

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي
- برج بوعريريج -
كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية

الموضوع

الخدمات الاجتماعية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي
دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية - برج بوعريريج

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

غرابي المحمل

إعداد الطالبة

عبدلي راضية

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد والشكر والمنة لله تعالى أولاً وأخيراً على نعمة التوفيق والسداد الخطى في الطريق

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف الدكتور "غرابي المحمل"

على التوصيات والتوجيهات التي قدمها لنا

أثناء إنجازنا لهذه المذكرة

كما نشكر جميع أفراد الأسرة الجامعية على الدعم والمساعدة

التي قدموها لنا كل باسمه، فنقول لهم جزاكم الله خيراً على ما قدمتموه لنا

أثناء مشوارنا الدراسي

جعل الله في ميزان حسناتكم

كما نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة تشجيعية أثناء إعدادنا

لهذا العمل المتواضع والذي تم بعون الله وتوفيقه

اهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا إلى أمي وأبي حفظهم الله وأطال في
عمرهما

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد

إلى كل عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية

راضية

فهرس المحتويات

| فهرس المحتويات | |
|----------------|---|
| الصفحة | المحتوى |
| | - شكر وتقدير |
| | - الإهداء |
| | - ملخص الدراسة باللغة العربية |
| | - ملخص الدراسة باللغة الأجنبية |
| | - فهرس المحتويات |
| | - قائمة الجداول |
| | - فهرس الملاحق |
| أ | 1- مقدمة |
| 2 | الفصل الاول: موضوع الدراسة |
| 3 | 2- الاشكالية |
| 4 | 3- الفرضيات |
| 4 | 4- اسباب الدراسة |
| 5 | 5- أهمية الدراسة |
| 6 | 6- أهداف الدراسة |
| 6 | 7- المقاربة النظرية |
| 8 | 8- الدراسات السابقة |
| 12 | 9- الدراسة الاستطلاعية |
| 14 | الفصل الثاني: الأدبيات النظرية والتطبيقية |
| 14 | المبحث الأول: الأدبيات النظرية |
| 14 | 1- متغيرات الدراسة |
| 14 | 1-1- الخدمات الاجتماعية |
| 14 | 1-1-1- تحديد المفهوم |
| 15 | 1-1-2- نظريات الخدمات الاجتماعية |

| | |
|----|---|
| 16 | 3-1-1- نماذج الدول المتطورة حول الخدمات الاجتماعية |
| 17 | 2-1- الرضا الوظيفي |
| 17 | 1-2-1- تحديد المفهوم |
| 18 | 2-2-1- نظريات الرضا الوظيفي |
| 19 | 3-2-1- دور الخدمات الاجتماعية في الرضا الوظيفي |
| 20 | المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية |
| 20 | 1- حدود الدراسة |
| 20 | 1-1- الحدود المكانية |
| 20 | 2-1- الحدود الزمانية |
| 21 | 3-1- الحدود البشرية |
| 21 | 2- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة |
| 24 | 3- العينة |
| 27 | الفصل الثالث: الدراسة الميدانية |
| 27 | المبحث الأول: عرض، تحليل وتفسير بيانات الدراسة |
| 27 | 1- عرض، تحليل وتفسير البيانات الشخصية |
| 34 | 2- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الفرعية الأولى |
| 45 | 3- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الفرعية الثانية |
| 63 | 4- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الفرعية الثالثة |
| 75 | المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة |
| 75 | 1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات |
| 75 | 1-1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى |
| 77 | 2-1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثانية |
| 80 | 3-1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثالثة |
| 81 | 2- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة |
| 82 | 3- مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية |
| 85 | 4- خاتمة |
| 88 | قائمة المراجع |

قائمة الجداول

| الرقم | عنوان الجدول | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01 | توزيع أفراد العينة حسب الجنس | 27 |
| 02 | توزيع أفراد العينة حسب السن | 28 |
| 03 | توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية | 29 |
| 04 | توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد | 30 |
| 05 | توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي | 31 |
| 06 | توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل | 32 |
| 07 | توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة | 33 |
| 08 | الاعلان عن البرامج وطرق الاستفادة منها | 34 |
| 09 | الاعلان عن البرامج وطرق الاستفادة منها الذين اجابو بنعم | 35 |
| 10 | الاعلان عن البرامج وطرق الاستفادة منها الذين اجابو بـ لا | 36 |
| 11 | تقديم خدمات دون الاعلان عنها | 38 |
| 12 | تقديم خدمات دون الاعلان عنها وكانت سبب في عدم الاستفادة | 39 |
| 13 | علم العمال بما يقدمه مكتب الخدمات في الجانب المالي | 40 |
| 14 | دراية العمال بما يقدمه مكتب في الجانب الصحي | 41 |
| 15 | العلاقة بين الاعلان عن البرامج ورضا العمال | 42 |
| 16 | استفادة العمال من المنح | 45 |
| 17 | نوع المنحة المستفاد منها | 46 |

| | | |
|----|---|----|
| 48 | العلاقة بين الأقدمية في العمل والاستفادة من المنح | 18 |
| 49 | العلاقة بين الاستفادة من المنح ورضا العمال | 19 |
| 50 | استفادة العمال من السلفية | 20 |
| 51 | نوع السلفية المستفاد منها | 21 |
| 53 | عدم الاستفادة من السلفية الذين اجابوا بـ لا | 22 |
| 54 | العلاقة بين الحالة العائلية والاستفادة من السلفية | 23 |
| 55 | العلاقة بين الأقدمية في العمل والاستفادة من السلفية | 24 |
| 56 | رضا العمال حول السلفية | 25 |
| 57 | مساهمة الخدمات المالية للعمال | 26 |
| 58 | راي العمال حول الخدمات المالية | 27 |
| 59 | خدمات المالية تغطي المتطلبات | 28 |
| 60 | راي العمال حول اسلوب تقديم الخدمات المالية | 29 |
| 61 | راي العمال حول اسلوب تقديم الخدمات المالية الذين اجابوا بـ لا | 30 |
| 62 | اقتراحات العمال حول الخدمات المالية | 31 |
| 63 | استفادة العمال من الخدمات الصحية | 32 |
| 64 | نوع الخدمة الصحية المستفاد منها | 33 |
| 65 | سبب عدم الاستفادة من خدمات الصحية | 34 |
| 66 | المستفيد من الخدمة الصحية | 35 |
| 67 | مساهمة الخدمة الصحية | 36 |
| 68 | الخدمات الصحية تغطي تكلفة العلاج | 37 |
| 69 | تقييم الخدمات الصحية | 38 |
| 70 | علاقة الاستفادة من خدمات الصحية عدد الاولاد | 39 |

| | | |
|----|--|----|
| 71 | علاقة الاستفادة من خدمات الصحية ورضا المبحوث | 40 |
| 72 | اقتراحات العمال في الخدمات الصحية | 41 |
| 73 | اقتراحات تحسين الخدمات الاجتماعية في مديرية الخدمات الجامعية | 42 |

فهرس الملاحق

| الصفحة | عنوان الملحق | الرقم |
|--------|---------------------|-------|
| 92 | الاستمارة | 01 |
| 101 | الهيكل التنظيمي | 02 |
| 102 | المراسيم و المقررات | 03 |

المخلص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف عن دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي، و قد أجريت الدراسة في مديرية الخدمات الجامعية التي تقع في بلدية العناصر، و قد جاءت الإشكالية التي مفادها ما دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي بميدان الدراسة؟ ما دور الجانب الاعلاني لمكتب الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي بميدان الدراسة؟ ما دور الخدمات المالية (منح، سلفية) في تحقيق الرضا الوظيفي بميدان الدراسة؟ ما دور الخدمات الصحية (التعويضات) في تحقيق الرضا الوظيفي بميدان الدراسة؟ و من خلال ذلك تم صياغة الفرضية العامة للخدمات الاجتماعية دور في تحقيق الرضا الوظيفي بميدان الدراسة أما الفرضيات الجزئية : الجانب الاعلاني للخدمات الاجتماعية له دور في تحقيق الرضا الوظيفي بميدان الدراسة. للخدمات المالية (منح، سلفية) دور في تحقيق الرضا الوظيفي بميدان الدراسة. للخدمات الصحية (تعويضات) دور في تحقيق الرضا الوظيفي بميدان الدراسة، و قد استعنا بالمنهج الوصفي و بالعينة العشوائية البسيطة و الاستمارة كأداة لجمع البيانات الميدانية، و خلصنا إلى إبراز دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي داخل مديرية الخدمات الجامعية من خلال النتائج التالية:

- أن الاعلانات التي يقوم به مكتب الخدمات الاجتماعية و الوسيلة المستعملة في عرض البرامج المقدمة و طرق الاستفادة منها لها دور في تحقيق رضا العاملين.
- الخدمات المالية (منح، سلفية) المقدمة من طرف المنظمة لها دور في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تلبية الاحتياجات العاملين، ورفع الروح المعنوية.
- الخدمات الصحية (تعويضات) لها دور في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال اهتمام المنظمة بالعمال، و شعورهم بالأمن و الاستقرار و الراحة أثناء تأدية العمل.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الاجتماعية ، الرضا الوظيفي .

summary

This study aims to investigate the role of social services in achieving job satisfaction. Conducted in the University Services Directorate located in EL-Anasser Municipality, the study addresses the role of social services in achieving job satisfaction . It examines the role, financial services (grants, loans), and role of health Services on job satisfaction. Using a descriptive approach and simple random sampling, data was collected via questionnaires. Findings reveal the significant role of social services in enhancing job satisfaction within the University Services Directorate. through financial assistance, meeting their needs, boosting morale, and ensuring a sense of security and comfort at work.

Key worlds: social services. job satisfaction.

مقدمة

1- مقدمة:

تعتبر الخدمات الاجتماعية داخل المنظمات في عالم العمل المعاصر من المواضيع التي حظيت باهتمام متزايد من طرف الباحثين والمديرين وذلك من منطلق أن المجتمع الانساني له مشكلات اجتماعية تتطلب حلولاً لها وأن الانسان له حاجات متعددة يسعى إلى إشباعها، كما وأن ظهور موضوع الخدمات الاجتماعية أصبح ضرورة حتمية في جميع دول العالم وخاصة الجزائر كونها من العوامل الهامة للنهوض بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات بكل انواعها في ظل التطورات السريعة التي يشهدها سوق العمل والتغيرات المستمرة في البيئة الاقتصادية والاجتماعية، وذلك لما تقدمه للعامل من مساعدات مادية واجتماعية وصحية لكي تضمن رضا وولاءه وكونها هي أساس العملية الانتاجية.

ولقد زاد الاهتمام بموضوع الخدمات الاجتماعية في المنظمات في السنوات الأخيرة حيث عملت على توفير وتنويع الخدمات في الجانب الاجتماعي(المادي، المعنوي) والصحي بغرض مساعدة العمال على إشباع وتلبية حاجاتهم الاجتماعية الضرورية وتقوية علاقتهم بالمنظمة، كما انها ساعدتهم في مواجهة مشكلاتهم والتغلب عليها كون انها مؤشر مهم لدفع العاملين إلى الرفع من مستوى أدائهم ومساعدتهم على التكيف داخل المنظمة وخارجها وتحسين العلاقات والتفاعلات الاجتماعية في بيئة العمل، ومنه تحقيق اهداف المنظمة كمنسق فرعي داخل النسق العام للمجتمع.

يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل المهمة التي ترغب المنظمات الفاعلة في تحقيقه وكسبه من العاملين فيها، فالرضا الوظيفي يرتبط بتوازن ما بين الحياة المهنية والحياة الشخصية ومنه الحياة العامة، كونه يتأتى بما تقدمه المنظمة للعامل في شتى الجوانب بداية بتوفيرها الجو الملائم للعمال مروراً بحرصها على سلامته أثناء تأدية مهامه نهاية عند تقديمها للمساعدات المادية والمعنوية المختلفة التي تمنحها له، إذ يعتبر الرضا الوظيفي حلقة وصل بين أداء العامل وتحقيق أهداف وتطلعات المنظمة.

يعتبر الرضا الوظيفي حالة شعورية نفسية تصف العلاقة بين ما يقدم للعامل كحوافز مادية ومعنوية موجودة في المنظمة التي ينتمي اليها وبين ما يبذله من مجهودات يقدمها لتحقيق اهدافها وتطلعاتها، حيث كلما زاد رضا العاملين زاد مستوى فعالية العامل داخل المنظمة وبذلك تزداد فاعلية المنظمة في السوق، وكلما تم تلبية حاجيات العامل الضرورية يشعر هذا الأخير بدرجة عالية من الرضا والسعادة وزاد أدائه ومنه ولاءه وارتباطه بمنظمته.

ولقد تزايد الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي في السنوات الأخيرة لما له من ارتباط مباشر بسلوك الأفراد بالمنظمة، حيث أكدت العديد من الدراسات على وجود علاقة واضحة بين الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي، كون أنه ينظر إليه درجة اشباع العامل حاجاته وتحقيق رغباته ومنه التوافق ما يسعى إليه وما تصبوا إليه المنظمة.

ولفلة الدراسات حول موضوع الخدمات الاجتماعية ونظرا لأهمية الموضوع، وانطلاقا من كون الخدمات الاجتماعية في المنظمات ذات الطابع العمومي عامل مهم يؤثر في تحقيق الرضا الوظيفي، جاءت دراستنا هذه للمساهمة في الكشف عن الدور الذي تلعبه الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي وتحديد العوامل التي تساعد في فعالية الخدمات الاجتماعية من خلال تحليل شامل لبعض الخدمات الاجتماعية المقدمة في مديرية الخدمات الجامعية ببرج بوعريريج، كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية للمنظمات لتعزيز بيئة العمل وجعلها أكثر دعما ورضا للعمال.

ولقد تناولنا في دراسة موضوعنا خطة بحث اشتملت على: مقدمة ثم تحديد الاشكالية وصياغة فرضيات الدراسة والتطرق إلى أسباب وأهمية وأهداف الدراسة وبعد ذلك، يأتي الفصل الأول المعنون ب: الأدبيات النظرية والتطبيقية والذي ينقسم إلى مبحثين المبحث الأول تناولنا فيه الأدبيات النظرية حيث احتوى على متغيرات الدراسة (الخدمات الاجتماعية، الرضا الوظيفي)، ثم يليه الفصل الثاني المتعلق بالأدبيات التطبيقية والذي تم فيه التطرق إلى الحدود الزمانية والمكانية والبشرية للدراسة ثم منهج الدراسة والأدوات المستخدمة بعد ذلك الدراسة الاستطلاعية وأخيرا العينة.

أما فيما يخص الفصل الثاني للدراسة المعنون بـ الدراسة الميدانية فقد تم تقسيمه إلى مبحثين الأول يتعلق بعرض، تحليل وتفسير بيانات الدراسة وفيما يخص المبحث الثاني فقد احتوى على مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات وفي ضوء الدراسات السابقة ثم في ضوء المقاربة النظرية وأخيرا الخاتمة ثم قائمة المراجع والملاحق.

1- الاشكالية:

يعرف عصرنا تطورا سريعا في مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، ونتيجة لهذا التطور نمت المنظمات وازدادت أهميتها في المجتمع وأصبح بقاءها مرهونا بقدرتها على المنافسة في ظل الانفتاح الاقتصادي المتزايد، لذا بات عليها أن تدرك أهمية الاهتمام بالعنصر البشري وتلبية احتياجاته من أجل تحقيق هدفها الأسمى المتمثل في رضا العاملين ومنه تحقيق الفعالية التنظيمية، ومواكبة التطور ومنه مساهمتها في تنمية المجتمع .

وعليه قد تلعب الخدمات الاجتماعية دورا كبيرا في تحقيق رضا العاملين في المنظمة، أي أن الخدمات الاجتماعية قد تساهم في تحقيق رضا العاملين ورفع الروح المعنوية وعليه تحقيق فعالية المنظمات كون أن الخدمات الاجتماعية تعتبر من الحوافز المادية والمعنوية التي تجلب الأفراد إلى العمل في أي منظمة في القطاع العمومي أو القطاع الخاص، فالعاملين يحبذون العمل في المنظمات التي تتميز بتنوع وتعدد الخدمات الاجتماعية التي تقدمها للعمال الذين ينتمون إليها، كون أن العامل يسعى إلى تلبية احتياجاته ورغباته في شتى المجالات منها الاجتماعية، الصحية، التعليمية، الترفيهية، التثقيفية، المالية، كما يسعى إلى تحقيق أهداف منظمته من خلال تطوير العملية الانتاجية والنهوض بها للمساهمة في تطوير المجتمع وتنميته .

إن تحقيق الرضا الوظيفي متعدد الجوانب أي أن موضوع الرضا الوظيفي له علاقة بعدة جوانب متمثلة في الراتب الشهري، نظام المنح والمكافآت، هيكل السلطة، نظام اتخاذ القرارات، الاشراف، أي أنه يتأثر بالمتغيرات النفسية، الاجتماعية والمادية سواء في محيط العمل بأبعاده المختلفة مما يمتد إلى السخط عن العمل والإحساس بالاغتراب وضعف الشعور بالانتماء، أو بالبيئة الخارجية الاجتماعية بسبب صعوبة الحياة مما يولد ضغوطات نفسية ومشاكل اجتماعية، غير أننا في دراستنا الحالية ركزنا على الاشكالية المتمثلة في دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي ومن خلال ما سبق نحاول دراسة موضوع الخدمات الاجتماعية وعلاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج وعليه وبناء على كل ما تقدم فإننا نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية

برج بوعريريج؟

بحيث يتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهو دور الجانب الاعلاني لمكتب الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديريةية الخدمات الجامعية برج بوعريريج؟
- ماهو دور الخدمات المالية (منح، سلفية) في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديريةية الخدمات الجامعية برج بوعريريج؟
- ماهو دور الخدمات الصحية (التعويضات) في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديريةية الخدمات الجامعية برج بوعريريج؟

2- الفرضيات:

استنادا على اشكالية الدراسة ولتوضيح التساؤلات السابقة تمت صياغة الفرضيات التالية والتي سيتم اختبارها واستخلاص النتائج منها في هذه الدراسة .

الفرضية العامة:

- للخدمات الاجتماعية دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديريةية الخدمات الجامعية برج بوعريريج

الفرضيات الفرعية:

- الجانب الاعلاني للخدمات الاجتماعية له دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديريةية الخدمات الجامعية برج بوعريريج.
- للخدمات المالية (منح، سلفية) دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديريةية الخدمات الجامعية برج بوعريريج.
- للخدمات الصحية (تعويضات، خدمات طبية) دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديريةية الخدمات الجامعية برج بوعريريج.

3- اسباب الدراسة:

تتمثل الأسباب الذاتية والموضوعية إجمالاً التي أدت إلى اختيار الموضوع في:

- الميل الشخصي لدراسة موضوع الخدمات الاجتماعية المقدمة في مديريةية الخدمات الجامعية ودورها في التقليل من ضغوط الحياة المهنية ومنه تحقيق رضا العمال.

- الرغبة في معرفة مواقف واتجاهات العمال حول موضوع الخدمات الاجتماعية المقدمة ودورها في تحقيق رضاهم في بيئة العمل.
- توفر امكانية البحث، حيث أن الموضوع قابل للدراسة ونظرا لإمكانية الوصول إلى المعلومات المتصلة بالموضوع.
- الرغبة في معرفة مدى فعالية الاعلانات المقدمة من طرف ادارة مديرية الخدمات الجامعية خاصة المتعلقة بشؤون العمال في تعزيز التواصل الداخلي ما بين العمال.
- قلة البحوث والدراسات التي تناولت موضوع الخدمات الاجتماعية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال في المنظمات ذات الطابع العمومي، مديرية الخدمات الجامعية.
- كوننا احد افراد هذا النسق التنظيمي لفترة محترمة (19 سنة) لاحظنا تدمير وسخط العمال عن الخدمات الاجتماعية المقدمة من جميع الجوانب، كما أننا لاحظنا تأخر وغياب العمال والإهمال الوظيفي واللامبالاة وتعطل بعض الأعمال وأحيانا العرقلة في جميع المصالح المعنية لخدمة الطالب الجامعي ومن بين المصالح مصلحة الاطعام، النقل الجامعي، الايواء، المنح، الأمن والصيانة، وكل المصالح التابعة لمديرية الخدمات الجامعية برج بوعرييج.

4- أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية دراستنا في عدة نقاط تمثلت في:

- أهمية الخدمات الاجتماعية في تدعيم العمال وخلق بيئة عمل أكثر ايجابية.
- مساهمة الخدمات الاجتماعية في تحقيق أهداف المنظمة من خلال زيادة رضا العاملين.
- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنظمة ومساهمته في تحقيق أهدافها.
- مساهمة الخدمات الاجتماعية في تقليل معدل الدوران الوظيفي ومنه تعزيز الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة.
- فعالية الاعلانات المقدمة من طرف ادارة مديرية الخدمات الجامعية بخصوص الشؤون الاجتماعية للعمال ودورها في ربط العلاقات وتعزيز التواصل ما بين جماعات العمل.
- أهمية الخدمات الاجتماعية بالنسبة للعاملين بمديرية الخدمات الجامعية، باعتبارها مصدر لتلبية حاجاتهم المادية والصحية.

5- أهداف الدراسة:

- معرفة أنواع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج.
- معرفة الخدمات الاجتماعية المقدمة في الجانب المادي(منح، سلفية) ودورها في تلبية احتياجات العاملين ومنه تحسين الأداء وتحقيق اهداف المنظمة.
- محاولة معرفة الخدمات الاجتماعية المقدمة في الجانب الصحي ودورها في رفع الروح المعنوية للعمال ومنه تحقيق رضاهم عن الوظيفة.
- محاولة معرفة الخدمات الاجتماعية ودورها الفعال في تلبية احتياجات ورفع الروح المعنوية للعمال.
- معرفة دور الجانب الاعلاني المقدم من طرف الادارة ومكتب لجنة الخدمات في تحقيق الرضا الوظيفي.
- معرفة ان كانت الخدمات الاجتماعية المقدمة في الجانب المادي والصحي يستفيد منها جميع العمال بدون استثناء.
- تبيان ضرورة التسيير الجيد لملف الخدمات الاجتماعية في مديرية الخدمات الجامعية وتشخيص العوائق التي تحول دون تنفيذها.
- محاولة اثراء المكتبة الجامعية واثراء موضوع الدراسة.

6- المقاربة النظرية:

إن أي بحث أو دراسة سوسيولوجية لا تخلو من المدخل النظري، وعلى ما تتضمنه النظرية في حد ذاتها من مفاهيم ودلالات حول الموضوع الذي تم اختياره من أجل الدراسة، فإن في دراستنا هذه والتي تتمحور حول الخدمات الاجتماعية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال داخل مديرية الخدمات الاجتماعية ميدان الدراسة، وجدنا بأن نظرية الحاجة للإنجاز دافيد ماكلياند يرى أن العامل بصفته إنسان يسعى باستمرار لتلبية حاجياته الأساسية وتحقيق غاياته والمتمثلة في الحاجة إلى تحقيق أهدافه وهي الانجاز والتفوق، كذلك الحاجة إلى تكوين علاقات اجتماعية قوية والحاجة إلى اكتساب مكانة اجتماعية للتحكم وبناء علاقات اجتماعية والتأثير في العمال، ودرجة اشباعها مرهون بمدى تأثير الحوافز على دوافع العامل التي تؤدي به إلى الحاجة إلى انجاز العمل ومنه تحقيق رضاه عن الوظيفة، فقد فسر السلوك التنظيمي للعامل بأنه مرتبط وله علاقة بالحوافز المادية والتي نقصد بها المالية (المنح، السلفية)

والمعنوية والمتمثلة في الرعاية الصحية، يرى ماكلياند ان الدوافع هي تلك الحاجات الأساسية التي تمكن العاملين من أداء مهامهم ومنه تحقيق اهداف المنظمة واهدافهم ومدى تأثير الحوافز على دوافع العمال هي قدرة المنظمة على التوفير والتنويع في الحوافز مهما كانت طبيعتها.

فالعامل بحاجة إلى تلبية حاجياته المختلفة وهذه الحاجات تكملها الخدمات الاجتماعية المتنوعة التي توفرها وتقدمها المنظمة له ومن بينها خدمات مالية ممثلة في منح متنوعة تقدم له نقدا أو تضاف إلى الراتب الذي يتقاضاه وفق النظام الداخلي المعمول به، كما أنه بحاجة إلى سلفيات مالية يستفيد منها إذا تحتمت ظروف الحياة إلى اقتنائها من أجل تلبية احتياجاته الاجتماعية اليومية خاصة مع الظروف الصعبة وغلاء المعيشة، كما أن للعمال حاجة كبيرة للشعور بالصحة البدنية والنفسية لأداء عملهم من أجل تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة في آن واحد وهذا لا يكون الا من خلال تنويع الخدمات المالية (منح، سلفية) وتوفير عيادات طبية، ووسائل الوقاية الصحية والأمن الداخلي في المنظمة، وتوفير خدمات صحية على شكل اتفاقيات وتعاقبات مع جميع الأطباء التي يحتاجها العامل للعلاج فيها وتخفيف ضغوط الحياة، كما تسعى المنظمة إلى التخفيف من شروط الاستفادة منها لغرض السلامة البدنية والاستقرار النفسي حتى يقدم العامل كل ما لديه لتحقيق أهداف المنظمة وأهدافه، وعلى هذا موضوع محل دراستنا هو منحصر ضمن نظرية ماكلياند، وتوظيفها كان من خلال توظيف لبعض مفاهيمها في العناصر الأساسية التي على أساسها تم بناء المذكرة، وعلى سبيل الذكر نجد هذا في صياغة الاشكالية،
الفرضيات، تحليل النتائج.1

¹ فيروز بوزورين: المفهوم والنظريات المفسرة للحوافز في المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية- بحوث ودراسات-المجلد 5، العدد 14، مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2، البليدة، الجزائر، 2019، ص-ص 41-42.

7- الدراسات السابقة:

* الدراسة الأولى:

دراسة جمال بن خالد (2016) بعنوان الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، سطيف، الجزائر، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة.

- تمحورت الاشكالية حول :

- إلى أي مدى يمكن للخدمات الاجتماعية العمالية أن تساهم في خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟
- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي كفيلة بتحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية تيندال (TINDAL) بالمسيلة؟
- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال التكويني كفيلة بتدعيم التوافق المهني للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية تيندال (TINDAL) بالمسيلة؟
- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال النفسي كفيلة بتحقيق التكيف التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية تيندال (TINDAL) بالمسيلة؟

وقام الباحث بصياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية العامة:

تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية على خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة.

أما الفرضيات الفرعية فتمثلت في :

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي على تحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة.
- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال التكويني على تدعيم التوافق المهني للعمال داخل المؤسسة ميدان الدراسة.

• تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال النفسي على تحقيق التكيف التنظيمي للعمال داخل المؤسسة ميدان الدراسة.

- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي

- اعتمد الباحث أدوات البحث الآتية : الملاحظة، المقابلة، الاستمارة، الوثائق والسجلات الادارية.

- أما أهداف الدراسة فكانت كالتالي:

*الوقوف على فعاليات الأنظمة التسييرية لهذه الخدمات من خلال الأساليب العلمية المطبقة بالمؤسسة، وتحسيس مسيري المؤسسات بتوفير الشروط المريحة والمريحة للزيادة من فعالية العامل.

* تسليط الضوء على واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

* تشخيص العوائق التي تحول دون تحقيق هذه الخدمات.

* التعرف على مدى مسابرة المؤسسة الجزائرية للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية العالمية.

* شملت الدراسة المحاور التالية:

* الاتجاهات النظرية المفسرة لفعالية التنظيم الصناعي داخل المؤسسة.

* المراحل التنظيمية التي مرت بها المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

* المعالجة السوسولوجية لفعالية الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة.

أهم النتائج المتوصل إليها من طرف الباحث:

- عدم فعالية نسق الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي.

- تهميش العملية التكوينية في البيئة التنظيمية للمؤسسة مجال الدراسة .

- غياب المشاركة داخل المؤسسة تجعل العامل أكثر اغترابا عن العمل.

- العمال لا يحضون برعاية اجتماعية كبيرة في المؤسسة محل الدراسة.

تقييم الدراسة:

إن نقاط الاختلاف بين الدراستين الدراسة السابقة والحالية فيما يلي:

1- متغير الدراسة: حيث يكمن متغير الدراسة السابقة في الخدمات الاجتماعية والثقافة التنظيمية،

بينما دراستنا تعتمد على متغير الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي.

2- ميدان الدراسة: اعتمدت الدراسة السابقة على مؤسسة الأنسجة الصناعية بالمسيلة كميدان

للدراسة، بينما اعتمدنا نحن في دراستنا على مؤسسة الخدمات الجامعية لولاية بوعريريج

3- زمن الدراسة: الدراسة السابقة كانت في عام 2016 أما دراستنا فكانت لعام 2024

أما نقطة التشابه بين الدراستين في أن كلاهما تناولتا دراسة ظاهرة الخدمات الاجتماعية و بناءا على كل ما تم التطرق إليه سابقا نحن في دراستنا ركزنا على ما لم نركز عليه هذه الدراسة ليكونا بحثنا مكملًا لها في موضوع الخدمات الاجتماعية.

* الدراسة الثانية:

دراسة منير بلالي(2010) بعنوان دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، البليدة، الجزائر، جوان، دراسة ميدانية المؤسسة الوطنية للقنوات بالمسيلة.

- تمحورت الاشكالية حول:
- إلى أي مدى يمكن للخدمات الاجتماعية أن تساهم في إرساء الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة وتحسين مستوى أدائهم؟
- ماهي مختلف أنواع الخدمات الاجتماعية التي يمكن أن نحفز بها العاملين بالمؤسسة؟
- كيف يمكن للمؤسسة أن تكافي الجهد المبذول من قبل العاملين؟
- ماهو دور المنوط للخدمات الاجتماعية بشتى أنواعها وعلى اختلافها؟
- ماهي طبيعة العلاقة بين الخدمات الاجتماعية، الرضا الوظيفي ومستوى أداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للقنوات؟
- اعتمد الباحث على منهج دراسة حالة.
- و قام الباحث بصياغة الفرضيات الآتية :

* تسعى المؤسسة من خلال خدمات النقل، الاطعام، الايواء، الرعاية الصحية، الترفيه، الاعانات، المنح المادية إلى تحفيز عمالها.

* يعوض الجهد المبذول من طرف العاملين فضلا عن أجورهم بالرضا الوظيفي الذي تنتشئه الخدمات الاجتماعية .

* تعمل الخدمات الاجتماعية على تحسين ظروف العمل بهدف الرفع من مستوى الأداء.

* هناك علاقة تأثير وتأثر بين الخدمات الاجتماعية، الرضا الوظيفي وأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للقفوات.

- و أما فيما يتعلق بأدوات البحث فقد اعتمد الباحث على : الملاحظة، الاستمارة، الوثائق والسجلات الادارية، المقابلة.
- أما أهداف البحث فقد تمحورت حول:

تقييم المستوى الحالي للرضا الوظيفي للعاملين والتعرف على المشاكل التي تؤثر عليه.

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين وبعض المشكلات التي تواجههم.

معرفة مختلف الخدمات الاجتماعية المقدمة في المؤسسة الوطنية للقفوات وأثرها على العمال.

معرفة مدى رضا العاملين في المؤسسة الوطنية للقفوات عن بيئة العمل الوظيفية.

شملت الدراسة المحاور الرئيسية وهي:

- الرضا الوظيفي
- نظريات الرضا الوظيفي
- المقاييس الذاتية والموضوعية للرضا الوظيفي
- العوامل المحددة للرضا الوظيفي
- مساهمة الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسات .
- من أهم النتائج التي توصل اليها الباحث لها:
- تعتبر الخدمات الاجتماعية نوعا من أنواع التحفيز للعاملين في سبيل الوصول إلى مردود أحسن في العمل .
- تشمل الخدمات الاجتماعية على عنصر جد مهم ألا وهو الخدمات الطبية.
- يوجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية وتحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

تقييم الدراسة:

ركزت الدراسة فقط على العلاقة بين الخدمات الاجتماعية وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وأهملت علاقة الخدمات الاجتماعية وتحقيق الانتماء الوظيفي، الدافعية وكذلك الولاء التنظيمي وبالتالي علاقة الخدمات الاجتماعية وتحقيق الفعالية التنظيمية.

غير أننا نرى أنه لو تعرض الباحث أيضا إلى المفاهيم المسببة لكان البحث أشمل وأدق وبالتالي الدراسة كانت مرتكزة على نقطة واحدة وهي الرضا الوظيفي.

توظيف الدراسة: تم الاعتماد على هذه الدراسة في نقطتين رئيسيتين:

من الناحية المنهجية فقد استفدنا من المنهج المأخوذ أما من الناحية النظرية فقد أخذنا بعض المفاهيم النظرية، دور الخدمات المادية، الخدمات الصحية في الرضا الوظيفي والأداء.

8- الدراسة الاستطلاعية:

لقد قمنا باستطلاع الميدان مع بداية شهر جانفي 2024 حيث قمنا بمعاينة ميدان الدراسة بعد ما تم وضع تأشيرة القبول من طرف مديرة الخدمات الجامعية أن يكون الميدان هو محل دراستنا، بعدها تم تحويلنا إلى مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية الكائن مقره بالعناصر جناح خاص بقسم المنح بعد الترحيب قمنا بطرح عدة أسئلة على رئيس لجنة الخدمات الاجتماعية والأمانة المكتبية المكلفة بتسيير مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية حيث قدما لنا عدة معلومات خاصة منها برنامج الخدمات الاجتماعية الذي تديره وفقه مديرية الخدمات الجامعية، كما قدم لنا عدة وثائق ادارية تتمثل في النظام الداخلي للجنة الخدمات الاجتماعية، احصائيات والقوائم الاسمية عن الذين استفادوا من الخدمات الاجتماعية المقدمة في الجانب المالي والصحي، كما تم اعطائنا نماذج من الاستثمارات التي تمنح للعامل لملئها عندما يريد الاستفادة من أي خدمة اجتماعية، وبعد ما تم استجماع عدة بيانات قمنا بضبط الموضوع بشكل نهائي ليتم بعد ذلك تحديد العينة التي سوف نقوم بالدراسة الميدانية عليها، والمنهج الذي سوف نستعمله، والأداة التي سوف نجمع بها البيانات الميدانية، بعدها قمنا بصياغة أسئلة الاستمارة التجريبية وتم توزيعها على بعض العمال، وبعد استرجاعها قمنا بتعديلها كونها كانت غامضة في بعض الأسئلة حيث حذفنا بعض منها وأضافنا البعض الآخر، ثم بعد ذلك قمنا بصياغة استمارة نهائية وقدمناها على أربعة محكمين من أهل الاختصاص، ثم بعد ذلك اتجهنا لتوزيع الاستمارة على عينة البحث، كما أفادتنا في صياغة مشكلة البحث صياغة دقيقة، وساعدتنا في وضع الفروض المتعلقة بمشكلة البحث والتي يمكن اخضاعها للبحث العلمي الدقيق.

الفصل الثاني: الأدبيات النظرية والتطبيقية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

1- متغيرات الدراسة

1-1- الخدمات الاجتماعية

1-1-1- تحديد المفهوم

1-1-2- نظريات الخدمات الاجتماعية

1-1-3- نماذج عن الخدمات الاجتماعية في العالم

2- الرضا الوظيفي

1-2-1- تحديد المفهوم

1-2-2- نظريات الرضا الوظيفي

1-2-3- دور الخدمات الاجتماعية في الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

1- حدود الدراسة

1-1- الحدود المكانية

1-2- الحدود الزمانية

1-3- الحدود البشرية

2- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

3- العينة

الفصل الثاني: الأدبيات النظرية والتطبيقية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

1- متغيرات الدراسة

1-1- الخدمات الاجتماعية

1-1-1- تحديد المفهوم

لقد تعددت تعريف الخدمة الاجتماعية وتباينت الأفكار فيها وهذا راجع للاختلاف الميادين والخدمات التي تقدم للأفراد والجماعات والمؤسسات، ولهذا سنقدم بعض التعاريف منها:

الخدمة الاجتماعية : هي طريقة اجتماعية منظمة لمساعدة الناس للوقاية والعلاج من المشكلات الاجتماعية وللقيام بوظائفهم الاجتماعية على أحسن وجه ممكن، كما أنها تعتبر نسقا اجتماعيا ومهنة انسانية، وتكتيك وفن الممارسة، من خلال نظام الرعاية الاجتماعية تمثل الخدمة الاجتماعية بؤرة الاهتمام أو مركز الصدارة بين الوظائف الاجتماعية.¹

تعريف آخر:

الخدمة الاجتماعية طريقة علمية لخدمة الانسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاج المجتمع لتحقيق رفاهية أفرادها.

حيث يشير هذا التعريف على ان الخدمة الاجتماعية مهنة تعتمد على طرق علمية تركز على حقائق معرفية.

تستهدف هذه المهنة خدمة الانسان.

كما انها نظام اجتماعي تستهدف حل مشكلات الانسان وتنمية قدراته.²

¹ أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية - نظرة تاريخية- مناهج الممارسة-المجالات، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2009، ص 111.

² محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية- التطور- الطرق- المجالات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط 1، الاسكندرية، مصر، 2007، ص-ص 30-31.

الفصل الثاني:..... الأدبيات النظرية والتطبيقية.

* تعرف الخدمة الاجتماعية على أنها المعرفة النظرية والعملية لمساعدة الفرد والجماعة والمجتمع، فهي خدمة فردية وجماعية ومجتمعية، حيث أن المعرفة النظرية هي دراسة الحالة ومحاولة الوصول إلى نظريات تفسرها وإلى قوانين تتحكم فيها، أما المعرفة العملية فهي دراسة الحالة، ثم تشخيصها، ثم علاجها ثم التنفيذ، أما المساعدة فهي عبارة عن تلك الجهود المبذولة لفائدة الفرد والجماعة والمجتمع.¹

التعريف الإجرائي:

الخدمات الاجتماعية: هي عبارة عن منح، سلفية وتعويضات صحية مختلفة ومتعددة تقدم من طرف مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية للعمال على شكل اضافات مالية تصب في الحساب البريدي لكل عامل قدم ملف الاستفادة منها، من أجل انقاص الضغط على العامل لمعالجة مشكلاته المالية، الصحية له ولأسرته، اضافة إلى تلبية احتياجاته وتحقيق مصالحه.

التعريف الاجرائي:

الخدمات المالية: هي عبارة عن مساعدات تقدم لجميع العمال الذين تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها على شكل اضافة مالية حيث هناك ما يقدم له أليا مثل منحة عيد الأضحى وهناك ما يلزم العامل تقديم الملف قبل الاستفادة منها، من اجل تلبية احتياجاته.

الخدمات الصحية: هي عبارة عن تعاقدات واتفاقيات مبرمة قامت بها لجنة الخدمات التابعة لمديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج، مع بعض الأطباء المختصين، العيادات الخاصة، ومخابر التحاليل الطبية والتصوير الإشعاعي على أن يعالج فيها العامل التابع لمديرية الخدمات الجامعية بنصف القيمة نقدية والباقي تتكفل به لجنة الخدمات، هذا بالنسبة لبعض الخدمات الصحية، أما الباقي الخدمات تقدم له في شكل تعويضات.

1-1-2- نظريات الخدمات الاجتماعية:

أ- نظرية النسق الاجتماعي:

يعتبر تالكوت بارسنز من أشهر ممثلي نظرية التناول الوظيفي النسقي للفعل المعاصرة حيث ان العامل هو فاعل اجتماعي يؤدي دور مزدوج بين النسقين، النسق الفرعي وهو العمل على تحقيق أهداف

¹ رشيد زرواتي: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، دار النشر للتوزيع منشورات جيطلي، ط1، 2000، ص 16 .

الفصل الثاني:..... الأدبيات النظرية والتطبيقية.

منظمة التي يعمل فيها وهي مديرية الخدمات الجامعية، التي يجب عليها أن تعمل جاهدة على توفير الظروف المهنية المناسبة له، ومنها تقديم جملة من الخدمات الاجتماعية المتنوعة في صورة تحفيز مادي أي تقديم خدمات مالية وتحفيز معنوي في صورة مكافئات كالترقية، وبين دوره كفاعل اجتماعي يسعى للعمل من أجل توفير احتياجات الأسرة التي يعيلها على تلبية الاحتياجات الضرورية للعيش الكريم، لذا عليه ان يزواج بين هاذين الدورين حتى يكون التكامل والتوازن ومنه الاستقرار البدني والنفسي في المجتمع.¹

1-1-3- نماذج الدول المتطورة حول الخدمات الاجتماعية:

ألمانيا:

تعتبر الخدمات الاجتماعية في ألمانيا من خلال صاحبها " ألفر كريب" صاحب مصانع الصلب المشهور الذي أعد لعماله رصيذا ضخما ينفق منه على المرضى من العمال ومن يتوفى منهم، كما فتح رصيذا آخر لصرف معاشات للمسنين من العمال، وفي سنة 1872، جمع تبرعات لمساعدة المرضى من عماله كما بلغ الاهتمام من شركة "كورب" بعمالها اذ شيدت مؤسسات كبيرة لرعايتهم، وكانت نموذجا لحسن الإدارة وشمول الفكرة، ولذا كتب لها الانتشار السريع والنماء، كما عمل "كريب" على تحسين ظروف العمل لعماله ورفع مستواهم المعيشي، وكان أول من بنى مساكن لهم من ماله الخاص.²

امريكا:

إن ما أدى إلى تطور الخدمات الاجتماعية في أمريكا هو مصانع النسيج "لون" 1882، حيث كان أصحاب المعامل يتولون أمر الفتيات العاملات فأقاموا منازل لإسكانهن وكنائس للصلاة، ومتاجر يشترون منها ما يحتاجن إليه، كما أقاموا مدارس يذهب إليها الفتيات الأقل من 14 سنة، كما وضعت بعض الشركات طبيبا لفحص العاملات مجانا، أما الآن فقد بلغت الولايات المتحدة الأمريكية تسارعا كبيرا فهناك الكثير من المصانع تشرك العمال الربح وذلك بإعطائهم أسهما سنوية مكافئة لهم.³

¹ عبد الكريم بوحفص: تطور الفكر التنظيمي الرواد والنظريات، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017، ص 227.

² جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة محمد لمين دباغين-سطفى 2- الجزائر، 2016، ص 139.

³ : مرجع نفسه، ص 141.

اليابان:

تعتبر الخدمات الاجتماعية في اليابان من بين أهم الدول التي تقدم برامج متنوعة في الرعاية والدعم للعمال، حيث نظام التأمين الصحي يغطي جميع العاملين في اليابان ويقدم تغطية صحية شاملة للأمراض والإصابات، كما أن نظام التأمين على العمالة يشمل تأمين ضد حوادث والإصابات التي تحدث أثناء العمل، أما نظام التأمين على العاطلين عن العمل فهو يقدم الدعم المالي للعاطلين عن العمل ويساعدهم في البحث عن وظائف جديدة. أما عن الرعاية الاجتماعية فهي تشمل لكبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والأطفال والعائلات المحتاجة.¹

1-2-1- الرضا الوظيفي

1-2-1-1- تحديد المفهوم:

التعريف الاصطلاحي: يعرف الرضا عن الوظيفة على أنه مشاعر الفرد تجاه وظيفته والنتائج عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه، وإدراكه لما ينبغي أن يحصل من الوظيفة .
تعريف آخر: كما يعرف على أنه قدرة الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كم يتضمن التقدير والإنجاز والإبداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بالعمل نفسه.²

التعريف الإجرائي: الرضا الوظيفي هو شعور العامل بالارتياح والسعادة في مكان العمل نتيجة تلبية احتياجاته وإشباع حاجاته الأساسية وتحقيق أهدافه من خلال حصوله على عدة حوافز مادية (مالية) وأخرى معنوية من طرف مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج.

1-2-2-1- نظريات الرضا الوظيفي:

نظرية العاملين فريديريك هيرزبيرغ 1959:

ترى هذه النظرية أن العوامل التي تؤدي إلى الرضا في حياة الأفراد العاملين مبني على عاملين هما:

¹ وزارة الصحة والعمل والرفاهية، حكومة اليابان، آخر تحديث 10 جوان 2019، تم الاطلاع يوم 2024/04/17 على الساعة 15.45 <https://www.mhlw.go.jp/stf/english/index.htm>

² فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، طبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص 259.

- العوامل الدافعية (المحفزة) التي تتعلق بالفرد
- عوامل الوقائية (الصيانة) التي تتبعها المؤسسة

حيث العوامل التي تتعلق بالفرد تشمل ما يلي:¹

- الشعور بالإنجاز في العمل.
- ادراك العامل لقيمة عمله نتيجة إتقانه
- اهمية العمل نفسه كونه ابداعيا وفيه نوع من التحدي.
- المسؤولية ومدى تحكم الشخص في وظيفته ومدى مسؤولية الشخص عن الآخرين.
- امكانيات التقدم في الوظيفة.
- التطور والنمو الشخصي.

لقد بين هزربرغ ان العوامل الدافعة، ان وجدت فهي تؤدي إلى تحسين الانتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفر شعورا ايجابيا لدى الأفراد وتعطيهم فرصا للتطور الشخصي، مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الانتاجية.

أما العوامل الوقائية التي تتبعها المؤسسة وتشمل:

- سياسة الشركة وادارتها.
- نمط الاشراف.
- العلاقات مع الرؤساء.
- ظروف العمل.
- الأجور والرواتب والمكافآت.
- المركز الاجتماعي والمكانة.
- الأمن الوظيفي.
- التأثيرات على الحياة الشخصية.

¹ خليل محمد حسن الشماع: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 1999، ص 244.

الفصل الثاني:..... الأدبيات النظرية والتطبيقية.

لقد استطاع هرزبرغ أن يبين أن اشباع الحاجات مهمة لدفع العاملين لإنجاز العمل ويتوقف هذا بناء على نوع الدافع الذي يؤدي إلى انجازها سواء أكان منبعث من شخصية العامل أو من ما تقدمه المنظمة¹.

1-2-3- دور الخدمات الاجتماعية المالية والصحية في تحقيق الرضا الوظيفي:

لقد حدد المؤتمر الدولي الثامن للخدمات الاجتماعية الذي عقد في ميونيخ سنة 1956 بتحديد دور الخدمات الاجتماعية في المنشآت الصناعية فيما يلي:

- جذب الأفراد للعمل واستمرارهم في المنظمة.
- تلبية حاجيات الاجتماعية للعمال ولعائلاتهم.
- توفير المناخ الملائم الذي يشعر الأفراد بالأمان من الفقر والنجاة من تقلبات الزمن.
- تنمية الشعور بروح المسؤولية لدى جميع العمال على اختلاف طبقاتهم.
- شعور جميع الموظفين والعمال بأن المنظمة تسهر على رعايتهم وترعى حقوقهم².
- مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات الصحية النفسية الخاصة بهم وبأسرهم.
- تعمل الخدمات الصحية على تكييف العامل للمهنة حسب قدراته الحسية والحركية والمعرفية لأداء مهمته حيث يكون راضيا عن هذا الأداء ومنه تحقيق أداء أكبر ومنه الرضا عن عمله.
- المساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين في المنشأة.
- معاونة العمال على التكيف مع أحوال العمل بالمنظمة.
- تساهم الخدمات الصحية في جعل العامل يتحمل المسؤولية عن ظروف العمل، والعمل على تحسين المستمر لهذه الظروف.
- تنمية شعور العامل بالرضا والاستقرار في العمل وبمعنوية أفضل مما تتيح له الفرصة زيادة مستوى الإنتاج بأقل التكاليف.

¹ حسين حريم: السلوك التنظيمي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، دس ن، ص ص 128 - 129.

² مدحت محمد أبو النصر: الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2008، ص 279.

الفصل الثاني:..... الأدبيات النظرية والتطبيقية.

- تعمل الخدمات الصحية التقليل من الأمراض التي تصيب العامل في المنظمة والمتمثلة في أمراض بسيكوزوماتية (المعدة، الشلل، العمى) التي قد يستعملها العامل كوسيلة دفاعية للتهرب عن أداء عمله.
- مساعدة العامل على حل مشاكله وتخليصه من التوتر، والضغط النفسي ليتكيف في محيط عمله فيستقر فيه الأمر الذي يؤدي به إلى الشعور بالراحة ويسعى إلى زيادة الانتاج.¹

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

1- حدود الدراسة

1-1- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة بمديرية الخدمات الجامعية والتي يقع مقرها ببلدية العناصر دائرة برج الغدير ولاية برج بوعريريج، يحدها شمالا طريق الرابط بين برج بوعريريج وبلدية العناصر، وجنوبا سكنات الاجتماعية شرقا جسر وافي من الفيضانات مؤدية إلى مزرعة مرسلي أما غربا يحدها عمارات سكن تساهمي.

وأجريت كذلك الدراسة بمكتب لجنة الخدمات الاجتماعية المتواجد مقره بالفرع الخاص بالنقابات العمالية المختلفة وقسم المنح بالعناصر وهو مكتب مستقل تابع مباشرة إلى مدير الخدمات الجامعية، حيث تم معاينته ليزودنا بكل المعلومات الخاصة ببرنامج الخاص بالخدمات الاجتماعية الموجودة بمديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج وكيفية الاستفادة منها، حيث تم اعطاؤنا القانون الداخلي لعملية سير لجنة الخدمات الاجتماعية 2024.

1-2- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الموسم الجامعي 2023/2024 وفق المراحل التالية:

المرحلة الأولى: صياغة واعداد الاستمارة النهائية وتوزيعها على المبحوثين من نهاية مارس وبداية شهر افريل وقد استغرقت 20 يوم.

¹ منير بلالي: دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي المؤسسة، في دراسة حالة المؤسسة الوطنية للقنوات تخصص ادارة الأعمال ماجستير، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، الجزائر، 2010، ص26. نقلا عن : فهد بن سعد الدليل، مدى احتياج منسوبي رئاسة الحرس الوطني لدور الخدمة الاجتماعية في حل المشكلات التي تواجههم، رسالة ماجستير، المملكة السعودية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2006.

المرحلة الثانية: استعادة الاستثمارات المملوءة مدة 15 عشر يوم نظرا لنتقل الباحث بشكل شخصي إلى المبحوثين المنتشرين عبر أربعة مصالح للمديرية وهي: مصلحة الاطعام، مصلحة الأمن والصيانة، مصلحة الايواء، مصلحة النقل من أجل مساعدتهم في ملء الاستثمارات نظرا لكون مستواهم التعليمي لا يسمح بالفهم الجيد للاستثمار والإجابة عليها وهذا حرص من الباحث للاسترجاع أكبر قدر ممكن من الاستثمارات وتوضيح محتواها للمبحوثين.

1-3- الحدود البشرية: أجريت الدراسة بمديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج والتي نشأت بموجب قرار الوزاري المشترك الصادر في: 24 ديسمبر 2005، المعدل والمتمم للقرار الوزاري المشترك الصادر في: 22 ديسمبر 2004، والمتضمن انشاء مديريات الخدمات الجامعية وتعيين مقراتها والاقامات الجامعية التابعة لها ومشتملاتها، وقد تم توزيع المديريات على المستوى الوطني وفق عدد الطلبة، حيث يشرف الديوان الوطني للخدمات الجامعية على 65 مديرية للخدمات الجامعية، تم توزيعها عبر كامل التراب الوطني وفق الهياكل البيداغوجية وطاقة استيعابها،

و يسير هذه المديرية جهاز تنظيمي بشري مكون من 730 موظف وعامل منهم 275 موظف اداري 455 عامل مهني بثلاث أصناف عامل مهني صنف -1- عامل مهني صنف -2- عامل مهني صنف-3-.

2- منهج الدراسة والادوات المستخدمة

يعتبر علم اجتماع المنهج خطوة ضرورية التي يستطيع بها الباحث الكشف عن الظواهر الاجتماعية في المجتمع، من اجل تحليلها واستنباط أسبابها لإيجاد الحلول لها أو التخفيف منها، وعلى هذا يجب على الباحث أن يستخدم القواعد العامة المنهجية في تنظيم أفكاره للوصول إلى نتائج علمية. يعرف المنهج: بأنه "عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث في تحقيق بحثه".¹ اما المنهج الوصفي يعرف: "بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على المعلومات الكافية والدقيقة من ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة".²

¹ موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية (تدريبات علمية)، دار القصبه للنشر، ط2، الجزائر، 2006/2004، ص 167.

² محمد عبيدات: منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن، 1999، ص 46.

كما انه عبارة عن طريقة من طرق التحليل، التفسير، التعليل، التركيب، التوظيف للوصول إلى وصف وتحليل الظاهرة المدروسة، وقد رأينا أنه الأنسب لهذه الدراسة، وعليه اعتمدنا على المنهج الوصفي لموضوع دراستنا الخدمات الاجتماعية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.

أدوات المستخدمة في جمع البيانات الميدانية:

للقيام بالدراسة الميدانية يجب على الباحث استعمال عدة أدوات حتى يتسنى له تقصي والحصول على المعلومات وتتلخص الأدوات التي تم استعمالها كالاتي:

أ/ الملاحظة المباشرة:

تعرف الملاحظ بأنها أداة من أدوات جمع المعطيات والمعلومات، حيث تسمح بالحصول على الكثير من البيانات وهي توجيه الحواس للمشاهدة ومراقبة السلوك والأفعال في وقت معين أو ظاهرة معينة وتسجيل ذلك السلوك وخصائصه بكل التفاصيل، كما أنها طريقة مهمة من طرق تجميع البيانات، يستخدمها الباحث للوصول إلى المعلومات المطلوبة والمتعلقة بموضوع الدراسة¹.

حيث تساعد الباحث على جمع البيانات من الميدان لتدقيق وضبط مشكلة البحث، وصياغة فروض حول الظاهرة المدروسة، لقد قمنا بملاحظة سلوك العمال كون أننا جزء من ميدان الدراسة لدينا معلومات في عمق الظاهرة حيث رأينا أن هناك تدمير وسخط عن الخدمات الاجتماعية المقدمة من جميع الجوانب للعمال، كما أننا لاحظنا تأخر وغياب العمال والإهمال الوظيفي واللامبالاة وتعطل بعض الأعمال وأحيانا العرقلة في جميع المصالح المعنية لخدمة الطالب الجامعي ومن بين المصالح مصلحة الاطعام، النقل الجامعي، الابواء، المنح، الأمن والصيانة، وكل المصالح التابعة لمديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج، حيث افادتنا كذلك في تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها حول واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة من الجانب المنح والسلفيات كيف توزع للعمال، وكذلك واقع الخدمات الصحية المتمثلة في التعويضات ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال كما افادتنا في معرفة دور الاعلانات الحائطية التقليدية والالكترونية ومدى قدرتها على جلب العمال في الاستفادة أكثر من الخدمات الاجتماعية ومسابقات الترقية الداخلية وصب الراتب الشهري في موعده.

¹ عمار بوحوش: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي، 2019، برلين، ألمانيا، ص 68.

ب/ الاستمارة:

تعتبر "أداة من أدوات البحث العلمي تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يتطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب اغراض البحث".¹

حيث تعتبر الاستمارة وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث وقسمت الاستمارة التي تضمنت 29 سؤالاً موزعة على أربعة محاور كل محور يتضمن أسئلة فرعية وهي كالآتي:

المحور الأول يتناول البيانات الشخصية

المحور الثاني يتناول بيانات الفرضية الأولى

المحور الثالث يتناول بيانات الفرضية الثانية

المحور الرابع يتناول بيانات الفرضية الثالثة

لقد تم توزيع الاستمارة النهائية على العمال وذلك يوم 15 مارس 2024.

و قد تم توزيع الاستمارات عن طريق الاتصال الشخصي المباشر مع المبحوثين.

3- العينة:

تعرف العينة على أنها "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزءاً من الكل، بمعنى أنه تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجرى عليه الدراسة، فهي نسبة من أفراد المجتمع الأصلي، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله"²

يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من عمال مهنيين في مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج موزعين على أربع اقامات جامعية بالإضافة إلى اقامة مديرية الخدمات الجامعية وفرع الخاص بملحق

¹ ربحي مصطفى عليان: البحث العلمي أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، د س، عمان، ص 90.

² رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، زعايش للطباعة والنشر، ط 4، بوزريعة، الجزائر، 2012، ص-ص 246- 247.

الفصل الثاني:..... الأدبيات النظرية والتطبيقية.

العناصر والذي بلغ عددهم الإجمالي 455 عامل¹، حيث أن طبيعة العمل والمهام والظروف متشابهة ومتجانسة في كافة الاقامات واقامة مديرية الخدمات وملحق العناصر.

3-1- نوع العينة: إن من الصعوبات التي تعترض الباحث هي اختيار العينة التي تناسب موضوعه، وعليه قمنا باختيار العينة العشوائية البسيطة لأننا بصدد دراسة ظاهرة تنظيمية في مؤسسة ذات طابع خدماتي عمومي.

3-2- حجم العينة: لقد قدر المجتمع الاصلي ب: 455 عاملا بين ذكور واناث، حيث اخذت نسبة 15 % منه، نظرا لتجانس مفردات مجتمع الدراسة وتوزعه على جميع الاقامات الجامعية المعنية واقامة مديرية الخدمات الجامعية، وبالتالي كانت عينة الدراسة 68 مفردة $68 = \frac{455 \times 15}{100}$ ثم قمنا باختيار 68 عاملا بطريقة عشوائية عن طريق القرعة.

¹ قسم الموارد البشرية، مديرية الخدمات الجامعية، برج بوعريبيج، أفريل 2024.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: عرض، تحليل وتفسير بيانات الدراسة

- 1- عرض، تحليل وتفسير البيانات الشخصية
- 2- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الفرعية الأولى
- 3- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الفرعية الثانية
- 4- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الفرعية الثالثة

المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

1-1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى

1-2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثانية

1-3- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثالثة

2- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

3- مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: عرض، تحليل وتفسير بيانات الدراسة

1- عرض، تحليل وتفسير البيانات الشخصية

جدول رقم (01): يوضح توزيع الأفراد العينة حسب الجنس

| النسبة | التكرار | الجنس |
|---------|---------|---------|
| 55.88 % | 38 | ذكر |
| 44.11 % | 30 | أنثى |
| 100 % | 68 | المجموع |

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الذكور تقدر 55.88 % بينما نسبة الاناث هي 44.11 % . ومنه نستطيع القول أن النسب متقاربة، مع تسجيل تفاوت بسيط بينهما، كون أن هذا التفاوت لا يعكس أي تفرقة أو التفضيل بين الجنسين في عملية التوظيف المهني وخاصة في فرع النظافة والصيانة، حيث أن طبيعة اجراءات التوظيف في مديرية الخدمات الجامعية تتميز بالشفافية وعدم التمييز بين الجنسين، لكن هناك بعض المناصب يفضل فيها التوظيف للإناث والمتمثلة في عملية التنظيف بحكم عدم قدرة الرجال الدخول لهذه الأماكن وهي تنظيف الاقامات الجامعية الخاصة بالإناث أي تفرقة لضرورة تنظيمية، وباعتبار أن سياسة التوظيف في الجزائر (تخصص عمال المهنيين) تعطي نفس الفرص للحصول على منصب عمل وبالتالي فالشرط الأساسي لتوظيف عمال المهنيين في مديرية الخدمات الجامعية هو اللياقة البدنية والتخصص المهني الذي ينص عليه قانون التوظيف العمومي للمشاركة في الامتحانات التي تشترط التخصص المهني انطلاقا من تجربة الباحث في ميدان الدراسة كموظف اداري.

جدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

| النسبة | التكرار | السن |
|---------|---------|--------------|
| / | / | [30-20] |
| % 20.58 | 14 | [40-31] |
| % 44.11 | 30 | [50-41] |
| % 35.29 | 24 | [50 فما فوق] |
| % 100 | 68 | المجموع |

يتضح من خلال الجدول أن النسبة أغلب أفراد عينة البحث والبالغ عددهم 68 عمال مهنيين يتمركزون في الفئة العمرية ما بين [50-41] سنة وتمثلهم النسبة 44.11 % في حين نجد أن نسبة 35.29 % من إجمالي العينة تتراوح أعمارهم [50 فما فوق]، أما النسبة 20.58 % فهي تخص الفئة التي تتراوح أعمارهم بين [40-31] سنة، في حين الفئة العمرية بين [30-20] منعدمة.

يمكننا القول أن الفئة الغالبة من العمال المهنيين هي الفئة ذات خبرة طويلة في العمل، وهذا راجع إلى أن مديرية الخدمات الجامعية بدأت نشاطها سنة (2005) حيث أن التوظيف فيها استهدف الفئة التي تتراوح ما بين [50-41] كون أنها فئة قادرة على العطاء الوظيفي أكثر نتيجة التطور الذي شهدته منذ نشأتها كما انها تتميز بالنضج العقلي والفكري، وهي تشكل قوة فاعلة نظرا لما تتميز به من الحيوية والابداع وتراكم الخبرات والمهارات عبر سنين العمل في مجال الخدمات الجامعية، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق مخرجات متميزة يرتقون من خلالها إلى المكانة الاجتماعية التي يطمحون إليها، أما الفئة الثانية فهي عبارة عن الفئة التي قامت بالتحويل من جامعات أخرى بعدما تم فتح قطب مديرية الخدمات الجامعية بعدما كانت تابعة إلى جامعة سطيف منذ ان تم فتح المركز الجامعي برج بوعريريج سنة (2001) لغرض قرب المسافة، وعليه التوظيف المهني في مديرية الخدمات يستهدف الفئة العمرية الأكثر من 30 سنة نتيجة تمتع هذه الفئة بالخبرة وروح المسؤولية وهي من شروط العمل، كما أنها تقبل العمل في فرع التنظيف والصيانة أما النسب الأخرى فهي ضعيفة كون أنها تفضل العمل في قطاع

الاقتصادي حيث يتميز بتنوع الحوافز المالية أكثر حيث الأجور والعلاوات مرتفعة، بالإضافة إلى سبب عدم تسوية الوضعية تجاه الخدمة الوطنية وهذا ما يؤخرهم عن العمل.

جدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

| النسبة | التكرار | الحالة العائلية |
|--------|---------|-----------------|
| 7.35% | 05 | أعزب |
| 69.11% | 47 | متزوج |
| 19.11% | 13 | مطلق |
| 4.41% | 03 | أرمل |
| 100% | 68 | المجموع |

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (03) والمتعلقة بمتغير الحالة العائلية أن نسبة 69.11% من إجمالي العينة من المتزوجين، ثم تلتها فئة المطلقين بنسبة 19.11% بعدها نسبة فئة العزاب بنسبة 7.35% وأخيرا فئة الأرمل بنسبة 4.41%.

من خلال نتائج هذا الجدول والتي تدل على ارتفاع فئة المتزوجين في ميدان الدراسة الأمر الذي يدل على أن الزواج يؤثر إيجاباً على نفسية العامل الذي غالباً ما يكون مستقراً عاطفياً ونفسياً فقد أكدت الدراسات والأبحاث المعاصرة على أهمية أن يشعر الموظف بالاستقرار العاطفي والنفسي في الحياة العامة يتبعه نفس الشعور في ميدان العمل وهذا ما له دوراً فاعلاً في تحقيق الرضا الوظيفي ومن ثم يساهم في رفع مستويات الأداء عند العمال، ويجعل من مخرجاتهم ونواتجهم تتميز بالكفاءة والتميز، في حين وجود نسبة النساء المطلقات راجع لتدهور مستواهن المعيشي مما حتم عليهم العمل ولو في مجال النظافة، حيث نجد هذه الفئة من العناصر ذات أهمية في سير عمل المنظمة، في حين كانت نسبة من فئة العزاب والذين تختلف الفئة العمرية لديهم وإن معظمهم فاق سن الثلاثين لا كنهم لم يتزوجوا بعد وهذا راجع لصعوبة الظروف المعيشية واجتماعية حالت دون زواجهم، أما عن باقي من العينة وهي تمثل فئة الأرمال نسبة ضعيفة جداً، حيث أن هذه الفئة حالت عليها ظروف الحياة للخروج للعمل، لكنها تشعر بعدم الاستقرار النفسي والاجتماعي، لعدم قدرتها على الموازنة بين الحياة العائلية والمهنية إلا أنها تفضل العمل

في قطاع العمومي حيث مستوى الدخل متوسط لكن ترى فيه الأمان الوظيفي والاستقرار، الاحترام، التقدير أفضل من القطاع الاقتصادي.

جدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة عدد الأولاد تحت الكفالة

| عدد الأولاد تحت الكفالة | التكرار | النسبة |
|-------------------------|---------|---------|
| بدون أولاد | 08 | %11.76 |
| [3 - 1] | 40 | % 58.82 |
| [6 - 4] | 20 | % 29.41 |
| المجموع | 68 | %100 |

من خلال البيانات الاحصائية يوضح الجدول توزيع افراد العينة حسب عدد الأولاد تحت الكفالة حيث أن الفئة التي لها اولاد من [3-1] تحت كفالتهم كانت بنسبة %58.82، بينما الفئة التي لها أولاد من [6-4] أخذت نسبة %29.41، في حين فئة التي ليس لها اولاد تحت الكفالة كانت بنسبة %11.76.

يتبين لنا من خلال الجدول ان أكبر نسبة كانت عند المتزوجون ولديهم اولاد تحت الكفالة اكثر من ولدين هذا راجع كما قلنا للاستقرار العائلي وان قطاع الوظيف العمومي وبالضبط الخدمات الجامعية هو قطاع متوسط الدخل الشهري كما ان الخدمات الاجتماعية المقدمة ضعيفة مقارنة بالحالة الاجتماعية، لذا فإن هذه الفئة تسعى إلى عدم الإكثار من الأولاد نظرا للظروف المعيشية المرتفعة وكثرة متطلبات الحياة، في حين الفئة التي لديها اولاد من [6-4] تحت الكفالة لكن يعتبرون أولادهم الذين تجاوزوا سن 15 يستطيعون الاعتماد على انفسهم ومصارفهم محدودة مقارنة بالأولاد الذين مزالو اقل من سن 15 سنة وهذا ما أدى بهم احيانا إلى التذمر من الحالة الاجتماعية والمادية التي يعانون منها، وعدم قدرتهم على المعيشة، اما الفئة المتزوجون وليس لديهم اولاد هذا راجع إلى حالتهم الاجتماعية مطلقون وارامل أو لم يرزقه الله سبحانه بالأولاد كما وجدنا في الجدول رقم(03)، لكن صعوبة الحياة وغلاء المعيشة تحتم عليهم العمل حتى ولو منصب العمل لا يتوافق مع الشهادة العلمية والقيم الثقافية.

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

| النسبة | التكرار | المستوى التعليمي |
|--------|---------|---------------------------|
| 25% | 17 | دون المستوى* ¹ |
| 20.58% | 14 | ابتدائي |
| 25% | 17 | متوسط |
| 27.94% | 19 | ثانوي |
| 1.47% | 1 | جامعي |
| 100% | 68 | المجموع |

يبين الجدول أن نسبة أفراد العينة الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي كانوا بنسبة معتبرة تقدر بـ 27.94%، وأما الفئة التي لها مستوى متوسط ودون المستوى كانت لهما نفس القيمة والمقدرة بنسبة 25%، في حين الفئة التي لديها مستوى ابتدائي كانت نسبتها 20.85%، أما فئة التي لديها مستوى جامعي كانت بنسبة 1.47%.

من خلال النتائج يتضح أن تنوع المستويات التعليمية في مديرية الخدمات الجامعية برج بوعرييج، من دون المستوى إلى مستوى جامعي ومستوى ثانوي ومتوسط حيث يمكن تفسير ذلك أن هذا القطاع يحتاج لتشغل فيها جميع المستويات في رتبة عمال المهنيين بجميع الأصناف كون أنه قطاع خدماتي يسعى لتوفير الظروف الخدماتية للطالب الجامعي بصفة مستقرة للبحث العلمي على حسب رأي أغلبية العمال كما انه قطاع وظيفي أضمن في هذا الوقت، حيث نجد أغلبية العمال مهنيين لديهم مستوى ثانوي، كون أن هذه الفئة همها هو العمل والحصول على أجر يعيلها على أعباء الحياة العائلية كما رأينا في الجدول رقم (03) متزوجون ولديهم اولاد تحت الكفالة، أما فئة المتوسط ودون المستوى فإن النسبة كانت متعادلة في مديرية الخدمات كون أن بعض التخصصات تتطلب مستوى متوسط، أما عمال النظافة فتخصص المطلوب هو دون المستوى، أما المستوى الجامعي فإن النسبة كانت ضعيفة كون أن الأفراد يحبذون العمل بالشهادة الجامعية لكن ومع ظروف الاجتماعية القاهرة التي يعاني منها شبابنا فإنهم يقبلون

* دون المستوى معناه وجود فئة للعمال ليس لديهم مستوى اطلاقا مثل (المنظفات، عمال مهنيين مستوى -1)

بالمناصب المهنية التي تتطلب دون المستوى من أجل كفالة العائلة اذا كانوا متزوجين ولديهم أولاد خاصة الذكور كما رأينا سابقا.

جدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

| النسبة | التكرار | الأقدمية في العمل |
|--------|---------|-------------------|
| 4.41% | 03 | [5-1] |
| 22.05% | 15 | [10-6] |
| 73.52% | 50 | [10 فأكثر] |
| 100% | 68 | المجموع |

يبين لنا الجدول أن فئة التي لها عدد سنوات الأقدمية في العمل من [10 فأكثر] سنة كانت نسبتها 73.52%، في حين الذين لهم أقدمية في العمل من [6-10] كانوا بنسبة 22.05% بينما الفئة التي لها اقدمية في العمل من [5-1] كانت بنسبة 4.41%.

من خلال هذه البيانات يتبين لنا أن العمال المهنيين الذين لهم اقدمية في العمل من 10 سنوات فأكثر هم اكثر استفادة من الخدمات المالية والصحية كون انها تعرف مقر مكتب الخدمات الاجتماعية بحكم الخبرة، كما ان لهم علم بما يقدمه مكتب لجنة الخدمات من برامج كما ان مديرية الخدمات الجامعية تهتم بهذه الفئة لأنها قدمت كثيرا للمنظمة بحكم الخبرة المهنية التي تمتلكها عن جميع الأعمال ونوعيتها في جميع المصالح، وهذا ما أكدت عليه بيانات تحصلنا عليه في متغير السن والتي جاءت من [41-50] لها خبرة من 10 سنوات فأكثر بالعمل في قطاعات أخرى وقطاع مجال الدراسة، وقد أكدت الدراسات الحديثة أن الأقدمية في العمل تعتبر من المتغيرات الأساسية التي لها علاقة قوية بالاستقرار في العمل وبالذور الحيوي الذي تلعبه في خلق المهارات واكتساب الخبرات والمعارف والتخصص أكثر في مجال الوظائف التي يحتلونها وهذا ما يجعل المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها في جو يسوده الاستقرار الوظيفي.

جدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

| النسبة | التكرار | الوظيفة |
|--------|---------|------------------------|
| 85.29% | 58 | عامل مهني من مستوى -1- |
| 13.23% | 09 | عامل مهني من مستوى -2- |
| 1.47% | 01 | عامل مهني من مستوى -3- |
| 100% | 68 | المجموع |

من خلال قراءة الجدول يتضح أن فئة عمال المهنيين مستوى -1- كانت أعلى نسبة والتي تقدر بـ 85.29 % ثم تلتها فئة عمال المهنيين مستوى -2- بنسبة 13.23 % وأخيراً فئة عمال المهنيين مستوى -3- بنسبة ضعيفة تقدر 1.47 %.

من خلال هذه البيانات نرى أن أكثر العمال في مجال الدراسة هم عمال مهنيين مستوى -1- كون أنه قطاع خدماتي يسعى إلى توفير الجو الملائم لخدمة الطالب الجامعي من خلال توفير مجموعة من الخدمات الضرورية (منح، إيواء، إطعام، نقل، وقاية صحية، ومختلف الأنشطة الثقافية، العلمية والرياضية) هذه المصالح لا تحتاج مستوى علمي عالي كما رأينا في الجدول رقم (3) المستوى التعليمي حيث وجدنا أن النسب الأكثر تواجداً في ميدان الدراسة هي فئة الثانوي، دون المستوى وفئة متوسط وهذا راجع لطبيعة العمل حيث أن كل من فئة دون المستوى وفئة المتوسط يعملون في مجال التنظيف والصيانة والمطعم الجامعي أما فئة الثانوي كونها أعلى نسبة لديها مستوى أعلى من الفئتين السابقتين فهي متخصصة في الحراسة الليلية والنهارية ورؤساء الأجنحة التي يسكنون فيها الطلبة كون أنها متمكنة من القراءة والكتابة إلا أنه في شروط التوظيف لا يطلب منهم المستوى وإنما فقط اللياقة البدنية، ومن هنا نرى أن مديرية الخدمات كل سنة تقوم بتوظيف عمال مهنيين من جميع المستويات لأنها بحاجة ماسة إليهم لتزايد عدد الطلبة كل سنة، من جهة ومن جهة أخرى لوجود فئة كبيرة قدرت نسبتها 35.29% من عمال يتراوح سنهم أكثر من 50 كما وجدنا في الجدول رقم (02) محالين إلى التقاعد وعليها أن تعوضهم بعمال آخرين لضمان السير الحسن لمختلف المصالح المعنية بخدمة الطالب الجامعي للتفرغ للبحث العلمي.

2- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الفرعية الأولى: الجانب الاعلاني للخدمات الاجتماعية له دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريرج

الجدول رقم (08): يمثل الاعلان عن برامج وطرق الاستفادة منها بشكل دوري

| الاعلان وطرق الاستفادة | التكرار | النسبة |
|------------------------|---------|--------|
| نعم | 29 | 42.64% |
| لا | 39 | 57.35% |
| المجموع | 68 | 100% |

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 57.35 % من المبحوثين أجابوا بأن لجنة الخدمات الاجتماعية لا تقوم بوضع اعلانات لفائدة العمال عن برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة وشروط أي طرق الاستفادة منها دوريا، بينما نسبة 42.64 % من ترى أن مكتب الخدمات الاجتماعية يقوم بوضع اعلانات عن برامج الخدمات الاجتماعية وكيفية الاستفادة منها بشكل دوري.

من خلال المعطيات يمكن القول أن الفئة التي ترى أن مكتب الخدمات الاجتماعية وهي نسبة مرتفعة بأنه لا يقوم بتغطية اعلانية عن برامج وشروط الاستفادة منها وما المستجدات التي طرأت على لجنة الخدمات، وما الجديد الذي خرجت به بعدما قامت بجلسة اجتماع حول العمال المستفيدين بشكل دوري والعمال الغير مستفيدين وقاموا بوضع الملفات وكيف يتم توزيع المنح الاجتماعية، السلفية والتعويضات الصحية وكيفية تقديم الخدمات الصحية، هذا الأمر أدى بالعمال مهما كانت رتبهم المهنية إلى حدوث قلق، ضغط نفسي وارهاق وأحيانا ظهور بعض المشكلات في بيئة العمل والأمراض المهنية حيث يرون أن مكتب الخدمات لا يراعي الارتباطات الوظيفية الدائمة التي تجبر العامل طوال الوقت في عمله مما يؤدي به عدم قدرته على البحث عن مكتب الخدمات الاجتماعية كونه بعيد عن الأماكن التي يعمل بها معظم العمال للاستعلام عن البرامج وكيفية الاستفادة منها، كما أن معظمهم لا يتصفحون مواقع التواصل الاجتماعي للاستطلاع بسبب محدودية مستواهم الدراسي وعدم قدرتهم على تثبيت الأنترانت بسبب الضعف المالي، كما يرون الاعلانات التي تقدم من طرف مكتب لجنة الخدمات محدودة ولا تتضمن البرنامج وكيفية الاستفادة وإنما هي عبارة عن اعلانات عن كيفية انتخاب اعضاء لجنة الخدمات وهذه الاعلانات توضع فترة تجديد المكتب فقط، أما الفئة التي أجابت أن المكتب يقوم بوضع اعلانات عن كل برامجه هي فئة مختلطة ما بين ذكور واناث لها أقدمية في العمل أكثر من خمسة عشر سنة،

كما أن أماكن عملهم قريب من مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية اين يسهل عليهم الاستطلاع عن كل ما يخص الخدمات الاجتماعية الموجودة بكل سهولة، كما أن معظم العمال متزوجون ولهم أولاد تحت الكفالة من اثنان فأكثر يتحتم عليهم معرفة ما يقدمه مكتب الخدمات الاجتماعية بحكم الخبرة المهنية خاصة ان معظم العمال قاموا بتحويل من جامعة سطيف ومسيلة اين الخدمات الاجتماعية عندهم متنوعة وتمس كل الشرائح السوسيو مهنية، كما نجد كذلك بسبب العلاقات الاجتماعية الغير رسمية مع زملائهم سواء من نفس مكان العمل مديرية الخدمات الجامعية أو من جامعة محمد البشر الابراهيمى او من جامعات اخرى.

الجدول رقم (09): يمثل الاعلان عن البرامج وطرق الاستفادة منها بشكل دوري في حالة الذين أجابوا بـ نعم

| النسبة | التكرار | الذين اجابوا بـ نعم |
|--------|---------|---------------------|
| 41.37% | 12 | نعم |
| 58.62% | 17 | لا |
| 100 % | 29 | المجموع |

• نقص العينة راجع للإجابات المبحوثين بـ نعم.

يوضح الجدول على ان مكتب الخدمات يقوم بالإعلان عن برامجه وطرق الاستفادة منها بشكل دوري وذلك عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بمديرية الخدمات الجامعية وهذا بنسبة 58.62%، بينما من أجاب على أن الاعلانات كانت عن طريق لوحة الاعلانات المعلقة بالحائط كانوا بنسبة 41.37%.

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن مكتب الخدمات يسهر على خدمة العمال وذلك من خلال التغطية الشاملة التي يقوم بها حول وضع الاعلانات عن كل الأعمال التي تقوم بها لجنة الخدمات الاجتماعية سواء من حيث البرامج التي تقدمها أو من حيث طرق وكيفية الاستفادة منها أو كيفية الإتيان بالفواتير الطبية ومتى يتم تعويضها وصبها في الراتب الشهري، حيث أنه يتم وضع اعلانات عن طريق مواقع التواصل كون أن الوزارة الوصية أعطت تعليمة بأن كل الاعلانات يجب أن يتم وضعها عبر الموقع الالكتروني الخاص بالمديرية، كما انها تقوم بوضع الاعلانات في شاشة اللوحة التقليدية الخاصة

بمكتب لجنة الخدمات الاجتماعية الكائن مقرها بالفرع الخاص بقسم المنح العناصر لكن هاته الاعلانات هي محدودة المحتوى والمضمون حيث صرح المبحوثين على ان الاعلانات موجودة لكن المغزى منها لا يوفي بالغرض رغم أن معظم الدراسات تؤكد انه كلما سعت المنظمة الاهتمام بالجانب الاعلاني ادى ذلك إلى علم اكبر نسبة من العمال بشؤونهم و منه رضاهم عن العمل¹ و هذا ما يساعد في تعزيز وتحسين العلاقة بين الادارة والعمال و خلق شفافية في المعلومات والأنشطة التي تقوم بها.

الجدول رقم (10): يمثل الاعلان عن برامج وطرق الاستفادة منها بشكل دوري في حالة الذين أجابوا

ب: لا

| النسبة | التكرار | الذين اجابوا ب لا |
|--------|---------|-------------------|
| 94.87% | 37 | نعم |
| 5.12% | 02 | لا |
| 100% | 39 | المجموع |

• نقص العينة راجع للإجابات المبحوثين ب لا

من الجدول يتضح لنا ان الذين أجابوا ب لا يرون مكتب الخدمات الاجتماعية لا يقدم اعلانات عن البرامج وطرق الاستفادة منها بشكل دوري ولكنهم تلقوا المعلومات عن برامج مكتب الخدمات الاجتماعية وطرق الاستفادة منها عن طريق زملائهم في العمل بنسبة 94.87%، في حين الفئة التي أدلت أن المعلومات حصلوا عليها من خلال الاتصال بالمكتب كانوا بنسبة 5.12%.

من خلال هذه النتائج يتبين لنا أن مكتب الخدمات الاجتماعية لا يقوم بوضع الاعلانات بشكل دوري عن الأعمال التي يقوم بها ولا حتى طرق استفادة العمال منها ولا أسماء المستفيدين منها سواء مرة عدة مرات ولا الملفات المقبولة أو المرفوضة، انما تلقوا المعلومات من طرف زملائهم في العمل عن كل مستجدات التي طرأت عن لجنة الخدمات الاجتماعية بعدما تم الحصول عليها من طرف أحد المقربين برئيس لجنة الخدمات الاجتماعية بحكم الصداقة و كذلك عن طريق الاتصال الشخصي به كون أن المعلومات هي في السر والخفاء، لذا ذهبوا بأن يستفسروا منه عن قيمة الميزانية المالية المخصصة

¹ طوال هبية: دور الاعلان في تعزيز المركز التنافسي للسلعة، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2012، ص 189.

للجنة الخدمات هذا العام هل جاءت وكيف يتم توزيعها وهل يحق لهم أن يقوموا بوضع ملفاتهم الصحية التعويضية، وماهي الحالات التي تم رفضها وكيفية اصلاح أوراقهم الطبية خاصة بعد العجز المالي الذي يعانون منه وعليه يمكن القول أن مكتب الخدمات الاجتماعية لا يقوم بتغطية اعلانية شاملة حول برامج الخدمات الاجتماعية وطرق الاستفادة منها وماهي المستجدات التي أضافتها وعن كل ما يتعلق بملف تجديد لجنة الخدمات الاجتماعية، حيث صرحوا العمال أن الاعلانات ان وجدت فهي شبه معدومة ولا تخدم العامل من حيث أن المحتوى و لا عن برامج لجنة الخدمات الاجتماعية ولا كيفية وشروط الاستفادة منها ولا اسماء المستفيدين منها ولا أي موضوع عن كل ما تقوم به، وانما هي عن كيفية تجديد أعضاء المكتب فقط اما حق العامل للاستفادة من الخدمات الاجتماعية لا تقوم بالإعلانات عنه وان وجدت فهي محدودة حيث يوضع فقط في لوحة الإعلانات الخاصة بالمقر الرئيسي لمديرية الخدمات الجامعية في حين باقي الاقامات الجامعية الأربعة وهي الإقامة الجامعية العناصر-1- والإقامة الجامعية العناصر-2- والإقامة الجامعية العناصر-3- والإقامة الجامعية العناصر-4- لا يوجد فيها أي اعلان في لوحة الإعلانات الخاصة بهم، في حين زملاء العمل فيما بينهم يقومون بنشر المعلومات الخاصة بكل ما يخص مكتب الخدمات الاجتماعية إلى معظم العمال وهذا ما يفسر أن الاتصال التنظيمي الغير رسمي يقوم بدوره الفعال وخاصة في الأمور الاجتماعية التي تخص العامل من الناحية المالية والصحية رغم وجود الاعلانات السطحية الا انها فشلت في نشر المعلومة، حيث نجد العمال الموجهون للحراسة الليلية أو عمال المطعم المركزي التابع للإقامات والمطعم المركزي التابع للجامعة لا يسمعون عن أي شيء لذا دائما متذمرين من لجنة الخدمات الاجتماعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية، ويروا أن هذا التصرف انما بفعل قصدي حتى لا يكون للعمال علم بالتسيب وسوء التسيير من طرف أعضاء مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية رغم ان اهل العلم والاختصاص يرون انه كلما كانت هناك تغطية اعلامية واسعة وشاملة في أي موضوع ادى إلى انجذاب المستفيدين اكثر وهذا ما تسعى جل المنظمات الاقتصادية إلى تجسيده لكي تحقق اكثر ربحية.

الجدول رقم (11): يمثل تقديم خدمات دون الاعلان عنها

| النسبة | التكرار | تقديم خدمات دون الاعلان عنها |
|--------|---------|------------------------------|
| %57.35 | 39 | نعم |
| %42.64 | 29 | لا |
| %100 | 68 | المجموع |

من الجدول يتضح لنا أن نسبة 57.35% من المبحوثين أجابوا بأن مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية يقدم خدمات دون الاعلان عنها، في حين هناك من المبحوثين أقررو بأن مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية لا يقدم خدمات دون الاعلان عنها وهذا بنسبة 42.64%.

من خلال هذه البيانات يتبين لنا أن مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية يقوم بعدة أعمال وخدمات ولا يقوم بالإعلان عنها لا بشكل مستمر ولا دوريا سواء في الموقع الالكتروني الخاص بمديرية الخدمات الجامعية أو في لوحة الاعلانات الخاصة بجميع الأماكن التابعة للمديرية وهذا تجنباً للمشاكل التي سوف يتلقونها من طرف العمال وخاصة في الجانب المالي من خلال تقديم بعض المنح لبعض العمال بحكم الصداقة مثل منحة التعزية، حيث هناك عمال يستفيدون منها عدة مرات بحكم المكانة الاجتماعية والدور الاجتماعي، في حين بعض العمال محرومين منها رغم أن لهم الحق في الاستفادة منها¹ وهذا ما وضحته دراسة منير بلالي أنه من العوائق التي تعاني منها معظم المنظمات في الجزائر نقص المصداقية وغياب العدل في توزيع الحوافز الاجتماعية واختيار من يستحقونها فعلا وهذا ما أدى إلى شعور بعض العمال بعدم الارتياح والتذمر و القلق، اما في الجانب الصحي نجد بعض الملفات يتم تعويضها مباشرة في حين بعض الملفات تترك للميزانية اللاحقة بسبب عدم الموافقة الطبية والتأخر في الاجراءات الادارية المعقدة لاستفادة ذوي الحقوق الزوجة والأولاد حيث يستلزم على طالب الخدمة احضار وثائق الثبوتية التي تثبت العلاقة الزوجية، كما يستوجب عليه تقديم ملف عدم ممارسة الزوج(ة) نشاط مريح و هذا ما جعلهم يحرمون منها احيانا، أما العمال الذين بينوا أن لجنة الخدمات تقوم بوضع الاعلانات عن كل برامجها في الموقع الرسمي للمديرية وفي لوحة الاعلانات، هم فئة على حسب أقوال بعض العمال من استفادوا حقا

¹ منير بلالي، نفس المرجع السابق، ص 46.

من لجنة الخدمات وبشكل مستمر وخاصة في السلفية التي منحت لهم عشرات المرات مقابل بعض العمال لم تمنح لهم الا مرة واحدة أو لم يستفيدوا منها نهائيا حيث لهم علاقات اجتماعية كثيرة بحكم الخبرة والمكانة الاجتماعية في مناصب عملهم.

الجدول رقم (12): يمثل تقديم خدمات دون الاعلان عنها كانت سبب في عدم الاستفادة

الذين اجابوا: ب نعم

| النسبة | التكرار | الذين اجابو ب نعم |
|--------|---------|-------------------|
| 87.17% | 34 | نعم |
| 12.82% | 5 | لا |
| 100% | 39 | المجموع |

• نقص العينة راجع لإجابات المبحوثين ب نعم.

من الجدول يتضح لنا أن نسبة 87.17% صرحوا عدم استفادتهم من الخدمات الاجتماعية المقدمة في مديرية الخدمات الجامعية سببها الجانب الاعلاني في حين من صرحوا بأن عدم استفادتهم من الخدمات المقدمة ليس سببها الجانب الاعلاني كانوا بنسبة 12.82%.

من خلال هذه البيانات تبين لنا أن لجنة الخدمات الاجتماعية لم تقم بدورها الفعال في التغطية الاعلانية وذلك عن طريق وضع الاعلانات الحائطية (الاعلانات التقليدية) في كل مكان في الاقامات الجامعية المتمثلة في اقامة الجامعية العناصر 1، الإقامة الجامعية العناصر 2، الإقامة الجامعية العناصر 3، الإقامة الجامعية العناصر 4، و اقامة مديرية الخدمات الجامعية والملحق بالعناصر مراعاة للعمال الذين يتواجدون في أماكن وظائفهم بعيدة عن لجنة الخدمات الاجتماعية حيث يستطيعوا الاستفسار، أو يقرؤون لوحة الاعلانات الموجودة في الاقامات حيث صرح العمال أنه لا توجد فيها أي اعلانات عن برنامج أعمال مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية وكل التوضيحات الخاصة بكيفية وشروط الاستفادة في الجانب المالي والجانب الصحي، كما بينوا لنا أن الموقع الالكتروني الخاص بمديرية الخدمات لا توجد فيه أي اعلانات بخصوص برامج لجنة الخدمات الاجتماعية، وهذا الأمر حال عليهم عدم العلم و الاستفادة من الخدمات المقدمة، كون انهم لم يقرؤا الاعلانات وكانت سبب في عدم استفادتهم من جميع الخدمات المقدمة، وعليه يرى العمال انه لو قامت لجنة الخدمات الاجتماعية بتغطية

اعلامية بكل الطرق يستطيع العامل الاستفادة أكثر وفي الوقت المناسب ودون تأخير في وضع الملف، كما اقترح بعض العمال ما دام الهاتف الخطي يعمل لماذا لا تقوم لجنة الخدمات بالاتصال الشخصي في حالة وجود أي مشكل خاص بأحد العمال في حالة ما لم يتم المصادقة على ملفه وتم رفضه حتى يتم اكمال جميع الوثائق الخاصة قبل فوات الأوان ويحرم منها، في حين الفئة التي صرحت بأن عدم استفادتها ليس بسبب الاعلانات وإنما راجع لعدم توفر فيهم الشروط التي وضعتها لجنة الخدمات وكذلك بسبب ان الخدمات المقدمة لا تعجبهم وليسوا مقتنعين بها ويعتبرونها مجرد خدمات بسيطة لا تجدي نفعا كما يرون فيها صعوبات ولا توجد فيها تسهيلات حيث صرحوا بالعبارة "أوراقها أكثر من مبلغها"، حيث نجد هذه الفئة لها الكفاية المالية حيث تمتلك القدرة المعرفية والعقلية على ادارة امورها المالية بفعالية من ناحية الدخل والنفقات بشكل متوازن، وتحديد الأولويات المالية والتخطيط لكل الظروف المستقبلية من خلال الادخار و توفير المبلغ لوقت الحاجة.

الجدول رقم (13): يمثل علم العمال بما يقدمه مكتب في الجانب المالي (منح، سلفية)

| علم بما يقدمه (منح، سلفية) | التكرار | النسبة |
|----------------------------|---------|--------|
| نعم | 68 | %100 |
| لا | / | / |
| المجموع | 68 | %100 |

يبين الجدول أن جميع العمال لديهم علم بما يقدمه مكتب الخدمات في الجانب المالي (منح، سلفية) والذين كانوا بنسبة 100%.

من خلال هذه البيانات يتبين لنا أن هذه الفئة لها علم بما يقدمه مكتب الخدمات الاجتماعية بسبب ان لديها علاقات اجتماعية داخلية و خارجية و بحكم المناصب التي تشغلها حيث تستطيع الإتيان بالمعلومات عن لجنة الخدمات الاجتماعية وما تقدمه من برامج في الجانب المالي خاصة في مجال المنح المقدمة وقيمتها المالية ولمن تقدم وماهي شروطها وكذلك الحال بالنسبة للسلفية من حيث القيمة المالية وماهي شروطها وكيفية ارجاعها وما هو المبلغ المقطع من الكشف الراتب والمدة التي تستغرق عند الاقتطاع من الراتب الشهري كما لديها الوقت حيث نجد معظمهم منظفات وعمال في المطبخ وعمال صيانة والأمن فهم يعملون بالتناوب والإتيان بالمعلومات سهل لهم حيث فيهم من يستطيع تصفح الموقع

الخاص بمديرية الخدمات الجامعية والاستفسار من أصدقاء آخرين من مديريات خدمات جامعية أخرى، أما في حالة اذا لم تكن لديهم الأنترنت فإنهم يستطيعون الذهاب إلى المديرية للاستعلام عن طريق قراءة لوحة الاعلانات اذا فيها شيء عن الخدمات الاجتماعية أو التنقل إلى مكتب الخدمات والذي مقره كما ذكرنا سالفًا بالعناصر لقراءة لوحة الاعلانات اذا مازالت موجودة ولم يتم تمزيقها بعد سماع المعلومة للتأكد من الأمر في حالة عرض جدول أعمالها ولم تحذفه او الاستعلام من المكتب للتحقق من المعلومات حتى وان لم يتم مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية بنشر جدول اعماله ولم يتم بتغطية اعلانية في جميع الأماكن المخصصة بوضع الاعلانات التقليدية، ولا في الموقع الخاص بمديرية الخدمات الجامعية الا أن نشر وتبادل المعلومات في ما بين العمال دليل على ان التنظيم الغير رسمي في أي منظمة يقوم بدور فعال حيث يعمل على تسهيل التواصل فيما بين العمال وخاصة في ما يخص برامج لجنة الخدمات الاجتماعية كون أن هذا الجانب الخدماتي مهم لهم ويحتم عليهم أن يكونوا على علم بكل خدمة موجودة حتى يستطيع أي عامل ينتمي إلى مديرية الخدمات الجامعية أن يستفيد منها، كما أنه يعزز التعلم والتطور المستمر في مجال العمل من خلال بناء علاقات قوية بين الزملاء وهذا ما يجعلهم يعملون في روح فريق والتعاون والعمل الجماعي، كما نرى ان التنظيم غير رسمي يوفر بيئة ملائمة للإبداع والابتكار وتبادل المعارف بكل حرية وهذا ما يقوي شعور الانتماء و الولاء إلى المنظمة مما يزيد من رضا العمال والاستمرارية في العمل.

الجدول رقم (14): يمثل دراية العمال بما يقدمه مكتب الخدمات في الجانب الصحي

| النسبة | التكرار | دراية بما يقدمه في الجانب الصحي |
|--------|---------|---------------------------------|
| 94.11% | 64 | نعم |
| 5.88% | 4 | لا |
| 100% | 68 | المجموع |

من خلال قراءتنا لهذا الجدول يتبين لنا أن فئة العمال الذين لديهم علم بما يقدمه مكتب الخدمات الاجتماعية في الجانب الصحي بنسبة 94.11 % بينما الفئة التي أقرت بأن ليس لديها علم بما يقدمه مكتب الخدمات الاجتماعية كانت نسبتها 5.88%.

من خلال هذه النتائج يتبين لنا أن معظم العمال لديهم علم بما يقدمه مكتب الخدمات الاجتماعية في الجانب الصحي كون أن الأكثر منهم متزوجون كما رأينا في الجدول رقم(03) ولديهم أولاد تحت

الكفالة كما رأينا في الجدول رقم (04) من ولدين فأكثر حيث يتحتم عليهم أن يكون لديهم علم بكل خدمة موجودة كون ان ظروفهم الاجتماعية العائلية تحتم عليهم زيارة الطبيب والعيادات الصحية والقيام بالتحاليل والأشعة خاصة مع صعوبة التكلفة المعيشية والتغيرات الاقتصادية التي يعاني منها معظم العمال والمنتمون إلى صنف مهني مستوى -1- حيث الراتب الشهري منخفض مقارنة بالأعباء والتكاليف العائلية المرتفعة، كما نجد نفس الوضع الاجتماعي بالنسبة للعمال الذين حالتهم الاجتماعية أرامل ومطلقين ولديهم أولاد، أما فئة التي ليس لديها علم فهي في الحقيقة ليست محتاجة إلى هذه الخدمات وخاصة على حسب أقوالهم أن لجنة الخدمات الاجتماعية خدماتها ضعيفة ونفقاتها قليلة وتأتي متأخرة على حسب قول بعض العمال لذا لم يعطوا لها أهمية ولم يحاولوا الاستطلاع والاستعلام عنها كما صرحوا ان ليسوا هم بحاجة الى هذه الخدمات بسبب المساهمة المالية ضعيفة و لا تقدم للعامل الا القليل حيث يرى بعض العمال بإمكانهم القيام بعمل اضافي احسن من التتبع وراء الملفات الادارية و التعويضات.

الجدول رقم (15): يمثل العلاقة بين الاعلان عن البرامج وطرق الاستفادة منها ورضا العمال

| المجموع | | لا | | نعم | | الاعلان عن البرامج رضا العمال |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|----------------------------------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | |
| %42.64 | 22 | / | 0 | %75.86 | 22 | نعم |
| %67.64 | 46 | %100 | 39 | %24.13 | 7 | لا |
| %100 | 68 | %100 | 39 | %100 | 29 | المجموع |

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن الاتجاه العام كان في ان مكتب الخدمات لا يقوم بوضع الاعلانات عن برامج خدمات الاجتماعية وطرق الاستفادة منها بشكل دوري بنسبة %67.64 وبالمواظبة على نفس الاتجاه في الأعلى نجد صنف عدم رضا العمال بنسبة %100 عن عدم اعلام مكتب الخدمات الاجتماعية عن برامج وطرق الاستفادة منها، ثم تلتها نسبة %24.13 ان مكتب الخدمات يقدم اعلانات وطرق الاستفادة منها بشكل دوري لكنها لا تتضمن البرامج لذا العمال غير راضيين عنها.

لتنخفض النسبة في فئة ان مكتب الخدمات الاجتماعية يقدم اعلانات عن برامج وطرق الاستفادة منها بشكل دوري بنسبة 42.64% وبالمواظبة على نفس الاتجاه في الأعلى نجد فئة التي ترى ان مكتب الخدمات الاجتماعية يقوم بإعلان عن برامج وطرق الاستفادة منها بشكل دوري حيث كانت فئة العمال التي عبرت عن رضاها بنسبة 75.86%.

من خلال هذه البيانات والتي نهدف فيها إلى توضيح العلاقة بين الاعلان عن برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة وطرق الاستفادة منها في مديرية الخدمات الجامعية بشكل دوري يؤدي إلى رضا العمال حيث تبين لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن 67.64% من المبحوثين يرون أن عدم اعلان مكتب الخدمات الاجتماعية عن برامج المقدمة وطرق الاستفادة منها بشكل دوري وعدم قيامه بتغطية اعلامية سواء في مواقع التواصل الاجتماعي التابع لمديرية الخدمات الجامعية، أو عبر عرض البرنامج في اللوحة الاعلانات التقليدية الخاصة بمكتب الخدمات الاجتماعية، أو في لوحات الخاصة في الاقمامات الجامعية التي تعرض فيها الأنظمة الداخلية فإن العامل تقوت عليه فرصة الاستفادة من الخدمات الاجتماعية المقدمة، ومنه يؤدي إلى عدم رضا العمال ومنه خلق عدم الثقة وعدم مصداقية في المكتب كما يؤدي إلى خلق بلبلة في البيئة التنظيمية حول كيفية تسيير ملف الخدمات الاجتماعية، وهذا ما يتوافق مع دراسة الباحثة طوال هيبه التي ترى أن الاعلانات ذات المحتوى الهادف تعد من العناصر الفعالة والرئيسية لجذب المنتجين والمستهلكين¹، كما أن نسبة 24.13% من العمال التي ترى أن مكتب الخدمات الاجتماعية يقوم بتقديم اعلانات عن برامج الخدمات الاجتماعية وطرق الاستفادة منها بشكل دوري، لكن ليست في مجال الخدمات الاجتماعية المالية (منح، سلفية)، ولا في الخدمات الصحية) تعويضات، خدمات الطبية المقدمة) أو كيفية الحصول عليها وانما عن كيفية انتخاب أعضاء لجنة الخدمات الاجتماعية لذا العمال غير راضيين عن الاعلانات الغير موضوعية التي يقوم بها مكتب الخدمات الاجتماعية، في حين أن 75.86% من المبحوثين يرون أن مكتب الخدمات الاجتماعية يقوم بتقديم اعلانات عن برامج كما انه يضع اعلانات عن كيفية استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية، لكن هذه الاعلانات مؤقتة وسرعان ما يتم حذفها سواء التقليدية أو الالكترونية وهذا الفعل هو قصدي حتى لا يسمع جميع العمال ببرنامج الخدمات الاجتماعية ويتم وضع أكبر قدر من الملفات ليتم دراستها

¹ طوال هيبه، مرجع سابق، ص 179.

في وقت اقل في حين اللجنة من العمال المتسيبين و لا يقومون بمهامهم في الوقت المحدد، من خلال هذه النتائج يتبين لنا أن كلما قام مكتب الخدمات الاجتماعية بتغطية اعلانية عن كل الخدمات التي يقدمها من خلال اعلان عن برامجه وطرق الاستفادة منها وكيفية شرح طريقة تصحيح الملفات الناقصة ادى هذا إلى فهم العامل أكثر مهما كان مستواهم التعليمي كما رأينا في الجدول رقم(05) ان جل العمال مستواهم ابتدائي ومتوسط، كما يساهم في منح اكبر امكانية للاستفادة من الخدمات الاجتماعية المقدمة المالية (منح، سلفية) والخدمات الصحية المتمثلة في التعويضات التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريبيج. كما يتبين لنا أن العمال يروا أن مكتب الخدمات الاجتماعية عندما يقوم بالإعلان عن خدماته وبرامجه وكيفية الاستفادة منها وعن كل التفاصيل والاستفسارات الخاصة بكيفية منح الخدمات للعمال وبشكل دوري عن طريق الاعلانات التقليدية المعلقة في لوحة الاعلانات وفي جميع الأماكن التي يتواجد فيها جميع العمال، أي في الاقمامات الجامعية الأربعة المتمثلة في الإقامة الجامعية العناصر1، الإقامة الجامعية العناصر2، الإقامة الجامعية سويسي زوينة، الإقامة الجامعية ناصري فطوم، وكذلك الملحق الفرعي المتواجد بالعناصر، اقامة مديرية الخدمات الجامعية، وفي المصالح أو الفروع التابعة لها، أو عن طريق الصفحة الالكترونية الخاصة بمديرية الخدمات الجامعية على الفايس بوك أو الأنستجرام، فإن هذا سوف يؤدي إلى رضا العمال بحيث يحس العامل بأن هناك شفافية وعدالة في توزيع هذه الخدمات خاصة المقدمة في الجانب المالي والمتمثلة في (المنح، السلفية) هذا ما يزيد عنده الثقة في المسؤولين المكلفين بمكتب الخدمات الاجتماعية وكذلك في المنظمة التي يعمل بها، كما يساعد في توعية العمال بحقوقهم وواجباتهم مما يعزز من رضاهم تجاه بيئة العمل، فالتغطية الاعلانية لها دور فعال وقوي في كسب رضا العمال، مما يؤدي إلى زيادة الأداء وتحسينه ومنه تحقيق أهداف المنظمة والشعور بالأمان الوظيفي.

3- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الفرعية الثانية: للخدمات المالية(منح، سلفية) دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج.

الجدول رقم (16): يمثل استفادة العمال من خدمات المنح على حد سواء

| استفادة من خدمة المنح | التكرار | النسبة |
|-----------------------|---------|--------|
| نعم | 68 | %100 |
| لا | / | / |
| المجموع | 68 | %100 |

يوضح الجدول أن جميع أفراد عينة البحث أجابوا بأن جميع العمال يستفيدون من المنح على حد سواء وهذا بنسبة 100%.

من خلال ذلك يتبين لنا أن جميع العمال يرون أن خدمات المنح تقدم لجميع العمال على حد سواء، خاصة بعض المنح يتم تقديمها آليا من دون أن يكون للعمال علما بها، أو حتى الاستعلام عنها بكيفية وضع الملف ومن بين هذه المنح نذكر منحة عيد الأضحى، وهذا لغرض الاهتمام بالعامل نظرا للعجز المالي الذي يعاني منه خاصة مع الواقع الذي نعيشه و الذي اثبت عدم كفاية المرتبات لسد حاجيات الكثير من العمال خاصة في الآونة الأخيرة، في حين هناك بعض المنح مثل منحة مولود جديد، منحة زواج، منحة ذوي الاحتياجات الخاصة، تشرط على العامل أن يقدم الوثائق الخاصة بذلك وأن تكون هذه الوثائق كافية للاستفادة منها، إلا أن هناك بعض العمال يستفيدون منها والبعض الآخر يحرم منها بحجة عدم وجود الميزانية أو أنها لا تكفي أو أن الملف تم تقديمه متأخرا أو أنه لا يستوفي الشروط المطلوبة للاستفادة منها رغم ان العامل لديه الحق في ذلك ومن بين هذه المنح منحة التعزية، ولهذا العامل يرى أن الحقرة والتهميش في توزيع بعض المنح خاصة منحة التعزية حيث تقدم لبعض العمال ويحرم منها بعض العمال بسبب التمييز والتفضيل ما بين العمال على حساب عمال اخرين لهم الحق اكثر وهذا راجع للعلاقات الشخصية ما بين بعض العمال الذين لديهم مكانة اجتماعية والدور الاجتماعي بسبب انخراطهم في النقابة بمختلف أنواعها وبين رئيس لجنة الخدمات الاجتماعية والأعضاء

المكلفين بها حيث يعملون بالوساطة والمحسوبة رغم ان الدول المتطورة تقدم منحة التعزية لجميع العمال الذين يتوفى منهم احد من العائلة كمساعدة مالية للمواساة وعدم الشعور بالوحدة كما تم تفتح رصيذا آخر لصرف معاشات للعمال الذين توفي احد من عائلاتهم، وعليه يمكن القول أن مديرية الخدمات الجامعية تقدم لكل العمال منح متنوعة حتى تساعدهم على تلبية حاجياتهم التي تكلم عنها ماكيلاند وهي حاجة الانجاز فبفضل المنح المالية المقدمة كمنحة الزواج ومنحة مولود جديد ومنحة التعزية ومنحة عيد الأضحى يصبح العامل قادر على تغطية المصاريف حياته وبالتالي يشعر بالأمن والأمان و منه يستطيع انجاز المهام الموكلة اليه، كما لمسنا في نظرية فريديريك هيرزبرغ أن العامل يصبح قادرا على الانجاز عندما يشعر بالاستقرار النفسي وهذا ما يجعله راضيا في الحياة العامة و المهنية من خلال المساعدات التي قدمتها المنظمة له وجعلته يغطي بعض التكاليف التي تتطلب منه قضاءها و هذا الأمر يخفف عنه ضغط المشكلات التي كان يعاني منها و تساعده على التوازن المهني و الوقاية من الأمراض والمشكلات الصحية الوظيفية.

الجدول رقم (17): يمثل نوع المنحة التي يستفيد منها العامل

| نوع المنح | التكرار | النسبة |
|------------------------|---------|--------|
| منحة زواج | 09 | 5.32% |
| منحة مولود جديد | 34 | 20.11% |
| منحة ختان | 27 | 16% |
| منحة عيد الأضحى | 68 | 40.23% |
| منحة ذوي احتياجات خاصة | 05 | 2.96% |
| منحة تعزية بسبب وفاة | 22 | 13.01% |
| منحة أيتام | 04 | 2.36% |
| المجموع | *169 | 100% |

• تضخم العينة راجع إلى تكرار اجابات المبحوثين (أكثر من اجابة).

يوضح الجدول أن أكبر نسبة كانت للعمال الذين استفادوا من منحة عيد الأضحى والمقدرة بـ 40.23% في حين تلتها منحة مولود جديد بنسبة تقدر بـ 20.11%، بعدها كانت منحة ختان بنسبة 16%، تلتها منحة تعزية بسبب وفاة بنسبة تقدر بـ 13.01%، بعدها كانت منحة زواج بنسبة تقدر بـ

5.32%، تلتها منحة ذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة قدرت 2.96%، وأخيرا منحة الأيتام بنسبة 2.36%.

من خلال نتائج الجدول يتبين لنا حقيقة أن جميع العمال يستفيدون من المنح على حد سواء ظاهريا، حيث هناك بعض المنح لا يستطيعون التلاعب فيها وعدم منحها لبعض العمال والبعض الآخر لا تمنح له مثل منحة عيد الأضحى التي تعتبر من المحفزات والمبادرات التي تجعل العامل يتعلق بالمؤسسة خاصة وانها تساهم في شراء اضحية العيد والتي تشهد ارتفاع في الأسعار مؤخرا، حيث يجبر على اللجنة صيها ومنحها لجميع العمال التابعين لمديرية الخدمات الجامعية والا لجنة الخدمات الاجتماعية سوف تخلق فتنة وبلبله ما بين العمال رغم أن المبلغ المقدم يعتبر ضئيل على حد قول بعض العمال مقارنة بالغلاء المعيشي، في حين بعض المنح ومنها منحة مولود جديد، منحة ذوي الاحتياجات الخاصة، منحة زواج، منحة ختان، منحة الأيتام فهي تمنح للعمال الذين استوفت فيهم الشروط وتم تقديم الملفات في أوانها من جهة وكذلك كفاية الميزانية المخصصة لتوزيع هذه المنح، اذا لم يكن فيها نقص على حد قول رئيس اللجنة المكلفة بتوزيعها، في حين منحة التعزية على حد قول المبحوثين يستفيد منها بكثرة أصحاب المكانة الاجتماعية والدور الاجتماعي حيث يتم توزيعها بالمحسوبية والبيروقراطية في المنظمة يمكن القول ان مدى حرص المنظمة على تقديم المنح لجميع العمال بشكل عادل وشفاف هذا يدل على انها تتقرب من عمالها في اوقات الفرح وفي الأوقات الصعبة عند وفاة الأصول هذا ما يشعر العامل بحرص المنظمة على علاج مشاكله وهذا ما تؤكد عليه نظرية النسق الاجتماعي التي ترى بأن العامل فرد اجتماعي لا يمكن ان ينسلخ عن حياته خارج مكان العمل ولهذا لا بد ان يكون هناك تكامل بين نسق العمل والنسق الأسري حتى يحس العامل بالراحة والسكينة والرضا عن الوظيفة، وهذا ما لمسناه في نموذج ألمانيا¹ حيث أنها تسهر جل المنظمات الناجحة على اختلاف طبيعة نشاطها على مساعدة العامل ببناء مساكن ذات نمط جماعي للعمال الذين لا يكفيهم مرتبهم الشهري و تقديم مساعدات مالية زهيدة في كل المناسبات التي تعترض العامل و هذا لغرض التوافق بين الحياة الشخصية و الحياة المهنية حتى يشعر العامل بالرضا الوظيفي الدائم و هذا يساعده على الابداع و الابتكار و تحقيق اهداف المنظمة.

¹ جمال بن خالد، مرجع سابق، ص139.

الجدول رقم (18): يمثل العلاقة بين الأقدمية في العمل والاستفادة من المنح

| المجموع | | [10 فأكثر] | | [10-6] | | [5-1] | | الأقدمية |
|---------|-------|------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------------------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | الاستفادة من المنح |
| %100 | 68 | %100 | 50 | %100 | 15 | %100 | 3 | نعم |
| / | / | / | / | / | / | / | / | لا |
| %100 | 68 | %100 | 50 | %100 | 15 | %100 | 3 | المجموع |

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن الاتجاه العام كان في فئة العمال الذين لديهم خبرة من [10 فأكثر] هم من استفادوا من المنح بنسبة تقدر بـ 100% وبالمواظبة على نفس الاتجاه في الأعلى في فئة التي لها اقدمية في العمل من [10-6] سنة بنسبة 100% ثم تلتها الفئة التي لديها اقدمية في العمل من [5-1] بنسبة 100%.

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن العلاقة بين الأقدمية في العمل واستفادة العمال من المنح قوية جدا حيث تبين لنا من خلال بيانات هذا الجدول أن جميع العمال يستفيدوا من خدمات المنح على حد سواء لكن هذه الاستفادة ظاهريا حيث هناك بعض المنح على حسب تصريحات المبحوثين تمنح على اساس المحسوبية والبيروقراطية، حيث نجد أن العمال الذين لديهم أقدمية في العمل من [10 فأكثر] لهم فرصة أكبر في الاستفادة من كل المنح ولعدة مرات وخاصة منحة التعزية ومنحة مولود جديد ومنحة الأيتام حتى وإن كانت الميزانية المخصصة للخدمات الاجتماعية قليلة فإن لهم الفرصة في الاستفادة أكثر من العمال الذين لديهم اقدمية في العمل من [10-6] سنوات فإن حظوظهم تقل خاصة في المنح التي تمنح على أساس توفر الميزانية ومن لديه علم بما يقدمه مكتب الخدمات الاجتماعية في الجانب المالي فقط وبوقت وضع الملفات ودراستها، في حين الفئة التي لديها أقدمية في العمل من [5-1] سنوات تمنح لها بعض المنح، لكن هناك بعض المنح تقل فيها فرصة الاستفادة منها مثل منحة التعزية التي تمنح بالمحسوبية على حد قول المبحوثين ومن خلال النتائج المقدمة يمكن القول أن جميع العمال يستفيدون

في النهاية من المنح لأن الدراسات النظرية ترى أنه يجب على المكلفين بلجنة الخدمات الاجتماعية أن يقوموا بتوزيع كل المنح على اختلافها وتنوعها على العمال الذين يحتاجون المساعدة على حد سواء حيث نجد المنظمات الأكثر وعياً هي الأكثر حرصاً على توفير كل الاحتياجات الاجتماعية للعمال والسعي على تسهيل الإجراءات الاستفادة من جميع المنح وهذا ما يعزز لديهم التوازن بين حياتهم المهنية وحياتهم العائلية للتخفيف من المشكلات الأسرية والاجتماعية التي يعانون منها من أجل تنمية قدرات العمال والاستشعار بالاستقرار الوظيفي وتعزيز ادائهم في العمل.

الجدول رقم(19): العلاقة بين استفادة من المنح ورضا العمال عنها

| المجموع | | لا | | نعم | | الاستفادة من المنح رضا العمال عنها |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|---------------------------------------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | |
| %100 | 68 | % | / | %100 | 68 | نعم |
| / | / | % | / | / | / | لا |
| %100 | 68 | 100% | / | %100 | 68 | المجموع |

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن الاتجاه العام كان في فئة العمال الذين استفادوا من المنحة بنسبة 100% و هم راضيين عنها.

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن العلاقة بين الاستفادة من المنحة ورضا العمال عنها، أن جميع العمال الذين استفادوا من المنح المقدمة راضيين عنها مهما كانت نوعيتها، حيث نجد أن معظم العمال استفادوا من منحة عيد الأضحى بنسبة 100% كون ان هذه المنحة تقدم اليا للعمال سواء من لديه علم أو ليس لديه علم لأن هذه المنحة عند عدم تقديمها تخلق بلبلة وفوضى وسط العمل، في حين بعض المنح تستوجب تقديم الملف الذي يستوجب استوفاء شروط وفي حالة توافق جميع المطالب تعطى المنحة للعامل لكن بالأولوية في دراسة الملفات وبالمكانة الاجتماعية التي يحتلها وبالذور الذي يقوم به العامل في مكان العمل.

كما صرحوا بعض العمال أنهم راضيين عن المنح المقدمة كون انها تلبي بعض احتياجاتهم رغم ان قيمتها المالية مقارنة بالوضع الاقتصادي قليلة لكنها و مع الظروف الاجتماعية التي يعاني منها العامل تغطي بعض الجوانب الحياتية العائلية الضرورية، في حين ادلى بعض العمال ان لديهم الحق في

الاستفادة من بعض المنح الا أنهم لم يستفيدوا منها وهذا راجع لأن أعضاء مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية يمارسون مهامهم وفق طرق التوائية في حين نظريات التنظيم الاداري الحديثة تحرص على العدالة و الانصاف ما بين العمال عند تقديم الحوافز المادية و المعنوية حيث ترى ان العمال يتأثرون في سلوكهم بالمكافآت التي يستلمونها او هم في طريقهم لاستلامها، حيث تفترض بأن اذا تم تقديم الحوافز بعدالة يجعل العمال يتحفزون من اجل تحقيق الأهداف بأقل التكاليف و و منه يشعر العمال بالرضا عن كل الظروف المهنية¹.

الجدول رقم(20): جدول يوضح استفادة العمال من السلفية

| النسبة | التكرار | استفادة من خدمة السلفية |
|--------|---------|-------------------------|
| %85.29 | 58 | نعم |
| %14.70 | 10 | لا |
| %100 | 68 | المجموع |

من خلال قراءة الاحصائية لهذا الجدول يتبين لنا أن نسبة %85.29 من المبحوثين قد استفادوا من السلفية، في حين نسبة %14.70 صرحوا بعدم استفادتهم من السلفية.

من خلال الجدول يتضح لنا أن الفئة التي استفادت من السلفية هي تعتبرها تمويل بديل هم بأمس الحاجة اليه، فالعمال يحتاجون إلى تمويل مادي سريع لتلبية احتياجاتهم المالية الضرورية المفاجئة مثل مصاريف العلاج الطبية أو منزلية، والاقتراض من المنظمة التي يشتغلون بها يجنبهم اللجوء إلى البنوك ذات القروض بفوائد مرتفعة التي ترهقهم وتزيد من الضغط النفسي، حيث يفضل العمال الاقتراض من المنظمة ويتم ارجاعها كاقطاع من الراتب الشهري أفضل العيش في دوامة والاقتراض من خارج المنظمة، في حين الفئة التي لم تستفد من السلفية فهي ترى أن مبلغ الاقتراض قليل جدا مقارنة بالمصاريف التي يحتاجها العامل في تلبية حاجياته، كما أن نسبة الاقتراض من الراتب الشهري كبيرة مقارنة بالراتب الذي يتقاضاه وبالقيمة المالية التي تم اقتراضها، وهذا الأمر حال عليه الاستفادة منها، في حين هناك من

¹ علي عباس: أساسيات علم الإدارة، ط السابعة، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن ، 2013، ص

المبحوثين من يروا أن ليس لهم حاجة مادية لاقتراض مبلغ السلفية كونهم لديهم عمل اضافي خارج فترة الراحة حيث يستفيد من هذا الوقت فقط العمال الذين يعملون في الحراسة الليلية، وهذا ما يجعلهم راضيين عن الحياة العامة ومنه الحياة المهنية.

يمكن القول بأن المنظمة عندما تقدم مبلغ معتبر من السلفية كتحفيز للعمال يكون له تأثير ايجابي كبير عليهم ويساهم في تلبية عدة احتياجات فيزيولوجية تتمثل في كراء مسكن أو شراء سيارة كي يسهل التنقل ويقلل من التغيب والتأخر عن الوظيفة وهذا يسمح له بالاستقرار النفسي والبدني حيث يعزز دافعيتهم للالتزام في العمل ويرفع معنوياتهم ويزيد الولاء للمنظمة ومنه يتحسن أداء العامل وتحقق المنظمة اهدافها وهذا ما بينه نموذج أمريكا¹ حيث كان أصحاب المعامل يتولون أمر الفتيات العاملات فأقاموا لهن منازل لإسكانهن وكنائس للصلاة، ومتاجر يشترون منها ما يحتجن إليه، كما أقاموا مدارس يذهب إليها الفتيات الأقل من 14 سنة، كما وضعت بعض الشركات طبيبا لفحص العاملات مجانا، حيث استطاعت في السنوات الأخيرة تحقيق تسارعا كبيرا فهناك الكثير من المصانع تشرك العمال الربح وذلك بإعطائهم أسهما سنوية مكافئة لمجهوداتهم.

الجدول رقم(21): جدول يوضح نوع السلفية في حالة الاجابة ب نعم:

| النسبة | التكرار | نوع السلفية |
|--------|---------|----------------|
| 3.44% | 2 | ترميم مسكن |
| 79.31% | 46 | قضاء ديون |
| 17.24% | 10 | تلبية احتياجات |
| 100% | 58 | المجموع |

• نقص العينة راجع لإجابات المبحوثين ب نعم.

يوضح الجدول نوع السلفية المستفاد منها من طرف المبحوثين، حيث أقر 79.31% بأنهم استفادوا لغرض قضاء ديون، في حين نسبة 17.24% من المبحوثين استفادوا من السلفية لتلبية احتياجات، أما نسبة 3.44% استفادوا من السلفية لترميم مسكن.

¹ نفس المرجع، ص141.

من خلال الجدول يتبين لنا أن معظم المبحوثين استفادوا من السلفية لغرض قضاء ديون كانت عليهم بسبب بعض المتطلبات الضرورية العائلية التي حتمت عليهم الاقتراض من جهات خارجية متمثلة في المقربون من العائلة أو الأصدقاء من العمل أو خارج العمل هذا لعدم كفاية الراتب الذي يتقاضونه كونهم من الطبقة الضعيفة محدودة الدخل كما رأينا في الجدول رقم (07) والاستفادة من السلفية في اوانها ووقت احتياجها يستغرق وقت، في حين الفئة التي ترى أن استفادتها من مبلغ السلفية انما راجع لتلبية احتياجاتهم الأساسية بسبب العجز المالي الذي يعانون منه منذ تقاضيهم الراتب الشهري الذي لا يكفيهم حتى لشراء مستلزمات المعيشة والرعاية الصحية خاصة وأن معظم العمال متزوجون كما رأينا في الجدول رقم (03) ولديهم أولاد تحت الكفالة كما رأينا في الجدول رقم (04)، أما الفئة التي ترى أنها استفادة من السلفية بغية ترميم مسكن حسب تصريحات المبحوثين فإن معظم العمال ليس لديهم مسكن شخصي، خاصة فئة الاناث المطلقات والأرامل وهذا ما أدى بهم إلى اقتناء مبلغ السلفية من أجل ترميم مسكن الكراء في كل مرة تنتهي فيها مدة عقد الكراء وهذا ما يستدعي بهم إلى اللجوء إلى المنظمة لعلها تمنحهم سلفية لتلبية الغرض، يمكن القول أن المنظمة عندما تسهل في ملف منح السلفية للعمال هذا الأمر ينعكس عليها بالإيجاب حيث يشعر العمال بأن المنظمة مهتمة بهم وأنها تقوم بالدعم المالي في حالة الاحتياج وفي الوقت المحدد كما بينه ألفر كريب¹ الذي كان أول من بنى مساكن للعمال من ماله الخاص حتى يشعروهم باهتمام، وانها تسهر على تخفيف الضغط المالي والنفسي على العمال هذا الأمر يؤدي بهم إلى الابداع والابتكار كون انهم يعيشون الاستقرار ولديهم الطاقة للتفكير في حلول تعود بالفائدة على المنظمة، كما تساعدهم على بناء علاقات ايجابية مع الادارة وهذا ما يساعد على الأداء الجيد في العمل.

¹ مرجع سابق، ص139.

الجدول رقم(22): جدول يوضح نوع السلفية في حالة الاجابة ب لا:

| النسبة | التكرار | حالة الاجابة ب لا |
|--------|---------|----------------------|
| 20% | 2 | عدم توفر فيك الشروط |
| 80% | 8 | ارتفاع نسبة الاقتطاع |
| 100% | 10 | المجموع |

• نقص العينة راجع لإجابات المبحوثين ب لا.

يوضح الجدول أن المبحوثين الذين لم يستفيدوا من السلفية كان بسبب ارتفاع نسبة الاقتطاع من الراتب الشهري وهذا بنسبة 80% في حين من يرجع عدم الاستفادة بسبب عدم توفر فيه الشروط قدر بنسبة 20%.

من خلال نتائج الجدول يتبين لنا أن النسبة التي ترى عدم استفادتها من السلفية بسبب ارتفاع نسبة الاقتطاع من الراتب كون أن معظم العمال في مديرية الخدمات الاجتماعية مهنيين وراتبهم الشهري ضعيف مقارنة بالجهد الذي يبذلونه حيث يرون انه لا يكفي حتى لتلبية احتياجاتهم الضرورية وخاصة أن جل العمال متزوجون ولديهم أكثر من ولدين تحت الكفالة، كما انه يوجد بعض العمال ظروفهم الاجتماعية مزرية بسبب الطلاق وهناك بعض العمال من احد الجنسين كما رأينا في الجدول رقم (01) لديهم أولاد يتامى يتحتم عليهم الرعاية أكثر، وعند الاقتطاع لا يبقى من الراتب الشهري الا قليل منه مما يؤدي بهم إلى الاقتراض في كل شهر خاصة وأن مبلغ تسديد السلفية يستغرق مدة طويلة في ارجاعه، أما الفئة التي ترى أن ملف لا يستوفي الشروط الاستفادة من السلفية وهذا راجع إلى أن الشروط التعجيزية التي وضعتها لجنة الخدمات للاستفادة من السلفية، وعليه يمكن القول انه يجب النظر في ملف السلفية حتى يتمكن جميع العمال ذوي الدخل المحدود أن يستفيدوا منها من اجل تلبية احتياجاتهم الضرورية الأسرية حتى يعم الاستقرار النفسي والروحي من خلال رفع معنوياتهم ومنه يتحقق رضاهم عن العمل حتى يستطيعوا العمل في ظروف جيدة وتحقق اهداف المنظمة.

الجدول رقم(23): العلاقة بين الحالة العائلية والاستفادة من السلفية

| المجموع | | ارمل | | مطلق | | متزوج | | اعزب | | الحالة العائلية | الاستفادة |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|-----------------|-----------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | | |
| %85.29 | 58 | %100 | 3 | %69.23 | 9 | %87.23 | 41 | %100 | 5 | نعم | |
| %14.71 | 10 | / | / | %30.76 | 4 | %12.76 | 6 | / | / | لا | |
| %100 | 68 | %100 | 3 | %100 | 13 | %100 | 47 | %100 | 5 | المجموع | |

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن الاتجاه العام كان في صنف المستفيدين من السلفية بـ 85.29% و بالمواظبة على نفس الاتجاه نجد أعلى نسبة في فئة الأرامل والعزاب بنفس النسبة والتي قدرت بـ 100%، ثم تلتها فئة المتزوجين بـ 87.23%، ثم تلتها فئة المطلقين بنسبة 69.2%.

لتنخفض النسبة في صنف غير مستفيدين من السلفية 14.70% وبالمواظبة على نفس الاتجاه نجد أعلى نسبة في فئة المطلقين بـ 30.7% ثم تلتها نسبة 12.76% لفئة المتزوجين.

يمكن قراءة الجدول من خلال ما تعرضنا اليه أثناء اجراءنا لدراستنا الميدانية، وبناءا على المعلومات التي تم تزويدنا بها من طرف المبحوثين أن أي عامل في مديرية الخدمات الجامعية يمكنه الاستفادة من السلفية مهما كانت حالته العائلية من اجل تلبية الاحتياجات الضرورية في الأسرة خاصة ان معظم الفئات العمالية لها دخل ضعيف لا يكفيها حتى في تلبية احتياجاتها الضرورية مما يستدعي بها أن تقترض من الوسط المهني وبالتحديد من لجنة الخدمات الاجتماعية، من اجل اقتناء مستلزمات والتجهيزات المنزلية حتى تقلل ضغوطات تلبية حاجيات الأسرية المتزايدة، التي أصبحت تشكل ضغطا كبيرا على العمال بعد الغلاء الذي تشهده البلاد في كل النواحي فأصبح العامل يشقى من اجل تلبية جميع هاته الحاجيات، وخاصة أن معظم العمال حالتهم الاجتماعية مزرية حيث وجدنا معظمهم مطلقين وأرامل لديهم اولاد و على هذا فخدمة السلفية تشعر العامل بالأمن والأمان من خلال تلبية حاجياته الاجتماعية.

و منه نستنتج ان الحالة العائلية تؤثر في مدى استفادة العمال من السلفية، أي هناك علاقة بين الاستفادة من السلفية والحالة العائلية عند جميع الفئات السوسيو مهنية، فالعمال مهما كانت حالتهم العائلية هم محتاجين إلى سيولة مالية لتلبية احتياجاتهم وهذا لا يكفي مقارنة بالراتب الشهري والقدرة الشرائية

المرتفعة مما يستدعي منهم اللجوء إلى السلفية لأنها تقوم بتقليل من الضغوطات النفسية للعمال وتلبي الحاجيات الأسرية وهذا ما يدعم الراحة والاستقرار في مكان العمل ومنه يتحقق الرضا الوظيفي في مكان العمل.

الجدول رقم(24): العلاقة بين الأقدمية في العمل والاستفادة من السلفية

| المجموع | | [10 فأكثر] | | [10-6] | | [5-1] | | الأقدمية الاستفادة من السلفية |
|---------|-------|------------|-------|--------|-------|--------|-------|-------------------------------------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | |
| %85.29 | 58 | %94 | 47 | %60 | 9 | %66.67 | 2 | نعم |
| %14.71 | 10 | %6 | 3 | %40 | 6 | %33.33 | 1 | لا |
| %100 | 68 | %100 | 50 | %100 | 15 | %100 | 3 | المجموع |

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن الاتجاه العام كان في صنف المستفيدين من السلفية بـ 85.29% وبالمواظبة على نفس الاتجاه نجد أعلى نسبة في فئة التي لديها اقدمية [10 فأكثر] ثم تلتها فئة من لديهم اقدمية من [5-1] سنوات بنسبة تقدر بـ 66.67%، ثم تلتها فئة من لديهم اقدمية من [6-10] سنوات بنسبة قدرت بـ 60%.

لتنخفض النسبة إلى صنف من لم يستفيدوا من السلفية بنسبة قدرت 14.71%، وبالمواظبة على نفس الاتجاه نجد أعلى نسبة كانت لفئة من لديهم خبرة من [10-6] والتي قدرت بـ 40%، تلتها فئة من لديهم خبرة من [5-1] سنة بنسبة 33.33%، ثم تلتها فئة التي لديها اقدمية في العمل [10 فأكثر] بنسبة 6%.

من خلال ما تعرضنا إليه أثناء اجراءنا لدراستنا الميدانية أن العمال الذين لديهم خبرة [10 فأكثر] لديهم فرصة أكثر للاستفادة من السلفية بحكم الوظيفة المهنية التي يشغلونها كونهم ينتمون إلى عامل مهني مستوى -1- وراتبهم الشهري محدود، كما ان معظمهم متزوجون ولديهم أولاد تحت الكفالة كما رأينا في الجدول رقم (04)، هذه الأوضاع حتمت عليهم الاستفادة من السلفية بغية تلبية احتياجات الضرورية عائلية، أو الاستفادة منها لغرض ترميم مسكن، أو لقضاء ديون، اما الفئة التي لها اقدمية في العمل من [10-6] سنوات كانت لها كذلك حذ وفير في الاستفادة من السلفية كون ان هذه الفئة كذلك تعاني من ضعف مادي بسبب محدودية الدخل ولديها متطلبات عائلية ضرورية تستدعي تلبيتها، كما نجد كذلك

الفئة التي لها اقدمية في العمل من [1-5] سنوات هي كذلك استفادت من السلفية وهذا راجع لاحتياجاتها المالية التي تستدعي الاستفادة بسبب محدودية الدخل.

يمكن استنتاج من هذه النتائج ان جميع العمال استفادوا من السلفية لكن الأكثر استفادة منها هم من لديهم خبرة من [10 سنوات فأكثر اقدمية في العمل كون ان معظم العمال في المديرية متزوجون ومستقرون حيث يتحتم عليه الاستفادة بغرض تلبية الاحتياجات العائلية وقضاء الديون المتراكمة عليهم بسبب محدودية الدخل.

الجدول رقم(25): رضا العمال حول استفادتهم من السلفية

| رضا العمال حول السلفية | التكرار | النسبة |
|------------------------|---------|--------|
| نعم | 58 | 85.29% |
| لا | 10 | 14.70% |
| المجموع | 68 | 100% |

يوضح الجدول أن معظم المبحوثين الذين استفادوا من السلفية راضيين عنها وهذا بنسبة 85.29% في حين الذين هم غير راضيين عن السلفية بنسبة 14.70%.

من خلال النتائج يتبين لنا أن معظم العمال راضيين عن خدمة السلفية المقدمة وخاصة أن المبلغ المقدم من طرف لجنة الخدمات الاجتماعية في ظل هذه الظروف الاقتصادية وغلاء المعيشة يحتاجه كل عامل سواء كان راتبه الشهري يكفي أو لا يكفي، ومن خلال تصريحات بعض العمال أن مبلغ السلفية رغم نقصه الا انه يلبي ويغطي بعض احتياجات العامل، مقارنة بتعدد مطالب العمال كون أن معظمهم متزوجون كما رأينا في الجدول رقم (03) ولديهم اولاد تحت كفالتهم كما رأينا في الجدول رقم (04)، فتدعيم العمال بمبلغ السلفية وفق الشروط الادارية المحددة فهذا يساعد العامل على تلبية احتياجاته المالية الطارئة، مما يقلل من القلق المالي ويساهم في تحسين تركيزهم على العمل وزيادة انتاجيتهم، كما ان الحصول على مبلغ السلفية يمكن ان يزيد من الشعور بالرضا العام حيث ان العمال يشعرون بالأمان المالي والقدرة على التعامل مع أي ضائقة مالية مفاجئة، حيث ان العمال عندما يشعرون بأن المنظمة تقدم لهم دعماً مالياً عند الحاجة، فإن ذلك قد يحفزهم على بذل المزيد من الجهد وتحقيق أداء أفضل في العمل، كما ان الاستفادة من السلفية يقلل من معدل الدوران في العمل اي يقل عدد العمال الراغبين في

البحث عن فرص عمل اخرى اين تكون فيها ظروف المالية اكثر استقرارا، كما يساعد ذلك على ان تحافظ المنظمة على الكفاءات الموجودة عندها. ولهذا على المنظمة ان ترفع من مبلغ السلفية وان يكون بشكل عادل ودوري وان تكون جزءا من استراتيجيتها الشاملة لدعم العمال كما يجب ان تقدم برامج التدريب والتطوير بيئة عمل ايجابية وتقدم مزايا وظيفية اخرى لتعزز من رفاهية الموظفين وتحقق الرضا الوظيفي لديهم.

الجدول رقم(26):مدى مساهمة الخدمات المالية(منح، سلفية)

| النسبة | التكرار | مساهمة الخدمات المالية |
|--------|---------|---------------------------------------|
| 20.58% | 14 | تشجيعك على انضباط اكثر و عدم الغياب |
| 27.94% | 19 | ساهمت في رفع الروح المعنوية |
| 36.76% | 25 | ساهمت في تلبية حاجياتك |
| 14.70% | 10 | شجعتك وحفزتك على القيام بأعمال اضافية |
| 100% | 68 | المجموع |

يوضح الجدول أن معظم المبحوثين الذين استفادوا من الخدمات المالية (منح، سلفية) يرو أنها ساهمت في تلبية حاجياتهم بنسبة 36.76%، ثم تلتها فئة المبحوثين الذين صرحوا ان الاستفادة من الخدمات المالية ساهمت في رفع الروح المعنوية بنسبة 27.94%، ثم تلتها فئة التي ترى ان الاستفادة شجعتهم على الانضباط اكثر وعدم الغياب بنسبة 20.58%، في حين الفئة الأخيرة ترى ان الخدمات المالية شجعتهم وحفزتهم على القيام بأعمال اضافية وهذا بنسبة 14.70%.

من خلال النتائج يتبين لنا أن المنظمات الناجحة هي التي يعمل مسؤوليها على تقديم خدمات اجتماعية متنوعة و المتمثلة في خدمات مادية (منح، سلفية)، خدمات صحية (تعويضات) وفق اتجاهات ومتطلبات العاملين فيها وهذا ما توافق مع نظرية (x.y)¹ حيث ترى أن هناك عمال يتم تحفيزهم ماديا من خلال اشباع حاجات فيزيولوجية و الشعور الأمان، في حين هناك عمال يتم تحفيزهم على مستوى الانتماء للمجموعة وتحقيق الذات وتحفيزهم يكون معنوي وكل هذه التحفيزات هدفها توفير الاستقرار وبث

¹ منير بلالي، نفس المرجع السابق، ص 92.

الطمأنينة في نفوس العاملين ووقاية العاملين من بعض المشكلات منها معدل الملل و الاحتراق الوظيفي و المشكلات الصحية، و ضعف العلاقات الانسانية بين العاملين، و ضعف الانتماء و الولاء المؤسسي وبالتالي الحافز يعتبر دافعا لأداء العامل مهامه كما انها تعزز انماط السلوك الفردي كون انها تتعامل مع الحاجات الغير مشبعة.

الجدول رقم(27): رأي المبحوثين حول الخدمات المالية (منح، سلفية) المقدمة

| الخدمات المالية (منح، سلفية) | التكرار | النسبة |
|------------------------------|---------|--------|
| كافية | 5 | 7.35% |
| غير كافية | 53 | 77.95% |
| ضعيفة | 10 | 14.70% |
| المجموع | 68 | 100% |

يوضح الجدول أن المبحوثين الذين صرحوا بأن الخدمات المالية المقدمة (منح، سلفية) غير كافية وهذا بنسبة 77.95%، في حين الفئة التي أقرت بأن الخدمات المالية سيئة كانت بنسبة 14.70%، أما الفئة التي رأت بأن الخدمات المالية كافية قدرت نسبتها بـ 7.35%.

من خلال ما تعرضنا اليه أثناء اجراءنا لدراستنا الميدانية أن العمال الذين اقرروا بأن الخدمات المالية غير كافية هم عمال معظمهم متزوجون ولديهم اولاد تحت الكفالة من ولدين فأكثر كما ان لهم أقدمية في العمل أكثر من عشر سنوات، وينتمون إلى أصناف المهنية عامل مهني مستوى -1- حيث أن الظروف الاجتماعية أهلكتهم على تلبية الاحتياجات العائلية الضرورية رغم المساعدات المتنوعة التي منحت لهم من قبل مكتب الخدمات الاجتماعية سواء في المنح أو السلفية أو التكفل بهم بنصف مبلغ التسديد في التعويضات الصحية إلى أنهم لم يستطيعوا التوفيق بين المطالب العائلية وبين الراتب الشهري لذا فهم يتمنون أن المنظمة تسعى إلى رفع من قيمة المبالغ المخصصة للمنح والسلفية، حيث يرون أن الخدمات المقدمة هي غير كافية وهذا مقارنة مع المتطلبات العائلية المتزايدة مع الغلاء المعيشي، في حين الفئة التي رأت أن الخدمات كافية هي فئة لديها راتب اضافي تتحصل عليه من خلال قيامها بأعمال يومية خارجية كمعونة للعائلة، فهي ترى ان أي موظف في القطاع العمومي حتى و لو أن راتبه الشهري

يفوق 10000 لا يكفيه مقارنة بالمصاريف اليومية و عدد الأولاد لكن مع إضافة عمل آخر خارج الدوام الوظيفي يستطيع العامل تغطية بعض تكاليف العيش وتلبية الحاجيات العائلية.

يمكن القول بأن المنظمة تسعى دائما إلى تحسين الخدمات المالية (منح، سلفية) لأنها تعتبر من أهم المؤشرات التي تجلب العامل وترفع من معنوياته حيث تدعم وتعزز الشعور بالراحة والطمأنينة وعليه على المنظمة ان تسعى لتوفير وتنوع الخدمات الاجتماعية للأفراد العاملين بها على اختلاف مستوياتهم العلمية وفئاتهم السوسيو مهنية، لغرض تحقيق الرضا الوظيفي والذي ان تحقق يدفع بأغلب العمال إلى بذل جهد والتفاني في العمل والرفع وتحسين من مستوى الأداء في سبيل تعظيم النتائج وهذا بالموافقة بين اهداف العمال وأهداف المؤسسة على حد سواء مما يعود بالنفع على جميع الأطراف الفاعلة.

الجدول رقم(28): خدمات المالية (منح، سلفية) تغطي متطلباتك

| خدمات المالية تغطي متطلباتك | التكرار | النسبة |
|-----------------------------|---------|--------|
| نعم | 58 | 85.29% |
| لا | 10 | 14.71% |
| المجموع | 68 | 100% |

يوضح الجدول أن المبحوثين الذين صرحوا بأن الخدمات المالية المقدمة (منح، سلفية) تغطي متطلباتهم وهذا بنسبة 85.29%، في حين الفئة التي أقرت بأن الخدمات المالية لا تغطي متطلباتها بنسبة 14.71%.

من خلال نتائج الجدول يتبين لنا ان معظم العمال صرحوا بأن الخدمات المالية المقدمة تغطي متطلباتهم الضرورية فقط، خاصة أن معظم العمال من ذوي الطبقة المحدودة الدخل يحتاج فيها إلى اعانات ملزومة من المنظمة ان تساعدهم على تليبيتها ومن بينها خدمات المالية(منح، السلفية) فالمنظمة عندما تقدم بعض الحقوق للعامل في شكل منح متعددة ومختلفة منها منحة مولود جديد التي تعتبر تكاليفه العائلية جد باهضة خاصة مع الوضع الاقتصادي المرتفع و التغيير في انماط العادات و التقاليد التي اصبح معظم العائلات يبالغون في الاهتمام بالشكليات أكثر، كما نجد منحة عيد الأضحى ومنحة الزواج حيث وجدنا أن هناك عمال تراوح سنهم 30 الا انهم لم يتزوجوا بسبب الظروف الاجتماعية وعدم قدرتهم على تكاليف الزواج و عدم قدرتهم على شراء اضحية العيد لكن مع المنحة المقدمة يستطيع

العامل التقرب الى الله عز و جل، أما عن منحة التعزية فهي عبارة عن مساعدة مالية يحس فيها العامل بالتعاطف والتراحم، كما انها تساعده وتخفف عليه الدخول في دوامة الاقتراض المتتالية، و تساعده على تلبية حاجاته الضرورية له ولعائلته خاصة وان معظم العمال متزوجون ولهم اكثر من وليدين تحت الكفالة.

الجدول رقم(29): رأي المبحوثين عن اسلوب تقديم الخدمات المالية (منح، سلفية) عادل وشفاف

| النسبة | التكرار | اسلوب تقديم (منح، سلفية) |
|--------|---------|--------------------------|
| 85.29% | 58 | نعم |
| 14.71% | 10 | لا |
| 100% | 68 | المجموع |

يوضح الجدول أن المبحوثين الذين صرحوا بأن أسلوب تقديم الخدمات المالية(منح، سلفية) عادل وشفاف بنسبة 85.29%، في حين الفئة التي أقرت بأن أسلوب تقديم الخدمات المالية (منح، سلفية) غير عادل وغير شفاف كان بنسبة 14.71%.

من خلال الجدول و ما بينته لنا الدراسة الميدانية أن العمال الذين اقرروا بأن الخدمات المالية يتم توزيعها بأسلوب عادل وشفاف وتمنح لجميع العمال على حد سواء، خاصة المنح حيث تسود في توزيعها الشفافية والعدالة من خلال دراسة الملفات على حسب الأولوية والوضعية الاجتماعية، أما السلفية فبمجرد وضع الملف واستوفاء الشروط وتوفر الميزانية تمنح للعمال أما من حيث نسبة الاقتطاع فللعامل حرية الاختيار بأن يحذف له من الراتب كل شهر أو الأشهر التي يحتاجها لا تحذف له لغاية تكملة المبلغ، أما الفئة التي ترى أن اسلوب تقديم الخدمات المالية غير عادل وغير شفاف هي فئة وضعت ملف الاستفادة لكن لم تتوفر فيها شروط المطلوبة للاستفادة، أو أنهم لم يضعوا ملف الاستفادة ولهذا لم تمنح لهم في حين أرجعوها على حسب رأيهم إلى سوء التسيير والبيروقراطية في تقديم هاته الخدمات.

الجدول رقم(30):اسلوب تقديم الخدمات المالية (منح، سلفية) عادل وشفاف

| النسبة | التكرار | في حالة الاجابة ب لا |
|--------|---------|----------------------|
| 50% | 5 | بيروقراطية |
| 30% | 3 | تفرقة بين العمال |
| 20% | 2 | سوء التسيير |
| 100% | 10 | المجموع |

- نقص العينة راجع لإجابات المبحوثين ب لا.

يوضح الجدول أن المبحوثين الذين صرحوا بأن أسلوب تقديم الخدمات المالية (منح، سلفية) غير عادل وغير شفاف بسبب البيروقراطية في توزيعها وهذا بنسبة 50%، في حين من يرى أن هناك تفرقة بين العمال بنسبة 30%، أما من يرجع السبب إلى سوء التسيير وهذا بنسبة 20%.

يمكن قراءة الجدول من خلال ما حصلنا اليه من نتائج أثناء اجراء دراستنا الميدانية أن العمال الذين صرحوا بأن اسلوب تقديم الخدمات المالية غير عادل وغير شفاف في مديرية الخدمات الجامعية حيث هناك خدمات (منح، سلفية) تقدم لأصحاب المكانة الاجتماعية ولهم دور فعال في المديرية كما أن لهم علاقات اجتماعية هذا الأمر حتم على مسؤول اللجنة ان يمنحهم الامتياز أكبر في الاستفادة منها حتى لعدة مرات، كما ان بعض العمال يروا أن عدم اعلان مكتب الخدمات الاجتماعية عن البرامج المقدمة وطرق الاستفادة منها هذا ما خلق الشك وعدم الثقة في اسلوب تقديم الخدمات الاجتماعية ويعتبرها لا توزع بطريقة عادلة وغير شفافة حيث اللجنة المكلفة في كل مرة تقوم بتوزيع السلفية من خلال التفرقة بين العمال فمنهم من يستفيد منها عدة مرات، ومنهم من يستفيد منها مرة واحدة ومنهم من لم يستفد منها بتاتا وهذا بسبب سوء تسيير لذا يروا أنه على مدير الخدمات الجامعية و الهيئة المكلفة ان تستعجل في تغيير أعضاء مكتب لجنة الخدمات وأن يكون اختيار أعضاء جدد مبني الكفاءة العلمية و النزاهة و التمتع بالضمير المهني و أن تكون عملية التصويت الكترونيا.

الجدول رقم (31): الاقتراحات

| النسبة | التكرار | تقترح تحسين خدمات مالية |
|--------|---------|---|
| 41.61% | 67 | اضافة منح جديدة |
| 42.23% | 68 | زيادة مبلغ استفاة من سلفية |
| 16.14% | 26 | تخفيف مبلغ اقتطاع من سلفية ما يوافق الأجر |
| 100% | 161* | المجموع |

• تضخم العينة راجع إلى تكرار اجابات المبحوثين (أكثر من اجابة).

يوضح الجدول أن المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يقترحون زيادة مبلغ الاستفاة من السلفية بنسبة 42.23%، في حين هناك فئة ترى أنه يجب اضافة منح اخرى بنسبة 41.61%، أما باقي المبحوثين يرو انه يجب تخيف مبلغ اقتطاع من السلفية ما يوافق الأجر الذي يتقاضاه العامل بنسبة 16.14%.

من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة معتبرة من المبحوثين يرون أنه يجب زيادة مبلغ الاستفاة من السلفية وهذا تماشيا مع متطلبات العامل و الراتب الذي يتقاضاه في تلبية حاجياته إلا أنه مطلب لا يتحقق لتعارضه مع المرسوم رقم 179/82 المؤرخ في 15 /05/1982¹ المحدد لمحتوى الخدمات الاجتماعية وكيفية تمويلها، وكذا المرسوم رقم 303/82 المؤرخ في 11/09/1982 المتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية، الا أن هذا الاقتراح إنما جاء ليؤكد حاجة العمال إلى تحسين الأجور الخاصة بهم، بينما الاقتراح الخاص بإضافة منح فقد شكل نسبة كبيرة من مجمل الاقتراحات بغية النظر في السعي لإضافة منح اخرى تتماشى واحتياجات العمال أكثر خاصة وأن معظم العمال متزوجون ولديهم أكثر من ولدين تحت الكفالة ومع صعوبة الظروف المعيشية تتحتم على العامل أن يفكر في أن يقوم بعمل اضافي خارج المؤسسة اين يعرض حياته للخطر، اما العمال الذين يرو بأنه يجب تخفيف مبلغ الاقتطاع من السلفية كون أن معظم العمال ينتمون إلى الوظيفة عمال مهنيين مستوى -1- حيث الأجر القاعدي لا يغطي حتى الاحتياجات العائلية الضرورية، خاصة عند الاقتراض وارجاع المبلغ حيث يؤكد العمال أنه لا يبقى

¹ قانون لجنة الخدمات الاجتماعية لمديرية الخدمات الجامعية برج بوعرييج، 2021.

لهم الا القليل وهذا يتحتم عليهم أحيانا الدخول في دوامة الاقتراض وعدم الخروج منها ما يسبب لهم القلق والتوتر الدائم و المرض النفسي الذي تعود آثاره على العائلة مما يشعره بعدم الرضا عن الحياة الشخصية ومنه المهنية حيث تتدهور حالة العامل النفسية ومنه الاصابة بالأمراض المهنية.

3- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الفرعية الثالثة: للخدمات الصحية(تعويضات) دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج.

الجدول رقم (32): استفادة العمال من خدمات الصحية

| النسبة | التكرار | استفادة من خدمات صحية |
|--------|---------|-----------------------|
| 80.89% | 55 | نعم |
| 19.11% | 13 | لا |
| 100% | 68 | المجموع |

يبين الجدول استفادة العمال من الخدمات الصحية حيث أن نسبة 80.89% من المبحوثين أقروا استفادتهم من الخدمات الصحية، أما 19.11% من اجمالي المبحوثين فقد أكدوا بعدم استفادتهم من الخدمات الصحية.

يمكن تفسير هذه النتائج أن العمال في مديرية الخدمات الجامعية يتحصلون على الوقاية الصحية اللازمة من مكتب الخدمات الاجتماعية لهم ولأزواجهم وأولادهم الذين مازالوا تحت الكفالة، من خلال التعويضات عن كل الخدمات الطبية التي تمت خارج منظمة الخدمات الجامعية وهي عبارة عن مساعدات مالية تقدم في شكل تعويضات عن الأشعة الطبية بمختلف أنواعها، تعويضات عن التحاليل الطبية، تعويضات عن خدمات طبية مختلفة في المصحات الاستشفائية، وتعويضات عن عمليات جراحية، بنسب تصل نصف المبلغ في تسديدها وهذا ما لمسناه في الدول المتطورة خاصة نموذج ألمانيا حيث يعمل صاحب المصنع "الشركة" كورب" و مسؤوليها على جمع التبرعات بتشبيد مؤسسات كبيرة لرعاية والاهتمام بمساعدة العمال المرضى نفسيا و عضويا، أما نموذج أمريكا فقد قام أصحاب معامل والشركات الخاصة "بالنسيج" بوضع طبيا لفحص العاملات مجانا.

الجدول رقم (33): نوع الخدمة الصحية المستفاد منها

| النسبة | التكرار | نوع الخدمة الصحية المستفاد منها |
|--------|---------|---------------------------------|
| 27.90% | 36 | تعويض عن عمليات جراحية |
| 25.58% | 33 | تعويض عن تحاليل طبية |
| 28.68% | 37 | تعويض عن خدمات طبية |
| 17.83% | 23 | تعويضات عن أشعة طبية |
| 100% | 129* | المجموع |

• تضخم العينة راجع إلى تكرار اجابات المبحوثين (أكثر من اجابة).

يبين الجدول نوع الخدمة الصحية التي استفاد منها العمال حيث أن من النسبة التي أقرت استفادتها من الخدمة الصحية نجد من المبحوثين 28.68% تلقوا خدمات في شكل تعويضات عن خدمات طبية، بينما 27.90% استفادوا من خدمة التعويضات عن عمليات جراحية، في حين نسبة 25.58% من المبحوثين من تلقوا خدمات صحية عبارة عن تعويضات عن أشعة طبية بمختلف أنواعها.

من خلال النتائج يتبين أن العامل في مديرية الخدمات الجامعية يتحصل على استفادة صحية بشكل غير مباشر، وذلك من خلال مساعدته على العلاج في جميع المصحات الاستشفائية الخاصة اجراء عمليات جراحية أو ما شابه ذلك، كما يسمح له العلاج في العيادات الطبية الخاصة في جميع التخصصات بنصف المبلغ، كما أنه يستفيد من اجراء التحاليل الطبية واجراء الأشعة الطبية كذلك بنصف المبلغ حيث أن العامل من خلال هذه المساعدات التي تقدمها لجنة الخدمات الاجتماعية وفرت عليه العبء المالي الذي كان يعاني منه خاصة كما رأينا في الجدول رقم (03) أن معظم العمال حالتهم العائلية متزوجون، وفي الجدول رقم(04) لديهم أولاد تحت الكفالة من ولدين فأكثر و أن معظم العمال الأجر الشهري لا يكفيهم كون أنهم ينتمون إلى عمال مهنيين من مستوى -1- لا يكفيهم حتى لتلبية احتياجاتهم المعيشية الضرورية العائلية، لذا يلجأ معظم العمال الى لجنة الخدمات حتى تعينهم على الوقاية و العلاج من الأمراض التي تصيبهم.

الجدول رقم (34): سبب عدم الاستفادة من خدمات صحية

| النسبة | التكرار | سبب عدم الاستفادة |
|--------|---------|-----------------------------------|
| 14.28% | 10 | عدم توفر شروط الاستفادة من الخدمة |
| 85.71% | 21 | لم تطلب الاستفادة من الخدمة |
| 100% | 14 | المجموع |

- نقص العينة راجع لإجابات المبحوثين ب عدم الاستفادة.

يبين الجدول عدم استفادة العمال من الخدمات الصحية المقدمة من لجنة الخدمات الاجتماعية حيث أن نسبة 85.71% من المبحوثين أقروا عدم استفادتهم راجع إلى أنهم لم يطلبوا الاستفادة من الخدمات الصحية، في حين نسبة 14.28% من المبحوثين فقد أجابوا بأن سبب عدم استفادتهم يعود لعدم توفر فيهم شروط الاستفادة من الخدمات الصحية.

يمكن تفسير هذه النتائج على أن الفئة التي ترجع عدم استفادتها من الخدمات الصحية يرجع ذلك لأنها لم تطلب الخدمة، فهذا راجع لعدم تعرض العامل للمرض هو واولاده وزوجته، حيث أنه سعى دائما على الحفاظ على صحته العضوية والنفسية من اجل الاستقرار المادي، كما أن معظم العمال في الصيانة شباب غير متزوجون من كلا الجنسين ذكور واناث فهم يتمتعون بلياقة بدنية، في حين فئة العمال مطلقين وليس لهم اولاد يعتبرون أن الخدمات المقدمة ضعيفة وتأتي متأخرة، في حين العمال الذين يرون أن عدم استفادتهم يرجع الى الشروط التي تضعها لجنة الخدمات التعجيزية مما لا تسمح للعمال في بعض الأحيان حرمانهم وعدم الاستفادة منها.

الجدول رقم (35): من المستفيد من الخدمة الصحية

| النسبة | التكرار | المستفيد من الخدمة الصحية |
|--------|---------|---------------------------|
| 52.57% | 51 | العامل نفسه |
| 11.34% | 11 | الزوجة |
| 36.08% | 35 | الأبناء |
| 100% | *97 | المجموع |

• تضخم العينة راجع إلى تكرار اجابات المبحوثين (أكثر من اجابة).

من خلال الجدول الذي يبين المستفيد من الخدمة الصحية المقدمة من طرف لجنة الخدمات الاجتماعية، كانت للعامل نفسه و هذا بنسبة 52.57%، تليها استفادة الأبناء بنسبة تقدر بـ 36.08%، في حين نسبة استفادة الزوجة قدرت بـ 11.34%.

من خلال هذه النتائج يتبين أن العمال أنفسهم يستفيدون من تغطية صحية لهم ولعائلاتهم و المتمثلة في الاستفادة من التعويضات بكل أنواعها سواء في الخدمات الطبية أو العمليات الجراحية أو في الأشعة الطبية أو في التحاليل الطبية التي قد تصيب العامل أو أحد أفراد عائلته، حيث العامل يدفع الثمن وبعد اخراج الفاتورة تقدم الى مكتب الخدمات الاجتماعية مع الوثائق المطلوبة ليتم تعويض له نصف المبلغ وهذا ما يخفف على العامل الأعباء المادية التي قد ترهقه وتعيقه إلى المبادرة في تشخيص الأمراض مبكرا له وللأفراد عائلته التي يسهر على رعايتها، حيث هذا الأمر يؤدي إلى خلق راحة واستقرار نفسي للعمال كما يؤدي إلى بعث تحفيز لزيادة الدافعية لأداء المهام الموكلة لهم مما يحس العامل بأنه في وسط مهني آمن ومدعوم صحيا حيث يشعر بالانتماء والولاء للمنظمة وهذا ما يوضحه نموذج اليابان الذي يقدم تغطية صحية شاملة للأمراض والاصابات العمالية، كما أنه يتكفل بالتأمين ضد حوادث والاصابات التي تحدث أثناء العمل.

الجدول رقم (36): مساهمة خدمات صحية

| النسبة | التكرار | مساهمة خدمات صحية |
|--------|---------|------------------------------|
| 11.76% | 8 | الشعور بالراحة في تأدية عملك |
| 58.83% | 40 | الشعور باهتمام مؤسستك |
| 29.41% | 20 | الشعور بالأمن والاستقرار |
| 100% | 68 | المجموع |

من خلال القراءة الاحصائية للجدول نرى أن نسبة 58.83% من المبحوثين يرون أن الخدمات الصحية تساهم في أنهم يشعرون بأن المنظمة تهتم بهم، في حين نسبة 29.41% أقرّوا بأنهم يشعرون بالأمن والاستقرار عند الاستفادة من الخدمات الصحية، في حين نسبة 11.76% من ترى أن عند الاستفادة من الخدمات الصحية يشعرون بالراحة في تأدية عملهم وعن المهام والأعمال التي يقومون بها في المنظمة.

يمكن القراءة هذه النتائج أن العمال هم بحاجة كبيرة إلى تلبية احتياجاتهم الاجتماعية والمعنوية لهم ولعائلاتهم التي يكفلونها، وهذا لا يتأتى الا من خلال العمل والحصول على أجر، لكن العمال المهنيين في قطاع الوظيف العمومي أجرتهم منخفض مقارنة بالمتطلبات العائلية مما يستدعي على المنظمة الاهتمام والتكفل بهم من الناحية الصحية لإنقاص الضغط والتوتر النفسي والتقليل من المشاكل التي قد تصيبهم، كما يرى العمال أن المنظمة عندما تقدم خدمات صحية متنوعة ومختلفة قد تساعد العامل على الشعور بالأمن والاستقرار في عمله وفي بيته وفي الحياة الاجتماعية بصفة عامة، كما أن هناك بعض العمال يرون أن الخدمات الصحية تعمل على رفع الروح المعنوية للعامل وتشعره بالراحة والرضا أثناء قيامه بالمهام الوظيفية الموكلة له.

الجدول رقم (37): الخدمات الصحية تخفف تكلفة العلاج

| النسبة | التكرار | تخفف تكلفة العلاج |
|--------|---------|-------------------|
| 27.95% | 19 | نعم |
| 72.05% | 49 | لا |
| 100% | 68 | المجموع |

من خلال القراءة الاحصائية للجدول نرى أن نسبة 72.05% من المبحوثين يرون أن الخدمات الصحية لا تخفف لهم تكلفة العلاج، في حين نسبة 27.95% أقرروا بأن الخدمات الصحية المقدمة تخفف عليهم تكلفة العلاج.

يمكن تحليل هذه النتائج أن نسبة كبيرة من العمال التي ترى أن الخدمات الصحية المقدمة من لجنة الخدمات الاجتماعية لا تخفف عليهم من أعباء العلاج لكل افراد العائلة خاصة اذا كان احد أفرادها يعاني من مرض مزمن ويحتاج إلى قيمة مالية كبيرة وفي كل الأوقات هذا يصعب على العامل أن يدفع مصاريف العلاج وشراء الأدوية في نفس الوقت، و مع التغيرات الاجتماعية الحاصلة والغلاء المعيشي المرتفع هذا يؤدي إلى زيادة الضغط النفسي والقلق أكثر وتفاقم الأوضاع بسبب عدم القدرة على تسديدها، كما يؤدي إلى تدهور الحالة الصحية لكل افراد العائلة، في حين النسبة التي ترى أن الخدمات الصحية المقدمة تساعدهم وتخفف عليهم تكاليف العلاج لهم ولأفراد العائلة كون أن العامل لديه اعانة من طرف العائلة، كما أنه يستطيع التصرف في الراتب الشهري الذي يتقاضاه و يقوم بادخار الأموال من كل شهر للعلاج وشراء الأدوية وتغطية التأمين الصحي خاصة مع التغيرات المالية والاقتصادية المفاجئة، حيث يرى العمال أن الخدمات الصحية التي تقدمها المنظمة لعمالها تساهم لكنها في النهاية لا تغطي التكاليف العلاجية مع مرور الوقت.

الجدول رقم (38): تقييم الخدمات الصحية

| النسبة | التكرار | تقييم الخدمات الصحية |
|--------|---------|----------------------|
| 1.47% | 01 | جيدة |
| 50% | 34 | حسنة |
| 48.52% | 33 | سيئة |
| 100% | 68 | المجموع |

من خلال القراءة الاحصائية للجدول الذي يوضح تقييم العامل للخدمات المقدمة، حيث كانت نسبة المبحوثين الذين يعتقدون أن الخدمات حسنة بنسبة 50%، بينما من يرون أن الخدمات الصحية سيئة كانت نسبتهم 48.52%، في حين المبحوثين الذين صرحوا أن الخدمات الصحية جيدة كانت نسبتهم 1.47%.

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن أغلبية العمال يرون أن الخدمات الصحية تعمل على تغطية بعض الأعباء والمصاريف العلاجية للعامل وأسرته حيث صرحوا رضاهم عنها فهم يعتبرونها متنوعة يستطيع العامل من خلالها الوقاية و العلاج من الأمراض التي تصيبه، كما يرونها تعزز الصحة العامة للعمال وتساعدهم على البقاء في حالة جيدة والحفاظ على الأداء الحسن في أماكن عملهم، فمن خلال تصريحات المبحوثين أن اهتمام إدارة المنظمة بتوفير الرعاية الصحية في مكان العمل يمكن أن يقلل من الغيابات المرضية و هذا ما يجعل العمال يسعون الى تحقيق اهداف المنظمة و يشعرون بالرضا، بينما من يرون أن الخدمة الصحية المقدمة سيئة و ذلك بسبب عدة عراقيل تتمثل في صعوبة الوثائق الادارية المخصصة للاستفادة، كذلك المبلغ المالي المخصص للاستفادة من الخدمة الصحية غير كافي، بالإضافة إلى القوانين واللوائح التي تجعل من الصعب توفير الخدمات الصحية للعمال، كما أن طبيعة ثقافة المنظمة تعتبر الخدمات الصحية أمراً ثانوياً لذا لا تحظى بالاهتمام من طرف الإدارة.

الجدول رقم (39): علاقة الاستفادة من الخدمات الصحية بعدد الأولاد

| عدد الأولاد الاستفادة من الخدمات | بدون اولاد | | [3-1] | | [6-4] | | المجموع | |
|--|------------|-------|--------|-------|--------|-------|---------|--------|
| | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار |
| نعم | 7 | %87.5 | 32 | %80 | 16 | %80 | 55 | %80.89 |
| لا | 1 | %12.5 | 8 | %20 | 4 | %20 | 13 | %19.11 |
| المجموع | 8 | %100 | 40 | %100 | 20 | %100 | 68 | %100 |

يوضح لنا الجدول العلاقة بين الاستفادة من الخدمات الصحية وعدد الاولاد حيث سجلنا الاتجاه العام للمبحوثين كان في الذين استفادوا من الخدمات الصحية بنسبة 80.89% وبالمواظبة على نفس الاتجاه نجد النسب موزعة بشكل متقارب بين من ليس لديهم اولاد بنسبة 87.5% ثم تلتها نسبة 80% من لديهم اولاد من [3-1] مع نفس القيمة مع من لديهم اولاد [6-4].

لتنخفض النسبة في صنف من لم يستفيدوا من الخدمات الصحية فكانت نسبتهم 19.11% موزعة بشكل متساوي مع من لديهم أولاد من [3-1] و من لديهم اولاد من [6-4] تلتها فئة بدون أولاد.

من خلال هذه النتائج نرى أن جميع العمال سواء من كانوا بدون اولاد أو لديهم اولاد قد استفادوا من الخدمات الصحية كون أن هذه الفئة تنتمي إلى فئة عمال مهنيين كما رأينا في الجدول رقم (07)، وهي طبقة هشة محدودة الدخل ليس لها الكفاية المالية لتغطية كافة أعباء العلاج لهم ولعائلاتهم وهذا ما أدى بالمنظمة إلى التكفل بهم عن طريق توفير عدة خدمات صحية في شكل تعويضات حتى تسهل للعمال الوقاية والمعالجة، من الأمراض حتى تكون لهم القدرة للياقة البدنية والنفسية على التحمل وممارسة المهام والأعمال الموكلة لهم، ان توفير الخدمات الصحية بمختلف انواعها تجعل العمال يشعرون بأن المنظمة تهتم بصحتهم ورعايتهم وأنهم محميون من جميع الأمراض التي قد تصيبهم وتصيب أفراد عائلاتهم، هذا ما يزيد من مستوى رضاهم وولاءهم، كما انه يعتبر مؤشر قوي في جذب العمال المهوبين والمؤهلين للالتحاق بالمنظمة والبقاء فيها لفترة اطول مما ينعكس عليها بالإيجاب ويساعدها اكثر على تحقيق اهدافها، كما يعتبر مؤشر مادي في تحفيز العمال على تحسين الأداء وتحقيق نتائج افضل وزيادة الانتاجية في المنظمة.

الجدول رقم (40): علاقة الاستفادة من الخدمات الصحية برضا المبحوث

| المجموع | | لا | | نعم | | الاستفادة من الخدمات الرضا |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|-------------------------------------|
| النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | |
| %13.23 | 9 | %7.69 | 1 | %14.55 | 8 | الشعور بالراحة في تأدية عملك |
| %60.29 | 41 | %38.46 | 5 | %65.45 | 36 | الشعور باهتمام مؤسستك |
| %26.48 | 18 | %53.85 | 7 | %20 | 11 | الشعور بالأمن والاستقرار في عملك |
| %100 | 68 | %100 | 13 | %100 | 55 | المجموع |

يوضح الجدول العلاقة بين الاستفادة من الخدمات الصحية ومدى مساهمتها في المنظمة حيث لاحظنا من الجدول أن 65.45% من افراد العينة الذين استفادوا من الخدمات الصحية يشعرون باهتمام المنظمة مقابل 20% من الذين يشعرون بالأمن والاستقرار في العمل، ومقابل 14.55% من الذين يشعرون بالراحة في تأدية العمل.

لتنخفض النسبة إلى الذين لم يستفيدوا من الخدمات الصحية حيث كانت نسبة 53.85% من الذين يشعرون بأن المنظمة تشعرهم بالأمن والاستقرار في العمل، تليها 38.46% من يشعرون باهتمام المؤسسة، تليها 7.69% يشعرون بالراحة في تأدية العمل.

يمكن القراءة هذا الجدول أن هناك علاقة قوية بين الاستفادة من الخدمات الصحية ومدى مساهمتها في المنظمة حيث نجد ان المستفيدين من الخدمات الصحية يشعرون بأن المنظمة تهتم بهم وتحميهم وتسهر على رعايتهم صحيا لهم ولأفراد العائلة التي يتكفلون بها، كما يرون أن المنظمة توفر لهم الأمن والاستقرار في العمل حتى يشعرون بالراحة والسكينة والطمأنينة أثناء تأدية العمل وهذا ما يجعلهم يقومون بالأعمال والمهام الموكلة لهم على احسن وجه، كما يرو العمال التنوع في الخدمات الصحية يوفر على العامل اموال يستغلها في أمور و متطلبات اجتماعية أخرى.

الجدول رقم (41): اقتراحات العمال في الخدمات الصحية

| النسبة | التكرار | اقتراح العمال في الخدمات الصحية |
|--------|---------|--|
| 35.29% | 66 | زيادة في ميزانية الخدمات الصحية |
| 34.22% | 64 | تسهيل اجراءات الاستفاة |
| 26.74% | 50 | اضافة خدمات صحية اخرى |
| 3.75% | 07 | تغطية نسبة التكاليف الصحية لزيادة الاستفاة |
| 100% | 187* | المجموع |

• تضخم العينة راجع إلى تكرار اجابات المبحوثين (أكثر من اجابة).

من خلال القراءة الاحصائية للجدول نرى أن 35.29% من المبحوثين يرون بأنه يجب على مكتب الخدمات الاجتماعية زيادة في ميزانية الخدمات الصحية، في حين 34.22% يقترحون تسهيل اجراءات الاستفاة، بينما يرى 26.74% من المبحوثين أنه يجب اضافة خدمات صحية اخرى، أما باقي المبحوثين من يرى أن تكون تغطية في نسبة التكاليف الصحية لزيادة الاستفاة وهذا بنسبة 3.75%.

من خلال النتائج الواردة في الجدول نرى أن نسبة كبيرة من العمال يرون أن الخدمات الاجتماعية غير كافية ويقترحون زيادة في الميزانية المخصصة للخدمات الصحية حتى تكون تغطية شاملة لكافة أعباء الخدمات المقدمة في الجانب الصحي، كما يرو على لجنة الخدمات أن تسهل في اجراءات الاستفاة من الخدمات الصحية حتى يستفيدوا جميع العمال من الخدمات الصحية لهم وللأفراد العائلة وكذلك التخفيف في شروط الاستفاة حيث أنه للحصول على التعويضات الصحية يتطلب من العامل استصدار كم معتبر من الوثائق الثبوتية وهذا الأمر يرونه عائق يحول بينهم وبين الاستفاة من هذه الخدمات بصفة أكبر، اما الفئة التي ترى أن على لجنة الخدمات الاجتماعية أن تتوع في الخدمات الصحية وذلك بإضافة خدمات صحية اخرى كون ان البرنامج المعمول به محدود ويحتاج إلى تحيين وهذا من خلال اضافة اتفاقيات مع عيادات متخصصة تضمن اختصاصات طبية متكاملة ومتطورة في الآلات حتى تسهل على العامل العلاج، أما الفئة التي ترى على لجنة الخدمات أن تقوم بتغطية نسبة التكاليف

لزيادة الاستفادة هذا الأمر لمسناه من المبحوثين أن الخدمات المقدمة هي مجرد خدمات رمزية مقارنة بالارتفاع المصاريف العلاجية الصحية التي تثقل كاهل العامل وتشعره بضغط وعدم الاستقرار الدائم، حيث يرى العمال ان توفير وتنويع الخدمات الصحية من طرف المنظمة يؤدي إلى رفاهية العمال المعنوية و منه المهنية وهذا بسبب الاهتمام بصحتهم ورعايتهم، وخاصة اذا كانت هناك تسهيلات في الخدمات الصحية المطلوبة هذا الأمر يزيد من مستوى رضاهم عن العمل ويحفزهم على البقاء في المنظمة ويقلل معدلات الغياب والأمراض المهنية، كما ان المنظمة تكتسب سمعة جيدة في جلب العمال ويعزز صورتها أمام البيئة العامة.

الجدول رقم (42): اقتراح تحسين الخدمات الاجتماعية في مديرية الخدمات الاجتماعية

| النسبة | التكرار | خدمات صحية تساهم في |
|--------|---------|--|
| 36.76% | 25 | تنويع وتحسين الخدمات |
| 29.41% | 20 | اعلان عن الخدمات الاجتماعية المقدمة وشروط الاستفادة وأسماء المستفيدين منها |
| 33.83% | 23 | تطبيق الرقمنة في مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية |
| 100% | 68 | المجموع |

من خلال القراءة الاحصائية للجدول نرى أن نسبة 36.76% من المبحوثين يرون بأنه يجب على مكتب الخدمات الاجتماعية تنويع وتحسين الخدمات الاجتماعية في كل المجالات المالية والصحية والترفيهية والعلمية والسياحية، في حين نسبة 33.83% من المبحوثين يرون يجب على مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية ان يطبق نظام الرقمنة، أما نسبة 29.41% ترى أنه يجب الاعلان عن برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة وشروط الاستفادة وأسماء المستفيدين منها بشكل دوري.

من خلال النتائج نرى أنه بمجرد تقديم العمال للمقترحات بغرض تحسين اداء مكتب الخدمات الاجتماعية يعتبر مكسب هام واحساس بالمسؤولية والانتماء للمنظمة حيث نرى أغلب العمال يعتبرون تنويع وتحسين الخدمات امر ضروري لخلق الرضا الوظيفي في مديرية الخدمات الجامعية والمحافظة على المورد البشري من البحث عن بدائل اخرى للتوظيف خارج مديرية الخدمات الجامعية والتقليل من

معدل دوران العمل، و التخفيف من المشاكل التنظيمية و المتمثلة في الملل و الاحتراق الوظيفي، و الأمراض المهنية كما اقترح العمال على الاعتماد على نظام الرقمنة كوسيلة الكترونية متطورة تساعد مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية افضل على تسيير و معالجة ملفات الشؤون الاجتماعية للعمال و هذا لضمان الشفافية و العدالة في توزيع الخدمات ما بين العمال خاصة مع سعي الجهات الوصية على الحرص على تطبيق الرقمنة في جميع القطاعات لتبسيط التسيير و اضافة الشفافية في كل العمليات الادارية، و من خلال النتائج نرى انه تم تسجيل نسبة من العمال لم تستفد من الخدمات الصحية و خدمة السلفية و بعض المنح المقدمة وهذا بسبب غياب الاعلانات عن الخدمات سواء في الموقع الالكتروني أو عن طريق الاعلان التقليدي (التعليق في لوحة الاعلانات) الموجودة فقط في اللوحة الرئيسية الخاصة بالمكتب الموجود بالعناصر و عدم الحرص على دوامها فترة طويلة، كما أن محتواها غير هادف حيث يتضمن فقط الشكليات التي لا تفيد العامل و عليه فإن العمل بهذا الاقتراح قد يساهم في تطوير الجانب الاعلاني و هذا من خلال التغطية الشاملة سواء بتوزيع الوسائل أو السهر على فاعليتها، كما يجب التتبع و تحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة، والعمل على ان تكون الاستفادة بأكبر قدر ممكن.

المبحث الثاني: مناقشة النتائج الدراسة

1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

1-1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

بناء على الفرضية الأولى القائلة أن الجانب الاعلاني للخدمات الاجتماعية له دور في تحقيق الرضا الوظيفي فقد كشفت الدراسة عن عدم فعالية نسق الخدمات الاعلانية المقدمة من طرف مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية وتبين لنا من خلال استقراؤنا للجداول الخاصة بالفرضية الأولى التي اردنا التحقق من خلالها حول ما اذا كان للجانب الاعلاني الذي تقوم به لجنة الخدمات الاجتماعية دور في تحقيق الرضا الوظيفي ومن اجل ذلك اعتمدنا على العديد من المؤشرات اولا مؤشر اذا كان مكتب الخدمات الاجتماعية يقدم اعلانات عن برامج وكيفية الاستفادة منها، وكذلك مؤشر اكثر الوسائل الاعلانية نجاعة في نقل المعلومات الادارية الاعلانات التقليدية أو الاعلانات عن طريق الوسائط الالكترونية بشتى أنواعها، وكذلك في مؤشر دور وسائل الاعلانات في تحقيق رضا العاملين، مؤشر دراسة العلاقة بين نوعية الاعلانات ورضا العاملين، مؤشر العلاقة بين الاعلان مكتب الخدمات الاجتماعية عن برامج وكيفية الاستفادة منها بشكل دوري ودوره في تحقيق رضا العمال حيث اردنا من هذه المؤشرات قياس مدى تنوع ونجاعة التغطية الاعلانية في جذب اكبر قدر ممكن من العمال للاستفادة من الخدمات الاجتماعية، كون انها مؤشرات ميدانية ولها علاقة مباشرة في تحقيق رضا العامل وزيادة فاعليته ومردوده في مديرية الخدمات الجامعية.

ومن خلال القراءة الاحصائية للجداول والتحليل السوسولوجي تبين لنا ان لجنة الخدمات الاجتماعية بمديرية الخدمات الجامعية من خلال الجداول (08)، (11)، (12)، التي تؤكد هذه الأخيرة لا تقوم بتغطية اعلانية عن برامجها المتضمنة محتوى ومضمون انواع الخدمات المقدمة في الجانب المالي (منح، سلفية) والجانب الصحي (تعويضات) حيث تبين لنا أن معظم الاعلانات التي تقدمها هي خارج اطار البرامج وانما هي عبارة عن كيفية تجديد اعضاء لجنة الخدمات الاجتماعية فقط، وكيفية اختيار المترشحون الجدد في اللجنة الجديدة وموعد الانتخاب ومكان اجراء الانتخاب هذا ما لحضناه في الاعلانات الكترونية، لكن وعلى حسب تصريح رئيس اللجنة ان مكتب الخدمات يقدم اعلانات متنوعة في كل امور التي تخص اللجنة الخدمات الاجتماعية، كما صرح أن المكتب يسعى جاهدا للتنوع في طرق

الاعلانات عن البرامج وكيفية الاستفادة منها بناء على ما جاء في التعليمات الوزارية اخيرا التي تنص على انه يجب نشر المعلومات عن بيئة العمل وكل التعليمات والقوانين والبرامج وكيفية تسيير ما يخص المنظمات عبر جميع الوسائط الاعلانية الالكترونية والمتمثلة في الموقع الرسمي الخاص بمديرية الخدمات الجامعية عبر الفايس بوك دوريا وتحديثه كل 24 ساعة، وفي الاعلانات التقليدية الحائطية في كل الأماكن المخصصة للعرض حيث بين لنا أن اللجنة تقوم بعملها لكن هناك بعض التصرفات خارجة عن نطاقها حيث احيانا يتم تمزيق وحذف الاعلانات حيث اكد ان هذا السلوك بفعل فاعل والغرض منه تشويش على عدم قدرة اعضاء اللجنة في تسيير الأمور وعلى العمال تغييرهم.

كما استعنا بمؤشر معرفة نوع وطريقة الاعلان التي يستطيع العمال الاستفادة منها اكثر اذا كان الموقع الرسمي لمديرية الخدمات الاجتماعية، أو الاعلانات الحائطية التقليدية كما تبين هذا في الجدول رقم (9) المخصصة في جميع الأماكن التي يتواجد فيها العمال وبكل المواقيت، حيث لوحظ ان العمال منقسمين بنسب متفاوتة في توضيح اي طريقة اكثر نجاعة بالرغم من ان لجنة الخدمات تسعى إلى تقديم الاعلانات في جميع الوسائط، لكن على حسب رأي العمال هي محدودة المحتوى لهذا اغلبية العمال صرحوا بعدم اطلاعهم وعلمهم على البرامج المقدمة وكيفية الاستفادة منها وبالتالي محدودية الاستفادة، وكمثال هناك بعض العمال ليس لديهم علم حتى بمقر لجنة الخدمات الاجتماعية، كما ليس لديهم علم ببرامج المقدمة في الجانب المالي وكيفية الاستفادة منها كما هو موضح في الجدول (13)، ولا بالبرامج المقدمة في الجانب الصحي كما هو موضح في الجدول (14) وكيفية الاستفادة منها حيث وجدنا هناك بعض العمال لم يستفيدوا من السلفية ولا بالخدمات الصحية. حيث يرى معظم العمال ان الاعلان عن البرامج ومحتواها وطرق الاستفادة منها بشكل دوري لها دور كبير في شعور العامل بمدى اهتمام المنظمة بتلبية احتياجاته الاجتماعية العائلية الضرورية وهذا ما توضحه نتائج الجدول رقم (26) ومنه شعوره بالاستقرار والتوازن ما بين الحياة الشخصية والحياة المهنية مما يجعله راضيا عن الحياة المهنية والحياة العامة ومنه الرضا في العمل.

اما فيما يخص مؤشر أي الوسائل أكثر نجاعة في نشر الاعلانات استقطاب العمال في تصفحها والاهتمام بها حتى تحقق لهم رضا في العمل وجد انه يجب تزاوج وتفاعل كل الوسائل الاعلانية وهي الاعلانات عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة وعن طريق الاعلانات الحائطية وعن طريق نشر المعلومات ما بين زملاء في العمل وفتح الاتصال الهاتف الخطي الأرضي للاستعلام والاتصال به عند

الضرورة من جميع الأقسام والمصالح وهذا ما بينته نتائج الجدول (9)، أن الاتصال الغير رسمي له أثر ايجابي في ترك العمال يشعرون بالتعاون والانسجام والعمل بروح الفريق كما يرون العمال انه عندما تنشر المعلومات عن اي امر يخص الحالة الاجتماعية والوظيفية للعامل عن طريق التبادل ما بين العمال دليل على اهتمام المنظمة بالعامل وعلى نجاح القائد الذي يدير شؤون المنظمة وهذا ما اتضح في تصريح المبحوثين عندما بينوا انهم يتلقوا كل المعلومات التي تهمهم من خلال زملائهم في العمل وهذا ما جعل العمال يشعرون بالشفافية والعدالة في ما بين العمال في تقديم بعض الحقوق مثل الترقية والنقطة الاستدلالية والتكوين من اجل تحسين المستوى وهذا ما يجعل العامل يشعر بالأمن والاستقرار والرضا ومنه يسعى جاهدا إلى عدم الغياب والتأخر الا للضرورة كما يجعله يقوم بالأعمال الاضافية حتى وعلى حساب وقته على حسب تصريحات المبحوثين.

من خلال نتائج المقدمة نستخلص ان الفرضية الأولى غير محققة حيث ان مكتب لجنة الخدمات الاجتماعية لم يتم بتغطية شاملة للموضوع من خلال عرض كل أعماله وبرامجه في جميع الوسائل الاعلانية بأسس علمية ومنهج معرفي واضح وهذا ما ادى إلى عدم اطلاع بعض الفئات السوسيو مهنية على اختلافها ومستواها العلمي في مديرية الخدمات الجامعية على كل البرامج المقدمة من طرف لجنة الخدمات الاجتماعية وكذلك على طرق وكيفية الاستفادة منها ولا يعرفون كذلك حتى مقرها اين تتواجد لجنة الخدمات الاجتماعية حيث هذا له دور كبير في عدم تحقيق الرضا الوظيفي لدى بعض العمال.

1-2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

حسب الفرضية الثانية القائلة أن للخدمات المالية (منح، سلفية) دور في تحقيق الرضا الوظيفي
فقد كشفت معطيات الدراسة الميدانية من خلال المعالجة الكمية للمعطيات التي جمعناها ان الخدمات المقدمة في الجانب المالي (منح، سلفية) تجعل العمال راضيين عن المهام المقدمة لهم، ولمعرفة دور الخدمات المقدمة في المنح استعنا بالعديد من المؤشرات منها معرفة مدى استفادة جميع العمال من المنح على حد سواء، وكذلك مؤشر نوع المنحة الأكثر استفادة من طرف العمال، ومؤشر العلاقة بين الأقدمية في العمل والاستفادة من المنح، ومؤشر الاستفادة من المنح ورضا العمال عنها وهذا في الجداول من (16، 17، 18، 19).

حيث خلصنا وبالنسبة لمؤشر العدالة في الاستفادة من المنح فقد جاءت جميع آراء المبحوثين بنسبة 100% حيث ان جميع العمال يستفيدوا من المنح وخاصة منحة العيد الأضحى حيث هناك بعض المنح ظاهريا يستفيدوا منها جميع العمال كما جاء في النتائج الا ان هناك بعض المنح يستفيدوا منها بعض العمال والبعض الآخر لا يستفيدوا منها والمتمثلة في منحة التعزية والسبب كما صرح به المبحوثين راجع لسوء التسيير وعدم الشفافية في منحها بسبب عدم الاعلان عنها في برنامج الاعلانات المخصصة بمكتب الخدمات الاجتماعية حيث يرى ما نسبته 57.35% من المبحوثين بعدم وضع مكتب الخدمات الاجتماعية اعلانات لا من حيث البرامج ولا من حيث كيفية الاستفادة منها دوريا لكنهم علموا من طرف الزملاء في العمل وهذا بنسبة 94.87% الا ان حظوظهم من الاستفادة منها ضئيلة، وهذا ما سجلناه مع تطابق البيانات الكمية للجدول رقم (08) الذي يوضح ان المكتب لا يقوم بوضع الاعلانات عن البرامج المقدمة ولا بشروط الاستفادة منها بشكل دوري ومع الجدول رقم (10) ان العمال تلقوا المعلومات عن المنح المقدمة وكيفية الاستفادة منها عن طريق زملاء في العمل بعد ذلك تم الاتصال الشخصي بمسؤول مكتب الخدمات الاجتماعية ليزودهم بالمعلومات عن منحة التعزية وعلى اي أساس يتم منحها للعمال.

أما المنح الأخرى كمنحة مولود جديد ومنحة الزواج، منحة ذوي الاحتياجات الخاصة، منحة الأيتام، يتم منحها وفق ما تتطلب الوثائق الادارية والأولية في توزيعها للذين ظروفهم الاجتماعية ضعيفة، تستدعي المساعدة العاجلة.

اما عن مؤشر العلاقة بين الاستفادة من المنح والاقدمية في العمل فإن جميع العمال لهم الحق في الاستفادة منها بغض النظر عن ما اذا كان العامل له اقل من عشر سنوات أو اكثر كما تبين في الجدول رقم (18) حيث أن المنظمة، تقدم المنح للعمال لغرض تلبية احتياجات العامل بهدف تحقيق رضاه عن العمل وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم (19) أن جميع العمال راضين عن المنح المقدمة بكل انواعها لكن طريقة توزيعها ومنحها للعمال في بعض الأحيان تشعرهم بالتذمر والقلق ويتمنون من المسؤولين ان تكون العدالة والشفافية في توزيعها وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم(30).

اما بالنسبة لمؤشر الاستفادة من السلفية فقد كانت اغلب آراء العمال 85.29% عبروا عن استفادتهم من السلفية وهذا ما سجلناه في تطابق البيانات الكمية للجدول رقم(13) الذي يوضح علم

العمال بما يقدمه مكتب الخدمات الاجتماعية في خدمة السلفية حيث بين معظم العمال أن لهم دراية من طرف زملاءهم في العمل، و هذا ما يؤكد لنا أن مكتب الخدمات الاجتماعية لو قام بتغطية اعلانية شاملة عن برامجه وطرق الاستفادة منها لجعل العمال أكثر استفادة من السلفية وهذا ما لمسناه في الفرضية الأولى، كما صرح المبحوثين في مؤشر العلاقة بين الحالة العائلية واستفادة العمال من السلفية حيث بينت النتائج انه لا توجد تفرقة بين الحالة العائلية واستفادة العمال من السلفية حيث ان جميع الحالات العائلية لها الحق في الاستفادة الا ان اكثر العمال استفادة منها هم الأرامل بنسبة 100% والمتزوجين بنسبة 87.23%، أما عن مؤشر العلاقة بين الأقدمية في العمل واستفادة من السلفية فلقد صرح المبحوثين أن جميع العمال لهم الحق في استفادة من السلفية، وأنه كلما كانت الخبرة في العمل من 10 سنوات فأكثر كانت الاستفادة من السلفية أكثر، وهذا انما يدل على أن مكتب الخدمات الاجتماعية لا يعتمد على معيار الأقدمية في العمل ولا على معيار الحالة العائلية ولا عدد الأولاد وانما تمنح من استوفت فيه الشروط المعمول بها، اما عن مؤشر رأي المبحوثين حول السلفية فصرح نسبة 85.29% راضيين عن خدمة السلفية وهذا ما تطابق في نتائج الجدول رقم (25)، اما بالنسبة لمؤشر مدى مساهمة الخدمات المالية (منح، سلفية) فأغلبية العمال صرحوا بأن السلفية تساهم في تلبية حاجياتهم وهذا بنسبة 36.76% كما أن هناك بعض العمال صرحوا بأنها ترفع من معنوياتهم وتشجعهم على الانضباط أكثر، في حين مؤشر تقييم الخدمات فأغلبية اراء المبحوثين يرو بأن الخدمات المالية (منح، سلفية) غير كافية ولعل هذا يرجع إلى محدودية برنامج الخدمة المالية، فأغلب الخدمات عبارة عن منح واعانات اجتماعية بسيطة لا تغطي نفقات ومتطلبات الحياة الاجتماعية للعمال، وعليه ومما توصلنا اليه بالفرضية الثانية محققة إلى حيث ان معظم العمال يرون ان الاستفادة من الخدمات المالية (منح، سلفية) من اجل تلبية احتياجاتهم الضرورية التي لا يستطيع الأجر ان يغطيها وهذا ما يقلل الضغط وتوتر نفسي للعامل مما يشعره بالاستقرار في العمل وفي الحياة العامة، كما ان معظم العمال قدموا اقتراحات من اجل اضافة منح مالية متنوعة اخرى بنسبة 41.61%، كما قدموا اقتراح تكيف مبلغ الاستفادة من السلفية مع الأجر الذي يتقاضاه العامل المهني وتخفيف من مبلغ اقتطاع من مبلغ السلفية وفق الأجر.

من خلال النتائج فإن الفرضية الثانية محققة حيث أن الاستفادة من المنح والسلفية على اختلافها وقيمة المبلغ المستفاد منها يساهم في رفع الروح المعنوية للعامل وكذلك زيادة الرضا النفسي، المعنوي والمادي من خلال تحقيق الاستقرار المالي الشخصي مما يقلل من القلق والتوتر بشأن الأمور المالية

ويزيد من تركيزهم في العمل، كما يشعروهم بالتقدير والاهتمام من قبل الادارة مما يؤدي إلى زيادة الولاء والانتماء والرضا الوظيفي، وهذا ما يشجع العمال على تحقيق الأهداف الخاصة بهم واهداف المنظمة التي ينتمون اليها ومنه زيادة الانتاجية، ان قدرة المنظمة على توفير قدر كبير من المنح والرفع من قيمة السلفية وفق أجر الذي يتقاضاه العامل يعتبر من استراتيجيات ادارة الموارد البشرية وهذا يعتبر بعد له افاق استشرافية الهدف منها تحقيق الرضا الوظيفي للعامل وتعزيز الولاء والانتماء بغرض زيادة الانتاجية و تقليل نسبة الغياب و خفض معدلات اصابات و حوادث العمل.

1-3- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثالثة:

حسب الفرضية الثالثة القائلة: للخدمات الصحية(تعويضات) دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية حيث تبين لنا من خلال التحليل انه يوجد رضا لدى العمال تجاه ما يقدمه مكتب الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي حيث كانت نسبة المستفيدين اكثر من نسبة العمال الغير مستفيدين، ومن اجل التوضيح اكثر استعنا بمجموعة من المؤشرات منها الاستفادة من الخدمات الصحية ونوع الخدمة التي يستفيد منها العامل وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم (32) و(33)، حيث صرحوا معظم العمال انهم استفادوا من جميع الخدمات الصحية المقدمة حيث كانت النسب متقاربة في نوعية الخدمة المستفاد منها، بالإضافة إلى مؤشر العلاقة بين الاستفادة وعدد الأولاد حيث وجدنا كل الحالات العائلية لها الحق في الاستفادة من الخدمة الصحية سواء المتزوجون ولديهم أولاد أو ليس لديهم أولاد أما حالة الأرملة، المطلقين، العزاب، فكان لهم الحق الاستفادة اكثر وهذا بحكم طبيعة ظروفهم الاجتماعية المتدنية والتي تتحتم عليهم اللجوء إلى الخدمات الصحية لتخفيف عليهم الأعباء المرضية، لكن شريطة ان الملف التعويضي يستوفي الشروط القانونية الادارية، كما وجدنا في النتائج أن نسبة كبيرة من العمال استفاد هم وأبناءهم وزوجاتهم حيث نراه عامل جد ايجابي يؤدي الاستقرار النفسي للعامل ويجعله يدرك أن الادارة تدعمه وتقف إلى جانبه، كما استعنا على مؤشر مساهمة الخدمات الصحية في تحقيق رضا العمال حيث صرح الأغلبية انها تشعروهم بمدى اهتمام المؤسسة بصحتهم وصحة عائلاتهم وهذا ما يشعروهم بالرضا حيث يرى العامل عند الاهتمام بصحته وصحة العائلة يقلل الضغوط النفسية له ولعائلته وترتفع الروح المعنوية له مما يشعره بالرضا النفسي والروحي في الحياة العائلية والحياة المهنية.

اما مؤشر رأي العمال حول نوعية الخدمة الصحية فجاءت النسب غالبيتها حسنة في خدماتها لكنها لا تغطي تكاليف العلاج في ظل الارتفاع المتزايد للعلاج وتغير الأوضاع الاقتصادية وارتفاع أسعار الأدوية حيث ان العمال اقترحوا تدعيم الجانب الصحي بخدمات اخرى يستفيد منها العمال اكثر وتحقق لهم اكبر رضا وهذا ما بينه الجدول رقم (41).

و عليه نستنتج ان مكتب الخدمات الاجتماعية يحرص دائما على توفير قدر من التعويضات عن الخدمات الصحية بقيمة نصف المبلغ تسدد نقدا والباقي تتكفل به لجنة الخدمات الاجتماعية للعمال كما قامت بتنويع الاتفاقيات الطبية المبلغ ليتم تعويضه وهذا من اجل رفع الحرج على العمال والحد من الصعوبات التي تقف عائقا أمام التدخلات الطبية في الوقت المفاجئ.

و بالتالي يمكن القول ان الفرضية الثالثة محققة حيث ان الخدمات الاجتماعية المقدمة في الجانب الصحي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل حيث تعمل على خلق الاستقرار النفسي له والذي ينعكس بمرودده الايجابي في العمل الا ان نسبة التغطية تبقى قليلة وغير كافية مقارنة بالوضع الاقتصادي الذي تعيشه البلاد مما قدم العمال اقتراحات متعددة والتي على مكتب الخدمات الاجتماعية ان يستعمل في تطبيقها.

من خلال النتائج فإن الفرضية العامة القائلة أن للخدمات الاجتماعية دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية برج بوعرييج محققة جزئيا.

2- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

من خلال الجانب النظري قمنا بتناول الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا والتي بدورها تناولت متغيرات الدراسة الحالية، الخدمات الاجتماعية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي وهي دراسة منير بلالي 2010 وسوف نعرض مجمل ما توصلت له نتائج دراستنا والدراسات السابقة: توصلت دراستنا الحالية والدراسة المعنونة دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في المنظمة سواء كانت ذات طابع عمومي أو اقتصادي إلى ان العاملون راضون عن الخدمات الاجتماعية، والترفيهية المتمثلة في النشاطات الرياضية من خلال اجاباتهم وانطباعاتهم الحسنة حول الدورات التكوينية المنظمة في المؤسسة.

و هذا ما يدعم النتيجة المتوصل اليها في دراستنا والتي تتمثل في أن للخدمات الاجتماعية المقدمة في الجانب المادي (المالي) منح وسلفية والجانب الصحي تعويضات لها دور في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال.

حيث توصلت دراستنا إلى أنه هناك عدم رضا عن الخدمات الاعلانية ورضا عن الخدمات المالية والخدمات الصحية كما أن هناك أهمية وضرورة ملحة تستدعي تحسين، التنوع من خلال اضافة خدمات مادية وصحية اخرى، كما توصلنا إلى ان توزيع الخدمات الاجتماعية بشكل عادل ما بين العمال يساهم في رفع الروح المعنوية من خلال تلبية حاجيات العمال ومنه تحقيق الرضا الوظيفي.

توصلت دراستنا الحالية والدراسة المعنونة الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة انه رغم عدم وجود خدمات اجتماعية الا ان هناك التزام تنظيمي من طرف العمال في المؤسسة وهذا من خلال الالتزام بعدم التغيب عن العمل والتوافق المهني مع التكنولوجيا المستخدمة والتوافق مع القيم التنظيمية، وهذا ما توافق مع دراستنا على ان رغم ان المنظمة لا تقم بتغطية اعلانية شاملة حول البرامج المقدمة من طرف لجنة الخدمات الاجتماعية ورغم عدم فاعلية الجانب الاعلاني الا ان العمال لديهم علم بكل البرامج المقدمة وطرق الاستفادة منها خاصة المنح والسلفية والتعويضات الصحية حيث تلقوا المعلومات من خلال زملاء العمل وهذا ما يدل على ان العمال في المنظمة متحدين ومتعاونين فيما بينهم، كون هذه الأخيرة تساهم بشكل كبير في تلبية احتياجات العمال ومنه تحقيق رضاهم المهني والشخصي، كما توصلت نتائجنا انه رغم محدودية الخدمات الاجتماعية وليست متنوعة حيث لا يوجد خدمات في الجانب الترفيهي، والتكويني، والنفسي، الا ان العمال راضون بالخدمات المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية ويعتبرونها مكسب مهم يضاف لحساب المنظمة وانها تشعرهم بالاهتمام مقارنة بمنظمات أخرى خاصة في منحة عيد الأضحى، وان على العامل أن يلبي جميع المهام الموكلة له، ولا يفكر في تغيير مكان العمل حيث سوف يجد ظروف مهنية أصعب من التي هو عليها.

3- مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية:

توصلت نتائج دراستنا إلى أن العامل يسعى دائما إلى تحقيق رضاه عن العمل وعن الحياة المهنية وهذا لا يحدث الا اذا كان راضيا عن حياته الشخصية الأسرية اين يلبي احتياجاته واحتياجاتها في آن واحد وهذا يساعده على تحقيق رضاه الوظيفي، ومن خلال ما تطرقت اليه نظرية دافيد ماكلايلاند من

خلال قولها ان العامل يسعى باستمرار لتلبية حاجياته وتحقيق غاياته، ودرجة اشباعها مرهون بمدى تأثير الحوافز على دوافع العامل التي تؤدي به إلى الحاجة إلى انجاز العمل ومنه تحقيق رضاه عن الوظيفة، فالعامل بحاجة إلى تلبية حاجياته وهذه الحاجيات تكملها الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمة له ومن بين هذه الحاجات تغطية مصاريف الزواج، ومولود جديد، مصاريف الترفيه، مصاريف الأولاد المتوفين أحد الوالدين، منحة شراء أضحية عيد الأضحى وكون المنظمة تقدم هذه المنح في شكل مساعدات مالية تصب في راتب العامل، تعمل على التخفيف والتقليل من حدة ضغوطات الحياة التي تعترضه وتلبي احتياجاته ومنه يشعر بالاستقرار النفسي، أما خدمة التعويضات الصحية على حسب النظرية تساهم في شعور العامل بالصحة النفسية والسلامة البدنية وهذه الاحتياجات روحية فيزيولوجية تساهم بشكل كبير في شعور العامل بالقدرة على الانجاز وتحقيق اهدافه واهداف المنظمة التي ينتمي اليها، كما تشعرهم بالانتماء الروحي إلى تكوين علاقات والعمل بروح الفريق والمشاركة في اتخاذ القرارات الصائبة في الوقت الحاجة اليها، كما يشعر العامل بالقوة البدنية والنفسية على التحكم وتسيير أمور المتعلقة بالعمل بأكثر دقة وصرامة ومنه يتحسن الأداء وتتحقق الأهداف ويشعر العامل بالرضا والتشبع الوظيفي، وترتفع معدل التمكين المهني وتقل معدلات الاحتراق النفسي والأمراض المهنية.

4- خاتمة

بعد تناولنا موضوع الخدمات الاجتماعية بمديرية الخدمات الجامعية والذي جاء بمبررات ودوافع واقعية اردنا من خلالها تشخيص واقع الخدمات الاجتماعية وانشغالات العمال ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي، فالعامل يعتبر طاقة حيوية فعالة وهو المحرك الأساسي لتحقيق أهداف المنظمة والعمل على اشباع رغباته وتلبية احتياجاته يكون من خلال تقديم بيئة العمل الحوافز المادية بشكل منح وسلفيات وحوافز معنوية وهذا بغرض تحسين المستوى المعيشي وتسهيل الحياة اليومية له، ومن جهة اخرى تنمية شخصيته ورفع روحه المعنوية للاندماج اكثر في المنظمة.

وعليه فإن وجود الخدمات الاجتماعية متنوعة في أماكن العمل يكتسي أهمية بالغة خاصة بعد التقدم العلمي والتكنولوجي الذي تشهده معظم دول العالم في الآونة الأخيرة، حيث تطور الأمم ورفقيها مرهون بمدى تقدمها العلمي والعملية وبنوعية الخدمات التي تقدمها المنظمات مهما كانت طبيعتها للعاملين فيها، والتي تقدمها الدولة كذلك لأفراد المجتمع من اجل كسب ودهم والعيش بمستوى الاقتصادي.

التوصيات والاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل اليها هناك جملة من المقترحات والتوصيات التي يمكن تقديمها:

- تخفيف الاجراءات الادارية والوثائق المطلوبة للحصول على الخدمات المالية(منح، سلفية) والخدمات الصحية.
- تنويع طرق الاعلان عن الخدمات الاجتماعية المقدمة والاعتماد أكثر على الوسائل التكنولوجية الحديثة كاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بأنواعها.
- تنويع وتحسين في الخدمات المالية (منح، سلفية).
- ضرورة تقديم خدمات مالية اخرى تتماشى مع احتياجات العمال الاجتماعية.
- ضرورة تنويع تعاقدات مع عيادات ومصحات استشفائية تحتوي على احدث الوسائل لتشخيص المرض والعلاج المبكر، خاصة وأن معظم عمال يقومون بتحاليل وأشعة دورية مطلوبة في العمل.

- تفعيل دور الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في كل المنظمات مهما كانت طبيعتها مع تحيين القواعد والقوانين والحرص على تطبيقها بشكل عقلاني.
- العمل على تنظيم لقاءات مع العمال من اجل استشارتهم في أهم الخدمات التي يفضلون توفرها في مؤسساتهم.
- ضرورة اجراء دراسات حول دور الخدمات الاجتماعية وتحقيق الرضا الوظيفي.
- محاولة التعرف على مختلف الخدمات الاجتماعية المقدمة في المنظمات الاقتصادية لتعميمها على المنظمات العمومية.
- ضرورة التنسيق بين الجامعة والمنظمات العامة والخاصة لتسهيل عملية البحوث الميدانية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

- 1- أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية - نظرة تاريخية- مناهج الممارسة-المجالات، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2009.
- 2- حسين حريم: السلوك التنظيمي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، دس ن.
- 3- خليل محمد حسن الشماع: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 1999.
- 4- رحي مصطفى عليان: البحث العلمي أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، دس، عمان.
- 5- رشيد زرواتي: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، دار النشر للتوزيع منشورات جيطلي، ط1، 2000.
- 6- رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، زاعياش للطباعة والنشر، ط4، بوزريعة، الجزائر، 2012.
- 7- عبد الكريم بوحفص: تطور الفكر التنظيمي الرواد والنظريات، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017.
- 8- علي عباس: أساسيات علم الإدارة، ط السابعة، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن ، 2013، ص 176.
- 9- عمار بوحوش: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي، برلين، ألمانيا، 2019.
- 10- فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، طبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005.
- 11- فيروز بوزورين: المفهوم والنظريات المفسرة للحوافز في المنظمات، مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية-بحوث ودراسات-المجلد 5، العدد 14، مخبر التنمية التنظيمية وادارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2، البليدة، الجزائر، 2019.
- 12- محمد عبيدات، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن، 1999.

13- محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية-التطور-الطرق-المجالات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط 1، الاسكندرية، مصر، 2007.

14- مدحت محمد أبو النصر: الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2008.

15- مورييس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية (تدريبات علمية)، دار القصبه للنشر، ط2، الجزائر، 2006/2004.

ثانيا: الرسائل الجامعية

1- جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة محمد لمين دباغين-سطيف 2- الجزائر، 2016.

2- منير بلالي: دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي المؤسسة، في دراسة حالة المؤسسة الوطنية للقنوات تخصص ادارة الأعمال ماجستير، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، الجزائر، 2010، ص26. نقلا عن : فهد بن سعد الدايل، مدى احتياج منسوبي رئاسة الحرس الوطني لدور الخدمة الاجتماعية في حل المشكلات التي تواجههم، رسالة ماجستير، المملكة السعودية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2006.

3- طوال هيبية: دور الاعلان في تعزيز المركز التنافسي للسلعة، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2012.

ثالثا: المراسيم والقوانين

1- قانون لجنة الخدمات الاجتماعية لمديرية الخدمات الجامعية،

2- قسم الموارد البشرية، مديرية الخدمات الجامعية، برج بوعريريج، أفريل 2024.

رابعا: المواقع الالكترونية

وزارة الصحة والعمل والرفاهية، حكومة اليابان، آخر تحديث 10 جوان 2019، تم الاطلاع يوم 2023/05/17 على الساعة 15.45 <https://www.mhlw.go.jp/stf/english/index.htm>

الملاحق

| | |
|--|----|
| الاستمارة | 01 |
| الهيكل التنظيمي | 02 |
| المراسيم و المقررات | 03 |
| ترخيص تربص تطبيقي في الوسط المهني للطلبة | 04 |



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الإجتماعية

تخصص علم الاجتماع التنظيم و العمل

استمارة استبيان حول موضوع:

الخدمات الإجتماعية و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الإجتماعية

دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية - برج بوعريريج-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تخصص : تنظيم و عمل

المشرف: د/

الطالبة : عبدلي راضية

غرابي المحمل

السلام عليكم :

أخي العامل أختي العاملة .../

نتشرف أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة المتضمنة لعدة محاور ، نرجو منكم الإجابة على الأسئلة بكل موضوعية ، و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، و نحيطكم علما بأن الإجابات سرية و لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

شكرا على صبركم و حسن تعاونكم

السنة الجامعية 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

أنثى :

1- الجنس: ذكر

2- السن : سنة

3- الحالة العائلية :

مطلق/ة

متزوج/ة

أعزب/عزباء

أرمل/ة

4- عدد الأولاد تحت الكفالة :

1. بدون أولاد

2. ولد

3. ولدين

4. ثلاثة أولاد

5. أربعة

6. خمسة فأكثر

5- المستوى التعليمي :

- دون مستوى

- ابتدائي

- متوسط

- ثانوي

- جامعي

6- الأقدمية في العمل : سنة .

7- الوظيفة:

المحور الثاني : الجانب الاعلاني المقدم من طرف مكتب الخدمات الاجتماعية و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريرج.

8 - هل تعرف مقر مكتب الخدمات الاجتماعية بالمديرية ؟

لا

نعم

9 - هل يتم الاعلان عن برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة و طرق الاستفادة منها في المديرية بشكل دوري ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بـ (نعم) كيف يتم الاعلان عن هذه البرامج المقدمة؟

- التعليق في لوحة الاعلانات

- مواقع التواصل الخاصة بالمديرية

إذا كانت الإجابة بـ (لا) كيف تلقيت المعلومة

- عن طريق الزملاء

- عن طريق الاتصال بالمكتب

10- هل سبق و ان تم تقديم خدمات دون الاعلان عنها ؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بـ (نعم) هل كان ذلك سببا في عدم استفادتك من الخدمات المقدمة ؟

نعم لا

11 - هل لديك علم بما يقدمه مكتب الخدمات الاجتماعية في الجانب المالي من (منح و سلفيات)؟

نعم لا

12- هل أنت على دراية بما يقدمه مكتب الخدمات الاجتماعية في الجانب الصحي ؟

نعم لا

13- هل ترى أن اعلان مكتب الخدمات الاجتماعية عن برامجه و كيفية الاستفادة منها بشكل دوري يؤدي الى رضا العمال ؟

نعم لا

المحور الثالث: الخدمات المالية (منح-سلفية) و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريرج.

14 - هل يستفيد العمال من خدمات المنح على حد سواء؟

نعم لا

15- ما نوع المنحة التي استفدت منها ؟

- منحة الزواج

- منحة مولود جديد

- منحة الختان

- منحة عيد الأضحى

- منحة ذوي الاحتياجات الخاصة

- منحة تعزية بسبب الوفاة

- منحة الأيتام

16- ما سبب عدم استفادتك من المنح المقدمة ؟

- عدم توفر فيك شروط الاستفادة من المنحة

- لم تطلب الخدمة

- اخرى أذكرها :

17- هل أنت راضي على المنح المقدمة من طرف مكتب الخدمات الاجتماعية؟

لا

نعم

18- هل استفدت من خدمة السلفية المالية المقدمة ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بـ (نعم) ما نوعها :

- ترميم مسكن

- قضاء ديون

- تلبية احتياجات اجتماعية

- أخرى أذكرها

إذا كانت الإجابة بـ (لا) لماذا:

- عدم توفر فيك شروط الاستفادة من السلفية

- ارتفاع نسبة الاقتطاع

- أخرى اذكرها

19- هل أنت راضي على خدمة السلفية ؟

لا

نعم

20 - هل ترى أن الخدمات المالية (منح ، سلفية) التي تقدمها المديرية للعمال تساهم في ؟

- تشجيعك على الانضباط أكثر و عدم الغياب

- ساهمت في رفع الروح المعنوية

- ساهمت في تلبية حاجياتك

- شجعتك و حفزتك على القيام بأعمال اضافية

- أخرى أذكرها :

21- ما رأيك حول الخدمات المالية المقدمة؟

سيئة

غير كافية

كافية

22- هل ترى أن الخدمات المالية (منح ، سلفية) تغطي متطلباتك ؟

لا

نعم

23- هل ترى ان الاسلوب الذي قدمت به الخدمات المالية (منح ، سلفية) عادل وشفاف ؟

لا

نعم

ما هو السبب في رأيك ؟

إذا كانت الإجابة بـ (لا)

.....
.....
.....

24- ماذا تقترح من أجل تحسين الخدمات الاجتماعية المالية (منح ، سلفية)؟

- اضافة منح جديدة

- تكييف الاستفادة من السلفية مع الأجر

- أخرى، أذكرها

المحور الرابع : الخدمات الصحية (تعويضات) و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريريج.

21- هل سبق لك و إن استفدت من الخدمات الصحية ؟

لا

نعم

22- ما نوع الخدمة الصحية التي استفدت منها ؟

- تعويض عن العمليات الجراحية

- تعويض عن التحاليل الطبية

- تعويض عن خدمات طبية

- تعويضات عن أشعة طبية

23- ما سبب عدم استفادتك من الخدمة الصحية ؟

- عدم توفر شروط الاستفادة من الخدمة

- لم تطلب الاستفادة من الخدمة

أخرى ، أذكرها

24- من كان المستفيد من هذه الخدمة؟

- العامل نفسه

- الزوجة

- الأبناء

25- هل الخدمات الصحية ساعدتك على ؟

- الشعور بالراحة في تأدية عملك

- الشعور باهتمام مؤسستك

- الشعور بالأمن و الاستقرار في عملك

أخرى أذكرها :

26 - هل ترى أن الخدمات الصحية المقدمة تساعد العامل في تخفيف تكلفة العلاج له و لعائلته؟

لا نعم

27- ما هو تقييمك للخدمات الصحية ؟

سيئة

حسنة

جيدة

..... أخرى ، أذكرها

28- ماذا تقترح من أجل تحسين الخدمات الصحية ؟

- زيادة ميزانية الخدمات الصحية

- تسهيل اجراءات الاستفاده

- اضافة خدمات صحية اخرى

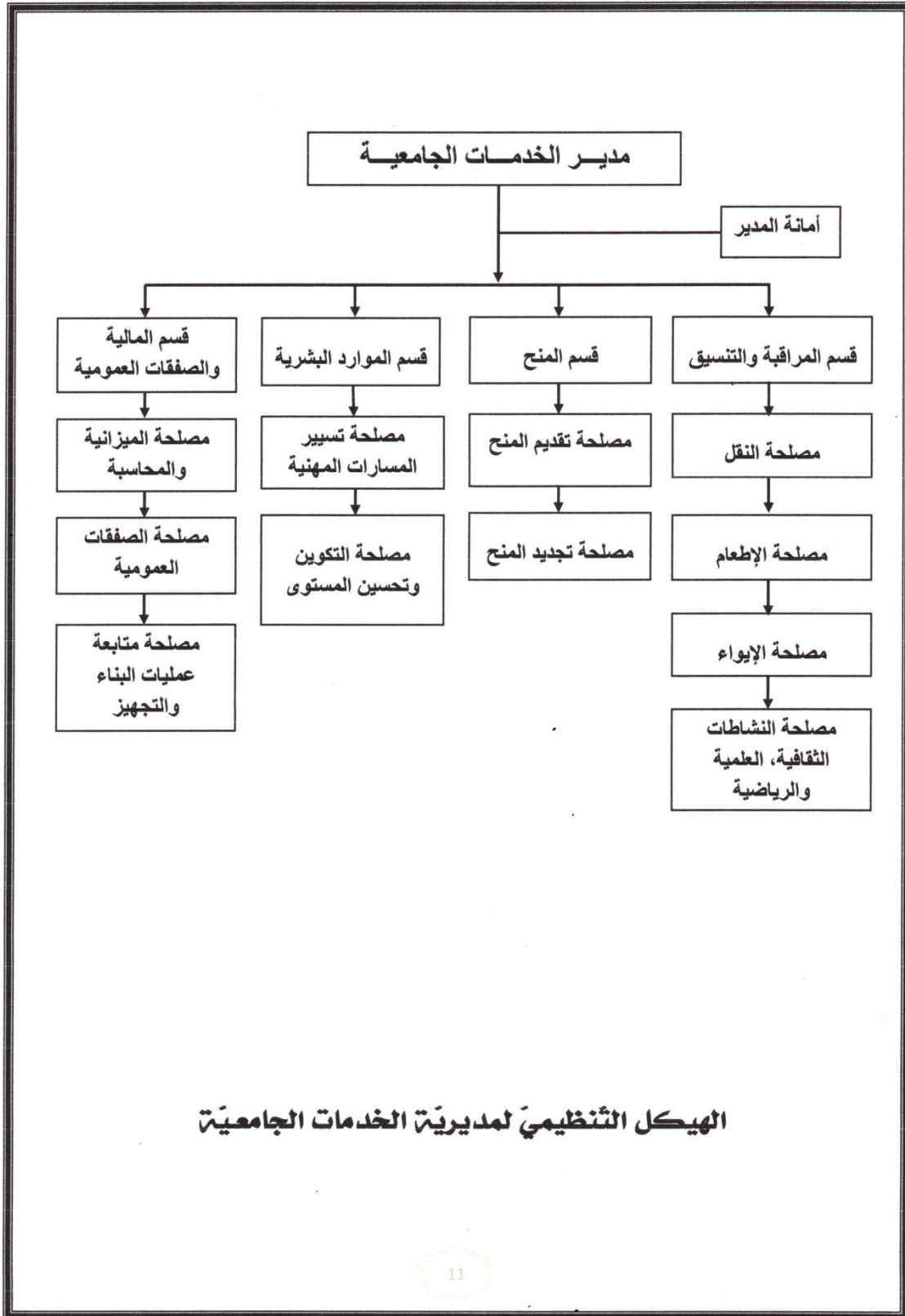
- تغطية نسبة التكاليف الصحية لزيادة الاستفاده

..... أخرى ، أذكرها

29- ماذا تقترح من أجل تحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة في مديرية الخدمات الجامعية ؟

.....

.....



إن لجنة الخدمات الاجتماعية لمديرية الخدمات الجامعية برج بوعريبيج ؛

- ✓ بمقتضى المرسوم رقم 179/82 المؤرخ في 15/05/1982 المحدد لمحتوى الخدمات الاجتماعية وكيفية تمويلها ؛
- ✓ بمقتضى المرسوم رقم 303/82 المؤرخ في 11/09/1982 يتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية ؛
- ✓ بمقتضى التعليم رقم 02 المؤرخة في 24/04/2002 والمتعلقة بتسيير الخدمات الاجتماعية ؛
- ✓ بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 84/95 المؤرخ في 22/03/1995 المتضمن إنشاء الديوان الوطني للخدمات الجامعية ، وتنظيمه ، وعمله المعدل والمتمم ؛
- ✓ بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22/12/2004 المتضمن إنشاء مديريات الخدمات الجامعية وتحديد مقراتها ، وقائمة الإقامات الجامعية التابعة لها ، ومشتملاتها ، المعدل والمتمم ؛
- ✓ بناء على القرار الوزاري رقم 38 المؤرخ في 30/05/2021 المتضمن تجديد تشكيلة لجنة الخدمات الاجتماعية لدى مديرية الخدمات الجامعية برج بوعريبيج ؛

4- ترخيص تربص تطبيقي في الوسط المهني للطلبة

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | <p>الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة محمد السادس الإبراهيمي - برج بوعريريج</p> |  | |
| <p>كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية الرقم 2024 / 327</p> | | | |
| <p>إلى السيد: مديرة الخدمات الجامعية - برج بوعريريج -</p> | | | |
| <p>الموضوع: تربص تطبيقي في الوسط المهني للطلبة</p> | | | |
| <p>تحية واحترام وبعد... في إطار تشجيع التربصات التطبيقية في الوسط المهني، نلتمس من سيادتكم المحترمة أنتم مديرة الخدمات الجامعية - برج بوعريريج التفضل باستقبال الطلبة الآتية أسماؤهم على مستوى مؤسستكم، وتسهيل مهمتهم من أجل إتمام وإعداد تقرير التربص.</p> | | | |
| <p>الاسم واللقب</p> | <p>عنوان المشروع</p> | <p>التخصص</p> | <p>الفترة</p> |
| <p>- عبدلي راضية</p> | <p>الخدمات الاجتماعية و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي</p> | <p>السنة الثانية ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل</p> | <p>الموسم الجامعي: 2024/2023</p> |
| <p>تقبلوا سيدي فائق التقدير والاحترام</p> | | | |
| <p>عن المدير العام وبتفويض منه مديرة الخدمات الجامعية برج بوعريريج - حريسي صبرينة</p> | <p>المشرف - غرابي محمل</p> | <p>مديرة الخدمات الجامعية برج بوعريريج البيضان الوطني للخدمات الجامعية</p> | <p>برج بوعريريج : 2024/06/02 رئيس القسم</p> |