



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم الاجتماع

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر نظام LMD في العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: تنظيم وتنمية

الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية - تبسة -

إشراف الأستاذ :

د - دراوات وحيد

إعداد الطالب

- قرساس هشام

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة في البحث
د. نور الدين جفال	أستاذ محاضر أ	رئيسا
د. وحيد دراوات	أستاذ محاضر أ	مشرفا و مقررا
د. الشافعي بلهوشات	أستاذ محاضر ب	ممتحنا

السنة الجامعية

2018/2017

الاهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وأمدنا
وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية
والصلاة والسلام على سيدنا محمد عليه السلام
أتقدم باهداء عملي المتواضع إلى الوالد العزيز
محمد رحمه الله و ذروة العطف والحنان
أمي الغالية/ **جميلة** أطال الله عمرك،
إلى الزوجة الغالية/ **فاطمة** التي دفعتني لهذا
إلى الصغيرة/ **مروى** إلى ثمانية كواكب/
يسمينة، ابراهيم، جمال، فاطمة، لندة، صباح
، فريدة، عماد إلى الاصدقاء/ **بلال، فؤاد، عيسى**
إلى كل غريب في هذه الأمة .
إلى كل من نسيه قلبي وهو محفور في الذاكرة
و أخيرا إلى **هشام قرساس**

شكر و عرفان

أشكر الله وأحمده حمدا كثيرا مباركا فيه على هذه النعمة
الطيبة، والنافعة نعمة العلم والبصيرة.

يشرفني أن أتقدم بالشكر الجزيل والثناء

الخالص وكل التقدير إلى نبع العون

إلى من وجهني دون وهن إلى من زودني بكل الشحن

إلى أستاذي الفاضل / **د. دراوات وحيد**

المشرف على هذه المذكرة .

أتمنى لك مني الشكر الخالص والاحترام وكل التقدير

ودمت الشعاع المنير جزاك الله عنا كل خير.

الفهرس

رقم الجدول	عنوان الفهرس	الصفحة
	شكر و عرفان	
	فهرس المحتويات	
	فهرس الجداول	
أ.ب	مقدمة	
الفصل الأول: الاطار النظري والمفاهيمي للدراسة		
01	الاشكالية	02
02	الفرضيات	03
03	أهمية الموضوع	03
04	أهداف الدراسة	04
05	أسباب اختيار الموضوع	04
06	المفاهيم الاجرائية للدراسة	05
07	الدراسات السابقة	08
الفصل الثاني: الخدمات الاجتماعية		
19	تمهيد	
01	نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية	20
02	أسباب ظهور الخدمات الاجتماعية العمالية	20
03	الخدمات العمالية الاجتماعية في الجزائر	21
04	أشكال الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر	23
05	أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية	27
	خلاصة	29
الفصل الثالث: الرضا الوظيفي		
32	تمهيد	
01	ماهية الرضا الوظيفي	33
02	خصائص الرضا الوظيفي	35
03	أهمية الرضا الوظيفي	36
04	أنواع الرضا الوظيفي	37
05	نظريات الرضا الوظيفي	38
	خلاصة	42
الفصل الرابع: منهج الدراسة وتحليل النتائج على ضوء الفرضيات		
45	تمهيد	
01	الدراسة الاستطلاعية	45
02	الدراسة الاساسية	46
03	مجالات الدراسة	48
04	أدوات جمع البيانات	52
05	عرض وتحليل النتائج على ضوء الفرضيات	55
06	الاستنتاجات	70
	خاتمه	71
	قائمة المراجع	72
	الملاحق	73
	خلاصة الدراسة	80

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول
01	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر
02	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية
03	جدول كاي تربيع والجدولية التي تتناول (05) عبارات الخدمات الرياضية
04	جدول كاي تربيع والجدولية التي تتناول (04) عبارات الخدمات الصحية
05	جدول كاي تربيع والجدولية التي تتناول (04) عبارات الخدمات الاجتماعية
06	جدول كاي تربيع والجدولية التي تتناول (03) عبارات المتغير التابع (انتماء العمال)
07	جدول كاي تربيع والجدولية التي تتناول (03) عبارات المتغير التابع (شعور العامل بالامن)
08	جدول كاي تربيع والجدولية التي تتناول (03) عبارات المتغير التابع (شعور العامل بالولاء)
09	جدول كاي تربيع والجدولية التي تتناول (03) عبارات المتغير الاول بالثاني
10	جدول كاي تربيع والجدولية التي تتناول (03) عبارات المتغير الاول بالثاني
11	جدول كاي تربيع والجدولية التي تتناول (03) عبارات المتغير الاول بالثاني

مقدمة

مقدمة :

لقد أصبحت القوة العمالية في مختلف أنحاء العالم وفي الوطن العربي والجزائر بصفة خاصة ، تولى بأهمية قصوى لاتصالها بعمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية ،التي تؤدي إلى تغيير شكل المجتمع بنائيا ووظيفيا ، وذلك لازدياد الوعي العمالي بمختلف الحقوق المشروعة ومع تبلور مفهوم أن العامل هو المتغير الأساسي في العملية الانتاجية ، أصبح من الواجب توفير جميع الخدمات اللازمة لهذا العامل وكذلك الظروف المناسبة للعمل فظهرت الخدمة الاجتماعية العمالية كضرورة حتمية لمختلف الظروف السابقة التي مرت بها القوى العاملة، ولا بد من الإشارة إلى أن مستوى الخدمات يرتبط ارتباطا وثيقا بمستوى الانتاج ، فزيادة الرخاء الاقتصادي والاجتماعي لأمة من الأمم يبسر لها أن تقدم لأفرادها مختلف الخدمات في مختلف ميادين الحياة وهكذا إتسع مجال الخدمات ، واصبح كل فرد في حاجة إلى خدمة ما في ناحية من نواحي الحياة .

وعلى هذا الأساس ظهرت الخدمات الاجتماعية كضرورة حتمية كونها من العوامل الهامة للنهوض بمستوى المؤسسات بكل أنواعها ، وذلك لما تقدم للعامل من مساعدات مادية واجتماعية وصحية لكي تضمن رضا وولاء الأفراد ، كون العامل هو الأساس في العملية الانتاجية ، فالخدمات الاجتماعية الجيدة تؤدي إلى الزيادة في مردود الأفراد العاملين وذلك لسبب استمراريتهم في المواظبة على الدوام دون عوائق ، حيث أن سوء وضعف الخدمات الاجتماعية لها انعكاسات سلبية على العامل مما وجب القضاء على هذه السلبيات من خلال مراقبة الوضع الاجتماعي والرياضي والصحي ومحاولة إصلاح الخلل حتى يكون العامل راضيا على وضعه داخل المؤسسة.

ولهذا فإننا من أجل معرفة علاقة الخدمات الاجتماعية بالرضا الوظيفي تم إجراء هذه الدراسة في مؤسسة

الحماية المدنية تبسة، حيث إشتملت هذه الدراسة على خطة تضمنت خمسة فصول حيث :

- خصص الفصل الأول للآطار النظري و المفاهيمي ، وتطرقنا فيه إلى موضوع الدراسة ، وكذلك إلى

منهجية وأدوات البحث لدراسات السابقة و أهم المفاهيم المتعلقة بالدراسة

- خصص الفصل الثاني للخدمات الاجتماعية ، حيث عالجتنا أولاً تعريف الخدمات الاجتماعية ونشأتها وتطورها ، ثم أسباب ظهورها وأهداف ومبادئ ومجالات الخدمة الاجتماعية العمالية .

- أما الفصل الثالث فخصصناه للرضا الوظيفي وأهميته وخصائصه وأنواعه وبعض نظرياته.

أما الاطار الميداني للدراسة فقد تضمن فصلين :

- فصل رابع عالجت مجالات الدراسة التي حددت فيه أهم مجالات الدراسة من مجال مكاني وزماني وبشري .

- وتناول الفصل الخامس تحليل وتفسير البيانات الميدانية ، نتائج الدراسة ، حيث تم تبويب الجداول وفقاً

لفرضيات البحث .

الفصل الأول

الإطار النظري والمفاهيمي

للدراسة

فهرس الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

- 1- الاشكالية:
- 2- الفرضيات :
- 3- أهمية الموضوع :
- 4- أهداف الدراسة :
- 5- أسباب اختيار الموضوع :
- 6- المفاهيم الإجرائية للدراسة :
- 7- الدراسات السابقة :

1 - الإشكالية:

لقد حاولت الجزائر بداية القرن العشرين تطبيق سياسة اقتصادية رشيدة في مؤسساتها الانتاجية منها أو الخدماتية ، من أجل النهوض بها ومسايرتها للتطورات والتحولات التي يمر بها العالم الحديث ، حيث أعطت أولوية خاصة للمورد البشري لما يكتسبه من آليات فكرية ومهارات عملية للمساهمة في العملية الانتاجية .

إن العامل هو المتغير الأساسي في العملية الانتاجية ، لأن فشل المنظمة ونجاحها يتوقف على مدى توفير الإدارة أو المؤسسة للخدمة اللازمة للعمال وكذلك الظروف المناسبة للعمل وذلك لنفاذي أي مشكل يعيقه في المنظمة ، وعلى هذا الأساس ظهرت الخدمات العمالية كضرورة حتمية كونها من العوامل الهامة في كل مؤسسة اقتصادية كانت أم اجتماعية ، وذلك لما تقدمه من فوائد للمنظمة من حيث النوع والمستوى ، ولكنها تشترك جميعا في كونها تتصف بخاصية أساسية هي القدرة على إشباع بعض الحاجات الأساسية التي يشعر بها الأفراد ، وهي تهدف بذلك إلى تحفيزهم على بذل مجهود أكبر ورفع كفاءاتهم الانتاجية ، وتقدم المنظمات هذا النوع من التحفيز للعاملين بغض النظر عن مستوى آدائهم أو نتائج أعمالهم ويهدف إشباع حاجات شخصية أو اجتماعية تحقق المصالح الذاتية للعاملين، وتسهم في حل المشكلات وتزيل بعض معوقات العمل ، وتتخذ الخدمات الاجتماعية العمالية مظاهر متعددة ومستويات مختلفة تتوقف على عدة عوامل منها حجم المؤسسة ، نوعها (انتاجية ، خدماتية ...) وعدد العاملين وثقافتهم .

لقد أكد المهتمون بالخدمة الاجتماعية العمالية على ضرورة بنائها على أسس علمية ، وذلك بالاهتمام بالجانب الانساني قصد الوصول إلى إشباع احتياجات العامل النفسية والاجتماعية والمادية للوصول بالمورد البشري إلى حالات الرضا والانتماء ، فنجاح المؤسسة مقترن باستغلال القدرات الكاملة للعمال وتنسيق أهدافهم وحاجاتهم مع أهداف هذا المشروع ، فالإنسان يعطي أحسن ما في طاقته من انتاج إذا هيئنا له ظروف العمل داخليا وخارجيا .

إذا وجود المؤسسة مرتبط بتحقيق أهدافها بوجه خاص بالعمال وعاداتهم وسلوكياتهم وقيمهم داخل التنظيمات ، وهذا يعني أن تحقيق أهداف المؤسسة مرتبط بتحقيق أهداف الفرد ورغباته ، وهذا من خلال سلوكيات العمال واحترامهم لقيم العمل ، حيث أنها تعطي شعور بالرضا لكل العاملين . ولا يكتمل تحقيق أهداف المؤسسة إلا برضا الأفراد العاملين فيها أو ما يعرف بالرضا الوظيفي الذي يعد

عنصرًا مهمًا ورئيسيًا ، يتمثل في الاتجاهات التي يحملها الفرد نحو المؤسسة التي يعمل فيها ، وذلك بتوفير بيئة عمل مناسبة وملائمة وتنمية المعرفة والمهارات وتوفير خدمات اجتماعية لائقة. إن تلبية احتياجات العمال من العناصر الهامة التي تسعى المنظمة لتحقيقها ، فالخدمات الاجتماعية تخلق جوًا مناسبًا لتطوير الأفراد وارتياحهم مما يزيد الانتماء والرضا الوظيفي .

فمصلحة المؤسسة تكمن في القدرة على إشباع حاجات أفرادها وتوفير خدمات اجتماعية ، وذلك لتجنب بعض المشكلات التي أدت بعدم رضا الموظفين كتسريح العمال وكثرة الاضرابات ... وغيرها من الظواهر السلبية وهذا ما يستدعي وجود خدمات اجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، ومما سبق يمكن صياغة السؤال المركزي الآتي:

ما انعكاس الخدمات الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالمؤسسة ؟
والذي يتفرع منه تساؤلات فرعية هي :

- ما مساهمة الخدمات الرياضية في رفع معنويات العمال ؟
- ما مساهمة الخدمات الصحية في شعور العامل بالأمن ؟
- ما مساهمة الخدمة الاجتماعية في شعور العامل بالولاء للمؤسسة ؟

2 الفرضيات :

- هناك علاقة قوية بين مستوى الخدمات الرياضية وانتماء العمال للمؤسسة .
- هناك علاقة قوية بين الخدمات الصحية و شعور العامل بالأمن في المؤسسة .
- هناك علاقة قوية بين الخدمة الاجتماعية ومستوى شعور العامل بالولاء للمؤسسة

3 أهمية الموضوع :

تعد الخدمات الاجتماعية ضرورية وذات أهمية كبرى وذلك قصد النهوض بالاقتصاد الوطني إلى مصاف الدول المتقدمة حيث يهدف الباحث من وراء هذه الدراسة إلى اكتشاف أفضل الآليات والأساليب لتطبيق القوانين التي تراعي حقوق العمال ، والتي تستهدف رعاية العامل وتلبية الحاجيات من طرف المؤسسات كتحفيز العمال وتحسين نظام المكافأة ، والصحة والحق في السكن ، وذلك بخلق نظام ديناميكي فعال من شأنه أن يؤدي إلى تنمية حقيقة في جميع المجالات وكذلك تشخيص بعض العوائق التي تقف أمام تحقيق الرضى الوظيفي للعمال .

4 - أهداف الدراسة :

- محاولة الكشف عن واقع الخدمات الاجتماعية في مؤسسة الحماية المدنية وعلاقتها بمستوى رضا الأفراد لدى العاملين على رضى الأفراد العاملين .

- التعرف على جوانب الضعف والقصور في الخدمات الاجتماعية التي قد تكون سببا لعدم الرضا الوظيفي لعمال الحماية المدنية .

5 أسباب اختيار الموضوع :

لقد جاء اختياري لموضوع تأثير الخدمات الاجتماعية على الرضا الوظيفي نتيجة جملة من الأسباب منها:

الرغبة في الإلمام بواقع الخدمات الاجتماعية بمؤسسة الحماية المدنية كون الباحث يعمل في هذه المؤسسة النبيلة وكذلك محاولة الباحث تقديم المساعدة الممكنة بعد الإلمام بهذا الموضوع .

- وكذا رغبة الباحث في رصد حجم رضا العمال الزملاء عن الخدمات الاجتماعية المقدمة في المؤسسة.

6 مفاهيم الأساسية للدراسة:

أ . تعريف الرضا :

لغة هو ضد السخط ، وارتضاه يعني رآه له اهلا ورضا عنه ، أحبه وأقبل عليه ¹.
أما اصطلاحا فعرفه ممفورد (mumford) الرضا هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي يحبها. ²
ويتجه أمبل (hamble) إلى تعريف الرضا بأنه : عكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة منه .

وقد عرفه أوراد وشيت (sheth and haward) بأنه : الحالة العقلية للموظف (الانسان) التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئته (ثواب) كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود. ³
أما بورتر (porter) يذكر أن الرضا الوظيفي يتحدد بتأثير العوائد التي يحصل عليها العامل من عمله في المؤسسة وما تتحقق له من إشاعات وكذا إدراكه لعدالة هذه العوائد . ⁴

حسب هذا التعريف نجد أن الرضا الوظيفي قائم على أساس العوائد ومدى اشباعها للحاجات المطلوبة من الفرد ودرجة إدراك هذا الاخير لعدالتها ، إذن يتحدد الرضا الوظيفي وفقا لما يلي :

1. مقدار الاشباع الذي يحصل عليه الفرد من خلال العمل الذي يقوم به .
- 2 . درجة إدراك الفرد لعدالة العوائد المتحصل عليها من المؤسسة والموصلة إلى تحقيق الاشباع الذي تشبعه الحاجات ⁵.

إذن الرضا الوظيفي هو درجة الاشباع * درجة الادراك لعدالة العوائد

أما لوكر فيرى أن حصول الفرد على المزيد كما كان يتوقع يجعله أكثر قناعة ورضا وكثيرا ما تنثير أدبيات السلوك التنظيمي إلى الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الطرف بالارتياح والسعادة تجاه العمل ذاته

¹ ابن منظور وأبو الفضل جمال الدين بن مكرم : لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، لبنان ، المجلد 05 ، ط 4 ، 2005

¹ محمد سعيد سلطان: مرجع سابق ، ص 196 .

³ عائشة مصطفى المناوي: سلوك المستهلك ، دار مكتبة عين شمس ، القاهرة ، مصر ، ط2 ، 1998 ، ص 122 .

⁴ محمد سعيد سلطان :مرجع سابق ، ص 196 .

⁵ أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية وأدوات البحث العلمي ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت ، ص 60 .

وبيئة العمل¹ .

كما يرى هوبك أن الرضا الوظيفي هو مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راض عن وظيفتي .

ويرى كل من لاندي وترامبر أن إصطلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين اتجاه العمل بنفس الطريقة التي يستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل أو انطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام² .

أما ميت وهيت فيرون أن الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين³ .

ويرى هربرت أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم⁴ . وعليه فإن الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي إيجابي ناتج لعدة تفاعلات يقيمها الفرد العامل مع عمله وبيئة العمل ، ويتحقق ذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه من هذا العمل وحصيلة ذلك تنعكس في درجة إشباع الحاجات المطلوبة .

الخدمة الاجتماعية :

لغة : الخدمة جمع خدم وخدمات المساعدة التي تقدم للغير⁵ .

عرفها لاروس (Larous) المساعدة في خدمتك أي في مساعدتك الانسان الخادم أي نخدم الآخرين⁶ .

¹ أحمد صقر عاشور : إدارة الموارد البشرية العام ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 1983 ، ص 53 .

² محمد الصيرفي: السلوك الاداري ، العلاقات الانسانية ، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر ، مصر ، 2008 ، ص ص 131 ، 132 .

³ محمد سعيد سلطان : مرجع سابق ذكره ، ص 195 .

⁴ صلاح الدين محمد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية الجديدة ، مصر ، 2002 ، ص ص 211 ، 212 .

⁵ أحمد عويس: المنجد الأيجدي ، دار المشرق ، بيروت ، لبنان ، 1967 ، ص 48 .

⁶ La rousse de poche , paris , 1978 , p 22 .

اصطلاحا : لقد تعددت تعاريف الخدمة الاجتماعية وتباينت الأفكار فيها وذلك لتعدد واختلاف ميادينها وخدماتها التي تتناول الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمعات ولكي نقف على مفهومها اكثر سننتظر إلى بعض التعاريف العربية والأجنبية .

عبد المنعم شوقي : عرف الخدمة الاجتماعية نظام اجتماعي مرن يشترك في طرقه الأساسية مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى ويقوم بالعمل فيه مهنيون متخصصون ويهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات وإلى النمو والتكيف في المجتمع إذا فشلت النظم الاجتماعية الأخرى .¹

رشيد زرواتي : الخدمة الاجتماعية هي توفير الخدمات المطلوبة لمساعدة الأفراد والجماعة والمجتمع وهي خدمة فردية جماعية ومجتمعية فأما المعرفة النظرية فيه دراسة الحالة ومحاولة الوصول إلى نظريات تفسرها إلى قوانين تتحكم فيها .²

تعريف هريت سنو عام 1952 : الخدمة الاجتماعية هي توفير الخدمات المطلوبة لمساعدة الأفراد أو أعضاء الجماعات للتغلب على العوائق الاجتماعية والنفسية التي تعوق أو من المحتمل أن تعوق مساعدتهم الكاملة والفعالة في المجتمع .

ريمون علين وجون فاستون : الخدمة الاجتماعية هي جميع الخدمات المقدمة من طرف الأفراد أو الأسر أو الجماعات عن طريق المساعدات الاجتماعية .³

¹ إبراهيم بيومي مرعي : مجالات الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 1984 ، ص 15 .

² رشيد زرواتي : مدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، مؤسسة ابن سينا للطباعة والنشر ، ط 2 ، الجزائر ، 2000 ، ص 13

³ نفس المرجع ، ص 11 .

7 - الدراسات السابقة :

- 7-1- دراسة غميص فوزية: 2007 بعنوان الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية - تيفدال - بالمسيلة ، وأجريت بهدف الإجابة عن سؤال الاشكالية القائل : هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية ؟ والذي يشمل أسئلة فرعية تمثلت في :
- هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الاجتماعي والنفسي ؟
- هل سبب ارتفاع حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الصحي والتكويني ؟
- هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين التثقيفي والترويجي .
- وقد وضمت الباحثة موضوع دراستها فرضية عامة تقول : إن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالات : الاجتماعي ، النفسي ، الصحي ، التكويني ، التثقيفي والترويجي ، ولاختبارها والتحقق منها ميدانيا تفرعت إلى ثلاث فرضيات هي:
- **الفرضية 1** : إن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الاجتماعي والنفسي .
- **الفرضية 2** : إن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة في المجالين الصحي والتكويني .
- **الفرضية 3** : إن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة في المجالين التثقيفي والترويجي .
- واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي ، حيث شمل مجتمع الدراسة قطاعات الانتاج الأربعة (الغزل ، النسيج ، التكملة والخياطة) ، وقدر عددهم بـ 951 عاملا مباشرا للعملية الانتاجية بالمؤسسة الصناعية ميدان الدراسة .
- وأخذت الباحثة عينة فئوية في دراستها ، كون مجتمع الدراسة يضم فئات تتميز عن بعضها بنوع المهنة أو الحرفة أو الوظيفة وتلتقي حول المهام العامة، وقدر حجم العينة 100 عامل بنسبة 10% من مجتمع

الدراسة وزعت على القطاعات الأربعة كالتالي : 42 عامل من قطاع الغزل ، 30 من قطاع النسيج، 9 من قطاع التكملة ، 14 من قطاع الخياطة .

وكانت نتائج الدراسة كالتالي :

نتيجة الفرضية ف1: يرجع سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل بنسبة 79,08 % في المجال النفسي والاجتماعي ، ويرجع سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل بنسبة 87,75 % في المجال الاجتماعي .
* **التأمين الاجتماعي :** هناك استفادة ضد الأخطار التي تواجه المبعوثين أثناء العمل وخارجه كالتأمين

على المرض والولادة والتقاعد ، حوادث العمل والوفاة ، العجز ، لكن رغم ذلك فإن نسبة 74% من المبعوثين يؤكدون عدم كفاية أداءات التأمين الاجتماعي مقارنة بالجهد العضلي والفكري .

النقل : يستفيد من خدمات النقل سوى 35% من المبعوثين ، ولا يستفيد من نفس الخدمات 65% وإن

نسبة 85% عينة البحث يستعملون وسائل النقل العمومي للوصول إلى مكان العمل ، أما 06 % فيستعملون نقلا خاصا بهم ، وما نسبة 09 % سيرا على الأقدام لقرب مكان العمل من السكن وهذا يعكس نقص توفر وسيلة النقل للمبعوثين .

الغذاء : لاتقدم المؤسسة خدمات الغذاء لعدم وجود ميزانية كافية ، حيث أن نسبة 74% من المبعوثين يحضرون وجباتهم الغذائية معهم منذ الصباح ، وأما نسبة 16% يتناولون وجباتهم في المطاعم القريبة .

* **السكن :** لا تساهم المؤسسة ميدان الدراسة في تقديم خدمات السكن ، وحول الخدمات الاج المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة في المجال النفسي ، كان هناك نقص بنسبة 73,31% وكانت نتائجها بالتفصيل كالاتي :

علاقات العمل : نمط الجماعة السائد بميدان الدراسة هو الجماعة الرسمية ، التي تعتمد على الاتصال الرسمي بين أعضائها بتنفيذ مهامهم وأدوارهم ، لكن هناك نسبة 32% من المبعوثين يكونون جماعات عمل غير رسمية تقوم على أساس العلاقات الشخصية ، وتسهم من خلال عملية الاتصال بينهم في رفع الروح المعنوية .

الإشراف : يتضمنه العديد من النقائص والتناقضات ، حيث أكد المبعوثين على أن معاملة المشرف لهم حسنة بنسبة 77% وفي نفس الوقت لايسمح لهم بإبداء الرأي والمشاركة في حل مشكلات العمل بنسبة 61% .

الأجر: أكد المبعوثون عدم كفاية الأجر الذي يتقاضونه لسد حاجاتهم المختلفة بنسبة 79% أما النسبة المتبقية 29% فهم راضون عن الأجر لكونهم يشغلون مناصب عمل حساسة في المؤسسة ، ويمتلكون

مستوى علمي عال .

الحوافز: الاستفادة من الحوافز بنسبة 64% وتشمل بدرجة كبيرة على الهدايا المتمثلة في الأغذية والأفرشة ، حيث كانت نسبة الحوافز المادية 03% بينما كانت حوافز الترقية 13% وترتكز على معيار الأقدمية.

الفرضية ف 2: نقص في تقديم الخدمات الاجفي المجالين التكويني والصحي بنسبة 62,29% .
الصحي : نقص بنسبة 67.33% حيث كانت نسبة الكشف الطبي الابتدائي 97% بينما كانت نسبة الكشف الدوري 83% ، أما الاسعافات الأولية فكانت تقدم حسب خطورة الحادث حيث شملت 29% من المبحوثين تلقوا اسعافات أولية بالعيادة الصحية و 71% تلقوا الاسعافات الأولية بنقلهم إلى مستشفى المدينة .

ظروف العمل : يؤكد ما نسبته 59% من المبحوثين أن ظروف العمل سيئة ، في حين نجد نسبة 41% يقرون بحسن ظروف العمل ، كما أكد ما بنسبة 72% من عينة البحث أن المؤسسة محل الدراسات لا تعمل على تحسين ظروف العمل باستمرار .

الخدمات في المجال التكويني : صرح المبحوثين أن هناك نقص في خدمات التكوين وهذا بنسبة 63.25% وشمل هذا :

الاختبار المهني : أكدت ما نسبته 53% من عينة البحث أن اختيارهم لمناصب عملهم كان سيئا ، في حين صرح 76% من المبحوثين أنهم التحاقهم بالمؤسسة محل الدراسة كان عن طريق الاتصال المباشر **التوجيه المهني :** أكدت نسبة 31% من عينة الدراسة أن التوجيه المهني لم يساهم في وقاية العمال من المخاطر .

التدريب المهني : صرح ما نسبته 69% من عينة الدراسة أنهم لم يخضعوا إلى تدريب مهني على الآلة، واعتمدت المحاضرات كوسائل للتدريب على الآلة بنسبة 91% من المبحوثين .

- نتيجة الفرضية ف 3: صرح ما بنسبة 100% من عينة البحث أن خدمات الجانب الترويجي والترفيهي منعدمة تماما بالمؤسسة محل الدراسة .

النتيجة العامة: بناء على نتائج تحليل بيانات الفرضيات الثلاث كانت نسبة نقص الخدمات الاج العمالية بالمؤسسة محل الدراسة 81.45% .

إذا بحساب معامل الارتباط بين المتغيرين ، نقص الخدمات الاج العمالية وارتفاع معدلات حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية محل الدراسة الذي قدر ب 76% مما يؤكد أن هناك علاقة ارتباطية نوعية بين نقص

الخدمات الاج العمالية وارتفاع معدل حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية وأن ذلك يؤكد دور وأهمية الخدمات الاج العمالية في الوقاية من حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية في المجالات السابقة.¹

7-2-دراسة محمودية شهيرة: تحت عنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية ، كلية علم النفس وعلوم التربية ، تخصص علوم التربية ، الجزائر ، 2000. حيث سعت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي وأهم العوامل وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي ، وقد توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين الرضا والأجر ، المكانة الاجتماعية ، فرص الترفيه ، الاشراف ، محتوى العمل ، ساعات العمل، الفيزيقية، وهذا ما يؤكد أن لهذه العوامل تأثير كبير على رضا المعلم عن مهنة التعليم.²

دراسة الطالب الباحث مانع جلال الدين بعنوان اتجاهات الموظفين نحو الخدمات الاج العمالية بالمؤسسة الاج ، دراسة ميدانية بالمركز النفسي البيداغوجي cpp ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع التنظيم والتنمية ، وأجريت بهدف الاجابة عن سؤال الاشكالية التي مفادها : هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات الموظفين نحو الخدمات الاج بالمركز النفسي البيداغوجي ؟

أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد استعان الباحث بالمسح الشامل نظرا لصغر حجم مجتمع البحث الذي يتكون من 50 مفردة ، وتطرق الباحث إلى موضوع الاتجاهات من المكونات والخصائص إلى الوظائف والأنواع وصولا إلى قياس الاتجاهات ، وقد ركز على مقياس ليكرت للاتجاهات ثم تناول الخدمة الاج العمالية مع إبراز لمحة تاريخية عن نشأتها وأسباب ظهورها في العالم ككل والجزائر بصفة خاصة ، بالاضافة إلى أشكال الخدمة الاج ومجالاتها وأهميتها في المجال الاج والصحي والنفسي ، وقد إستخدم الباحث أساليب احصائية متمثلة في الجداول كوسيلة احصائية لتحليل نتائج استمارة الاستبيان في جميع الأسئلة بعد حساب النسب المئوية لكل منها وفق القاعدة التالية :

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

² شهيرة محمودية : الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي ، مذكرة ماستر غير منشورة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية ، كلية علم النفس وعلوم التربية ، تخصص علوم التربية ، الجزائر ، 2000

النسبة المئوية = عدد التكرارات / مجموع أفراد العينة * 100

كما استخدم اختبار $V^2 = \text{مج}(ت و - ت م) / ت و$ ، حيث $ت و = \text{التكرار الواقعي}$ ، $ت م = \text{التكرار المتوقع}$ ، ثم المقارنة بين قيمة V^2 المحسوبة وقيمة V^2 الجدولة .

وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن 86% من المبحوثين صرحوا بأن الخدمات الاج لم تساعدهم على مشكلات السكن وذلك لأنهم تقدموا بطلب لمساعدتهم على حل مشكل السكن لأكثر من مرة ولم يتمكنوا من الحصول عليه .

أما بخصوص مساهمة الخدمات الاج في تسجيل التنقل إلى العمل فكانت أغلب إجابات المبحوثين معارضين فجاءت بنسبة 86% وذلك لأنهم تقدموا بطلب لتوفير النقل لأكثر من مرة ولم يتمكنوا من الحصول عليه .

أما بخصوص توفير الخدمات الاج لوجبة غذائية في مكان العمل جاء المبحوثون معارضين والتي كانت بنسبة 54% وذلك بحكم قرب الإقامة من مكان العمل أما الموافقين فجاءت بنسبة 36% لاستفادتهم منها وجاءت بنسبة 10% محايدة لعدم اهتمامهم بتوفير وجبة الغداء في مكان العمل .

أما بخصوص تقديم الخدمات الاج منح خلال المناسبات فقد جاء الموافقة بنسبة 78% وذلك لأنهم استفادوا من هذه الخدمة، وبخصوص السلفة المالية كلما احتجت لذلك كانت أغلبية إجابات المبحوثين معارض بنسبة 58% وذلك لعدم استفادتهم من هذه الخدمة أما الموافقون فشملت 30% وذلك لاستفادتهم منها أما المحايدون فجاءت بنسبة 12% ، أن نسبة المبحوثين الذين لا يستفيدون من هذه الخدمة أكبر من نسبة الذين يستفيدون منها وذلك لأنها تمنح بالأولويات حسب الحالة والظروف الاج .

أما بخصوص تقديم الخدمات الاج إعانات للعائلات في حالة وفاة فجاءت بنسبة 60% للموافقين وذلك لإقرارهم بتوفر هذه الخدمة ثم يأتي المعارضون بنسبة 30% وذلك لقولهم بعدم توفر هذه الخدمة أما المحايدون بنسبة 10% وذلك لجهلهم ما إذا كانت هذه الخدمة متوفرة أم لا .

أما بخصوص إقتناء الأثاث والأجهزة الكهرومنزلية عن طريق البيع بالتقسيط فإن المؤسسة تقدم هذه الخدمة حسب 72% من المبحوثين ، والمعارضون 08% وذلك لعدم استفادتهم من الخدمة بسبب النوعية الرديئة أو الزيادة المفرطة في الأسعار وعدم ملائمة هذه الأجهزة.

أما بخصوص مساعدات العلاج أثناء المرض أو أثناء إجراء عمليات جراحية فإن نسبة 56% لم يستفيدوا من هذه الخدمة رغم توفرها وذلك لحداتها فيما الموافقون 30% .

أما بخصوص مساعد المالية لأداء العمرة فكانت أغلبية إجابات المبحوثين معارضة بنسبة 62% وجاء الموافقون 17% وذلك لاستفادة القلة القليلة من هذه الخدمة بسبب قلة الخدمة الاج التي لا تسمح بذلك . أما بخصوص منحة الزواج فتحصل المعارضون على أعلى نسبة وتشمل 48% وذلك لعدم استفادتهم من هذه الاعانة رغم حاجاتهم لها فيما جاء الموافقون بنسبة 26% وذلك لاستفادتهم منها.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الموضوعية بين أيدينا إلى حد بعيد إذ تطرق الباحث فيها إلى مختلف مجالات الخدمات الاج من مجال اجتماعي صحي ونفسي والأهم في هذه الدراسة هو أنها دراسة جزئية حيث تمت بالمركز البيداغوجي cpp . إذ تبين عناصر تحليلية هامة ساعدت على فهم ومعرفة نوعية الخدمات الاج المقدمة للعمال، وموقفهم منها ومدى رضاهم عنها وشعورهم تجاهها وهو ما سنتطرق له نحن في هذا البحث، كما ساعدتنا في تحديد بعض جوانب المشكلة وهي مدى توفر الخدمات الاج العمالية في المؤسسة كما ستفيدنا أيضا في الأسلوب الذي اعتمده الباحث في عملية جمع البيانات و التفسير والتحليل.¹

¹ مانع جلال الدين: مذكرة ماستر غير منشورة ، بعنوان اتجاهات الموظفين نحو الخدمات الاج العمالية بالمؤسسة الاج ، دراسة ميدانية بالمركز النفسي البيداغوجي cpp ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع التنظيم والتنمية ، جامعة تبسة ، 2016 .

7-3- دراسة إيهاب أحمد: عويضة بعنوان أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية عمادة الدراسات العليا ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال، غزة فلسطين ، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ومحاولة الخروج بتوصيات تعمل على تطوير وتحسين مستوى الولاء لدى العاملين في المنظمات الأهلية وكذلك تحليل وتقييم وتحديد مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية من خلال ربطه بالعناصر المحددة للرضا الوظيفي ، وكذلك التعرف على المشاكل والعوامل التي تعيق وجود الولاء التنظيمي للعاملين في المنظمات الأهلية في محافظات غزة ، والبحث في كيفية تحسين الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية .

خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها ، وجود علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة وبين العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي للموظفين في أعمالهم ومنظماتهم الأخرى وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الأهلية الفلسطينية .¹⁸

7-4- دراسة إبراهيم بيومي مرعي وملاك أحمد الرشيد: بعنوان العلاقة بين الجماعات في محيط الخدمة الاج والتكيف الاجتماعي للعمال النازحين من القرية إلى المدينة ، وهي دراسة تجريبية على عمال أحد مصانع شركة النصر لصناعة السيارات بواد سوف ، حلوان .

لقد طبقت الدراسة على عينة قوامها 30 عاملا من العمال حديثي التعيين الذين مضى على تعيينهم أقل من ستة أشهر بشرط أن يكون عملهم السابق الزراعة ، ومن تتراوح أعمارهم 25 و 30 سنة ، ثم قسمت العينة إلى مجموعتين قوام كل منها 15 عضوا على أساس المزوجة حتى يتحقق التجانس ما أمكن ثم قام الباحث بالعمل كأخصائي جماعة مع الجماعة التجريبية دون الجماعة الضابطة لمدة عام ، مارست خلاله الجماعة التجريبية أنشطة مختلفة عن طرق برامج يشتركون في إعدادها وتنفيذها حسب ما هو معروف في طريقة العمل مع الجماعات واستخدم الباحث التقارير الدورية لبيان ما أسباب التكيف الاجتماعي للجماعة من تغير ، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج التجريبي الذي يقوم على القياس القبلي والبعدي لمجموعتين

¹⁸ إيهاب أحمد عويضة: مذكرة ماستر غير منشورة، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال، غزة فلسطين ، 2008 .

من العمال النازحين من القرية إلى المدينة والعمالين بشركة النصر لصناعة السيارات بوادي سوف حلوان ، مصنع النقل والجرارات ، واعتبارها بين المجموعتين تجريبية والأخرى ضابطة لقياس مدى تأثير العامل المستقل وهو ممارسة طريقة العمل مع الجماعة في محيط الخدمة الاج على التكيف الاج لهذه الفئة من العمال ، واستخدم الباحث الملاحظة بالمشاركة على قيامه بتصميم مقياس للتكيف الاج للعمال النازحين من القرية والعمالين بمصانع المدينة ، واختبر مدى صدقه وثباته ثم استخدم هذا المقياس لقياس المتغير التابع في التجربة القبلية البعدية ، كما استخدم الباحث التقارير الدورية للجماعة ، وكذا الاختبارات الاحصائية لاختبار معنوية الفروق ودلالاتها الاحصائية وفي نهاية التجربة قام الباحث بنفس المقاييس والأدوات التي استخدمها في القياس القبلي للتكيف الاج للمجموعتين ، بقياس التكيف الاج لهما وبمقارنة النتائج بين المجموعتين ووضع هذه النتائج تحت الاختبار الاحصائي باستخدام مقياس الدلالة الاحصائية (ت) للتأكد من دلالة الفروق ، ولمعرفة متوسطات هذه الفروق وجد الباحث أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاج ، والتكيف الاج للعمال النازحين من القرية للمدينة .

تعتبر هذه الدراسة نموذجاً للدراسات الخاصة بمجال الخدمة الاج العمالية حيث أنه من بين نقاط القوة فيها هو التماثل بين المجموعتين الضابطة والتجريبية لدرجة كبيرة ، وهذا لضمان عدم وجود أخرى قد تغير النتائج أو تجعلها غير صادقة ، حيث استخدم فيها الباحث المنهج التجريبي الذي يقوم على القياس القبلي و البعدي ، والملاحظة بالمشاركة وكذلك استخدم مقياس الدلالة الاحصائية (ت) للتأكد من دلالة الفروق بالرغم من أن هذه الدراسة اعتمدت على الملاحظة بالمشاركة ، لكنها لم توضح لنا الجوانب التي ركزت عليها مما يصعب علينا معرفة مواطن الضعف والقوة فيها ، إلا أنه يمكننا أن نستفيد منها من تفسير أهمية الخدمات الاج المقدمة للعمال في المؤسسة الصناعية الخاصة¹⁹ .

7-5-دراسة هوبوك 1935 : في سنة 1935 قام هذا الباحث بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير بقرية (MEW HOPE) بولاية (pennsylvania) وبالولايات المتحدة ، وكانت اشكالية الدراسة كما يلي

- إلى أي مدى يكون العمال في (NEW HOPE) مسرورين بصفة مطلقة ؟
 - إلى أي مدى يكون العمال في مهنة معينة أكثر سرورا من غيرهم في مهن أخرى ؟
- وكانت نتائج البحث كالتالي : 02% من مجموع العمال غير راضين و 78% تمثل نسبة الراضين عن

¹⁹ إبراهيم بيومي مرعي وملاك أحمد الرشيدى : مجالات الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 1984 ، ص 05 .

عملهم ، أما فيما يخص السؤال الثاني فكانت الاجابة ذات فروق دالة بين مستوى وظيفي وآخر ، فالمستويات الوظيفية أكثر رضا من المستويات الدنيا وقد استعمل هوبوك مقياس يحتوي على 700 درجة من 100 إلى 700 أي نقطة (عدم رضا تام) إلى نقطة (رضا تام) مما يمكن من توزيع الرضا داخل المهنة نفسها . وكانت نتائجه كالاتي :

الراضون لهم مؤشرات قليلة لعدم التكيف العاطفي

الراضون أكثر تدنيا من غيرهم

الراضون يتمتعون بعلاقات انسانية أفضل مع رؤسائهم وزملائهم

الراضون يقطنون في مدن أكثر 10000 ساكن

الراضون يشعرون بنجاح أكثر

تأثير الأسرة والمكانة الاج ذات أهمية أكبر بالنسبة للراضين

الراضون يختارون وظائفهم

الملل والتعب يظهرهما العمال غير الراضين فقط²⁰.

²⁰ عمار طيب كشرود : علم النفس الصناعي والتنظيمي - مفاهيم - نماذج ونظريات ، منشورات قاريونس بنغازي ، د ط ، ليبيا ، 1995 ، ص 448 .

8 - التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح بعد مراجعة الدراسات السابقة سواء كانت وطنية أو عربية أو أجنبية يتضح أن في الغالب تبحث في مجال الخدمات الاجتماعية .

5-1- أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تنتمي لفئة الدراسات الوصفية واستخدام منهج المسح الميداني ، وأساليب جمع البيانات بطريقة الملاحظة والمقابلة واستمارة الاستبيان .

اتفقت هذه الدراسة مع أغلب الدراسات السابقة في وصف خصائص المجتمع الدراسة مثل النوع ،العمر.

5-2- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة :

أفادت الدراسات السابقة الباحث في الجوانب الآتية :

الجانب المنهجي :

في إعادة صياغة مشكلة الدراسة .

تحديد أهداف الدراسة وبناء التساؤلات .

الاختيار الأنسب لمنهج الدراسة .

في اختيار الأداة المناسبة لجمع البيانات الدراسة .

في تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة .

في بناء استمارة استبيان الدراسة وتحديد مجالاتها .

في تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها .

الجانب المعرفي :

في التعرف على المصادر والمراجع التي أثرت الجانب النظري للدراسة .

في صياغة العلاقات الارتباطية .

في بناء إطار نظري ومعرفي كافٍ .

الإستفادة من النتائج السابقة لها.

الفصل الثاني

الخدمات الإجتماعية

فهرس الفصل الثاني: الخدمات الاجتماعية

- 1- تمهيد
- 2- نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية العمالية
- 3- أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية
- 4- الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر
- 5- أشكال الخدمة الاجتماعية في الجزائر
- 6- أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية
- 7- خلاصة الفصل الثاني

تمهيد

إن ظهور الخدمات الاجتماعية التي تقوم في المجال العمالي كان منذ أمد بعيد، إلا أن الهدف من تقديم الخدمات الاجتماعية العمالية قد مر بعدة تطورات تبعاً لتغيرات الفلسفة الاج التي أدت إلى ظهور مفهوم الرعاية الاج بوجه عام والرعاية العمالية بوجه خاص كون الخدمات الاجتماعية تؤدي وظائفها داخل نسق معقد من برامج الرعاية الاج يعكس المستوى الاج والاقتصادي والسياسي والثقافي للمجتمع الذي يعتبر هذا النسق جزءاً منه .

وقد زاد الاهتمام بالخدمة الاجتماعية العمالية في السنوات الأخيرة ، كونها عملت على دفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العمال والبيئة التي فيها ، خاصة بعد تطور الفكر الاج الذي أدى إلى قيام الخدمة الاجتماعية بأسسها العلمية ومنه أصبحت شخصية العامل لها المكانة الأولى ، حيث عملت على مساعدته على الاستفادة من حقه في خدمات الرعاية الاجتماعية العمالية لإشباع حاجاته ومساعدته على التكيف وتحسين علاقاته الاجتماعية وزيادة أدائه الاج ، وذلك للارتباط الوثيق بين تكيف العامل وبين زيادة إنتاجه ، والعلاقة المتبادلة بين الوظيفة الاقتصادية والوظيفة الاجتماعية للمؤسسة .

1. نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية العمالية: إن لكل منظمة عمالية سمات كثيرة ومميزة من

شأنها أن تتغير باستمرار بتغير العوامل التي تشكل سماتها الرئيسية، ولهذا فالبيئات الاجتماعية التي تغذي المنظمة العمالية لها تأثير كبير على نوع القيم أو المفاهيم السائدة داخل المنظمة نفسها مما يؤدي إلى ضرورة فهم القيم للتعامل معها بشكل أكثر توافقاً.

فالكثير من علماء الاجتماع الاقتصاديين يربطون بصورة افتراضية بين ظهور التشريع العمالي وتطور وظهور الخدمة الاجتماعية العمالية ويتجلى هذا الارتباط في التميز بين الخدمة الاجتماعية العمالية المنظمة والمقننة من ناحية وكافة أشكال البر والعطف والرعاية الاجتماعية للفقراء والمساكين ومن ناحية أخرى يشيرون إلى الارتباط بين الانقلاب الصناعي الذي أحدثته الثورة الصناعية في أوروبا ومولد التشريعات نفسها والخدمات العمالية كنتيجة لمولد تلك التشريعات.¹

فالخدمة الاجتماعية ترجع جذورها إلى أحقاب زمنية بعيدة حيث كانت الدوافع الإنسانية والدينية تلعب دوراً في حث الأفراد على مساعدة العمال الضعفاء والفقراء وقد كانوا يعتبرون هذا العمل واجب إنساني حثت عليه الأديان وكانت تقدم الخدمات تلقائياً وبشكل عاطفي ودون منهج أو فلسفة معينة.

فالصناعة قبل الثورة الصناعية كانت عبارة عن صناعة يدوية يقوم بها عمال مهرة في المنازل والمحال الصغيرة تضم عدداً من العمال أغلبهم من أسرة واحدة، ثم إن نظام الإنتاج الصناعي كان يقوم على ثلاث طبقات تجمعها مصالح واحدة وتجارات حرفية واحدة، فكان هناك طبقة أرباب العمل وطبقة الصناع وطبقة من هم تحت التمرين، ولم يكن يفصل بين هذه الطبقات فجوات عصبية أو حدود ممتعة يتعذر على أحد تخطيتها للوصول إلى الطبقة الأخرى.²

2. أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية: إن المؤسسات الصناعية بعد الثورة الصناعية

أخذت في الاتساع وأخذ رأس المال في الكبر والتضخم وابتداء العهد المعروف بعهد الملكية، حيث انقطعت أو اصل الصلات الاجتماعية ووجدوا الفرد نفسه مضطراً للعمل خارج وسط أسرته. وعموماً فإن تطور المجتمع الإنساني عامة والصناعي خاصة وازدهاره أدى إلى تطور الأنشطة والخدمات الاجتماعية العمالية في نظامها وفلسفتها وطرق خدمتها، ويمكن أن نحدد الظروف التي مهدت لتطور الخدمات الاجتماعية وتطورها فيما يلي:

¹ عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، مكتبة المصرية، ص 245.

² سعد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، دس، ص 47.

2-1- التقدم الصناعي: حيث أدى إلى ظهور الآلة وبظهورها ظهرت مشكلة البطالة في صفوف العمال مما يؤدي بالحكومات إلى التدخل وإيجاد حل لها، المشكل كلما زادت حوادث العمل وشعور العمال بالعبء الواقع عليهم بسبب انخفاض الأجور..الخ.³

2-2- ظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإنسانية: التي دعت إلى إصلاح وضعيات العمال عن طريق تقديم ألوان من الخدمات الاجتماعية للعمال، وقد قام (روبرت أوبن) الذي يعتبر أول من دأب على تحسين حالة من يشغل بمصانعه من العمال بتخفيض ساعات العمل للعمال، وقد قدم لهم خدمات اجتماعية ونادى بالترفيه عنهم.

2-3- زيادة حاجيات العمال وتردي أوضاعهم: هذا أدى إلى انتظامهم في شكل نقابات ومنظمات تدافع عن حقوقهم وتتبنى مطالبهم وسمح هذا التكتل تدريجيا باسترجاع بعض الحقوق المسلوقة حيث حصل العمال ابتداء من 1864 إلى غاية 1910 على حق الإضراب وقوانين العمل، وعلى تخفيف أوقات العمل في 1936 بحيث صار العامل يشتغل أربعين ساعة أسبوعيا وابتداء من سنة 1946 حصل العمال على حق التقاعد وهذا كله تحت لواء النقابات.⁴

3- الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر:

لقد حضرت الخدمات الاجتماعية العمالية باهتمام كبير في المجال الصناعي كمجال جديد للممارسة المهنية في أوروبا وأمريكا، وقد كانت وليدة نضال عمالي للخروج من قسوة الاستغلال البشع نتيجة تمركز الحكم ووسائل الإنتاج في يد طبقة معينة وهي أرباب العمل. وهذا بعكس الجزائر التي كان معظم فئات شعبها من فلاحين وعمال مناضلين من أجل الاستقلال.

والجزائر بصفتها دولة نامية حاولت الأخذ بنمط الخدمة الاجتماعية العمالية الحديثة مطبقة ما لا تفق منها مع مبادئها الاشتراكية للوصول إلى دفع الإنتاج ولمعرفة محتوى ونشأة الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر سندرسها وفق مرحلتين هما:⁵

³ حسن الساعاتي: علم اجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، ط3، لبنان، 1980، ص 313.

⁴ صلاح البيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص 32.

⁵ جبهة التحرير الوطني: الميثاق الوطني المعهد التربوي الوطني الجزائر 1976 ص 166.

الجزائري ورث من الاستعمار اقتصاد محطم الهياكل، مبنيا على الزراعة واستغلال الموارد الأولية متجها نحو تصدير المواد الخام، ومتميزا على الأخص بانعدام القاعدة الصناعية ولكنها رغم ذلك حاولت أن تعمل بنماذج الخدمة الاجتماعية العالمية في العالم مطبقة ما يتفق وسياستها الاقتصادية والاجتماعية من أجل تحقيق هدف الإنتاج والربح والقيمة الاقتصادية الشاملة.

—فترة الاستعمار: لقد كان العمال في هذه الفترة يعيشون ظروف مادية اجتماعية سيئة وذلك لسبب

نظرة المستعمر الفرنسي لهم باعتبارهم مجرد جمع من الآلات الغرض منها هو خدمة أهدافه فقط ومما زاد في تدهور أحوالهم المعيشية هو تخريب وهدم المؤسسات الاقتصادية الموجودة بعد خروجه من الجزائر بدافع انتقامي، هذا كله جعل الخدمة الاجتماعية العمالية لم تظهر بشكل بارز إلا بعد الاستقلال ويعود ذلك الشعب.⁶ الجزائري ورث من الاستعمار اقتصاد محطم الهياكل، مبنيا على الزراعة واستغلال الموارد الأولية متجها نحو تصدير المواد الخام، ومتميزا على الأخص بانعدام القاعدة الصناعية ولكنها رغم ذلك حاولت أن تعمل بنماذج الخدمة الاجتماعية العالمية في العالم مطبقة ما يتفق وسياستها الاقتصادية والاجتماعية من أجل تحقيق هدف الإنتاج والربح والقيمة الاقتصادية الشاملة.

—فترة بعد الاستقلال: عمدت الجزائر في هذه الفترة إلى بناء مؤسساتها الاقتصادية الهشة منتهجة في

ذلك إستراتيجية تنمية لتسيير أنظمتها السياسية والاجتماعية والاقتصادية ومست هذه الإستراتيجية على وجه الخصوص المؤسسات الصناعية حيث ركزت على ما يلي:

• مضاعفة تنمية القاعدة الصناعية.

• تنظيم محيط الإنتاج.

• التحرر الاجتماعي وهو الغاية الأساسية لهذه الموجودات في مجال البناء الاقتصادي إضافة إلى

ذلك وجود قوانين وتشريعات جديدة حلت محل النصوص المعمول بها سابقا والممثلة في القانون العام للعمال والنصوص المتعلقة بالتسيير الاشتراكي للمؤسسات ومن القوانين الصادرة في هذا المجال نذكر ما يلي:⁷

القانون رقم 90-03 المؤرخ في 06 فيفري 1990 الذي ينص حسب ما ورد في المادة الثانية منه ما يلي:

—ضرورة مراقبة تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بعلاقات العمل الفردية والجماعية

وظروف العمل والوقاية الصحية وأمن العمال.

⁶ الاتحاد العام للعمال الجزائريين المؤتمر الاستثنائي لحزب جبهة التحرير الوطني، مجلة صدرت عن المؤتمر سنة 1980، ص 06.

⁷ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (القانون رقم 90-03 المؤرخ في 06/02/1990، العدد 06 الجزائر، 1990 ن، ص 237.

- ضرورة تقييم المعلومات وإشارات للعمل فيما يخص حقوقهم وواجباتهم والوسائل الملائمة أكثر لتطبيق للأحكام المتعلقة بذلك.

- ضرورة تبليغ وتوضيح النصوص التشريعية المتعلقة بالعمل والعمال.

القانون 88-07 : المؤرخ في 26 جانفي 1988 والمتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل حيث تنص مادته الأولى على ما يلي:

- تحديد الوسائل والظروف التي تضمن للعمال أحسن الشروط مجال الوقاية الصحية والأمن وحب العمل.

ونصت المادة الرابعة من نفس القانون على:

- أن تكون مجالات وأماكن العمل ومحيطها وتوابعها بما في ذلك كل أنواع التجهيزات نظيفة بصورة مستمرة وأن تتوفر فيها شروط الوقاية الضرورية. وحسب ما جاء في مادته الخامسة والسادسة فإن للعامل الحقوق التالية:

- الضمان الاجتماعي والتقاعد.

- الوقاية الصحية والأمن وطب العمل.

- الراحة.

- احترام السلامة البدنية والمعنوية وكرامة العمال.

- الخدمات الاجتماعية.

4- أشكال الخدمة الاجتماعية في الجزائر:

إن تعدد أشكال الخدمة الاجتماعية وتطور وسائل وأهدافها يتفق مع ظروف المجمعات الاشتراكية، بحيث تساهم في خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتلعب دورا فعالا في نجاح تلك الخطط وفي بناء المجتمع الاشتراكي، كما أن الخدمة الاجتماعية تتفق مع الاشتراكية في الوسائل المتبعة لتأكيد احترام كرامة الفرد والعمال على حد سواء، كما أنهما يعملان على إزالة العوائق دون استمتاع الفرد بكرامته وحرية وخاصة القيود الاجتماعية، لهذا تعد الخدمة الاجتماعية تابعة للهيئة المستخدمة ومكملة لأعمال الدولة والجماعات المحلية والهيئات المتخصصة، ويتم التكفل بها تطبيقا للتشريع والتنظيم المعمول بها في الجزائر كون الخدمة

الاجتماعية العمالية تشمل جميع أشكال الخدمات التي نص عليها القانون العام للعامل والميثاق الوطني وهي:

4-1- الخدمة الصحية:

جاء في المادة الرابعة (4) من القانون رقم: 88-07 المؤرخ في 26 جانفي 1988 والمتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل ما يلي:⁸

- يجب أن تكون محلات وأماكن العمل ومحيطها وملحقاتها وتوابعها بما في ذلك كل أنواع التجهيزات، نظيفة بصورة مستمرة وأن تتوفر فيها شروط الوقاية الصحية للعمل.
- يجب تمكين العامل من ممارسة رياضة الاستراحة ووضع وسائل النظافة الفردية تحت تصرفهم ولاسيما خزائن الملابس ودورات المياه والمرشات وتوفير المياه الصالحة للشرب والمطاعم وتنص المادة السادة عشر (16) من المرسوم

التنفيذ رقم 93-120 المؤرخ في 15 ماي 1993 المتعلق بتنظيم طلب العمل على مايلي:

- يخضع العمال لإجراء فحوص طبية مرتين على الأقل في السنة وهم:
- العمال المعرضون شكل خاص لأخطار مهنية.
- العمال المعنيون في مناصب عمل تتطلب مسؤولية خاصة في ميدان الأمن.
- العمال الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة.
- العمال الذين تزيد أعمارهم عن 55 سنة
- النساء الحوامل والأمهات اللاتي يربين أطفال أقل من 2 سنة كما جاء في المادة 14 من القانون العام للعمال مايلي: "يهدف طب العمل إلى وقاية صحة العمال في العمل بالحيولة دون تعرضه لأي وهن بدني أو ذهني ومراقبة تكيفه مع العامل وحمايته من الأمراض المهنية وحوادث العمل.

4-2- خدمات الأمن الصناعي:

إن العمل في المؤسسات الصناعية الاقتصادية معرض أكثر من غيره لحوادث العمل الفردية منها أو الجماعية، فالظروف الفيزيائية المحيطة بالعامل لها اثر فعال عليه وعلى العملية الإنتاجية لذا يجب توفير كل

⁸ قانون العمل، مرجع سابق، ص 456.

ما من شأنه أن يحمي العامل من الوقوع في المخاطر بحثه على اخذ كافة الاحتياطات اللازمة أثناء ممارسته للعمل كارتداء الخوذة والقفازات والملابس الوقائية والنظارات وتوفير الظروف المناسبة للعمل كالإضاءة والتهوية وذلك طبقا لما ورد في المادة السادسة (6) من القانون 88-07 المؤرخ في 26 جانفي 1988 والمتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل:⁹

- يجب توفير للعامل الألبسة الخاصة والتجهيزات والمعدات الفردية ذات الفعالية المتعرف بها من اجل الحماية وذلك حسب طبيعة النشاط والأخطار.

كما تنص المادة السابعة (7) من نفس القانون على ما يلي:

- يجب أن تكون التجهيزان والآلات والآليات والأجهزة والأدوات وكل وسائل العمل مناسبة للأشغال الواجب إنجازها ولضرورة الاحتياط من الأخطار التي قد يتعرض لها العامل.

4-3- خدمات التأمين الاجتماعي:

إن الضمان الاجتماعي يقوم بدور إعلامي إحصائي على الأصدقاء الصحية والسكانية والاقتصادية حيث أن جمع المعلومات يسمح بتشجيع الأبحاث في عديد الدول.

وقد نصت المادة التاسعة (9) من القانون العام للعامل على:¹⁰

((تؤمن الدول الحماية الاجتماعية للعامل والأسرة التي قد تكون في كفالتة من آثار الشيخوخة، والمرضى وحوادث العمل والوفاء))

وعليه فالضمان الاجتماعي يقوم على جملة من التشريعات حول التأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والتعويضات العائلية بهدف خلق إطار واسع من الخدمات العاملة وتثبيت شروط عملها بشكل دقيق.

4-4- الخدمات السكنية:

لقد سمعت الدولة الجزائرية جاهدة إلى توفير جمع الخدمات الاجتماعية التي من شأنها أن تساعد العامل على أداء عمله على أكمل وجه، ومنها محلات الخدمة السكنية، حيث أصدرت عدة تشريعات خاصة

⁹ قانون العمل، مرجع سابق، ص ص 459-460.

¹⁰ القانون الأساسي للعمال: مرجع سابق، ص 06.

بناء إحياء سكن للعمال بالقرب من أماكن عملهم، ومن بين النصوص القانونية الدالة على ذلك ما يلي:
(إن انجاز مجموعة سكنية في نطاق المعامل المبينه لمكن للعامل من الإقامة على مقربة من مكان العمل)).¹¹

حيث أن انجاز مجموعات سكنية في نطاق المعامل المنشأة حديثا يساعد بدوره على التقليل من مصاعب السكن التي تواجه المناطق الصناعية، ويمكن للعامل من الإقامة على مقربة من مكان العمل، حيث أن توفر سكن محترم للعمال يضمن له العناصر الأساسية للراحة وهذا ما يساعده في عمله.

4-5- الخدمة الغذائية:

تتخذ الخدمات الخاصة بالتغذية والتي تنظم في المؤسسات الصناعية أو بالقرب منها أشكالاً عديدة، وأكثر هذه الأشكال هو الذي يتضمن تنظيم مطاعم بالمنشآت أو قريبا، بحيث يمكن للعمال أن يتناولوا فيها وجبات ساخنة وبأسعار معقولة ولذلك جاء في المادة 184 من القانون العام للعمال ما يلي:¹²
" يجب أن يواكب تعميم أنظمة المطاعم والنقل وتميئتها للانقضاء التدريجي لتعويض النقل والسلة اللذين يدفعونها حاليا حتى إلغائها نهائيا " .

وقد ألزم قانون العمل الجزائري المؤسسات الصناعية بأن تقوم بإعداد الوجبات الغذائية للعمال وتوفير ماء الشرب، في مقابل ذلك أوجب على العامل أن يلتزموا مع المؤسسة بما يلي:
- أن يمنع للعمال من إحضار وتوزيع مشروبات كحولية داخل المؤسسة.
- أن يتناولوا الوجبات الغذائية في المطعم أو المكان المخصص لها.

4-6- خدمة النقل والمواصلات:

تعتبر خدمات النقل والمواصلات من أهم الخدمات التي تقدم للعمال بالمؤسسة الإنتاجية سواء العامة أو الخاصة، وتعود أهميتها كونها تحافظ على قوة ووقت العامل، فبدلاً من أن يضع العامل نصف ساعة من التنقل إلى مكان عمله يومياً ذلك وراء المواصلات مجهداً نفسه فإن المؤسسة هي المسؤولة عن توفير هذه الخدمة له.

¹¹ الميثاق الوطني، مرجع سابق، ص 276.

¹² على عوض حسن: الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري الجديد، مطبعة النشر العامة، الجزائر، 1975، ص 277.

والجزائر كغيرها من الدول اهتمت بخدمات العمال، كما أن توفير التنقل بالمؤسسات يساعد كثيرا على أداء العمال لعمله ويؤثر في عملية الإنتاج كما يساعد على تفادي العيابات في العمل والتأخر عن الحضور في الوقت المحدد.

5- أهداف الخدمات الاجتماعية العمالية:

الخدمات الاجتماعية تختلف اختلافا تاما في أغراضها وأساليبها عن الخدمات التي يتطلبها التنظيم العملي للعمل فغرضها المباشر ليس انتاجيا، إنما هو إنسانيا ساميا يحترم الشخصية الإنسانية للعامل، وكذا كرامة العمل بحرية العامل، وتكون الخدمات الاجتماعية متوفرة له ولأسرته.

ومما لا شك فيه أن الخدمات الاجتماعية العمالية أهدافا خاصة غير أنها لا تخرج عن إطار الأهداف العامة. التي من شأنها وجدت الخدمات الاجتماعية العامة، فهي متنوعة ومترابطة في الوقت نفسه ويمكن تقسيم هذه الأهداف حسب أهميتها للمؤسسة إلى الأهداف التالية:

5-1- الهدف الاقتصادي: هدف المؤسسة هو رفع عملية الإنتاج وتحسينه وعلى هذا الأساس فهي توفر الخدمات الاجتماعية كحوافز تدفع بالعامل أو مجموعة العمال إلى العمل بتقان من أجل رفع الإنتاج كون هذه الخدمات الاجتماعية تؤثر على سلوك العامل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ويرى في ذلك بعض رجال الإدارة بأن الحوافز غير مشجع لحث العمال على انجاز أعمالهم بإتقان ودقة والتفاني في أدائها دون تراخ.¹³

5-2- الهدف الاجتماعي: إذا كان هدف المؤسسة الأول هو الجانب الاقتصادي فلا يمكن أن ننسى الهدف الاجتماعي، ذلك أن كل عملية مهما كان محتواها فإن المجتمع هو الذي يتبناها وذلك أن العمال ما هم إلا فئة من المجتمع الكلي فخدمة العامل تخدم المجتمع اجتماعيا واقتصاديا لأن الزيادة في الإنتاج أو انخفاض الإنتاج يؤدي إلى رفاهية أو بؤس المجتمع وتقديم الخدمات أن يتمشى مع حاجات العمال، فهي تحسن حياة المجتمع الذي ازدهارها ككل.¹⁴

5-3- الهدف الإنساني: إن المؤسسة مهما كان نشاطها فالإنسان هو المحرك الأساسي لها فالقيام بخدمة الإنسان قد تأخذ في بعض الأحيان بعدا إنسانيا أكثر منه اقتصاديا فالإنسان هو عامل المؤسسة رغم ما

¹³ أحمد زكي بدوي: علاقات العمل والخدمة الاجتماعية العمالية، الإسكندرية، دار الجامعات المصرية، سنة 1968، ص 14.

¹⁴ صلاح بيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص 03.

شده من تغير في وجه المؤسسات للإنسان العادي إلى الإنسان الآلي انجز عنه عواقب وخيمة على المجتمع كون المؤسسة جزء صغير من المجتمع الكلي فالإنسان العامل يجب أن يشعر بأن له وزنا هاما في المؤسسة المستخدمة كوحدة صغيرة تم المجتمع على أوسع نطاق وبذلك فالإنسان هو المحرك الأساسي الذي تسمى الخدمة الاجتماعية لتحقيقه فالإنسان كما يقال هو مقياس الأشياء كلها.¹⁵

5-4-الهدف النفسي: إن التطور الاجتماعي قد غير بشكل ملحوظ إمكانيات الإنتاج في العمل حيث تعددت العوامل للعيش وللحصول على مصادر أخرى للارتياح النفسي ومن غايات الخدمة الاجتماعية إنها تعمل على الاهتمام بالجانب النفسي للعامل لأن العمل يؤثر على الجانب النفسي من ملل وتعب وهذا ما ركز عليه "إلتون مايو" فوجد أن الملل ظاهرة طبيعية وتحدث في كل المجتمعات فالعامل يصبح آلة في حد ذاته لذا يجب نفسيا الأخذ بعين الاعتبار هذا الظاهرة من خلال توفير خدمات اجتماعية تتمثل في خدمات الصحة والنقل والتعليم والتنظيف في مجال العمل.¹⁶

5-5-الهدف التقني: إن الدول على اختلاف نظمها الاقتصادية وسياستها تهتم كثيرا بمشكلة رفع الكفاية الإنتاجية في مختلف نواحي الإنتاج ولهذا فإن الدول الأخذة بأسباب التصنيع تهتم اهتماما خاصا بإعداد العامل الماهر المدرب لأنه دعامة التصنيع حيث تم إنشاء مراكز التدريب المهني واكتساب المهارة فيها من خلال الدراسة النظرية والعملية خلال فترة التدريب من جهة أخرى.¹⁷

إن من خلال هذه المبادئ نستطيع الخدمة الاجتماعية العمالية ممارسة وظيفتها لتحقيق جميع أهدافها التي تسمو إليها ولا يمكن الاستغناء عن هذه المبادئ لأنها تمثل القاعدة التي يركز عليها هذه الخدمات.

¹⁵ أحمد زكي بدوي: مرجع سابق ن ص 15.

¹⁶ صلاح بيومي: مرجع سابق ص 03.

¹⁷ زمران الغني: الرعاية الصحية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه من الدرجة الثانية في علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، إشراف نور الدين حقيقي، قسنطينة، 1994-1995، ص 13.

خلاصة الفصل الثاني

لقد تطرقنا في هذا الفصل من هذه الدراسة إلى موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية من عدة جوانب ، والتي ظهرت وفق ظروف مناخية سياسية واقتصادية صعبة للغاية ، حاول من خلالها زعماء الحركات النقابية وعلماء الاجتماع تسليط الضوء على مايجب توفره في المؤسسات بمختلف أنواعها من خدمات اجتماعية عمالية تساعد بشكل أو بآخر على راحة العمال ماديا ومعنويا .

والجزائر كغيرها من الدول العربية السائرة في طريق النمو حاولت عند استقلالها بلوغ هذه الأهداف والغايات من أجل النهوض بالمسار الاقتصادي والمؤسستي إلى مصاف الدول المتقدمة ، وما نلمسه جليا في الوقت الراهن وفي خضم التحولات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية ، أن هناك بعض المؤسسات بمختلف قطاعاتها قد انتهجت نهجا خاصا بها من أجل المحافظة على بقاءها واستمرارية نشاطها بتبني وتوفير بعض الخدمات الاجتماعية لعمالها كالبيع بالتقسيط والفحص المجاني والمساعدات المالية والترقية وغيرها من الخدمات الاجتماعية التي تمنح للعمال الشعور بالرضا والارتياح والزيادة في الانتاجية .

الفصل الثالث

الرضا الوظيفي

فهرس الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

- 1- تمهيد
- 2- منة الرضا الوظيفي
- 3- خصائص الرضا الوظيفي
- 4- أهمية الرضا الوظيفي
- 5- أنواع الرضا الوظيفي
- 6- نظريات الرضا الوظيفي
- 7- خلاصة

تمهيد:

لقد حظى الرضا الوظيفي باهتمام كبير في الدراسات السلوكية و التنظيمية كما أنه أثر مهم في المنظمة، فهو مدرج ضمن التفاعلات بين وضمن المحيط، محتوى المحيط، الظروف التنظيمية وقدرات العمال وحاجاتهم الثقافية والاعتبارات الشخصية الخارجة عن العمل التي بإمكانها أن تؤثر على الصحة والأداء، ولقد اهتم العلماء والباحثون كثيرا بهذا الموضوع وذلك أن العامل يقضي وقت طويلا في أداء عمله فليس من الضروري أن نعرف دور الرضا الوظيفي في الحياة الشخصية والمهنية للعامل وكذا دوافع ومحددات سلوكه كما أن الرضا الوظيفي يساهم في زيادة المشاعر الانسانية السعيدة وفي مختلف الأعمال وتعتبر من أهم العوامل لتنمية الموارد الخاصة في مجال البحث العلمي.

1 - ماهية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أهم ظاهرة من الظواهر التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء والسلوكيين ، حيث بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي منذ أول مرة في المجال الصناعي وهو من الاتجاهات الخاصة بالعمل ، من خلال أن المنظمات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم لأعمالهم ، والتي تتوقف بدورها على درجة رضائهم ومستوى حماسهم للعمل ، الامر الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المنظمات مع ضرورة الاهتمام به .

1-1 مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته:

لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم متفق عليه لمعنى الرضا الوظيفي ، وسبب ذلك راجع على اختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية التي تتناوله بالدراسة والرضا الوظيفي هو موضوع بحث ويمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر¹ .

1. مفهوم الرضا الوظيفي

قبل التحدث عن الرضا الوظيفي وجب علينا الإشارة إلى نظرة عامة حول الرضا

أ . تعريف الرضا :

لغة هو ضد السخط ، وارتضاه يعني رآه له اهلا ورضا عنه ، أحبه وأقبل عليه² .

أما اصطلاحا فعرفه ممفورد mumford الرضا هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب عن عمله أكثر من تلك التي يحبها³ .

ويتجه أمبل hamble إلى تعريف الرضا بأنه : عكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة منه .

وقد عرفه أوراد وشيت sheth and haward بأنه : الحالة العقلية للموظف (الانسان) التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئته (ثواب) كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود⁴ .

أما بورتر porter يذكر أن الرضا الوظيفي يتحدد بتأثير العوائد التي يحصل عليها العامل من عمله في

¹ محمد سعد سلطان : السلوك الانساني في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، مصر ، 2004 ، ص ص 194 ، 195 .

² ابن منظور وأبو الفضل جمال الدين بن مكرم: لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، لبنان ، المجلد 05 ، ط 4 ، 2005

¹ محمد سعيد سلطان: مرجع سابق ، ص 196 .

⁴ عائشة مصطفى المناوي: مرجع سابق ، ص 122 .

المؤسسة وما تتحقق له من إشاعات وكذا إدراكه لعدالة هذه العوائد .¹
حسب هذا التعريف نجد أن الرضا الوظيفي قائم على أساس العوائد ومدى اشباعها للحاجات المطلوبة من الفرد ودرجة إدراك هذا الأخير لعدالتها ، إذن يتحدد الرضا الوظيفي وفقا لما يلي :

1. مقدار الاشباع الذي يحصل عليه الفرد من خلال العمل الذي يقوم به .
- 2 . درجة إدراك الفرد لعدالة العوائد المتحصل عليها من المؤسسة والموصلة إلى تحقيق الاشباع الذي تشبعه الحاجات .²

إن الرضا الوظيفي هو درجة الاشباع * درجة الادراك لعدالة العوائد .
أما لوكر فيرى أن حصول الفرد على المزيد كما كان يتوقع يجعله أكثر قناعة ورضا وكثيرا ما تثير أدبيات السلوك التنظيمي إلى الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الطرف بالارتياح والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل .³

كما يرى هوبك أن الرضا الوظيفي هو مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راض عن وظيفتي .

ويرى كل من لاندي وترامير أن إصطلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين اتجاه العمل بنفس الطريقة التي يستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل أو انطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام أما ميت وهيت فيرون أن الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين .⁴

ويرى هربرت أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم .⁵
وعليه فإن الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي إيجابي ناتج لعدة تفاعلات يقيمها الفرد العامل مع عمله وبيئة العمل ، ويتحقق ذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه من هذا العمل وحصيلة ذلك تنعكس في درجة إشباع الحاجات المطلوبة .

¹ محمد سعيد سلطان : مرجع سابق ، ص 196 .

² أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية وأدوات البحث العلمي ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت ، ص 60 .

³ أحمد صقر عاشور : إدارة الموارد البشرية العام ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 1983، ص 53 .

⁴ محمد سعيد سلطان :مرجع سابق ذكره ، ص 195 .

⁵ صلاح الدين محمد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية الجديدة ، مصر ، 2002 ، ص ص 211، 212 .

2- خصائص الرضا الوظيفي :

على إثر التعاريف المتتالية سابقا نستطيع تحديد جملة من الخصائص التي يتميز بها الرضا الوظيفي عن باقي المفاهيم على النحو التالي

2 1 . يعد الرضا الوظيفي مسألة ذاتية تقديرية مرتبطة بالمشاعر التي قد تترجم في شكل سلوك موضوعي يعكس حالة الفرد العامل ، وفي مثل هذه الحالة نقول أن الرضا الوظيفي صريح وبالمقابل قد نجده ضمنا يكمن داخل الفرد .

إن تفسير الظواهر التي تعكس السلوك المتأني من الفرد قد تتطابق مع فكرة صحيحة أو خاطئة فإذا فسرنا سلوك أحد العاملين في تأخره الدائم عن العمل على أنه يعكس مشاعره السلبية اتجاه العمل ، قد يكون تفسير أليس في محله ونرجح سبب ذلك السلوك إلى وسائل المواصلات ، بهذا نكون أمام تفسيرين متباينين يؤكد أن الرضا الوظيفي ليس مستقلا بذاته وإنما مرتبط بعوامل عدة كل حسب أهميتها ودرجة تأثيرها على رضا الفرد .

2 2 . يحتاج الفرد العامل إلى عائد يتناسب وجهده المبذول في العمل ، كما يتطلب إلى جو ملائم مساعد على العمل ... إلى غير ذلك من المستلزمات الضرورية ، إذن للرضا الوظيفي أبعاد وأوجه مختلفة فقد يكون الرضا في بعض جوانب وظيفة العامل ، ويعتبر الرضا نوعي (جزئي) كما قد يكون عن كل جوانب وظيفة العامل ويعتبر رضا وظيفي عام .

ومن المهم أن نميز بين مفهومين¹ ، الأول رضا العمال في عملهم ، أي أن مصدر الرضا يكمن في الجو الاجتماعي الجيد للعمل ، والثاني رضا العمال بعملهم أي بالعمل نفسه (خصائصه) ، وهذا ما يؤكد نيوبوي newby في دراسته للرضا الوظيفي بين مجموعة من العمال الزراعيين سنة 1977 إذ تبين له أن جميع هؤلاء العمال تقريبا كانوا راغبين في عملهم ولكن ليس بالعمل نفسه .

2 3 . إن مسألة الرضا الوظيفي تبقى نسبية إلى حد كبير ، ونرجح السبب في ذلك إلى عوامل عدة منها الظروف التي يعمل فيها الفرد ومختلف المتغيرات التي تؤثر فيها ، درجة طموح الفرد ومدى تكييفه مع العمل بحد ذاته والبيئة المتواجدة فيها حالة ممارسة النشاط اليومي ، لذا كان لزاما على المديرين الاهتمام بهذه النقطة وإعطائها قدرا كبيرا من الاهتمام ، أولا لان التعامل يتم مع عنصر بشري ذو خصائص متباينة وثانيا لان الوسط متنام يساير التكنولوجيا والتطور في مختلف المجالات ونعني بذلك تعدد

¹ طلعت إبراهيم لطي : علم إجتماع التنظيم ، مكتبة غريب ، مصر ، 1992 ، ص 136 .

الحاجات وتطورها هي الأخرى .

2 4 إن رضا الفرد العامل على العائد الذي يتحصل عليه من عمله اليوم ، قد لا يرضى به مستقبلا ، إذن نستطيع القول أن الرضا الوظيفي ذو طبيعة ديناميكية ، فهو بحاجة إلى تنمية ومسايرة كل التغيرات التي قد تطرأ على العوامل المؤثرة فيه كالأم ، وعلاقته بمستوى المعيشة مثلا ، وأن البحث عن سبل رفع مستوى رضا العاملين لا يتوقف عند تحقيقه فقط ، بل يتعدى الأمر إلى البحث عن الضمانات التي من شأنها إبقاء المعنويات مرتفعة ، والعوامل الدافعة للعمل مستمرة وفي تطور دائم ، إذ من المحتمل ان ينخفض الاحساس بالرضا بعد أيام وأشهر في المؤسسة غدا لم يكن هناك برنامج عمل واضح ، وخطة جيدة في ذهن القيادة الادارية ، تعمل على إعتماها بشكل دائم وإعادة النظر فيها من خلال الممارسة العملية بغية تطويرها ، وبذلك تحقق افضل السبل وأحسن النتائج بالنسبة لرفع مستوى الرضا .

فحتمية اعتماد مبدأ المتابعة الدائمة والتوجيه المستمر مطلوبة حفاظا على مستوى معين من الرضا الوظيفي لأي عامل داخل المؤسسة .¹

وكنتيجة لهذه الخصائص نجد أن موضوع الرضا الوظيفي على درجة من التعقيد يصعب التحكم فيه بشكل تام ، نظرا لتشعب الجوانب المتعلقة به ، ويبقى الدور على المؤسسة الراغبة في البقاء والنمو ، أن تتفهم كل ما يؤثر في الفرد العامل ، لأن ذلك من شأنه إحداث رضاه الوظيفي الذي له وزن وأهمية بالغين على مستوى الفرد والمؤسسة .

3- أهمية الرضا الوظيفي :

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري ، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها .

إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديرا ، موظفا ، أو عاملا صغيرا ولدى العاملين يؤدي إلى :

- رفع الروح المعنوية للعاملين ، ما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوي كذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال أو بين العمال و الإدارة .
- زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي ، إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل أن يساهم في زيادة فعالية

¹ طه الجزائري : الإدارة الصناعية ومستلزمات التقدم الاقتصادي ، ط2 ، دار الطليعة ، بيروت ، 1973 ، ص 54 .

تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد ، الذي يؤدي للنجاح في العمل ، وبالتالي زيادة انتاجية الفرد فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل ، والنجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لأفراده ، كما يمكن أن يكون مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الاخرى الاسرية والاجتماعية .¹

4- أنواع الرضا الوظيفي :

4-1 أنواع الرضا الوظيفي : يوجد نوعان من الرضا الوظيفي

أ-الرضا العام : يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به ، فيكون إما راضي أو غير راض ، فالمؤشر الاولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية ، التي يرضى عنها أصلا الفرد ، وهذا السبب يفيد إلقاء نظرة عامة على موقف العامل تجاه العمل .

ب- الرضا النوعي : يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله ، وتتضمن هذه الجوانب مثلا سياسة المنظمة ، الأجور ، الاشراف ، فرصة الترقية ، الرعاية الصحية والاجتماعية ، ظروف العمل ، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع زملائه ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر عن عدم الرغبة في العمل ذاته .²

4-2 مظاهر الرضا الوظيفي :

يمكن أن يستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك العاملين في العمل ، ويمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل وهي :

- قلة الفاقد من مستلزمات الانتاج وهي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم .
- انخفاض معدلات الغياب والشكاوى وندرة الصراعات في مجال العمل ، كلها مظاهر تدل على الرضا واستقرار العمال .

-إن الابداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم .

¹ محمد بن مسفر الشفراني : معايير ترقية الافراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها ، دراسة مسحية على افراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية ، 2006 ، ص ص 38 39 ، http://www.indgz.com/vb/show_threa.php?T:41940;19:10;07-01-2018 .

² سفاري ميلود : محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ' جامعة سطيف ، الجزائر ، 2007 ، ص 19 .

-الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنشأة أو المنظمة ، نوعها ، نوع العمل بها ، طريقة الأفراد العاملين
تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل وخاصة ان هذه الذهنية الايجابية عن العمل والمنظمة في اذهان
العمال تؤدي دائما إلى أن يدافع العمال عن منظماتهم ، وأن يقفوا بجانبها وأن يكون لهم ولاء وانتماءهم ،
وهذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم .

-استجابة العاملين السريعة وتقبلهم لكل إجراءات التعديل والتطوير وإدخال التكنولوجيا وغيرها من مجال
العمل ومشاركتهم الحقيقية لدفع وتطوير العمل ونظمه تدل على مدى الرضا وقوته المرتفع لدى العاملين
الراضين عن عملهم .¹

5- نظريات الرضا الوظيفي :

حاولت العديد من النظريات تفسير الظاهرة وتعد النظريات التي تناولت الدافعية والحوافز ، نظريات مفسرة
للرضا الوظيفي ، ومما لاشك فيه أن هذه النظريات قد أرست مبادئ هامة وأساليب فنية وأفكارا ترتكز
على تأملات فكرية راسخة وفروض علمية ونتائج قد نجحت حينما وضعت في مجال التربية ، ونظرا
لأهمية هذه النظريات وفائدتها الدراسية سنقوم باستعراض أهم هذه النظريات على النحو التالي:
5-1 نظرية هيكله الحاجات لماسلو MASLOWS UERDS THOERY 1954 : تعتبر نظرية
سلم الحاجات التي وضعت من قبل ابراهام ماسلو من أكثر النظريات الدافعية شيوعا وقدرة على تفسير
سلوك الانسان وتقوم النظرية على مبدئين أساسيين:

- إن حاجات الفرد مرتبة تصاعديا على شكل سلم أو هرم حسب اولويتها للفرد
(وهذا لا يعني التتابعية بل هناك إمكانية القفز عن بعض الحاجات بحسب التنشئة والدين والثقافة
والمبادئ التي يؤمن بها الفرد) .

-إن الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد وتدفعه للعمل اما الحاجات المشبعة فلا
تؤثر على سلوك الفرد .

صنف ماسلو هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها النسبية² وهي :
الحاجات الفيزيولوجية : تتضمن الحاجات الأساسية مجموعة الحاجات الضرورية لبقاء الفرد ، وتضم
الحاجة إلى الطعام ، الماء ، الهواء ، النوم ، والكساء ، وما يقابل هذه الحاجات لدى الأفراد في

¹ أشرف محمد عبد الغني : علم النفس الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، مصر ، 2001 ، ص 335.

² قاسم القريوني محمد : السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال ، ط5 ، عمان ، دار
وائل للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص،ص، 57 ، 58 .

المنظمات هي حاجة هؤلاء الأفراد إلى الأجور والحوافز المادية بأنواعها ، الوجبات الغذائية ، وأوقات الاستراحة ، وتحمل هذه الحاجات المكانة الأولى في حالة عدم إشباع الحاجات الأخرى ، وفي هذه الحالة لا تكون الحاجات الأخرى بمثابة أساس لدفع الأفراد ، فالإنسان يسعى أولاً لإشباع حاجاته الفيزيولوجية .

الحاجة إلى الأمان: تشمل هذه الحاجات حاجة الفرد للحماية من الأخطار الجسدية والصحية والمادية كذلك الأخطار الاقتصادية المتعلقة بضمان استمرارية الفرد في العمل الضروري للمحافظة على مستوى معين من الحياة المعيشية ، وما يقابل هذه الحاجات لدى الأفراد والمنظمات : الحاجة إلى الأمان الوظيفي في المدى القصير (انتهاء الخدمة) أو في المدى الطويل (الحصول على التقاعد في نهاية الخدمة) ، الحماية من الاصابات والحوادث في العمل

الحاجات الاجتماعية : وتعرف أيضا بالحاجة إلى الانتماء ، وتتضمن الحاجات اللازمة لتحقيق التفاعل الاجتماعي وتتمثل في الحاجة إلى الانتماء إلى الأسرة أو الجماعة أو الوطن دون الحاجة إلى الصداقة والحب ، ومن مثل هذا النوع من الحاجات في المنظمات هي حاجات الافراد إلى الانتماء إلى جماعات العمل الرسمية أو الجماعات الغير رسمية ، الانتماء إلى المنظمات وسيادة علاقات الصداقة مع رؤساء العمل .

الحاجة إلى الاحترام : تتعلق حاجة الاحترام بشعور الفرد بالكفاءة أو الجدارة ، الاستقلالية ، الثقة بالنفس ، التقدير والاعتراف من قبل الآخرين ، ومن العوامل التنظيمية التي تقابل هذا النوع من الحاجات هي إتاحة الفرصة للفرد في المنظمة للقيام بأعمال أو مهام مميزة ومهمة تجعل منه يشعر بالانجاز وتحمل المسؤولية.

الحاجة إلى تحقيق الذات : وهي من أصعب أنواع الحاجات ، وتضم رغبة الفرد في تكوين قدراته وتطويرها ، والتعبير إلى أقصى حد عن مهارات الفرد وعواطفه وعلى النحو الذي يحقق ذاته في الواقع العملي ، ومن العوامل التنظيمية التي تساعد على إشباع مثل هذا النوع من الحاجات هي توفير فرص الابتكار و الابداع والنمو للأفراد فضلا عن توفير فرص التنمية الذاتية وتحقيق التقدم في المسار الوظيفي .

وفي مجال تطبيق نظرية ماسلو في الادارة تبين أن الموظف في عمله غالبا ما ينشد حاجاته الأدنى، أي الحاجات الملحة والمهمة بالنسبة إليه ، وأن مسؤولية الادارة تتركز في إدراكها لهذه الحاجات الملحة

وأهميتها بالنسبة للموظف ، ومعرفة الحاجات التي أشبعت وتلك التي لم تشبع بعد وأن تعمل على تحفيزه من خلال إشباعها مع مراعاة أن يكون الحافز ملائماً لحاجات الموظف ومشبعاً لها .
وقد وجهت بعض الانتقادات لنظرية ماسلو من بينها¹ :

- ليس بالضرورة أن ينتقل الفرد لإشباع حاجاته من حاجة منخفضة إلى حاجة أعلى منها بالترتيب فقد يسعى لإشباع حاجات أعلى قبل ان يتبع حاجات أدنى في الترتيب .
- يختلف الأفراد في أسلوب إشباعهم لحاجاتهم وكذلك في الأذواق والقيم التي يعطونها لها .
- يختلف الأفراد في أسلوب إشباعهم لحاجاتهم وفي القدر الذي يكفي لإشباعهم .
- للبيئة دور هام في تهيئة الفرص اللازمة لإشباع هذه الحاجات .
- مع مرور الزمن يختلف ترتيب الافراد لحاجاتهم .
- للجماعة التي ينتمي إليها الفرد دورا هاما في تحديد حاجاته وترتيبها .

5-2 نظرية العاملين " الدوافع ، الصحة " هيرزبيرغ 1954 م

مضمون هذه النظرية يركز على أن لدى كافة الكائنات البشرية نوعان أساسيان من الحاجات وهما الحاجة إلى تجنب الألم ، والحاجة إلى النماء النفسي وتتصل الحاجات الأولى بالسلامة والصحة المادية ، بينما تهتم الثانية بحاجات النماء النفسي للعاملين وتنسب في حالات توافرها وملاءمتها شعور بالرضا عوامل دافعية وعوامل صحية²:

عوامل دافعية : يمكن أن نطلق عليها أيضا عوامل داخلية ، إلا أن هذه العوامل غالبا ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنة في داخله والتي في حالة توافرها في العمل بشكل ملائم وإيجابي تؤدي إلى الشعور بالرضا والقناعة لدى العاملين ولكن غيابها أو عدم ملاءمتها لا يؤدي بالضرورة إلى الشعور بعدم الرضا ، ويمكن حصر عوامل الدافعية هذه في ستة عوامل : التقدير ، طبيعة العمل نفسه ، المسؤولية ، الترقى ، إحتمالية النماء .

وهذه العوامل لها أثرها على الدافعية وعلى الاحساس بالرضا في العمل .

عوامل الصحة : وهي تلك الجوانب في العمل التي إذا ما تم توافرها بشكل ملائم تشبع حاجات تجنب الألم لدى العاملين وهي غالبا ما تكون من خارج جوهر العمل وفي حالة عدم توافر هذه العوامل أو عدم

¹ قاسم الغريوني محمد : مرجع سابق ، ص 58 .

² الحاج رائد يوسف : إدارة السلوك الانساني والتنظيمي ، عمان ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص 156 .

ملاءمتها ، فإنها تسبب شعور بعدم الرضا ، ويمكن حصر هذه العوامل في ¹ :
سياسة المؤسسة وإدارتها والإشراف الفني فيها ، الرواتب ، العلاقات بين الرؤساء ، العلاقات بين
التابعين ، العلاقات بين الزملاء ، ظروف العمل ، المكانة ، الأمن الوظيفي ، تأثيرات العمل على
الحياة الشخصية كالسفر والمناوبات والموقع الجغرافي وهذه جميعها عوامل خارجية وهي عوامل صيانة
، أي أنها يمكن أن تحقق مرونة وسهولة في العمل، ولكن لا تشكل بالضرورة عوامل دافعية .

1 - قاسم القريوني محمد:مرجع سابق،ص، 157.

-خلاصة:

قدمنا في هذا الفصل نظرة في الرضا الوظيفي التي تبينت التعاريف المقدمة له حسب وجهات نظر العلماء، تبينت أن الرضا الوظيفي العام للموظف يتحقق بتحقيق الرضا الوظيفي الجزئي له عن مختلف العوامل المؤثرة فيه فنجده ذو خصائص متباينة قد يختلف من فرد إلى آخر، لذا يتطلب الأمر في دراسة حاجات الافراد والبحث عن الوسيلة الكفيلة لتلبيتها لضمان تحقق الرضا الوظيفي، وكذا أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف والمؤسسة و المجتمع، وعرضنا أنواع الرضا الوظيفي، كما رأينا في الفصل عدة نظريات قامت بتفسير الرضا الوظيفي وكذلك تطرقنا إلى بعض الاسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي مثلا ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين ولزيادة الرضا هناك سياسات و اجراءات يمكن اتباعها كالعدالة في المعايير في كل الموظفين واعطاءه فرصة للتطوير من خلال التوقعات.

الفصل الرابع

الجانب الإجرائي للدراسة

فهرس الفصل الرابع: الجانب الإجراءي للدراسة

- 1- تمهيد
- 2- الدراسة الاستطلاعية
- 3- الدراسة الاساسية
- 4- مجالات الدراسة
- 5- أدوات جمع البيانات
- 6- عرض النتائج وتحليلها على ضوء الفرضيات
- 7- الاستنتاجات

تمهيد

لعله قبل البدء في الدراسة الميدانية لابد من الاطلاع على الظروف والإجراءات التي سيتم فيها إجراء هذا البحث الميداني وذلك نظراً لأهميتها في مساعدة الباحث على تطبيق أدوات البحث ، وهذا ما لفت انتباهنا في تسليط الضوء على الدراسة الاستطلاعية ومعرفة بعض جوانب الدراسة الميدانية التي نحن بصدد إنجازها حول علاقة الخدمات الاجتماعية بالرضا الوظيفي بالمؤسسة .

1- الدراسة الاستطلاعية

1-1 تعريف الدراسة الاستطلاعية : تعد من أهم خطوات البحث التي يتبعها الباحث أثناء إجراء الدراسة الميدانية ويلجأ إليها عادة عندما يكون مقدار ما يعرفه عن الموضوع قليل جداً ، كما تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة وكشف جوانبها وأبعادها ، وتساعد الباحث على صياغة مشكلة البحث صياغة دقيقة تمهيداً لبحثها بحثاً معمقاً وتساعد كذلك في وضع الفروض المتعلقة بمشكلة البحث التي يمكن إخضاعها للبحث العلمي الدقيق¹ ، وعليه تمت الدراسة الاستطلاعية لبحثنا هذا في الفترة الممتدة بين 8 ديسمبر 2017 إلى 15 جانفي 2018 على فترات .

1-2 أهداف الدراسة الاستطلاعية :

- تحديد موضوع البحث بدقة والإشكالية : من خلال ملاحظتي لمستوى رضا أفراد مجتمع البحث نحو الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة من طرف لجنة الخدمات الاجتماعية تحت مراقبة المؤسسة ، وذلك في المجالات الآتية :

* الخدمات الاجتماعية في المجال الرياضي .

* الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي .

* الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي .

1-3- ضبط الفرضيات :

ضبطها بما يخدمها ، وعليه قمنا بصياغة ثلاث فرضيات واضحة وقابلة للقياس كالتالي :

¹ منسي محمود عبد الحليم : منهج البحث العلمي في المجالات التربوية والنفسية ، دار المعرفة ، د م ، 2003 ، ص 61

قاسم الغريوني محمد: مرجع سابق ، ص 58 .

¹ الحاج رائد يوسف : إدارة السلوك الإنساني والتنظيمي ، عمان ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص 156 .

- هناك علاقة قوية بين مستوى الخدمات الرياضية وانتماء العمال للمؤسسة .
- هناك علاقة قوية بين الخدمات الصحية وشعور العامل بالأمن في المؤسسة .
- هناك علاقة قوية بين مستوى الخدمة الاجتماعية وشعور العامل بالولاء للمؤسسة .

1-4- ضبط العينة : حيث تم الاتصال بالميدان بعد تحديد متغيرات البحث والمتمثلة في المتغير

التابع ، الخدمات الاجتماعية ، والمتغير المستقل الرضا الوظيفي ، وقد اعتمدنا على العينة المنظمة في هذه الدراسة .

1-5- ضبط أدوات الدراسة : من خلال هذه الخطوة يمكننا التأكد من أن الأدوات المستخدمة لجمع

البيانات والمتمثلة في :

* الاستبيان : والذي ضم قسمين اثنين هما :

- القسم الأول : البيانات الأولية ب 3 أسئلة حول الحالة الشخصية للمبحوثين .
- القسم الثاني : وضم ثلاث محاور موزعة في شكل بنود بمجموع 31 بندا ، بالاعتماد على مقياس (دائما ، أحيانا ، أبدا) .

المحور الأول الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الرياضي والصحي والاجتماعي من البند رقم 4 إلى غاية البند 16 .

المحور الثاني الرضا الوظيفي في أبعاده الثلاثة الانتماء والأمن والولاء من البند 17 إلى غاية البند 25 المحور الثالث علاقة الخدمات الاجتماعية بالرضا الوظيفي من البند 26 إلى غاية البند 34 يقس فعلا الموضوع الذي وضع لغايته ، ثم تأكدنا من صدقه وثباته ، وسوف نجد معلومات حول الاستبيان في الدراسة .

وبعد ضبط العينة والفرضيات وأدوات الدراسة والتأكد من أنها تخدم بحثنا قمنا بالانتقال إلى الجانب الميداني .

2- الدراسة الأساسية :

2-1 منهج الدراسة : إن اختيار الباحث لمنهج دون آخر يختلف حسب طبيعة الموضوع والإشكالية

المدروسة ، بحيث لا تكون له الحرية المطلقة في تحديد منهج دون آخر ، فهناك من يستعمل منهجا واحدا ، وهناك من يستعمل أكثر من واحد نتيجة لطبيعة تعقد الظاهرة وتداخلها .

انطلاقا من طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته والمتمثل في رصد الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة للعمال بالمؤسسة الاجتماعية فقد اقتضى منا الأمر دراسة الظاهرة ومعالجتها وتشخيص مؤشراتنا

مستعملين في ذلك المنهج الوصفي، الذي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع معلومات مقننة عن مشكلة وتصنيفها وتحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة¹ .
وقد استخدمنا هذا المنهج لأنه يمكن من الاستعانة بكافة الطرق المستخدمة للحصول على المعلومات في الدراسة الوصفية، بل يمكن الجمع بين أكثر من طريقة واحدة مثل المقابلة والاستمارة وتحليل الوثائق والسجلات .

وعادة ما يلجأ الباحث إلى هذا المنهج عند معرفته المسبقة بجوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة ، ويهدف هذا المنهج إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث وتفسيرها والوقوف على دلالاتها² .

وعليه فإن المنهج الوصفي مناسب لموضوع البحث قصد التعمق أكثر في معرفة رضا العمال عن الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة للعمال بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية ' ومحاولة تفسيرها على ضوء تحليل النتائج ومعرفة مدى ملاءمتها وتوفيرها على امكانيات العامل الاج والصحي والرياضي .

2-2 عينة الدراسة : العينة هي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين والذي تتجمع من خلاله معطيات وخصائص المجتمع الكلي ، بعد أن يلجأ الباحث إلى اختيار منهج البحث المناسب وكذلك أدوات جمع البيانات التي يجب استخدامها في جمع البيانات والمعلومات التي توصل إلى حل مشكلة البحث ، وعلى الباحث أن يحدد عينة بحثه وكيفية اختياره .

بالنسبة لدراستنا هذه كان مجتمع البحث يتكون من $N=208$ عون ، يعملون في التدخل بنظام 24 ساعة عمل 48 ساعة راحة لثلاث فصائل ، فأخذنا عينة إجمالية قابلة للدراسة بنسبة 50 % وهي :

$$n = 50 * 208 / 100 = 104$$

1. $N = 104$ عون ثم أخضعنا 34 فردا من العينة إلى الدراسة الاستطلاعية لإيجاد مستوى ثبات

الاستبيان والتعرف على حدود فهم الباحثين لموضوع الدراسة وبنود 70 فردا للعينة النهائية .

لقد تم دراسة 208 عون تدخل مقسمين على 03 فصائل بالتساوي تقريبا، قمنا بأخذ 50% من مجتمع الدراسة الكلي، فتحصلنا على 104 عون، لتمثل عينة البحث الأولية، قام الباحث بإختيار الأفراد عن

طريق العينة العشوائية المنتظمة $k=2, k=208/104$

¹ عمار عوابدي: تطبيقات المنهج العلمي في الدراسات الاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، دون سنة نشر ، ص 130 .
² الوافي حسين أحمد : مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، 1996 ، ص 122 .

وبعد ترتيب الأعوان حسب الوثيقة اليومية على مستوى المؤسسة، قمنا باخذ الفرد الأول وهو $k=2$ ، إذن الفرد الأول هو رقم 2 في الوثيقة، والرقم الثاني هو 4 في الوثيقة والرقم الثالث هو 6 في الوثيقة وهكذا. ثم أخذنا 34 فردا من عينة البحث لإجراء دراسة تجريبية لتبيان صدق الاستمارة وإجراء تحكيم الاستبيان من طرف الاساتذة، وبقي 70 فرد يمثل العينة النهائية لدراسة.

3- مجالات الدراسة :

3-1- المجال المكاني :

تعريف الحماية المدنية:

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديمغرافي في الوطن، تتميز بتنظيم إداري تقني وعلمي لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

المهام الأساسية:

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية .
- حراسة الشواطئ والمصطافين .
- نقل الجرحى والمرضى .
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية .
- البحث عن التائهين في الصحراء .
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها .
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار .
- القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار .
- التغطية الأمنية في المقابلات الرياضية وفي نقل المواد الخطيرة.¹

¹ - وثائق رسمية: مرسوم رقم: 108/84 الصادر في: 1970/12/03 تابعة لمديرية الحماية المدنية لولاية تيسة، أرشيف مديرية الحماية المدنية لولاية تيسة، الإطلاع، 01-05-2018.

رئيس الوحدة الرئيسية: يعين من طرف المدير العام للحماية المدنية باقتراح من مدير الحماية المدنية للولاية وبموافقة المدير العام، وتنتهي مهامه بنفس الطريقة وهو يخضع للشروط المنصوص عليها في القانون الأساسي لأعوان الحماية المدنية. ويتولى المهام التالية:

- مسئول على النشاط العملي على مستوى الدائرة.
- مسئول أمام المدير عن سير وصيانة العتاد والمنشآت التابعة له.
- يعتبر المسير العملي للأعوان مدة دائمة أثناء التدخل.

التسيير الإداري للوحدة الرئيسية:

المستخدمين:

- المتابعة المستمرة لملفات الأعوان إداريا.
- تسجيل الأيام التعويضية.
- برمجة العطل السنوية والعطل المرضية.
- متابعة الغيابات الشرعية وغير الشرعية.
- السهر على التقسيم المتوازن للأعوان على الفصائل الثلاثة.
- تحضير جداول التقطير والملاحظات لكل عون تابع للوحدة.

الإحصائيات:

يقوم بإحصاء كل التدخلات على مستوى الوحدة ويسجل في سجل خاص حيث يقوم بالاستغلال الكلي واليومي لجميع التدخلات من خلال التقارير المعدة من طرف رؤساء العدد، وتدون في دفاتر الإحصائيات وهذا بعد تقديم هذه التقارير إلى قائد الوحدة للملاحظة و التوقيع، وترسل أسبوعيا إلى مديرية الحماية المدنية في شكل إحصائيات، وزيادة على ذلك يجتهد المكلف بالإحصاء على تمثيل الإحصائيات في شكل رسوم بيانية توضح مختلف التدخلات الشهرية والسادسية والسنوية لمختلف العمليات.

العتاد:

يقوم بمتابعة العتاد وتسييره إداريا، إحصاء العتاد للوحدة، تدوين العتاد الوارد وإدماجه في الإحصاء وذلك بعد تسجيل وثيقة الاستلام ووثيقة الأمر بالحركة،¹ ويسهر على إصلاح العتاد عن طريق إرسال طلبات التصليح الموقعة من طرف قائد الوحدة الثانوية، كما يقوم بإنشاء قوائم العتاد المتواجدة بشاحنات سيارات الإسعاف والمخزن العملي والمرافق الأخرى ليسهل المراقبة اليومية، كما يساهم مكتب العتاد في إعطاء المساعدة لمكتب التكوين للمديرية لتزويده بعتاد التدخل الضروري لدورات التكوين، وكذلك يسهر على متابعة تسيير استهلاك الوقود عن طريق استهلاك إرسال طلبات التموين إلى المديرية وبعد الحصول على الكمية المطلوبة من طرف مصلحة الإدارة والإمداد يسجل كل ما ورد في بطاقات التخزين ودفتر الوقود ويسلمها للسائقين حسب الاحتياجات والاستهلاك وهذه العمليات تكون لها متابعة يومية عند نهاية الشهر يرسل الاستهلاك الشهري إلى المديرية للملاحظة والاستغلال كما يقوم بتوزيع بدلات العمل والأحذية على الأعوان مع تسجيلها في دفاتر خاصة.

الحراسة المتداولة طيلة مدة المداومة وبراعي في ذلك الفرق المتخصصة والأعوان المكلفين بضمان السير العادي لمطعم النادي.

هذه الورقة تتم قراءتها كل صباح بعد تبادل الأفواج مباشرة خلال التجمع ورفع الألوان الوطنية.

برنامج العمل اليومي:

كل يوم على الساعة الثامنة صباحا يع لن عن التجمع الصباحي، ترفع الألوان الوطنية، وبعد ذلك تتم عملية مناداة لمعرفة الحضور وتسجيل الغيابات وتتبعها قراءة الورقة اليومية لتوزيع الأعوان على مهامهم من طرف قائد الفوج الذي يعطي الأمر بالانصراف والانطلاق للعمل ويكون البرنامج اليومي كالتالي²:

-مراقبة العتاد المستعمل للتدخل

-المناورات التدريبية

-نظافة الثكنة

¹ - مرجع سابق: مرسوم رقم: 108/84 الصادر في: 1970/12/03 وثنائق رسمية، أرشيف مديرية الحماية المدنية لولاية تبسة، الإطلاع، 01-2018-05.

² - مرجع سابق: مرسوم رقم: 108/84 الصادر في: 1970/12/03 وثنائق رسمية، أرشيف مديرية الحماية المدنية لولاية تبسة، الإطلاع، 01-2018-05.

-تناول وجبة الغداء

-راحة

-تجمع لقراءة اللوائح إن وجدت

-إلقاء الدروس النظرية حسب البرنامج

-الرياضة

-تجمع لإنزال الألوان الوطنية

-راحة

-تناول وجبة العشاء

الجانب الأمني للوحدة الرئيسية:

-ارتفاع الجدران المحيطة بالتكنة حوالي 3,20 م مجهزة بأسلاك شوكية.

-توفير الإنارة الخارجية والداخلية.

-توفير هواتف داخلية.

-حراسة مداومة

-توفير منبه عام مثلا يتم تشغيله في عدة نقاط من التكنة حيث يكون متعارف عليه لدى الأعوان.

-التأكد من هوية الأعوان عند العودة من التدخل.

-خروج فرقة التدخل للحماية المدنية مدعمة بفرق الأمن أو الدرك الوطني، خاصة أثناء الليل أو عندما

يكون التدخل بعيدا أو خارج الدائرة أو الولاية¹.

3-2 المجال البشري : يمثل المجال البشري عدد الأفراد العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية فرقة التدخل الذي أجري عليها الدراسة ، حيث يقدر العدد الاجمالي 208 عون تدخل موزعين على 3 فصائل

¹ - مرجع سابق: مرسوم رقم: 108/84 الصادر في: 1970/12/03 وثائق رسمية، أرشيف مديرية الحماية المدنية لولاية تبسة، الإطلاع، 01-2018-05.

بنظام عمل 24 ساعة عمل و 48 ساعة راحة .

3-3 المجال الزمني : ويتمثل في المدة الزمنية المستغرقة في انجاز دراستنا ، فقد قسمت إلى فترتين ،الأولى قمنا خلالها بجمع المادة العلمية والتي بدأت من جانفي على غاية 12 مارس 2018 ، والثانية قمت فيها بالدراسة الميدانية التي بدأت من 20 فيفيري 2018 إلى غاية 20 أفريل 2018 .

4- أدوات جمع البيانات :

أ – الملاحظة البسيطة : تمكن الباحث من خلالها من ملاحظة الظروف الاقتصادية والاجتماعية للمنطقة التي ينحصر فيها البحث وتمكنه من ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والإطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم والمشكلات الحياتية التي يتعرضون لها ، وعند تناولنا لموضوع الخدمات الاجتماعية العمالية بمؤسسة الحماية المدنية والنزول إلى الميدان ، فقد جمعنا بعض الملاحظات وتحصلنا على معلومات يمكننا الاستعانة بها في تفريغ البيانات وكذلك الوصول إلى النتائج .

ب – المقابلة : لقد أجرينا مع بعض المسؤولين عن لجنة الخدمات الاجتماعية بالوحدة الرئيسية مكان الدراسة ، كما أجرينا مقابلات مع بعض العمال الذين استعصيت عليهم الاجابة عن أسئلة الاستبيان ، حيث قمنا بتقريب الأسئلة لجعلها أكثر فهما .

ج – إستمارة الاستبيان :

ثبات الاستبيان: ولقد عرضت الاستمارة على خمسة اساتذة محكمين هم : الأستاذة مكلاطي ، الأستاذ شاوي رياض ، الأستاذ بورزق نوار ، والأستاذة : سيد علي، والأستاذة حداد سونيا.

قد قمنا بتوزيع 34 استمارة على المبحوثين من أجل تبيان صدق الاستبيان

حيث ن' : عدد الأساتذة المحكمين الذين قالوا أن البند غير صادق

ع : عدد الأساتذة المحكمين

ومنه مستوى صدق الاستبيان = $100 * 28 / 18.6$ %

ومنه نستنتج أن مستوى صدق الاستبيان هو 60 %

فوجدنا أن الاستبيان ثابت لأن $R = 0.93 * 100$

$R = 0.93$

وبعد حساب معامل تصحيح سرمان براون إذن الاستبيان يقيس ما أعد لقياسه ، لأن مستوى الاتساق الداخلي للبنود عالي والاستبيان بذلك جاهز للتطبيق الميداني .

- صدق المحكمين: هو مراجعة من الاساتذة لبنود الاستبيان وتبيان هل هذه البنود قابلة للدراسة الميدانية أم لا.

-نظام spss: هو برنامج تحليل الحزم الاحصائية.

جدول رقم 01 : يبين مستوى صدق الاستبيان حسب المحكمين

رقم البند	عدد البنود الصادقة ن	عدد البنود غير الصادقة ن'	عدد الأساتذة المحكمين ع	مستوى صدق كل بند
4	4	1	5	0.6
5	4	1	5	0.6
6	4	1	5	0.6
7	4	1	5	0.6
8	4	1	5	0.6
9	4	1	5	0.6
10	4	1	5	0.6
11	4	1	5	0.6
12	4	1	5	0.6
13	4	1	5	0.6
14	4	1	5	0.6
15	4	1	5	0.6
16	4	1	5	0.6
17	4	1	5	0.6
18	4	1	5	0.6
19	4	1	5	0.6
20	4	1	5	0.6
21	4	1	5	0.6

0.6	5	1	4	22
0.6	5	1	4	23
0.6	5	1	4	24
0.6	5	1	4	25
0.6	5	1	4	26
0.6	5	1	4	27
0.6	5	1	4	28
0.6	5	1	4	29
0.6	5	1	4	30
0.6	5	1	4	31
0.6	5	1	4	32
0.6	5	1	4	33
0.6	5	1	4	34
18.6				المجموع

المصدر : إعداد الباحث

تعليق : بما أن الصدق الظاهري للاستبيان حسب الأساتذة المحكمين ومعادلة لاوشي يساوي 60% فالاستبيان صادق ويحقق ما أعد لقياسه من فرضيات، بالتالي الاستبيان قابل للتطبيق الميداني وتصلح لانجاز هذه الدراسة ، ومنه الأداة ثابتة لأن الصدق يستلزم الثبات .
الوسائل الاحصائية المستخدمة : استعان الباحث بنظام spss رقم 19 كوسيلة احصائية .
وذلك في تفرغ البيانات وحساب المقاييس وانجاز الحسابات اللازمة لذلك.

5- عرض النتائج وتحليلها على ضوء الفرضيات:

ملاحظة: المجتمع ذكوري لعدم وجود العنصر النسوي.

ويرجع عدم وجود العنصر النسوي لان مهام الحماية المدنية تتطلب لياقة بدنية قوية ولا يتحملها إلى الذكور، فهي مليئة بالمخاطر، وكذلك عدم تمكن النساء من العمل في الفترة الليلية .

الجدول رقم (02) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسب
من 20 إلى 30 سنة	35	%35.7
من 31 إلى 40 سنة	48	%47.1
من 41 إلى 50 سنة	12	%11.4
أكبر من 50 سنة	09	%5.7
المجموع	104	%100

المصدر : سجلات المؤسسة (وثيقة أعوان التدخل بالوحدة الرئيسية تبسة)

يوضح الجدول رقم (02) الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر، طبيعة هذا التوزيع الذي احتلت فيه الأعمار نسبة متوافقة مع نسب مجتمع عينة البحث .

الجدول رقم (03) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات العمل

سنوات العمل	التكرارات	النسب
من 01 إلى 10 سنة	39	%37.5
من 11 إلى 20 سنة	49	%47.11
من 21 إلى التقاعد	16	%15.38
المجموع	104	%100

المصدر : سجلات المؤسسة (وثيقة أعوان التدخل بالوحدة الرئيسية تبسة)

يوضح الجدول رقم (03) الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات العمل، طبيعة هذا التوزيع الذي احتلت فيه سنوات العمل نسبة متوافقة مع نسب مجتمع عينة البحث .

جدول رقم 04: يبين توزيع اجابات المبحثين حسب متغير الخدمات الرياضية

(فردية - جماعية - ذهنية)

البدائل رقم العبارة	دائما	احيانا	ابدا	كاي الجدولية	كاي تربيع
عبارة 01	25.4	35.2	38	5.99	42.37
	%25.4	%35.2	%38		
عبارة 02	24	28	18	5.99	52.91
	%33.8	%39.4	%25.4		
عبارة 03	66	2	2	5.99	117.02
	%93	%2.8	%2.8		
عبارة 04	24	28	18	5.99	79.74
	%33.8	%39.4	%25.4		
عبارة 05	49	11	10	5.99	42.37
	%70	%15.71	%14.28		

تحليل الفروقات في اجابات افراد العينة حسب الفرق (جماعة العمل)

س1: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=42.37$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد

فروقات بين إجابات المبحوثين ويرجح هذا إلى أن الرياضات الجماعية تعمق روح التعاون بين الزملاء داخل المؤسسة وهذا ما يعبر عنه البديل القوي أحيانا بنسبة 28% والبديل دائما بنسبة 24% والبديل الضعيف أبدا بنسبة 18% وذلك لأن أعوان الحماية المدنية يقومون بالتدخل بمجموعات التي تحتم عليهم التعاون وفي مواقف تحتمهم على التعاون فيما بينهم ، وكذلك مساهمة الرياضات الجماعية في رفع مستوى هذا التعاون وتسهيله وهذا ما عبر عنه المبحوثون .

س2: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=52.91$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين ويرجح هذا إلى أن المشاركة في الرياضات

الجماعية تساعد في زيادة روح التعاون ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي أحيانا بنسبة 39.4% والبديل دائما بنسبة 33.8% والبديل الضعيف أبدا بنسبة 25.4% وذلك راجع إلى أن الرياضات الجماعية تعتبر من بين المتنفسات التي يلجأ إليها أعوان التدخل لأجل رفع الروح المعنوية مع الزملاء بعد يوم شاق ومتعب .

س3: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبية $k^2=117.02$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين ويرجح هذا إلى أن الرياضات الجماعية تساعد في رفع اللياقة البدنية ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 93% وذلك راجع إلى أن الرياضات الجماعية تساعد على رفع اللياقة البدنية التي يحتاجها أعوان الحماية المدنية والتي تعتبر رأس مالهم باعتبار أن التدخل الميداني بحاجة إلى قوة بدنية ، إضافة إلى الخبرة لتوظيف هذه اللياقة وكذلك الحرفية التي تعتمد بالأساس على اللياقة البدنية .

س4: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبية $k^2=79.74$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين ويرجح هذا إلى أن الرياضات الذهنية تساعد في رفع الروح المعنوية داخل المؤسسة ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي أحيانا بنسبة 39.4% والبديل دائما بنسبة 33.8% وذلك راجع إلى أن الرياضات الذهنية داخل المؤسسة مثل لعبة الشطرنج وأحجار الدومينو التي يمارسها أعوان الحماية في أوقات الراحة تعمل على امتصاص تلك الشحنة الناتجة عن العمل المتعب وبالتالي يلجأ أعوان الحماية المدنية لممارستها في جو يملؤه المرح والسعادة فينجر عن كل ذلك رفع الروح المعنوية وشحنه بطاقة ايجابية جديدة لمتابعة العمل.

س5: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبية $k^2=42,37$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين ويرجح هذا إلى أن الرياضات تساهم في تقليل التوتر بين العمال داخل المؤسسة ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي أحيانا بنسبة 11.3% والبديل دائما بنسبة 80.3% وذلك راجع إلى أن كل الرياضات الممارسة من طرف العمال تعمل على امتصاص التوتر بينهم ، وذلك بعد يوم مليئ بالأحداث والكوارث والأزمات التي يعيشها رجال الحماية المدنية وما يرونه من أحداث مؤلمة بعد قيامهم بالتدخلات ولهذا تظهر بعض ملامح التوتر على بعض الأفراد ، وكذلك ما يلقاه رجال التدخل في حياتهم الاجتماعية الخاصة ولهذا يلجؤون إلى ممارسة الرياضة للتقليل من جو التوتر داخل المؤسسة

جدول رقم 05: يبين توزيع اجابات المبحوثين حسب متغير الخدمات الطبية

(تعويضات - نقل صحي - طبيب نفسي)

البدائل رقم العبارة	دائما	احيانا	ابدا	كاي تربيع	كاي جدولية
عبارة 06	46	17	7	35.17	5.99
	%64.8	%23.9	%9.9		
عبارة 07	54	13	3	62.6	5.99
	%76.1	%18.3	%4.2		
عبارة 08	51	14	5	50.94	5.99
	%71.8	%19.7	%7		
عبارة 09	53	11	6	57.11	5.99
	%74.6	%15.5	%8.5		

س6: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=35.17$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث وجود الطبيب النفسي داخل المؤسسة يقلل من الضغوطات النفسية ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 64,8% والبديل أحيانا بنسبة 23,9% والبديل الضعيف أبدا بنسبة 9,9% وذلك لأن الطبيب النفسي داخل المؤسسة يعمل على الالتقاء بالأعوان كل شهر تقريبا ليتحدث معهم عن المشاكل الاجتماعية والتي ينجر عنها مشاكل نفسية ، بالإضافة غلى معرفته بطبيعة العمل واحتمال أن يتعرض العون إلى مشاكل في العمل أو حوادث في التدخل وبالتالي يحاول تصحيح بعض السلوكات وابداء النصائح للعمال ، أي يعمل على تقليل الضغوطات النفسية التي يتعرض لها العامل .

وهذا ما يتوافق مع دراسة مانع جلال الدين حيث وجد أن الخدمات الصحية تراعي الجانب النفسي ، كما يتجه العمال للخدمات الاجتماعية في المجال النفسي لاحساسهم بعدم الرضا نحو العمل .

س7: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=62.6$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد نظام التعويضات مقبول لدى

العمال ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 76,1% والبديل أحيانا بنسبة 18,9% وذلك لأن مؤسسة الحماية المدنية كما تسهر على تقديم المساعدة للمدنيين تسهر كذلك على تقديم كل متطلبات الاعوان ، فنظام التعويضات لدى الحماية المدنية يعتبر من أولوياتها لكثرة الأخطار المعرض لها عون الحماية المدنية لاحتكاكه بمواقع العدوى والأمراض والأخطار ، فلضمان وجود العامل وسلامته وجب الاهتمام بنظام التعويضات عن طريق التنسيق مع المؤسسات المعنية .

هذا ما توصلت إليه دراسة مانع جلال الدين حيث استنتج أن نظام التعويضات له تأثير إيجابي على معيشة العمال وانتظار العمال الشيء الكبير من خدماتها.

س8: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=50.94$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث يساعد النقل الصحي في تحسين الرعاية الصحية المقدمة للعمال ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 71,8% والبديل أحيانا بنسبة 19,7% وذلك لان مديرية الحماية المدنية تسهر على تقديم يد المساعدة لمرضى الحماية المدنية وذلك عن طريق تسخير سيارات الاسعاف تحت تصرف مرضى رجال الحماية المدنية ، وبالتالي يقلل من تعب أعوان الحماية المرضى وكذلك تخص المصاريف وأيضا توفر سيارات الاسعاف على كل التجهيزات اللازمة .

وهذا ما يتوافق مع دراسة شهرة بوترة وذلك بتوفر المؤسسة على سيارة إسعاف في الحالات الطارئة بها علبة صيدلانية فيها المستلزمات الطبية .

س9: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=57.11$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن الخدمات الطبية المقدمة داخل المؤسسة فعالة ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 74,6% والبديل أحيانا بنسبة 9,5% وذلك لما تمتلكه تكنة الحماية المدنية من وسائل طبية حديثة في الاسعاف والإنعاش وكذلك وجود طبيب داخل التكنة يسهر على الكشف عن كل عون يتقدم إلى العيادة بسبب المرض ، وكذلك الكشوف الطبية الدورية والإلزامية وبالتالي حسب المبحوثين فإن الخدمات الطبية فعالة في نظرهم .

هذا ما يتوافق مع دراسة شهرة بوترة حيث توصلت إلى أن المصنع يسهر على حماية عماله وتوفير كل الوسائل الضرورية للعمال من أجل تأدية عمله بأكمل وجه .

جدول رقم 06: يبين توزيع اجابات المبحوثين حسب متغير الخدمات الاجتماعية

(مبيت - اطعام - قروض)

البدائل رقم العبارة	دائما	أحيانا	أبدا	كاي كاي الجدولية	كاي كاي الجدولية
عبارة 10	25	10	08	52.91	5.99
	%73.2	%14.5	%11.3		
عبارة 11	51	12	7	79.51	5.99
	%71.8	%16.9	%9.9		
عبارة 12	50	14	16	47.08	5.99
	%70.4	%19.7	%8.5		
عبارة 13	57	8	5	73.05	5.99
	%80.3	%12.3	%7.4		

س10: من إجابات المبحوثين أن وحدة كاي تربيع المحسوبة $k^2=52.91$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن خدمة النقل المقدمة من طرف المؤسسة يساهم في التقليل من التعب ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 73,2% والبديل أحيانا بنسبة 19,1% وذلك راجع إلى امتلاك مؤسسة الحماية المدنية وسيلة نقل الأعوان من المنزل إلى العمل صباحا وإرجاعهم إلى المنزل مساء ، وهذا ما يقلل من تعب أعوان الحماية المدنية باستغنائهم عن سيارات الأجرة وكذلك بعد المسافة بين البيت والعمل لمعظم العمال وهذا ما يتعذر القوم إلى العمل مشيا على الأقدام فيعتبر أعوان الحماية وسيلة النقل المسطرة مكسبا لهم وتساهم في التقليل من التعب .

وهذا ما يتوافق مع دراسة شهرة بوترة حيث توصلت أن التنقل من المستلزمات العصرية للعامل الحديث

س11: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=79.74$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن المنح تساهم في التقليل من تأزم الحالة المالية للأعوان ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 71,8% والبديل أحيانا بنسبة 16,41% وذلك راجع إلى أن أعوان الحماية المدنية لهم إلتزامات مادية في حياتهم الاجتماعية من بيت وزوجة وأولاد ، وبالتالي تلعب المنح دورا هاما في تسديد الاعباء المالية المتراكمة من خلال منح الولادة أو الوفاة أو الزواج أو الاسكان

وقد أشار مانع جلال الدين إلى أن بعض المؤسسات تقدم خدمات غير كافية في عدة مجالات منها المساعدة المالية لأداء العمرة وإعانة الزواج والختان .

س12: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=47.08$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن وجبة الاطعام تساهم في رفع استعداد الأعوان للعمل ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 70,04% والبديل أحيانا بنسبة 19,3% وذلك راجع إلى طبيعة العمل المتبع بنظام 24 سا ، وبالتالي مكوثه في الثكنة لمدة يوم كامل ونظرا إلى أن الأعوان يقومون بتدخل على مستوى الساعة بعمل شاق فوجبة الاطعام تعطي دفعا لانطلاقة جديدة بعد أخذه رمقا من الزاد الغذائي ليبقى في استعداد دائم لكل جديد .

وهذا ما توافق مع دراسة مانع جلال الدين حيث أشار إلى أهمية وجبة الاطعام في الدوام اليومي ورفع الاستعداد البدني اللائق للموظف .

س13: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=73.05$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن خدمة القروض تعمل على تخفيف العبء المالي للأعوان ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 80,3% والبديل أحيانا بنسبة 11,3% وذلك راجع إلى وجود خدمة القروض داخل المؤسسة الموضوعة من طرف مكتب الخدمات الاجتماعية الذي يلجأ إليه العمال من أجل أخذ قرض يكفيه إلى التوجه خارج المؤسسة لاستدانتته ، ويقوم بتسديد هذا القرض عن طريق دفعات تعطي المجال للعمال للتنفس المادي .

وهذا ما توصل إليه مانع جلال الدين بأن المؤسسات تقوم بتوجيه القروض لخدمة العامل وأشار إلى عدم استفادة العمال بهذه الخدمة بالتساوي .

جدول رقم 07: يبين توزيع اجابات المبحثن حسب المتغير انتماء العمال للمؤسسة

(تضامن - مشاركة - اخلاص)

كاي جدولية	كاي تربيع	أبدا	أحيانا	دائما	البدائل رقم العبارة
5.99	78.62	2	10	58	عبارة 13
		%2.8	%14.1	%81.7	
5.99	82.31	3	8	59	عبارة 14
		%4.2	%11.3	%83.1	
5.99	91.40	3	6	61	عبارة 15
		%4.2	%8.5	%85.9	

س14: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=78.6$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن هناك تضامن بين فريق العمل مع بعضهم في حالة الوقوع في المشاكل المهنية ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 81,7% والبديل أحيانا بنسبة 12,1% وذلك راجع لأن أفراد الحماية المدنية هم عبارة عن عائلة كبيرة يعيشون تحت سقف مجموعة من الاخلاق والقيم هذا ما يدفعهم على التضامن مع بعضهم البعض .

هذا ما يتوافق مع دراسة إبراهيم بيومي مرعي وملاك أحمد الرشد حيث أشار إلى تضامن فريق العمل مع بعضهم البعض .

س15: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=82.31$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن هناك مشاركة فعالة بين فريق العمل مع بعضهم ذلك لأن الأعوان يعملون بروح الفريق الواحد نظرا لطبيعة العمل التي تضم ذلك وإلتزام مهامهم يجب أن يتشاركوا كخلية نحل نشطة يكمل بعضها البعض ويتشاركون في الأكل والمبيت واللباس والأهداف ونقل المعلومات

وهذا ما يتوافق مع دراسة إيهاب أحمد عويضة بدراسة تحت عنوان الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي حيث أشار إلى المشاركة الفعالة في العمل .

س16: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=91.40$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن إخلاص الزملاء لبعضهم يزيد من مستوى انتمائهم للمؤسسة ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 85,9% والبديل أحيانا بنسبة 8,5% وذلك راجع على ما يبعثه الاخلاص من حب الزملاء ونصحهم وتكاتفهم وثقتهم داخل وخارج المؤسسة إلى حب البقاء والتمسك بهذه الوظيفة النبيلة .

هذا ما يتوافق مع دراسة محمودية شهرة حيث تطرقت إلى الانتماء إلى المؤسسة .

جدول رقم 08: يبين توزيع اجابات المبحوثين حسب المتغير الامن

(ايواء - الوقاية - الحماية)

كاي جدولية	كاي تربيع	ابدا	احيانا	دائما	البدائل رقم العبارة
5.99	73.91	3	10	57	عبارة 17
		%4.2	%14.1	%80.3	
5.99	79.40	1	11	58	عبارة 18
		%4.3	%14	%81.7	
5.99	91.22	4	5	61	عبارة 19
		%5.1	%9	%85.9	

س17: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=73.91$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن توفر الايواء داخل المؤسسة يشعر العمال بالراحة ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 80,3% والبديل أحيانا بنسبة 14,1% وذلك باعتبار أن مؤسسة الحماية المدنية بيت لهم فهي تتوفر على وسائل الراحة من مكان للمبيت يلجأ إليه الاعوان أوقات الفراغ للراحة ، وكذلك المكوث فيها في الفترة الليلية مع انتظار أي تدخل في الفترة الليلية .

حيث توافقت مع دراسة عتيبية بوبكر في مساهمة الإيواء الليلي في حماية الأعوان من الأجواء المناخية أثناء الدوام .

س18: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=79.4$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن توفر الوقاية الصحية يشعر الأعوان بالسلامة وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 81,7% والبديل أحيانا بنسبة 15,5% ذلك أن شعور الأعوان بالسلامة راجع إلى ما تمتلكه المؤسسة من وسائل للوقاية الصحية ، من السهر على نظافة المحيط الداخلي ولوازم النظافة وكذلك المتابعة الطبية للوجبات الغذائية والصحية ، وكذلك اتباع نظام المنشورات الصحية الشهرية أو السنوية وكذلك المنشورات المتعلقة بمختلف الأخطار من الغاز أو الكهرباء .

هذا ما يتوافق مع دراسة غميص فوزية حيث أشارت إلى الوقاية الصحية ودورها في تخفيض الأمراض المهنية داخل المؤسسة .

س19: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=91.92$ وهو أكبر من كاي الجدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن توفر وسائل الحماية الفردية والجماعية يشعر الأعوان بالأمن ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 81,9% والبديل أحيانا بنسبة 7% ، ذلك أن الحماية المدنية تمتلك ترسانة هائلة من وسائل الحماية الفردية والجماعية تمكن أفرادها من تجنب الأخطار من التدخل في الأوقات الحرجة وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالأمان في التدخلات .

وهذا ما أشار إليه بن عتيبة بوبكر في أثر الحماية الفردية والجماعية على سلامة عمال الحماية المدنية.

جدول رقم 09 : يبين توزيع اجابات المبحثن حسب المتغير الولاء

(الراحة-التفاني-الحالة المادية)

البدائل رقم العبارة	دائما	أحيانا	أبدا	كاي تربيع	كاي جدولية
عبارة 20	61	7	2	91.74	5.99
	%85.9	%9.9	%2.8		
عبارة 21	64	4	2	106.40	5.99
	%91.1	%5.1	%3.8		
عبارة 22	61	6	3	91.40	5.99
	%85.9	%8.5	%4.2		

س20: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=91.40$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن تطبيق اللوائح والقوانين يزيد من مستوى الاستقرار في عملهم ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 85,9% والبديل أحيانا بنسبة 8,5% ، لأن مؤسسة الحماية المدنية تمتلك ترسانة من القوانين الداخلية تنظم سير العمل ، خصوصا أن سلك الحماية المدنية يعتبر من الاسلاك شبه العسكرية ، فتطبيق القانون يعتبر من مهامها وبالتالي ينعكس هذا على الأعوان بزيادة الشعور بالاستقرار داخل المؤسسة وذلك بعدم ضياع حقوقهم وعدم الوقوع في ظلم ما يسود من خلاله عدم الاستقرار والتوتر داخل المؤسسة ، وبذلك تطبيق اللوائح والقوانين يزيد من مستوى الاستقرار في مؤسسة الحماية المدنية .

س21: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=196.40$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن حب المهنة يدفع العمال للشعور بالانتماء للمؤسسة ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 90,1% والبديل أحيانا بنسبة 5,6% ذلك لأن معظم أعوان الحماية المدنية قبل دخولهم لهذا السلك كان حلمهم في الصغر الانتماء إلى رجال الحماية لذا فإن فإن الأعوان يشعرون بحب هذه المهنة مما يدفعهم للانتماء للمؤسسة مهما تعرضوا للصعوبات والتوترات والعقبات .

س22: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبية $k^2=91.4$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين حيث نجد أن شكر المرؤوسين للعمال يشعروهم أنهم محل اهتمامهم وبالتالي أثناء أداء نشاطهم يتقنون مهامهم ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 85,9% والبديل أحيانا بنسبة 8,5% ، وهذا راجع إلى ثقافة المؤسسة التي تتبنى طريقة شكر العمال أثناء أداء مهامهم ، وذلك عن طريق الشكر بطريقة شفاهية أو عن طريق الاجازات والاستثنائية التشجيعية ، وبالتالي شكر المرؤوسين للأعوان يجعلهم يحاولون إتقان المهام الملقاة على عاتقهم أقصى حد ممكن .

جدول رقم 10 : يبين توزيع اجابات المبحثين حسب المتغير الاول والثاني

كاي جدولية	كاي تربيع	أبدا	أحيانا	دائما	البدائل رقم العبارة
5.99	96.45	2	6	62	عبارة 23
		%2.2	%8.5	%87.3	
5.99	69.37	4	10	56	عبارة 24
		%5.6	%14.1	%78.9	
5.99	106.40	2	4	64	عبارة 25
		%4.3	%5.6	%90.1	

س23: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبية $k^2=96.45$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين بدلالة أن معامل الانحراف ضعيف جدا والذي يساوي 0,40 وبمتوسط حسابي 2,86 ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 87,3% والبديل أحيانا بنسبة 8,5% ، وهذا راجع إلى أن اللياقة البدنية الجيدة تسمح بمشاركة فعالة في العمل والمشاركة الفعالة في عمل الحماية المدنية تحتاج إلى لياقة بدنية جيدة نظرا إلى ان التدخل يكون في محيط صعب ومجهد .

س24: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبية $k^2=69.37$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين بدلالة معامل الانحراف الذي هو ضعيف جدا والذي يساوي 0,55 وبمتوسط حسابي 2,27 ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 78,9%

والبديل أحيانا بنسبة 14,1% ، حيث شعور العامل بالروح المعنوية العالية يدفعه للتضامن مع فريق العمل وذلك راجع إلى أنه عندما تكون الروح المعنوية للعمال عالية يزيد هذا من مقدار اهتمامهم ببعضهم البعض ويقدمون على المساعدة ، وبالتالي يزيد مستوى تضامنهم مع بعضهم .

س25: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=106.40$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين بدلالة معامل الانحراف الذي هو ضعيف جدا والذي يساوي 0,40 وبمتوسط حسابي 2,89 ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 90,1% والبديل أحيانا بنسبة 5,6% ، حيث تساعد مردودية فريق العمل الجيدة على الشعور بتماسكه وذلك راجع إلى أنه كل ما قدم الأعوان مردودية جيدة كلما ساد جو من الرضا عن جماعة العمل ، وبالتالي بقاء فريق العمل في الخدمة أطول فترة ممكنة ، إذا عند ارتفاع المردود يشعر العامل بتماسك فريق العمل .

جدول رقم 11 : يبين توزيع اجابات المبحثين حسب المتغير الاول والثاني

كاي جدولية	كاي تربيع	أبد	أحيانا	دائما	البدائل رقم العبارة
5.99	117.02	2	2	66	عبارة 26
		%3.3	%3.3	%9.4	
5.99	44.8	00	7	63	عبارة 27
		%00	%11.3	%88.7	
5.99	96.45	2	6	62	عبارة 28
		%3.3	%9.4	%87.3	

س26: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=117.02$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين بدلالة معامل الانحراف الذي هو ضعيف جدا والذي يساوي 0,37 وبمتوسط حسابي 2,91 ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 93% والبديل أحيانا بنسبة 2,8% ، حيث وجود العمال في حالة نفسية جيدة يزيد من الشعور بالراحة داخل المؤسسة هذا لما تلعبه الحالة النفسية الجيدة للعمال من تقليل التوتر بين العمال والتفكير بطريقة ايجابية والتركيز على العمل ، وبالتالي يصفو الذهن ويشعر العامل بالراحة داخل المؤسسة .

س27: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبية $k^2=44.8$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين بدلالة معامل الانحراف الذي هو ضعيف جدا والذي يساوي 0,30 وبمتوسط حسابي 2,90 ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 88,7% والبديل أحيانا بنسبة 9,9% ، حيث توفر الرعاية الصحية داخل المؤسسة يشعر العمال بالسلامة وهذا لأن العامل محيط دائما بالأخطار داخل وخارج المؤسسة وعند شعوره بوجود اهتمام صحي من طرف المؤسسة ، يقلل هذا شعوره بالخطر فيزيد بذلك الشعور بالسلامة داخل المؤسسة .

س28: من إجابات المبحوثين $k^2=96.45$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين بدلالة معامل الانحراف الذي هو ضعيف جدا والذي يساوي 0,42 وبمتوسط حسابي 2,86 ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 87,3% والبديل أحيانا بنسبة 8,5% ، حيث قبول العمال لنظام التعويضات عن حوادث العمل يشعروهم بالأمن وهذا راجع إلى أنه عند القيام بتعويض العمال المتضررين عن حوادث العمل يبعث ذلك بالشعور بالاطمئنان عن عدم ضياع حقوقهم ، وبالتالي يشعر العامل بالراحة النفسية ويشعره ذلك بالأمن .

جدول رقم 12 :يبين توزيع احابات المبحثين حسب المتغير الاول والثاني

كاي جدولية	كاي تربيع	أبدا	أحيانا	دائما	البدائل رقم العبارة
5.99	106.31	3	3	64	عبارة 26
		%4.2	%4.2	%91.6	
5.99	101.34	2	5	63	عبارة 27
		%2.8	%7.5	%88.7	
5.99	96.45	2	6	62	عبارة 28
		%2.8	%9.9	%87.3	

س29: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبية $k^2=106.31$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين بدلالة معامل الانحراف الذي هو ضعيف جدا والذي يساوي 0,44 وبمتوسط حسابي 2,87 ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 90,01% والبديل أحيانا بنسبة 4,2% ، حيث وجود العمال في حالة مادية جيدة يدفعهم للبقاء في

المؤسسة هذا لأنه عند تدهور الحالة المادية للأعوان يبدوون في التفكير في البحث عن عمل آخر يدر عليهم بدخل أحسن مما تقدمه له الحماية المدنية ، وبالتالي تلعب الحالة المادية دورا كبيرا في البقاء في المؤسسة .

س30: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=101.34$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين بدلالة معامل الانحراف الذي هو ضعيف جدا والذي يساوي 0,41 وبمتوسط حسابي 2,87 ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 88,7% والبديل أحيانا بنسبة 7% ، حيث الشعور بالراحة أثناء العمل يشعر العمال بالانتماء للمؤسسة وذلك لأن العمال يسعون إلى الراحة النفسية والبدنية والمالية في أي عمل يقومون به ، وبالتالي عدم وجود عقبات ومشاكل في العمل ما يزيد شعور العامل بالانتماء للمؤسسة والعكس صحيح .

س31: من إجابات المبحوثين أن وحدت كاي تربيع المحسوبة $k^2=96.45$ وهو أكبر من كاي جدولية الذي يساوي 5.99 ومنه توجد فروقات بين إجابات المبحوثين بدلالة معامل الانحراف الذي هو ضعيف جدا والذي يساوي 0,42 وبمتوسط حسابي 2,86 ، وهذا ما يعبر عنه البديل القوي دائما بنسبة 87,3% والبديل أحيانا بنسبة 8,5% ، حيث الجاهزية الدائمة في العمل تدفع العمال إلى التفاني في أداء واجباتهم ذلك لأن الجاهزية الدائمة تجعل أعوان الحماية المدنية في يقظة مستمرة وروح معنوية عالية وكذلك لياقة بدنية ممتازة ، وكل هذه المقومات تدفع بالأعوان إلى التفاني في عملهم وإتمامه على أكمل وجه .

2- تحليل علاقة بين المتغيرات:

تحليل اثبات وجود علاقة بين المتغيرات

جدول رقم 01: الخدمات الاجتماعية وعلاقته بانتساء العمال للمؤسسة

عبارات رياضية	دائما	أحيانا	أبدا	Y	عبارات الانتماء	دائما	أحيانا	أبدا	X
بند 1	17	24	29	2.8	بند 1	58	10	02	1.82
بند 2	24	28	18	2.8	بند 2	59	08	03	2.34
بند 3	66	2	2	2.82	بند 3	61	06	03	2.91
بند 4	24	28	18						2.08
بند 5	49	11	10						2.55
\bar{x}	2.34		2.8		\bar{y}				
$\bar{x} \cdot \bar{y}$	6.55								
Sx	6.56		11.91		Sy				
Sx Sy	78.12								
$\Sigma x y/n$	0.47								

$$R = \frac{\Sigma xy/n - \bar{x} \cdot \bar{y}}{Sx Sy} \quad \text{إذن } R = -0.07$$

من الجدول والنتيجة المتحصل عليها نجد أن هناك ارتباط عكسي ضعيف جدا بين ممارسة أعوان الحماية المدنية للنشاطات الرياضية ومستوى انتمائهم للمؤسسة، أي أن هناك علاقة ضعيفة والفرضية الأولى لم تتحقق، وذلك بالرغم من توفر أسباب ممارسة الرياضة داخل المؤسسة واهتمام الإدارة بها وتطبيق الممارسة الفعلية لأعوان الحماية المدنية للرياضة داخل الثكنة، إلا أنه لا يوجد ارتباط بين الرياضة وانتماء العمال داخل المؤسسة، ذلك لأن الانتماء لديهم تحركه العدالة عن طريق تطبيق القوانين وأيضا الاهتمام بالجانب الاقتصادي والاجتماعي للأعوان وكذلك العمل في فريق واحد لأطول مدة ممكنة، وتوفير وسائل الراحة والتوفير داخل المؤسسة وكذلك حب المهنة والمجموعة والمحيط الداخلي للحماية المدنية.

جدول رقم 02: الخدمات الصحية وعلاقته بالأمن داخل المؤسسة

عبارات خ صحية	دائماً	أحياناً	أبداً	Y	عبارات الأمن	X	دائماً	أحياناً	أبداً
بند 1	46	17	07	2.55	بند 1	2.55	07	17	46
بند 2	54	13	03	2.77	بند 2	2.77	03	13	54
بند 3	51	14	05	2.65	بند 3	2.65	05	14	51
بند 4	53	11	06	2.67		2.67	06	11	53
\bar{x}	2.64		\bar{y}		2.79				
$\bar{x} \cdot \bar{y}$	7.36								
Sx	10.19		Sy		11.61				
Sx Sy	118.30								
$\Sigma x y/n$	0.07								

$$R = \frac{\Sigma xy/n - \bar{x} \cdot \bar{y}}{Sx Sy} \quad \text{إذن } R = 0.05$$

من الجدول والنتيجة المتحصل عليها نجد أن هناك ارتباط عكسي ضعيف جداً بين توفر خدمة الصحة في مؤسسة الحماية المدنية ومستوى شعور الأعوان بالأمن، أي هناك علاقة ضعيفة والفرضية الثانية لم تتحقق، وذلك بالرغم من امتلاك المؤسسة للوسائل الصحية من وسائل وقائية أو وسائل إسعافات أولية، وكذلك وجود طبيب داخل الثكنة إلا أن الأمن يتعدى الخدمة الصحية المقدمة من طرف المؤسسة لأن الأمن مرتبط بالمحيط الخارجي لأن الأعوان يقومون بالتدخل في الظروف الصعبة ويعرضون حياتهم وأمنهم للخطر بالإضافة إلى أخطار أخرى في حياتهم اليومية.

جدول رقم 03: الخدمات الاجتماعية وعلاقته بولاء الأعوان للمؤسسة

عبارات خ الاجتماعية	دائما	أحيانا	أبدا	Y	عبارات الولاء	X	دائما	أحيانا	أبدا
بند 1	52	10	08	2.84	بند 1	1.47	61	07	02
بند 2	51	12	07	2.88	بند 2	2.62	64	04	02
بند 3	50	14	06	2.82	بند 3	2.77	61	06	03
بند 4	57	08	05	2.74					
\bar{x}	2.4		\bar{y}		2.84				
$\bar{x} \cdot \bar{y}$									
Sx	10.49		Sy		12.25				
Sx Sy	128.50								
$\Sigma x y/n$	0.59								

$$R = 0.04 \text{ إذن } R = \frac{\Sigma xy/n - \bar{x} \cdot \bar{y}}{Sx Sy}$$

من الجدول والنتيجة المتحصل عليها نجد أن هناك ارتباط عكسي ضعيف جدا بين الخدمات الاجتماعية المقدمة للأعوان ومستوى شعور العمال بالولاء للمؤسسة أي أن هناك علاقة ضعيفة وبالتالي الفرضية الثالثة لم تتحقق، هذا بالرغم من تقديم المؤسسة جملة من الخدمات الاجتماعية من اطعام ومبيت ونقل وقروض ومنح ورحلات، إلا أن الولاء لدى الأعوان يحركه الأهداف المشتركة بينهم وبين المؤسسة وكذلك السلوكات الأخلاقية والإنسانية. إن القيم والعادات والتقاليد هي جملة من الآليات الدافعة للولاء كما تلعب الثقافة المؤسسية وثقافة الأعوان دور كبير في مقدار العمال للمؤسسة.

6- الاستنتاجات العامة للدراسة:

- نستنتج عدم تحقق الفرضية الاولى التي تقول ان هناك علاقة قوية بين مستوى الخدمات الرياضية وانتماء العمال للمؤسسة، وذلك بالرغم من توفر أسباب ممارسة الرياضة داخل المؤسسة واهتمام الإدارة بها وتطبيق الممارسة الفعلية لأعوان الحماية المدنية للرياضة داخل الثكنة، إلا أنه لا يوجد ارتباط بين الرياضة وانتماء العمال داخل المؤسسة، وذلك لأن الانتماء لديهم تحركه العدالة عن طريق تطبيق القوانين وأيضا الاهتمام بالجانب الاقتصادي والاجتماعي للأعوان وكذلك العمل في فريق واحد لأطول مدة ممكنة، وتوفير وسائل الراحة والتوفير داخل المؤسسة وكذلك حب المهنة والمجموعة والمحيط الداخلي للحماية المدنية.

- نستنتج عدم تحقق الفرضية الثانية التي تقول أن هناك علاقة قوية بين مستوى الخدمات الصحية وشعور العامل بالامن في المؤسسة، وذلك بالرغم من امتلاك المؤسسة للوسائل الصحية من وسائل وقائية أو وسائل اسعافات أولية، وكذلك وجود طبيب داخل الثكنة إلا أن الأمن يتعدى الخدمة الصحية المقدمة من طرف المؤسسة لأن الأمن مرتبط بالمحيط الخارجي لأن الأعوان يقومون بالتدخل في الظروف الصعبة ويعرضون حياتهم وأمنهم للخطر بالإضافة الى أخطار أخرى في حياتهم اليومية.

- نستنتج عدم تحقق الفرضية الثالثة التي تقول أن هناك علاقة قوية بين مستوى الخدمات الاجتماعية و شعور العامل بالولاء للمؤسسة، هذا بالرغم من تقديم المؤسسة جملة من الخدمات الاجتماعية من اطعام ومبيت ونقل وقروض ومنح ورحلات، إلا أن الولاء لدى الأعوان يحركه الأهداف المشتركة بينهم وبين المؤسسة وكذلك السلوكات الأخلاقية والإنسانية. إن القيم والعادات والتقاليد هي جملة من الآليات الدافعة للولاء كما تلعب الثقافة المؤسساتية وثقافة الأعوان دور كبير في مقدار العمال للمؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

إن تناولنا لموضوع الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية، وانطلاقاً من الأدبيات التي تم جمعها حول موضوع البحث، وانطلاقاً من معطيات التي تم التوصل إليها ميدانياً حول واقع الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لاعوان الحماية المدنية تبسة يمكن التأكيد على الأهمية البالغة التي يكتسبها الموضوع، من خلال البرامج التي يقدمها الاعوان للمجتمع عن طريق حفاظه على عنصر العملية الخدماتية، وخصوصاً العنصر البشري وذلك بتكاليف باهضة لا يصاله حد الكفاءة وحسن الاداء

كما يمكن تأكيد على الدور البارز الذي تلعبه الخدمات الاجتماعية في أماكن العمل، خاصة بعد التقدم التكنولوجي الذي يشهده معظم بلدان العالم في الآونة الأخيرة لأن العامل يعتبر رأس مال المؤسسة حيث تطرقنا في الجانب النظري من البحث إلى أهم مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية منها المجال الرياضي والصحي والاجتماعي

ولقد تبين لنا من خلال نتائج البحث أن المؤسسة تقدم تقريبا معظم خدمات العمال وهذا ما لاحظناه (خدمات رياضية صحية إجتماعية) وهي تصب في هدف واحد الا وهو خلق مناخ إجتماعي في ميدان العمل الشيء الذي يترك العامل يعمل بعيدا عن المشاكل الاجتماعية التي تحيط به مما يكون له رضا عام في وظيفته هذا مما يجعله يعمل بكل طاقاته لذلك نقترح بعض التوصيات ومنها:

- ضرورة إثراء البرامج الاجتماعية والرياضية ، وتبني اقتراحات العمال.
- ضرورة التنسيق بين الجامعة ومؤسسة الحماية المدنية لتسهيل اجراء عملية البحوث الميدانية دون اللجوء إلى الوساطة في التعامل، حتى يتسنى لطالب العلم والباحث أن يقوم بعمله على أكمل وجه.
- وفي الاخير يمكن أن نشير أن هذا البحث قد وفق في بعض الجوانب وقد أخفق في بعضها لانه ما هو إلى مرحلة تمهيدية لمواضيع بحث مستقبلية في علم الاجتماع.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (القانون رقم 90-03 المؤرخ في 06/02/1990، العدد 06 الجزائر، 1990 .
2. أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية وأدوات البحث العلمي ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت .
3. أحمد صقر عاشور: إدارة الموارد البشرية العام ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 1983. ابن منظور وأبو الفضل جمال الدين بن مكرم :لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، لبنان ، المجلد 05 ، ط 4 ، 2005.
4. أحمد زكي بدوي: علاقات العمل والخدمة الاجتماعية العمالية، الإسكندرية، دار الجامعات المصرية، سنة 1968.
5. أشرف محمد عبد الغني : علم النفس الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، مصر ، 2001 .
6. إبراهيم بيومي مرعي : مجالات الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر .1984
7. إيهاب أحمد عويضة :أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا ، كلية التجارة ،قسم إدارة الأعمال، غزة فلسطين ، 2008 .

8. ابن منظور وأبو الفضل جمال الدين بن مكرم : لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، لبنان ، المجلد 05 ، ط 4 ، 2005.
9. الوافي حسين أحمد : مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، 1996 .
10. الاتحاد العام للعمال الجزائريين: المؤتمر الاستثنائي لحزب جبهة التحرير الوطني، مجلة صدرت عن المؤتمر سنة 1980.
11. جلال مانع الدين: بعنوان اتجاهات الموظفين نحو الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الاج ، دراسة ميدانية بالمركز النفسي البيداغوجي cpp ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع التنظيم والتنمية ، جامعة تبسة ، 2016 .
12. زمران الغني: الرعاية الصحية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه من الدرجة .
13. حسن الساعاتي: علم اجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، ط3، لبنان، 1980.
14. طلعت إبراهيم لطفي : علم إجتماع التنظيم ، مكتبة غريب ، مصر ، 1992.
15. طه الجزراوي : الادارة الصناعية ومستلزمات التقدم الاقتصادي ، ط2 ، دار الطليعة ، بيروت ، 1973 .
16. طيب كشرود عمار: علم النفس الصناعي والتنظيمي - مفاهيم - نماذج ونظريات ، منشورات قاريونس بنغازي ، د ط ، ليبيا ، 1995.
17. يوسف رائد الحاج: إدارة السلوك الانساني والتنظيمي ، عمان ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، 2009 .

18. محمد الصيرفي، السلوك الاداري: العلاقات الانسانية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، مصر ، 2008 .
19. مصطفى المناوي عائشة: سلوك المستهلك ، دار مكتبة عين شمس ، القاهرة ، مصر، ط2 ، 1998.
20. محمد القريوني قاسم: السلوك التنظيمي ،دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال ، ط5 ، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع ، 2009.
21. محمد بن مسفر الشفراني: معايير ترقية الافراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها ، دراسة مسحية على افراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية ، 2006.
22. محمود منسي عبد الحليم : منهج البحث العلمي في المجالات التربوية والنفسية ، دار المعرفة ، دم ، 2003.
23. محمد الباقي صلاح الدين: السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية الجديدة ، مصر ، 2002.
24. سعد سلطان محمد: السلوك الانساني في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، مصر ، 2004.
25. سعد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، دس.
26. سفارى ميلود : محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ' جامعة سطيف ، الجزائر.
27. عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، مكتبة المصرية.
28. على عوض حسن: الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري الجديد، مطبعة النشر العامة، الجزائر، 1975.

29. عمار عوابدي : تطبيقات المنهج العلمي في الدراسات الاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،
دون سنة نشر .
30. عويسي محمد : المنجد الأبجدي ، دار المشرق ، بيروت ، لبنان ، 1967 .
31. فوزية غميص : الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية ، دراسة ميدانية
بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية - تيفدال - بالمسيلة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم
الاجتماع تخصص خدمة اجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، 2007 .
32. صلاح بيومي : حوافز الإنتاج في الصناعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982 .
33. صلاح البيومي : حوافز الإنتاج في الصناعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982 .
34. زرواني رشيد : مدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، مؤسسة ابن سينا للطباعة والنشر ، ط 2 ، الجزائر ، 2000 .
35. جبهة التحرير الوطني : الميثاق الوطني المعهد التربوي الوطني الجزائر 1976 .
- . La rousse de poche , paris , 1978 .

الملاحق

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الجدول
01	وثيقة إذن بالدخول
02	وثيقة طلب الموافقة على اجراء البحث ميداني
03	وثيقة متابعة الحضور اليومي
04	وثيقة استمارة تحكيم
05	وثيقة استمارة استبيان
06	وثيقة اذن بالطبع

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



LARBI TEBESSI'S UNIVERSITY -TEBESSA

جامعة العربي التبسي - تبسة

UNIVERSITY LARBI TEBESSIS -tebessa

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية -

قسم العلوم الاجتماعية

الميدان: علوم إنسانية و إجتماعية

الشعبة: علوم إجتماعية

التخصص: تنظيم وتنمية

الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية الوحدة الرئيسية الحماية المدنية تبسة

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر " ل م د"

دفعة 2018

إشراف: د. دراوات وحيد

إعداد الطالب: قرساس هشام

أخي المحترم أرجوا منكم أن تفضلوا علينا وتقومون بملأ

هذه الاستمارة من أجل مساعدتنا في إجراء بحثنا

الميداني

وشكرا

عبارات المتغير المستقل للخدمات الرياضية

الرقم	العبرة	دائماً	أحياناً	أبداً
1	تساعدك المشاركة في الرياضات الجماعية في تعمق روح التعاون بينك وبين زملائك			
2	تساعدك المشاركة في الرياضات الجماعية في زيادة روحك المعنوية			
3	تساعدك ممارسة الرياضات الجماعية على رفع لياقتك البدنية			
4	تساعدك الرياضات الذهنية في رفع روحك المعنوية داخل المؤسسة			
5	تساعدك الرياضات الفردية داخل المؤسسة في تقديم مردود جيد في العمل			
6	تساهم الرياضة في رفع مستوى الاستعداد الذهني للعمال			

عبارات المتغير المستقل للخدمات الطبية

الرقم	العبرة	دائماً	أحياناً	أبداً
1	وجود طبيب نفسي داخل المؤسسة يقلل من تأزم حالتك النفسية			
2	نظام التعويضات عن حوادث العمل مقبول لديك			
3	يساعدك النقل الصحي في تحسين الرعاية الصحية المقدمة لك			
4	الخدمات الطبية المقدمة لك داخل المؤسسة فعالة			

عبارات المتغير المستقل للخدمات الاجتماعية

الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	أبدا
1	تساهم خدمة النقل في التقليل من التعب			
2	تساهم المنح في التقليل من تأزم الحالة المالية			
3	تساهم وجبة الاطعام في رفع استعدادك للعمل			
5	تعمل خدمة القروض على تخفيف العبء المالي لديك			

عبارات المتغير التابع لانتماء العمال للمؤسسة

الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	أبدا
1	يتضمن فريق العمل معك في حال وقوعك في مشكل			
2	هناك مشاركة فعالة بينك وبين فريق العمل			
3	اخلاص زملائك في العمل يزيد من مستوى انتمائك			

عبارات المتغير التابع شعور العامل بالأمن للمؤسسة

الرقم	العبارة	ننعم	لا
1	توفر الايواء داخل المؤسسة يشعرك بالراحة		
2	توفر وسائل الوقاية الصحية يشعرك بالسلامة		
3	توفر وسائل الحماية الفردية والجماعية يشعرك بالأمن		

عبارات المتغير التابع شعور العامل بالولاء

الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	أبدا
1	تطبيق اللوائح والقوانين يزيد من مستوى الاستقرار في عملك			
2	حب المهنة يدفعك الى الشعور بالانتماء للمؤسسة			
3	شكر مرؤوسيك لك يشعرك انك محل اهتمامهم			

عبارات المتغير الأول بالثاني

الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	أبدا
1	تسمح لك اللياقة البدنية الجيدة بمشاركة فعالة في العمل			
2	شعورك بالروح المعنوية العالية يدفعك للتضامن مع فريق العمل			
3	تساعد مردودية فريق العمل الجيد على شعورك بتماسكه			

عبارات المتغير الأول بالثاني

الرقم	العبارة	دائما	أبدا	أحيانا
1	وجودك في حالة نفسية جيدة يزيد من شعورك بالراحة داخل المؤسسة			
2	توفر الرعاية الصحية داخل المؤسسة يشعرك بالسلامة			
3	مستوى قبورك لنظام التعويضات عن حوادث العمل يشعرك بالأمن			

عبارات المتغير الأول بالثاني

الرقم	العبارة	دائما	أبدا	أحيانا
1	وجودك في حالة مادية جيدة يدفعك للبقاء في المؤسسة			
2	شعورك بالراحة أثناء العمل يشعرك بالانتماء للمؤسسة			
3	جاهزيتك الدائمة في العمل تدفعك إلى التفاني في أداء واجباتك			

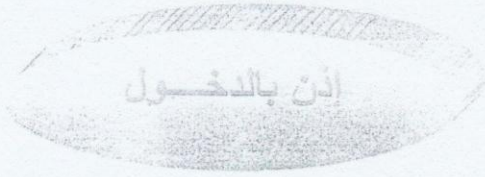


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

2018/50

الرجوع: 50 تاريخ: 2018/2017

تيسة في: 2018/04
الى السيد
المدرسة السيد



بعد الاطلاع على

الطلب من اجل استكمال المعرف الميدانية اطلية قسم علم الاجتماع
بموجب ميثاق المندوب الطلابي (ة) بجراء، الحراسة الميدانية في مؤسستكم

قرمها مع اهتمام

وه ماستر

تنظيم وتنمية

الهدى - لصما عه وعلاقتها بالرضا الوظيفي

ختاما تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

المؤسسة المستقبلة

رئيس القسم

الاستاذ المعرف



المسلازه الاول
سجل



رئيس قسم علم الاجتماع
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
جامعة العربي التبسي - تبسة

Handwritten signature and scribble

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي المني تيسة*



الكلية الجامعية والإصناعية

قسم علم الاجتماع

الرقم: 2016/2017

من السيد // رئيس قسم علم الاجتماع

السيد //
صديق الجماعة
التبليغ

الموضوع // طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني

بعد التحية والاحترام:

بمطوري إجراء بحث ميداني لطلبة الماستر جميع تخصصات علم الاجتماع على إجراء
بحث ميداني في مؤسستكم.

الجمعة في جماعيتي وعلاقتها بالها الوظيفي

نشكركم لتعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

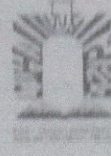
رئيس قسم علم الاجتماع

مؤلفة: مسؤول المؤسسة المستفيدة

الجامعة العربية المني تيسة
الكلية الجامعية والإصناعية
قسم علم الاجتماع
الرقم: 2016/2017
تاريخ: 10/05/2017
موقع:



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التيسبي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ (أ) د/ دروات وعصير

الرتبة استاذ محاضر

القسم علم الاجتماع

أشهد أن المدكرة المعنونة

المدكرة = لا ميثاقه وعلاقتها بالرقم الورقي

والمكملة لذيل شهادة الماجستير في تخصص:

من إعداد:

الطالب (ب) قرسان صناع الطالب (ب) م

تتوفر على الشروط العلمية والمنهجية، الموضوعية والشكلية والتي تؤهلها للمناقشة
العلمية بعد تحديد لجان المناقشة، وعليه أوقع على هذا الإذن للطلاب بطبع المدكرة
وايداعها لدى إدارة القسم بنسختها الورقية والإلكترونية.

2016/06/07 جامعة تبسة في

توقيع المشرف

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة باللغة الانجليزية

اشراف الاستاذ دراوات وحيد

اعداد الطالب قرساس هشام

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الخدمات الاجتماعية بالرضا الوظيفي ، أعوان التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية تبسة.

ما انعكاس الخدمات الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى الافراد العاملين بالمؤسسة ؟

- ما مساهمة الخدمات الرياضية في رفع معنويات العمال؟
- ما مساهمة الخدمات الصحية بشعور العامل بالامن؟
- ما مساهمة الخدمة الاجتماعية في شعور العامل بالولاء للمؤسسة؟

ولهذا استخدم الباحث المنهج الوصفي ،لملائمته بطبيعة الدراسة ، حيث بلغ مجتمع الدراسة (208) عمال التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية تبسة .

ولهذه الدراسة أعد الباحث استمارة استبيان مكونة من أربعة وثلاثون سؤالاً .

وتم التحقق من صدق الاستبيان باستخدام صدق المحكمين ، ولقد تم التأكد من ثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ (93%).

وهو معامل مرضي وجيد في هذه الدراسة الوصفية وتم معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (Spss) .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج من أهمها :

1- أنه لا توجد علاقة بين الخدمات الرياضية وانتماء العمال للمؤسسة وذلك يتجلى في اهتمام

المؤسسة بمختلف الرياضات مما يقوي انتماء العمال بالمؤسسة فالرياضة تعد من أهم الخدمات التي

تقدمها المؤسسة لتعزيز انتماء العامل للمجموعة و بالتالي للمؤسسة ككل، والخدمات الرياضية لوحدها

ليست كافية لتحقيق انتماء العمال للمؤسسة.

2- أنه لا توجد علاقة بين الخدمات الصحية وشعور العامل بالأمن في المؤسسة الذي يتجلى في امتلاك مؤسسة الحماية المدنية على وسائل صحية ووقائية تعمل على حماية عمالها من مختلف الاخطار المهنية من حوادث العمل وأمراض مهنية وذلك ما يعكس شعور العامل بالأمن داخل المؤسسة، والخدمات الصحية لوحدها ليست كافية لتحقيق الأمن داخل المؤسسة.

3- : أنه لا توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ومستوى شعور العامل بالولاء ويتجلى ذلك من خلال توفر جملة من الخدمات الاجتماعية داخل المؤسسة من قروض واطعام ومبيت ومنح مما يبعث ولاء العمال لمؤسسة الحماية المدنية، والخدمات الاجتماعية لوحدها ليست كافية لتحقيق ولاء العمال للمؤسسة.

وعلى ضوء النتائج المستسقة من الدراسة الميدانية فإن الباحث قدم عدة توصيات من أهمها :-

- ضرورة اثراء البرامج الاجتماعية والرياضية، وتبني اقتراحات العمال.
- ضرورة التنسيق بين الجامعة ومؤسسة الحماية المدنية لتسهيل اجراء عملية البحوث الميدانية دون اللجوء الى الوساطة في التعامل وحتى يتسنى لطالب العلم والباحث بقيام عمله على أكمل وجه.
- و في الاخير يمكن أن تشير أن هذا البحث قد وفق في بعض الجوانب وقد أخفق في بعضها لأنه ما هو إلا مرحلة تمهيدية لمواضيع بحث مستقبلية في علم الاجتماع.

Résumé de l'étude en France

Préparé par l'étudiant Qrsas Hisham

supervisé par Drawat Wahid

Cette étude visait à identifier la relation entre les services sociaux et la satisfaction au travail, les agents d'intervention dans l'unité principale de protection civile de l'État de Tabessa.

Quel est le reflet des services sociaux sur le lieu de travail des personnes travaillant dans l'institution?

– Quelle est la contribution des services sportifs pour élever le moral des travailleurs?

Quelle est la contribution des services de santé au sentiment de sécurité du travailleur?

– Quelle est la contribution du service social dans le sentiment de loyauté du travailleur vis-à-vis de l'institution?

Le chercheur a utilisé l'approche descriptive en fonction de la nature de l'étude: la population étudiée a atteint (208) les intervenants de l'unité principale de protection civile de l'État de Tabessa.

Pour cette étude, le chercheur a préparé un questionnaire comportant 34 questions. La validité du questionnaire a été vérifiée en utilisant la sincérité des arbitres, et il a été confirmé que le coefficient d'alpha kronbach était stable, avec alpha kronbach (93%).

C'est un facteur satisfaisant et bien dans cette étude descriptive et les données ont été traitées en utilisant le programme statistique (Spss).

L'étude a atteint les résultats suivants:

1. il n'y a pas de relation entre les services de sport et l'affiliation des travailleurs de l'institution et se reflète dans l'intérêt de l'organisation dans divers sports, ce qui renforce l'affiliation de l'organisation du sport des travailleurs est l'un des plus importants services fournis par l'institution pour promouvoir l'affiliation du Groupe de travail et par conséquent l'institution dans son ensemble, le sport et les services ne suffisent pas pour atteindre l'affiliation des travailleurs de l'institution .

2. il n'y a pas de relation entre les services de santé et un sentiment de sécurité des travailleurs dans l'établissement, qui se reflète dans la possession de l'institution de la protection civile sur les moyens de santé et de prévention de travail pour protéger les travailleurs contre divers risques professionnels des accidents du travail et les maladies professionnelles et reflète un sentiment de sécurité des travailleurs au sein de l'institution, seuls services de santé Pas assez pour assurer la sécurité au sein de l'institution.

Les services sociaux ne sont pas suffisants pour fidéliser les travailleurs à l'institution. Les services sociaux ne suffisent pas à garantir la loyauté des travailleurs et la loyauté des travailleurs.

À la lumière des résultats obtenus de l'étude sur le terrain, le chercheur a formulé plusieurs recommandations, notamment

- La nécessité d'enrichir les programmes sociaux et sportifs, et d'adopter les suggestions des travailleurs.
- Le besoin de coordination entre l'Université et la Fondation de Protection Civile pour faciliter la conduite de la recherche sur le terrain sans avoir recours à la médiation dans le traitement et pour que l'étudiant en sciences et chercheur puisse faire son travail au maximum.

Enfin, nous pouvons souligner que cette recherche a été faite à certains égards et a échoué dans certains parce que ce n'est qu'une étape préliminaire pour les futurs sujets de recherche en sociologie.

Summary of the study in English

Prepared by student Qrsas Hisham supervision by Drawat Wahid

This study aimed to identify the relationship between social services and job satisfaction, the agents of intervention in the main unit of civil protection of the state of Tabessa.

What is the reflection of social services on the job satisfaction of individuals working in the institution?

– What is the contribution of sports services in raising the morale of workers?

What is the contribution of health services to the worker's sense of security?

– What is the contribution of social service in the worker's sense of loyalty to the institution?

the researcher used the descriptive approach to suit the nature of the study. The study population reached (208) intervention workers in the main civil protection unit of the state of Tabessa.

For this study, the researcher prepared a question questionnaire consisting of 34 questions.

The validity of the questionnaire was verified using the sincerity of the arbitrators, and it was confirmed that the coefficient of alpha kronbach was stable, with alpha kronbach (93%).

It is a satisfactory and good factor in this descriptive study and the data was processed using the statistical program (Spss).

The study reached the following results:

1 – There is no relationship between sports services and the affiliation of workers to the institution, which is reflected in the interest of the institution in various sports, which strengthens the affiliation of workers in the institution. Sports is one of the most important services provided by the institution to promote the affiliation of the worker to the group and therefore to the institution as a whole.

2– There is no relationship between the health services and the worker's sense of security in the institution, which is reflected in the civil protection institution's possession of health and preventive measures that protect its workers against the

various occupational hazards of occupational accidents and occupational diseases. This reflects the worker's sense of security within the institution and the health services alone. Not enough to achieve security within the institution.

3 – that there is no relationship between social services and the level of the worker's sense of loyalty, and this is reflected by the availability of a range of social services within the institution of loans and food and lodging and grants, which raises the loyalty of workers to the Civil Protection Foundation, and social services alone is not enough to achieve the loyalty of workers to the institution.

In light of the results obtained from the field study, the researcher presented several recommendations, the most important of which are:

- The need to enrich social and sports programs, and adopt the suggestions of workers.
- The need for coordination between the University and the Civil Protection Foundation to facilitate the conduct of field research without resorting to mediation in dealing and so that the student of science and researcher to do his work to the fullest.

Finally, we can point out that this research has been done in some respects and has failed in some because it is only a preliminary stage for future research topics in sociology