنسبة مقدارها 5% حيث يعود ذلك إلى العدد الكبير من العاملين في هذه الفئة الذين احيوا على التقاعد لطول فترة العمل واستوفاء شروط العقد المبرم بين العامل والمؤسسة بتحقيق المدة الزمنية المتفق عليها والتي بموجبها يحال العامل بطريقة الية على التقاعد .

الجدول رقم(6)والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب مدى توفير النقل من طرف المؤسسة لعينات

الدراسة:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 103 | 57,73 |
| لا | 37 | 43,26 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم(7)والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب مدى توفير النقل من طرف المؤسسة لعينات الدراسة:



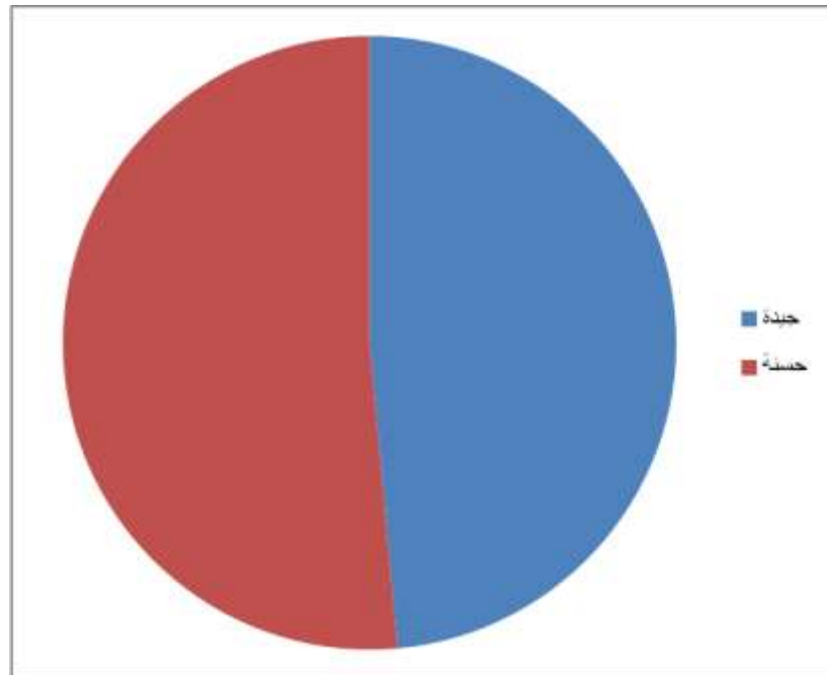
نلاحظ من خلال الجدول (6) والذي يوضح ما إذا كانت المؤسسة توفر النقل للعمال أن نسبة 73.57% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بنعم إي مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة توفرو وسيلة النقل للعمال حيث تعمل من خلال تكلفها بالنقل على اريحية العامل والمحافظة على طاقاته لإستغلالها إستغلالا أمثلا في عمله بتجنيبه مشقة البحث عن وسيلة نقل للوصول إلى مكان العمل كما أنها تزيد من إحترام مواقيت العمل من قبل العمال كونها دقيقة التنقل وتعمل على التقليل من التأخر والغياب (بينما نجد أن نسبة

العمال الذين أجابوا بلا قد وصلت 26.43% حيث أن نجد أن أفراد هذه العينة يسكنون بمناطق بعيدة عن التجمعات السكانية في المدينة بالتالي لا توفر لهم المؤسسة نقلا منها وإليها مباشرة. كما أن نسبة العمال الذين أجابوا بنعم أي أن المؤسسة توفر لهم النقل أكدوا أن هذه الوسيلة الموفرة جيدة وحسنة وقد جاءت النسب متقاربة الأولى مثلتها النسبة 48.55% والثانية 51.45% وهذا ما يفسر على حرص المؤسسة على توفير وسائل نقل مثلى ومريحة للعمال حتى يتسنى لهم الوصول لمقر العمل وهم في كامل جاهزيتهم.

الجدول رقم (7) توزيع المبحوثين حسب مشكلة السكن:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 98 | 0.70 |
| لا | 42 | 0.30 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم(8) توزيع المبحوثين حسب مشكلة السكن:



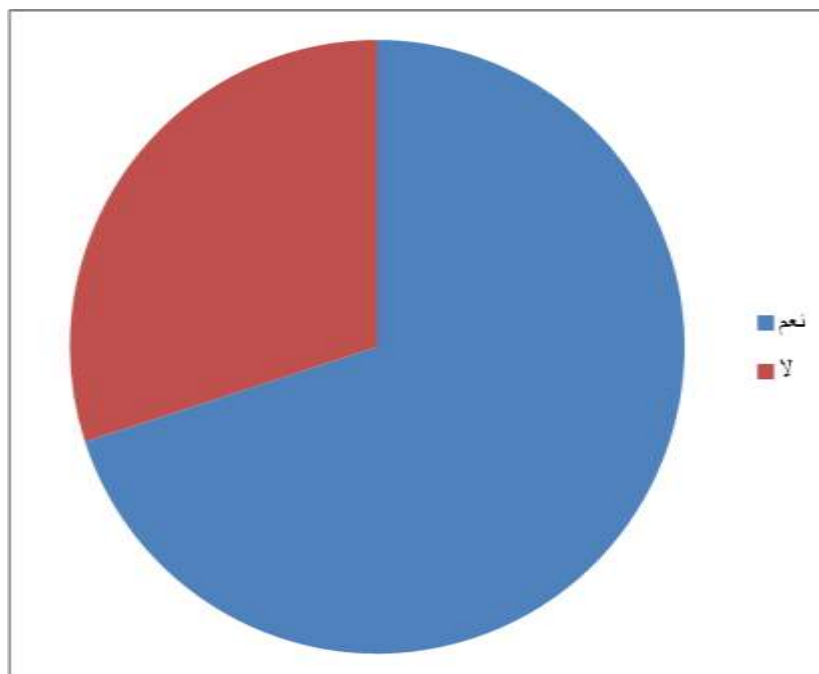
نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن ما نسبته من 70% من مفردات عينة البحث قد أجابوا بأنهم يعانون من مشكلة السكن حيث صرحت 63،81% من هذه النسبة إذا إعتبرنا أن النسبة الأولى هي المجتمع الكلي أن المؤسسة محل العمل على علم ودراية بمشكل السكن الذي يتخبط فيه العامل،بينما أجابت نسبة 30% أنها لا تعاني من مشكل السكن في حين عبرت نسبة 37،18 من المجتمع الأول أي الذين يعانون من مشكل السكن لكن المؤسسة ليست على علم بهذه المشكلة ويعود هذا لفقدان العامل للأمل في أن تسوي المؤسسة هذا المشكل لبساطة المنصب الذي يشغله داخل المؤسسة.

الجدول رقم(8):توزيع المبحوثين حول ماإذا كانت المؤسسة توفر رحلات ترفيهية أو لا:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 97 | 28.69 |
| لا | 43 | 72.30 |

| | | |
|---------|-----|-------|
| المجموع | 140 | % 100 |
|---------|-----|-------|

الشكل رقم(09):توزيع المبحوثين حول ما إذا كانت المؤسسة توفر رحلات ترفيهية أو لا:



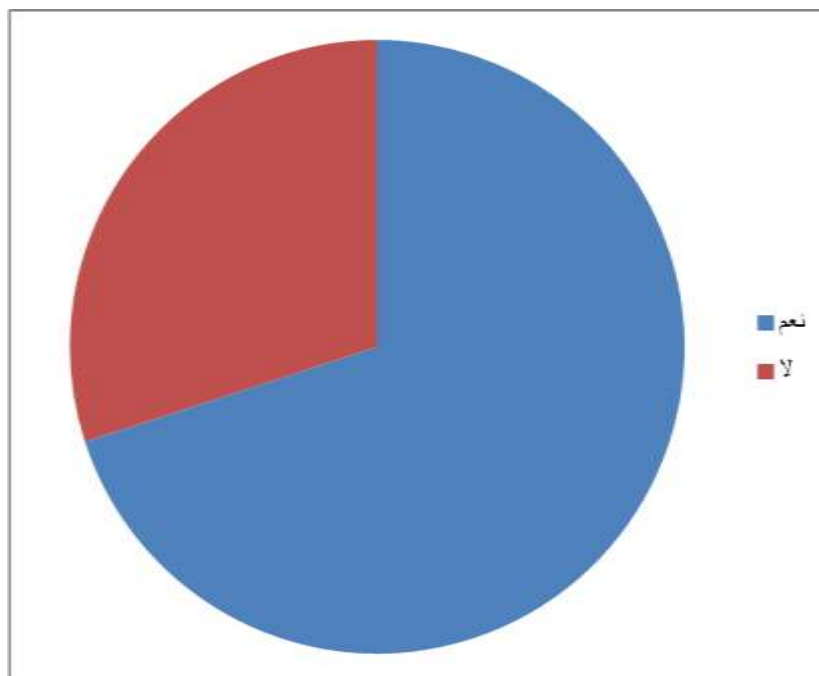
من خلال النتائج التي نلاحظها في الجدول المبين نلاحظ أن ما نسبته 28,69% قد أجابوا بنعم وهذا لحرص المؤسسة على رفاهية العامل حتى يتسنى له العمل بأريحية حيث تعمل على إخراجهم من روتين العمل عبر تخصيص هذه الرحلات الترفيهية حيث تبعث نفسا جديدا للعامل وتحفزه على العمل أكثر أما فيما يخص العمال الذين أجابوا بلا فقد تراوحت النسبة في حدود 72,30% وهذا لعدم مشاركتهم في هذه الرحلات كما أنهم لا يولونها إهتماما كبيرا لخروجها من دائرة إهتماماتهم.

الجدول(9)توزيع المبحوثين حول ما إذا كانت المؤسسة محل الدراسة توفر مخيمات صيفية للعمال:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 82 | 58.58 |
| لا | 58 | 41.42 |

| | | |
|---------|-----|-------|
| المجموع | 140 | % 100 |
|---------|-----|-------|

الشكل (10) توزيع المبحوثين حول ما إذا كانت المؤسسة محل الدراسة توفر مخيمات صيفية للعمال:



نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مانبسته 58,58% من العمال قد أجابوا بنعم أي أن المؤسسة توفر مخيمات صيفية للعمال حيث يندرج هذا ويفسر ضمن حرص المؤسسة على راحة عمالها وذلك بتوفير هذا النوع من الانشطة الترفيهية التي من شأنها رفع أداء العامل وتحفيزه لتقديم الأفضل للمؤسسة بينما نجد أن ما نسبته 42,41% قد أجابوا بلا حيث يعود هذا إلى طريقة تعاطي العامل مع هكذا أنواع من الأنشطة والتي قد لا تستهوي العامل فيعتبرها بذلك شأنًا ثانويًا.

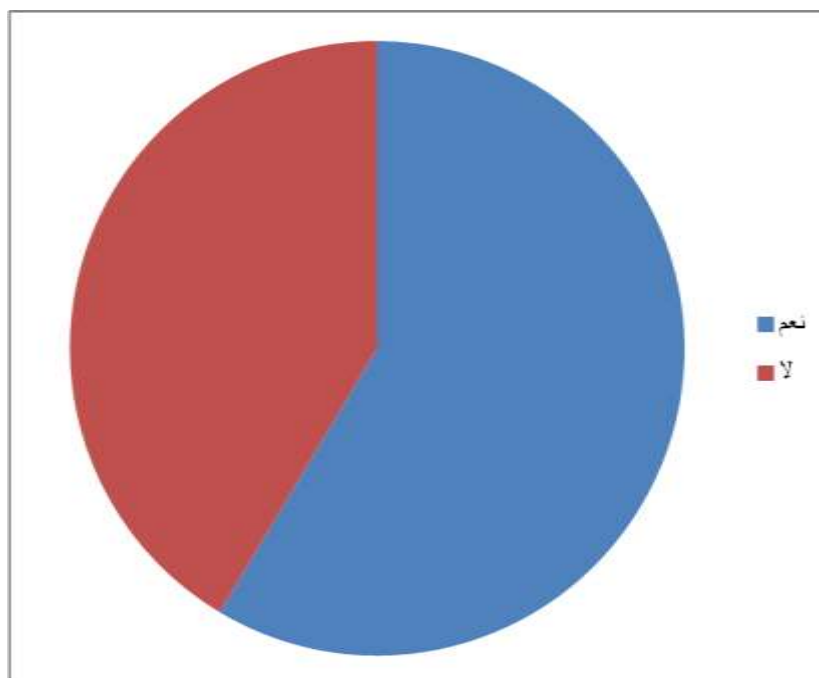
الجدول (10): جدول يوضح توزيع عينات البحث حول ما إذا كانت المؤسسة تمنح الحق لأبناء العمال

في الإشتراك:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 125 | 58.58 |
| لا | 15 | 41.42 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل (11): يوضح توزيع عينات البحث حول ما إذا كانت المؤسسة تمنح الحق لأبناء العمال في

الإشتراك:



نلاحظ من خلال هذا الجدول أن النسب جاءت متشابهة مع الجدول السابق (9) حيث نسبة

58,58% نسبة العمال الذين صرحوا بإمكانية اشتراك أبنائهم في هذه المخيمات حيث يعتبر هذا تحفيزاً أكثر

بالنسبة للعمال كما أنه يزيد من شدة الولاء التنظيمي بالنسبة للعمال في حين عبر ما مقداره 42,42% عن

عدم إمكانية مشاركة أبنائهم في هذه الرحلات.

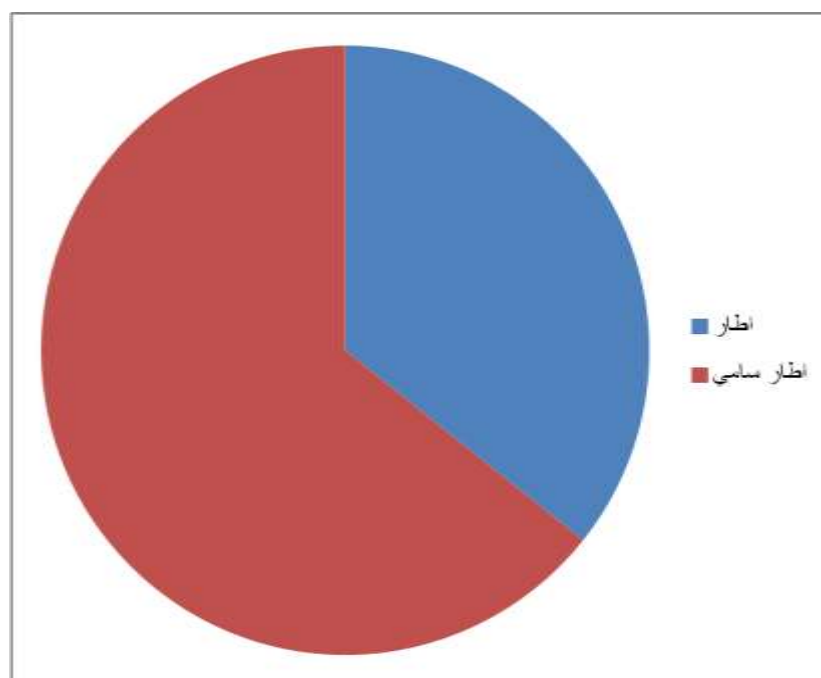
الشكل(11): جدول يوضح توزيع عينات البحث حول ما إذا كانت المؤسسة تمنح الحق لأبناء

العمال في الإشتراك

الجدول(11):جدول يوضح الفئات المستفيدة من السكنات :

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|-----------|---------|------------------|
| اطار | 50 | 71,35 |
| اطار سامي | 90 | 29,64 |
| عامل بسيط | 00 | 00 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل (12):جدول يوضح الفئات المستفيدة من السكنات :



نلاحظ من خلال النتائج أن ما نسبته 29,64% قد أجابوا بأن الإطارات السامية في المؤسسة هي التي

تسعى هذه الأخيرة لتوفير مساكن لهم بحكم مناصبهم القيادية داخلها أما مانسبته 71,35% فقد ذهبوا إلى أن

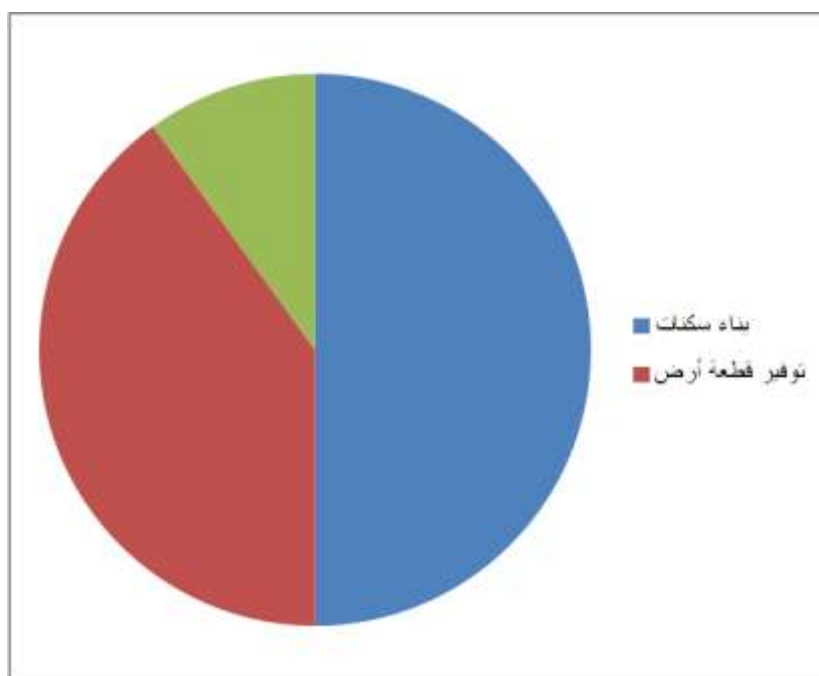
الإطارات هم من توفر لهم المؤسسة سكننا ذلك أنهم جزء مهم منها تسعى للحفاظ عليهم والتكفل بهم للإستفادة من خبراتهم وبالتالي دفع عجلة الإنتاجية بالنسبة للمؤسسة.

الجدول رقم(12)والذي يوضح الطريقة التي تسهم من خلالها المؤسسة في استفادة العامل من

مسكن:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|----------------|---------|------------------|
| بناء سكنات | 70 | 50 |
| توفير قطعة أرض | 56 | 40 |
| قرض سكن | 14 | 10 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم(13)والذي يوضح الطريقة التي تسهم من خلالها المؤسسة في استفادة العامل من مسكن:



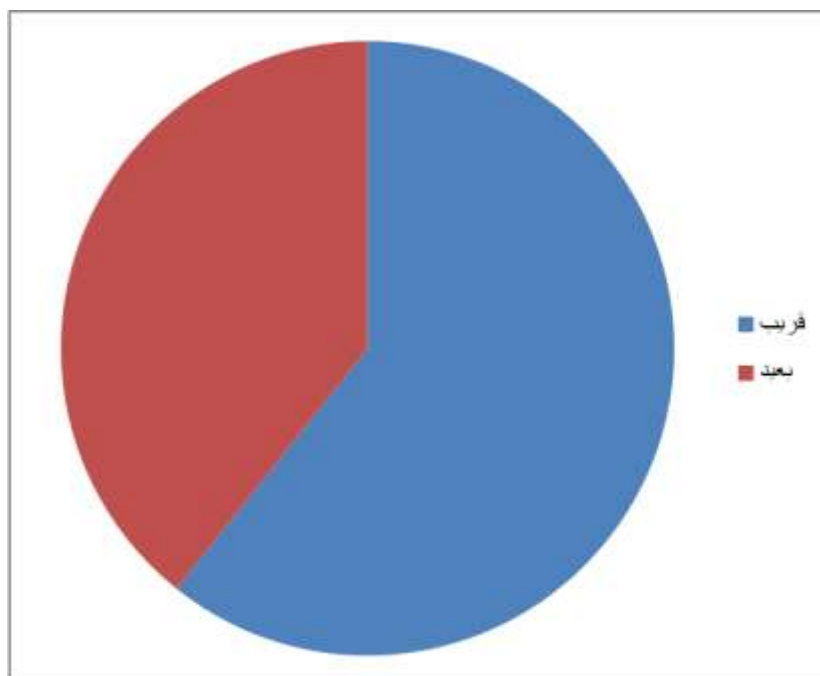
نلاحظ من خلال هذا الجدول أن ما نسبته 50% قد أجابوا بأن المؤسسة توفر إمكانية بناء سكنات وظيفية لعمالها وهذا راجع كما سبق وتطرقتنا إليه إلى نسبة الإطارات التي تزخر بها المؤسسة ومحاولة تحقيق

حاجة السكن بإعتبارها أحد أهم الأولويات بالنسبة للعمال بينما نلاحظ ان نسبة 40% قد أجابوا أن المؤسسة تسعى لتوفير قطعة أرض لهؤلاء الذين تحرص المؤسسة على استفادتهم من احد برامجها السكنية حيث أجابوا بأنها توفر قطعاً أرضية أو تحاصيص سكنية يقوم العامل ببناءها بينما أجاب مانسبته 10% أن المؤسسة تمنح قرضاً للعمال للإستفادة من سكن.

الجدول رقم (13) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب بعد السكن عن مكان العمل:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| قريب | 85 | 71,60 |
| بعيد | 55 | 29,39 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم (14) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب بعد السكن عن مكان العمل:



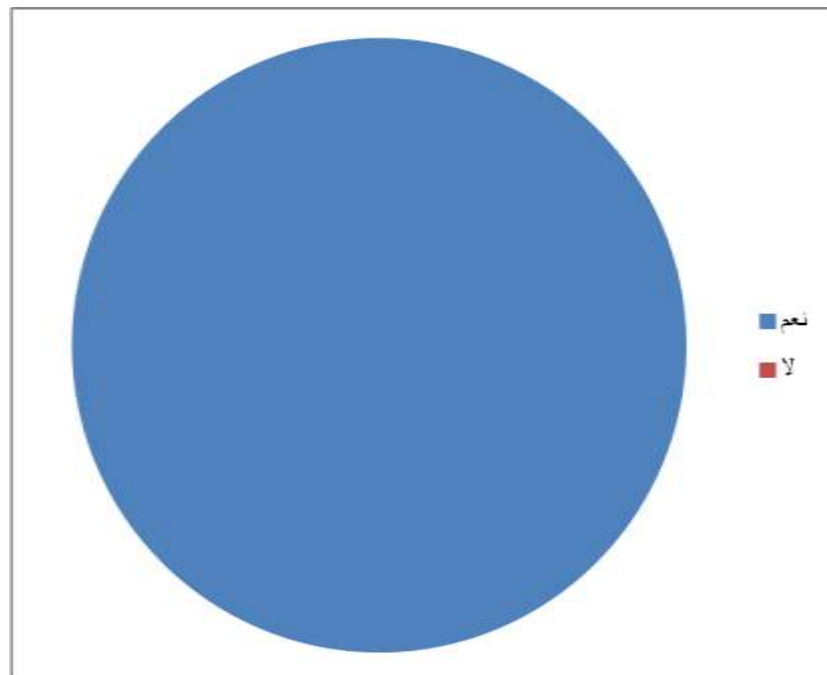
يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 71,60% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن مقر سكنهم قريب من مكان عملهم،مقابل مانسبته 29,39% من المبحوثين أجابوا بأن مقر سكنهم بعيد عن مكان

العمل أما فيما يخص النسبة الأولى فهذا الذي يفسر الإستراتيجية التي تنتهجها المؤسسة لتشغيل اليد العاملة حيث تركز على إستقطاب تلك المتوفرة بالمنطقة التي يتواجد بها مقر المؤسسة حيث تهدف إلى المساهمة في التخفيض والحد من نسب البطالة عن طريق إتاحة فرص عمل كبعد إجتماعي تساهم به المؤسسة نحو المجتمع المحلي من جهة وتقليل تكاليف توفير السكن بالنسبة لليد العاملة المستقطبة من خارج الحيز الجغرافي للمؤسسة.

جدول رقم (14) يوضح توزيع المبحوثين حسب ما اذا كانت المؤسسة توفر لهم التأمين الصحي:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 140 | 100 |
| لا | 0 | 0 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم (15) يوضح توزيع المبحوثين حسب ما اذا كانت المؤسسة توفر لهم التأمين الصحي:

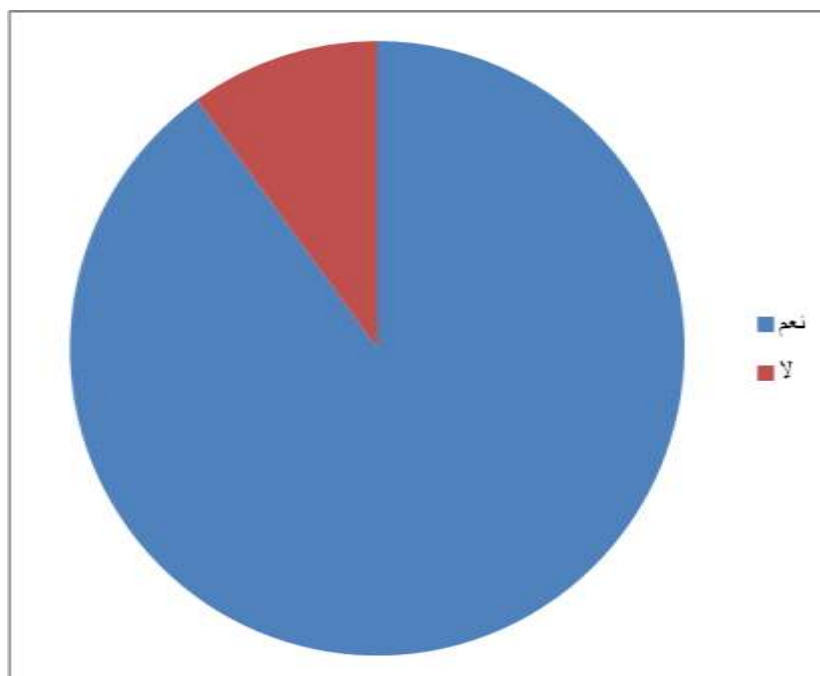


تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن كل مفردات عينة البحث وبنسبة 100% قد أجابوا بأنهم مؤمنين صحيا مما يؤكد على أن المؤسسة تعمل على تأمين العامل صحيا ضد ما قد يعترضه من حوادث وعوارض فالتأمين الصحي له تأثير إيجابي على نفسية العامل وصحته ويعزز الروح المعنوية لديه ويسهم في رضاه عن العمل زيادة على تحسين انتماءه الوظيفي ويزيد من إرتباطه بالمؤسسة فيتحسن بذلك أدائه

الجدول رقم (15) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب ما اذا كانوا يمتلكون لبطاقة الشفاء

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 126 | 0.90 |
| لا | 14 | 0.10 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم (16) والذي يوضح توزيع المبحوثين حسب ما اذا كانوا يمتلكون لبطاقة الشفاء

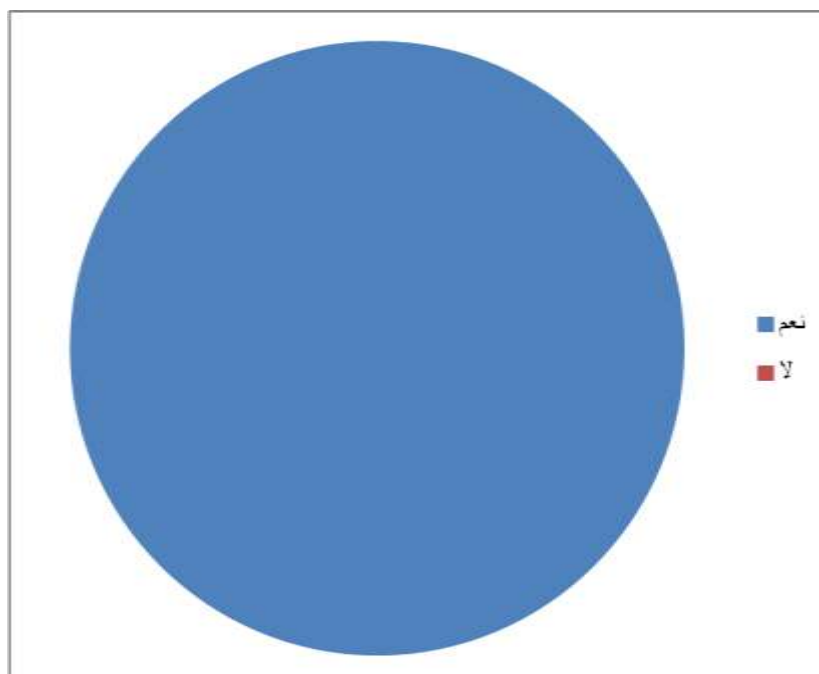


نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن ما نسبته 90% يحوز على بطاقة الشفاء حيث تؤكد هذه النسبة على أن العمال يحوزون تأميناً صحياً وإجتماعياً يمكنهم من العمل بأريحية والتعاطي مع الأزمات الصحية تحت غطاء هذا النوع من الخدمات فهذه البطاقة يستطيع العامل أن يعوض مصاريف علاجه أو علاج أحد أفراد أسرته بإستخدامها مباشرة مع الصيدليات التي تدعم هذه الميزة.

الجدول رقم (16) والذي يوضح ما إذا كانت المؤسسة متعاقدة مع مخابر وعيادات طبية

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 140 | 100 |
| لا | 0 | 0 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم (17) والذي يوضح ما إذا كانت المؤسسة متعاقدة مع مخابر وعيادات طبية



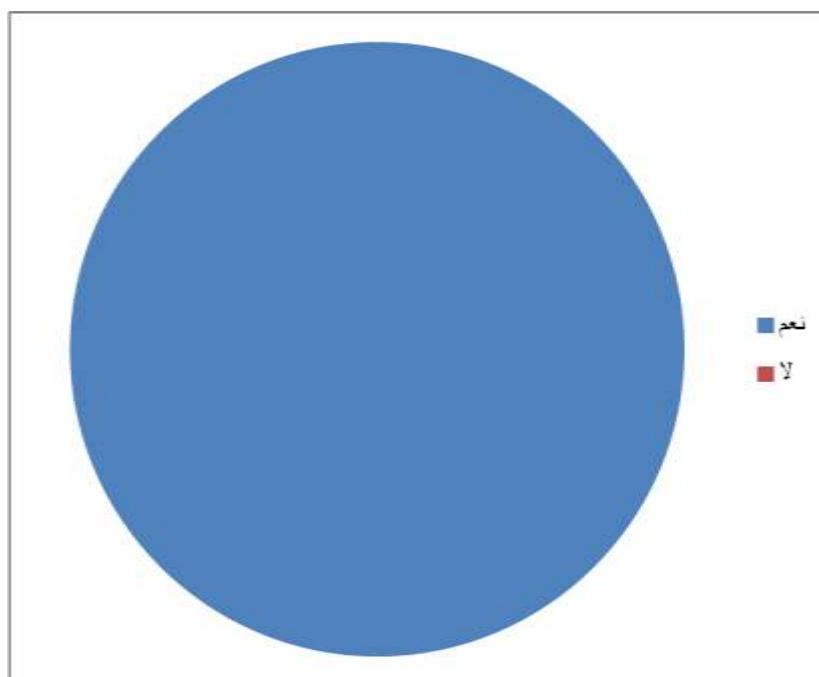
نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها أن جميع أفراد العينة المبحوثة قد أجابوا بنعم نسبة 100% حيث أن المؤسسة تسعى لتحقيق الأفضل للعمال من خلال التعاقد مع مخابر طبية حتى يتسنى

للعامل متابعة حالته الصحية في حال تعرضه لأي خطر قد يهدد صحته وهذا ما من شأنه تعزيز الولاء التنظيمي للعامل تجاه المؤسسة وتحقيق التزامه.

الجدول رقم (17) يوضح ما إذا كانت المؤسسة تحتوي على عيادة طبية

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 140 | 100 |
| لا | 0 | 0 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم (18) يوضح ما إذا كانت المؤسسة تحتوي على عيادة طبية



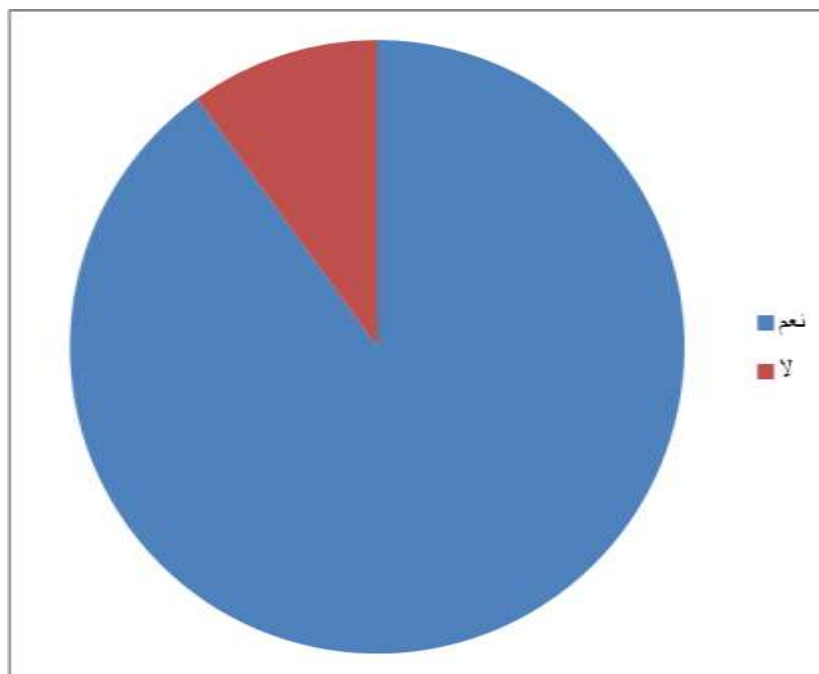
تشير النتائج التي يوضحها الجدول أعلاه أن جميع المبحوثين قد أجابوا بنعم ذلك أن المؤسسة تحوز

على عيادة طبية تقدم خدماتها للعمال بصفة آنية

الجدول رقم (18) يبين ما إذا كانت التجهيزات التي تحتويها العيادة حديثة أو قديمة

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 126 | 90 |
| لا | 14 | 10 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم (19) يبين ما إذا كانت التجهيزات التي تحتويها العيادة حديثة أو قديمة

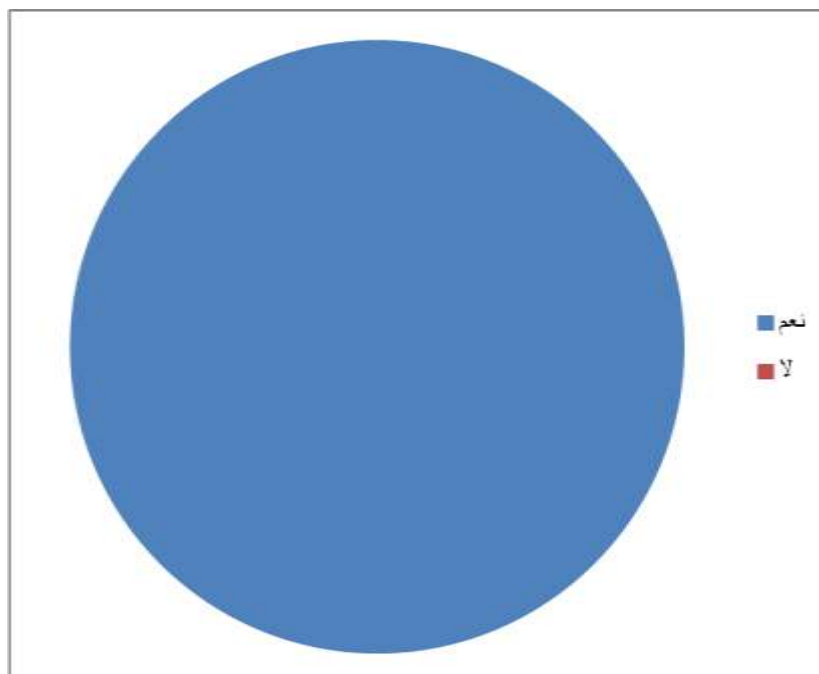


تبين النتائج المتوصل إليها من خلال سؤالنا للمبحوثين أن ما نسبته 90% قد أجابوا بأن العيادة تحوي على تجهيزات حديثة ما يدل على أن المؤسسة تسعى لضمان سلامة عمالها من خلال التحديثات التي تحظى بها العيادة فيتسنى بذلك للعامل أن يواكب علاجه وفق معايير طبية سليمة تكفل له المتابعة المثلى لحالته بينما نجد نسبة 10% أجابوا أن تجهيز العيادة قديم فنلاحظ بهذا حجم الفارق بين النسبتين.

الجدول رقم (19) يبين ما إذا خضع العامل لكشف طبي أولي عند التحاقه بالمؤسسة

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 140 | 100 |
| لا | 0 | 0 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم (20) يبين ما إذا خضع العامل لكشف طبي أولي عند التحاقه بالمؤسسة:



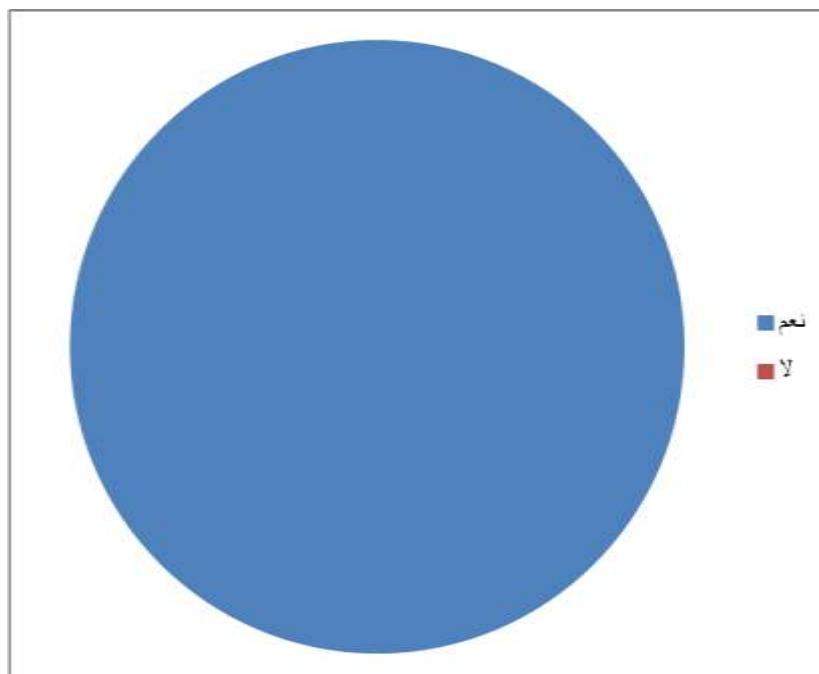
نلاحظ من خلال هذا الجدول أن جميع أفراد العينة قد أجابو بنعم ما يدل على أن المؤسسة تسعى

لإستقطاب يد عاملة سليمة وخالية من الأمراض من شأنها أن تقدم الإضافة للمؤسسة.

الجدول رقم (20) يبين ما إذا كان الفحص الذي خضع له العامل شامل أو جزئي.

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 140 | 100 |
| لا | 0 | 0 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل رقم (21) يبين ما إذا كان الفحص الذي خضع له العامل شامل أو جزئي.

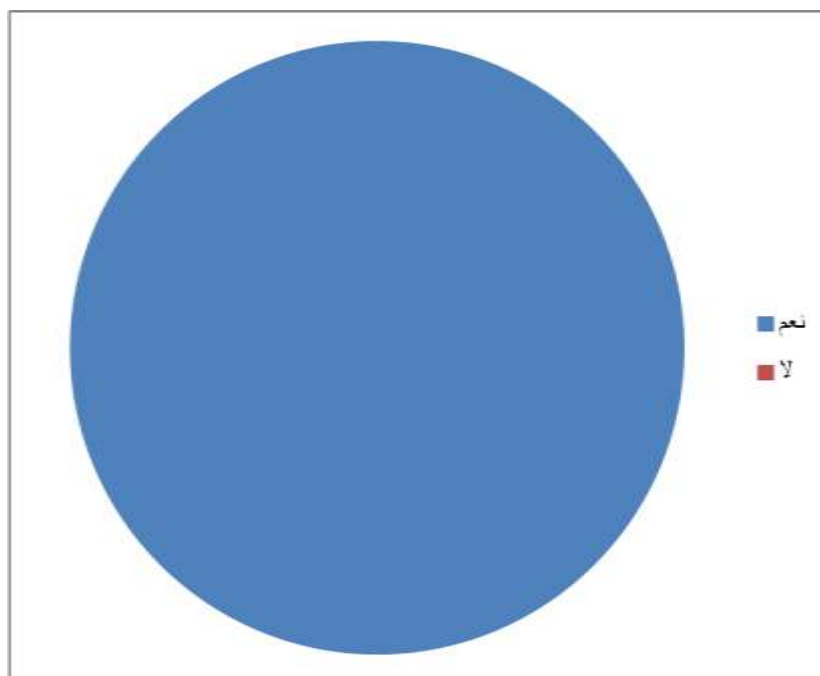


ثبت من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن جميع أفراد العينة المبحوثة قد خضعوا لفحص شامل عند إلتحاقهم بالمؤسسة موضع الدراسة وذلك نسبة 100% ما يفسر أن المؤسسة تأخذ بعين الإعتبار الجانب الصحي للمورد البشري المستقطب أثناء عملية التوظيف وحتى تعيينه في المنصب الذي تقدم لشغله لمعرفة ما إذا كان يتوافق وضعه الصحي مع العمل الموكل إليه وذلك نظرا لطبيعة النشاط في المؤسسة والتي قد يكون لها تأثير جانبا في حال عدم سلامة العامل ويرتبط نوع الفحص المقدم بالمنصب الذي سيشغله هذا المورد البشري.

الجدول رقم (21) يبين ما إذا كانت المؤسسة تقدم فحوصات طبية للعمال.

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 140 | 100 |
| لا | 0 | 0 |
| المجموع | 140 | % 100 |

لشكل رقم (22) يبين ما إذا كانت المؤسسة تقدم فحوصات طبية للعمال.



نلاحظ من خلال إجابات أفراد العينة أنهم أجابو كلهم بنعم أي بنسبة 100% حيث تقدم المؤسسة لكل

الأيدي العاملة بالمؤسسة ما يفسر حرص المؤسسة على سلامة عمالها ومحاولة الإحاطة الصحية لأفرادها

حتى يتسنى لهم العمل في جو سليم وبصحة وفيرة وهذا ما ينعكس إيجابيا على نفسية العامل.

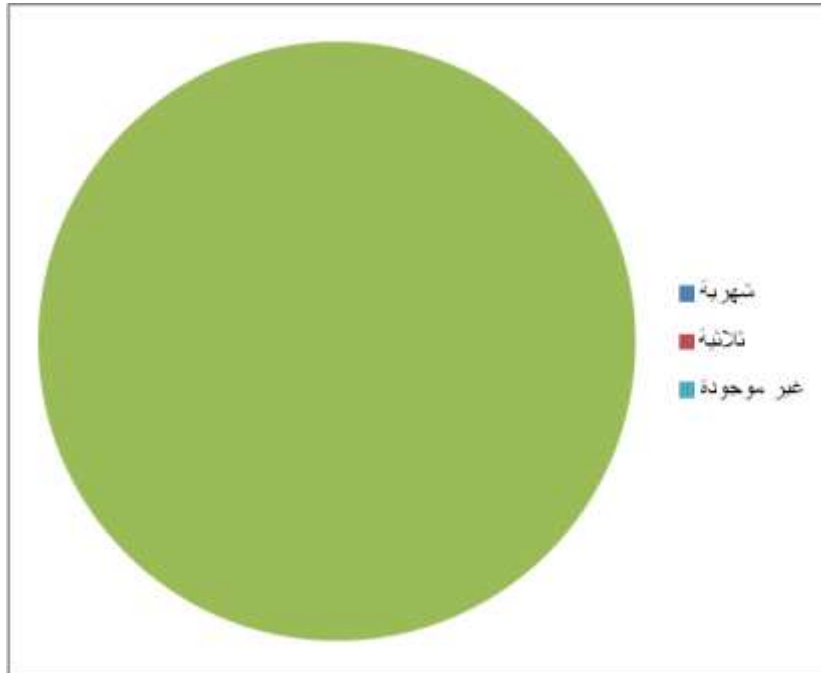
جدول (22) يبين ما إذا كانت هذه الفحوصات شهرية أو ثلاثية أو سداسية أو سنوية أو غير

موجودة.

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|------------|---------|------------------|
| شهرية | 0 | 0 |
| ثلاثية | 0 | 0 |
| سداسية | 30 | 0 |
| سنوية | 140 | 100 |
| غير موجودة | 0 | 0 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل (23) يبين ما إذا كانت هذه الفحوصات شهرية أو ثلاثية أو سداسية أو سنوية أو غير

موجودة.



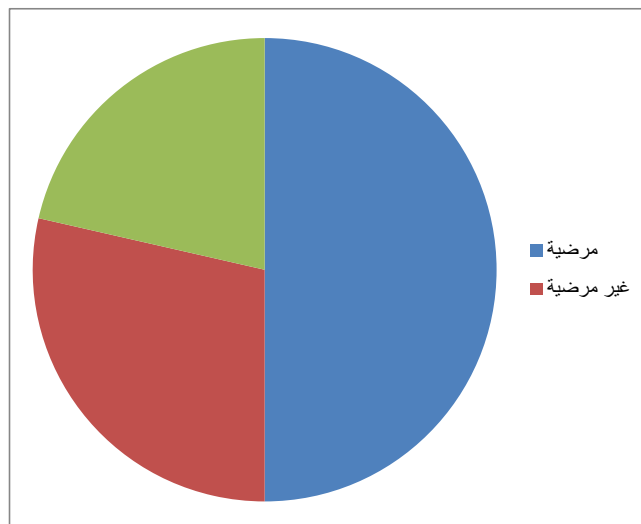
نلاحظ من خلال الإجابات التي قدمها المبحوثين أنهم قد أجمعوا على أن هذه الفحوصات سنوية أي أن نسبة الاجابة كانت 100% مما يفسر على أن المؤسسة تسعى لتقديم الحد الأدنى من الخدمات والفحوصات الطبية لكل عمالها وذلك بشكل سنوي حتى يتسنى لكل العمال متابعة وضعهم الصحي من خلال ما تقدمه المؤسسة من خدمات في هذا المجال.

جدول(23) يبين ما إذا كانت الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة للعامل مرضية -غير مرضية- سيئة:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|-----------|---------|------------------|
| مرضية | 70 | 0.05 |
| غير مرضية | 40 | 57,28 |
| سيئة | 30 | 43.21 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل (24) يبين ما إذا كانت الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة للعامل مرضية -غير مرضية-

سيئة:

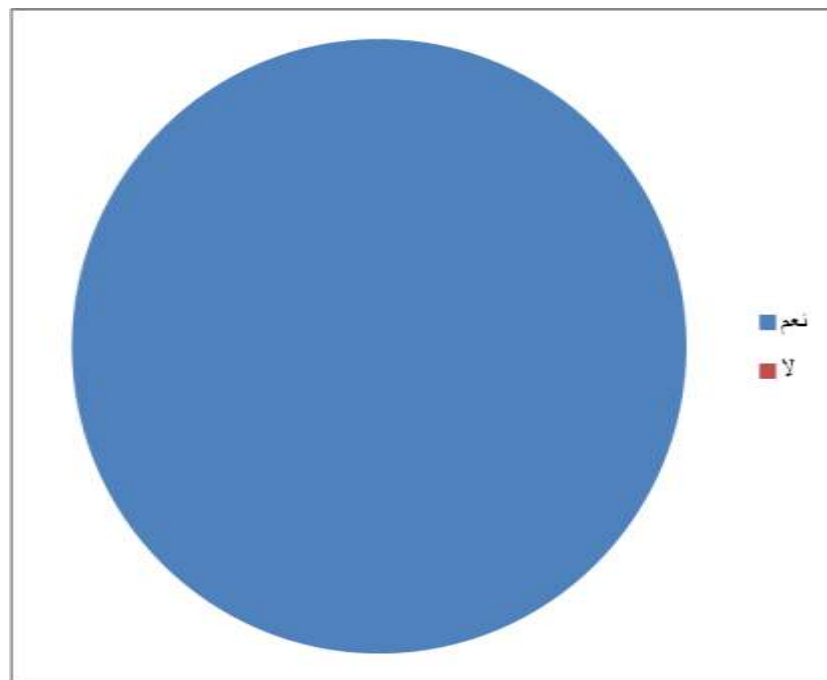


نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن نسبة 50% من أفراد العينة المبحوثة أجابوا بأن الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة مرضية ما يفسر أن المؤسسة تسعى من خلال خدماتها لتحقيق الأمان الصحي للعامل حيث يدخل هذا الإجراء ضمن إستراتيجية المؤسسة في توفير الراحة الجسدية والنفسية للمورد البشري حتى يحقق إشباعا كاملا في هذا المجال بينما نلاحظ أن النسبة الثانية في الجدول جاءت كالتالي 28،57% حيث أجاب مفردات هذه العينة على أن الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة غير مرضية ولا تلبي إحتياجاتهم ولربما يعود هذا لطبيعة المورد البشري وسلوكياته في تقبل الآخر مهما كان توجهه أما النسبة الثالثة فكانت 21،43% والتي أجاب بها أفراد العينة الباقون على أنها سيئة

جدول (24) يوضح توزيع عينات البحث حول ما إذا كانت المؤسسة تملك وسائل الأمن الصناعي.

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 140 | 100 |
| لا | 0 | 0 |
| المجموع | 140 | 100 % |

الشكل (25) يوضح توزيع عينات البحث حول ما إذا كانت المؤسسة تملك وسائل الأمن الصناعي.



نلاحظ أن كل أفراد العينة محل الدراسة قد أجمعوا على أن المؤسسة توفر وسائل الأمن الصناعي وقد

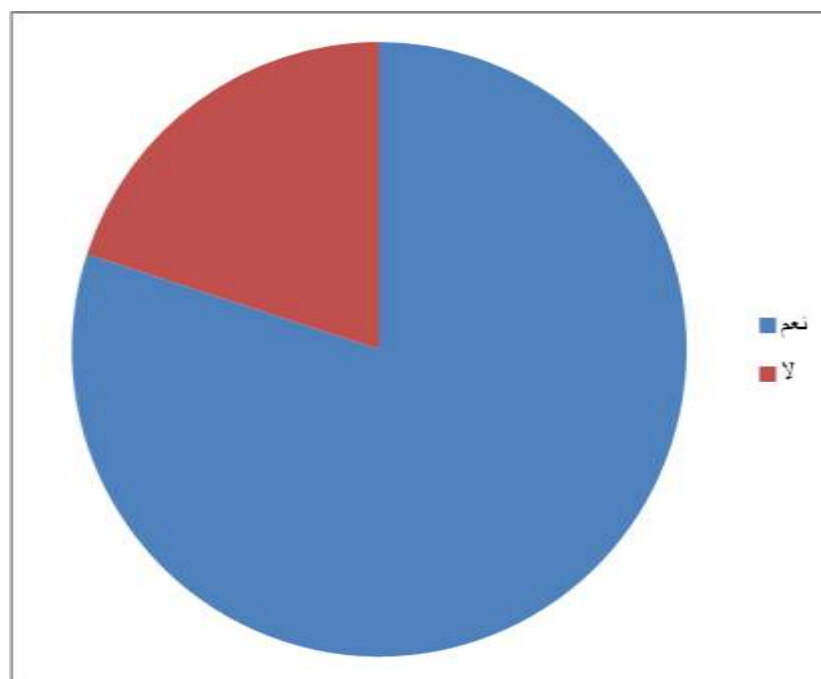
كانت النسبة 100% التي أجابت بنعم وهذا يرجع إلى حرص المؤسسة على سلامة العامل كما أنها تأخذ

بعين الإعتبار طبيعة العمل بها والتي تشكل نوعاً من الخطورة على العامل أثناء تأدية مهامه ما يلزم عليها توفير وسائل الأمن الصناعي للعامل بهدف حمايته من المخاطر التي قد تعترضه.

جدول (25) يوضح ما إذا كان العمل يتوافق مع المؤهلات العلمية للعمال

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 112 | 80 |
| لا | 28 | 20 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل (26) يوضح ما إذا كان العمل يتوافق مع المؤهلات العلمية للعمال



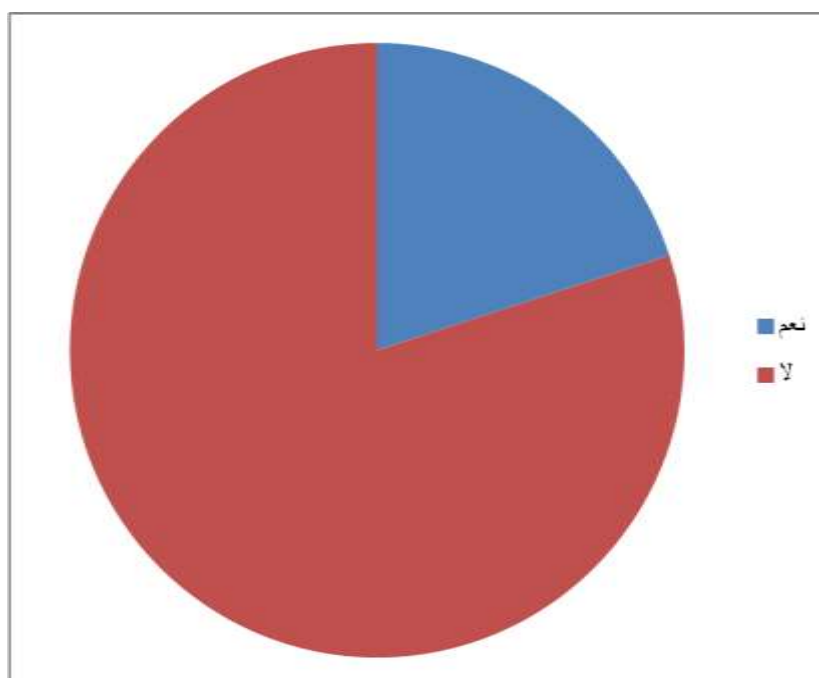
نلاحظ أن نسبة 80% من أفراد العينة محل الدراسة قد أجابو بنعم أي أن مؤهلاتهم العلمية تتوافق مع ما يقومون به وهذا يرجع إلى إستراتيجية المؤسسة في التوظيف وإستقطاب المورد البشري وفق مبدأ التخصص في العمل بحيث تولي أهمية قصوى بأن تضع كل في مكانه حتى يحقق أقصى إستفادة للمؤسسة زيادة على التقليل من مصاريف التدريب بحكم أن الشخص المناسب في المكان المناسب وفق ما تقتضيه مصلحة المؤسسة، بينما نلاحظ أن نسبة 20% من أفراد العينة محل الدراسة أجابوا بلا وهذا راجع لعدم

إحساسهم بتطابق مؤهلاتهم العلمية ومايشغلونه من وظائف وقد برز هذا النوع بقوة في الآونة الأخيرة نظير ما تنتهجه السلطات القائمة على التوظيف.

جدول(26)يوضح ماإذا كانت الأجر الذي يتقاضاه العامل يتناسب مع ما يقوم به من عمل.

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 28 | 20 |
| لا | 112 | 80 |
| المجموع | 140 | % 100 |

جدول(27)يوضح ماإذا كانت الأجر الذي يتقاضاه العامل يتناسب مع ما يقوم به من عمل.

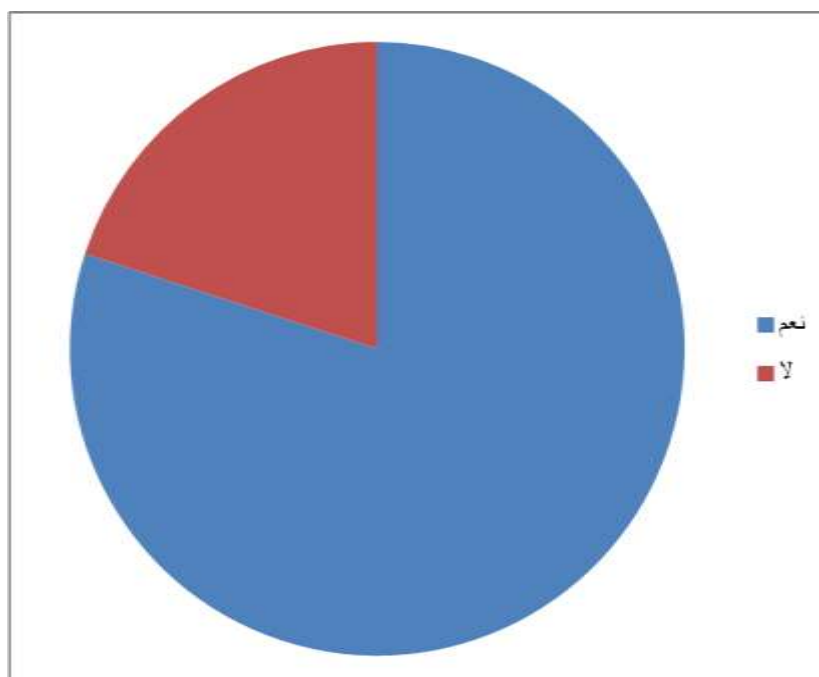


نلاحظ أن نسبة 80% من العمال قد أجابو بأن العمل الذي يقدمونه أكبر بكثير من الأجر الذي يتحصلون عليه حيث يرجع هذا إلى شبكة الأجور التي لازالت تراوح مكانها وما يعرفه الإقتصاد من تراجع وإنخفاض لقيمة العملة كل هذا ساهم في عدم توافق العمل المقدم من قبل العامل والأجر الذي يتحصل عليه، في المقابل نجد أن 20% من المبحوثين قد أجابو بنعم أي أن الأجر الذي يتلقونه يتفق وينسجم مع ما يقدمونه من أعمال.

جدول (27) يبين ما إذا كان للعامل أصدقاء في مكان عمله أولاً:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 112 | 0.80 |
| لا | 28 | 0.20 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل (28) يبين ما إذا كان للعامل أصدقاء في مكان عمله أولاً:

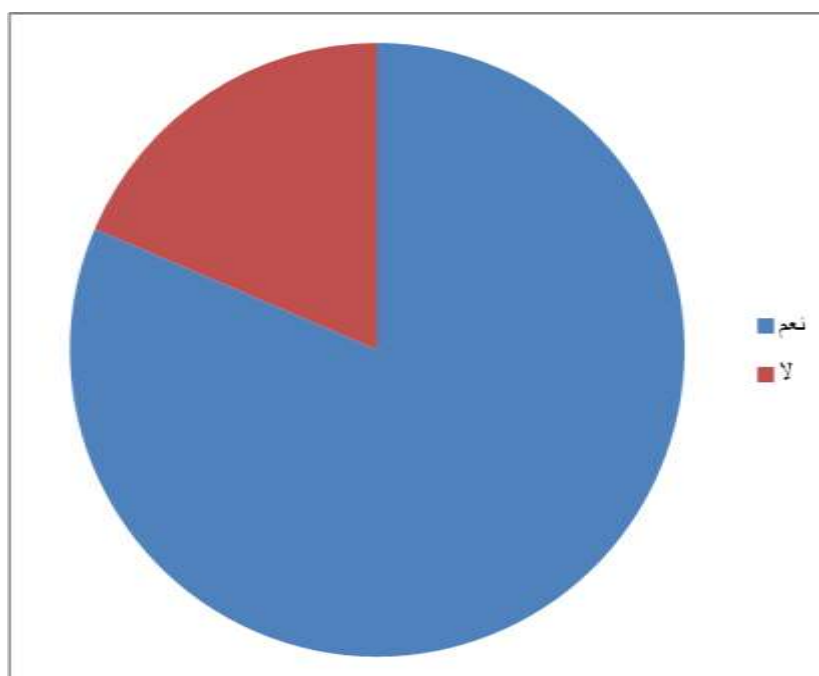


من خلال النتائج المبينة في الجدول نجد أن 80% من أفراد العينة المبحوثة قد أجابوا بنعم أي أن لهم أصدقاء في مكان عملهم مقابل 20% من المبحوثين أجابوا بأن لا أصدقاء لهم بمكان العمل ما يدل على وجود علاقات غير رسمية داخل المؤسسة نشأت بين العمال سواء كانت علاقة عمل أو علاقة خارج محيط المنظمة وهذا ما من شأنه تخفيف ضغوط العمل وخلق جو مريح يؤثر إيجاباً على الصحة النفسية للعامل ما يجعله أكثر إرتباطاً بها.

جدول (28) يبين ما إذا كانت هناك جماعة عمل متضامنة:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 111 | 43,81 |
| لا | 29 | 57,18 |
| المجموع | 140 | % 100 |

جدول (29) يبين ما إذا كانت هناك جماعة عمل متضامنة:



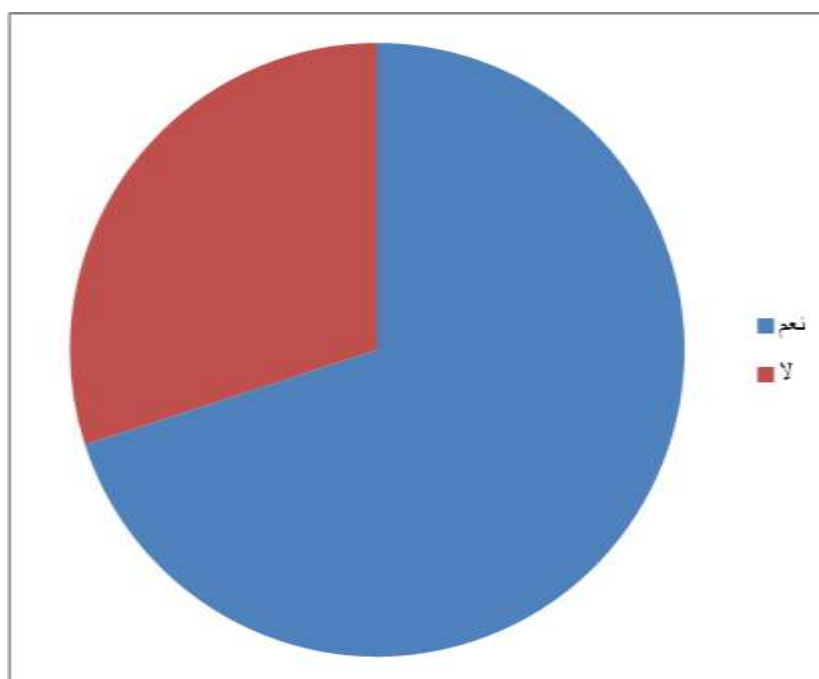
نلاحظ أن نسبة 43,81% من العمال المبحوثين قد أجابوا بنعم أي أنه توجد جماعة عمل متضامنة فيما بينها وهذا يرجع للعلاقات الناشئة بين العمال داخل محيط المؤسسة مما يعزز روح الجماعة والفريق لدى العمال ويسهم في رفع أداء الأفراد داخل المؤسسة وفي المقابل نجد أن مانسبته 57,18% عبروا بلا عن عدم وجود جماعة عمل متضامنة.

*المحور الخامس:الإشباع الوظيفي:

جدول (29)يبين ما إذا كان العامل يشعر بالإنتماء للمؤسسة أولاً :

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 98 | 0,70 |
| لا | 42 | 0,30 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل (30)يبين ما إذا كان العامل يشعر بالإنتماء للمؤسسة أولاً



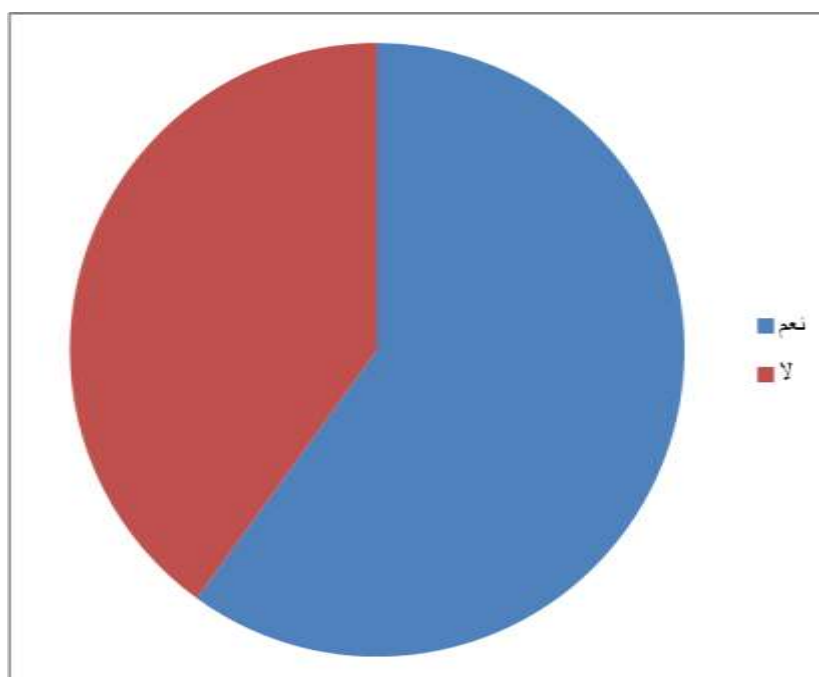
من خلال إجابات الأفراد المبحوثين نلاحظ أن نسبة 70% من العمال محل الدراسة يشعرون أنهم ينتمون لهذه المؤسسة وقد يعود هذا لمجموع الخدمات التي تقدمها بدورها للعمال زيادة على علاقة العمال ببعضهم هذا من جهة ومن جهة أخرى نجد أن أغلب المجموعات التي تشعر بالإنتماء للمؤسسة تلك التي عاصرت المؤسسة لسنوات طوال فيبرز شعور الإنتماء لدى العامل وفي المقابل نجد أن نسبة أقل بكثير من الأولى تمثلت في 30% صرحت بأنها لا تشعر بالإنتماء للمؤسسة وهؤلاء هم من يغلبون المصلحة

الشخصية على المصلحة العامة للمؤسسة حيث يغادرونها لأول فرصة قد تتاح أمامهم إن كانت الوجهة خير من المؤسسة التي يعمل بها.

جدول (30) يبين ما إذا كان العامل يشعر بالإعزاز باستمرار عمله في هذه المؤسسة.

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 84 | 0.60 |
| لا | 56 | 0.40 |
| المجموع | 140 | % 100 |

الشكل (31) يبين ما إذا كان العامل يشعر بالإعزاز باستمرار عمله في هذه المؤسسة.

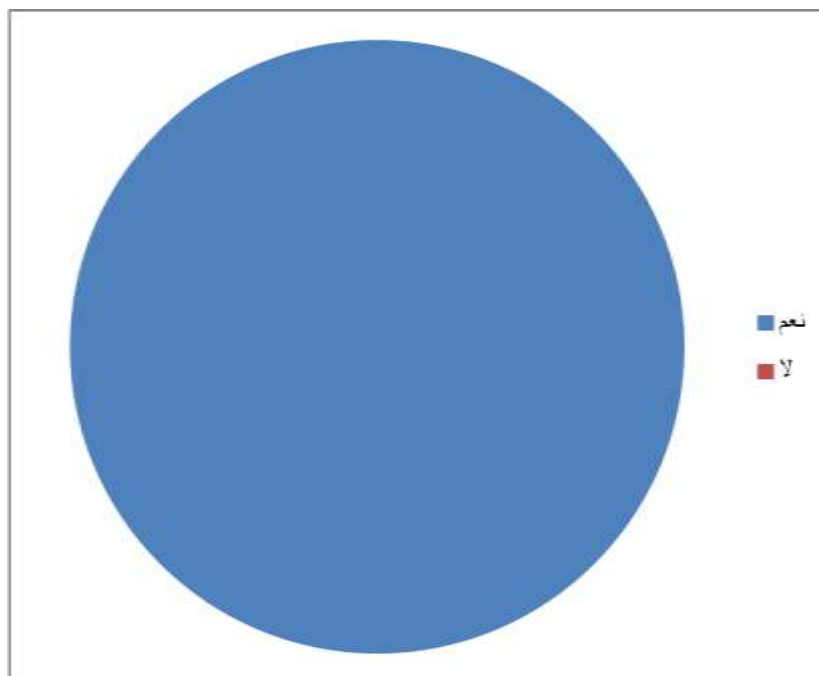


من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتضح لنا أن نسبة 60% من المبحوثين أجابوا بأنهم يشعرون بالإعزاز والإفتخار بعملهم في هذه المؤسسة وهذا نظير العلاقة التي نشأت بين المنظمة والعمال حيث أن الخدمات المقدمة لهم عززت شعورهم بالإفتخار بعملهم في هذه المؤسسة، بينما نجد أن نسبة 40% من المبحوثين محل الدراسة قد أجابوا بأنهم لا يشعرون بالإفتخار بعملهم في هذه المؤسسة.

جدول (31) يوضح ما إذا كان العامل يشعر بأن مشاكل المؤسسة هي مشاكله الشخصية:

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| لا | 140 | 0,100 |
| نعم | 0 | 0 |
| المجموع | 140 | % 100 |

جدول (32) يوضح ما إذا كان العامل يشعر بأن مشاكل المؤسسة هي مشاكله الشخصية:

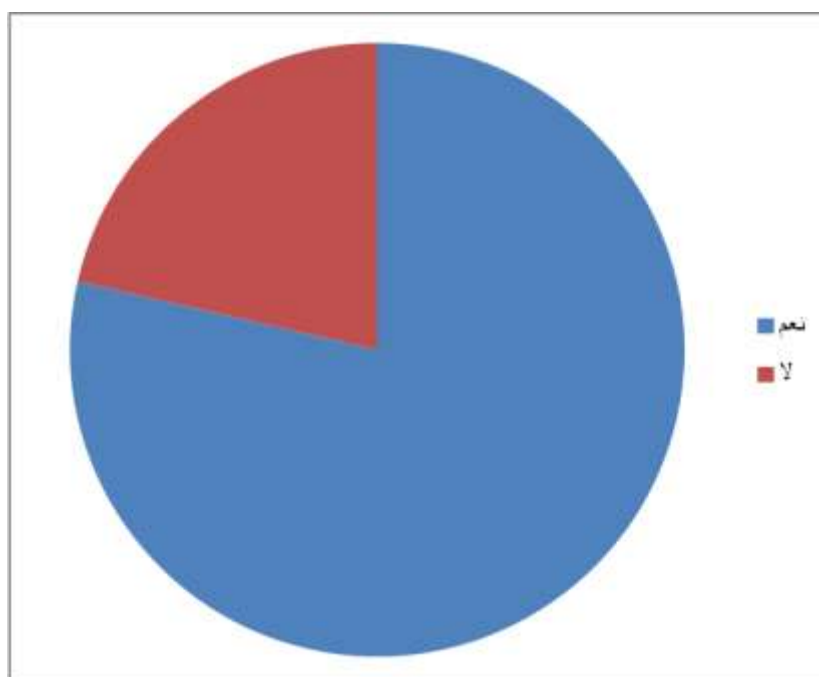


نلاحظ من خلال الإجابة التي قدمها أفراد العينة المبحوثين أنهم لا يتعاطون مع مشاكل المؤسسة وكأنها مشاكلهم الشخصية وكانت الإجابة نسبة 100% حيث يعود هذا لضغوطات الحياة والعمل التي يتعرض لها العامل فلا يحس بمشاكل غيره نظير المخزون المعتبر من المشاكل الذي يمتلكه جراء تعقيدات الحياة داخل وخارج المؤسسة.

جدول (32) يبين ما إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص وولاء العامل.

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| لا | 110 | 57,78 |
| نعم | 30 | 43,21 |
| المجموع | 140 | % 100 |

جدول (33) يبين ما إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص وولاء العامل.

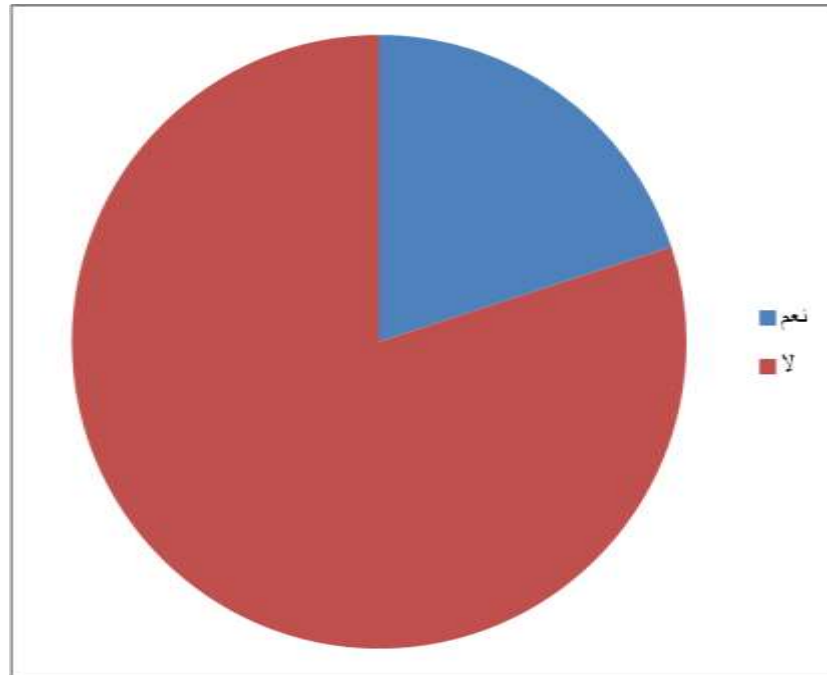


تضح لنا من خلال نتائج الجدول أن نسبة 57,78% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة تستحق إخلاصهم وولائهم في المقابل عبر ما نسبته 43,21% عن أن المؤسسة لا تستحق إخلاصهم مما يدل على أن العامل مستعد لتقديم ما بإمكانه من مجهودات وتحسين قدراته والرفع من أدائه والسعي لزيادة إنتاجيته وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة.

جدول 33 يبين ما إذا كان العامل سيتخلى عن المؤسسة في حال وجود فرص عمل أفضل

| المتغير | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| نعم | 28 | 0.20 |
| لا | 112 | 0.80 |
| المجموع | 140 | % 100 |

جدول 34 يبين ما إذا كان العامل سيتخلى عن المؤسسة في حال وجود فرص عمل أفضل



من خلال إستقراءنا لنتائج الجدول المبين يتضح لنا أن مانسبته 80% قد أجابوا بلا أي بعدم مغادرة المؤسسة حتى ولو توفر لهم فرصة عمل أفضل ما يدل على شدة تمسك العمال بالمؤسسة وإحساسهم بالإنتماء والولاء والإلتزام تجاهها بإعتبارها جزءا لا يتجزأ من يومياتهم كما أنها تسعى لتقديم أفضل الخدمات لعمالها حتى تحقق لهم أكبر قدر من الإنتماء في المقابل نجد أن ما نسبته 20% قد أجابوا بنعم أي بمغادرة المؤسسة في حال توفر فرص عمل أفضل وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالأولى.

3-نتائج الفرضية الأولى:

من خلال عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى توضح لنا ما يلي:

نتائج الفرضية الأولى:

من خلال عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الأولى توضح لنا ما يلي:

أ-الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي:

1-بناء على نتائج الجدول (06) يتبين لنا أن عمال مؤسسة سوميفوس لانتاج الفوسفات بئر العاتر-

تبسة-يتمتعون بخدمات النقل..

2-بناء على نتائج الجدول (15) يتضح لنا أن عمال مؤسسة سوميفوس لانتاج الفوسفات بئر العاتر-

تبسة-يتمتعون بخدمة التأمين الاجتماعي

وبذلك يتبين أن عمال مؤسسة سوميفوس لانتاج الفوسفات بئر العاتر-تبسة-يتمتعون بخدمات اجتماعية

عمالية في المجال الاجتماعي.

ب -الالتزام الوظيفي:

بناء على نتائج الجداول (10) و(14) و(32) و(33) يتضح لنا أن مستوى الالتزام الوظيفي لدى

عمال مؤسسة سوميفوس لانتاج الفوسفات بئر العاتر-تبسة-مرتفع

ج -الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي والالتزام الوظيفي:

بناء على نتائج الجداول (6) و (16) يتضح لنا أن الخدمات الاجتماعية العمالية في

المجال الاجتماعي والتي كشفنا عنها بمؤشرات النقل ، السكن والتأمين الاجتماعي تساهم في

تحسين الالتزام الوظيفي لدى مؤسسة سوميفوس لانتاج الفوسفات بئر العاتر-تبسة

3-نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال عرض وتحليل بيانات الفرضية الفرعية الثانية اتضح لنا ما يلي:

أ- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي:

بناء على نتائج الجدول (16) يتضح لنا أن عمال مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر العاتر-تبسة يتمتعون

بخدمة العيادة الطبية

2-بناء على نتائج الجدولين (14) و(15) يتضح لنا أن عمال مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر

العاتر-تبسة يتمتعون بخدمات صحية.

3-بناء على نتائج الجدول (24) يتضح لنا أن عمال مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر العاتر-تبسة

يتمتعون بخدمات الأمن الصناعي.

وبذلك يتبين لنا بأن عمال مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر العاتر-تبسة يحضون بخدمات اجتماعية

عمالية في المجال الصحي

ب-الانتماء الوظيفي :

بناء على نتائج الجدول (30) يتضح لنا أن مستوى الانتماء الوظيفي لدى

عمال مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر العاتر-تبسة متوسط.

بناء على نتائج الجدول (08) يتضح لنا أن الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال

الاجتماعي والتي كشفنا عنها بمؤشرات العيادة الطبية ، الخدمات الصحية والأمن الصناعي تساهم في

تحسين الانتماء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر العاتر-تبسة

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها يتأكد لنا صحة الفرضية الثانية والقائلة بأن:الخدمات الاجتماعية

العمالية في المجال الصحي والتي كشفنا عنها بمؤشرات العيادة الطبية ، الخدمات الصحية و الأمن

الصناعي تساهم في تحسين الانتماء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر العاتر-تبسة



الخاتمة

الخاتمة

من خلال موضوع دراستنا هذا حاولنا الكشف من خلاله عن ارتباط الخدمات الاجتماعية العمالية بالاشباع الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر العائر-تبسة ، حيث تناولنا موضوعا في بالغ الأهمية سواء فيما يخص العمال أوحتى المؤسسة.

فالخدمات الاجتماعية العمالية تسعى إلى تحقيق وإشباع حاجيات العامل المتعددة ، وتقوية علاقته بالمؤسسة محل العمل، فتعدد مجالاتها في حياة العامل، يمتد حتى إلى الحياة الشخصية له ، فهي بتوفيرها لخدماتها تعمل تحقيق الاستقرار الاجتماعي والصحي والنفسي له .وبذلك فهي تعمل على خلق بيئة عمل مناسبة لقيام العامل بكامل نشاطاته الموكلة اليه وهو بكامل تركيزه ومهاراته وطاقاته و ، حتى يبلغ بذلك مستوى متميز من الأداء و تحقيق أعلى نسبة من الإنتاجية. فمؤسسة سوميفوس لم توفر هذه الخدمات إلا لقناعاتها الراسخة وعلمها بانعكاساتها الايجابية على السيرورة الحسنة للمؤسسة،

وذلك بالعمل على المحافظة على العامل وتحييد شتى انواع المخاطر والمشكلات، ولتجنب مشاكل التغيب والتأخر ، وكذا العمل على تقوية الروح المعنوية له ، وتحقيق أكبر قدر من الرضا وذلك، لبلوغ هدف أسمى من ذلك وهو الالتزام والانتماء للمؤسسة ، إذ تعتبر كل المؤشرات السابقة بمثابة حوافز تدفع بالعمال إلى تقوية الرغبة في الاستمرار بالعمل فيها ، والاعتزاز بها ، واعتبار حل مشاكلها كجزء من مشاكله الخاصة ، والالتزام بالعمل على تحقيق أهدافها.

فنتائج دراستنا أكدت تلك العلاقة القائمة بين الخدمات الاجتماعية العمالية والاشباع الوظيفي من خلال مساهمة الأولى والى حد بعيد في تحقيق الثاني.

فاهتمام مؤسسة سوميفوس بالموارد البشري، باعتباره لب العملية الإنتاجية ، وإدراكها لمدى التأثير الايجابي للخدمات الاجتماعية ، هو الذي جعلها ترقى بمستوى التسيير و مستوى الإنتاج، مما جعلها تشكل قوة اقتصادية وطنية لا يستهان بها.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أ- المعاجم:

1. ابن منظور، لسان العرب

ب- المراجع العربية:

2. إبراهيم بيومي مرعي و ملاك أحمد الرشيدى :الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية ، المكتب

الجامعي الحديث، الإسكندرية، القاهرة، 1984

أسامة أمين العطار :التغذية ومخاطر الصناعة ، دار المعارف، القاهرة ، مصر ، 1967

3. أحمد عادل راشد : مذكرات في إدارة الأفراد ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت،. 1981

4. أحمية سليمان : التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري) علاقات العمل الفردية(، ج 2 ،

ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،. 2002

5. السيد الحسيني : النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم ، دار المعارف الجامعية ، مصر، 1975 .

6. إيناس فؤاد، رسالة ماجستير الرضا الوظيفي وعالقة بالالتزام الوظيفي، جامعة أم القرى، السعودية،

2008.

7. بن خالد جمال :الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة دراسة ميدانية بالشركة

الجزائرية للاسمنت

8. التون مايو : المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية ، ترجمة مبارك إدريس ، دار الفكر العربي ، القاهرة.

9. جمال الدين بوقلي حسن :قضايا فلسفية ، ط 4 ، ج 1 ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ،1986،

10. جمال الدين محمد مرسي: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة

القرن الحادي.

11. حسن الساعات :علم الاجتماع الصناعي ، ط 3 ، دار النهضة العربية ، بيروت ،لبنان،1980 .

12. حسين عبد الحميد رشوان : المجتمع والتصنيع - دراسة في علم الاجتماع الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 1996 م .
13. حمد سيد فهمي:مدخل الخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر،2001م.
14. حمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، بدون تاريخ النشر، ص ص 448-449:
15. حمد فاروق محمد صالح "الخدمة الاجتماعية العمالية وحق عمال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح - "دراسة منشورة في مجلة الخدمية الاجتماعية - كلية الخدمية الاجتماعية جامعة حلوان العدد 19 أكتوبرن 2005.
16. خالد الهيتي وآخرون : أساسيات التنظيم الصناعي ، دار زهران للطباعة والنشر ، عمان ، 1997 .
17. رشيد زرواتي : المدخل للخدمة الاجتماعية ، مطبعة دار هومة ، الجزائر ، 2000.
18. سعد عبد السلام حبيب :الخدمة الاجتماعية العمالية، الجامعي الحديث، الإسكندرية ، القاهرة ، 1984.
19. صلاح البيومي :حوافز الإنتاج في الصناعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982 .
20. طلعت ابراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيمي، دار غريبة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، (ب.ط)، 2007.
21. عبد الله محمود عبد الرحمن :سوسيولوجيا التنظيم ، دار المعارف الجامعية ،الإسكندرية .
22. عبد العزيز عبد المجيد محمد ، سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي،مركز كتاب النشر ،القاهرة، 2005

23. عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية ،مصر،مكتبة الأنجلو المصرية.
24. عمار الطيب شكرود، علم النفس الصناعي الحديث، د ط، منشورات جامعة قارينوس، بن غازي، ليبيا، 1995.
25. فاروق زكي يونس : الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة ، 1968 .
26. فاروق زكي يونس :تنمية المجتمع في الدول النامية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة، 1968 .
27. محمد سيد فهمي : مدخل في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2002 .
28. محمد سيد فهمي :الخدمة الاجتماعية العمالية، ط 1 ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية ، 2008 .
29. محمد ماهر عليش : العلاقات الإنسانية في الصناعة ، مكتبة عين شمس، القاهرة، د س .
30. ناصر دادي عدون : اقتصاد المؤسسة للطلبة الجامعيين ، ط2، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، د س .
31. ريمون كيفي و فان لوك كوينهود : دليل الباحث في العلوم الاجتماعية ، ترجمة : يوسف الجباعي ، بيروت ، لبنان ، 1986 .

ج- الأطروحات والرسائل:

32. غميص فوزية : الخدمات الاجتماعية العمالية و الوقاية من حوادث العمل دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية -تیندال - بالمسيلة ، مذكرة لنيل أطروحة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة اجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر، 2007.
33. أسمهان بلوم : المستويات التنظيمية لأطال العمال ، رسالة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع - جامعة العقید الحاج لخضر ، باتنة ، 2002/2003.
34. حمام الضلعة- المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة اجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، لجزائر ، 2007.
35. جعيج وفاق، واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية - دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت حمام الضلعة - المسيلة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2007.
36. حمد بن سعيد ، رسالة ماجستير الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية ، جامعة نزوى ، 2012.
37. لعبودي فاتح ، أطروحة ماجستير الضغط النفسي وعالقة بالرضا الوظيفي ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2116.
- ت- المراجع الاجنبية:

38. Arthur E .fink & Others ،the field of social Work ،holt Rinehart and Whinstone inc .1968 ،p.1 .

39. H.C.Ganguli،" job satisfaction scales for effective management"manuel for effective managemet"، new Delhi، concept publishing company،1994،

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة تبسة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم : علم الاجتماع

تخصص : تنظيم وعمل

إستمارة استبيان في إطار التحضير لإعداد مذكرة ماستر

أختي الفاضلة ، أخي الفاضل تحية طيبة و بعد:

نقوم كأحد طلبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تخصص تنظيم وعمل بجامعة تبسة بإجراء مسح ميداني لجمع بيانات لإجراء دراسة (شهادة ماستر بعنوان : **الخدمة الاجتماعية العمالية وتحقيق الاشباع الوظيفي**)

يسرنا و يشرفنا مشاركتكم في هذه الدراسة ، فيرجى التكرم بالاجابة بدقة و موضوعية على جملة الاسئلة الموجودة بهذا الاستمارة ، لما لذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها البحث

مؤكددا لكم أن جميع البيانات الواردة منكم سوف تحظى بالسرية التامة ، و سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

تفضلوا منا فائق الاحترام و التقدير

المحور الاول البيانات الشخصية.

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: سنة
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط نوي جامعي
- 4- الحالة العائلية: أعزب متزوج طلق رمل
- 5- الخبرة في العمل:
أقل من 10 سنوات من 10-20 سنة أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي (النقل، السكن، التأمين

(الاجتماعي)

- 6- هل تجد صعوبة في النقل الى مكان عملك؟ نعم لا
- 7- هل توفر لكم المؤسسة النقل؟ نعم لا
- اذا كانت الاجابة ب (نقل المؤسسة)، كيف تجد هذه الوسيلة:
مريحة نوعا ما غير مريحة
- 12- هل تعاني من مشكلة السكن؟ نعم لا
- اذا كانت الاجابة بنعم، هل المؤسسة على علم بذلك؟ نعم لا
- 13- هل توفر لكم مؤسسة رحلات ترفيهية؟ نعم لا
- 14- هل توفر لكم المؤسسة مخيمات صيفية؟ نعم لا
- 15- هل من حق أبناء كل العمال الاشتراك؟ نعم لا
- 16- هل تساهم المؤسسة في توفير السكن للعامل؟ نعم لا
- هل السكن لكل العمال؟ نعم
- من هي الفئات التي يخصص لها سكن:
اطار اطار سامي عامل بسيط.

اذا كانت الاجابة بنعم، كيف تساعده؟

قطعة أرض قرض بناء سكنات وظيفية كراء سكنات

14- هل السكن الذي تعيش فيه؟ قريب بعيد

15- هل تستفيد من خدمات التأمين الإجتماعي؟ نعم لا

16- هل تمتلك بطاقة الشفاء؟ نعم لا

المحور الثالث: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي (العيادة الطبية، الخدمات

الطبية، الامن الصناعي)

17- هل توفر لكم المؤسسة اتفاقيات مع مخابر وعيادات طبية؟ نعم لا

18- هل تتوفر المؤسسة على عيادة طبية؟ نعم لا

- في حالة الاجابة بنعم، هل تجهيزها؟ حديث لم موجود

19- هل خضعت لكشف طبي أولي عند التحاقك بالمؤسسة؟

- في حالة الاجابة بنعم، هل كان الفحص؟ شامل لئي

20- هل تقوم المؤسسة بفحوصات طبية للعمال؟ نعم لا

- اذا كانت الاجابة بنعم، هل تقوم بها؟

شهريا ثلاثي دي

سنوي لا يوجد

21- هل الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة للعامل؟

مرضية مرضية سيئة

22. هل تملك المؤسسة وسائل الامن الصناعي؟ نعم لا

23. هل العمل الذي تقوم به يتوافق مع قدراتك الجسدية؟ نعم لا

هل العمل الذي تقوم به يتوافق مع مؤهلاتك العلمية؟ نعم لا

24. هل الاجر الذي تتقاضاه يتناسب مع العمل الذي تقوم به؟ نعم لا

25. هل لديك أصدقاء في العمل؟ نعم لا

26. هل تشعر بوجود جماعة عمل متضامنة؟ نعم لا

المحور الرابع: الإشباع الوظيفي (الانتماء، الالتزام)

27. هل تشعر بأنك تنتمي لهذه المؤسسة؟ نعم

28. هل تشعر بالاعتزاز والافتخار باستمرار عملك في هذه المؤسسة؟ نعم لا

29. هل تشعر بأن مشاكل هذه المؤسسة من مشاكلك الشخصية؟ نعم لا

30. هل تستحق هذه المؤسسة اخلاصك وولائك؟ نعم لا

31. هل تفكر في ترك المؤسسة في حالة وجود فرص عمل أفضل؟ نعم

40.

Résumé :

Le service social du travail est l'un des droits les plus fondamentaux auquel il ne peut être dérogé en aucune circonstance, car il fournit au travailleur et à sa famille une assistance pour surmonter les problèmes sociaux et économiques et pour faire face aux obstacles pouvant nuire à l'efficacité de leurs performances à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution.

ملخص

إن الخدمة الاجتماعية العمالية أحد أهم الحقوق الأساسية التي لا يتنازل عنها تحت أي ظرف من الظروف كونها توفر للعامل و أسرته مساعدات تمكنه من التغلب على المشاكل الاجتماعية و الاقتصادية نظير ما تقدمه من عون لهم لمواجهة العوائق التي قد تنقص من فعالية أدائهم داخل المؤسسة وخارجها .