



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم علم النفس.



- =====
- شعبة علم النفس رقم التسجيل:.....
- تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية الرقم التسلسلي:.....
- عنوان المذكرة :

برامج الخدمات الإجتماعية من وجهة نظر الموظفين وعلاقته بالرضا الوظيفي

(دراسة ميدانية على عينة من موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS)

لوكاله- برج بوعريريج)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر.

- اعداد: باروش إبتسام

نوقشت وأجريت علناً بتاريخ: 2024/ 06/ 09

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

رئيسا	أستاذ جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج	د/ لفقير علي
مشرفا ومقررا	أستاذ، جامعة محمد البشير الابراهيمي؛ برج بوعريريج	د/ نقبيل عبد المليح
مناقشا	أستاذ، جامعة محمد البشير الابراهيمي؛ برج بوعريريج	د/ عبد الحق بالبازدة

السنة الجامعية: 2024_2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييرج.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم علم النفس.

=====

- شعبة علم النفس رقم التسجيل:.....

- تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية الرقم التسلسلي:.....

عنوان المذكرة :

برامج الخدمات الإجتماعية من وجهة نظر الموظفين وعلاقته بالرضا الوظيفي

(دراسة ميدانية على عينة من موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS)

لوكالة- برج بوعرييرج)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر.

- اعداد: باروش إبتسام

نوقشت وأجريت علناً بتاريخ: 2024/ 06/ 09

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

رئيسا	أستاذ جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييرج	د/ لفقير علي
مشرفا ومقررا	أستاذ، جامعة محمد البشير الابراهيمي؛ برج بوعرييرج	د/ نقبيل عبد المليح
مناقشا	أستاذ، جامعة محمد البشير الابراهيمي؛ برج بوعرييرج	د/ عبد الحق بالبازدة

السنة الجامعية: 2024_2023

شكرو وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا

محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين

أشكر الله تعالى الذي من عليا بإتمام هذه الرسالة

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف **نقبيل عبد المليح**

والأستاذة الأفاضل: **قواوي نبيل، ومعوش عبد الحميد وجميع أساتذة**

قسم علم النفس الذين ساعدوني على هذه الدراسة فجزاهم الله كل

الخير.

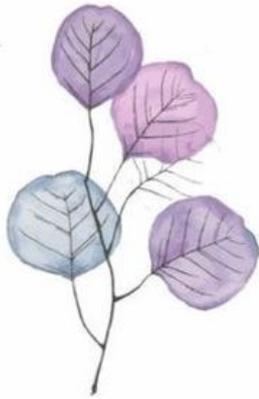
وإلى مدير وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء

-برج بوعريريج-

ولا يمكن أن أنسى الدعم الكبير الذي تلقينته من أسرتي وأصدقائي، الذين

كانوا دائما مصدر تشجيع وتحفيز لي.

في الختام أسأل المولى عز وجل أن يجعله عملا نافعا ومثمرا.





الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وإمتنانا على البدء والختام (وآخر دعواهم أن الحمد
لله رب العالمين)

اللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد
الرضا، لأنك وفققتني على إتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي....
أهدي ثمرة نجاحي إلى:

من قال فيهما الله تعالى: "وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين
إحسانا": والدي رحمه الله ووالدتي أطال الله عمرها.

وإلى أخي وزوجته وأخوتي وخطيبي، وإلى جميع من ساندني في هذه
المسيرة كل باسمه ومقامه.

وإلى زملائي وصديقاتي وفقهم الله.



ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تفعيل برامج الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة -برج بوعريريج- وذلك بالإعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدام المقابلة وشبكة الملاحظة البسيطة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات، وبعد التحقق من شروطها السيكومترية تم توزيعها بطريقة عشوائية على عينة من موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بلغ قوامها 100 موظف بولاية -برج بوعريريج- خلال موسم 2024/2023، وبعد التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة بين تفعيل برامج الخدمات الاجتماعية ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريريج (CASNOS).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الاجتماعية لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريريج (CASNOS) تعزى إلى الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريريج (CASNOS) تعزى إلى الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الاجتماعية لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريريج (CASNOS) تعزى إلى الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريريج (CASNOS) تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: برامج الخدمات الاجتماعية، الرضا الوظيفي، موظفي وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS).

Abstract:

The study aimed to identify the activation of social service programs from the perspective of employees and its relationship to job satisfaction among employees of the National Social Security fund for Non-Salaried workers (CASNOS) – Bordj Bou Arreridj Agency. The study relied on the descriptive correlational method and used interviews, simple observation grids, and questionnaires as tools for data collection. After verifying their psychometric properties, the tools were randomly distributed to a sample of 100 employees of the National Social Security fund for Non-Salaried workers in Bordj Bou Arreridj during the 2023/2024 season. After statistical analysis, the study reached the following results :

- There is on relationship between the activation of social service programs and the level of job satisfaction among the employees of the National Social Security fund for Non-Salaried workers, Bordj Bou Arreridj Agency (CASNOS).
- There are no statistically significant differences between the mean responses of the sample members regarding social service programs among the employees of the National Social Security fund for Non-Salaried workers, Bordj Bou Arreridj Agency (CASNOS), attributable to gender.
- There are no statistically significant differences between the mean responses of the sample members regarding the level of job satisfaction among the employees of the National Social Security fund for Non-Salaried workers, Bordj Bou Arreridj Agency (CASNOS), attributable to gender.
- There are no statistically significant differences between the mean responses of the sample members regarding social service programs among the employees of the National Social Security fund for Non-Salaried workers, Bordj Bou Arreridj Agency (CASNOS), attributable to marital status.
- There are no statistically significant differences between the mean responses of the sample members regarding the level of job satisfaction among the employees of the National Social Security fund for Non-Salaried workers, Bordj Bou Arreridj Agency (CASNOS), attributable to marital status.

Keywords: social service programs, job satisfaction, employees of the National Social Security fund for Non-Salaried workers Agency.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	
الصفحة	المحتوى
أ	- شكر وتقدير
ب	- الإهداء
ج	- ملخص الدراسة باللغة العربية
د	- ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
هـ	- فهرس المحتويات
ز	- قائمة الجداول
ح	- قائمة الأشكال
ط	- فهرس الملاحق
أولاً: الخلفية النظرية والدراسات السابقة	
1	- مقدمة
الفصل الأول: فصل تمهيدى	
3	1- الإشكالية
6	2- الفرضيات
6	3- أهمية الدراسة
7	4- أهداف الدراسة
7	5- المفاهيم الأساسية للدراسة
10	6- الخلفية النظرية
24	7- الدراسات السابقة
ثانياً: الدراسة الميدانية	
الفصل الثانى: الطريقة والأدوات	
31	- تمهيد
32	1- الدراسة الإستطلاعية
32	1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية
32	1-2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية
32	1-3- عينة الدراسة الاستطلاعية
34	1-4- أدوات الدراسة الاستطلاعية وخصائصها السيكمترية

فهرس المحتويات

37	1-5- نتائج الدراسة الاستطلاعية
37	2- الدراسة الأساسية
37	2-1- مجالات الدراسة
39	2-2- منهجية الدراسة
40	2-3- مجتمع وعينة الدراسة
40	2-4- أدوات جمع البيانات
40	2-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة
41	- خلاصة
الفصل الثالث: النتائج والمناقشة	
43	- تمهيد
44	1- عرض وتحليل نتائج الدراسة
44	2- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والتراث النظري
51	3- استنتاج عام
52	4- مقترحات الدراسة
54	- خاتمة
55	- قائمة المراجع
	- الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	قائمة الجداول	الصفحة
1	محددات الرضا الوظيفي	22
2	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	33
3	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة الاجتماعية	34
4	صدق المقارنة الطرفية لاستبيان برامج الخدمات الاجتماعية	35
5	صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الرضا الوظيفي	36
6	معامل الثبات حسب ألفا كرونباخ لاستبيان برامج الخدمات الاجتماعية	36
7	معامل الثبات حسب ألفا كرونباخ لاستبيان الرضا الوظيفي	37
8	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	37
9	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الاجتماعية	38
10	التحقق من شرط اعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة	44
11	العلاقة بين تفعيل برامج الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين ومستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة	45
12	الفرق بين أفراد عينة الدراسة في برامج الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس	46
13	الفرق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس	47
14	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في برامج الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	48
15	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	49

قائمة الأشكال

الرقم	قائمة الأشكال	الصفحة
1	مبادئ برامج الخدمات الاجتماعية	13
2	أشكال برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة في وكالة (CASNOS)	14
3	مراحل تصميم نظام المزايا والخدمات	16
4	هرم ماسلو للحاجات	18
5	مجموعة العوامل لنظرية هيرزبرغ	19
6	أنواع الرضا الوظيفي	21
7	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	33
8	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة الاجتماعية	34
9	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	38
10	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الاجتماعية	39

فهرس الملاحق

الرقم	فهرس الملاحق
1	ملحق إستبيان الدراسة
2	ملحق صدق المقارنة الطرفية لمتغير برامج الخدمات الاجتماعية
3	ملحق صدق المقارنة الطرفية لمتغير الرضا الوظيفي
4	ملحق ثبات ألفا كرونباخ لمتغير برامج الخدمات الاجتماعية
5	ملحق ثبات ألفا كرونباخ لمتغير الرضا الوظيفي
6	مخرجات برنامج spss خاص بالفرضية الأولى
7	مخرجات برنامج spss خاص بالفرضية الثانية
8	مخرجات برنامج spss خاص بالفرضية الثالثة
9	مخرجات برنامج spss خاص بالفرضية الرابعة
10	مخرجات برنامج spss خاص بالفرضية الخامسة
11	ملحق التحقق من شرط الاعتدالية مع التمثيل البياني
12	استمارة طلب الموافقة للدراسة الميدانية

مقدمة

مقدمة:

لقد أصبحت القوة العمالية في مختلف أنحاء العالم وفي الجزائر خاصة، تولى بأهمية كبيرة لإتصالها بعمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، التي تؤدي إلى تغيير شكل المجتمع بنائيا ووظيفيا، وذلك لزيادة وعي العمال بمختلف حقوقهم المشروعة ومع تبلور مفهوم أن العامل هو العنصر الأساسي في العملية الإنتاجية في أي مؤسسة سواء الاقتصادية أو الخدماتية أصبح من الواجب توفير جميع الخدمات اللازمة لهذا العامل لتلبية حاجياته المتغيرة، وكذلك تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل وبيئته التي يعمل فيها، فظهرت برامج الخدمات الاجتماعية كضرورة حتمية لمختلف الظروف السابقة التي مرت بها القوى العاملة كونها عملت على رفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي وذلك بتقديم مساعدات وإعانات مادية واجتماعية وصحية لتضمن رضا موظفيها، إذ لا بد الإشارة إلى أن مستوى برامج الخدمات يرتبط ارتباطا وثيقا بمستوى الإنتاج وعلى هذا الأساس ظهرت هذه الخدمات كضرورة حتمية كونها من العوامل الهامة للنهوض بمستوى المؤسسات بكل أنواعها، فتقديم برامج الخدمات الاجتماعية الجيدة تؤدي إلى زيادة مردود الموظفين، حيث أن سوء وضع هذه البرامج لها انعكاسات سلبية على العامل مما وجب القضاء على هذه السلبيات من خلال مراقبة الوضع الاجتماعي والصحي ومحاولة إصلاح الخلل حتى يكون العامل راضيا على وضعه داخل المؤسسة مما ينتج عنده شعور داخلي بالراحة والأمن إتجاه وظيفتهما ينعكس ذلك على إنتاجه.

لهذا فإن من أجل معرفة العلاقة بين برامج الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي تم إجراء هذه الدراسة في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريريج، حيث اشتملت هذه الدراسة على خطة تضمنت ثلاث فصول حيث:

- خصص الفصل الأول للخلفية النظرية والدراسات السابقة، تطرقنا فيه إلى الإشكالية والفرضيات، وأهمية وأهداف الدراسة، وأهم المفاهيم المتعلقة بها، والخلفية النظرية لبرامج الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي وكذا الدراسات السابقة للمتغيرات والتعقيب عليها.

- أما الفصل الثاني والثالث خصصناه للدراسة الميدانية، حيث تناولنا فيها الدراسة الاستطلاعية من حيث الأهداف والإجراءات والعينة والأدوات المستخدمة لجمع البيانات وحساب خصائصها السيكومترية (الصدق والثبات) ومن ثم التوصل إلى نتائج دراسة الاستطلاعية، وبعدها تطرقنا للدراسة الأساسية التي تناولنا فيها مجالات ومنهجية الدراسة والمجتمع والعينة وكذا الأدوات والأساليب الاحصائية المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها، ومن ثم عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة ومناقشتها، حيث تم تبويب الجداول وفقا لفرضيات الدراسة وتقديم مقترحات لها.

الفصل الأول: الفصل التمهيدي

- 1- الإشكالية
- 2- الفرضيات
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- المفاهيم الأساسية للدراسة
- 6- الخلفية النظرية
- 7- الدراسات السابقة

1- الإشكالية :

لقد حاولت الجزائر بداية القرن الواحد والعشرون تطبيق سياسة اقتصادية رشيدة سواء في مؤسساتها الانتاجية أو الخدماتية من اجل النهوض بها ومواكبتها للتغيرات، وللتطورات و التحولات التي يمر بها العالم الحديث، وبذلك أصبحت المؤسسات تعمل على تطوير مخرجاتها من أجل تلبية حاجات المجتمع من السلع أو الخدمات، حيث اعطت اولوية خاصة للمورد البشري لما يكتسبه من آليات فكرية ومهارات عملية للمساهمة في العملية الانتاجية، فهي تحاول تحقيق أقصى مردود من تحقيق مختلف العوامل التي تساعد على ذلك كتحسين ظروف العمل المادية و المعنوية، والإهتمام بالعنصر البشري باعتباره أحد مكونات و عناصر التنظيم بل و أهم عنصر فيه.

يعتبر الموظف أو العنصر البشري من أهم العناصر في المؤسسة لما له من دور في نجاح المؤسسة و تحقيق أهدافها و هذا لا يتم إلا من خلال إيجاد بيئة عمل محفزة تشعر الفرد بالإنتماء والإستقرار لأن كل ذلك سيدفع الفرد لرفع روح المعنوية و توجيه سلوكه بما يخدم أهداف المنظمة بإعتبار أن هذه الأهداف هي جزء لا يتجزء من أهداف الفرد و من خلال تلك العوامل الدافعة ما تقدمه المؤسسات للأفراد من خدمات إجتماعية في مختلف المجالات.

من هنا ظهر مفهوم الخدمات الإجتماعية كضرورة حتمية لأنها عامل من العوامل الهامة داخل المؤسسات لما تقدمه للعامل من خدمات إجتماعية و مادية وصحية ونفسية و حتى ترفيهية كون الفرد هو محور العملية الإنتاجية، حيث أقر ديلمي عبد الحليم (2022) " بأن التقدم الصناعي من أهم العوامل التي ساهمت في تأكيد اهمية الخدمات الإجتماعية وما صاحبه من زيادة في إستعمال الآلة و ظهور مشكلات إجتماعية كإنخفاض الأجور و زيادة ساعات العمل للموظفين، مما استدعى تدخل الحكومات لإيجاد حلول لها ومع ظهور الأفكار الإجتماعية والحركات الإنسانية التي دعت إلى إصلاح وضعيات العمال بتقديم أنواع من الخدمات الإجتماعية على مستوى المؤسسات، و كذلك زيادة حاجيات العمال وتردي أوضاعهم مما ادى إلى إنتظامهم في شكل نقابات و منظمات تدافع عن حقوقهم و تتبنى مطالبهم مما مكن العمال من إسترجاع حقوقهم المسلوقة ". (ديلمي، 2022، ص4)

ولقد أظهرت مجموعة من الدراسات رغم قلتها في حدود إطلاعي أهمية برامج الخدمات الإجتماعية بالنسبة للموظف كونها تلبى و تشبع حاجاتها داخل المنظمة و خارجها، حيث كلما أشبع الفرد حاجاته في المنظمة زاد ارتباطه بها لكونها المصدر الرئيسي لإشباع حاجاته و هذا ما ينعكس على انتاجياته وفعاليتها، حيث صرح ميساوي محمد(2014) بأن " المنظمة الناجحة هي تلك المنظمة التي تترك كيفية

استغلال كفاءة و فاعلية عاملها بما يحقق أهدافها، بحيث تقوم بتوفير الخدمات الاجتماعية لعمالها وفق دراسات علمية تقف من خلالها على احتياجات العمال ، و إسناد تقديمها إلى إدارة رشيدة بأسلوب فعال قادر على التأثير الايجابي على أداء العاملين بالشكل الذي يساعدها على البقاء و الاستقرار و الاستمرار". (ميساوي، 2014، ص6).

وقد أعطى قانون العمل حسب الاتفاقية الجماعية لهيئات الضمان الاجتماعي (2019)، و ذلك حسب المادة 178 التي تنص بأنه يستفيد من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الهيئة المستخدمة، العمال و المتقاعدين و كذا ذوي الحقوق. يواصل ذوي حقوق العمال المتوفيين الاستفادة من نفس الامتيازات وكذلك المادة 176 التي تنص أن الخدمات الاجتماعية تعد كل نشاط أو إنجاز يرمي إلى المساهمة في تحقيق الرفاهية البدنية و المعنوية للعمال على شكل خدمات في مجال الصحة، السكن، الثقافة، الترفيه و كقاعدة عامة كل التدابير ذات الطابع الاجتماعي التي تهدف إلى تسهيل الحياة اليومية للعامل و عائلته. (الاتفاقية الجماعية لهيئات الضمان الاجتماعي، 2019، ص 29). إلا أن النصوص القانونية لا تدل بالضرورة أو تجيب على أن هذه الفئات راضية عن مستوى الخدمات المقدمة لهم كما لا تحتوي على نوعية الخدمة والتي تحول دون تحقيقه الرضا المرجو نحو وظيفته.

لهذا كان لظهور برامج الخدمات الاجتماعية هدف ألا وهو تحسين أوضاع العاملين وتسهيل حياتهم اليومية وحياة عائلاتهم من مختلف المجالات التي تساعدهم على مواجهة المشاكل والتغلب عليها ورفع روحهم المعنوية، بما تضيفه من مساهمات لتحسين ظروفهم المعيشية، وبالتالي الوصول إلى تحقيق الرضا وتحقيق أهداف المؤسسة، "فرضا العامل من العناصر المحددة لفعالية المؤسسة ومن أهم مقومات نجاحها كونه يساعده على تحقيق الأهداف المسطرة للمنظمة، ويؤثر في جهده وأدائه المبدول وبالتالي أداء المؤسسة ككل، كما يساعد على تحفيزه، فكلما زاد رضا الفرد في عمله زاد الدافع لديه للبقاء في العمل، وعليه نجد أن التنظيم يعمل جاهدا لتوفير مختلف العناصر المساعدة على تحقيق الرضا الوظيفي، لا سيما فيما يتعلق بالظروف الخارجية المحيطة بالعامل تلبية وإشباعا لرغباته المتصلة بمتطلبات الحياة اليومية والأسرية والاجتماعية". (ملياني؛ وبن جدو، 2019، ص 4، ص5)، ومنه في هذا السياق رأى ملياني أن الخدمات الاجتماعية تهدف إلى تحسين أوضاع العاملين وتحسين ظروفهم المعيشية مما ينتج عن ذلك تحقيق رضاهم الذي يعتبر من العناصر المحددة لفعالية المؤسسة وأحد أهم مقومات نجاحها.

"يشكل الرضا الوظيفي أبرز الظواهر التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين كما انه يعتبر من بين المواضيع الاكثر غموضا في علم ادارة المنظمة و هذا كونه مرتبط بما يشعر به المورد البشري من حالة انفعالية من الصعب فهمها، كما أن دافعية الموارد البشرية للعمل بشكل متميز تكمن في المحرك الرئيسي المتمثل في درجة رضاهم عن العمل في المناخ التنظيمي للمنظمة التي يعملون بها، وعليه فان الرضا الوظيفي يتجسد في تلك القيمة التي يحصل عليها الفرد من تقديره لمدى عدالة ما يحصل عليه من عوائد". (بلقاضي، 2022، ص513).

وقد بدا واضحا أن الرضا الوظيفي هو انفعال معنوي اتجاه الوظيفة التي يقوم بها ، و ذلك يكون نتيجة للمقارنة بين النتائج التي تحصل عليها العامل فعليا و النتائج المتوقع تحقيقها من عمله، أي أنه شعور العامل بالارتياح اثناء قيامه بالمهام المطلوبة منه اتمامها في مؤسسته.

"كما يعد الرضا الوظيفي من أهم سمات العمل لأنه يحقق الرفاه لدى العاملين داخل المؤسسة التي يعملون فيها، كما أن له دلالات معنوية تنعكس على الانتاجية و ترفع من المسؤولية التي يحملها الفرد في وظيفته و في البيئة المحيطة به، فهو يعني تدعيم و تعزيز روح الفرد المبنية على الحماس و التشجيع والتحفيز والتقدير و ايجاد روح المنافسة مما يرفع درجة الأداء، والتي بدورها ترفع درجة الرضا الوظيفي، مما يجعل العامل منخرطا و منهمكا في عمله بفعالية". (بن عيسى، 2019، ص5)، أي أن الرضا الوظيفي من أهم سمات العمل لمدى أهمية ما يحققه سواء للفرد أو للعمل بحد ذاته والذي يتوقف على المدى الذي يجد فيه الفرد منفذا مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته حيث كلما زاد رضاه عن عمله زادت إنتاجيته وأدائه وفعاليتيه فيه.

لقد أصبح موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام الاداريين و السلوكيين وذلك ببحث الجوانب المختلفة لوسائل و مصادر الرضا لدى الموظف و قياس درجة رضاهم نحو وظائفهم و الخدمات المقدمة لهم و قد تم التوصل إلى مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى الرضا واعتبار وجودها ضروريا و أساسا لتحقيق الرضا المنشود للموظف و ذلك ينعكس على الأداء في العمل، من خلال كل هذا يمكن طرح التساؤلات التالية :

1-1/ هل توجد علاقة بين تفعيل برامج الخدمات الإجتماعية ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) ؟

1-2/ هل توجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الإجتماعية لدى موظفي (CASNOS) تعزى إلى الجنس؟

1-3/ هل توجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي (CASNOS) تعزى إلى الجنس؟

1-4/ هل توجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الإجتماعية لدى موظفي (CASNOS) تعزى إلى الحالة الاجتماعية؟

1-5/ هل توجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي (CASNOS) تعزى إلى الحالة الاجتماعية؟

2- فرضيات الدراسة :

2-1/ توجد علاقة بين تفعيل برامج الخدمات الإجتماعية ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي (CASNOS).

2-2/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الإجتماعية لدى موظفي (CASNOS) تعزى إلى الجنس.

2-3/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي (CASNOS) تعزى إلى الجنس.

2-4/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الإجتماعية لدى موظفي (CASNOS) تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

2-5/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي (CASNOS) تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

3- أهمية الدراسة :

• التعرف على الأبعاد التي يتكون منها موضوع برامج الخدمات الإجتماعية و الرضا الوظيفي، و تطبيق أداة الدراسة.

- أهمية الدور الذي تؤديه برامج الخدمات الإجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي.
- تحليل العلاقة بين برامج الخدمات الاجتماعية و الرضا الوظيفي.
- إبراز أهمية برامج الخدمات الاجتماعية و الرضا الوظيفي في مدى تأثير مردوديتهما على الموظفين و المورد البشري ككل.
- أهمية برامج الخدمات الاجتماعية بالنسبة للأفراد العاملين بالمؤسسة باعتبارها مصدر إشباع لحاجاتهم المتعددة و المتغيرة و كونها عملت على رفع مستوى الموظفين الصحي و الإجتماعي مع خلق الجو المناسب لتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

4- أهداف الدراسة :

- دراسة العلاقة بين برامج الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى موظفي (CASNOS).
- معرفة الفروق بين أفراد عينة الدراسة في برامج الخدمات الاجتماعية تعزى للجنس والحالة الاجتماعية.
- معرفة الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الرضا الوظيفي تعزى للجنس والحالة الاجتماعية.
- تقديم صورة واقعية تتجسد حول المؤسسة ورضا عمالها عن وظيفتهم في ظل برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم.

5- المفاهيم الأساسية للدراسة :

1-5 - برامج الخدمات الاجتماعية :

الخدمة لغة : هي المساعدة التي تقدم للغير

وعرفها معجم لاروس " على أنها المساعدة، أنا في خدمتك، أي في مساعدتك، الإنسان الخادم أي أن تخدم الآخرين ".(قواسمية، 2013، ص ص 6-7)

أما التعاريف الإصطلاحية لبرامج الخدمات الاجتماعية فهي متعددة، ومنها مايلي:

مجموعة من الوسائل العلمية والنفسية التي تسعى لرفع البؤس المادي والمعنوي عن العمال برفع مستواهم المعيشي والصحي والثقافي وإيجاد التكيف اللازم بين العامل نفسه وبين الجماعة التي يعمل فيها والمجتمع الذي يتفاعل معه تكيفا يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكفاية والسعادة. (شداد، 2014، ص187).

كما عرفها "أحمد ماهر" بأنها تمثل مقابل للعضوية والانتماء للمنظمة وتهدف إلى جذب الأفراد للعمل بها، والإبقاء على من يعمل فيها وتشعرهم بالأمان الوظيفي والإستقرار تعطى لجميع العاملين بالمنظمة ودون تمييز تقريبا. (ماهر، 2004، ص 263)

كما تعرف أيضا بأنها تلك الخدمات التي تعمل المؤسسة على تقديمها للعامل بها في المجالات الإجتماعية والصحية والمعنوية، لإشباع وتلبية حاجياته المادية والنفسية والإجتماعية، لرفع روح معنوياته وتحقيق رضاه عن العمل ومن ثم تحقيق ولائه له. (ميساوي، 2014، ص 13)

حيث عرفها "مرعي والرشيدي" بأنها: مجموعة المجهودات التي يؤديها الأخصائيون الإجتماعيون في المجالات العمالية بقصد زيادة تلاؤم العمال مع أجواء ومسؤوليات العمل لرفع كفاءة الإنتاج كما ونوعا عن طريق إشباع الحاجات الإنسانية.

مجموعة من المجهودات الفنية التي يقوم بها متخصصون مهنيون بقصد النهوض بناحيتين أساسيتين:

- معاونة العامل على التفاعل مع البيئة التي يعيش فيها بحيث يكون قادرا على القيام بمسؤولياته.
- معاونة العامل على الإستفادة من إنتاجه بما لا يؤثر عليه كطاقة إنسانية لها كرامتها. (قجة، 2011،

ص ص 149-150)

عرفها "سعيد عبد السلام" بأنها: مجموعة الوسائل العلمية والفنية التي تتخذ، وكذا كافة الجهود التي تبذل لرفع البؤس المادي والمعنوي عن العمال وذلك عن طريق النهوض بمستواهم الإجتماعي والصحي والثقافي مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل ونفسه، وكذلك بينه وبين البيئة التي يعمل فيها والمجتمع الذي يتفاعل معه، وتكيف يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكفاية والسعادة لكل من العامل وصاحب العمل، وللمجتمع الذي ينتمي إليه كل منهما. (قواسمية، 2013، ص 9)

أما هيئة الأمم المتحدة فعرفتتها سنة 1960 "بأنها كافة العوامل والأساليب التي من شأنها تحسين ورفع المستوى المادي والإجتماعي والنفسي للعمال، ومايكون له من تأثير على معنوياتهم وإستقرارهم سواء قدمت هذه الوسائل داخل نطاق العمل أو خارجها". (قجة، 2011، ص 151)

من خلال التعاريف السابقة فإن الخدمات الإجتماعية هي تلك التي يعمل الأخصائيون الإجتماعيون في المؤسسة على تقديمها للعمال في المجالات الإجتماعية والصحية والمعنوية بغرض جذب الأفراد

للعمل بها وكذا اشباع حاجياته المادية والمعنوية والنفسية التي من شأنها تحقيق الكفاية والسعادة لكل من العامل وصاحب العمل.

كتعريف إجرائي نعتبر برامج الخدمات الإجتماعية أنها " هي تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) لموظفيها في المجالات الإجتماعية والصحية والمعنوية، لإشباع وتلبية حاجياتهم المادية والنفسية والإجتماعية بغرض تحقيق رضاهم والتغلب على العوائق المختلفة والوصول بهم إلى مستوى أفضل.

5-2 - الرضا الوظيفي :

"الرضا" من الناحية اللغوية يعني "القبول"، وهو في اللغة العربية مقابل للفظ الإنجليزي "satisfaction" الذي يعني حالة الشعور بالسرور "feeling of being contented". فالرضا الوظيفي لغويا يعني حالة القبول والسرور اتجاه الوظيفة التي يمارسها الشخص المعني. (تغلابت؛ وزيتوني، 2017، ص391)

أما التعاريف الإصطلاحية للرضا الوظيفي فهي متعددة، ومنها ما يلي:

تعريف لوك 1976: الذي وصف الرضا الوظيفي بأنه " حالة عاطفية ممتعة أو ايجابية ناتجة عن تقييم وظيفة الفرد أو خبراته الوظيفية ". (JUDGE ; KLINGER ; / ; P 394)

يرى " هربرت " أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين :

- ما يوفره العمل للعاملين في الواقع.
- ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم.

مما يعني أن الرضا الوظيفي محصلة مختلف المشاعر التي تتكون لدى الفرد اتجاه عمله. (ياحي؛ و شنداد، 2018، ص22)

يعرف الرضا الوظيفي بأنه الشعور الناشئ عن مجموعة الإتجاهات التي يكونها الفرد عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها والأجر الذي يحصل عليه، وعن فرص الترقى المتاحة مع مجموعة العمل التي ينتمي إليها، وعن الخدمات الإجتماعية التي تقدمها المنظمة له. (عكاشة، 1999، ص113)

عرفه "سوبر" بأن: رضا الفرد عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضاً على موقعه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه وخبراته. (مولاي، 2016، ص 175)

ويعرف أيضاً بأنه الإتجاه نحو العمل، ومن مكونات هذا الإتجاه: الإحساس الإيجابي نحو العمل، الشعور الإيجابي أثناء ممارسة العمل، خلو محيط العمل من التوتر والقلق بالإضافة إلى إخلاص العامل لوظيفته وللمنظمة التي يعمل بها. (بلقاضي، 2022، ص 516)

يرى "عبد الخالق" أن الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد multidimensional يتمثل في هذا الرضا الكلي الذي يستمدّه العامل من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنشأة والبيئة التي يعمل فيهما، وبالنمط التكويني للشخصية. (المشعان، 1994، ص 213)

من خلال التعاريف السابقة فإن الرضا الوظيفي عبارة عن شعور داخلي يحس به الفرد اتجاه مايقوم به من عمل وذلك بهدف اشباع حاجياته الأساسية فيقدر مايزيد هذه الوظيفة من اشباعاته بقدر مايزيد رضاه عنها والعكس صحيح.

وكتعريف إجرائي نعتبر الرضا الوظيفي بأنه: شعور موظف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء (casnos) بالراحة أتجاه وظيفته، ومدى إدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة وما تقدمه له حالياً، مما يشبع حاجاته الأساسية والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته وإحساسه بالمسؤولية وقيمه في المنظمة والمجتمع ككل.

3-5 - موظف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء (CASNOS):

هو كل موظف يزاول عمله في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) بغض النظر عن منصبه وعقد عمل الذي يعمل به (عقد عمل محدد المدة وعقد عمل غير محدد المدة) وجنسه وخبرته.

6- الخلفية النظرية :

6-1- برامج الخدمات الإجتماعية:

6-1-1- ظهور برامج الخدمات الإجتماعية:

لقد إستدعت الأوضاع اليائسة للطبقات العاملة ظهور إتجاهات متعددة لأجل رعاية العامل وحمايته، فقد قامت مبادرة طوعية لأرباب الأعمال تعمل على تحسين أحوال و ظروف العمل الصناعي، وعرف ذلك بإسم (الإصلاح التلقائي)

فظهر الثورة الصناعية جعل معظم الدول تعاني فوضى إقتصادية نتيجة هجرة الفلاحين إلى المدينة بحثا عن العمل، تاركين ورائهم نظاما إقطاعيا، فظهر الفقر والبطالة وتدهورت الوضعية الإجتماعية، مما جعل بعض الدول تسن قوانين لضرورة تأمين العيش للعجزة والفقراء وذوي العاهات والمرضى والضعفاء، أما القانون فيجب أن يوفر لهم عملا يوميا مستمرا، ولقد إتخذت الخدمات الإجتماعية في "انجلترا" عدة أشكال منها إعانة خاصة بالأمهات والأطفال، التأمين الإجتماعي والخدمات السكنية.

وتعتبر هذه الخدمات ضرورة إجتماعية بدرجة أولى تهدف للقضاء على سلبيات الثورة الصناعية من جهة والهجرة الريفية من جهة أخرى.

أما في العصور الوسطى فلم تظهر أية رعاية إجتماعية إلا ما كان يقدمه الأمير الإقطاعي تنفيذا لتعليمات الكنيسة، وخلال الثورة الصناعية كان ينظر للخدمات الإجتماعية كأنها من أصحاب العمل ومحاولة منهم لإرضاء زعماء الحركة العمالية، واستمالتهم لتخفيف حدة المطالبة بزيادة الأجور.

وفي بداية القرن الثامن عشر ظهرت ثلاث جهات اقتصادية في تنظيم العلاقة بين العمال وأرباب العمل، فقد أخذ الإقتصاديون الأحرار يعارضون كل تدخل من الدولة في شؤون العمال، وعملا بهذا المبدأ لم تفكر الحكومات فعلا في التدخل لتكيف العلاقات بين العمال وأرباب العمل، وهذا التيار قد ساد الفكر الإجتماعي والإقتصادي ووجه السياسة الإقتصادية حتى بداية القرن التاسع عشر، غير أنه قوبل برد فعل فكري من طرف الاشتراكيين وغيرهم من أنصار ومؤيدي مذهب التدخل (الدولة) أي تدخل الدولة في مسائل إقتصادية، لأن المذهب في نظرهم لا يراعي القيم والمعايير الإنسانية فيسعى إلى تحقيق الربح الذاتي دون الإعتناء العمالة.

وأثناء الحرب العالمية الأولى والثانية زادت موجة الاضطرابات العمالية مطالبة بجميع حقوقها الشرعية، هذا الأمر دفع بالمشرعين في معظم بلدان العالم إلى إصدار قوانين خاصة، فالمشرع الفرنسي من خلال قانون فيفري 1945 أعطى مكانة للخدمات الإجتماعية داخل المؤسسة والذي نص على: (ضرورة إنشاء منظمة جديدة بالمؤسسة تهتم نوع جديد من العمل، وهو الخدمات الإجتماعية العمالية وتقوم لجنة المنشأة

بمراقبة وتسيير الخدمات الإجتماعية العمالية، خدمة التغذية، النشاطات الثقافية والترفيهية، السكن، النقل، الصحة... الخ) ويتضح هنا أن "فرنسا" أولت أهمية للخدمات الإجتماعية وفي بعض الدول (أوروبا) و(أمريكا) في ظل الأنظمة الرأسمالية في القرار الذي اتخذته (مؤتمر العمل الدولي) عن تنظيم الخدمات الإجتماعية (أنها تشمل المتاحف وأماكن ووسائل الراحة والترويج والمنشآت الصحية والخدمات الطبية، والتي تؤدي إلى تحسين أحوال العمل).

أما في الدول الاشتراكية سابقا فقد اتخذت الخدمات الاجتماعية أشكالاً ذات طابع مميز يجعل وظيفتها تستهدف امتداد الثورة الاجتماعية للفئات الاجتماعية، والمقصود هنا أن نظرة هذا النظام إلى الخدمات الاجتماعية تختلف عن النظام الرأسمالي، كونه محركاً إقتصادياً في النظام الإشتراكي ضرورة إجتماعية. (شداد، 2014، ص ص 187-188)

وبالتالي نستخلص أن الثورة الصناعية هي التي ساهمت في تطور الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال، بعد أن كانت مساعدات تطوعية من طرف صاحب العمل إلى أن أصبحت خدمات تقدم للعامل عن طريق أخصائيين مهنيين بشكل حتمي وضروري وكحق من حقوقه.

6-1-2- أهداف برامج الخدمات الاجتماعية: قام المؤتمر الدولي الثامن للخدمات الاجتماعية الذي عقد في اسبانيا بتحديد أهداف برامج الخدمات الاجتماعية في المنظمات وتمثلت فيما يلي:

- _ مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم وبأسرهم.
- _ المساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين في المنظمة.
- _ معاونة العمال على التكيف مع أحوال العمل بالمنظمة.
- _ المشاركة في تحمل المسؤوليات عن ظروف العمل، والعمل على التحسين المستمر لهذه الظروف.
- _ توفير مختلف الخدمات الاجتماعية للعاملين والإشراف عليها كالتغذية والنقل والترويج... الخ (شرقي؛ وزغبي، 2019، ص 31)

ومن هنا نستنتج أن الخدمات الاجتماعية لها مجموعة من الاهداف تسعى لتحقيقها سواء المتعلقة بالفرد أو المنظمة.

6-1-3- مبادئ برامج الخدمات الإجتماعية:تقوم برامج الخدمات الإجتماعية على مبادئ عديدة عن طريقها يمكن تحقيق أهدافها وفلسفتها، وتعتبر هذه المبادئ متكاملة ولا يجوز الأخذ بواحدة منها دون الأخرى، ذلك لأن الأخذ بكل المبادئ مبدأ في حد ذاته، وتشمل المبادئ التالية:

1_ الخدمات الإجتماعية حق من حقوق العامل حفاظا على كرامته واعترافا وتقديرا لجهوده.

2_ مبدأ الإستفادة من الخدمات الإجتماعية يقوم بمجرد إنتهاء العامل من العمل وتأديته لواجباته داخل المؤسسة.

3_ مبدأ العدالة في التوزيع: مادامت الخدمات الإجتماعية حق من حقوق العامل يضمنها القانون وله الحق في الإستفادة منها، فإن تطبيق ذلك يلزم العدالة في توزيعها مع مراعاة الأولوية في الاحتياج.

4_ مبدأ استشارة العمال فيما يخص برامج الخدمات الاجتماعية: إن استشارة العمال حول خلق برامج جديدة أو تعديلها أو إلغائها أو استبدالها بأخرى ضرورة، وذلك لمعرفة اتجاهاتهم ورغباتهم نحو الخدمات الاجتماعية.

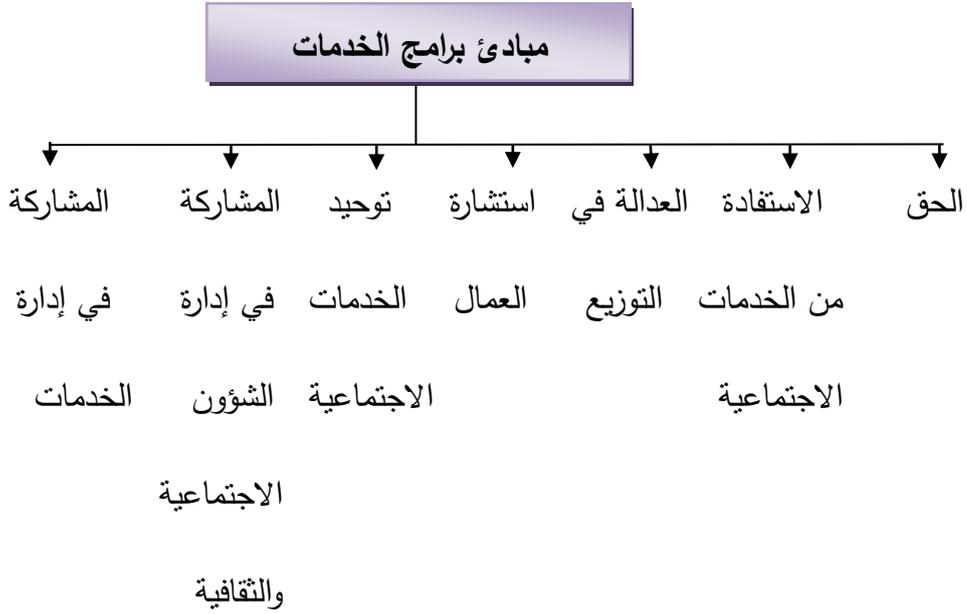
5_ مبدأ توحيد الخدمات الاجتماعية: حيث يعتبر هذا المطلب ضروريا، تقاديا لإقامة التفرقة بين العمال.

6_ مبدأ المشاركة في إدارة الشؤون الاجتماعية والثقافية: وهي التي ترتبط بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي والثقافي.

7_ مبدأ المشاركة في إدارة الخدمات: حيث تكلف لجنة الشؤون الاجتماعية بإدارة شؤونها وتكلف إدارة الشؤون الاجتماعية والثقافية بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي والثقافي للعمال. (ميساوي , 2014 , ص ص 40-41)

يستنتج من خلال هذه المبادئ المتكاملة يمكن القول أنها تمثل القاعدة الأساسية التي تقوم عليها الخدمات الاجتماعية والتي لا يمكن الاستغناء عنها ويجب مراعاتها والأخذ بها عند تحديدها وتقديمها للعامل.

مبادئ برامج الخدمات الإجتماعيةشكل رقم (1) يبين مبادئ برامج الخدمات الإجتماعية

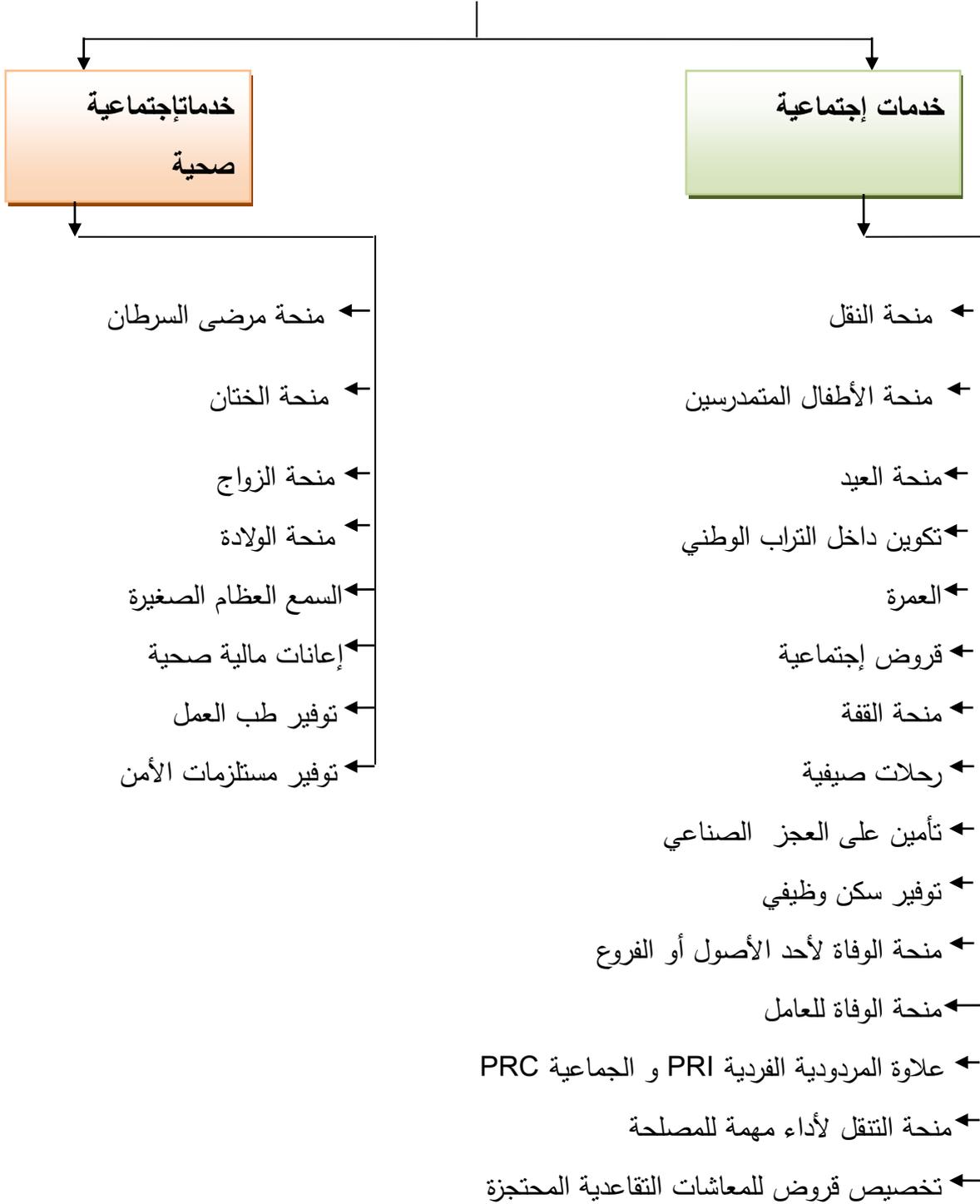


(المصدر: من إعداد الباحثة، 2024)

6-1-4- أشكال برامج الخدمات الاجتماعية :

شكل رقم (2) : يبين أشكال برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة في وكالة (CASNOS)

تنقسم إلى:



المصدر: من إعداد الباحثة (2024).

6-1-5- مراحل تصميم نظام مزايا والخدمات :

أ_ دراسة احتياجات العاملين: من أهم ما يميز نظام المزايا والخدمات أنها تقدم للعاملين لتحقيق الاستقرار والأمن لهم، ولتقديم مجموعة من الخدمات والإمميزات، وبطبيعة الحال لا بد أن تكون متماشية مع احتياجاتهم. وتتم دراسة احتياجات العاملين من خلال استطلاع رأيهم فيما يحصلون عليه من مزايا وخدمات حالياً، ومدى رضاهم عنها، وعن أنواع المزايا والخدمات الجديدة التي يمكن تقديمها لهم، وما إذا كانوا يحتاجونها، لم يتم السؤال أيضاً من الخطوات والإجراءات التي يفضلونها عند الحصول على هذه الخدمات، كما يتم استطلاع رأيهم فيما يمكن أن يستقطع من أجرهم كمساهمة منهم في النظام.

ب_ تحديد أهداف النظام: ويقصد بذلك تحديد الناتج النهائي للنظام، وقد يكون هذا الناتج ممثلاً في تحقيق التكافل الاجتماعي، أو الاستقرار للعاملين والأمان، أو تحقيق الخدمة التأمينية الصحية، أو ضمان تسهيلات معيشية تعين العاملين على مواجهة أعباء الحياة بشكل أفضل أو الرعاية الاجتماعية والثقافية والترفيهية للعاملين. ويجب على المنظمة أن تحقق التوازن أو التماثل بين احتياجات العاملين من جهة وبين أهداف المنظمة، وذلك لتحديد أهداف نظام الخدمات ومزايا العاملين.

ج_ تحديد ميزانية المزايا والخدمات: تتكون إيرادات نظام المزايا والخدمات من مساهمات المشاركين، والتي تمثل استقطاع من مرتباتهم، وأيضاً من مساهمات المنظمة في هذا النظام والتي قد تكون مبالغ محددة، أو نسبة من الأرباح، وتمثل عوائد وفوائد الإستثمار للمبالغ الموجودة في النظام مورداً من موارده. أما النفقات فإن أهم بند يمثلها هي نفقة تقديم المزايا والخدمات ذاتها للعاملين، بالإضافة إلى تكاليف إدارة النظام، وتكاليف التغطية الإعلامية.

د_ وضع إجراءات النظام: وفي هذه المرحلة يتم وضع لائحة بنظام العمل في المزايا والخدمات، وتتضمن اللائحة معلومات هامة عن الاعتبارات التالية:

_ أنواع المزايا والخدمات التي تقدم للعاملين.

_ إجراءات الحصول على المزايا والخدمات، أو إجراءات المطالبة بها.

_ النماذج التي تملأ للحصول على المزايا والخدمات.

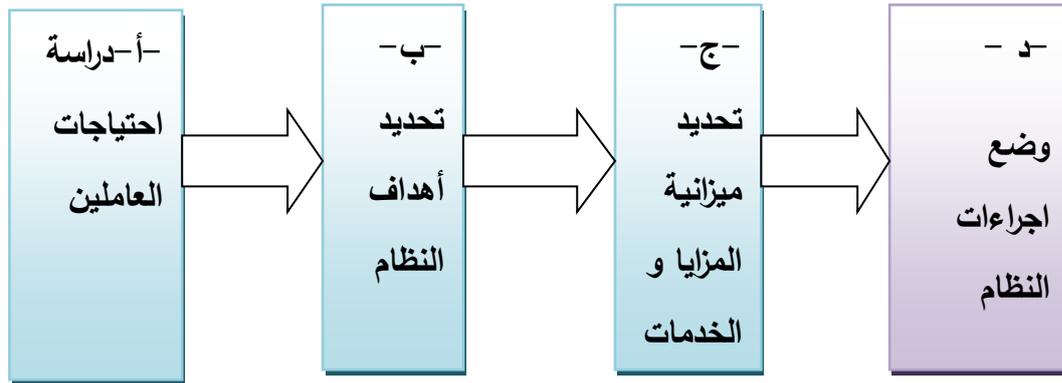
_ سلطة الإشراف على النظام، وتحديد أدوار المشرفين عليه.

_ مواعيد الإشتراك في النظام.

_ حرية الدخول والخروج والتغيير في الإشتراك في الأنواع المختلفة للنظام. (ماهر، 2004، ص ص

ص 270-271-272)

شكل رقم (3) : يبين مراحل تصميم نظام المزايا والخدمات



(المصدر: من إعداد الباحثة، 2024)

6-1-6- الصعوبات التي تواجه تطبيق برامج الخدمات الاجتماعية: من أهم هذه الصعوبات هي:

_ إن تأثير الخدمات الاجتماعية خاصة المادية يقتصر على مدى حاجة الأفراد العاملين إلى النقود، وهذا يرتبط بأعبائهم العائلية، وعندما يغطي العمل الذي يقوم به الفرد احتياجاته فإن إنتاجيته بعد ذلك قد تقل نتيجة لإشباع حاجاته، ولكنها تختلف من شخص لآخر حسب مدى احترامه وتقديره للعمل الذي يؤديه.

_ عدم توافر الميزانية الكافية لتوفير البرامج الجيدة للخدمات لكثير من المؤسسات.

_ عدم قدرة العاملين أو المشرفين داخل المؤسسة لغياب التخصص في الميدان، على القيام بإرساء برامج فعالة للخدمات الاجتماعية.

_ الغموض وعدم وضوح الرؤية الذي ينتاب الكثير من العاملين، خاصة أصحاب المستويات التعليمية المحدودة عن برامج الخدمات الاجتماعية القائمة داخل المؤسسة.

_ نقص المصداقية وغياب العدل في توزيع الخدمات الاجتماعية واختيار من لا يستحقونها فعلا. (بلالي ،

2010، ص ص 45-46)

6-2- الرضا الوظيفي:**6-2-1- نظريات الرضا الوظيفي :****1_ نظرية الحاجات " لماسلو " :**

تعود هذه النظرية إلى " إبرهام ماسلو " 1954 حيث يرى أن إشباع الحاجات أو الحرمان منها يكون حالة عدم الرضا أو السخط لدى العمال، ذلك الحرمان يولد تأثيرا نفسيا وجسميا لحاجات متعددة، وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد وهي التي تؤثر على السلوك، أما الحاجات التي تم إشباعها فتكون بمثابة دافع للفرد وأن هناك ترتيبا هرميا لحاجات الإنسان وأنه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات، انتقل الفرد إلى غير المشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات.

و يرى ماسلو أن إشباع الحاجات يكون حسب التسلسل الهرمي كما يلي:

1- تحقيق الذات.

2- الحاجة إلى الإحترام.

3- الحاجة إلى الإنتماء.

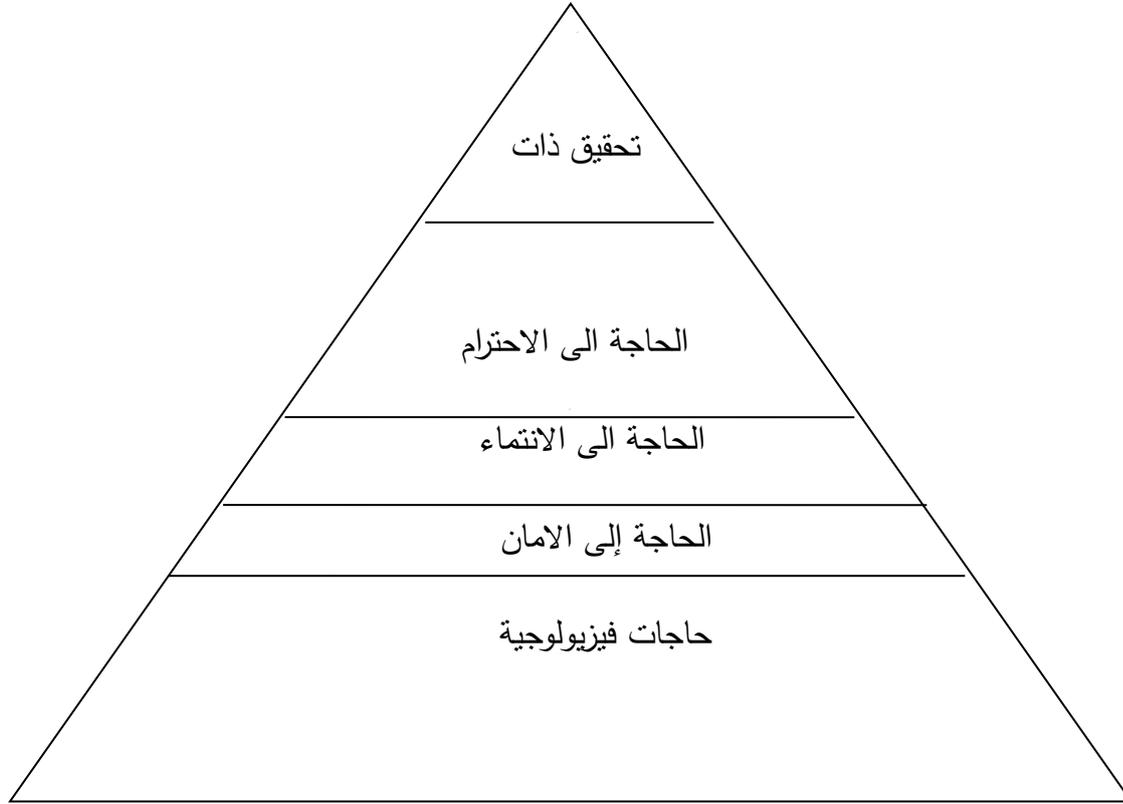
4- الحاجة إلى الأمان.

5- حاجات فيزيولوجية.

وتؤكد دراسة "ماسلو" أن الإحساس بالرضا لا يمكن تحقيقه دون الاهتمام بحاجاتهم لذا لابد من دراسة الحاجات وتحديد أهميتها لتحقيق الرضا له دون قصد زيادة الأداء لدى الأفراد والمؤسسات، وهذا من خلال تحفيز العاملين وإشعارهم بالأمان والاستقرار من خلال إشباع حاجاتهم. (مناع؛ ودلمي، 2021،

ص ص 20-21)

شكل رقم (4): يبين هرم ماسلو للحاجات



(المصدر : خنيش، 2018، ص53)

2_نظرية مجموعة العوامل فريدريك هيرزبرغ 1959:

تشير هذه النظرية إلى وجود عاملين أساسيين يمكن أن يساهمان في رضا العامل أو عدم رضاه. (SHITA .2017. P 9)

في الدراسة التي أجراها أحد علماء السلوك التنظيمي على 200 محاسب ومهندس منذ حوالي 30 سنة لدراسة الرضا عن العمل كان يطلب منهم أن يتذكروا الأوقات التي كان يسيطر عليها فيها إحساس بالرضا أو عن عدم الرضا عن العمل وما الاسباب وراء ذلك ؟

وقد خرج " هيرزبرغ " من نتائج الدراسة بنظريته المسماة -two factor theory- ومضمون النظرية: هو أن مجموعات العوامل التي تسبب الرضا عن العمل مستقلة عن الأسباب التي تؤدي إلى عدم الرضا على الظروف المحيطة بالعمل (ظروف العمل، الأجر، الأمان، نوع الإشراف والعلاقة بالأخرين) وترجع المجموعة الثانية (مجموعات عدم الرضا) وقد أطلق على هذه العوامل إسم " العوامل الوقائية "، أما المجموعة الاولى من العوامل (عوامل الرضا) فترجع إلى مضمون العمل ذاته (طبيعة العمل، الإنجاز

في العمل، فرص الترقية، فرص النمو والشهرة)، وقد أطلق على هذا العمل إسم: "مجموع العوامل الدافعة".

_عوامل عدم الرضا: عدم توفر عنصر هذه المجموعة بسبب الاستياء من العمل ولكن توافرها لا يزيد رضا الفرد عن عمله.

_عوامل الرضا: توفر عناصر هذه المجموعة يجعل الفرد أكثر رضا عن عمله ولكن عدم توافره لن يجعل الفرد يستاء من عمله. (دبوشة، 2016، ص ص 14-15)

شكل رقم (5): يبين مجموعة العوامل لنظرية هيرزبرغ

عوامل عدم الرضا: "العوامل الوقائية"	عوامل الرضا : "العوامل الدافعة"
✓ ظروف العمل	✓ طبيعة العمل
✓ الأجر	✓ الإنجاز في العمل
✓ الأمن	✓ فرص الترقية
✓ نوع الإشراف و العلاقة بالأخرين	✓ فرص النمو والشهرة

(المصدر: من اعداد الباحثة، 2024)

6-2-2-أهمية الرضا الوظيفي : تتمثل أهمية الرضا فيمايلي :

أ-أهمية الرضا الوظيفي للموظف: ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى :

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
- الرغبة في الإبداع والإبتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب، سكن...الخ، وحاجات غير مادية من تقدير واحترام، وأمان وظيفي...الخ، مشبعة بشكل كاف، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطرق مميزة.

- زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
- الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

ب- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة :

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم.
- ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.
- تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والاضرابات والشكاوي...الخ
- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما يشعر الموظف بأن وظيفته أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بمؤسسته.

ج- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة :

- ارتفاع معدلات الانتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
- ارتفاع معدلات النمو والتكوير للمجتمع. (شراك، 2016، ص 20)

6-2-3- أنواع الرضا الوظيفي :

❖ أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته : وينقسم إلى :

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للعامل وتتمثل: الاعتراف، التقدير، القبول، الشعور بالتمكن، الانجاز والتعبير عن الذات.
- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) للعامل في محيط العمل مثل: المدير، زملاء العمل، وطبيعة نمط العمل.

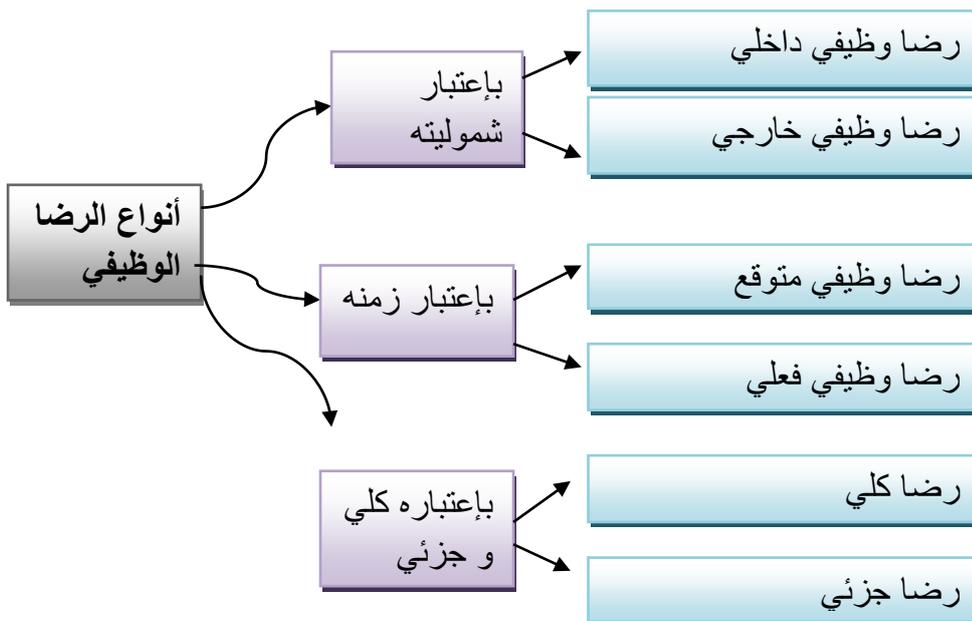
❖ أنواع الرضا باعتبار زمنه: وينقسم إلى :

- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذ يتوقع أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة. (خبال؛ودلهوم، 2023، ص 20)
- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.

❖ أنواع الرضا الوظيفي باعتباره رضا كلي ورضا جزئي:

- الرضا الكلي: يشمل رضا الموظف عن كل الجوانب المتعلقة بالعمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة من الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا، فهذا يرجع لطبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة، وبالتالي فالموظف وحده من يستطيع تحديد مجموع العناصر التي تتوافق معه.
- الرضا الجزئي: يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الإستياء موجود لكنه لازال يؤدي أعماله. (بومعزة؛وبولطيف، 2017، ص ص 60-61)

شكل رقم (6): يبين أنواع الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثة، (2024)

6-2-4- محددات الرضا الوظيفي :

يرى والكر وجوست 1952 أن محددات الرضا هي: (الأجر- الشعور بالضمان والأمن - مظهر العمل - مركزه الاجتماعي - ظروف العمل - الأقدمية في العمل - درجة قرب العامل من المنتج النهائي - زملاء العمل - المشرفون).

ويرى كازل 1973 أن محددات الرضا الوظيفي هي: (ظروف العمل - العمل ذاته - الإشراف - الأجور - الترقية).

ويرى جينزبرج 1951 أن محددات الرضا الوظيفي تأتي من العوامل الداخلية (العمل ذاته - التقدير والاعتراف - الانجاز)، والعوامل الخارجية (الأجور - العلاقات - ظروف العمل) وهذا مايتفق إلى حد ما مع هرزبرج في نظريته ذات العاملين.

بحيث يرى هرزبرج 1959 أن العناصر التي تسبب الرضا هي: (الإنجاز - التقدير والاعتراف - المسؤولية - الترقيات - العمل ذاته)، أما العناصر التي تسبب عدم الرضا فهي (سياسة الشركة - الأجر - ظروف العمل - الزملاء - المشرفين). (المشعان، 1994، ص ص 222-223)

- وقد أجمل بعض الباحثين محددات الرضا عن العمل إلى :

جدول رقم (01) : يبين محددات الرضا الوظيفي

عوامل ذاتية	عوامل تنظيمية	عوامل بيئية
تتعلق بالأفراد العاملين أنفسهم وتشمل: - قدرات ومهارات العاملين - مستوى الدافعية وقوة التأثير لديهم	- الوظيفة وماتنتجه من اشباعات وماتعكسه من تنوع واستغلال ومسؤولية. - نظم وأساليب واجراءات العمل. - العلاقات بالرؤساء والزملاء. - ظروف وشروط العمل.	ترتبط بالبيئة وتأثيرها النظمي على العاملين ومنها : - الانتماء الاجتماعي وقدرة العامل على التكيف مع عمله واندماجه فيه. - الانتماءات الديمغرافية لبعض العاملين. - تقدير المجتمع ونظرته ومايسود المجتمع من القيم.

المصدر: (خنيش، 2018، ص48)

6-2-5- عوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

العوامل المرتبطة بالفرد نفسه: رغم أهمية العوامل المرتبطة ببيئة العمل، إلا أن تأثير هذه العوامل سيظل تأثيراً ذاتياً يتوقف على بنية شخصية الفرد وإدراكاته البيئية بالإضافة إلى خصائصه الدافعية ومن العوامل التي يؤكد الباحثين ارتباطها بالرضا الوظيفي ما يلي :

- إشباع الحاجات.
- مستوى الطموح.
- المستوى التعليمي.
- العمر.
- الجنس. (عكاشة، 1999، ص ص ص ص 121-122-123-124)

العوامل المرتبطة بالوظيفة : تتمثل فيما يلي :

- الأجر.
- العلاوات الاستثنائية والدورية.
- المكافآت التشجيعية.
- المشاركة في الأرباح.
- الترقية. (مولاي، 2016، ص 179)

عوامل تتعلق بطبيعة و محتوى العمل :

وحول هذه العوامل يؤكد هيرزبرج (1959) التأثير العام لمجموعة العوامل المرتبطة بطبيعة العمل من خلال تقسيمه للعوامل المحددة للرضا الوظيفي إلى نوعين من العوامل :

النوع الأول: يطلق عليه العوامل الدافعة وهي العوامل المسؤولة عن الرضا الوظيفي بمجموعة العوامل المتعلقة بطبيعة ومحتوى العمل مثل: الانجاز والمسؤولية وتنوع مهام العمل، والسيطرة الذاتية المتاحة للفرد، واستيعاب العمل لقدرات الفرد وميوله و خبراته واهتماماته.

أما النوع الثاني : فأطلقت عليه العوامل العملية أو الوقائية وهي العوامل التي ترتبط بمنع مشاعر الاستياء كالأجور وظروف العمل، وجماعة العمل، والإشراف والترقية. (عكاشة، 1999، ص 121)

6-2-6- مظاهر الرضا الوظيفي :

- يمكن أن يستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك العاملين في العمل، ويمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل وهي :
- قلة الفاقد من مستلزمات الانتاج وهي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم.
 - انخفاض معدلات الغياب والشكاوي وندرة الصراعات في مجال العمل، كلها مظاهر تدل على الرضا واستقرار العمال.
 - إن الابداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم.
 - الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنشأة أو المنظمة، نوعها، نوع العمل بها، طريقة الأفراد العاملين تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل وخاصة أن هذه الذهنية الايجابية عن العمل والمنظمة في اذهان العمال تؤدي دائما إلى أن يدافع العمال عن منظماتهم، وأن يقفوا بجانبها وأن يكون لهم ولاء وانتماءهم، وهذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم.
 - استجابة العاملين السريعة وتقبلهم لكل إجراءات التعديل والتطوير وإدخال التكنولوجيا وغيرها من مجال العمل ومشاركتهم الحقيقية لدفع وتطوير العمل ونظمه تدل على مدى الرضا وقوته المرتفع لدى العاملين الراضين عن عملهم. (قرساس، 2018، ص ص 39-40)

7_ الدراسات السابقة :

7-1/ دراسة خبال شيماء، ودلهوم فايذة (2023)

- هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي، باستخدام المنهج الوصفي و تطبيق أدوات جمع البيانات : الإستبيان وشبكة الملاحظة وكذا دليل المقابلة، إعداد قاسمي محمد (2019) وهدى درنوني(2015)، على عينة من مشرفي التربية ببعض الإبتدائيات بلغ قوامها 98 فرد بولاية المسيلة خلال موسم 2022-2023، وتم التوصل إلى النتائج التالية :
- وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي لدى مشرفي التربية ببعض الإبتدائيات بولاية مسيلة.
 - وجود مستوى الرضا الوظيفي منخفض لدى مشرفي التربية ببعض الإبتدائيات بولاية مسيلة.

- وجود مستوى الإلتزام الوظيفي منخفض لدى مشرفي التربية ببعض الإبتدائيات بولاية مسيلة.
- عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى الرضا الوظيفي.
- عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى الإلتزام الوظيفي.

7-2/ دراسة دراسة مزاوري خديجة، وعبلة جنيدي رواق (2022)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا أساتذة التعليم الثانوي عن الخدمات الإجتماعية التي تقدمها الهيئة الولائية للخدمات الإجتماعية، بإستخدام المنهج، واستعمل إستبيان على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بلغ قوامها 114 أستاذ بولاية قسنطينة خلال موسم 2021/2020، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- رضا أساتذة التعليم الثانوي منخفض عن الخدمات الإجتماعية عند مستوى الثقة (95%) مع إحتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5%)
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية لدى الأساتذة.
- توجد فروق في مستوى رضا أساتذة التعليم الثانوي نحو الخدمات الإجتماعية حسب متغير الحالة العائلية.

7-3/ دراسة دراسة ديلمي عبد الحليم (2022)

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الخدمات الإجتماعية العمالية المقدمة في مجالاتها الثلاثة (الإجتماعية ، الصحي ، المعنوي) في تحسين و تنمية الولاء التنظيمي لدى موظفي و عمال ثانوية المدخل الغربي-أولاد عدي القبالة- بولاية مسيلة، بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستعمل إستبيان والمقابلة على عينة من موظفي (الإداريين والأساتذة) ثانوية المدخل الغربي بالمسيلة بلغ قوامها 67 موظف بولاية مسيلة، خلال موسم 2022/2021، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة أن الفرضيات الجزئية لم تتحقق.
- وبين أن الفرضية العامة : تساهم الخدمة الإجتماعية العمالية في تحقيق الولاء التنظيمي لدى ثانوية المدخل الغربي لم تتحقق.

7-4/ دراسة بن جدو عامر، رحمون ملياني (2019)

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الخدمات الإجتماعية العمالية لدى الجماعات الإقليمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي بلدية دار الشيوخ بولاية الجلفة، بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستعمل إستبيان على عينة من موظفي بلدية دار الشيوخ بولاية الجلفة بلغ قوامها 103 موظف، خلال الموسم 2018/2019، تم التوصل إلي النتائج التالية:

- الفرضية العامة : تساهم الخدمة الإجتماعية العمالية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى بلدية دار الشيوخ لم تتحقق.
- الفرضيات الجزئية لم تتحقق (تساهم الخدمة الإجتماعية في المجالات: (الإجتماعي - الصحي - النشاطات) في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية دار شيوخ ولاية الجلفة.

7-5/ دراسة محمد بن رماش (2018)

هدفت الدراسة إلى معرفة كيف تساهم برامج تحسين جودة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية وكالة الأجراء بولاية مسيلة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستعمل المقابلة والإستبيان على عينة من موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية وكالة الأجراء بولاية مسيلة بلغ قوامها 60 موظف، خلال 2017/2018، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تبين من نتائج الفرضية الجزئية الأولى أن هناك علاقة بين الإثراء الوظيفي والرضا العاطفي.
- تبين من نتائج الفرضية الجزئية الثانية أن هناك علاقة بين الحوافز المحيطة والرضا الإستمراري.
- تبين من نتائج الفرضية الجزئية الثالثة أن هناك علاقة بين البرامج التدريبية والرضا الإدراكي.
- أما فيما يخص الفرضية العامة فقد بينت أن هناك علاقة بين برامج تحسين جودة العمل والرضا الوظيفي.

7-6/ دراسة دراسة قرساس هشام (2018)

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن واقع الخدمات الاجتماعية في مؤسسة الحماية المدنية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي من خلال دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بتبسة، باستخدام المنهج الوصفي، واستعمل الملاحظة البسيطة، والمقابلة، والاستبيان على عينة من الأفراد العاملين في الوحدة

الرئيسية للحماية المدنية بتبسة بلغ قوامها 104 عون، خلال 2018/2017، تم التوصل إلى النتائج التالية:

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

7-7/ دراسة دراسة عبد الغاني تغلابت، وعمار زيتوني (2017)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية من خلال دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية العمومية بأريس ولاية باتنة، باستخدام المنهج الإستقرائي، واستعمل إستبيان على عينة من الأفراد العاملين في المؤسسة الإستشفائية العمومية بأريس ولاية باتنة بلغ قوامها 58 فرد، خلال 2017، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى متوسط لكل من الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية.
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا الوظيفي للعاملين.
- هناك إختلافات ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين الأفراد ذوي المستوى التعليمي (الابتدائي أو الأقل) والأفراد ذوي مستوى (البكالوريا)
- توجد علاقة تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الأداء البشري في المؤسسة الإستشفائية.

8-8/ دراسة منير بلالي (2010)

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الخدمات الإجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة لدى موظفي المؤسسة الوطنية للقنوات بغالبية مناطق تواجدها في التراب الوطني، بإستخدام المنهج دراسة حالة، واستعملا لإستبيان والمقابلة على عينة من موظفي المؤسسة الوطنية للقنوات بغالبية مناطق تواجدها في التراب الوطني بلغ قوامها 400 موظف، خلال موسم 2009/2008، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن المؤسسة الوطنية للقنوات وبالنظر إلى رهانات والتحديات التي تواجهها، بات من الواجب والضروري أن تولي المزيد من الأهمية اللازمة لتحفيز مواردها البشرية، وأن تجعل من نظام الخدمات الإجتماعية بها أكثر فعالية.

- إهمال الخدمات الإجتماعية المعنوية على حساب الخدمات الإجتماعية المادية الملموسة يحدث نوعا من الخلل، ولا بد من العمل على الموازنة في التطبيق والتنويع بين الخدمات المادية والمعنوية والإهتمام المتكافئ بينهما.
- إن العمل على معالجة أسباب عدم الرضا في بيئة العمل الوظيفية، يبدأ من خلال بناء نظام متكامل للخدمات الإجتماعية.

تعقيب على الدراسات السابقة :

الملاحظ من خلال عرض للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع برامج الخدمات الإجتماعية والرضا الوظيفي، جمع أكبر عدد من البحوث التي تطرقت إلى موضوع الدراسة الحالية وهذا من أجل مساعدتي في الدراسة حيث كونت لدي تصور للإطار النظري وساعدتني على بناء خطة المذكرة، كما ساعدني الإطلاع على الجانب التطبيقي المتبع في الدراسات السابقة على الاستعانة باستبانة برامج الخدمات الاجتماعية واستبانة الرضا الوظيفي، الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات، وقد تم استخلاص مجموعة من نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة المذكور والدراسة الحالية تم إدراجها على الشكل التالي:

- تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة (دلهوم، خبال 2023) ودراسة (بن رماش 2018) ودراسة (تغلابت، زيتوني 2017) من حيث تناول موضوع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في منظمات مختلفة.
- تشابهت الدراسة مع دراسة (ديلمي 2022) ودراسة (قرساس 2018) حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مختلف برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة في منظمات مختلفة.
- تناولت الدراسة متغيرات برامج الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي والتي تشابهت مع دراسات تناولت نفس المتغيرات وهي دراسة (مزاوري وجنيدي رواق 2022) ودراسة (بن جدو وملياني 2019) وكذا دراسة (بلالي 2010) ودراسة (قرساس 2018).
- أغلب الدراسات السابقة اعتمد الباحثون فيها على المنهج الوصفي مثل دراسة (تغلابت وزيتوني 2017) ودراسة (بن رماش 2018) ودراسة (بن جدو وملياني 2019) ودراسة (ديلمي 2022)

وكذا دراسة (مزوري وجنيدى رواق 2022) بالاضافة الى دراسة (خبال ودلهوم 2023) ودراسة (قرساس 2018)، وهو المنهج المتبع في هذه الدراسة أيضا.

- تشاركت الدراسة مع دراسة (بن رماش 2018) ودراسة (بلالي 2010) وكذا دراسة (مزوري وجنيدى رواق 2022)بالإضافة إلى دراسة (دلهوم وخبال 2023) ودراسة (تغلابت وزيتوني 2017) ودراسة (قرساس 2018)، في استخدام نظام معالجة البيانات وفقا لنظام "SPSS".
- تم الإعتماد على بعض الدراسات السابقة في بناء الاستبيان الحالي لهذه الدراسة، ثم تم توزيعه على أفراد العينة وذلك ما عتمدت عليه بعض الدراسات السابقة.

ثانياً: الدراسة الميدانية

- تمهيد

1- الدراسة الإستطلاعية.

1-1 أهداف الدراسة الإستطلاعية

1-2 إجراءات الدراسة الإستطلاعية

1-3 عينة الدراسة الإستطلاعية

1-4 أدوات الدراسة الإستطلاعية وخصائصها السيكومترية

1-5 نتائج الدراسة الإستطلاعية

2- الدراسة الأساسية.

1-2 مجالات الدراسة

2-2 منهج الدراسة

2-3 مجتمع وعينة الدراسة

2-4 أدوات جمع البيانات

2-5 الأساليب الإحصائية المستخدمة

- خلاصة.

تمهيد :

لا يقل الجانب الميداني أهمية عن الجانب النظري بل ويعد جزءا مهما وضروريا في البحث، ولكي لا تبقى دراستنا في إطارها النظري نتجه في هذا الفصل إلى وصف الطريقة والاجراءات المتبعة في تحديد مجتمع الدراسة، واختيار عينتها، والمنهج المتبع، وتحديد أدوات جمع البيانات والتحقق من خصائصها السيكومترية، وكذا أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة لفحص فرضيات الدراسة.

1-الدراسة الإستطلاعية :

1-1-أهداف الدراسة الإستطلاعية :

- التعرف على موظفي وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء (casnos) وجمع المعلومات الكافية حول المشكلة المراد معالجتها.
- معرفة مدى ملائمة وفهم أداة الدراسة والمتمثلة في الإستبيان.
- التعرف على الصعوبات التي يمكن أن يتعرض لها الباحث خلال قيامه بالدراسة الأساسية وكيفية التغلب عنها وإيجاد حلول لها.
- دراسة الخصائص السيكومترية للإستبيان.

1-2-إجراءات الدراسة الإستطلاعية :

- تم تحديد أهداف الدراسة الإستطلاعية.
- تم الإعتماد بالملاحظة البسيطة والمقابلة من خلال طرح بعض الأسئلة على المسؤول وقد أفادنا ببعض المعلومات منها كيفية سير العمل وأيضا للبرامج المقدمة للعمال الخاصة بالخدمات الإحتماعية.
- تم مطالعة بعض مذكرات ماستر ثم نمذجة الاستبيان من خلال مذكرة حول برامج خدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي ومن ثم قمنا ببناء الاستبيان وبعد ذلك قمنا بتطبيقه.
- ومن خلال إجراءات التطبيق الاستبيان في دراسة الاستطلاعية تم تغيير بعض الأسئلة بما يساعد المبحوثين على فهمها لأننا خلال عملية التوزيع لاحظنا تدخل بعض المبحوثين للإستفسار حول بعض الأسئلة.
- تم جمع (30) إستمارة وإخضاعها لحساب الخصائص السيكومترية.

1-3-عينة الدراسة الإستطلاعية :

- تم توزيع إستبيان على موظفي وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء -برج بوعربريج- خلال الموسم الدراسي 2024/2023، على (30) موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وكان توزيعهم كالتالي:

1-3-1- توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس :

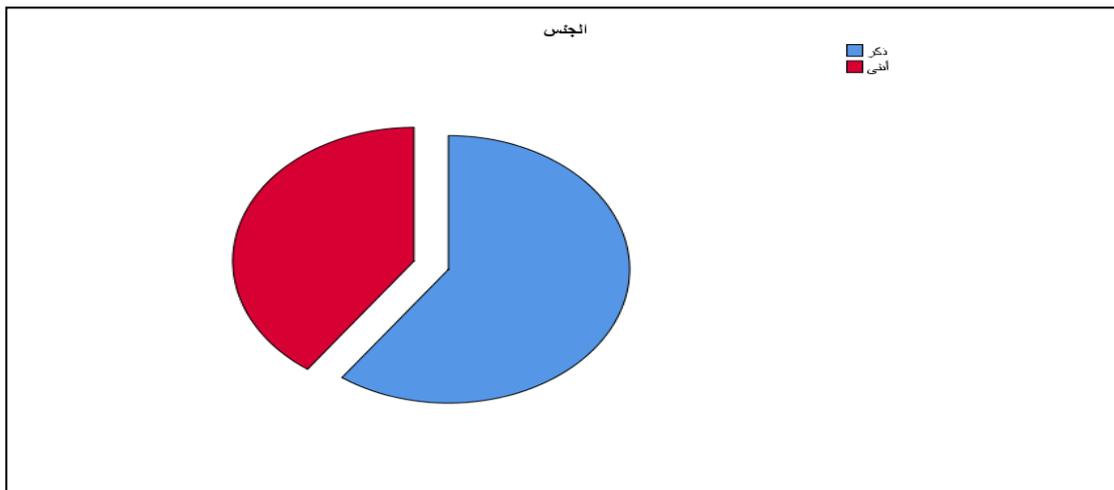
الجدول (02) يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس :

النسبة المئوية	العدد	الجنس
%60	18	ذكر
%40	12	أنثى
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة إعتامدا على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال جدول رقم(02) تبين أن نسبة الذكور تقدر ب%60 وهي أكبر نسبة بالمقارنة مع نسبة الإناث التي تقدر ب%40.

شكل رقم (7) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس:



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

1-3-2- توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الحالة الإجتماعية :

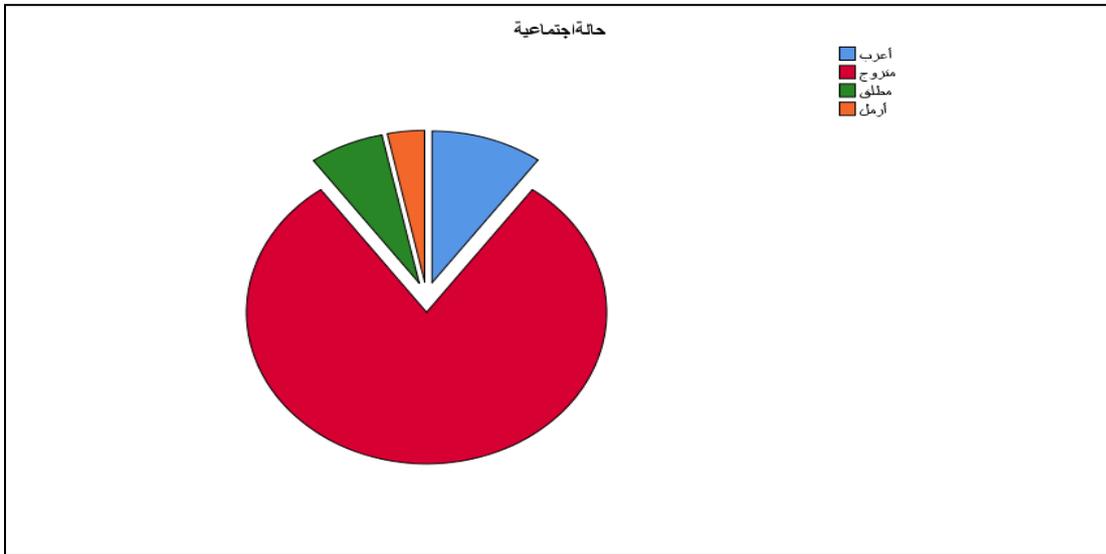
الجدول (03) يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الحالة الإجتماعية :

النسبة المئوية	العدد	الشعبة
10%	3	أعزب
80%	24	متزوج
6.7%	2	مطلق
3.3%	1	أرمل
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة إعتادا على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال جدول رقم (03) تبين أن نسبة المتزوجين تعد أكبر نسبة والمقدرة بـ 80% ثم يليها نسبة العزاب التي تقدر بـ 10% ثم بعد ذلك نسبة مطلقين والتي تقدر بـ 6.7% ثم أخيرا نسبة الأرمال التي تعد أقل نسبة تقدر بـ 3.3% .

شكل رقم (8) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة الاجتماعية:



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

1-4- أدوات الدراسة الإستطلاعية و خصائصها السيكومترية :

تمثلت أدوات الدراسة الإستطلاعية في الإعتماد على إستبيانين الأول حول برامج الخدمات الإجتماعية تم الإعتماد على دراسة "ديلمي، عبد الحليم، 2022: الخدمات الإجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي ببلدية أولاد عدي لقبالة بولاية مسيلة"، حيث تم إعادة تعديله وإضافة له بما يتناسب مع الدراسة الحالية حيث أصبح يتكون من (21) بند يقابله خمسة إستجابات وفق سلم ليكرت الخماسي. أما الاستبيان الثاني فكان حول الرضا الوظيفي تم الإعتماد على دراسة "بن رماش، محمد، 2018: برامج تحسين جودة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بولاية مسيلة"، بحيث تم تعديله وحذف أحد البنود بما يتناسب مع الدراسة الحالية حيث أصبح يتكون من (14) بند يقابله خمسة استجابات وفق سلم ليكرت الخماسي. وكذا الإعتماد على الملاحظة البسيطة والمقابلة.

1-4-1- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة الحالية:

1-1-4-1- الصدق:

يقصد بالصدق صلاحية الأسلوب أو الأداة لقياس ما هو مراد قياسه، أو بمعنى آخر صلاحية أداة البحث في تحقيق أهداف الدراسة، وبالتالي ارتفاع مستوى الثقة فيما توصل إليه الباحث من نتائج بحيث يمكن الإنتقال منها إلى التعميم. (بشثة؛ وبوعموشة، 2020، ص118)

حساب الصدق المقارنة الطرفية لاستبيان برامج الخدمات الاجتماعية:

جدول رقم (04): يمثل صدق المقارنة الطرفية لإستبيان برامج الخدمات الاجتماعية

الطرفين	اختبار لفنين f	مستوى دلالة	عينة الحسابي	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة حرية	T	مستوى دلالة	القرار
برامج خدمات إج	0.41	0.53	8	73.75	4.833	14	-	0.000	دال
	3	1	8	53.63	5.317		7.922	عند 0.05	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال الجدول (04) أعلاه يتضح لنا أن هناك فرق واضح بين الطرفين حيث قدر المتوسط الحسابي للطرف الأعلى (73.75) في حين بلغ المتوسط الحسابي للطرف الأدنى (53.63)، وهذا ما أكدته قيمة إختبار الدلالة الإحصائية (T .TEST) التي بلغت (-7.922) وهي قيمة سالبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، أي أن الفرق لصالح الطرف الأعلى وبالتالي يمكن القول بأن إستبيان برامج الخدمات الاجتماعية صادق لأنه إستطاع أن يميز بين الطرفين.

حساب الصدق المقارنة الطرفية لاستبيان الرضا الوظيفي :

جدول رقم (05): يمثل صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الرضا الوظيفي

الطرفين	اختبار ليفينين F	مستوى دلالة	عينة	متوسط حسابي	إنحراف معياري	درجة حرية	T	مستوى دلالة	قرار
الرضا الوظيفي	0.714	0.412	8	60.25	2.915	14	8.312	0.000	دال عند 0.05
			8	45.63	4.033	-			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال الجدول (05) أعلاه يتضح لنا أن هناك فرق واضح بين الطرفين حيث قدر المتوسط الحسابي للطرف الأعلى (60.25) في حين بلغ المتوسط الحسابي للطرف الأدنى (45.63)، وهذا ما أكدته قيمة إختبار الدلالة الإحصائية (T .TEST) التي بلغت (-8.312) وهي قيمة سالبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، أي أن الفرق لصالح الطرف الأعلى وبالتالي يمكن القول بأن إستبيان الرضا الوظيفي صادق لأنه إستطاع أن يميز بين الطرفين.

1-4-2- الثبات:

يقصد به درجة الإتساق في النتائج التي تعطيها أداة التقويم إذا ما طبقت على عينة من الممتحنين أكثر من مرة في ظروف تطبيقية متشابهة. (خطاب، مطاطلة، 2023، ص183)

حساب الثبات حسب ألفا كرونباخ لاستبيان برامج الخدمات الاجتماعية:

الجدول (06): يمثل معامل الثبات حسب ألفا كرونباخ لاستبيان برامج الخدمات الإجتماعية

عدد العبارات	ألفا كرومباخ
21	0.788

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ والقائم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها بالنسبة لاستبيان برامج الخدمات الاجتماعية ككل، وقد بلغ (0.788)، ومنه يمكن القول بأن ثبات هذا الاستبيان قوي وصالح للإستعمال في الدراسة الحالية.

حساب الثبات حسب ألفا كرونباخ لاستبيان الرضا الوظيفي:

الجدول (07): يمثل معامل الثبات حسب ألفا كرونباخ لاستبيان الرضا الوظيفي

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
14	0.746

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ والقائم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها بالنسبة لاستبيان الرضا الوظيفي ككل، وقد بلغ (0.746)، ومنه يمكن القول بأن ثبات هذا الاستبيان قوي وصالح للإستعمال في الدراسة الحالية.

1-5- نتائج الدراسة الإستطلاعية:

- التأكد من الخصائص السيكومترية.
- وضع الاستبيان في صورته النهائية.
- التعرف على مجتمع العينة.

2- الدراسة الأساسية :

1-2- مجالات الدراسة :

المجال البشري: المعنيون بالدراسة هم موظفي وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء برج بوعريريج.

المجال المكاني: لقد تمت الدراسة في وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء ببرج بوعريريج.

المجال الزمني: تم إجراء الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 21 جانفي إلى غاية 15 فيفري.

1-1-2- توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس :

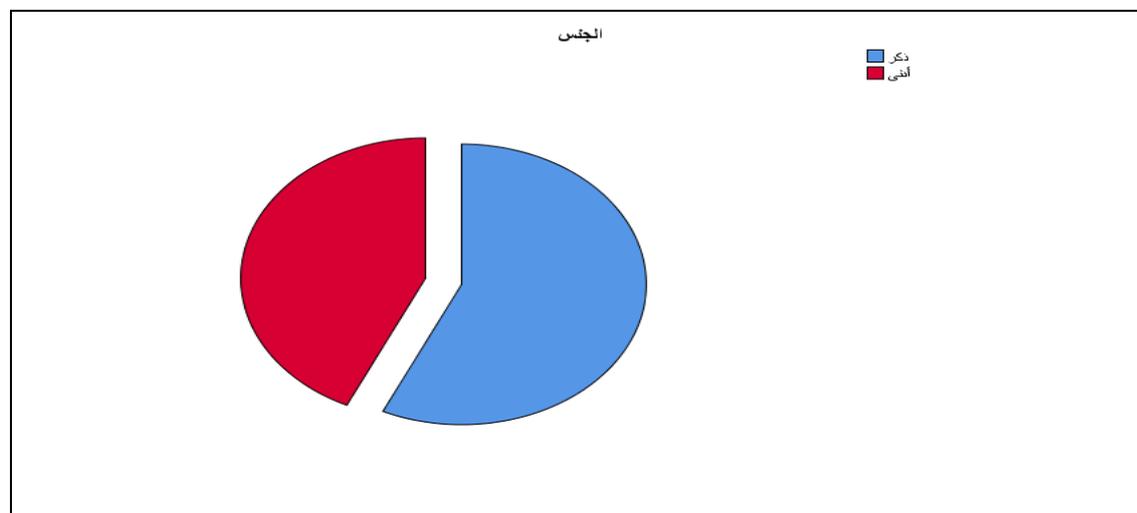
الجدول (8) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس :

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	57	57%
أنثى	43	43%
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال جدول رقم (8) تبين أن نسبة الذكور تقدر بـ 57% وهي أكبر نسبة بالمقارنة مع نسبة الإناث التي تقدر بـ 43% .

شكل رقم (9) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس:



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

2-1-2- توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الإجتماعية :

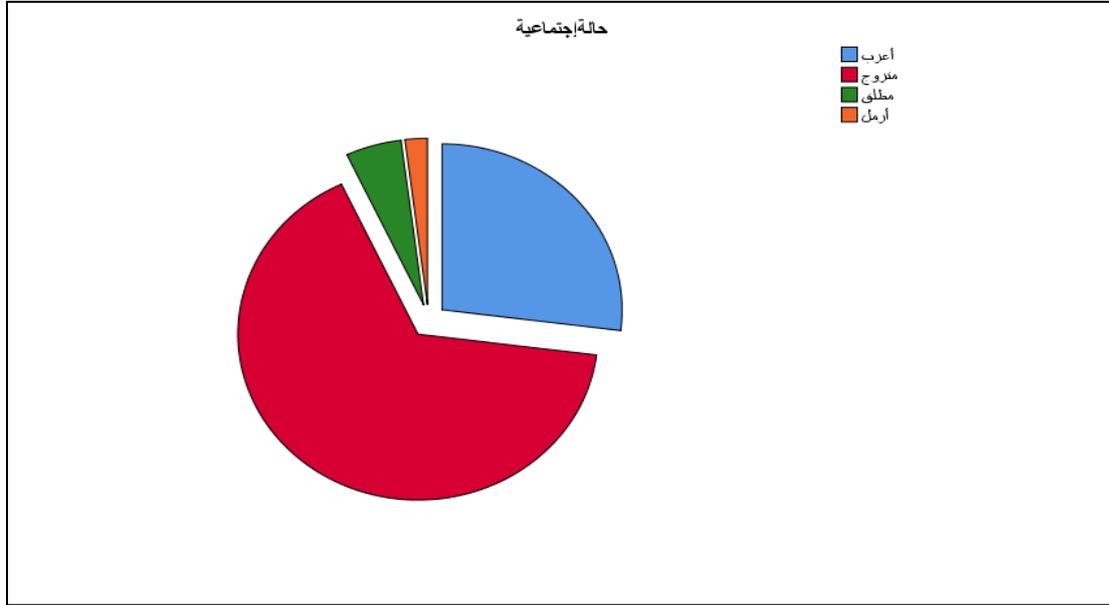
الجدول (9) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الإجتماعية :

النسبة المئوية	العدد	الشعبة
27%	27	أعزب
66%	66	متزوج
5%	5	مطلق
2%	2	أرمل
100%	100	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة إعتامادا على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال جدول رقم (9) تبين أن نسبة المتزوجين تعد أكبر نسبة والمقدرة بـ 66% ثم يليها نسبة العزاب التي تقدر بـ 27% ثم بعد ذلك نسبة مطلقين والتي تقدر بـ 5% ثم أخيرا نسبة الأرمال التي تعد أقل نسبة تقدر بـ 2% .

شكل رقم (10) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الاجتماعية:



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

2-2- منهج الدراسة :

تعريف المنهج الوصفي: المنهج الوصفي لا يقتصر على الوصف الدقيق للظاهرة المدروسة فحسب، بل يتعدى بُعد عملية وصف الظاهرة وجمع البيانات عنها ووصف الظروف والممارسات المختلفة، إلى تحليل هذه البيانات واستخراج الاستنتاجات، ومقارنة المعطيات، ثم التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها في إطار معين. لذلك يعد المنهج الوصفي أسلوب أو طريقة لدراسة الظواهر الاجتماعية بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية معينة اجتماعية أو مشكلة. (حناشي، 2022، ص 673)

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها كيفيا أو كميًا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة ، أو حجمها ، أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. وعليه فإن المنهج الوصفي مناسب لموضوع البحث قصد التعمق أكثر في معرفة رضا العمال عن الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة لهم في casnos ومحاولة تفسيرها على ضوء تحليل النتائج ومعرفة مدى ملاءمتها وتوفرها على إمكانيات العامل الاجتماعية والصحية.

2-3- مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من 100 موظف وكالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء برج بوعريريج خلال (2024/2023)، أما العينة فقد اشتملت (100) موظف باستعمال طريقة الحصر الشامل.

2-4- أدوات جمع البيانات:

-أدوات ثانوية:

1- "الملاحظة البسيطة: هي ملاحظة الظواهر الاجتماعية كما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي وبغير استخدام أدوات دقيقة للقياس تستعمل في التعرف على ظواهر الحياة المحيطة وفي الدراسات الاستطلاعية لجمع البيانات الأولية عن مجموعة معينة من الناس في بيئة وظروف معينة. (ريال، 2021، ص ص 127-128)

2-المقابلة: هي محادثة بين القائم بالمقابلة ومستجيب وذلك بغرض الحصول على معلومات من المستجيب.

-أدوات أساسية:

1- الاستبيان: هو أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب، ويستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين، ولجمع حقائق هم على علم بها، ولهذا يستخدم بشكل رئيسي في مجال الدراسات التي تهدف إلى استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية واستطلاعات الرأي العام وميول الأفراد، وإذا كان الأفراد الذين يرغب الباحث في الحصول على بيانات بشأنهم في أماكن متباعدة فإن أداة الاستبيان تمكنه من الوصول إليهم جميعا بوقت محدود وبتكاليف معقولة". (ريال، 2021، ص ص 133، 137-138)

2-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بالنسبة للخصائص السيكومترية:

- معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات.
- اختبار (T.test) لعينيتين لحساب صدق المقارنة الطرفية بالنسبة لنتائج الفرضيات.
- اختباري كولموغوروف سميرونوف وتشابيرو ويلك للتحقق من اعتدالية التوزيع.
- معامل الارتباط بيرسون لإثبات العلاقة.
- اختبار الدلالة الاحصائية (T) بالنسبة لعينيتين مستقلتين لإثبات الفروق.
- اختبار تحليل التباين الأحادي One-Way-ANOVA لإثبات الفروق.

خلاصة:

في هذا الفصل تم اتباع خطوات البحث العلمي المعروفة والتي تتمثل في مجتمع الدراسة وعينتها، والمنهج المتبع في الدراسة، والدراسة الاستطلاعية، والتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات التي تم تطبيقها على العينة الاستطلاعية، وبعد ذلك تم تطبيقها في الدراسة الأساسية.

تفسير ومناقشة النتائج :

- تمهيد.

1- /التحقق من شرط اعتمادية التوزيع

2- / عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها في ضوء الفرضيات والتراث النظري....

2-1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى وتفسيرها

2-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية وتفسيرها

2-3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة وتفسيرها

2-4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة وتفسيرها

2-5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة وتفسيرها

3- / استنتاج عام

4- / مقترحات الدراسة

- خاتمة

- قائمة المراجع

- الملاحق

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، سوف نحاول في هذا الفصل عرض لنتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها، وتفسير الطالب لها اعتمادا على مختلف الاجابات التي تم الحصول عليها من الموظفين، وكذلك بعض التوصيات والمقترحات التي جاءت بها الدراسة، والتوصل إلى نتيجة عامة.

1- التحقق من شرط اعتدالية التوزيع:

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الاحصائية المختلفة والملائمة وجب أولاً التحقق من شرط اعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (10) يوضح التحقق من شرط اعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة

القرار	Shapiro-wilk			..kolmogorov-smirnov ^a			المتغيرات
	مستوى دلالة	درجة حرية	الاحصاءات	مستوى الدلالة	درجة حرية	الاحصاءات	
غير دال	0.104	100	0.979	0.071	100	0.085	برامج خدمات الاجتماعية
غير دال	0.096	100	0.978	0.145	100	0.077	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة إعتامدا على مخرجات SPSS 26

من خلال المعطيات المبينة بالجدول (10) أعلاه وبناء على قيم إختبار كولموغوروف سميرنوف وكذا إختبار شبيرو ويلك في درجات أفراد عينة الدراسة على كل من استبيان برامج الخدمات الاجتماعية جاءت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وجاءت على استبيان الرضا الوظيفي غيردالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وهنا يمكن اعتماد نتيجة المتغير المستقل، وهذا يعني أن توزيع البيانات إعتدالي وبالتالي فإن كل الأساليب الاحصائية التي ستستخدم في المعالجة هي أساليب بارامترية.

2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها في ضوء الفرضيات والتراث النظري والدراسات السابقة....

2-1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى وتفسيرها:

نصت الفرضية الأولى لهذه الدراسة على : "توجد علاقة بين تفعيل برامج الخدمات الإجتماعية من وجهة نظر الموظفين ومستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة"، ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى معامل بيرسون وذلك بعد التحقق من شرط خطية العلاقة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (11) يوضح العلاقة بين تفعيل برامج الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين ومستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة:

القرار	الرضا الوظيفي	Rho de pearson	
غير دال	0.112	معامل الارتباط	برامج الخدمات الاجتماعية
	0.267	مستوى الدلالة	
	100	حجم العينة	

المصدر من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال الجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في استبيان (برامج الخدمات الاجتماعية) ودرجاتهم في (الرضا الوظيفي) بلغ (0.112) مما يدل على وجود علاقة موجبة ضعيفة

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه قيمة الدلالة الاحصائية (0.267) أكبر من ألفا (0.05) إذن نقبل الفرض الصفري الذي مفاده لا توجد علاقة بين تفعيل برامج الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين ومستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

الدارس لقوانين الوظيف العمومي والقوانين الخاصة لبعض الوظائف يعرف بأن الموظف في كلا الحالتين يتلقى سند مادي شهريا أو ما يسمى بالراتب، هذا الأمر لا يمنع وجود مزايا وفوائد مادية إضافية يتلقاها الموظف إضافة إلى الخدمات الاجتماعية، ولعل برامج لجان الخدمات الاجتماعية توفر بعضها، ومن هذا السياق ومن خلال استنتاج الجدول رقم (11) ومناقشة فرضية الدراسة التي جاءت بوجود علاقة بين تفعيل برامج الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي وكالة (CASNOS)، تظهر بأن الفرضية لم تتحقق، ومنه فلا توجد علاقة بين المتغيرات، ومن خلال مناقشة هذه النتيجة وكأنها تمثل صورة حقيقية لما يُعبر عنها كثير من العمال سواء (CASNOS) أو غيرهم في مجالات أخرى فنجد مستوى رضاهم عن برامج الخدمات الاجتماعية لا تصل إلى المستوى المطلوب ولا تلبى متطلباتهم ولا يُعول عليها كثيرا سواء ما تعلق بالخدمات الصحية، أو الاجتماعية، أو الترفيهية... وإنما يُركز العامل في ولاءه ورضاه الوظيفي على أمور أو متغيرات أخرى منها الراتب القار، والفوائد المباشرة والمقدمة من المؤسسة، طبيعة العمل نفسه مثل المهام اليومية، بيئة العمل، مجموعات العمل والعلاقات الاجتماعية سواء مع الزملاء أو الإدارة، كما أنه نجد بعض المؤسسات لها خدمات اجتماعية وبرامج ضعيفة جدا وموسمية ولا تخدم العامل أبدا لذا نجد بأن الرضا الوظيفي لا يرجع إلى أمر متغير وغير قار ولا يساوي فيه كل العمال فبالتالي يمكن القول أن العلاقة بين الرضا الوظيفي وبرامج

الخدمات الاجتماعية ليست ثابتة أو حتمية، قد يستفيد بعض الموظفين من هذه البرامج بشكل كبير في حين قد يجد آخرون أن العوامل الأخرى أكثر تأثيراً على مستوى رضاهم.

2-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية وتفسيرها:

نصت الفرضية الثانية لهذه الدراسة على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الاجتماعية لدى عينة الدراسة تعزى إلى الجنس"، ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينتين المستقلتين، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (12) يوضح الفرق بين أفراد عينة الدراسة في برامج الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس:

الجنس	التجانس ليفين (F)	مستوى دلالة	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى دلالة	قرار
برامج الخدمات الاجتماعية	2.037	0.15	57	68.05	9.366	98	1.67	0.098	غير دال
ذكر									
أنثى		7	43	65.12	7.707		2		

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال الجدول أعلاه رقم (12) نلاحظ أن اختبار التجانس ليفين (F) والذي بلغت قيمة (2.037) وهي قيمة غيردالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما استدعى تطبيق اختبار (T_{test}) لعينتين مستقلتين متجانستين.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية في استبيان برامج الخدمات الاجتماعية والتي بلغت بالنسبة للذكور (68.05) وبالنسبة للإناث (65.12) نلاحظ أنه لا تكاد توجد فروق بينهما، كما أن قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) والتي بلغت (1.672) جاءت موجبة وغير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ومنه نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة لفرضية الدراسة القائلة "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الاجتماعية لدى عينة الدراسة تعزى إلى الجنس"

ومن خلال نزول الباحثة إلى الميدان رأت أن هذا راجع إلى أن المؤسسة توفر خدمات اجتماعية تلبي احتياجات كلا الجنسين هذا مما يجعل العامل يشعر بالعدالة والارتياح والتحفيز خلال ممارسة عمله، مما يعود بالإيجاب عليه وعلى المؤسسة من خلال تحقيق أهدافه وكذا أهداف المؤسسة وما ينعكس أيضاً على إنتاجيتهم وانتمائهم لمؤسساتهم. وتحقيقاً لمبادئ برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة في

المؤسسة وهما: مبدأ العدالة في التوزيع: مادامت الخدمات الإجتماعية حق من حقوق العامل يضمنها القانون وله الحق في الإستفادة منها، فإن تطبيق ذلك يلزم العدالة في توزيعها مع مراعاة الأولوية في الاحتياج، بالإضافة إلى مبدأ توحيد الخدمات الاجتماعية: حيث يعتبر هذا المطلب ضروريا، تقاديا لإقامة التفرقة بين العمال.

2-3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة وتفسيرها:

نصت الفرضية الثالثة لهذه الدراسة على : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى الجنس"، ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينتين المستقلتين، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (13) يوضح الفرق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس:

الجنس	التجانس ليفين (F)	مستوى دلالة	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى دلالة	قرار
الرضا	2.011	0.15	57	47.88	8.416	98	1.79	0.076	غير
الوظيفي									

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 26

من خلال الجدول أعلاه رقم (13) نلاحظ أن اختبار التجانس ليفين (F) والذي بلغت قيمة (2.011) وهي قيمة غيردالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما استدعى تطبيق اختبار (T_{test}) لعينتين مستقلتين متجانستين.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية في استبيان الرضا الوظيفي والتي بلغت بالنسبة للذكور (47.88) وبالنسبة للإناث (45.09) نلاحظ أنه لا تكاد توجد فروق بينهما، كما أن قيمة اختبار الدلالة الاحصائية (T_{test}) والتي بلغت (1.792) جاءت موجبة وغير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ومنه نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة لفرضية الدراسة القائلة "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى الجنس" واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (خبال؛ دلهوم، 2023) التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين أفراد العينة في مستوى الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس لدى مشرفي التربية ببعض الابتدائيات بولاية مسيلة ومن خلال نزول الباحثة إلى الميدان رأت أن هذا راجع إلى أن المؤسسة تقوم على المساواة والإنصاف في معاملة الفرد في عمله الوظيفي.

في حين تعتبر المساواة المحدد الرئيسي لجهود العمل وأدائه والرضا عنه هو درجة الانصاف والمساواة التي يدركها الفرد في وظيفته(خبال؛ دلهوم، 2023)، هذا ما أكدت عليه نتائج الدراسة الحالية المؤيدة لنتائج الفرضية.

2-4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة وتفسيرها:

نصت الفرضية الرابعة لهذه الدراسة على : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الاجتماعية لدى عينة الدراسة تعزى إلى الحالة الاجتماعية"، ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار تحليل التباين الأحادي One-Way-ANOVA، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (14) يوضح نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي لإختبار الفروق في برامج الخدمات الاجتماعية تعزى لمتغيرالحالة الاجتماعية

ملاحظة: اعتمدت الباحثة على التصنيف الرباعي للحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) إلا أن الحالتين، أرمل(2%)، مطلق(5%) كان لهما تمثيل ضئيل مما اضطرت الباحثة لإلغائها، حيث اعتمد على الحالتين (أعزب، متزوج)كما يوضح في الجدول التالي:

الحالات الاجتماعية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين F	مستوى المعنوي sig	القرار
أعزب	27	67.30	8.095	2.109	0.104	غير دالة
متزوج	66	66.26	8.697			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS 26

من خلال الجدول أعلاه رقم (14) نلاحظ أن أكبرمتوسط حسابي كان للعزاب حيث بلغ (67.30) وانحراف معياري بلغ (8.095)، ثم يليه متوسط حسابي للمتزوجين والذي بلغ (66.26) وانحراف معياري بلغ (8.697)، وقيمة (F) التي بلغت (2.109) وقيمة (Sig) التي بلغت (0.104) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الاجتماعية لدى عينة الدراسة تعزى إلى الحالة الاجتماعية ومنه تحققت الفرضية

يتلقى المنتسب إلى بيئة العملقطاعاخاص كان أو عاما بالإضافة إلى راتبه الشهري، خدمات أخرى في المجال الاجتماعي والصحي تقدمها مصالح أو لجان الخدمات الاجتماعية التي تعتبر آلية يعتمد فيها

العامل على تغطية بعض المصاريف والاحتياجات هذه البرامج تختلف من مؤسسة إلى أخرى من حيث طبيعة الخدمة وزمن تقديمها، وبناءا على الدراسة الاستطلاعية والنزول للميدان تظهر أن الخدمات المقدمة في المؤسسات الاقتصادية وذات الطابع التجاري والخدمات تقدم أفضل الخدمات لعمالها، إلا أن هذه الخدمات تراعي في برمجتها إلى طبيعة احتياجات عمالها، كاستفادات العمرة، ومنحة سلفة الزواج، تعويض العمليات الجراحية، ومختلف الاعانات المالية الصحية والاجتماعية، إلا أن هذه الخدمات تقدم لكافة منتسبي المؤسسة، لكن بمعايير تضعها اللجنة المكلفة واستنطاقا للجدول رقم (14) وفي هذا السياق تظهر بأنه الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج) ليس مرجعا أو معيارا ثابتا على أساسه تُبنى البرامج الخدمات الاجتماعية.

2-5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة وتفسيرها:

نصت الفرضية الخامسة لهذه الدراسة على : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى الحالة الاجتماعية"، ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار تحليل التباين الأحادي One-Way-ANOVA، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم (15) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لإختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية:

ملاحظة: اعتمدت الباحثة على التصنيف الرباعي للحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) إلا أن الحاليتين، أرمل (2%)، مطلق (5%) كان لهما تمثيل ضئيل مما اضطرت الباحثة لإلغائها، حيث اعتمد على الحاليتين (أعزب، متزوج) كما يوضح في الجدول التالي:

الحالات الاجتماعية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين F	مستوى المعنوي sig	القرار
أعزب	27	44.30	6.468	1.346	0.264	غير دالة
متزوج	66	47.77	8.182			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS 26

من خلال الجدول أعلاه رقم (15) نلاحظ أن أكبر متوسط حسابي كان للمتزوجين حيث بلغ (47.77) وانحراف معياري بلغ (8.182)، ثم يليه متوسط حسابي للعزاب والذي بلغ (44.30) وانحراف معياري بلغ (6.468)، وقيمة (ف) والتي بلغت (1.346) وقيمة (Sig) التي بلغت (0.264) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد

فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى الحالة الإجتماعية ومنه تحققت الفرضية القائلة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى الحالة الاجتماعية". اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (مزاوي؛ وجنيدى رواق، 2022) التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق في مستوى رضا أساتذة تعليم ثانوي نحو الخدمات الاجتماعية حسب متغير الحالة العائلية. ومن خلال نزول الباحثة إلى الميدان رأت بأن هذا راجع إلى خضوعهم لنفس القوانين والأنظمة، أي أنهم لديهم نفس الحقوق والواجبات بالإضافة إلى أن المؤسسة لديها نظام عادل وتعامل كل العمال بنفس الطريقة من حيث إعطاء المهام وإشراك الأفراد في اتخاذ القرارات وكذا في تلبية احتياجاتهم حيث يشعر العامل بالراحة أثناء العمل والانتماء للمؤسسة وذلك لأنهم يسعون للراحة النفسية والبدنية والمالية في أي عمل يقومون به، وبالتالي عدم وجود عقبات ومشاكل في العمل يزيد من شعورهم بالانتماء للمؤسسة والعكس صحيح، وهذا ما يؤكد تعريف الرضا الوظيفي الذي يقول بأنه الاتجاه نحو العمل ومن مكونات هذا الاتجاه: الإحساس الإيجابي نحو العمل، الشعور الإيجابي أثناء ممارسة العمل، خلو محيط العمل من التوتر والقلق بالإضافة إلى إخلاص العامل لوظيفته وللمنظمة التي يعمل بها.

3- استنتاج عام:

انطلاقاً من نتائج الدراسة في ضوء ما تم عرضه من الخلفية النظرية وكل ما يتعلق ببرامج الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء واعتماداً على البيانات الإحصائية المتحصل عليها بعد تطبيق استبيان برامج الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي على أفراد العينة توصلنا إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة بإثبات فرضيات ونفي فرضيات أخرى:

- لا توجد علاقة بين تفعيل برامج الخدمات الاجتماعية ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريبرج.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الاجتماعية لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريبرج تعزى إلى الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريبرج تعزى إلى الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول برامج الخدمات الاجتماعية لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريبرج تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعريبرج تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

4- مقترحات الدراسة:

- ضرورة إعادة النظر في نوعية برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة لموظفين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة برج بوعرييج.
- توعية المسؤولين بأهمية الرفع من مستوى الرضا الوظيفي للموظفين لأن ذلك سينعكس إيجابا على أدائهم ونتاجيتهم.
- كسب رضا الموظف وتلبية احتياجاته سواء المادية أو المعنوية يضمن إستمراره بالعمل وإبعاده عن التفكير في الانتقال إلى منظمات أخرى.
- مواكبة برامج الخدمات الاجتماعية للمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي يمر بها البلد والتي قد تؤثر في حاجات الأفراد ودوافعهم وتوقعاتهم.

خاتمة

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على العلاقة بين برامج الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى موظفي وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء ببرج بوعريريج، وفي ضوء هذه الدراسة اتضح لنا من خلال تناول موضوع الدراسة في شقه النظري برزت أهمية برامج الخدمات الاجتماعية للعامل من حيث تلبية احتياجاته وللمؤسسة من حيث زيادة إنتاجيتها وذلك بارتباطه برضا العمال فيها الذي يرجع إلى البرامج الجيدة المقدمة من طرف المؤسسة، وعلى الرغم من أهمية مساهمة هذه الخدمات في تحقيق الرضا الوظيفي الذي هو بمثابة شعور الموظف بالارتياح والسعادة اتجاه وظيفته حيث عندما يشعر هذا الأخير بأن مؤسستهم تهتم برفاهيتهم الشخصية والمهنية يزيد التزامهم ومردوديتهم فتلك البرامج تعزز هذا الشعور بالانتماء والاهتمام مما يؤدي إلى تحسن ظروف العمل وترسيخ فكرة الاستمرارية في العمل لدى الموظف وزيادة مستوى ولائهم ووفائهم للمؤسسة فهذه البرامج ليست فقط إستراتيجيات لتعزيز الرفاهية بل وإنما هي أيضا استثمار في نجاح المؤسسة ككل من خلال تحسين مستوى الرضا الوظيفي مما ينتج عنه استقرار وإنتاجية عالية تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة والفرد معا، إلا أن نتائج الدراسة الحالية توصلت إلى أنه لا يوجد علاقة بين تفعيل هذه البرامج والرضا لدى موظف الوكالة وهذا يمكن تفسيره بأن العلاقة ليست دائما مضمونة ولا يعول على هذه البرامج كثيرا لتحقيق الرضا سواء ما تعلق بالخدمات الاجتماعية أو الصحية أو حتى الترفيهية...، وإنما يركز العامل أو الموظف في ولائه على أمور ومتغيرات أخرى من بيئة العمل وثقافة المؤسسة والعلاقات مع الزملاء والإدارة... وغيرها والتي تلعب دورا أكبر في تحديد مستوى الرضا وبالتالي يمكننا القول بأن مستوى هذا الأخير على البرامج المقدمة للعامل لا يمكن تحديده على متغيرات ليست ثابتة وحتمية ولا يساوي فيها جميع العمال بسبب الفروق الفردية بينهم، كما قد تكون هذه الخدمات غير متناسبة مع توقعاتهم أو أن هناك نقص في وعي الموظفين بالبرامج المقدمة، لذا وجب على المؤسسات تبني نهج شامل ومتكامل يأخذ بعين الاعتبار مختلف العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي لضمان بيئة عمل إيجابية ومثمرة.

قائمة المصادر والمراجع:

1/- قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية:

- 1- بشتة، حنان؛ وبوعموشة، نعيم. (2020). الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية. مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع جامعة جيجل، مجلد 3 (2)، ص 117-133.
- 2- بلالي، منير. (2010) دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة دراسة حالة المؤسسة الوطنية للقنوات. مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة البلدية.
- 3- بلقاضي، الأمين. (2022). سبل وآليات تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المنظمة. دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10 (02)، ص 512-529.
- 4- بن رماش، محمد. (2018) برامج تحسين جودة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة الأجراء بمسيلة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة المسيلة.
- 5- بن عيسى، صابر. (2019) الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية دراسة ميدانية على مستوى ثانويات ولاية بسكرة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه (L.M.D). معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. جامعة بسكرة.
- 6- بومعزة، مسعودة؛ وبولطيف، هدى. (2017) الرضا الوظيفي والإبداع في العمل دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بالطاهير بجيجل. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة جيجل.
- 7- تغلابت، عبد الغاني؛ وزيتوني، عمار. (2017). تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس ولاية باتنة. مجلة الإقتصاد الصناعي، العدد 12(2)، ص 389-412.
- 8- الجمعية الوطنية لهيئات الضمان الاجتماعي (2019)، الاتفاقية الجماعية لهيئات الضمان الاجتماعي، وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.
- 9- حناشي، نجيم. (2022). البحث العلمي مناهجه وأساليبه العلمية. مجلة دراسات، مجلد 11 (1)، ص 665-682.
- 10- خبال، شيماء؛ ودلهوم، فايزة. (2023) الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام الوظيفي لدى مشرفي التربية ببعض الإبتدائيات بالمسيلة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة المسيلة.
- 11- خطاب، رضا؛ ومطاطلة، موسى. (2023). إشكالية الصدق والثبات في البحوث النفسية والتربوية دراسة نظرية تشخيصية. مجلة القياس والدراسات النفسية، المجلد 2 (2)، ص 176-188.

- 12- خنيش، سمية. (2018) أساليب إدارة الصراع التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بثانويات مدينة أم بواقي. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة أم بواقي.
- 13- دبوشة، عيسى. (2016) مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية دراسة ميدانية بمتوسطات شرق ولاية برج بوعرييج. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. جامعة المسيلة.
- 14- ديلمي، عبد الحليم. (2022) الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية بثانوية المدخل الغربي أولاد عدي القبالة بولاية مسيلة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة المسيلة.
- 15- ريال، فايزة. (2020). أدوات جمع البيانات في البحث العلمي بين المزايا والعيوب. مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، مجلد 8 (4)، ص 125-149.
- 16- شداد، عبد الرحمان. (2014). الخدمة الاجتماعية العمالية كمطلب ودعامة في المؤسسة. مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، (09)، ص 186-197.
- 17- شراك، علي. (2016) القيادة الإدارية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. جامعة المسيلة.
- 18- شرقي، محمد؛ وزغي، اسماعيل. (2019) الخدمة الاجتماعية العمالية وتحقيق الإشباع الوظيفي دراسة ميدانية في مؤسسة سوميفوس لإنتاج الفوسفات بئر العائر بتبسة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل.م.د". كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة تبسة.
- 19- عكاشة، محمود فتحي. (1999). علم النفس الصناعي. دج. دط. الإسكندرية: مطبعة الجمهورية.
- 20- قجة، رضا. (2011). فعالية نسق الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة حالة المؤسسة الجزائرية العمومية. مجلة الأداب والعلوم الانسانية، (07)، ص 147-173.
- 21- قرساس، هشام. (2018) الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بتبسة. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة تبسة.
- 22- قواسمية، نورة. (2013) الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة داخل المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز فرع سونلغاز بوشقوف. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة قلمة.
- 23- ماهر، أحمد. (2004). إدارة الموارد البشرية. دج. دط. الدار الجامعية.

24- مزاوي، خديجة؛ ورواق، عبلة جنيدي. (2022). مستوى الرضا الوظيفي للأساتذة تجاه الخدمات الاجتماعية دراسة ميدانية على ثانويات مدينة قسنطينة. *مجلة العلوم الإنسانية*، المجلد 33 (2)، ص 21-34.

25- المشعان، عويد سلطان. (1994). علم النفس الصناعي. دج. ط1. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

26- ملياني، رحمون؛ وين جدو، عامر. (2019) واقع الخدمات الاجتماعية العمالية لدى الجماعات الإقليمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي بلدية دار الشيوخ بولاية الجلفة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة الجلفة.

27- مناع، حنان؛ وديلمى، حورية. (2021) مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الإبتدائي في ظل جائحة كورونا دراسة ميدانية ببعض مدارس مدينة المسيلة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة المسيلة.

28- مولاي، مصطفى سارة. (2016). الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصاريف الجزائرية. *مجلة الإقتصاد والتنمية- مخبر التنمية المحلية المستدامة- جامعة يحيى فارس- المدية*، (06)، ص 173-196.

29- ميساوي، محمد. (2014) الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج حمام ضلعة بالمسيلة. مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة المسيلة.

30- ياحي، خديجة؛ وشنداد، حياة. (2018) الصراع التنظيمي وتأثيره على الرضا الوظيفي للعمال دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للغاز والكهرباء بأدرار. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية. جامعة أدرار.

قائمة المصادر والمراجع باللغة الأجنبية:

11- Judge, Timothy A ; and klinger, ryan. UY. Job satisfaction subjective well-being at work . *subjective well-being in the interpersonal domain,N* (19) , p 393-413.

21- shita, yenewub wudu. (2017) determinants of employees job satisfaction (the case of commercial bank of ethiopia, north addis district grade two city branches. School of graduate studies. ST. Mary's university.

ملاحق الدراسة:

- 1- ملحق استبيان الدراسة
- 2- ملحق صدق المقارنة الطرفية لمتغير برامج الخدمات الاجتماعية
- 3- ملحق صدق مقارنة طرفية لمتغير الرضا الوظيفي
- 4- ملحق ثبات ألفا كرونباخ لمتغير برامج الخدمات الاجتماعية
- 5- ملحق ثبات ألفا كرونباخ لمتغير الرضا الوظيفي
- 6- مخرجات برنامج SPSS خاص بالفرضية الأولى
- 7- مخرجات برنامج SPSS خاص بالفرضية الثانية
- 8- مخرجات برنامج SPSS خاص بالفرضية الثالثة
- 9- مخرجات برنامج SPSS خاص بالفرضية الرابعة
- 10- مخرجات برنامج SPSS خاص بالفرضية الخامسة
- 11- ملحق التحقق من شرط الاعتمادية مع تمثيل البياني
- 12- استمارة طلب الموافقة للدراسة الميدانية

1- ملحق استبيان الدراسة:

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الابراهيمى

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية

استمارة استبيان حول :

برامج الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين و علاقتها بالرضا الوظيفى

دراسة ميدانية على عينة من موظفين مؤسسة الصندوق الوطنى للضمان الاجتماعى لغير

الأجراء (CASNOS) لوکالة- برج بوعريچ-

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته و بعد :

في اطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية يسرنا ان نضع بين ايديكم هذه الاستمارة المتعلقة بموضوع الدراسة بعنوان :برامج الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين علاقتها بالرضا الوظيفى ...، لذا نرجو منكم التكرم بالاجابة على الاسئلة بكل موضوعية بوضع العلامة (X) على الاجابة المناسبة علما بأن جميع البيانات سوف تكون موضوع اهتمام و سرية تامة و لن تكون الا لغرض البحث العلمى فقط...

ولكم منا كل الشكر و التقدير

إشراف الدكتور:

إعداد الطالبة :

عبد المليح نقبيل

إبتسام باروش

السنة الجامعية: 2023/ 2024

البيانات الشخصية :

- الجنس : ذكر أنثى
- الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج مطلق أرمل

بيانات حول برامج الخدمات الاجتماعية :

1- الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي (النقل , التغذية , السكن , التأمين الاجتماعي)					
/	البنود	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
	1				غير موافق بشدة
	2				غير موافق
	3				غير موافق بشدة
	4				غير موافق
	5				غير موافق بشدة
	6				غير موافق
	7				غير موافق بشدة
	8				غير موافق
	9				غير موافق بشدة
	10				غير موافق
	11				غير موافق بشدة
	12				غير موافق
2- الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي (العيادة الطبية , الخدمات الطبية , الأمن الصناعي)					
	13				غير موافق
	14				غير موافق بشدة

					15	الخدمة الصحية المقدمة لك كافية
					16	تتوفر المؤسسة على وسائل الامن الصناعي
					17	تلتزمك باستعمالها
					18	توجد توعية صحية في المؤسسة
					19	تحتوي المؤسسة على أدوات الاسعافات الأولية
					20	الخدمات الاجتماعية الصحية التي تقدمها المؤسسة مرضية
					21	توفر لكم المؤسسة إعانات مالية صحية كافية

بيانات الرضا الوظيفي :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البنود	
					تشعر بأنك حققت طموحاتك الوظيفية في هذا العمل	22
					تشعر أنك تعمل في المكان المناسب لمؤهلك و لخبرتك	23
					تشعر أن وظيفتك هي فرصتك للنمو و التقدم المعرفي و المهني	24
					أنت راضي عن الصورة الاجتماعية التي تحقق لك تواجدك في هذا المنصب	25
1- الرضا العاطفي						
					تحقق لك المؤسسة احتياجاتك المادية	26
					ترغب في البحث عن عمل آخر خارج المؤسسة	27
					ترغب في تغيير منصب عملك	28
					تشعر بالفخر و الانتماء في المكان الذي تعمل فيه	29
					تشعر بأنك جزء في المؤسسة التي تعمل فيها	30
2- الرضا الإستمراري						
					تتم اجراءات تنفيذ المعاملات في الوقت المحدد لها	31

					32	يتميز دورك على تحسين الأداء بشكل مستمر
					33	تقوم بتنفيذ العمل و المهام المطلوبة وفقا للخطة المعطاة مسبقا
					34	تزيد رغبتك و دافعيتك في العمل
					35	مقارنة بالزملاء كيف تقيم أدائك
3- الرضا الادراكي						

2- ملحق صدق المقارنة الطرفية لمتغير برامج الخدمات الاجتماعية:

Statistiques de groupe

	المبحوثين	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجات	الدرجات الدنيا	8	53,63	5,317	1,880
	الدرجات العليا	8	73,75	4,833	1,709

Test des échantillons indépendants										
Test de Levene sur l'égalité des variances					Test t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الدرجات	Hypothèse de variances égales	,413	,531	-7,922	14	,000	-20,125	2,540	-25,573	-14,677
	Hypothèse de variances inégales			-7,922	13,874	,000	-20,125	2,540	-25,578	-14,672

3- ملحق صدق مقارنة طرفية لمتغير الرضا الوظيفي :

Statistiques de groupe

	المبحوثين	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجات	الدرجات الدنيا	8	45,63	4,033	1,426
	الدرجات العليا	8	60,25	2,915	1,031

Test des échantillons indépendants										
Test de Levene sur l'égalité des variances					Test t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الدرجات	Hypothèse de variances égales	,714	,412	-8,312	14	,000	-14,625	1,760	-18,399	-10,851
	Hypothèse de variances inégales			-8,312	12,746	,000	-14,625	1,760	-18,434	-10,816

4- ملحق ثبات ألفا كرونباخ متغير برامج الخدمات الاجتماعية :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,788	21

5- ملحق ثبات ألفا كرونباخ لمتغير الرضا الوظيفي :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,746	14

6- مخرجات برنامج SPSS خاص بفرضية الأولى:

Corrélations

		خدمات اجتماعية	الرضا الوظيفي
خدمات اجتماعية	Corrélation de Pearson	1	,112
	Sig. (bilatérale)		,267
	N	100	100
الرضا الوظيفي	Corrélation de Pearson	,112	1
	Sig. (bilatérale)	,267	
	N	100	100

7- مخرجات برنامج SPSS خاص بفرضية الثانية:

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
خدمات اجتماعية	ذكر	57	68,05	9,366	1,241
	أنثى	43	65,12	7,707	1,175

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
خدمات اجتماعية	Hypothèse de variances égales	2,037	,157	1,672	98	,098	2,936	1,756	-549	6,421
	Hypothèse de variances inégales			1,718	97,218	,089	2,936	1,709	-455	6,328

8- مخرجات برنامج SPSS خاص بفرضية ثالثة:

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الرضا الوظيفي	ذكر	57	47,88	8,416	1,115
	أنثى	43	45,09	6,604	1,007

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الرضا الوظيفي	Hypothèse de variances égales	2,011	,159	1,792	98	,076	2,784	1,554	-,299	5,867
	Hypothèse de variances inégales			1,853	97,827	,067	2,784	1,502	-,197	5,765

9- مخرجات برنامج SPSS خاص بفرضية الرابعة:

ANOVA

خدمات اجتماعية					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	471,039	3	157,013	2,109	,104
Intragruppes	7147,551	96	74,454		
Total	7618,590	99			

Descriptives

خدمات اجتماعية							
	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		
					Borne inférieure	Borne supérieure	Minimum Maximum
أعزب	27	67,30	8,095	1,558	64,09	70,50	51 91
متزوج	66	66,26	8,697	1,071	64,12	68,40	47 88
مطلق	5	65,20	10,521	4,705	52,14	78,26	47 74
أرمل	2	81,50	9,192	6,500	-1,09	164,09	75 88
Total	100	66,79	8,772	,877	65,05	68,53	47 91

10- مخرجات برنامج SPSS خاص بفرضية خامسة:

ANOVA

الرضا.الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	241,739	3	80,580	1,346	,264
Intragroupes	5746,021	96	59,854		
Total	5987,760	99			

Descriptives

الرضا.الوظيفي

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
أعزب	27	44,30	6,468	1,245	41,74	46,85	25	53
متزوج	66	47,77	8,182	1,007	45,76	49,78	22	64
مطلق	5	45,80	7,662	3,426	36,29	55,31	36	55
أرمل	2	45,00	8,485	6,000	-31,24	121,24	39	51
Total	100	46,68	7,777	,778	45,14	48,22	22	64

11- ملحق التحقق من شرط اعتدالية التوزيع مع التمثيل البياني:

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
خدمات اجتماعية	,085	100	,071	,979	100	,104

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
الرضا.الوظيفي	,077	100	,145	,978	100	,096

a. Correction de signification de Lilliefors

