

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

MOHAMEDSEDDIK BENYAHIA UNIVERSITY-IJEL
HUMAN AND SOCIAL SCIENCES FACULTY
DEPARTEMENT OF INFORMATION AND
COMMUNICATIONSCIENCES

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بجودة الحياة المهنية للعمال

-دراسة ميدانية بمديرية وحدة البريد لولاية جيجل-

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

لجنة المناقشة /

- الأستاذة(ة) : قايدى نبيلة رئيسا
- الأستاذة(ة) : رفيقة بوخالفة مشرفا
- الأستاذة(ة) : ياسمينه زروق مناقشا

من إعداد الطلبة /

- نسرين بلحجي
- يسرى كبسة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير:

الحمد لله العلي العظيم الذي من علينا بنعمة الصبر والمثابرة لنتم هذا العمل وما كان لیتم إلا بفضلہ وتوفيقه، نشكره شكرا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه.

كما لا يفوتنا أن نتجه بخالص الشكر والامتنان وفائق الاحترام والتقدير لأستاذتنا المشرفة "رفيقة بوخالفة" التي لم تبخل علينا بإرشاداتها ونصائحها القيمة وتواضعها معنا طوال فترة إنجاز هذا العمل. كما نتقدم بالشكر لكل من ساهم في توجيهنا من أساتذة خلال مسارنا التعليمي في الجامعة وخاصة أساتذة قسم علم الاجتماع تنظيم وعمل حفظهم الله.

ونتقدم بالشكر أيضا لكل العاملين بمديرية وحدة البريد لولاية جيجل على إعاونتهم لنا.

والى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.



قائمة المحتويات:

رقم الصفحة	المحتوى
	الشكر والتقدير
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ- ب	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: أسباب اختيار الموضوع
7	المبحث الثاني: أهمية الدراسة
7	المبحث الثالث: أهداف الدراسة
8	المبحث الرابع: إشكالية الدراسة
10	المبحث الخامس: فرضيات الدراسة
11	المبحث السادس: مفاهيم الدراسة
20	المبحث السابع: الدراسات السابقة
35	المبحث الثامن: المقاربات السوسيولوجية
41	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الخدمات الاجتماعية العمالية	
44	تمهيد
45	المبحث الأول: نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية العمالية
46	المبحث الثاني: فلسفة الخدمات الاجتماعية العمالية
47	المبحث الثالث: أهداف الخدمات الاجتماعية العمالية

49	المبحث الرابع: أنواع الخدمات الاجتماعية العمالية
51	المبحث الخامس: الخدمة الاجتماعية العمالية في الدول الرأسمالية
53	المبحث السادس: الخدمة الاجتماعية العمالية في الدول الاشتراكية
56	المبحث السابع: أشكال الخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر
59	المبحث الثامن: المشكلات التي تعترض الخدمات الاجتماعية العمالية
61	المبحث التاسع: الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي
63	المبحث العاشر: الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي
65	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: جودة الحياة الوظيفية	
68	تمهيد
69	المبحث الأول: مراحل تطور جودة الحياة الوظيفية
70	المبحث الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
74	المبحث الثالث: أهمية جودة الحياة الوظيفية
76	المبحث الرابع: أهداف جودة الحياة الوظيفية
76	المبحث الخامس: خصائص جودة الحياة الوظيفية
77	المبحث السادس: نماذج دولية لجودة الحياة الوظيفية
78	المبحث السابع: طرق قياس جودة الحياة الوظيفية
79	المبحث الثامن: معوقات جودة الحياة الوظيفية
80	المبحث التاسع: نظريات جودة الحياة
81	المبحث العاشر: علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي بالتوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية للعمال
82	المبحث الحادي عشر: علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي بجودة الحياة الصحية للعمال
83	خلاصة الفصل

الجانب الميداني	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية	
87	تمهيد
88	المبحث الأول: مجالات الدراسة
88	المطلب الأول: المجال المكاني
90	المطلب الثاني: المجال الزمني
91	المطلب الثالث: المجال البشري
91	المبحث الثاني: منهج الدراسة
93	المبحث الثالث: مجتمع و عينة البحث
93	المبحث الرابع: أدوات جمع البيانات
99	المبحث الخامس: أساليب التحليل
100	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض و تحليل المعطيات و مناقشة النتائج	
103	تمهيد
104	المبحث الأول: عرض وتحليل المعطيات الميدانية
104	المطلب الأول: عرض البيانات العامة للمبحوثين
107	المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى
121	المطلب الثالث: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية
137	المبحث الثاني: مناقشة النتائج
137	المطلب الأول: مناقشة النتائج في ظل الفرضيات
140	المطلب الثاني: مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة
141	المطلب الثالث: مناقشة النتائج في ظل المقاربات السوسولوجية
143	المبحث الثالث: الاستنتاج العام
146	خاتمة
149	قائمة المراجع
	الملاحق

الملخص باللغة العربية

الملخص باللغة الأجنبية

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أبعاد جودة حياة العمل وفق رؤية عدة باحثين	71
02	توزيع فقرات الإستبانة على محاور الدراسة	96
03	رأي المحكمين حول بنود الاستبيان وقيم صدقها	98
04	يوضح ثبات الاستثمار باستخدام طريقة "ألفا كرونباخ"	99
05	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	104
06	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير السن	104
07	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية	105
08	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة الوظيفية	105
09	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	106
10	يبين رضا العمال عن حياتهم المهنية والأسرية عند تقديم المؤسسة المنح المالية لهم (منحة الزواج، منحة الختان، منحة الازدياد)	107
11	يبين علاقة المنحة التي تقدمها المؤسسة للعمال عند وفاة أحد أصولهم بشعورهم بمدى تضامن حياتهم المهنية مع حياتهم الاجتماعية	108
12	يبين علاقة إحساس العامل بالاستقرار في العمل والاطمئنان على مستقبل أسرهم بمنحة الوفاة التي تقدمها المؤسسة لعائلة العامل المتوفى	109
13	يبين اطمئنان العامل على ابنه المعاق عند تقديم المؤسسة منحة ذوي الاحتياجات الخاصة	110
14	يبين مساهمة السلفة المالية التي تقدمها المؤسسة لعمالها (سلفة اقتناء مسكن، سيارة) في حل مشكلة التنقل	111
15	يبين علاقة القروض الاستهلاكية التي تقدمها المؤسسة قصد اقتناء المستلزمات والتجهيزات المنزلية بالتقليل من ضغوطات تلبية الحاجيات الأسرية	112
16	يبين مساهمة المساعدات والهدايا المتعلقة بالأعياد الدينية التي تقدمها المؤسسة في التخفيف على العمال ثقل مصاريف المناسبات	113
17	يبين مساهمة منحة التمدريس التي تقدمها المؤسسة لأبناء العمال المتدربين في إحداث تكامل بين واجباتهم المهنية والأسرية	114
18	يبين مساهمة الرحلات الترفيهية التي تقدمها المؤسسة في العطل في تقوية	115

	علاقات العمال بأسرهم وزيادة انتماءهم للمؤسسة	
116	يبين مساعدة تنظيم المؤسسة للمجمعات الصيفية لأبناء العمال على الدمج بين حياتهم المهنية والأسرية	19
117	يبين إحساس العاملين بمدى الاحترام والتقدير الذي تحظى به في مكان العمل عند إقامة الحفلات التكرمية للمتقاعدين	20
118	يبين علاقة الدورات التكوينية التي تقدمها المؤسسة للعمال في جعلهم متفائلين حول مستقبلهم المهني والأسري	21
119	يبين مساهمة شروط الاستفادة من الخدمات الاجتماعية في تحقيق التكامل بين حياتهم المهنية والاجتماعية	22
120	يبين مدى تسهيل وجود موقع الكتروني خاص بالخدمات الاجتماعية حياة العمال المهنية والاجتماعية	23
121	يبين علاقة البروتوكولات الصحية المطبقة في المؤسسة في حالة الأزمات بجعل العمال مطمئنين على صحتهم وصحة زملائهم	24
122	يبين مساعدة خدمة التحاليل الطبية العمال في تتبع ومراقبة وضعهم الصحي	25
123	يبين مدى توفير المؤسسة فرص العناية بصحة الأسنان للعمال من خلال خدمة جراحة الأسنان	26
124	يبين اطمئنان العمال على صحتهم من خلال الاستفادة من خدمة الجراحة العامة التي تقدمها المؤسسة	27
125	يبين اطمئنان العمال على صحتهم من خلال الاستفادة من خدمة إجراء الأشعة بمختلف أنواعها التي تتضمنها المؤسسة	28
126	يبين علاقة الاستفادة من بطاقة الشفاء وتحسين وتسهيل الحياة الصحية للعمال	29
127	يبين مساهمة رحلات الاستجمام والحمامات الطبيعية التي تقدمها المؤسسة في العناية الصحية للعمال	30
128	يبين مساهمة تنظيم الرحلات العائلية في توفير الراحة النفسية للعمال	31
129	يبين علاقة النشاطات الرياضية التي تنظمها المؤسسة بالتقليل من التوتر والضغط النفسية	32
130	يبين تجديد الطاقة وتحسين صحة العمال من خلال الاستفادة من العطل المرضية	33
131	يبين شعور العمال بالرضا و الراحة النفسية عند التعويض عن حوادث العمل	34

132	يبين علاقة توفر المؤسسة على أدوات التدخل الطبي باحتواء الحوادث المهنية	35
133	يبين مدى صحة بيئة العمل بالنسبة للعمال	36
133	يبين علاقة سرعة احتواء المرض والأزمة الصحية بالخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة	37
134	يبين كفاية الخدمات الصحية لإزالة التوتر والقلق بشأن صحة العمال وعائلاتهم	38
135	يبين ارتفاع مستوى الحياة المهنية الصحية من خلال شروط الاستفادة من الخدمات الصحية	39
136	يبين تمتع العمال بصحة مهنية جيدة من خلال نوعية الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة	40

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	104
02	توزيع المبحوثين حسب متغير السن	104
03	توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية	105
04	توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة الوظيفية	105
05	توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	106



مقدمة:

تعتبر الخدمة الاجتماعية مجموعة من البرامج التي تهدف إلى تلبية الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والصحية للأفراد والمجتمعات، وتعمل الخدمة الاجتماعية على تعزيز رفاهيتهم واستقرارهم من خلال توفير الدعم والمساعدة في مجموعة متنوعة من المجالات بهدف تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة وتعزيز العدالة الاجتماعية والتكافؤ، من خلال تمكين الأفراد وتوفير الفرص لتحسين ظروفهم المعيشية وتحقيق إمكاناتهم الكاملة.

ولا تقتصر الخدمة الاجتماعية على الجانب الاجتماعي فقط بل الجانب المهني أيضا حيث أن المؤسسات الرائدة والمتطورة تقاس بمدى جودة الخدمات الاجتماعية التي تقدمها لموظفيها من أجل تسهيل حياتهم المهنية وزيادة رضاهم واستقرارهم المهني، إذ لقيت الخدمات الاجتماعية العمالية اهتماما كبيرا ومتزايدا من طرف الباحثين من جهة والمديرين من جهة أخرى لما لها من تأثير إيجابي على المؤسسة كونها مقدمة إلى المورد البشري الذي يعد أساس نجاحها، وباعتبارها من المحددات والمؤثرات الأساسية على مستوى جودة الحياة المهنية التي تعني الاستقرار والرضا الوظيفي والتوازن بين حياة العمال المهنية والشخصية إضافة إلى الحياة المهنية الصحية، لذا جاءت الدراسة للبحث عن ما إذا كانت هناك علاقة بين الخدمات العمالية وجودة الحياة الوظيفية بمؤسسة وحدة البريد لولاية جيجل.

ومن هذا المنطلق لقد قسمنا الدراسة الحالية إلى جانبين رئيسيين، الأول يتمثل في الجانب النظري للدراسة والثاني الجانب الميداني حيث تم تقسيم الجانب النظري إلى ثلاثة فصول.

الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى موضوع الدراسة والذي يضم أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة ومدى أهميتها، كما تضمن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها والفرضيات الرئيسية والفرعية وكذا تحديد المفاهيم، ثم الدراسات السابقة التي اعتمدها وأخيرا أهم النظريات التي كانت كزاوية نظر لنا اتجاه موضوعنا.

الفصل الثاني: بعنوان الخدمات الاجتماعية العمالية باعتباره المتغير الأول للدراسة، قد تضمن عدة عناصر: نشأة الخدمات الاجتماعية، فلسفتها، أهدافها، أنواعها، أشكالها، الخدمات الاجتماعية في الدول الرأسمالية، وفي الدول الاشتراكية وفي الجزائر إضافة إلى المشكلات التي تعترض الخدمات الاجتماعية، وأخيرا الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي وذات الطابع الصحي.

الفصل الثالث: تحت عنوان جودة الحياة الوظيفية، تطرقنا في هذا الفصل إلى مراحل تطور جودة الحياة الوظيفية، أبعادها، أهميتها، أهدافها، خصائصها، نماذج دولية لها، طرق قياسها، معوقاتنا والنظريات المفسرة لها، وأخيرا علاقة الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي بالتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال، وعلاقة الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الصحي بالحياة المهنية الصحية للعمال.

أما الجانب التطبيقي فقد احتوى على فصلين:

الفصل الرابع: تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة من مجالات الدراسة، المنهج المستخدم، عينة ومجتمع الدراسة، أدوات جمع البيانات وأساليب التحليل.

الفصل الخامس: تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل المعطيات الميدانية، مناقشة النتائج في ضوء كل من الفرضيات، الدراسات السابقة والنظريات، كما تناولنا فيه النتائج العامة للدراسة وكذا التوصيات والاقتراحات.



الجانب النظري



الفصل الأول

الفصل الأول: موضوع الدراسة

تمهيد

المبحث الأول: أسباب اختيار الموضوع

المبحث الثاني: أهمية الدراسة

المبحث الثالث: أهداف الدراسة

المبحث الرابع: إشكالية الدراسة

المبحث الخامس: فرضيات الدراسة

المبحث السادس: مفاهيم الدراسة

المبحث السابع: الدراسات السابقة

المبحث الثامن: المقاربات السوسيولوجية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد تحديد موضوع الدراسة خطوة أساسية في البحث الاجتماعي لذلك قمنا في هذا الفصل باستعراض أسباب اختيارنا لهذا الموضوع وكذلك حددنا الأهداف والأهمية من هذه الدراسة واستعرضنا بعد ذلك إشكالية الدراسة، ولتبسيط الموضوع وإزالة الغموض عنه قمنا بتحديد مفاهيم الدراسة لإعطاء البحث قيمة علمية وفي الأخير استعرضنا الدراسات السابقة وكذا المقاربة النظرية المفسرة لهذا الموضوع ، ويعتبر هذا الفصل جوهر البحث لكونه يقدم تصور مبدئي واضح عن موضوع الدراسة.

المبحث الأول: أسباب اختيار الموضوع :

- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع من أجل توسيع الرصيد المعرفي وكونه جدير بالبحث والدراسة لما له من أهمية كبيرة اليوم في جميع المؤسسات التي أصبحت تعمل على تنمية مواردها البشرية.
- شعورنا بأهمية وقيمة هذا الموضوع.
- قلة المواضيع المطروحة والمرتبطة بمتغيرات الدراسة المذكورة خاصة فيما يخص متغير جودة الحياة المهنية.
- قلة الدراسات التي ربطت بين الخدمات الاجتماعية العمالية وجودة الحياة المهنية للعمال.
- رغبتنا في زيادة واكتساب الخبرة في البحث العلمي.
- حداثة وجدة الموضوع.

المبحث الثاني: أهمية الدراسة.

تبرز أهمية هذه الدراسة التي يتمثل عنوانها في علاقة الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة بجودة الحياة المهنية للعمال من خلال متغيراتها ، فالمتغير الأول الذي يشير إلى الخدمات الاجتماعية العمالية له دورا بارزا في المؤسسات وحياة الأفراد داخلها وخارجها، فهو يعتبر إحدى الوسائل التي تستطيع المنظمة بواسطتها أن تكسب رضا العاملين وتكافئهم على المجهودات التي يبذلونها ولذلك تسعى إلى تصميم نظام للخدمات الاجتماعية تجعل العاملين راضين، ويكمن المتغير الثاني في جودة الحياة المهنية للعمال، إذ أن وصول الموظف لتحقيق جودة حياة مهنية يصل به إلى العيش بطريقة مريحة ومستقرة وهذا ينعكس إيجابا على المؤسسة.

المبحث الثالث: أهداف الدراسة

- محاولة معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية وجودة الحياة المهنية للعمال.

- محاولة إثراء المكتبة الجامعية وإثراء موضوع الدراسة.

- محاولة معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.

- محاولة معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال.

المبحث الرابع: الإشكالية:

أصبح قياس تقدم وتطور المجتمعات لا يقتصر على مدى تنمية اقتصادها فقط بل تعداه ليشمل التنمية في جميع مجالات الحياة، إذ يعد وصول المجتمعات لتحقيق أعلى مستويات العيش لشعوبها من بين هذه المجالات، وهذا ما أدى إلى التحول نحو الاهتمام بتنمية البشر إلى درجة البحث عن توفير العيش برفاهية وأمان وسعادة لهم بما يعرف بجودة الحياة، هاته الجودة لا تقتصر على جانب واحد من حياة الأفراد بل تشمل جميع جوانب حياتهم بما في ذلك الحياة المهنية، كون المجتمع عبارة عن نسق اجتماعي شامل يتكون من عدة أنساق فرعية يعتبر الفرد هو الفاعل والمحرك لهاته الأنساق وبالتالي الاهتمام بتحسين جودة حياته لا ينحصر في نسق دون غيره بل يشمل حياة هذا الفرد في كل هذه الأنساق الفرعية المشكلة للنسق الكلي.

ومكان العمل أو مؤسسة العمل بالنسبة للأفراد هو نسق مهم ولا يقل أهمية عن بقية الأنساق الأخرى كالمنزل، ولهذا نجد العمال والموظفين في مختلف مجالات الحياة الوظيفية والمهنية يطمحون أن يكون هناك تكامل بين مختلف الأنساق الاجتماعية التي تتكون منها حياتهم، وهذا ما أدركه أرباب العمل ورؤساء المؤسسات والشركات خاصة وأنهم على يقين بأن الموارد البشرية لأي مؤسسة أو منظمة تشكل ركيزة تستند إليها، كونه يلعب دورا أساسيا وهاما في تحقيق أهدافها ونجاحها، فأصبحت المنظمات الحديثة تركز على العلاقة بين الفرد والمنظمة، وتعطي أهمية كبيرة لجهد الفرد في العمل والاعتراف بهذه الجهود، فمن الضروري تحقيق جودة حياة العمال المهنية من أجل أن يشعر العامل بالرضا عن الظروف التي يعمل فيها وملاسته لمحاولة المؤسسة توفير كل ما يحتاجه داخل مكان العمل وخارجه.

فجودة الحياة الوظيفية تعد من المفاهيم ذات التأثير المباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري حسب ما أثبتته دراسة حدة سلطاني " دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة " وبالتالي على أداء المؤسسة، فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية متميزة يكون لديهم أداء عالي كونه يركز على الحاجات الفردية بغية الوصول إلى بيئة عمل مناسبة للقيام بالمهام الوظيفية وأداء الأعمال بصورة جيدة وعلى النحو المطلوب، فغياب الظروف المناسبة يؤدي بالعامل إلى الإجهاد والتعب النفسي والجسدي، الشعور بعدم الراحة والأمان في حال سوء الظروف الصحية والأمنية، شعور العامل بعدم الرضا والإحباط وعدم الرغبة في العمل والنمو المهني عند غياب فرص التكوين والتدريب المهنيين حسب ما أثبتته دراسة جمال بن خالد " الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية"، إضافة إلى أن عدم الاهتمام بالتوازن بين العمل والحياة الشخصية أي عدم التكامل بين الأنساق المشكلة لحياة المورد البشري يؤدي إلى خلل في إشباع حاجاته المتنوعة وهذا ما يولد التوتر وعدم الشعور بالأمان والاستقرار حسب نظرية ماسلو للحاجات.

فالتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للمورد البشري يعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية أي أن عملية إشباع حاجات البيت وحاجات العمل في ظل أقل مستوى من الصراع بينها، أي الأخذ بعين الاعتبار احتياجات ومتطلبات العمال في بيئة العمل كما تأخذها في نفس الوقت للحياة الخاصة، وهي جزء من تحسين جودة حياتهم المهنية إلى جانب بعد آخر متمثل في تحسين الحياة المهنية الصحية لهم لاسيما وأن التمتع بصحة جيدة حسب نظرية الحاجات لماسلو يعد من بين الأولويات والحاجات الأساسية التي يسعى الأفراد لتحقيقها أينما تواجدوا من جهة ومن جهة أخرى أصحاب المؤسسات والمنظمات بحاجة إلى موارد بشرية تتمتع بالصحة الجسدية والعقلية الجيدة حتى تكون قادرة على أداء مهامها وتحقيق الدور المنوط بها على أكمل وجه.

وفي ظل وجود ما يعرف بالخدمات الاجتماعية العمالية بمختلف مؤسسات العمل في مختلف الدول والتي من بينها المؤسسات الجزائرية بحيث ظهرت هذه الأخيرة لتحسين حياة العمل وتلبية احتياجاتهم المختلفة التي تولدت عندهم نتيجة للتطور الصناعي والاقتصادي وما خلفه من مظاهر جديدة داخل نسقهم الاجتماعي، فقد جاءت للنهوض بمستواهم الاجتماعي والصحي والثقافي، تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل ونفسه، وكذلك بينه وبين البيئة التي يعمل فيها والمجتمع الذي يتفاعل معه، تكيفا يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكفاية والسعادة لكل من العمال وصاحب العمل والمجتمع.

وبما أن الخدمات الاجتماعية التي توفرها المؤسسات الجزائرية لعمالها تعددت إلى ميادين ومجالات حسب الوعاء المالي المخصص للخدمات الاجتماعية، أو قدرة المؤسسة على تمويل خدمات حسب رغبة وطلب المؤسسة، ونجد منها الخدمات المقدمة في المجال الاجتماعي المتمثلة في المنح (منحة الزواج، منحة الازدياد، منحة الختان...) والسلفيات المختلفة والتأمين الاجتماعي إضافة إلى الخدمات الترفيهية والرياضية وغيرها من الخدمات التي تسعى المؤسسة إلى توفيرها للعمال، فإن الوصول إلى تحقيق الأهداف التي جاءت من أجلها (والتي من الممكن أن تصب حسب ما تم الإشارة إليه في أبعاد جودة الحياة الوظيفية إلى تحقق هاته الأخيرة) قد يتوقف على نوعية وكفاية هذه الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

على هذا الأساس وباعتبار ما هو متعارف عليه في الوسط الاجتماعي الجزائري على أن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسات العمل الجزائرية ذات الطابع الاقتصادي لعمالها تكون أحسن من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات ذات الطابع الخدمي، توجهنا للبحث في موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية للعمال وهذا باختيار مديرية البريد لولاية جيجل باعتبارها مؤسسة ذات طابع اقتصادي مبلورين حيرتنا حول الموضوع في التساؤل التالي:

هل للخدمات الاجتماعية العمالية بمديرية البريد لولاية جيجل علاقة بجودة الحياة المهنية للعمال؟

ومنه تنبثق التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال ؟

- هل توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال ؟

المبحث الخامس: فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية وجودة الحياة المهنية للعمال بمديرية البريد لولاية جيجل.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.

- توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال.

المبحث السادس: مفاهيم الدراسة.

- تعريف الخدمة الاجتماعية:

الخدمة:

لغة: الخدمة جمع خدم وخدمات، المساعدة التي تقدم للغير.¹

اصطلاحاً:

الخدمة هي نشاط أو عمل ينجز من أجل غرض معين، أو هي وظيفية يتم الطلب عليها، وهذه الوظيفة يمكن أن تكون محددة مسبقاً أو غير محددة، والخدمات تتسم بالتنوع الكبير فهي يمكن أن تكون متخصصة كما في الاستشارة الطبية أو حل مشكلة فنية أو العمل المحاسبي... الخ كما يمكن أن تكون الخدمة يدوية حرفية.²

الخدمة الاجتماعية:

لقد تعددت تعريف الخدمة الاجتماعية واختلفت الأفكار فيها باختلاف ميادينها، وسنعرض في دراستنا بعض من هذه التعاريف.

تعريف هيئة الأمم المتحدة 1960: بأنها "تهدف إلى تحقيق التكيف والتفاعل المتبادل بين الأفراد وبيئاتهم الاجتماعية، وتخصص لذلك مجموعة من البرامج والأنشطة المنظمة."³

- إعانة أو دفعة نقدية مقدمة من المجتمع، أو بالإنابة عنه، لفرد أو أسرة لكي تستخدمها كلية، وتحوي الخدمة الاجتماعية عنصراً من عناصر إعادة توزيع الدخل والموارد، وعادة ما تشمل الخدمات الاجتماعية

¹ المنجد الأبجدي: دار المشرق، ط1، بيروت، لبنان، 1967.

² نجم عبود نجم: إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص229.

³ رشيد زرواتي: مدخل للخدمة الاجتماعية، مطبعة هومة، الجزائر، 2000، ص13.

البنود التالية: التعليم، التأمين، الإسكان (تقديم إعانة إسكان وتوفير مساكن)، الصحة (المستشفيات، الخدمات الطبية، خدمات الأسنان بالمجان أو في ظل التأمين الصحي)، إعانات دعم المواد الغذائية.¹

محمد كامل البطريق: الخدمة الاجتماعية هي الخدمات المباشرة التي تقدمها الهيئات والمؤسسات لمعالجة عدم التكيف، أو سد العوز أو التفكك والحياة العائلية الصحية والتكيف والتأهيل الاجتماعي، وتقدم الصحة وارتفاع مستوى التعليم ونشره وحسن استغلال أوقات الفراغ والنمو الذاتي للفرد والجماعة نحو المزيد من الخبرات والتجارب... كما يجب الإشارة إلى أن الخدمات ليست محدودة لخدمة الناس أصحاب المشاكل فقط، أو ذوي الفاقة في المجتمع، بل تشمل الأسوياء بهدف إسعاد جميع أفراد المجتمع بغض النظر عن فئاتهم الاجتماعية.²

أحمد كمال أحمد: الخدمة الاجتماعية طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته و تنمية قدراته و معاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها و إيجاد نظم اجتماعية يحتاج المجتمع لتحقيق رفاهية أفرادهم.³

التعريف الإجرائي للخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية تمثل الخدمات التي تقدم سواء للفرد أو الجماعة من أجل إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم والأخذ بوضعهم نحو الأفضل.

¹ حسين عمر: الموسوعة الاقتصادية، ط4، دار الفكر العربي، القاهرة، 1992، ص 195.

² جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة المسيلة، الجزائر، 2016/2015، ص17.

³ هجيرة عمرون: الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الريفي، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2010/2009، ص13.

- تعريف الخدمة الاجتماعية العمالية:

الخدمة الاجتماعية العمالية هي الخدمات التي تهدف إلى تنظيم علاقات العمال ببعضهم وعلاقاتهم بصاحب العمل، وكذلك علاقاتهم مع بقية أفراد المجتمع، وتشمل كذلك تقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة التي تساعدهم على الاحتفاظ بمستوى المعيشة الذي يتلاءم وأهميتهم الاقتصادية.¹

وتعرف منظمة العمل الدولية الخدمات الاجتماعية العمالية بأنها "المنشآت والتجهيزات والأنشطة المختلفة التي تنشأ للعمال الذين يعملون بإحدى المنشآت أو بفرع من فروع النشاط الاقتصادي أو بمنطقة صناعية معينة بهدف تحسين البيئة بقدر الإمكان سواء بأمكان العمل أو خارجها بحيث تقلل أو تزيل جميع أسباب التوتر أو التعب، وإتاحة فرص طيبة للعامل وأسرته لينعموا بحياة صحية ويتمتعوا بأوقات فراغهم".²

تعريف صباح الدين علي: عبارة عن ذلك الفن الذي يعمل على تكييف العلاقات الشخصية التي تعمل على مواجهة، أو تساعد في التغلب على المشكلات المختلفة بميدان العمل التي تظهر من حين لآخر، مثل المشكلات التي تحدث بين العمال فيما بينهم، أو بين العمال مع أصحاب العمل.³

نرى أن التعريف الأول والثالث يحصر الخدمات الاجتماعية العمالية في تنظيم العلاقات داخل مكان العمل، مثل المشكلات التي تحدث بين العمال، أما التعريف الثاني فيحصر الخدمات العمالية فيما يقدم للعمال في المنشآت الصناعية من أنشطة وتجهيزات.

ومن خلال كل التعاريف نلاحظ أن مفهوم الخدمات الاجتماعية العمالية لا يقتصر على المنشآت الصناعية فقط إضافة إلى أنها لا تهدف إلى تحسين وتنظيم العلاقات بين العمال وزملائهم وبين العمال وأرباب العمل، بل تشمل كل التسهيلات التي تقدم للعمال داخل مكان العمل في المجال الاجتماعي والصحي التي تمنح للعامل في مختلف المؤسسات، بهدف تسهيل حياة العامل داخل وخارج العمل.

¹ عبد الله بن ضاوي العتيبي: فاعلية الخدمات الاجتماعية المقدمة للموظفين و علاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفي شركة الالكترونيات المتقدمة، بحث مقدم ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 1426هـ، ص9.

² عبد الله بن ضاوي العتيبي: المرجع السابق، ص9.

³ المرجع نفسه، ص25.

التعريف الإجرائي للخدمات الاجتماعية العمالية:

الخدمات الاجتماعية العمالية هي مجموعة من النشاطات والتسهيلات التي تقدمها مديرية وحدة البريد والتي تصب في مصلحة العمال، وتساهم في تحسين معيشتهم، وتقدم في شكل خدمات تمس عدة مجالات منها الاجتماعي (المنح، السلفيات، الأنشطة الرياضية، الرحلات...) والمجال الصحي (خدمة التحاليل الطبية، خدمة الجراحة العامة وجراحة الأسنان، خدمة الأشعة...) بهدف رفع مستوى الحياة اليومية للعامل داخل مكان العمل وخارجه.

- تعريف جودة الحياة:

الجودة:

لغة: كما ورد في لسان العرب لابن منظور: جود، الجيد نقيض الرديء على فعيل جاد الشيء جُودة أي صار جيدا، ويقال هذا الشيء جيد بين الجُودة و الجُودة، وقد جاد جودة، و أجاد أتى بالجيد من القول أو الفعل.¹

اصطلاحا:

تعريف روبيرتسون 1994: نظر إلى الجودة على أنها الأداء الذي يرضي أو يشبع رغبة الحاجات المعلنة المتوخاة عند الفرد أو المؤسسة أو المجتمع.²

تعريف الجمعية الأمريكية: "الجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للخدمة التي تظهر أو تعكس قدرتها على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية".³

¹ غليظ شافية: مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري، مجلة دراسات إنسانية و اجتماعية، جامعة وهران، المجلد 10، العدد 1، الجزائر، 2021، ص146.

² صلاح محمود ذياب: إدارة خدمات الرعاية الصحية، دار الفكر ناشرون و موزعون، عمان، 2009، ص38

³ بسطي نور الدين: دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الاجتماعية بالإقامات الجامعية- دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية حسوني رمضان 01 بجامعة محمد بوضياف- المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم، جامعة الجزائر- بن يوسف خدة- 2008/2007، ص19.

جودة الحياة:

تعريف منظمة الصحة العالمية: " إدراك الفرد لمكانته في الحياة في سياق الثقافة و منظومة القيم التي يعيش فيها في علاقته بأهدافه و توقعاته ومستواه واهتماماته، فهي ترى أن جودة الحياة مفهوم واسع يتأثر بشكل معقد على كل من الصحة الجسمية للفرد، حالته النفسية، علاقته الاجتماعية، مستوى تحكمه في ذاته، بالإضافة إلى علاقته مع العوامل الفعالة في بيئته.¹

تعريف عبد المعطى: "جودة الحياة هو تعبير عن الإدراك الذاتي للفرد، وتقييمه للنواحي المادية المتوفرة في حياته، ومدى أهمية كل جانب منها بالنسبة للفرد في وقت محدد وفي ظل ظروف معينة، ويظهر بوضوح في مستوى السعادة أو الشقاء الذي يكون عليه، ويؤثر بدوره على تعاملات الفرد وتفاعلاته اليومية.²

تعريف رينيه وآخرون: " إن جودة الحياة هي إحساس الأفراد بالسعادة والرضا في ضوء ظروف الحياة الحالية، وأنها تتأثر بأحداث الحياة والعلاقات وتتغير حدة الوجدان والمشاعر وإن الارتباط بين تقييم جودة الحياة الموضوعية والذاتية يتأثران باستبصار الفرد.³

التعريف الإجرائي لجودة الحياة:

جودة الحياة هي حالة من الإحساس الايجابي يشعر بها الفرد اتجاه الحياة التي يعيشها ، يتمتع فيها بوجوده الإنساني ومشاعر من السعادة والثقة، المرح والرضا عن الحياة.

- تعريف جودة الحياة المهنية:

الظروف والبيئة المرضية والمحبة لمكان العمل والتي تدعم وترقي وتزيد من رضا العامل وذلك عن طريق توفير بيئة عمل آمنة، نظم ملائمة للمكافئات وفرص متاحة للنمو.⁴

¹ شهرزاد بوتوي: يوسف بريقيقة، رؤية نظرية في جودة الحياة"المفهوم و الاتجاهات" أعمال الملتقى الوطني الأول: جودة الحياة و التنمية المستدامة في الجزائر، جامعة قلمة، الجزائر، 2020، ص38.

² المرجع نفسه، ص38.

³ المرجع نفسه، ص39.

⁴ أمينة تحسين أحمد المغربي: جودة حياة العمل في شركة جوال الفلسطينية و علاقتها بأداء العاملين، جامعة القدس، رسالة ماجستير، فلسطين، 2010، ص 10 .

تعريف ماضي 2014: " إن جودة حياة العمل هي مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم ايجابيا على المنظمة والفرد.¹

" جودة الحياة الوظيفية تعني توفير ظروف عمل جيدة، وإشراف جيد، ومرتببات ومكافآت مادية ومعنوية، قدر من الاهتمام والتحدى بالوظيفة، وتحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص اكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفاعلة على مستوى المنظمة ككل.²

" يتعلق مفهوم جودة الحياة المهنية بمدى رضا الأفراد عن حياتهم المهنية والعملية، ويشمل هذا الرضا عن العمل، نوعية العمل، والمساهمة في المنظمة، والرواتب والمزايا، والفرص الوظيفية، والإدارة والتفاعلات الاجتماعية في مكان العمل. وتعتمد مفاهيم جودة الحياة المهنية على الرضا الشخصي والاجتماعي والمهني.³

تعريف البربري 2016: بأنها بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة.⁴

تعريف كومينز 1996: يؤكد على مفهوم جودة الحياة الوظيفية يشير إلى الصحة الجيدة والسعادة، أو تقدير الذات، أو الرضا عن الحياة، أو الصحة النفسية وأن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الاجتماعية.⁵

¹ محمد عاطف الجمال: جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، مصر، 2019، ص8.

² سمر سعيد البياري: جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية في قطاع غزة، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة ،فلسطين، 2018، ص9.

³ Yanjie Bian and Xioahe Lu: the Meaning and Measurement of quality of Work Life: Evidence from china, china, 2018, p31

⁴ حدة سلطاني: دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمي في المؤسسة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه اقتصاد و تسيير المؤسسة، جامعة قالمة، الجزائر، 2022/2021، ص11.

⁵ المرجع نفسه، ص34.

إنها العملية التي تستجيب بها المنظمة لحاجات العاملين فيها، وذلك عن طريق تطوير وإيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة كليا في اتخاذ القرار وصياغة حياتهم في العمل.¹

التعريف الإجرائي لجودة الحياة المهنية:

هي وصول العمال إلى مستوى عال من الرضا والشعور بالراحة والاستقرار في حياتهم المهنية أين يتحقق لهم التوازن بين حياتهم الشخصية وحياتهم المهنية، بالإضافة إلى تمتعهم بالصحة الجسدية والراحة النفسية الجيدة في العمل وهذا نتيجة لما توفره المؤسسة من خدمات اجتماعية وصحية متنوعة.

- مفهوم الحياة المهنية الصحية:

تعريف بحرة 2014: "جودة الصحة والمحيط الصحي بأنها مدى توافر واحترام الشروط البيئية للتمتع بلياقة صحية، وتعتبر مؤشرات التغذية السليمة والعناية الطبية وممارسة الرياضة مثلا والعيش في بيئة نظيفة."²

"يشير مفهوم الحياة المهنية الصحية إلى الحفاظ على صحة العاملين في مكان العمل وضمان بيئة عمل آمنة وصحية لهم، يتضمن ذلك توفير الظروف الصحية اللازمة والتدابير الوقائية للوقاية من الإصابات والأمراض المهنية، وتوفير الإجازات المرضية والعلاج اللازم للعاملين المرضى."³

ترتبط جودة الحياة المتعلقة بالصحة بالتقدير الفردي الذاتي للصحة والسعادة من أجل تحقيق البقاء، وهي مفهوم متعدد الأبعاد تشمل: الحالة الوظيفية، القيام بنشاطات الوقاية الذاتية، مختلف النشاطات اليومية، النشاطات الرياضية، النشاط الجنسي، صورة الجسم، السعادة، ومختلف النشاطات الاجتماعية.⁴

¹ سيد محمد جاد الرب: إدارة الموارد البشرية، جامعة قناة السويس، مصر، 2005، ص63.

² نادية عايدي: مستوى جودة الحياة الصحية لدى طلبة الجامعة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد6، العدد2، الجزائر، 2019، ص417.

³ S.N.Kamau, M.I.Kimani , Occupational Health and safety in small scale enterprises: A case study of a shoe factory in Nairobi, Kenya, 2018, p3.

⁴ نادية عادي: المرجع السابق، ص417.

ويذهب دانيال مروى إلى أن أبعاد جودة الحياة المتعلقة بالصحة ثمانية هي: النشاط البدني، الدور الجسدي، الآلام الجسدية، الصحة العامة، الدور الانفعالي، الحيوية والصحة العقلية.¹

- الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي:

التعريف الإجرائي:

هي الخدمات التي تقدم من طرف مديرية البريد وتمس بذلك الحياة الاجتماعية للعامل وتساهم في تحسين وتطوير معيشته ماديا ومعنويا ، وتتمثل في المنح ، السلفيات ، الأنشطة الرياضية ، الرحلات والعطل ، المساعدات والقروض المالية .

- الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الصحي:

التعريف الإجرائي:

تتمثل في الخدمات الصحية التي تمنح للعامل في مديرية وحدة البريد الذي في أمس الحاجة لها تمس بذلك حياته وحياته أسرته الصحية والمتمثلة في التأمين الصحي والإعانات لإجراء الجراحات والتحليلومختلف الأشعة، وكل ما يصب في إطار العلاج والترويح عن النفس والعناية الجسدية.

- التوازن بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية:

هي الوفاء بكل من متطلبات العمل والالتزامات العائلية من قبل الموظف بما يضمن تحقيق الاستقرار النفسي والوظيفي للموظف ويعمل على تحقيق مصلحة صاحب العمل.²

تعريف آخر: " الإجراءات التي تضعها المؤسسة من أجل تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة وتوفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية والعائلية ".³

¹ المرجع السابق، ص 417.

² يوسف عبد عطية بحر: سياسات وإجراءات العمل المؤثرة في تحقيق التوازن بين الحياة العملية و الخاصة من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص 7.

³ سمر سعد البياري: مرجع سابق، ص 16.

يشير التوازن بين العمل والحياة إلى عدم وجود تعارض بين العمل والأنشطة المهنية مع دور الحياة الخاصة. إنها حالة التكافؤ بين متطلبات الحياة الشخصية والمهنية والأسرية، وهو تصور يحدد نموذج تقسيم وقت الأفراد وطاقاتهم الإنتاجية بين العمل ومساعي الحياة الأخرى.¹

" إن التوفيق بين الحياة المهنية والخاصة يشير إلى الأسلوب الذي يجمع ما بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الخاصة مثل العناية بالأطفال والعلاقات الاجتماعية والرياضة وغيرها."²

الموازنة بين الحياة العملية والخاصة هي عبارة عن الإجراءات والسياسات التي يتبناها الموظف بهدف الإيفاء بكامل مسؤوليات العمل ومسؤوليات الحياة الشخصية والتقليل من التداخل بينهما ما أمكن بما يضمن تحقيق مصلحة الموظف ومصلحة صاحب العمل".³

التعريف الإجرائي للتوازن بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية:

التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية هو قدرة العامل على تحقيق التكافؤ بين حياته داخل مكان عمله وحياته خارجه من أنشطة ومتطلبات شخصية وتلبية حاجات أسرته ، وتجنب حدوث تعارض بينهما.

¹ محمد لطرش: وسيلة واعر، تأثير التوازن بين العمل و الحياة في الاستغراق الوظيفي للعاملين - دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين في الجامعات الجزائرية- ، مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة، جامعة الحاج لخضر باتنة، المجلد06، العدد02، الجزائر 2021، ص197.

² سماش أمينة، مصطفى عمورية: تأثير التوفيق بين الحياة المهنية والخاصة على الرضا في العمل لدى المعلمين وأساتذة التعليم المتوسط وثانوي - دراسة حالة بلدية غريس ولاية معسكر-، مجلة التنمية الاقتصادية، العدد06، جامعة مصطفى اسطبولي معسكر، الجزائر، 2019، ص148.

³ خالد أبو سلطان: سياسات وإجراءات العمل المؤثرة في تحقيق التوازن بين الحياة العملية و الخاصة من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص16.

المبحث السابع: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات العربية

الدراسة الأولى :¹

أماني محمد زيدان، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي - دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي - بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2017/2016.

أهداف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى استطلاع واقع جودة حياة العمل المتوفرة حالياً في مشفى الأسد الجامعي من وجهة نظر الفنيين والإداريين والأطباء، والتعرف على دور جودة حياة العمل وأبعادها الستة (ظروف العمل المعنوية في المشفى، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف المشاركة في اتخاذ القرارات في التأثير على الولاء التنظيمي، وتحديد مستوى وطبيعة هذا التأثير من وجهة نظر فئات الدراسة، واختبار مدى الاختلاف في آراء العينة تبعاً للاختلاف بالصفات الشخصية (الجنس، العمر المؤهل العلمي الفئة الوظيفية، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة).

التساؤل الرئيسي:

ما هو أثر جودة حياة العمل على مستوى الولاء التنظيمي في مشفى الأسد الجامعي ؟

التساؤلات الفرعية :

- ما هو اتجاه وقوة العلاقة بين جودة حياة العمل ومستوى الولاء التنظيمي في مشفى الأسد الجامعي؟

- ما هي أبعاد جودة حياة العمل الأكثر تأثيراً على مستوى الولاء التنظيمي في مشفى الأسد الجامعي؟

وينتج عن التساؤل الفرعي الثاني التساؤلات الفرعية التالية:

¹ أماني محمد زيدان :أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي - دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي - ، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2017/2016.

- ماهو أثر ظروف بيئة العمل المعنوية على مستوى الولاء التنظيمي؟
- ماهو أثر الخصائص الوظيفية على مستوى الولاء التنظيمي؟
- ماهو أثر الأجور والمكافآت على مستوى الولاء التنظيمي؟
- ماهو أثر جماعات العمل على مستوى الولاء التنظيمي؟
- ماهو أثر أسلوب الرئيس في الإشراف على مستوى الولاء التنظيمي؟
- ماهو أثر المشاركة في اتخاذ القرار على مستوى الولاء التنظيمي؟
- هل هناك تأثير المتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، مكان العمل) على مستوى الولاء التنظيمي؟

الفرضيات:

- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة حياة العمل ومتغير الولاء التنظيمي وذلك في مشفى الأسد الجامعي.
- لا يوجد أثر معنوي لجودة حياة العمل في الولاء التنظيمي للمشفى.
- لا يوجد أثر معنوي لجودة حياة العمل في المسؤولية اتجاه المشفى.
- لا يوجد أثر معنوي لجودة حياة العمل في الرغبة بالاستمرار في العمل في المشفى.
- لا يوجد أثر لجودة حياة العمل في الثقة بالمشفى .
- لا يوجد أثر معنوي لجودة حياة العمل في الولاء التنظيمي محل الدراسة.

منهج و أدوات الدراسة:

وقد تبنت الباحثة الفلسفة التفسيرية استناداً إلى طبيعة مشكلة البحث وعلى الأسلوب الاستقرائي لأنه الأسلوب الأكثر ملائمة للفلسفة التفسيرية، وتم تنفيذ دراسة الحالة على مشفى الأسد الجامعي عن طريق سحب عينة عشوائية من مجتمع الدراسة المتمثل بالعاملين في المشفى بصورة غير مباشرة عن طريق

الاستبيان المصمم للدراسة والبالغ عدده 346 استبيان، أو بصورة مباشرة عن طريق مقابلة بعض الأفراد من العينة المختارة والبالغ عددهم 10 موظفين.

أهم النتائج:

- إن مستوى توفر كل متغير من المتغيرين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي في مشفى الأسد الجامعي هو أعلى من المتوسط.

- إن لأبعاد جودة حياة العمل، ظروف العمل المعنوية في المشفى، وخصائص الوظيفة، والأجور والمكافآت تأثير في الولاء التنظيمي، بينما نجد لا تأثير للأبعاد التالية: فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات في الولاء التنظيمي. كما أن بعد خصائص الوظيفة هو الأكثر تأثيراً في الولاء التنظيمي ومن ثم ظروف العمل المعنوية فالأجور والمكافآت

- إن الارتباط موجب ومعنوي بين كل بعد من أبعاد جودة حياة العمل ومتغير الولاء التنظيمي، كما أن الارتباط ضعيف بين الولاء التنظيمي وكل من الأجور والمكافآت و فريق العمل وأسلوب الرئيس في الإشراف، وهو ارتباط شبه مقبول بين الولاء التنظيمي وكل من خصائص الوظيفة والمشاركة في القرارات، وهو ارتباط مقبول بين متغير ظروف العمل المعنوية والولاء التنظيمي.

الدراسة الثانية : ¹

سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين، 2018.

أهداف الدراسة :

- قياس مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية.
- قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية.

¹ سمر سعيد البياري : مرجع سابق.

- إيجاد العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و مستوى الالتزام التنظيمي.
- قياس أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية.
- التعرف على الفروق الإحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة الوظيفية في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تفيد صناع القرار في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية والمهتمين بهذا المجال.

التساؤل الرئيسي:

ما واقع جودة الحياة الوظيفية وأثره على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة ؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة ؟
- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة ؟
- هل يوجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة ؟
- ما أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (مكان العمل، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة حول الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (مكان العمل، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

الفرضيات:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي.
- تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل المادية التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، العدالة والمساواة، إتاحة الفرص للتقدم و التقدم والمهني، المشاركة في اتخاذ القرار، الأمان والاستقرار الوظيفي) على مستوى الالتزام التنظيمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول دور جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (مكان العمل، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

منهج و أدوات الدراسة:

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، حيث تم تصميم استبانته الدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة توزيعها على عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب الوزارة، حيث تم توزيع (200) استبانته على موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية، وتم استرداد 179 استبانته بنسبة 89.5% ، وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات.

أهم النتائج :

- أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية هو (4.84) بوزن نسبي 48.44% وهي درجة متوسطة.
- أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية هو (7.05) بوزن نسبي 70.53% وهي درجة كبيرة.

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية.
- تبين أن المتغيرات المؤثرة في الالتزام التنظيمي هي ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي) وكان هذا التأثير ذو دلالة إحصائية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي تعزى إلى البيانات الشخصية (مكان العمل : لصالح وزارة العمل، العمر : لصالح من هم أعمارهم 50 سنة فأكثر ، المسمى الوظيفي : لصالح مدير عام ماعدا الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

المطلب الثاني: الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى: ¹

منير بلالي، دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة- دراسة حالة "المؤسسة الوطنية للقنوات"، مذكرة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2010.

أهداف الدراسة:

- معرفة مختلف أنواع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في المؤسسة ومدى فاعليتها في تحقيق رضاهم الوظيفي.
- إبراز دور وأهمية الخدمات الاجتماعية العمالية، وما قد تكسبه المؤسسة من خلال توفيرها خدمات لعمالها التي ترفع لديهم الروح المعنوية وتوفر عليهم بعض العناء والمجهودات الإضافية أثناء أوقات العمل خارجها.
- تقييم المستوى الحالي للرضا الوظيفي للعاملين، والتعرف على المشاكل التي تؤثر عليه.

¹ منير بلالي: دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة- دراسة حالة "المؤسسة الوطنية للقنوات" مذكرة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2010.

- دراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وبعض المشكلات التي تواجههم.
- معرفة مختلف الخدمات الاجتماعية المقدمة في المؤسسة الوطنية للقنوات وأثرها على العمال.
- معرفة مدى رضا العاملين في المؤسسة الوطنية للقنوات عن بيئة العمل الوظيفية.

التساؤل الرئيسي:

إلى أي مدى يمكن للخدمات الاجتماعية أن تساهم في إرساء الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة و تحسين مستوى أدائهم.

الأسئلة الفرعية:

- ماهي مختلف أنواع الخدمات الاجتماعية التي يمكن أن نحفز بها العاملين بالمؤسسة؟
- تكملة للأجر المادي كيف يمكن للمؤسسة أن تكافئ الجهد المبذول من قبل العاملين؟
- ما هو الدور المنوط للخدمات الاجتماعية بثتى أنواعها وعلى اختلافها؟
- ماهي طبيعة العلاقة بين الخدمات الاجتماعية والرضا الوظيفي ومستور أداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للقنوات؟

الفرضيات :

- تسعى المؤسسة من خلال خدمات النقل، الإطعام، الإيواء، الرعاية الصحية، الترقية، الإعانات والمنح المادية إلى تحفيز عملها.
- يعوض الجهد المبذول من طرف العاملين فضلا عن أجورهم بالرضا الوظيفي التي تنشئه الخدمات الاجتماعية.
- تعمل الخدمات الاجتماعية على تحسين ظروف العمل بهدف الرفع من مستوى الأداء.
- هناك علاقة تأثير و تأثير بين الخدمات الاجتماعية، الرضا الوظيفي، ومستوى أداء العاملين بالمؤسسة الوطنية للقنوات.

العينة: عمال المؤسسة الوطنية للقنوات: (52 إطار)، (100 عون مهارة)، (248 عون تنفيذ) باستخدام العينة العشوائية الطبقية.

منهج و أدوات الدراسة : المنهج الوصفي التحليلي، الاعتماد على المسح المكتبي، المقابلات، برنامج SPSS من اجل تحليل و تقييم الاستبيان.

أهم النتائج:

لوحظ أن النسبة الأكثر رضا بهذه الخدمات الاجتماعية تعود لفئة الإطارات بنسبة (60%) عكس فئة أعوان المهارة وأعوان التنفيذ، حيث أن مستوى درجة رضاهم عن الخدمات الاجتماعية بلغ نسبتي (10%) و (05%) على التوالي، فيما أن هذه المتغيرة أي الخدمات الاجتماعية استطاعت أن تحقق الرضا الوظيفي لفئة معينة من أفراد العينة أي فئة الإطارات إذن يمكن أن تعمم هذه الاستفادة لصالح الفئات الأخرى مهما كان تدرجهم السلمي في الإدارة.

لوحظ في السؤال الثاني أن نسبة الإحاطة والدرابة عن طبيعة ونوعية الخدمات الاجتماعية بالنسبة لفئة الإطارات بلغت (70%) ، أما الفئات الأخرى فنسبة تحصلهم على مختلف المعلومات المتعلقة بشتى أنواع الخدمات الاجتماعية بلغت نسبة (40%) لفئة أعوان المهارة، ونسبة 10 % فقط لفئة الأعوان التنفيذيين، كما نستنتج من السؤال الثالث أن الفئة الأكثر استفادة من الخدمات الاجتماعية هي فئة الإطارات.

وما توصلنا إليه من خلال طرحنا للسؤال السادس على المبحوثين، نجد أن فئة الإطارات سجلت في هذا الشأن نسبة (65%)، كما سجلت فئة أعوان المهارة نسبة (80%)، وفئة أعوان التنفيذ نسبة (80%)، أي الاتفاق والإجماع على أهمية الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل مهما كانت فئتهالسوسيو مهنية.

تشمل الخدمات الاجتماعية على عنصر جد مهم ألا وهو الخدمات الطبية، والمتطرق إليها في السؤال السابع والثامن، حيث أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة يرون أن هذه الخدمة في المؤسسة تحقق رضا متوسط، سواء لدى فئة الإطارات أعوان المهارة وأعوان التنفيذ وينسب تقدر ب (45%)، و (55%) و (55%) على التوالي.

أما بالنسبة للخدمات الثقافية ونظرا لضرورة البحث والاستطلاع لدى فئة الإطارات، لأن ذلك يدخل ضمن متطلبات مهامهم، سجلنا نسبة (70%)، كما أن فئة أعوان المهارة يستفيدون من الخدمات الثقافية بنسبة (40%)، وفئة الأعوان التنفيذيين فيستفيدون بنسبة ضئيلة جدا تقدر بـ (10) % فقط ، أما فيما يتعلق بالنشاطات الترويحية والترفيهية، فالفئة الأكثر فئة الإطارات دوما، ويظهر ذلك من خلال معرفتهم التامة بهذا النوع من النشاطات.

أما بالنسبة لخدمة الإطعام يبدو أن الفئة الأكثر رضا هي فئة الإطارات على عكس الفئات الأخرى.

بالنسبة لخدمات التكوين فقد سجلنا انطبعا حسنا في هذا الإطار، حيث تمكن من الكشف على أن أغلب الفئات مقتنعة بهذه الخدمة، والتي تشعرهم باهتمام المؤسسة بهم من هذا الجانب، حيث سجلنا نسبة متوسطة.

لذا من خلال الأسئلة 14 15 16 و 17 والمتعلقة بظروف العمل والعلاقة بين أفراد العينة المدروسة داخل المؤسسة ذهبنا بنا إلى القول أن الرضا الوظيفي الذي يمكن أن ينبع عن توفير مختلف أنواع الخدمات الاجتماعية ذات المستوى المقبول على الأقل، يلعب دوراً هاماً في تكوين وتطوير ثقافة المؤسسة.

الدراسة الثانية:¹

جمال بن خالد، الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية- دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة بالمسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل، 2016/2015.

أهداف الدراسة:

- معرفة نوعية الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة بالمؤسسة الصناعية للنسيج، وكيفية توزيعها على العمال .

¹ جمال بن خالد: مرجع سابق.

- الوقوف على فعاليات الأنظمة التسييرية لهذه الخدمات من خلال الأساليب العلمية المطبقة بالمؤسسة.
- تسليط الضوء على واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتشخيص العوائق التي تحول دون تحقيق هذه الخدمات.
- معرفة طبيعة الثقافة التسييرية السائدة في الإطار والمسيرين بالمؤسسات الاقتصادية الصناعية ومدى تكيفهم مع الأوضاع الجديدة (التحول إلى اقتصاد السوق).
- الوقوف على الظروف الصعبة التي يواجهها العمال الجزائريون من خلال التهديد الدائم بتسريحهم من عملهم.
- معرفة النمط التنظيمي السائد في المؤسسة الجزائرية ومدى تحقيقه لمتطلبات ورغبات العمل.

السؤال الرئيسي:

إلى أي مدى يمكن للخدمات الاجتماعية العمالية أن تساهم في خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية بالمسيلة؟

التساؤلات الفرعية:

- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي كفيلة بتحقيق الالتزام التنظيمي للعمل داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية بالمسيلة؟
- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال التكويني كفيلة بتدعيم التوافق المهني للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية بالمسيلة؟
- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال النفسي كفيلة بتحقيق التكيف التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية بالمسيلة؟

الفرضية العامة:

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

الفرضيات الفرعية:

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال التكويني على تدعيم التوافق المهني للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية بالمسيلة.
 - تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي على تحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية بالمسيلة.
 - تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال النفسي على تحقيق التكيف التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية بالمسيلة.
- العينة:** العينة العشوائية البسيطة، مجتمع الدراسة 571 عامل في المؤسسة العمومية للأنسجة، وزعت 300 استمارة واسترجع منها 232 استمارة.

منهج و أدوات الدراسة : المنهج الوصفي واستخدام الملاحظة والمقابلة بنوعيتها والاستمارة.

أهم النتائج:

1- النتائج العامة المتعلقة بمؤشرات الفرضية الأولى:

لقد كشفت معطيات الدراسة الميدانية من خلال المعالجة الكمية للمعطيات المجمعة عن عدم فاعلية نسق الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي، في خضم خدمات النقل والإسكان التي وصفوها بغير المجدية وغير الكافية، مقارنة بعدد العمال وهو ما يترتب عليه ازدياد معدل التغيب العمالي، وتأخرهم عن مواعيد العمل، أما الخدمات الصحية فبالرغم من تواجد طبيب بالمؤسسة إلا أن العمال أقرروا بأن وجوده من عدمه نفس الشيء، ما دام لا يتابعهم في مكان عملهم في خضم الظروف الفيزيائية الصعبة والمواد الكيماوية المستخدمة، حيث أقر جل العمال بعدم خضوعهم للفحص الطبي بطريقة مستمرة ومنتظمة، أما الخدمات التثقيفية فجل العمال أقرروا بعدم وجودها وعدم اهتمام المؤسسة بتقديمها للعمال، فالمعطيات الكمية أقرت بعدم فاعليتها مادامت لا تؤدي الدور المنوط بها داخل المؤسسة، في خضم تزايد معدل تهرب العمال من أداء أعمالهم وخاصة العمال الدائمين.

وبهذا نخلص إلى أن الفرضية الأولى غير محققة إلى حد كبير.

2 - النتائج العامة المتعلقة بمؤشرات الفرضية الثانية:

نسبة 59.1% من أفراد العينة والتي تمثل 137 مبحوثاً أن المؤسسة لا تقوم بدورات تكوينية لعمالها، خاصة في إطار التغيير التنظيمي الذي تعرفه المؤسسة في السنوات الأخيرة وفي ظل الميزة التنافسية الحادة.

ومنه نخلص إلى أن الفرضية الثانية غير محققة إلى حد كبير.

3- النتائج العامة المتعلقة بمؤشرات الفرضية الثالثة:

أن نسبة 24.13% من مجموع عينة الدراسة بمجموع 56 مبحوثاً، أجابوا بأن عدم مشاركتهم في العملية التسييرية بالمنظمة تؤدي بهم إلى الهروب من المسؤولية.

وقد أوضحت لنا قراءة الجدول رقم 45 أعلى نسبة هي عدم السماح للعمال بالمشاركة في العملية التسييرية بنسبة 71.56% من العينة الكلية للدراسة بمجموع 166 مبحوثاً، هذه النسبة تبين لنا أن العراقيين التي تواجه المبحوثين داخل المؤسسة هي ضغوط المسؤول المباشر.

كما بينت لنا بيانات الجدول رقم 48 والمتعلقة بعلاقة الفئات السوسيو مهنية بزيادة الضغط المهني الناتج عن التقيد بالتعليمات والقواعد التنظيمية داخل المؤسسة، أن بنسبة 71.98% من مجموع أفراد عينة الدراسة يمثلون 167 مبحوثاً، أجابوا بأن التقيد بالتعليمات والقواعد تزيد من وتيرة الضغط لديهم.

ومنه نخلص إلى أن الفرضية الثالثة محققة إلى حد كبير.

الدراسة الثالثة:¹

حده سلطاني، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر قالمة- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه شعبة العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسة، 2021/2022 .

¹ حده سلطاني: مرجع سابق.

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى إزالة الغموض عن مفهوم جودة الحياة الوظيفية خاصة و أنه من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبيًا.
- تهدف الدراسة إلى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية، وعلى أهم الأساليب الإدارية الحديثة التي تساهم في تعزيز هذا السلوك لدى العمال بالمؤسسة ، وأهم هذه الأساليب الإدارية هو تحسين جودة الحياة الوظيفية ودورها في احتواء مشاكل العمال وتوجيه سلوكياتهم نحو الايجابية .
- تهدف الدراسة إلى لفت انتباه متخذي القرار بالمؤسسة المبحوثة إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية الذي يبديه العامل كردة فعل البرامج جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة، مع التركيز على تقديم التوصيات والمقترحات التي تساعد على تجسيد ذلك على أرض الواقع لتعم الفائدة جميع المؤسسات.

السؤال الرئيسي:

ما هو واقع تطبيق معايير و أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة عمر بن عمر؟ وما مدى مساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين لديها؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة عمر بن عمر؟
- ما هي أهم مداخل تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة قيد الدراسة؟
- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة قيد الدراسة؟
- هل هناك أثر لتطبيق جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسة عمر بن عمر؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة دراسة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة دراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

فرضيات الدراسة:

- تولى المؤسسة محل الدراسة اهتماما لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
- تولى المؤسسة محل الدراسة اهتماما لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- توجد علاقة أثر دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تعزيز سلوك المواطنة من وجهة نظر موظفي وإطارات مؤسسة عمر بن عمر.
- العينة: 340 عامل، مجتمع البحث شاملة كل المديریات والمصالح بمختلف أقسامها بالمؤسسة (1200 عامل العدد الكلي)

المنهج: الوصفي التحليلي.

أهم النتائج:

- يوجد أثر إيجابي بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن جودة الحياة الوظيفية تفسر ما مقداره 48.90% من التباين في المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية والباقي يعزى لعوامل أخرى، وهي قوة تفسيرية عالية مما يدل على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها الستة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس العمر المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، بينما توجد فروق في آراء العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي بالمؤسسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في آراء عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس المؤهل العلمي المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، في حين توجد فروق في آراء ذات العينة تعزى لمتغير العمر.
- تركز مؤسسة عمر بن عمر - قالمة- على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية لعمالها أكثر من تركيزها على بقية الأبعاد.

- يركز العمال على إظهار الكياسة أكثر من إظهارهم لبقية أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية. يعتبر الاستقرار والأمان الوظيفي الأكثر تأثيرا مقارنة ببقية الأبعاد، إذ فسر لوحده 36% من التباين في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر إطارات وعمال مؤسسة عمر بن عمر.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد عرض العديد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة: الخدمات الاجتماعية و العمالية و جودة الحياة المهنية، وتعليقا على ما جاء فيها نجد أن اغلب هذه الدراسات أفادت الباحث في التعرف على مختلف المراجع والمصادر الأصلية التي تخدم موضوع دراستنا من كل النواحي.

إضافة إلى أن كل الدراسات السابقة اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى الاستبيان كأداة لجمع البيانات، و هذا ما تم الاستفادة منه في الدراسة الحالية.

أما من الجانب النظري هناك نقص في الإلمام بمتغير جودة الحياة المهنية في الدراسة العربية الثانية وسنحاول بدورنا إثراءه في دراستنا الحالية.

أوجه الاختلاف:

- اختلاف الدراسة الحالية من حيث استخدامها لمتغير جودة الحياة المهنية كمتغير تابع مع كل الدراسات السابقة التي تناولت هذا الأخير كمتغير مستقل، مثل الدراسة العربية الأولى والثانية والدراسة الجزائرية الثالثة.

- الدراسة الحالية هي الوحيدة التي ربطت متغير الخدمات الاجتماعية العمالية بجودة الحياة المهنية على خلاف الدراسات الأخرى التي تناولت كل متغير على حدة.

مواطن الاستفادة:

- إعطاء الدراسات الجزائرية السابقة رؤية مسبقة حول ميدان الدراسة وأهم ما يميز المؤسسات الجزائرية والموظفين فيها وما تشترك فيه.

- الدراسة الجزائرية الأولى والثانية أفادت الباحثان منهجيا في إعداد خطة الدراسة وتقسيمها إلى فصولها خاصة الفصل الثاني.

- الاستفادة من الدراسات السابقة في الاطلاع على الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليلها.

- الدراسة العربية الثانية تناولت بُعد التوازن بين الحياة الشخصية و الحياة المهنية.

وأخيرا لقد اعتمدنا على هذه الدراسات مع العلم انه لاحظنا بعض الأخطاء المنهجية، وتمثلت في: عدم تقيد الدراسة العربية الثانية بالهدف الرئيسي الذي ذكرته في العنوان وهو دراسة الأثر وذهبت إلى دراسة العلاقة من خلال ما ذكرته في الفرضيات وسنحاول في هذه الدراسة تجنب مثل هذه الأخطاء.

المبحث الثامن: المقاربات السوسولوجية.

المطلب الأول: نظرية النسق الاجتماعي:

يعتبر تالكوت بارسونز من أشهر ممثلي النظرية المعاصرين، حيث نجد في مؤلفه عن النسق الاجتماعي يقرر أن هناك نسقا اجتماعيا يقوم فيه الأفراد اتجاه بعضهم البعض، وهذه الأفعال عادة ما تكون منظمة لأن الأفراد في النسق يشتركون سويا في الاعتقاد في قيم معينة وفي أساليب مناسبة ويتصرفون بشكل مشابه في المواقف المتشابهة.

وقد ذهب بارسونز في نظريته عن النسق الاجتماعي إلى القول بأن لكل مستوى من مستويات الأنساق الاجتماعية مشكلاته النوعية التي تميزه عن غيره من الأنساق، فعندما تحدث بارسونز عن طريقة عمل النسق الاجتماعي ذكر أن كل نسق لابد أن يجد حلا لعدد من المشكلات، وأن يواجه على الأقل أربع مشكلات أو شروط أساسية لكي يستمر في البقاء.¹

وقد أطلق بارسونز على هذه المشكلات اسم المتطلبات الوظيفية وهي:

- التكيف

- تحقيق الهدف

- التكامل

¹ طلعت إبراهيم لطفى: كمال عبد الحميد الزيات، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 2012، ص 72.

- المحافظة على بقاء النمط وإدارة التوتر.¹

يؤكد بارسونز بأن المكانة والدور، كوحدات في النسق الاجتماعي، لا تنسب إلى الفاعل ولكن إلى النسق، على الرغم من أن مكانة معينة قد يتم التعامل معها على أساس نسبتها إلى الفرد. إن هذا الاعتبار لا يلغي الفاعل وجوديا، فهو يمثل بالنسبة لبارسونز وحدة عليا تمثل مركب المكانة- الدور، ولكنه لا يمثل الشخصية كنسق، حيث يحاول بارسونز حفظ الشخصية كنسق بعيد عن أي اختزال إلى مستوى أدنى.

ينظر بارسونز إلى الأدوار المؤسسية، باعتبارها متفاضلة ومتمايزة و لكن في إطار تكاملي، إن هذه الأدوار البنائية ترتبط بعملية توزيع تتضمن ثلاثة أمور أساسية: 1- توزيع الأشخاص الفاعلين في الأدوار، 2- توزيع التسهيلات، 3- توزيع المكافآت. إن كل من التسهيلات والمكافآت ترتبط بالملكية، وهي مسألة ترتبط بحياتها بالقوة وتفاضلها لكن بارسونز يؤكد باستمرار أن القوة ذات طبيعة وظيفية تحقق الخير للمجموع.

إن النسق المؤسسي يتجسد في شبكة ادوار ممأسسة تتضمن حقوق وواجبات، و تعكس حالة التفاضل بموجب ما تمتلكه من تسهيلات و مكافآت و يتحقق التكامل بين توقعات الأدوار بموجب التوجيه القيمي لشاغلي الأدوار. بهذا المعنى فإن النسق المؤسسي يعكس التضامن على المستوى الداخلي، ولكنه يثير الشقاق، حيث يظهر الحد بينه وبين المجموعات النسقية الأخرى بموجب الأهداف المشتركة الخاصة.

وهكذا فإن النسق الاجتماعي - كما يتصوره بارسونز - يمثل وحدات بنائية مترابطة في إطار من التفاضل التكاملي، الذي يسمح بتحقيق الأهداف الجمعية الراسخة في نسق التوجيه القيمي العام، ولذلك يبدو مفهوم النسق الاجتماعي، كأداة لتحليل المجتمع وإظهاره بمظهر التوازن والاستقرار.²

¹ أيان كريب: النظرية الاجتماعية، من بارسونز إلى هابر ماس، عالم المعرفة، الكويت، 1978، ص74.

² محمد عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، ط1، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص- ص 174 - 186.

الانتقادات الموجهة لبارسونز:

- يجمع معظم دارسي "بارسونز" على انه كتب مؤلفاته النظرية بأسلوب بالغ الصعوبة لاسيما للدارس الذي ليس لديه دراية كبيرة بالنظريات الاجتماعية، ويتميز أسلوبه باستخدام مفاهيم قديمة بمعان جديدة، إضافة إلى عرضه لمسائل بسيطة مشوشة إلى حد بعيد.

- أبرز الانتقادات التي وجهت إلى "نظرية بارسونز في الفعل الاجتماعي" تأكيده على "التوازن" والاستقرار والاستمرارية في المجتمع وعدم أو قلة اهتمامه بالتغير الاجتماعي وتقليله من شأن الصراع الاجتماعي.

- يرى بعض علماء الاجتماع أن "منظور بارسونز الوظيفي" عن "الفعل الاجتماعي" غير تاريخي، فعمل "بارسونز" المبكر عام "1937" كان متعلقا بالحالة الحاضرة أو الراهنة للفعل الإنساني الفردي ومكوناته الأساسية "الفرد" "الموقف" "التوجيه للموقف" دون أخذه للحقائق التاريخية بنظر الاعتبار عند تحليله ودراسته لمكونات هذا الفعل الإنساني، كما أن "بارسونز" ركز على المجتمع الأمريكي بمؤسساته المعاصرة فقط، وتجاهل المجتمعات الأخرى.¹

إسقاط النظرية على الموضوع:

مما لا شك فيه أن المجتمع بشكل عام هو نسق شامل يتكون من عدة أنساق فرعية مترابطة فيما بينها وفي هذا البحث مؤسسة العمل مديرية وحدة البريد والأسرة هما أنساق فرعية والعامل هو فاعل اجتماعي يؤدي دور مزدوج بين هاذين النسقين، ولذا على نسق العمل أن يعمل على توفير الظروف الاجتماعية المناسبة لهذا العامل من خلال تقديمه لجملة من الخدمات المتنوعة حتى تضمن له التوازن بين حياته الاجتماعية وحياته المهنية وهكذا يحدث التكامل بين الأسرة ومؤسسة العمل.

المطلب الثاني: المدرسة الإنسانية " نظرية إشباع الحاجات":

نظرية إشباع الحاجات هي نظرية قدمها "أبراهام ماسلو" (1943) والذي يعد زعيم المدرسة الإنسانية حيث يؤكد في نظريته على القيمة الذاتية لحياة العامل الوظيفية.²

¹ غني ناصر حسين القرشي: المداخل النظرية لعلم الاجتماع، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص ص 211-212.

² محمد سعيد أنور سلطان: إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص 255 .

اوجد ماسلو هذه النظرية من خلال ملاحظاته العلمية بوجود هرمية من الحاجات الإنسانية ، قد رتبها ترتيبا تسلسليا حيث يرى أن الفرد يصبح راضيا عن أي نقطة معينة إذا تم الوفاء باحتياجاته.¹

استند ماسلو على أن هناك مجموعة من الحاجات التي يشعر بها الفرد، وتعمل كمحرك ودافع للسلوك وتتخلص النظرية في الخطوات التالية:

- الإنسان هو كائن يشعر باحتياج لأشياء معينة، وهذا الاحتياج يؤثر على سلوك، فالحاجات غير المشبعة تسبب توترا لدى الفرد، والفرد يود أن ينهي حالة التوتر هذه من خلال مجهود وسعي منه للبحث عن إشباع الحاجة، وبالتالي فان الحاجة غير المشبعة هي حاجة مؤثرة على السلوك، والعكس فان الحاجة التي تم إشباعها لا تحرك ولا تدفع السلوك الإنساني.

- تتدرج الحاجات في هرم يبدأ بالحاجات الأساسية الأولية اللازمة لبقاء الجسم، وتتدرج في سلم من الحاجات يعكس مدى أهمية أو مدى ضرورة أو مدى إلحاح هذه الحاجات.

- يتقدم الفرد في إشباعه للحاجات بدءا بالحاجات الأساسية الأولية (الحاجات الفسيولوجية)، ثم يصعد سلاسل الإشباع بالانتقال إلى الحاجة إلى الأمان، ثم الحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير، وأخيرا حاجات تحقيق الذات.

- إن الحاجات غير المشبعة لمدة طويلة، أو التي يعاني الفرد صعوبة جمة في إشباعها، قد تؤدي إلى إحباط وتوتر حاد قد يسبب ألام نفسية ويؤدي الأمر إلى العديد من الوسائل الدفاعية التي تمثل ردود أفعال يحاول الفرد من خلالها أن يحمي نفسه من هذا الإحباط.²

من خلال التحليل لهذه النظرية يمكن الملاحظة أن لدى الفرد العديد من الحاجات ولكن الحاجة الأكثر إلحاحا هي التي ستفرض نفسها على سلوكه الحالي، كما أن الإنسان يبحث دائما وبطبيعته على الاستمرار في إشباع حاجاته، وبمجرد إشباعه لإحدى حاجاته بشكل مناسب فان ذلك يؤدي إلى التأثير على سلوكه

¹عباس تركي محيسن: مظاهر الحرمان في رسوم فان كوخ وفق نظرية الحاجات عند ماسلو، مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية، كلية الفنون الجميلة، العدد1، العراق، 2020، ص 565.

² محمد سعيد أنور سلطان: مرجع سابق، ص256.

ومن ثم لن تدفعه أو تحفزه فيتحول الإشباع المطلوب إلى حاجة أخرى في مستوى أعلى من الإلحاح عن السابقة ساعيا لإشباعها.¹

إسقاط النظرية على الموضوع:

لا شك أن فهم حاجات الفرد داخل مكان عمله وطرق إشباعها يضيف إلى مديرية وحدة البريد القدرة للوصول إلى أفضل طريقة لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعمال الخاصين بها. ومن بين الطرق التي تتبعها المؤسسة لإشباع هاته الحاجات هي مختلف الخدمات التي تقدمها للعمال على اختلاف مجالاتها الاجتماعية منها والصحية، و تترتب هذه الحاجات وفقا لأهميتها وأولويتها، فأدناها الحاجات الفيزيولوجية مثل توفير الراحة داخل مكان عملهم ثم الحاجات ذات مستوى أعلى والمتمثلة في الصحة المهنية والأمن وغيرها من الحاجات الأخرى.

المطلب الثالث: نظرية رايف :

تم تطوير هاته النظرية بواسطة "رايف ريشارد" سنة 1999 قدمت "رايف" إطارا نظريا متكامل لجودة الحياة النفسية استنادا على دراسة وتطوير العديد من المفاهيم والنظريات، ومن النظريات التي اعتمدت عليها مفهوم تحقيق الذات لماسلو.²

تدور نظرية "رايف" حول مفهوم السعادة النفسية إذ أن شعور الفرد بجودة الحياة ينعكس في درجة إحساسه بالسعادة التي حددها بستة أبعاد يضم كل بعد بستة صفات تتمثل هذه الصفات نقاط التقاء لتحديد معنى السعادة النفسية الذي يتمثل في وظيفة الفرد الايجابية في تحسين مراحل حياته، وهذه الأبعاد هي:

البعد الأول: الاستقلالية: وصفاته تتمثل بقدرة الشخص على أن يقرر المصير بنفسه/ يكون مستقلا بذاته/ قادرا على مقاومة الضغوط الاجتماعية/ يتصرف بطرائق مناسبة/ منظم في سلوكه/ يقيم ذاته بما يتناسب مع قدرته الشخصية.

¹ نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص288.

² صباح عايش، التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس رايف لجودة الحياة النفسية وفق النظرية الحديثة للقياس باستخدام نموذج راش، أعمال استكتاب علمي دولي جماعي، جامعة الشلف، الجزائر، 2022، ص 11.

البعد الثاني: التمكن البيئي: ومن صفاته: الكفاية الذاتية للفرد/ قدرة الفرد على التحكم وإدارة نشاطه وبيئته/ قدرته على الاستفادة من الفرص المتاحة لديه/ قدرته على اتخاذ الخيارات الملائمة لحاجاته النفسية والاجتماعية/ قدرته على اختيار قيمه الشخصية/ قدرته على التصرف بما يتناسب مع معايير مجتمعه.

البعد الثالث: النمو الشخصي: ومن صفاته: شعور الفرد بالنمو والارتقاء المستمر/ إدراكه للتطور والتوسيع/ انفتاحه للتجارب الجديدة/ إحساسه الواقعي بالحياة/ شعوره بالتحسن ذاته وتطور سلوكه يوما بعد الأخر/ سلوكه يتغير بطرائق تزيد من معرفته وفاعليته الذاتية.

البعد الرابع: العلاقات الايجابية مع الآخرين: ومن صفاته: رضا الفرد عن علاقاته الاجتماعية / ثقته بالآخرين من حوله/ قناعاته برفاهية الآخرين/ قدرته على التعاطف والتودد للآخرين/ اهتمامه بالتبادل الاجتماعي /إظهاره للسلوك الاجتماعي مع الآخرين.

البعد الخامس: تقبل الذات: ومن صفاته: إظهار الفرد توجهها ايجابيا نحو ذاته/ قبوله بالسمات أو الخصائص المكونة لذاته (السلبية و الايجابية)/ الشعور الايجابي لحياته الماضية/ تفكيره الايجابي لذاته المستقبلية/ يشعر بخصائص ذاته المميزة/ يظهر النقد الايجابي لذاته.

لقد بينت "رايف" إن جودة حياة الفرد تكمن في قدرته على مواجهة الأزمات التي تظهر في مراحل حياته المختلفة، وأن تطور مراحل الحياة هو الذي يحقق سعادته النفسية التي تعكس شعوره بجودة الحياة.¹

إسقاط النظرية على الموضوع:

إن الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين تعتبر المحفزات الأساسية التي تؤثر في جودة حياتهم المهنية، والتي تعمل مديرية وحدة البريد على تلبيتها عن طريق مختلف الخدمات الاجتماعية الموجهة للعمال وتعتبر هاته الخدمات إشباع لحاجات العمال النفسية التي تقسمها " رايف " إلى الاحترام والتقدير وذلك من خلال الحفلات التكريمية والتوزيع العادل للخدمات، التحقيق الشخصي من خلال دورات التكوين والتوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية إذ أن شعور الفرد بجودة الحياة المهنية ينعكس في درجة إحساسه بالسعادة النفسية والايجابية داخل محيط العمل.

¹ فواطمية محمد: التوجهات النظرية لجودة الحياة، مجلة الحوار الثقافي، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2015، ص ص 24 25.

خلاصة الفصل :

من خلال ما تم التطرق إليه ومما سبق ذكره يمكن الوصول إلأن هذا الفصل المتمثل في تحديد موضوع الدراسة يساهم بشكل كبير في توجيه الباحث نحو الطريق الصحيح.

ومن خلال تزودنا ببعض المفاهيم المرتبطة بالموضوع وبشكل مبسط ومفهوم أُزيل بعض من الغموض الذي كان يسود موضوع الدراسة الحالية، وهذا أيضا من خلال تحديد المشكلة وتساؤلاتها والأهداف والأهمية وكذا تحديد المفاهيم والدراسات السابقة التي كانت مرجعا كبيرا للباحث وصولا في الأخير إلى المقاربة السوسيولوجية التي اخترناها وفسرنا على ضوءها موضوع الدراسة والمتمثلة في نظرية النسق الاجتماعي ونظرية إشباع الحاجات ونظرية رايف.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: الخدمات الاجتماعية العمالية

تمهيد

المبحث الأول: نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية العمالية

المبحث الثاني: فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية

المبحث الثالث: أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية

المبحث الرابع: أنواع الخدمة الاجتماعية العمالية.

المبحث الخامس: الخدمة الاجتماعية العمالية في الدول الرأسمالية

المبحث السادس: الخدمة الاجتماعية العمالية في الدول الاشتراكية

المبحث السابع: أشكال الخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر

المبحث الثامن: المشكلات التي تعترض الخدمات الاجتماعية العمالية

المبحث التاسع: الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي

المبحث العاشر: الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد ظهرت الخدمات الاجتماعية العمالية كضرورة حتمية لكونها من العوامل الهامة في المؤسسات على اختلاف أنواعها وميادينها، ولقد مرت هذه الخدمات بعدة تطورات وزاد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة، لمواكبة التطور الذي يشهده العالم والمؤسسات ومحاولة تسليط الضوء على المورد البشري والعمل على تحسين وضعه داخل مكان عمله، من خلال ما تقدمه للموظف من مساعدات مادية واجتماعية وصحية.

ونظرا لأهمية موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية في وقتنا الحاضر، سنتناول في هذا الفصل وبنوع من التفصيل بدءا بنشأة وتطور هذه الخدمات في مختلف الدول، إلى فلسفتها وأشكالها وأهدافها وأنواعها، وصولا إلى المشكلات التي تعترضها.

المبحث الأول: نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية العمالية: 1

أولا يرجع سبب ظهور الخدمات الاجتماعية العمالية إلى أن المؤسسات الصناعية بعد الثورة الصناعية أخذت في الاتساع وبدأ عهد الملكية حيث انقطعت الصلات الاجتماعية ووجد الفرد نفسه يعمل خارج وسط أسرته، وأصبحت الخدمة الاجتماعية العمالية حقا من حقوق العامل يناله بمجرد تسجيله بالمؤسسة، إلا أن المفهوم القديم للخدمات الاجتماعية العمالية يختلف عما هو اليوم سواء من ناحية المؤسسات التي تقدمها أو من ناحية الطرق المتبعة في ذلك، فمعالم الخدمة الاجتماعية العمالية لم تتبلور إلا مع بداية القرن العشرين، فالكثير من العلماء يربطون بين ظهور التشريع العمالي وتطور وظهور هذه الخدمات ويتجلى هذا الارتباط في التمييز بين الخدمات المقدمة للعمال والرعاية الاجتماعية للفقراء والمحتاجين.

كانت الصناعة قبل الثورة الصناعية صناعة يدوية ينفذها عمال ماهرون في المنازل والمتاجر الصغيرة، والتي تضم عددا محدودا من العمال، علاوة على ذلك كان نظام الإنتاج الصناعي قائما في ذلك الوقت على ثلاث طبقات تجمعها مصالح واحدة ونقابة عمالية واحدة، لذلك كان هناك فئة أرباب العمل، والطبقة الصناعية، والفئة تحت التدريب.

ويمكن أن نحدد الظروف التي مهدت لظهور الخدمات الاجتماعية العمالية وتطورها فيما يلي:

- التقدم الصناعي: حيث أدى دخول الآلة إلى ظهور مشكلة البطالة في صفوف العمال مما أدى بالحكومات إلى التدخل وإيجاد حل لهذا المشكل، كما زادت حوادث العمل وشعور العمال بالغبن الواقع عليهم بسبب انخفاض الأجور وزيادة ساعات العمل.

- ظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإنسانية: التي دعت إلى إصلاح وضعيات العمال عن طريق تقديم الخدمات الاجتماعية العمالية، وقد قام "روبرت أوين" بتحسين حالة من يشتغل بمصانعه للسيارات، وذلك بتخفيض ساعات العمل للعمال، إضافة إلى المعاملة الحسنة وكذا تقديم مجموعة من الخدمات الاجتماعية.

¹ جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، مرجع سابق، ص 137-139.

- زيادة حاجيات العمال وتردي أوضاعهم: هذا أدى إلى انتظامهم في شكل نقابات ومنظمات تدافع عن حقوقهم وتتبنى مطالبهم، وقد سمح هذا التكتل تدريجياً باسترجاع بعض الحقوق المسلوقة، حيث حصل العمال ابتداء من 1864 إلى 1910 على حق الإضراب وقوانين العمل وعلى تحديد أوقات العمل في 1936 بحيث صار العامل يشتغل أربعين ساعة أسبوعياً.

من خلال ما تم التطرق له في هذا العنصر نصل إلى أن نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية العمالية لم تكن وليدة اللحظة بل مرت هذه الأخيرة بعدة مراحل من تطور وتقدم في العالم ومختلف البلدان وكذا ما واجه العمال في جميع بقاع العالم من مشاكل وصعوبات وصولاً إلى ما هي عليه الآن مروراً بعدة ظروف مهدت لهذه النشأة على رأسها التقدم الصناعي، وازدياد حاجات العمال وتردي أوضاعهم.

المبحث الثاني: فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية¹:

لا تختلف فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية عن فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية وتتلخص فيما يلي:

- احترام الإنسان في كافة مواقع عمله وحياته كمواطن صالح له قيمته وكرامته، وحقه في الحياة الحرة الآمنة، وتوفير احتياجاته الإنسانية.

- الإيمان بأن عندما تتاح له الفرص يكون أكثر إنتاجاً.

- والواقع أن استخدام المهارات الفنية في الخدمة الاجتماعية يستهدف تحرير الإنسان من المعوقات الذاتية والبيئية وبالتالي تمكنه من التفكير والتعبير وتنشيط طاقاته في مجال عمله وحياته والانطلاق بها في خلق وابتكار من أجل تحقيق الأهداف المبتغاة بدافع من نفسه.

وبناءً على هذا فلقد أصبحت مهنة الخدمة الاجتماعية ضرورة من ضروريات الخدمة في المجال العمالي، وذلك لإشباع الاحتياجات النفسية للعمال وحسن الإنتاج بالنسبة للمصنع. كان لزاماً على المشتغلين بالخدمة الاجتماعية النظر إلى المنشآت الصناعية في ظل الركائز الآتية:

- أن لكل منظمة صناعية سمات مميزة وهي بذلك تختلف اختلافاً كبيراً فيما بينها .

¹ عبد الحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية و مجالات الممارسة المهنية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،

- المنظمة الصناعية شأنها شأن أي كائن يتغير باستمرار بتغير هذه العوامل التي تشكل سماتها الرئيسية .

- أن البيئات الاجتماعية تعكس قيمها على العمال داخلها ويجب مراعاة هاته القيم والمفاهيم.

-الروح المعنوية ويتضمن مفهومها ثقة العمال في أنفسهم وفي قدرتهم على الأعمال المطلوبة منهم وثقتهم في إدارة المنظمة وفي فاعلية الأهداف التي يتحركون لانجازها وأثر النجاح ثواباً وعقاباً على مستقبلهم.

من خلال الاطلاع على فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية ومبادئها نرى أن الخدمات الاجتماعية لم تأتي من العدم بل تقوم على أساس عدة مبادئ تشترك فيها على اختلاف البلدان وأنواع المؤسسات المطبقة فيها، وتعمل جميع الدول من خلال هاته المبادئ على احترام المورد البشري وإعطائه قيمة ومكانة.

المبحث الثالث: أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية :

حدد المؤتمر الدولي الثامن للخدمات الاجتماعية عام 1956 الذي عقد في "ميونيخ" أهداف الخدمة الاجتماعية في المنشأة الصناعية فيما يلي:

- مساعدة العمال على مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم وبأسرهم.

- المساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين في المنشأة.

- معاونة العمال على التكيف مع أحوال المؤسسة.

- المشاركة في تحمل المسؤولية عن ظروف العمل والعمل على التحسين المستمر لهذه الظروف.

- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية للعاملين والإشراف عليها كالتغذية والنقل والترفيه ... الخ.

- معاونة الأشخاص الذين تواجههم الصعوبات على اختلافها، والذين لا يمكنهم تذليل الكثير من أمورهم بمفردهم سواء كان ذلك في حدود العمل أو خارجه.

- تنمية روح التعاون والتآخي والتكافل بين العمال والمستخدمين كزملاء في العمل، وبينهم وبين رؤسائهم.

- تنمية الشعور بروح المسؤولية لدى جميع العمال على اختلاف طبقاتهم.
- تنمية شعور العامل بالرضا والاستقرار في العمل وبمعنوية أفضل مما يتيح الفرصة أمامه للمشاركة الإنسانية، ومساهمة أوفر في الحياة الاجتماعية.
- النهوض بالمستوى الاجتماعي والثقافي والصحي والمادي للعامل وأسرته.¹
- كما يمكن الإشارة إلى بعض من أهداف أخرى تتمثل في:
- تعزيز صحة وسلامة العمال.
- تحسين الظروف المعيشي للعمال.
- تحسين مهارات العمال.
- توفير دعم نفسي واجتماعي للعمال².
- زيادة مستوى العمال وأسرهم من النواحي: الاجتماعية، الثقافية، الصحية.
- البحث عن مشكلات العمال وعلاجها، والعمل على وقايتهم من أسباب الارتباك والشعور بعدم الأمن أو الإحساس بعدم الطمأنينة.
- إتاحة الفرص للعمال للعيش في توافق مع المجتمع الصناعي من خلال علاقات فردية وجماعية آمنة.³
- ومن خلال ما تقدم نجد أن الخدمة الاجتماعية العمالية تهدف إلى مساعدة العامل على حل مشاكله وتخليصه من التوتر النفسي ليتكيف مع محيط عمله، فيستقر فيه، الأمر الذي يؤدي به إلى الشعور بالراحة ويسعى إلى زيادة الإنتاج.

منير بلالي : مرجع سابق، ص 26.¹

² International Labor Organization, social protection for the future of work, Geneva, Switzerland, p 47-49.

زيدان عبد الباقي: علم الاجتماع المهني، مطبعة السعادة، القاهرة، 1976، ص 56.³

يمكن تلخيص ما ذكر في هذا العنصر في القول أن أهداف الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال تتمثل في توفير الراحة لهم داخل وخارج مكان العمل و تعمل على مساعدتهم لتغطية حاجاتهم داخل وخارج العمل، إضافة إلى إضفاء الرضا والاستقرار في العمل، والرفع من معنويات العمال.

المبحث الرابع: أنواع الخدمات الاجتماعية العمالية¹ :

بالنسبة للخدمات الاجتماعية العمالية التي تقوم بها الخدمات المعنية في الدول العربية فيمكن تصنيفها إلى أربعة أنواع وهي:

-الخدمات الاجتماعية العمالية التي تقدمها الجهات الحكومية:

وتقدم هذه الخدمات في الغالب وزارات الصحة والعمل والشؤون الاجتماعية وتتضمن خدمات خاصة بالمستشفيات والمستوصفات والمسكن الشعبية والمراكز الاجتماعية ومراكز التدريب والتأهيل ، وتمول عن طريق الإعتمادات التي تخصصها الدولة لها.

-الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الهيئات العامة:

وتختلف الخدمات التي تقدمها الهيئات من بلد إلى آخر. ففي مجال التأمينات الاجتماعية مثلاً توجد مؤسسات لها في كل من مصر، سوريا، ليبيا، السعودية، العراق. وتقوم هذه المؤسسات بالتأمين على العمال ضد الشيخوخة والعجز والوفاة والمرض والبطالة وفي مجال الثقافة العمالية توجد مؤسسات خاصة بها في كل من مصر والعراق وسوريا والأردن، والسودان، والكويت، وليبيا، وتقوم بتنمية الوعي الثقافي النقابي والعمالي وتوفير مجالات التعليم للعمال الأميين.

-الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الجمعيات الخاصة والنقابات العمالية:

تقوم النقابات في معظم البلاد العربية بتقديم بعض الخدمات الاجتماعية للعمال كإنشاء صناديق الادخار والأندية الرياضية والجمعيات التعاونية. كما توجد في بعض البلاد العربية جمعيات تقدم خدمات

¹ فاروق محمد العادلي: الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها في الوطن العربي، مجلة كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد 4، جامعة قطر، 1981، ص ص 39-40.

مختلفة لأفراد الشعب ويستفيد منها العمال ففي مصر مثلاً أنشئت جمعية الوفاء والأمل بهدف رعاية المعوقين، كما أنشئت جمعية النور والأمل بهدف رعاية المكفوفين.

وفي السعودية تقوم الجمعيات التعاونية ببعض الخدمات مثل توفير الموارد الاستهلاكية بأسعار مناسبة وتأمين وسائل النقل اللازمة والعمل على توفير الرعاية الصحية للأعضاء وعائلاتهم.

وفي سوريا تقوم النقابات العمالية بإنشاء الجمعيات التعاونية الاستهلاكية لتقديم الخدمات التموينية لجميع المواطنين وعلى الأخص للعمال المنتمين إليها.

-الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنشآت الصناعية:

اهتمت تشريعات العمل في عدد من الدول العربية بالزام المشروعات التي تستخدم عمالاً في مناطق بعيدة عن العمران بالقيام ببعض الخدمات ففي مصر، وسوريا، والكويت والسعودية وقطر تلزم هذه المشروعات بتوفير التغذية والإسكان ووسائل الانتقال. كما ينص التشريع المصري على تخصيص 5% من أرباح الشركات للخدمات الاجتماعية والإسكان لعمال الشركة و10% الخدمات اجتماعية مركزية.

وفي مصر وسوريا ينص القانون على تمثيل العمال في مجالس إدارة الشركات المساهمة. ولما كانت مجالس الإدارة هي الجهة المختصة بشئون الخدمات الاجتماعية فإن اشتراك العمال في إدارة هذه الخدمات يتم عن طريق هذا التمثيل.

وفي دولة البحرين يلزم القانون المنشآت الصناعية بتوفير الرعاية الصحية للعمال في المنشآت التي يزيد عدد عمالها عن 50 عاملاً.

وفي دولة قطر توفر الشركات المطاعم والمستوصفات والسكن ووسائل الانتقال والخدمات التموينية والأندية والمكتبات وذلك طبقاً لقانون العمل ويتم تمويل هذه الخدمات من قبل الشركات ولا شك أن تخصيص نسبة مئوية من الأجور للخدمات الاجتماعية من شأنه أن يجعل المشروعات المختلفة تساهم جدياً في رفع مستوى معيشة العمال.

المبحث الخامس: الخدمة الاجتماعية العمالية في بعض الدول الرأسمالية¹ :

المطلب الأول: الولايات المتحدة الأمريكية:

عرفت الولايات المتحدة الأمريكية هجرة جماعات من دول أوروبا ما جعل بداية الصناعة ونشأتها لديها تختلف عن الظروف التي قامت عليها في باقي دول العالم.

فالتنمية في الولايات المتحدة الأمريكية تأثرت بالظروف الفيزيائية والمناخية جعلت منها قوة سياسية واقتصادية فعالة في العالم ، هذا ما أدى إلى تطور الخدمات الاجتماعية العمالية خاصة في مصانع النسيج حيث بدأت في مصانع نسيج "لون 1882" ، حيث كان أصحاب المعامل يتولون أمر الفتيات العاملات فأقاموا منازل لإسكانهن وكنائس للصلاة، ومتاجر يشترون منها ما يحتجن إليه، كما أقاموا مدارس يذهب إليها الفتيات الأقل من 14 سنة، كما وضعت بعض الشركات طبيبا لفحص العاملات مجانا، أما الآن فقد بلغت الولايات المتحدة الأمريكية في هذا المضمار تسارعا كبيرا فهناك الكثير من المصانع تشرك العمال في الربح وذلك بإعطائهم أسهما سنوية مكافئة لهم.

المطلب الثاني: إنجلترا:

ظهرت الثورة الصناعية في إنجلترا حين كانت هذه الدول تعاني حالة من الفوضى الاقتصادية نتيجة هجرة الفلاحين من الريف إلى المدن بحثا عن العمل وهروبا من النظام الإقطاعي، حيث ظهر الفقر والبطالة في جميع أنحاء البلاد رغم الاستقرار السياسي الذي عرفته إنجلترا في تلك الفترة، مقارنة بدولة أوروبية أخرى، ولكن الوضعية الاجتماعية بصفة عامة كانت سيئة للغاية مما اضطر البرلمان الإنجليزي سنة 1530 إلى سن قانون يكلف بعض الموظفين العموميين بجمع التبرعات لتوزيعها على المحتاجين لتأمين عيشهم، أما القادرون فيوفرون لهم عمل يومي مستمر، أي أن الخدمة هنا هدفها رفاهية المجتمع والقضاء على بعض الظواهر السلبية .

كما صدر قانون آخر سنة 1601 يسمى بقانون الفقر لتجنب الضعف الذي في القانون الأول وقد اتخذت الخدمة الاجتماعية العمالية في إنجلترا أشكالا متعددة منها:

جمال بن خالد : مرجع سابق، ص- ص 139- 142. ¹

- إعانات خاصة بالأمهات والأطفال: وهذه الإعانات تقدم للأمهات في المستوصفات خوفا من الأمراض كما تقدم الإعانات للأطفال الصغار .

- التأمين الاجتماعي: ظهر التأمين بعد بروز حدة الصناعة ويعتبر تحولا جوهريا في تاريخ الخدمة الاجتماعية ذلك أن التأمين يدفع بالفئات الاجتماعية وخاصة القادرة على العمل أن تعمل عن طريق مساعدة الدولة وتقديم الخدمات لها.

- الخدمات السكنية : وهي تهدف إلى حل مشكلة النزوح الريفي نحو المدن الكبرى حيث صدر قانون سنة 1890 ينص على تمويل عملية البناء. وتعتبر هذه الخدمات ضرورة اجتماعية بالدرجة الأولى كونها تريد القضاء على سلبيات الثورة الصناعية المتنامية من جهة والهجرة الريفية المتطورة من جهة أخرى. ويعتبر روبرت أوين " زعيم الاشتراكية الإصلاحية في إنجلترا، والرائد الأول في تحسين حالة الطبقة العاملة، لذلك يعتبر أبو الخدمة الاجتماعية " حيث أنه سنة 1919 صدر أول تشريع عمالي في بريطانيا يحدد ساعات العمل في المصانع بالنسبة للأطفال والنساء.

وفي سنة 1942 تشكلت في إنجلترا لجنة برئاسة وليام بيفردج لبحث ودراسة التأمين الاجتماعي والمؤسسات والخدمات.

المطلب الثالث: فرنسا:

تعتبر شركة " بلانزي" للتعدين أول شركة تبني مساكن للعمال سنة 1834، بعد ذلك صدرت شركة شنايدر" صاحبة مصانع الحديد والصلب مبلغا كبيرا من المال لإقراض العمال حتى يتسنى لهم بناء مساكن صالحة، هذا ولقد اشتهرت مؤسسة " ليكير" التجارية باقتسام أرباحها مع العمال. ثم ظهرت كتابات في هذه الفترة نذكر منها "النظام الاجتماعي" لسان سيمون" أشار إلى ضرورة رفع مستوى الرفاهية العادية لأفراد الطبقة العاملة وتحسين مصيرهم.

وقد لقيت كتابات سان سيمون استجابة من بعض مصانع النسيج في فرنسا فيما يتعلق بالنواحي الإنسانية وذلك بتخفيف الآلام عن الأطفال الذين كانوا يعملون بمصانع النسيج وهم في سن 6 - 7 سنوات وقوفا ما بين 16 - 17 ساعة يوميا، ونتج عن ذلك إنشاء أول جمعية لمنع الحوادث اسمها "أنجل ولفوس" عام 1867 بمدينة فلورنس وكانت هذه الجمعية تستهدف تبادل الخبرة في مشاكل الأمن الصناعي

ومن مبادئها، أن صاحب العمل مدين لعماله بما هو أكثر من الأجور وواجبه أن يعني بحالته النفسية والخلفية.

المطلب الرابع: ألمانيا:

يعتبر " أفر كريب" صاحب مصانع الصلب المشهور الذي أعد لعماله رصيذا ضخما ينفق منه على المرضى من العمال ومن يتوفى منهم، كما فتح رصيذا آخر لتصرف منه معاشات للمسنين من العمال، وفي سنة 1872، أنشأ مستشفى للعمال، وبعد خمس سنوات تأسست شركة للتأمين على حياة العمال، وفي سنة 1879 جمع تبرعات لمساعدة المرضى من عماله كما بلغ الاهتمام من شركة " كورب " بعمالها إذ شيدت مؤسسات كبيرة لرعايتهم، وكانت نموذجا لحسن الإدارة وشمول الفكرة، ولذا كتب لها الانتشار السريع والنماء، كما عمل " كورب " على تحسين ظروف العمل لعماله ورفع مستواهم المعيشي، وكان أول من بني مساكن بهم من ماله الخاص.

كما يعتبر العالم الاقتصادي السويسري " مسموندي " 1773 / 1842 " الذي أعتبر أن ثروة الأمم الحقيقية إنما تقاس بمدى تمتع بنيتها بمناهج الحياة، فهو أول من حمل على المذهب الحر وناد بمبدأ التدخل الاجتماعي، وفي سنة 1819 أعلن عن وجوب تدخل الدولة لحماية الطبقة العاملة من أجور أرباب العمل، وتنظيم التشغيل من هم في سن المراهقة وإطلاق حرية تكوين الاتحادات العمالية وإيجاد ضمان مهني لرعاية العمال وتأمينهم ضد البطالة والعجز والشيخوخة والمرض وتعتبر آراء " مسموندي " أساس فكرة التأمين الاجتماعي.

المبحث السادس: الخدمة الاجتماعية العمالية في بعض الدول الاشتراكية:

المطلب الثالث: اليابان

تعتبر الخدمات الاجتماعية العمالية في اليابان من بين أهم البرامج التي توفر الرعاية والدعم للعمال، ومن بين هذه الخدمات:

- نظام التأمين الصحي: يغطي جميع العاملين في اليابان ويقدم تغطية صحية شاملة للأمراض والإصابات.

- نظام التأمين على العمالة: يشمل تأمين العمالة ضد الحوادث والإصابات التي تحدث أثناء العمل.
- نظام التأمين على العاطلين عن العمل: يقدم الدعم المالي للعاطلين عن العمل ويساعدهم في البحث عن وظائف جديد.
- الرعاية الاجتماعية: تشمل الرعاية لكبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والأطفال والعائلات.¹

المطلب الأول: يوغسلافيا :

بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية انتهجت يوغسلافيا السبيل الاقتصادي الاشتراكي أو ما يعرف بنظام التسيير الذاتي، واعتمدها على مقوماتها المادية والبشرية، وكان الهدف من الخدمة الاجتماعية في يوغسلافيا بالدرجة الأولى هو رفع معيشة الشعب عن طريق الرفع من معيشة الطبقة العاملة، لهذا أولت الحكومة اليوغسلافية، اهتماما كبيرا بالخدمة العمالية حيث أنها تقوم بتوفير جميع الخدمات الاجتماعية الممكنة والضرورية في نفس الوقت وأهمها: الخدمات الصحية، الخدمات السكنية والخدمة الغذائية.

المطلب الثاني: مصر:

إن ظهور التيارات التي كانت تزيد من وعي العمال في العالم ، واستعمال الآلات خلق جوا من القلق في صفوف الطبقة العمالية، نتيجة ما نجم عنها من حوادث وما سببته من بطالة بسبب الاستغناء عن الكثير من الأيدي العاملة، هذا أدى إلى ظهور الحركات العمالية، خاصة التغيرات التي عرفت الظروف الاقتصادية العامة المتمثلة في تقلبات الأسعار وتأثيرها في القيمة الفعلية للأجور التي اعتبرت مؤثرا جوهريا في هذا المجال.

وعليه فالمشرع المصري لفت انتباهه إلى وجود التدخل لتنظيم علاقات العمل، فأصدر عدة تشريعات عمالية تهدف إلى حماية العمال.

¹ وزارة الصحة والعمل والرفاهية، حكومة اليابان، أخر تحديث 10 جوان 2019، تم الاطلاع يوم 2023/05/17 على

الساعة 15:45 <https://www.mhlw.go.jp/stf/english/index.htm>

ويظهر القطاع العام في سنة 1961 وذلك بتدخل الدولة في كثير من مجالات العلاقات الاقتصادية باعتبارها المالكة الوحيد للمؤسسات والمنظمة لها فقد ظهرت عدة قوانين منها:

-القانون رقم 32 لسنة 1966 بشأن المؤسسات العامة وشركات القطاع العام.

القانون رقم 79 لسنة 1975 بشأن التأمين الموحد والذي نص في مادته الأولى على أن يشمل نظام

التأمين الاجتماعي التأمينات التالية:

1- التأمين ضد الشيخوخة والعجز والوفاة.

2- التأمين ضد إصابات العمل.

3- التأمين ضد المرض.

4- التأمين ضد البطالة.

5- تأمين الرعاية الاجتماعية لأصحاب المعاشات¹.

أما عن الصحة العمالية، فقد رسمت مشروعات لا حصر لها بقصد حماية العامل ورعايته صحياً، فسنت معظم الدول تشريعات خاصة بوضع نظم تشغيل الأحداث من الذكور والإناث في الصناعة وكذلك النساء نظراً لطبيعة كلتا الفئتين من العمال، الخاصة وعدم قدرتهما على القيام بما يقوم به العامل العادي وذلك بالقانونين رقمي 48/ 80 لسنة 1933 في مصر. كما وضعت الدولة شروطاً صحية خاصة يجب أن يراعيها أصحاب العمل في إنشاء مصانعهم وهذه الشروط تختص بالنظافة والتهوية والضوء والملابس التي يلبسها العامل، والتغذية والهدوء والطقس، وينص قانون 89 لسنة 1950 في مصر.

على رب العمل تقديم الإسعافات الأولية للعامل المصاب، كما يحتم أن يكون في كل محل يعمل فيه أكثر من عشرين عاملاً صندوق أو أكثر للإسعافات الطبية².

جمال بن خالد: مرجع سابق، ص- ص 143- 146¹

² حسن شحاتة سغان، الخدمة الاجتماعية (ميدانها وتاريخها وبرامجها ومناهجها)، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 1990، ص257.

من خلال ما تم توضيحه في العنصر نرى انه رغم اختلاف وكثرة البلدان والدول التي تقدم خدمات اجتماعية لعمالها على مختلف أنواعهم ومختلف أنواع المؤسسات، إلا أن هاته الأخيرة كلها تصب في مصلحة العمال وتعمل على توفير الراحة والسهولة لهم، وذلك بالاعتماد على عدة تشريعات تختلف حسب خصوصية كل بلد، وتتمثل أهم هاته الخدمات المشتركة في الخدمات الصحية، السكنية، الغذائية، النقل...

المبحث السابع: أشكال الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر:

تعد الخدمة الاجتماعية تابعة للهيئة المستخدمة ومكملة الأعمال الدولة والجماعات المحلية والهيئات المتخصصة، ويتم التكفل بها تطبيقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما في الجزائر كون الخدمات الاجتماعية العمالية تشمل جميع أشكال الخدمات التي نص عليها القانون العام للعامل والميثاق الوطني وهي كالتالي:

-الخدمة الصحية:

يجب أن تكون محلات وأماكن العمل ومحيطها وملحقاتها وتوابعها بما في ذلك كل أنواع التجهيزات، نظيفة بصورة مستمرة، وأن تتوفر فيها شروط الوقاية الصحية الضرورية لصحة العمال. يجب تمكين العمال من ممارسة رياضة الاستراحة ووضع وسائل النظافة الفردية تحت تصرفهم، ولاسيما خزانة الملابس ودورات المياه، والمرشات وتوفير المياه الصالحة للشرب كذا النظافة في المطاعم.

يخضع العمال لإجراء فحوص طبية دورية مرتين على الأقل في السنة وهم:

- العمال المعرضون بشكل خاص للأخطار المهنية.

- العمال المعنيون في مناصب عمل تتطلب مسؤولية خاصة في الأمن العمال الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة.

- العمال الذين يزيد أعمارهم عن خمس وخمسين (55) سنة.

- المعوقون جسديا وذوو الأمراض المزمنة.

- النساء الحوامل والأمهات اللاتي أطفالهم تقل أعمارهم عن سنتين¹.

-الخدمة السكنية:

إن توفير المسكن الملائم للعمال يعني احترام العامل، وتوفير المكان المناسب له ولأسرته، وفي حالة السكنات الوظيفية التي توفرها المؤسسة للعمال، وللوقوف على احتياجات وأذواق العمال اتجاه السكن يجب أن يكون التخطيط العمراني للمجمعات السكنية الخاصة بالعمال شاملا للمرافق الضرورية للحياة من أجل حياة مريحة للعمال وأسرتهم.

-خدمات النقل:

تعتبر خدمات النقل من أهم الخدمات التي تعمل على توفيرها غالبية المؤسسات للعاملين بها، خاصة إلى أولئك الذين يعانون من بعد المسافة بين المنشآت الصناعية أو المؤسسات التي يعملون بها وبين أماكن إقامتهم².

-الخدمة الغذائية:

تشمل الخدمات الغذائية تهيئة الأماكن لتناول الغذاء وتقييم الوجبات الغذائية المناسبة وتوفير المياه الصالحة للشرب .. وحث العمال على الأخذ بالعادات الغذائية السليمة، فالغذاء يمد الإنسان بالعناصر اللازمة لنموه ويمده بالطاقة حتى تؤدي أعضاؤه وظائفها، ويرتبط الغذاء الجيد بإنتاج العامل ارتباطا مباشرا.

ومن الوسائل التي تؤدي إلى تحسين التغذية في الصناعة الوسائل التالية:

- وضع النظم واللوائح الخاصة بالتغذية في الصناعة.

- ومراقبة تنفيذ النظم واللوائح.

- إقناع المسؤولين بأهمية التغذية

¹ بن خالد جمال: التطور التاريخي للخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد

10، جامعة محمد بوضياف- المسيلة- الجزائر، 2016، ص7.

² منير بلالي: مرجع سابق، ص33.

- العناية بالتغذية تضاعف الإنتاج.

- اشتراك العمال في إدارة المطاعم في المصنع¹.

- خدمات التكوين والتدريب المهني²

يقصد بالتأهيل المهني التوجيه المهني لكل من نقصت قدرته على العمل والإنتاج، فالتأهيل المهني هو توجيه العامل وتدريبه على العمل ومساعدته على التقدم في عمله. ويهدف التأهيل المهني إلى تحويل الأشخاص العاجزين إلى فئة صالحة للعمل وقادرة على الإنتاج والاعتماد على نفسها، وذلك بعد تأهيلهم وإعدادهم نفسياً. حيث تعمل العملية التدريبية على زيادة مهارات العاملين، وتحسين قدراتهم على الأداء الفعال في إطار مساعدتهم على اكتساب الجديد من المعلومات والأساليب المدعمة لفعالية إنجازهم، فهي بذلك نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الفرد في عمله.

وبهذا فعملية التدريب ترمي إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تغيير سلوك الفرد واتجاهاته "تنمية الاتجاهات" في إطار حماية المعارف والمعلومات وكذا تنمية مختلف المهارات الفنية والذهنية وتنمية روح العمل الجماعي والشعور بالمسؤولية.

- تحسين مستويات الأداء، الذي يصبح أكثر فعالية في تحقيق الأهداف التنظيمية .

- الخدمات المالية:

تتمثل الخدمات المالية في:

- التأمينات المتعددة ضد المرض والعجز والوفاة، وإرشاد العمال نحو حقوقهم.

- تمكين العمال من الاقتراض إذا اقتضت الضرورة بشرط أن يسددوا ما اقترضوه لاحقاً.

¹ قجة رضا: فعالية نسق الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة، مجلة الآداب و العلوم الإنسانية، العدد7، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2011، الجزائر، ص 165.

² بن خالد جمال: التطور التاريخي للخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر، مرجع سابق، ص10

- إعطاء العمال كافات ومنح الأعياد في المناسبات المختلفة، حيث يتمكنوا من مواجهة المصاريف الطارئة.

-الخدمات الترويحية:

- إلقاء المحاضرات والندوات لتزويد العاملين بالمعارف والحقائق التي تتعلق بالعمل والإنتاج.
 - إقامة مكتبة لمساعدة العمال على تنمية مهاراتهم الفنية التي ترفع من مستواهم الفني.
 - تشجيع العمال ومساعدتهم على المساهمة في مجلة خاصة بالمؤسسة¹
- تعتبر الجزائر كغيرها من البلدان مهتمة بعمالها والبيئة التي يعملون فيها وعلى اختلاف المراحل التي مرت بها الدولة الجزائرية خلال تطورها، سنت التشريعات والقوانين التي تعمل على حفظ حقوق العمال وتسهل لهم حياتهم ومن أهم هاته التسهيلات نجد الخدمات الاجتماعية العمالية التي تختلف من مؤسسة إلى أخرى، والتي تتمثل في الخدمة الصحية والسكنية والغذائية، النقل والتكوين ومختلف الخدمات المالية، وأخيرا الخدمات الترويحية.

المبحث الثامن: المشكلات التي تعترض الخدمات الاجتماعية العمالية:

- افتقار برامج الخدمات الاجتماعية والرعاية العمالية إلى التخطيط العلمي والتوجيه المحكم المدروس.
- الخدمات الاجتماعية على اختلاف أنواعها لا بد وأن تقوم الرعاية العمالية وبرامج على تخطيط علمي وتوجيه محكم مدروس، وهو ما تفتقر إليه في كثير من دول الوطن العربي.
- وإذا كان للتخطيط أهمية كبرى في جميع المجالات ، باعتباره نظرة للمستقبل وتحديداً لمعالمه من أجل تحقيق حياة أفضل للمواطنين، فإن له أهمية خاصة في مجالات العمل المختلفة ومنها مجال الرعاية العمالية أو الخدمات الاجتماعية العمالية، وذلك نظراً لما يطرأ دائماً على ميادين ومجالات هذه الرعاية من تغير وتطور سريع، خاصة في مجتمعنا العربي الجديد الذي يجتاز مراحل حاسمة في حياته ، وبعد أن وضع حق الفرد العامل على مجتمعه في توفير كافة ألوان الرعاية المادية والنفسية والاجتماعية والإنسانية.

منير بلالي: مرجع سابق، ص34.¹

وإذا كان التخطيط يقوم على أساس من التنبؤ على ضوء الأرقام والإحصائيات والظروف والبحوث والسوابق ، وهو بهذا يعتبر الأسلوب العلمي المضمون لتحقيق أهداف الرعاية العمالية ، وأنه كذلك يساعد على تحديد المسؤوليات ومتابعة التنفيذ، فإنه لذلك يعتبر ضرورة حتمية وإنسانية أخلاقية لكافة مشروعات الرعاية العمالية وما تهدف إليه من تحقيق أهداف معينة ويمكن تحديد أهمية التخطيط للرعاية العمالية في الاعتبار الآتية:

- يعتبر التخطيط الوسيلة التنظيمية لأداء برامج الرعاية العمالية وتنفيذها على جميع المستويات.
- يعتبر التخطيط من العوامل الإيجابية الفعالة لإيجاد التنسيق المطلوب بين ألوان وأنواع الرعاية المختلفة سواء المادية منها أم الاقتصادية أم الاجتماعية أم النفسية.
- التخطيط هو الطريق السليم لضمان تعبئة جميع المصادر والقوى الممكنة التي يمكن الاعتماد عليها في تنمية برامج الرعاية العمالية.
- وأخيراً فإنه وسيلة سريعة لتحقيق التقدم والنمو المطلوب في مجال الرعاية العمالية ، لأن ارتباط مشروعات وبرامج الرعاية العمالية بخطط زمنية معينة من شأنها حفز كل الإمكانيات والقوى للعمل على تحقيق الأهداف المرجوة¹.

- المشكلات المالية: تواجه العديد من الخدمات الاجتماعية العمالية مشاكل مالية و صعوبات في الحصول على التمويل الكافي لتقديم الخدمات المطلوبة، وهذا يؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة.²

يمكن حصر المشاكل التي من الممكن أن تعترض الخدمات الاجتماعية العمالية على اختلاف البلد المطبق فيه، على عدم منحها الأولوية و القيمة اللازمة إضافة إلى ضعف برامج التخطيط لها هذا ما يجعل منها غير مطبقة بطريقة صحيحة و تواجه مشاكل ، كمل يمكن القول أيضا غياب بعض المسؤولين الذين يمنحون الأولوية للمورد البشري داخل مؤسساتهم ما يجعلهم يعتبرون الخدمات الاجتماعية موضوع ثانوي.

فاروق محمد العادلي: المرجع السابق، ص- ص 41- 48¹

² M Zampieri, D.De Souza, Social work and labor: contribution to Brazilian workers health. Interface: communication, Health, Education, 2018, p 12.

المبحث التاسع: الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي¹ :

- **الخدمات الغذائية:** تغذية جميع المواطنين بوجه عام ، فقد ظهر الاهتمام حديثا بالبحث عن العلاقة بين تغذية العمال وصحتهم وإنتاجهم ، إذ أن الجهد الذي يبذله العامل أثناء تأديته لعملهم يستلزم تعويضا غذائيا مناسباً ، ويؤدي سوء التغذية إلى نقص القوى الجسمية والذهنية للعمال ، وتدهور حالتهم الصحية وتشمل الخدمات الغذائية التي تقدم للعمال تهيئة الأماكن المناسبة لتناول الطعام ، وتقديم وجبات غذائية مناسبة.

- **خدمات النقل والمواصلات :** تعتبر خدمات النقل والمواصلات من أهم الخدمات التي تقدم للعاملين، ومشكلة المواصلات بالنسبة للعمال لها آثارها الخطيرة سواء من ناحية الجهد الذي يبذله العامل أو من ناحية النفقات التي يتكبدها ، مما يؤثر على ميزانيته فتهتم المؤسسة بتوفير الوسائل اللاتقة لراحتهم، وتزداد أهمية النقل بالنسبة للعمال كلما كانت أماكن عملهم بعيدة عن مقر سكنهم.

- **التأمين الاجتماعي:** يعتبر التأمين الاجتماعي حقا من حقوق العمال في أغلب بلدان العالم نتيجة صراع حاد بين العمال وأرباب العمل، وتشمل خدمات التأمين الاجتماعي، ما يقدم للفئات العاملة وعائلاتهم من الذين يشملهم قانون التأمين، والغرض منها حماية العامل في حالة البطالة أو العجز الناجم عن حوادث العمل، أو وفاة رب الأسرة، أو التقاعد، بهدف أساسي هو الحفاظ على مستوى مقبول للمعيشة وتمثل التأمينات في:

أ- **التأمين على العجز:** للعامل الحق في التأمين على العجز سواء كان ناشئا عن الإصابة بحدوث أو ناتجا عن مرض مهني، حيث يستفيد من خلال ذلك على التعويض أو الاستفادة من المعاش حسب درجة العجز.

ب- **التأمين على التقاعد :** إن التأمين على التقاعد حق من حقوق العامل ، فبمجرد أن يصل إلى سن التقاعد يخول له معاشا تقاعديا يسمى بمنحة التقاعد ، ويكون مصدر هذه المنحة هو خصم مبلغ مالي

¹ جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، مرجع

من الراتب الشهري خلال حياته المهنية، ويتكفل صندوق الضمان الاجتماعي بجمعه ثم تنظيمه في شكل راتب شهري يسمى بمنحة التقاعد.

- خدمات الإسكان:¹

ويعد توفير المسكن الصحي من أهم أنواع الخدمات العمالية، فالمسكن الملائم من ناحية الاتساع والتهوية يعد مصدر جذب قوي يساعد العامل على قضاء الجانب الأكبر من وقت فراغه مع أولاده وبين أسرته، وبذلك تقوى العلاقات الأسرية، فيقبل العامل على العمل بحماس وإخلاص، فتزداد الكفاية الإنتاجية له، ويزداد الإنتاج كما وكيفا في الوقت نفسه.

وهناك عدد من الاشتراطات التي يستلزم توفيرها في خدمات الإسكان العمالية، ومن أهمها:

- يجب أن يحدد موقع المساكن بالنسبة للمنشآت الصناعية المجاورة أو الأعمال التي ينتج عنها مواد ملوثة في الجو ومخلفات سائلة أو صلبة بحيث ألا تتعرض منطقة المسكن للتلوث.

- يجب أن يتوفر في المساكن جميع الشروط الصحية من حيث المساحة والارتفاع والتهوية والإنارة والمرافق الصحية.

- يجب أن تزود المجموعات السكنية باحتياجات القاطنين من محلات بيع الحاجات الأساسية ومستوصف ومركز لرعاية الطفولة ودار حضانة ومدرسة ابتدائية. وتستكمل الخدمات السكنية بخدمات الانتقالات والمواصلات وخاصة إذا كانت مساكن العمال بعيدة عن أعمالهم، حيث يستلزم الوضع هنا توفير حافلات خاصة بالمنشأة لنقل العمال من مسكنهم إلى أعمالهم والعكس.

- خدمات الترفيه:²

تساعد الخدمات الترفيهية العمال على استعادة حيويتهم ونشاطهم، وتدخل السرور والبهجة إلى قلوبهم، وبذلك تخلصهم من جو التعب والرتابة في العمل، وكذلك تتيح هذه الخدمات الفرصة للعمال للاتصال بالآخرين والتفاعل معهم من جو مليء بالبهجة والسرور، فتقوى العلاقات بينهم، ويزداد الترابط فيما بينهم وبين مجتمعتهم، فيزيد الانتماء نحو المنظمة والمجتمع.

¹ عبد الله بن ضاوي العتيبي: مرجع سابق، ص42.

² المرجع السابق، ص45.

ولذلك تهتم المنظمات الصناعية بإعداد برامج ترفيه للعمال في وقت الفراغ الأجازات والعطلات الأسبوعية لمساعدة العمال على استغلال وقت فراغهم بشكل إيجابي، فتعود عليهم بالرضا والسعادة، فيقبلون على عملهم بحيوية ونشاط، فيزداد اهتماماتهم بالعمل، ويقوى ارتباطهم بمنظماتهم الصناعية.

ومن أمثلة الخدمات الترفيهية التي تقدم للموظفين والعمال النوادي الاجتماعية والرحلات والتمثيل والهوايات كالرسم والتصوير والكشافة والجولة والمصايف والمعسكرات الصيفية، ويجب أن تقوم على توفير هذه الخدمات الترفيهية إدارة فنية مؤهلة تعد لها البرامج اللازمة التي يتوافر فيها تكافؤ الفرص للجميع والتنوع والاستمرار وخدمة كافة الفئات العمرية ومراعاة الاختلافات الفردية بين العمال وملائمة أوجه النشاط مع أوقات الفراغ وإشراك العمال أنفسهم في وضع ورسم هذه البرامج وتنفيذها ميدانياً.

المبحث العاشر: الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي¹ :

وجب العناية بصحة العامل في مكان عمله أو خارجه وتحقيق ما يسمى بالصحة الصناعية ، والتي تشمل شؤون العامل الصحية وكذا أفراد أسرته ، ووضع برامج الأمن الصناعي له ومراعاة أساليب رعايته في بيئة العمل التي يعمل فيها. حيث تهدف الرعاية الصحية إلى تحسين بيئة العمل، ومعالجة أخطاء العمال، أو العناية بأمر حالات المرض والحوادث المختلفة التي يتعرض لها العامل أثناء تأدية عمله، ومن شأن توفير الرعاية الصحية العمالية ، تكوين بناء صحي سليم للعمال فيزداد إنتاجهم، وهذا يتوقف على حجم ونوعية الخدمات الطبية المقدمة للعمال في المصنع وكذا نوع نشاط المصنع وعدد العاملين فيه، ولذلك وجب على الإدارة عند قيامها بوضع برامج خاصة للصحة الصناعية وللاأمن الصناعي يجب أن تراعي طبيعة الصناعة نفسها بالإضافة إلى حجم المنشأة وإمكانياتها المالية. وعند وضع برامج الصحة الصناعية بهدف حماية صحة العامل في المصنع توجد عدة مبادئ تتبعها الكثير من المنشآت الصناعية والتي حققت نجاحا كبيرا بالاعتماد عليها وتجسيدها ، وهذه المبادئ هي:

- توفير التسهيلات الطبية الكافية من صيدلية وإسعاف أولي للمريض.

- إجراء فحوصات طبية دورية للعامل قبل وأثناء العمل.

- العناية بأمر حوادث العمل الفردية وأمراض المهنة.

¹ جمال بن خالد: مرجع سابق، ص 178 - 187.

- تقديم الإسعافات اللازمة في حينها والنصح الدائم للعمال في المسائل الطبية.

- حفظ سجلات طبية وافية تكون دائما في متناول اليد .

- إحكام الرقابة على الشؤون الصحية .

- إجراء استشارات دورية مع إدارة قسم الموارد البشرية أو مع إدارة المؤسسة الصناعية مباشرة حول المسائل الخاصة بنقل بعض العمال إلى مراكز أخرى في العمل تناسبهم من الناحية الصحية، كما تعنى النظم العمالية بتوفير الشروط الصحية في أماكن العمل.

كما توجد خدمات اجتماعية ذات طابع صحي تتمثل في ما يلي:

-التأمين على المرض : ويقصد بها التكفل بمصاريف العلاج الطبي وتعويض أيام العطل المرضية أثناء التوقف عن العمل مثل: العلاج ، الجراحة ، الأدوية ، الإقامة بالمستشفى، الفحوص البيولوجية.

- الكشف الطبي.

- الإسعافات الأولية.

- التنقيف الصحي.

- مكان الراحة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق له في هذا الفصل يتضح جليا الأهمية البالغة لموضوع الخدمات الاجتماعية العمالية على مستوى الفرد والمؤسسات، حيث تهتم المؤسسة من خلال ما توفره من خدمات إلى رفع مستوى الموظفين الصحي والاجتماعي بإشباع حاجاتهم الصحية والمادية، كي يصل الموظف إلى أقصى ما يكون من الرضا والكفاية داخل مكان عمله وخارجه.

يجدر الإشارة إلى أن الأهمية التي بلغتها الخدمات الاجتماعية العمالية لم تكن وليدة الصدفة، بل بفضل نضال الطبقة العاملة وما عانته من مشاكل العمل.

والكثير من الدراسات والبحوث العلمية أكدت على الارتباط بين الخدمات الاجتماعية العمالية وكثير من المتغيرات التنظيمية المختلفة.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: جودة الحياة الوظيفية

تمهيد

المبحث الأول: مراحل تطور جودة الحياة الوظيفية

المبحث الثاني: أبعاد و مكونات جودة الحياة الوظيفية

المبحث الثالث: أهمية جودة الحياة الوظيفية

المبحث الرابع: أهداف جودة الحياة الوظيفية

المبحث الخامس: خصائص جودة الحياة الوظيفية

المبحث السادس: نماذج دولية لجودة الحياة الوظيفية

المبحث السابع: طرق قياس جودة الحياة الوظيفية

المبحث الثامن: معوقات جودة الحياة الوظيفية

المبحث التاسع: نظريات جودة الحياة

المبحث العاشر: علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي بالتوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية للعمال.

المبحث الحادي عشر: علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي بجودة الحياة الصحية للعمال.

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر جودة الحياة الوظيفية مؤشرا جيدا لتعزيز صورة المؤسسة في المحافظة على موظفيها، ويشير إلى أن المؤسسة قادرة على تقديم مكان عمل صحي وتساعد الموظفين على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية داخل وخارج مكان العمل، وقد ظهرت اتجاهات ونظريات تدعو إلى الجانب الإنساني وتركز على الجانب الاجتماعي للموظف من أجل إيجاد نوع من الاستقرار الوظيفي.

وهذا ما سنحاول تناوله في هذا الفصل النظري من خلال التعرف على مراحل تطور جودة الحياة الوظيفية والتركيز على أبعادها، أهميتها، أهدافها و خصائصها، وصولا إلى نماذج دولية وكذا طرق قياسها والمعوقات التي قد تواجهها، داعمين ذلك بمجموعة من نظريات تعمل على تفسير جودة الحياة من مختلف الزوايا.

المبحث الأول: مراحل تطور جودة الحياة الوظيفية : 1

المرحلة الأولى: نهاية الستينات و بداية السبعينات:

إن مصطلح جودة الحياة الوظيفية ذكر في نهاية الستينات من هذا القرن للتأكيد على جودة الحياة في مكان العمل، وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم خلال الفترة من 1969-1974 في الولايات المتحدة الأمريكية.

ويضيف " أندرسون" إن ظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية في نهاية الستينات وبداية السبعينات في الولايات المتحدة الأمريكية كان نتيجة لزيادة السلوكيات السلبية في بيئة العمل الأمريكية.

ويمكن القول بأن أولى بدايات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في أمريكا كان في أحد مصانع شركة "جنرال موتورز" في مدينة نيويورك عام 1971 ثم انتشر في 18 مصنعا من مصانع الشركة بعد ذلك.

كما بدأ تطبيق هذا المفهوم في مدينة "جيمس تاون" غرب نيويورك منذ عام 1973 عن طريق تشكيل لجنة مشتركة على مستوى هذه المدينة الصناعية لإنفاذها من البطالة و تدهور كثير من المصانع بها.

المرحلة الثانية: أواخر السبعينات وبداية الثمانينات:

في أواخر السبعينات من هذا القرن توقف برامج جودة الحياة الوظيفية وانخفض الاهتمام بها، وكان ذلك راجعا إلى عوامل عديدة منها زيادة معدلات التضخم وأيضا زيادة أزمة الطاقة، الأمر الذي جعل الشركات والمؤسسات الصناعية تتمسك بالقوانين الفيدرالية وتتزعج من فواتير الطاقة المرتفعة التكاليف، هذا بالإضافة إلى زيادة حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية. ولذا زاد حجم الاندماج بين الشركات خلال هذه الفترة، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية، وكل ذلك جعل برامج جودة الحياة الوظيفية تأتي في المرتبة الثانوية خلال هذه الفترة ولا يمكن الجزم بتوقف برامج جودة الحياة الوظيفية تماما في نهاية السبعينات.

¹ سيد محمد جاد الرب: مرجع سابق، ص - ص 69 - 73.

المرحلة الثالثة: منتصف الثمانينيات وحتى الآن:

شهد منتصف الثمانينيات الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية ، ويرجع ذلك إلى "باوديتش":

- ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية على المستوى الدولي .

- انخفاض ولاء و التزام العاملين في أمريكا عن غيره في باقي دول العالم.

- زيادة عبء القوانين الفيدرالية في أمريكا.

- انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الأمريكي.

وقد ركزت برامج جودة الحياة الوظيفية في بداية هذه الفترة على العلاقة بين برامج جودة الحياة الوظيفية وإنتاجية العاملين.

وبحلول التسعينيات فإن شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول متعددة قامت بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة الحياة الوظيفية.

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من بين المفاهيم التي مرت على عدة مراحل أثناء تطورها على اختلاف مكانها وزمانها، مع اختلاف برامج وطريقة تطبيقها إضافة إلى نظرة المؤسسات والتنظيمات لها، كما أن التطور والتقدم الذي يحصل في العالم دفع بالمجتمعات إلى الاهتمام بها على مر المراحل.

المبحث الثاني: أبعاد و مكونات جودة الحياة الوظيفية:¹

من خلال التعاريف و الدراسات السابقة نرى انه يمكننا أن نحدد مكونات جودة حياة العمل وفق رؤية عدة باحثين من خلال الجدول التالي:

¹ أماني محمد زيدان: مرجع سابق، ص 57.

الجدول رقم (1): أبعاد جودة حياة العمل وفق رؤية عدة باحثين:

المؤلف	الأبعاد والمكونات
Walton (1975)	<p>1- تعويض عادل و كافي.</p> <p>2- ظروف عمل آمنة وصحية.</p> <p>3- فرصة فورية لاستخدام وتطوير القدرات البشرية.</p> <p>4- فرصة للنمو المستمر والأمن.</p> <p>5- التكامل الاجتماعي في منظمة العمل.</p> <p>6- الدستورية في تنظيم العمل.</p> <p>7- العمل ومساحة الحياة الحرة.</p> <p>8- أهمية العمل والحياة الاجتماعية.</p>
Stein (1983)	<p>1- الحكم الذاتي أو الاستقلالية.</p> <p>2- الاعتراف والتقدير.</p> <p>3- الخصوصية.</p> <p>4- التطور والتنمية.</p> <p>5- المكافأة الخارجية.</p>
Levine ,Taylor and Davis (1984)	<p>1- الاحترام من المشرف والثقة في قدرة الموظف.</p> <p>2- تغيير المكان.</p> <p>3- تحدي العمل.</p> <p>4- فرصة التنمية.</p> <p>5- المستقبلية الناجمة عن العمل الحالي.</p> <p>6- احترام الذات.</p> <p>7- نطاق العمل متأثر وحياة خارج العمل نفسه.</p> <p>8- المساهمة اتجاه المجتمع بالعمل.</p>
Mirvis and Lawler (1984)	<p>1- بيئة عمل آمنة.</p> <p>2- أجور منصفة.</p> <p>3- تكافؤ فرص العمل.</p> <p>4- فرص للترقية.</p>
Baba and	<p>1- جودة المعيشة: التعويض والرعاية والسلامة في العمل، وحماية العمل.</p>

<p>2- الجودة الاجتماعية: العلاقة مع رب العمل والزملاء والعملاء. 3- جودة النمو: مشاركة الإدارة، والترقية، والنمو الذاتي، وسمعة الثقة بالنفس والعمل.</p>	<p>Jamal (1991)</p>
<p>1- الأمن الوظيفي. 2- أنظمة المكافأة. 3- التدريب. 4- فرص التقدم والتنقل. 5- المشاركة في اتخاذ القرارات.</p>	<p>CALHui-ru (1994)</p>
<p>1- بيئات العمل السيئة. 2- عدوان المقيمين. 3- عبء العمل، وعدم القدرة على تقديم نوعية الرعاية المفضلة. 4- التوازن بين العمل والأسرة. 5- العمل بنظام المناوبة. 6- عدم المشاركة في صنع القرار. 7- العزلة المهنية. 8- عدم الاعتراف بالموظف. 9- علاقات سيئة مع المشرف، وأقرانه. 10- صراع الدور. 11- عدم وجود فرصة لتعلم مهارات جديدة.</p>	<p>Lau RSM, Bruce EM (1998)</p>
<p>1- بيئة العمل. 2- الراتب والمكافأة. 3- الرعاية. 4- الترقية. 5- طبيعة العمل. 6- التدريب والتنمية. 7- أسلوب قيادة الرئيس. 8- التعاون بين الزملاء. 9- صورة المؤسسة. 10- الاتصالات. 11- اللوائح التنظيمية.</p>	<p>Ellis and Pompli (2002)</p>

<p>12- مناخ المنظمة. 13- الثقافة. 14- الوقت. 15- العمل و عبء العمل.</p>	
<p>1- الحاجة للبقاء. 2- الاحتياجات العاطفية. 3- احتياجات الانتماء. 4- الحاجة للدفاع ن النفس.</p>	<p>CHEN jia-sheng, FAN jing-li (2003).</p>
<p>1- الأجر العادل والاستقلالية. 2- الأمن الوظيفي. 3- أنظمة المكافأة. 4- التدريب والتطور المهني. 5- الفرص. 6- المشاركة في اتخاذ القرارات. 7- الاستمتاع والرضا الوظيفي. 8- الثقة في الإدارة العليا. 9- تقدير الجهود. 10- معايير الصحة والسلامة في العمل. 11- التوازن بينالوقت الذي يقضيه في العمل والوقت الذي يقضيه مع العائلة والأصدقاء. 12- كمية العمل الذي يتعين القيام به. 13- مستوى الضغط من ذوي الخبرة في العمل. 14- الصحة والسلامة المهنية في العمل.</p>	<p>JIA Hai-wei (2003)</p>

<p>1- مهمة العمل ذات الصلة: الحكم الذاتي للعمل، أهمية المهام، ردود الفعل على العمل، وأهمية العمل.</p> <p>2- البيئة التنظيمية: روح الفريق، والعلاقة بين الأشخاص، أسلوب الإدارة.</p> <p>3- علم النفس الاجتماعي: الدعم الاجتماعي و النفسي، والاحترام المتبادل، والصورة الاجتماعية للمؤسسة، أو الوضع الاقتصادي.</p>	<p>G Nasl Saraji, H Dargahi (2006)</p>
<p>1- الأجور والاستحقاقات والحقوق العادلة والكافية.</p> <p>2- مراعاة عوامل السلامة والصحة.</p> <p>3- فرص لمواصلة النمو والتطور.</p> <p>4- امن الموظفين.</p> <p>5- قبول تنظيم العمل.</p> <p>6- حياة العمل والاعتماد.</p> <p>7- إدارة مساحة المعيشة العامة في البيئة.</p> <p>8- التكامل الاجتماعي و تحسين القدرات البشرية.</p>	<p>Qing Tao, Peng Tian- ya and Luo jian (2007)</p>

من خلال الجدول السابق نرى تعدد واختلاف رؤية وتقسيم الباحثين والعلماء لأبعاد جودة الحياة المهنية كل حسب الزاوية التي يرى من خلالها الموضوع إضافة إلى نوع المؤسسة وطبيعتها، ما جعلنا نطرح جميع وجهات نظر هؤلاء الباحثين.

المبحث الثالث: أهمية جودة الحياة الوظيفية:

ترجع أهمية جودة الحياة الوظيفية إلى:

- إن أهمية جودة الحياة الوظيفية تتبع من وجود علاقة بين أبعادها وجودة حياة الفرد الشخصية، فكلما كانت حياة الفرد الوظيفية أكثر جودة زادت كذلك حياته الشخصية جودة، فزيادة الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة للموظف ينعكس على زيادة رفاهية حياته الشخصية والعكس صحيح، ووجود بيئة عمل

سليمة وصحية يؤدي كذلك إلى زيادة سعادته الشخصية وإقباله على الحياة، فالفرد السعيد هو الفرد المقبل على الحياة والأكثر إنتاجية في عمله.¹

- يطلق على جودة الحياة الوظيفية مفهوم " إنسانية بيئة العمل " لأنها مفهوم شامل لجميع المشكلات الإنسانية وتهتم بالجوانب الإنسانية في بيئة العمل.

- تعتبر جودة الحياة الوظيفية توجه من التوجهات التنظيمية والإدارية الحديثة نحو الاهتمام بالعاملين، وتحفيزهم ورفع روحهم المعنوية، وزيادة رضاهم عن العمل والمنظمة، لضمان البقاء فيها طوال حياتهم الوظيفية.²

- إيجاد بيئة عمل آمنة وصحية، ومناسبة تتوافر فيها أشكال مشاركة العاملين في عمليات الإدارة من جهة، والاهتمام بالحياة الأسرية والعائلية من جهة أخرى، بما يحقق التوازن بين بيئة العامل في العمل ومتطلباته العائلية.

- الاستخدام الأمثل لمهارات القوى العاملة الحالية، حيث أنها تشجع و تدعم وتعزز قاعدة استثمار المهارات والقدرات الداخلية، لخلق بيئة عمل أكثر مهنية وتحفيز وكفاءة.³

- تهيئة بيئة تنظيمية تحفز العاملين.

- تحسين صحة العاملين العقلية.

- توفير مستوى عالي من الدافعية والارتياح والالتزام في العمل.⁴

¹ أحمد محمد الدمرداش: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2018، ص15.

² محمد عاطف الجمال: مرجع سابق ص 10.

³ محمد سعيد عبد المطلب: دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية في جامعتي كور نيل الأمريكية وتورنتو وإمكانية الاستفادة منها في جامعة عين شمس، مجلة الإدارة التربوية، جامعة عين شمس، العدد10، مصر، 2016، ص295.

⁴ سجي نذير حميد الصراف: تشخيص أبعاد جودة حياة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد108، المجلد24، جامعة الموصل، العراق، 2018، ص225.

المبحث الرابع: أهداف جودة الحياة الوظيفية:

- تحسين الرضا الوظيفي.
- تحسين الصحة النفسية والجسدية للعاملين ما ينمي المشاعر الايجابية بينهم.
- تحسين إنتاجية العاملين.
- خفض معدل الغياب عن العمل.
- خفض معدل دوران العمالة.
- تكوين الصورة الأفضل للمؤسسة في جذب والاحتفاظ بالعاملين وتحفيزهم.¹

وإجمالاً يمكن القول بأن فاعلية جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككل، بمعنى انه كلما زادت جودة الحياة الوظيفية زادت فاعلية المنظمة، والعكس صحيح، كما يمكن القول أن هدف جودة الحياة الوظيفية الأساسي هو إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل، وزيادة الثقة والانتماء لدى العاملين.

المبحث الخامس: خصائص جودة الحياة الوظيفية:

تتميز جودة الحياة الوظيفية بالخصائص التالية:

- جودة الحياة الوظيفية هي عملية متكاملة تشارك في تنفيذها جميع المنظمات.
- هي ليست برنامج مؤقت بل عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل، مما يجعلها جزءاً من ثقافة المنظمة.
- تشمل مكوناتها وعناصرها جميع الجوانب المادية والمعنوية.
- تتحقق بإحداث التوازن بين جودة الحياة المهنية والحياة الشخصية للموظفين.

¹ عموري فادية و آخرون: اثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالإدارة العليا- دراسة حالة مجمع عموري- ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة حمه لخضر الوادي، المجلد4، العدد2، الجزائر، 2019، ص 123.

- جودة الحياة الوظيفية هي مفهوم شامل يتضمن تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف المنظمة.¹

المبحث السادس: نماذج دولية لجودة الحياة الوظيفية:2

- نماذج هيئة البريد الأمريكية:

تقوم هيئة البريد الأمريكية بدور بالغ الأهمية، حيث تغطي خدماتها الولايات المتحدة الأمريكية، وقد واجهت الهيئة عدة تحديات فرضتها التغيرات البيئية ومنها التطوير الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن هنا أدركت إدارة الهيئة أهمية تطوير أداء العاملين بها، ومن أهم أدوات التطوير هي تطبيق جودة حياة العمل، وذلك من خلال القيام بمجموعة من الأنشطة منها:

- تبني رؤية وأهداف واضحة ومحددة.

- إتاحة الفرصة للعاملين في المشاركة في عملية صنع القرار.

- ضرورة اقتناع والتزام القيادات بأهمية تطبيق مفهوم جودة حياة العمل.

- توفير الدعم الكافي والمساندة للعاملين من قبل الإدارة.

- نموذج الشركات اليابانية:

يرتكز النموذج الذي تتبناه الشركات اليابانية حسب الدراسات على عنصرين هما:

- إدراك الإدارة أن تحقيق الميزة التنافسية في الأسواق المحلية والدولية يعتمد بصفة أساسية على قدرات الأفراد العاملين بتلك الشركات.

- إدراك الإدارة لأهمية الاستثمار في رأس المال البشري على اعتبار أنه استثمار طويل الأجل ويحقق الانتماء والولاء للشركة وهو ما يعود بالنفع على المنظمة في المدى البعيد.

¹ غليظ شافية: مرجع سابق، ص 148.

² محمد عاطف الجمال: مرجع سابق، ص 16.

المبحث السابع: طرق قياس جودة الحياة الوظيفية:

يذهب " لي " إلأن قياس جودة الحياة الوظيفية من الممكن أن يتم وصفا داخل أية منظمة من خلال قياس الجوانب التالية: (الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، سيادة روح الفريق) ، وأنه على إدارة الموارد البشرية في أي منظمة إن أرادت زيادة إدراك العاملين بها لجودة الحياة الوظيفية بالمنظمة أنتعمل على إشباع الحاجات الأساسية للعاملين المتمثلة في الرعاية الصحية والسلامة المهنية وتوازن الحياة الشخصية والوظيفية، بالإضافة إلى الحاجات الاجتماعية وحاجات الاحترام وتأكيد الذات.

أما "سيرجي " فقد توصل إلى انه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة من خلال الأبعاد التالية:

- السلامة المهنية.

- الاحتياجات الاجتماعية للعاملين.

- النمو الوظيفي و تنمية المهارات.

- الأجور والمكافآت.

- الإبداع في العمل¹.

وحسب "سيشور" فيؤكد أن طريقة القياس عموما تستند إلى قاعدة الحكم على الشعور بالرضا أو عدمه، ويؤكد على أهمية الأخذ بعين الاعتبار الظروف البيئية والنظرة الوقفية في قياس الرضا، مع الأخذ في الحساب وجهة نظر العمال والمستخدمين والمجتمع في عالم الشغل².

تختلف طرق قياس جودة الحياة المهنية باختلاف الأبعاد ، حيث لاحظنا في العنصر السابق الذي تضمن أبعاد جودة الحياة الوظيفية اختلاف كبير في أبعاد هاته الأخيرة ، كذلك بالنسبة لطرق القياس فنرى أنها تختلف من باحث إلى آخر وذلك على حسب الأبعاد التي يراها من وجهة نظره.

¹ احمد محمد الدمرداش: مرجع سابق، ص 24.

² بن خالد عبد الكريم: جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي - دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار-، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في العلوم في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران2، الجزائر، 2016/2017، ص37.

المبحث الثامن: معوقات جودة الحياة الوظيفية:

- هناك العديد من الجوانب التي تعيق نجاح جودة الحياة المهنية، من بينها ما يلي:
- غياب الشفافية والديمقراطية في الإجراءات و الممارسات من قبل إدارة المؤسسة.
 - يعتقد ممثلي النقابات العمالية أن برنامج جودة الحياة المعنية تعود عليهم بالسلب، مما يخلق نوع من المعارضة لهذه البرامج.
 - تطبيق برامج تحسين جودة الحياة المهنية يتطلب نفقات مالية باهظة.¹
 - عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفراد وذلك لافتقارهم للتدريب والتطوير.
 - ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية.
 - هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة.²
 - عدم إدراك الأفراد العاملين لأهمية البرامج، كفاءة إدارة الموارد البشرية في متابعة وتوجيه البرامج.³
- من خلال ما تم التطرق له في العنصر يمكن القول أن برامج تحسين جودة حياة العمل قد تتعرض للفشل في غالب الأحيان، الأمر الذي يحمل المنظمة عدة تكاليف من ضياع للجهد و الوقت، لذا يتوجب على المؤسسة تهيئة الأجواء المناسبة لإجراء تعديلات في الوقت المناسب لتجنب المعوقات التي سبق ذكرها.

¹ مؤمن محمد البخاري: أثر جودة الحياة المهنية على استقرار الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقطة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة لونيبي على البلدية 02، العدد 01، الجزائر، 2020، ص 380

² عادل بومجان وآخرون، جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي - دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، المجلد 18، العدد 2، الجزائر، 2018، ص126.

³ الهيتي خالد: إدارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي-، ط2، دار وائل، عمان، 2005، ص19.

المبحث التاسع: نظريات جودة الحياة:**أ- نظرية "لاوتن" 1997:**

طرح لاوتن مفهوم طبيعة البيئة، ليوضح فكرته عن وجود الحياة وهي تدور حول الآتي :

إن إدراك الفرد لنوعية حياته يتأثر بظرفان هما :

-الظرف المكاني: إن هناك تأثير للبيئة المحيطة بالفرد على إدراكه لجودة حياته، وطبعا البيئة في الظرف المكاني لها تأثيرات أحدهما مباشر على حياة الفرد كالتأثير على الصحة مثلا والآخرتأثيره غير مباشر إلا انه يحمل مؤشرات إيجابية كرضى الفرد على البيئة التي يعيش فيها.

- الظرف الزمني: إن إدراك الفرد لتأثير طبيعة البيئة على جودة حياته يكون أكثر ايجابية كلما تقدم في العمر، فكلما تقدم الفرد في عمره كلما كان أكثر سيطرة على ظروف بيئته.¹

ب- نظرية شالوك 2002 :

وضح تحليليا مفصلا لمفهوم جودة الحياة على أساس انه مفهوم مكون من ثمانية مجالات، وكل مجال يتكون من ثلاثة مؤشرات، تؤكد جميعها على اثر الأبعاد الذاتية كونها المحددات الأكثر أهمية من الأبعاد الموضوعية في تحديد درجة شعور الفرد بجودة الحياة، على أن هناك نسبة في درجة هذا الشعور فالعامل الحاسم في ذلك يكمن في طبيعة إدراك الفرد لجودة حياته.²

ج- نظرية أندرسون 2003 :³

طرح أندرسون شرحا تكامليا لمفهوم جودة الحياة متخذًا من مفاهيم السعادة، ومعنى الحياة، ونظام المعلومات البيولوجي والحياة الواقعية، وتحقيق الحاجات، فضلا عن العوامل الموضوعية الأخرى إطارا تكامليا لتفسير جودة الحياة.

¹ شيخي مريم: طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة - دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات - ، مذكرة لنيل شهادة

ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2013/2014 ، ص 84

² احمد علي: جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أخصائي علم النفس العاملين مع أطفال التوحد بمراكز التربية

الخاصة بولاية الجزيرة، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس، جامعة النيلين، السودان، 2018، ص 22

³ فواطمية محمد: المرجع السابق، ص 26

لقد أشار أندرسون إلى أن إدراك الفرد لحياته، يجعله يقيم شخصيا ما يدور حوله، كما يمكنه من أن يكون أفكار كي يصل إلى الرضا عن الحياة، فإن النظرية التكاملية تضع مؤشرات جودة الحياة :

- إن شعور الفرد بالرضا هو الذي يشعره بجودة الحياة.
- إن تضع أهدافا واقعية نكون قادرين على تحقيقها.
- أن نسعى إلى تغيير ماحولنا لكي يتلاءم مع أهدافنا.
- إن إشباع الحاجات لا يؤدي بالضرورة إلى رضا الفرد إلى شعوره بجودة الحياة.

المبحث العاشر: علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي بالتوازن بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية للعمال:

من المهم التأكيد على أنه لا يوجد الكثير من الأبحاث التي تقيس العلاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال ، ويتم دراسة المتغيرين إلى حد ما كمفاهيم قائمة بذاتها، مع ذلك ومن خلال الأدلة الأدبية والدراسات الاستطلاعية نجد أن هناك علاقة بين المتغيرين الأخيرين.

تتمتع المنظمات والمؤسسات التي تكون أكثر وعيا واطلاعا على الاحتياجات الفردية للعمال بفهم أفضل للتسهيلات الواجب توفيرها داخل مكان العمل من خدمات اجتماعية ذات طابع اجتماعي المتمثلة في المنح على اختلاف أنواعها والسلفيات والرحلات وغيرها من الخدمات التي تمس الجانب الاجتماعي للعامل، واعتمادا على القراءات والدراسات الاستطلاعية فإن المؤسسة التي تعمل على توفير الخدمات الاجتماعية لعمالها على الدوام وبطرق سهلة تعزز وتحقق لديهم التوازن بين حياتهم المهنية وحياتهم الشخصية وكمثال على ذلك السلفيات التي تقدمها المؤسسة للعامل من أجل بناء مسكن أو شراء سيارة تدفع بالعامل إلى تحقيق التوازن وتجنب التعارض بين حياته المهنية ومتطلبات حياته الخاصة وبذلك يستشعر الجودة في حياته الوظيفية.

المبحث الحادي عشر: علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي بالحياة المهنية الصحية للعمال:

يتأثر جميع العمال في المنظمة بمستويات الصحة المتوفرة في مكان العمل للأسوء أو الأفضل، وعلى المؤسسة توفير بيئة عمل آمنة صحية تقلص من الحوادث والأمراض.¹

كما ذكرنا في العنصر الذي سبقنا تختلف الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي بالكثير عن الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي إذ أن المؤسسة التي توفر الخدمات الصحية للعمال يستشعر عمالها الصحة في حياتهم المهنية، كما أنها تسعى إلى خفض تكاليف العلاج والتأمين، وخفض معدلات تعويضات العاملين والتعويضات المباشرة بسبب خفض عدد المطالبات المقدمة.²

ومن بين الخدمات ذات الطابع الصحي التي توفرهم المؤسسة نجد إعانات من أجل القيام بعملية جراحية أو إجراء التحاليل والأشعة وغيرها من الخدمات التي تمس صحة العامل.

لا يمكن الإشارة إلى الصحة الجسدية للعمال من دون الإشارة إلى الصحة النفسية، إذ أن الصحة النفسية للعمال داخل مكان العمل لا تفرق عن الصحة الجسدية في أهميتها، إذ أن هاته الأخيرة تعتبر من أهم العوامل التي تجعل الفرد يشعر بالجودة في حياته المهنية من عدة نواحي، فالابتعاد عن المؤثرات التي تخلق لدى العامل القلق والتوتر وهو يؤدي عمله من أهم ما تحرص المؤسسة عليه، كما يمكن القول أن الصحة الجسدية تؤثر بدورها على الصحة النفسية .

لذلك نرى أن الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي على علاقة مباشرة بحياة مهنية صحية للعمال من الناحية الجسدية والنفسية، وهذا ما سنحاول الكشف عنه والتأكد من صحته من خلال الدراسة الميدانية بمركز البريد لولاية جيجل.

¹ Jackson, John H, Mathis, Robert L, Human Resource management, 12th, Thomson, South western, 2007, p474.

² حسن حريم: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص345.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل اتضح معنى جودة الحياة الوظيفية وأهم أبعادها وأهدافها وما تمثله بالنسبة للعمال خاصة ولمختلف المنظمات والمؤسسات عامة.

إذ أن جودة الحياة الوظيفية تعتبر من المفاهيم الحديثة التي تسلط الضوء على المورد البشري وترقى به إلى أعلى مستويات التقدير والاحترام، من خلال الاهتمام به والعمل على توفير كل سبل الراحة الجسدية والاجتماعية، مما يزيد من ولائهم للمؤسسة وتكريس طاقاتهم لخدمته.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

تمهيد

المبحث الأول: مجالات الدراسة

المطلب الأول: المجال المكاني

المطلب الثاني: المجال الزمني

المطلب الثالث: المجال البشري

المبحث الثاني: منهج الدراسة

المبحث الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

المبحث الرابع: أدوات جمع البيانات

المبحث الخامس: أساليب التحليل

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد إتمامنا للجانب النظري من دراستنا نحتاج إلى تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة من أجل الربط بين جوانب الدراسة، وهو خطوة مهمة خصوصا في الدراسات الاجتماعية وذلك من أجل التوصل إلى نتائج دقيقة، ويسمح لنا باختبار مدى صحة أو خطأ الفرضيات الموضوعية.

ومن أجل إجراء الدراسة الميدانية يجب تتبع مجموعة من الخطوات المنهجية، وتم تخصيص هذا الفصل للتعرف عليها، بدءا من مجالات الدراسة الثلاثة، إلى جانب منهج الدراسة وكذا المجتمع وعينة الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات، وصولا إلى أساليب التحليل.

المبحث الأول: مجالات الدراسة

من الضروري في أي دراسة تحديد مجالها تحديدا دقيقا، وهو خطوة مهمة في البحوث الاجتماعية، ويتم تقسيمها إلى 3 مجالات تتمثل في المجال المكاني والمجال الزمني والمجال البشري.

المطلب الأول: المجال المكاني

ويقصد به النطاق المكاني لإجراء الدراسة والمتمثل في دراستنا الحالية في مديرية وحدة البريد لولاية جيجل والتي سنوضحها في مايلي¹.

بريد جيجل مؤسسة عمومية إدارية ذات طابع تجاري تعمل ضمن الإطار العام لبريد الجزائر، هذه الأخيرة التي كانت تعمل تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات نتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، تحتم على قطاع البريد والمواصلات مسايرة هذه التحولات، فترجمت هذه النقلة بصدور قانون رقم 2000/03 المؤرخ في 5 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد، حيث نشأت هذه المؤسسة بموجب القرار رقم 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 الذي جاء لتعزيز هيكل قطاع البريد.

تنشط مؤسسة بريد جيجل برئاسة مديرية تعمل على توجيه المديرية الفرعية التي تقوم بدورها بتحديد مهام كل مكتب تحت تصرف أي مديرية فرعية، وهي تابعة للمديرية الإقليمية بسطيف وتتكون من: المديرية الفرعية للتفتيش، المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة، المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية، المديرية الفرعية لاستغلال الخدمات البريدية المالية والتنويع، المديرية الفرعية للإعلام الآلي. ولوحدة بريد جيجل علاقات خارجية تربطها بالمواطن وهي علاقة مباشرة، حيث خصصت المؤسسة يومين في الأسبوع لاستقبال شكاوي المواطنين واستعلاماتهم أو انتقاداتهم وحتى طلبات التوظيف التبرعات وغيرها.

كما تحتوي على وحدات موزعة عبر بلديات الولاية حسب حجم السكان، تقوم هذه الوحدات بتقديم الخدمات مباشرة للمواطنين كل على حسب طلباته ومن بين هذه الخدمات: البريد السريع، العادي، تحويل الأموال، سحب الأموال، دفع فواتير الكهرباء والهاتف، البطاقة الذهبية للدفع الالكتروني. حيث تضع هذه

¹ نائب مدير وحدة البريد لولاية جيجل، وثائق المؤسسة.

الوحدات موظفين موزعين كل على حسب مهامه من مسؤول عن الوحدة وموظفين مكلفين بالزيائن موزعين عبر الشبكات بالإضافة إلى موزع البريد.

-الهيكل التنظيمي لوحدة بريد جيجل :

1- مديرية الوحدة: برئاسة المدير، و هي المسير الأول والرئيسي لمكتب الوحدة البريدية لولاية جيجل وتم تعيينها من طرف المدير العام لبريد الجزائر لضمان السير الحسن للمؤسسة، من مهامها: التخطيط والمتابعة، تنظيم وإدارة فريق العمل، الرقابة وحل المشكلات ومتابعة تحقيق النتائج، وضع الخطط البديلة للتغلب على المعوقات التي تواجهها عند التشغيل.

2-الأمانة العامة: جهاز السكرتارية يختاره المدير ضمن مواصفات معينة مثل الكفاءة والثقة، حيث يقوم بمساعدته في انجاز اغلب المهام والأعمال العامة والسرية.

3-المديرية الفرعية للتفتيش: هيكل منظم من موظفين لهم علاقة مباشرة بمديرية الوحدة البريدية الولائية، تتكون من نائب المدير وأربع مفتشين، من مهامها: مراقبة تنفيذ برامج المفتشية، السهر على السير الحسن للمكاتب البريدية وتنظيم العمل بها، انجاز التحقيقات التي يكلفون بها من طرف المدير وإعداد التقارير، تقييم قباض المكاتب البريدية والقيام بالزيارات المفاجئة لها إضافة إلى تسجيل ودراسة الحالات القضائية المطروحة.

4- المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة: تساهم في المحافظة على استمرار وتطوير العمل تهتم ب: تنظيم لجنة الموظفين، التعيين، الترقية في الرتب، الترقيات، تنفيذ ميزانية التسيير والتجهيز، إعداد برامج التكوين والإعلام وتحسين المستخدمين، السهر على تجهيز قطاع البريد وصيانتها، تحتوي على قسمي: الموارد البشرية وقسم الوسائل العامة ومعدات الإعلام الآلي. الأولى تتكفل باحتياجات المؤسسة البشرية وتنظيمها، والثانية تسيير الموارد والإمكانات المادية.

5- المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية: تشرف على محاسبة ومراقبة المكاتب البريدية والسهر على السير الحسن لكل العمليات المالية على مستوى جميع المكاتب والتنسيق بين جميع المديرية الفرعية بالمديرية.

6-المديرية الفرعية لاستغلال الخدمات المالية البريدية والتنوع: تقوم بالتنسيق مع المديرية الفرعية للمحاسبة و الميزانية وكذا المديرية الفرعية للمفتشية لتسوية الفروقات والأخطاء المعلن عنها من طرف

المديرية. مهامها رقابية محضة تتمحور في تتبع تسيير المكاتب، مراقبة السير الحسن للشبابيك وجل العمليات في المديرية.

7-المديرية الفرعية للإعلام الآلي: تسهر على توفير وتوزيع الآليات والأجهزة لمكاتب البريد. والحرص على عدم انقطاع شبكة الربط في مكاتب البريد والإعلام بجميع القطاعات لدى الجهات المعنية إلى خلية الإعلام الآلي التي تعمل عبر التراب الولائي، وتقوم (Mobilis – Alg – Telecom) بصيانة برمجيات الإعلام الآلي، ومعالجة مقترحات البرامج، تركيب وإصلاح شبكة الإعلام الآلي في المكاتب بالولاي

وتقع مديرية وحدة البريد في وسط مدينة جيجل في شارع 1 نوفمبر، خلف البريد المركزي للولاية

(La grand poste de Jijel).

المطلب الثاني: المجال الزمني

ويقصد به الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة.

- اختيار موضوع الدراسة والقيام بالدراسة الاستطلاعية النظرية حول الموضوع من نهاية شهر ديسمبر إلى شهر جانفي.

- جمع المعطيات النظرية من بداية شهر جانفي إلى أواخر شهر فيفري.

- المرحلة الاستطلاعية للمؤسسة، حيث قمنا بزيارة وحدة البريد لولاية جيجل وأخذ الإذن منها من أجل إجراء الدراسة الميدانية، و ذلك في 1 مارس 2023، أما المرحلة الثانية فكانت في 7 مارس 2023 حيث قابلنا رئيس الخدمات الاجتماعية والثقافية وأجرينا مقابلة استطلاعية مباشرة معه، والمرحلة الثالثة كانت بتاريخ 24 أبريل 2023 قمنا بتوزيع الاستمارات على العاملين واستلامها في 26 أبريل 2023 حيث تم توزيع 49 استمارة و استرجاع 45 استمارة.

- مرحلة تفريغ المعطيات وتبويبها بتاريخ 27 أبريل 2023 .

- مرحلة استنتاج النتائج بتاريخ 07 ماي 2023.

المطلب الثالث: المجال البشري

ويقصد به عدد أفراد المؤسسة التي شملتهم الدراسة والتي يتم إجراء الدراسة الميدانية على هؤلاء الأفراد والتمثلون في مجتمع البحث.

تضم وحدة البريد لولاية جيجل 49 عاملا موزعون على مكاتب داخل المؤسسة.

المبحث الثاني: منهج الدراسة

لكي يستطيع أي باحث دراسة مشكلة بحث بطريقة علمية وهادفة، فذلك يقتضي منه إتباع خطوات علمية وذلك بتحديد نوع الطريقة التي سيتبعها في مواجهة مشكلة موضوع الدراسة وهو ما يسمى في العلوم الاجتماعية بمنهج البحث¹.

ومن طبيعة العلوم الاجتماعية الاختلاف والتعدد في استخدام مناهج في المعالجة على اختلاف الظواهر الاجتماعية المتناولة، ويمكن تعريف المنهج على أنه:

" إجراء أو عملية لإحراز شيء أو لتحقيق هدف، كما يعني إجراء نظاميا تقنيا، وخاصة في البحث العلمي، أو أسلوبا لاستقصاء يصلح للتخصص أو فن بعينه، وتعني أيضا خطة نظامية لعرض مادة للتعليم أو التوجيه، كما تعني أيضا فرعا من المعرفة أو الدراسة، يتناول مبادئ التحقيق العلمي"².

- ويعرف أيضا بأنه: " على مستوى ملموس أكثر، فإن كلمة منهج يمكن إرجاعها إلى طريقة تصور وتنظيم البحث، ينص إذن المنهج على كيفية تصور وتخطيط العمل حول موضوع دراسة ما أنه يتدخل بطريقة أكثر أو أقل إلحاح بأكثر أو أقل دقة في كل مراحل البحث"³.

- يعرف المنهج بأنه: " مجموعة الخطوات العلمية الواضحة والدقيقة التي يسلكها الباحث في مناقشة أو معالجة ظاهرة اجتماعية أو سياسية أو إعلامية معينة"⁴.

¹ عبد الوهاب إبراهيم: أسس البحث الاجتماعي، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1985، ص 89.

² رجا وحييد دويدري: البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر المعاصر، لبنان، 2000، ص 128.

³ موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون، ط 2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 99.

⁴ بوحوش عمار و آخرون: منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الاجتماعي، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية و الاقتصادية، ألمانيا، 2019، ص 14.

وكون اختيار الباحث لمنهج الدراسة لا يكون بطريقة عشوائية بل أن طبيعة الموضوع هي التي تفرض عليه نوع المنهج، ونظرا لموضوع دراستنا وجدنا أن المنهج الوصفي التحليلي هو الأكثر ملائمة في دراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية إذ يساهم بشكل كبير في تقديم الحقائق والمعلومات وبيانات دقيقة عن واقع هاته الظواهر، إضافة إلى تميز هذا الأخير بطريقته الواقعية في التعامل مع مشكلة البحث، ومساهمته في اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بالدراسة من خلال تقديم الإيضاحات والشروح الخاصة بها ويقدم توضيحاً دقيقاً للعلاقات بين الظواهر المختلفة كالعلاقة بين الأسباب والنتائج والعلاقة بين الكل والجزء، الأمر الذي يساعد الإنسان في فهم واستيعاب تلك الظواهر خاصة وأن هذا البحث يهدف لمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية وجودة الحياة المهنية، ويمكن تعريفه:

"يقوم المنهج الوصفي على وصف ظاهرة من الظواهر، للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة، والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص النتائج لتعميمها، يتم ذلك وفق خطة بحثية معينة، وذلك من خلال تجميع البيانات، تنظيمها وتحليلها¹".

"يقوم المنهج الوصفي على رصد و متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره²".

" يهتم المنهج الوصفي لدراسة الظواهر والأحداث، كما هي من حيث خصائصها وأشكالها، والعوامل المؤثرة في ذلك. فهو يدرس حاضر الظواهر والأحداث عن طريق توصيفها، مع جميع الجوانب والأبعاد، ويهدف لاستخلاص الحلول وتحديد الأسباب، والعلاقات التي أدت إلى هذه الظواهر والأحداث، وكذلك تحديد العلاقات مع بعضها والعوامل الخارجية المؤثرة بها، للاستفادة منها في التنبؤ بمستقبل هذه الأحداث والظواهر³".

"يقوم هذا المنهج على وصف بيانات حول ظواهر أو غيرها من الخصائص المتعلقة بالأفراد التي تقوم عليها الدراسة، كما يضع إجابات للتساؤلات التي يطرحها البحث ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر مناهج

¹ محمد الصاوي محمد مبارك: البحث العلمي أسسه و طريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992، ص 30.

² ربحي مصطفى عليان: البحث العلمي أسسه ، مناهجه و أساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2007، ص 48.

³ كمال دشري: منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية، جامعة حماة، سوريا، 2016، ص 61.

البحث استخداماً من قبل الباحثين، وذلك بسبب النتائج الدقيقة التي يقدمها، كما يساعد في التعرف على أسباب حدوث معضلة البحث¹ .

المبحث الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

-مجتمع الدراسة: الأخذ بمجتمع الدراسة يعني شمولية جميع العناصر التي تتوفر فيها خصائص مشتركة مرتبطة بموضوع البحث العلمي، تجعلها مناسبة لإجراء الدراسة عليها، ويعرف بأنه مجموع وحدات أساسية يدور حولها التحليل، هذه الوحدات الأساسية يمكن أن تكون أفراد، فوج اجتماعي ومؤسسة، وهو جميع عناصر ومفردات لظاهرة قيد الدراسة، والتي تكون مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً تتركز عليها الملاحظات، وتتميز هذه العناصر بأن لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجرى عليها البحث² .

يتكون مجتمع الدراسة من 49 عامل بوحدة البريد لولاية جيجل.

-عينة الدراسة:³ " تعتبر العينة نموذجاً يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصل المعني بالبحث، تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات".

ونظراً لأن مجتمع البحث ذو عدد قليل توصلنا إلى أن المسح الشامل هو الأنسب لهذه الدراسة، حيث قمنا بأخذ كل مفردات مجتمع الدراسة المتمثلون في جميع العمال في مديرية وحدة البريد والمتمثل عددهم في 49 عامل لكن هناك 4 لم يتم استرجاعها إذن العينة هي 45.

المبحث الرابع: أدوات جمع البيانات

إن الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث واللازمة لإجراء الدراسة الميدانية لا تتم بطريقة مباشرة أو اعتباطية، وإنما عن طريق مجموعة من الأدوات التي تعتبر من الوسائل الضرورية

¹ إسلام الزبون المنهج الوصفي التحليلي ، آخر تحديث 10 ديسمبر 2019 ، تم الإطلاع عليه يوم 17 ماي 2023 على الساعة 15:30 . <https://mawdoo3.com>

² أنجريس موريس، مرجع سابق، ص 298 .

³ عامر قنديلجي، إيمان السامرائي: البحث العلمي الكمي و النوعي، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص 255 .

والأساسية لهذه العملية، وهذا حتى يستطيع الباحث الإلمام بجميع معطيات موضوع البحث وكما أن هذه الأدوات تتحدد وفقا لطبيعة البيانات والمعلومات المراد جمعها، وتعرف الأدوات المستخدمة بأنها:

"مجموعة الأدوات الفنية التي تستخدم في جمع المادة العلمية من أجل الوصول إلى تحديد جوانب ظاهرة اجتماعية بطريقة علمية وموضوعية تؤدي في النهاية إلى التوصل إلى نتائج علمية¹."

المطلب الأول: الملاحظة

تعد الملاحظة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، نظرا لأهميتها خاصة في الدراسات الوصفية، و ذلك من خلال تسجيل الملاحظات عن الظاهرة المدروسة، حيث كانت أولى أدوات بحثنا، فمن الصعب أن نتصور دراسة جادة لا تلعب الملاحظة فيها دورا هاما².

- "الملاحظة هي توجيه الحواس، و الانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها توصلا إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو تلك الظواهر المراد دراستها³."

ومن بين أنواع الملاحظات الكثيرة استخدمنا في دراستنا هذه الملاحظة البسيطة أثناء القيام بالدراسة الاستطلاعية الميدانية، ويمكن تعريف الملاحظة البسيطة بأنها: "تعتمد الملاحظة البسيطة المباشرة في العلوم الاجتماعية على نزول الباحث إلى المجتمع لمشاهدة أفرادها، وجمع البيانات الكافية لوصف الجماعة والظواهر الاجتماعية، اعتمادا على ما يرى الباحث ويسمع، دون تدخل من القائم بالملاحظة، دون المشاركة منه في أي نشاط للجماعة ودون استخدام آلات. وهذه هي الملاحظة البسيطة التي لا تخضع للضبط العلمي⁴."

¹ محمد شفيق: البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2011، ص 120.

² بشير صالح الرشيد: مناهج البحث التربوي، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص 22.

³ عبد الرحمن العيسوي: مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي و الفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، مصر، 1996، ص 94.

⁴ سعد سلمان المشهداني: منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2019، ص 152.

المطلب الثاني: المقابلة:

" المقابلة هي أداة وأسلوب عبارة عن حوار أو محادثة أو مناقشة موجهة، تكون بين الباحث ، من جهة، وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى، و ذلك بغرض التوصل إلى معلومات تعاكس حقائق أو مواقف محددة، وتمثل المقابلة مجموعة من الأسئلة والاستفسارات والإيضاحات التي يطلب الإجابة عليها، أو التعقيب عليها، وتكون المقابلة عادة وجها لوجه، بين الباحث والشخص أو الأشخاص المعنيين بالبحث¹ ."

ولقد قمنا في دراستنا هذه أثناء الزيارة الثانية للميدان، بإجراء مقابلة استطلاعية مع رئيس الخدمات الاجتماعية والثقافية لمديرية وحدة البريد، حيث تضمنت المقابلة مجموعة من الأسئلة جاءت كالتالي:

- هل توفر المؤسسة الخدمات الاجتماعية للعمال ؟
 - هل توجد لجنة مختصة في الخدمات الاجتماعية العمالية في مؤسستكم ؟
 - هل طريقة توزيع الخدمات الاجتماعية تتم بطريقة عادلة ؟
 - هل تعتبر شروط الاستفادة من الخدمات الاجتماعية العمالية تعجيزية ؟
 - هل يوجد برنامج للخدمات الاجتماعية العمالية ؟
 - هل تتناقشون في موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية ويؤخذ برأيكم ؟
 - هل تتوفر المؤسسة على الخدمات الاجتماعية الصحية ؟
 - هل تتوفر المؤسسة على خدمات التعليم والتكوين للعمال ؟
- حيث ساعدتنا البيانات التي تحصلنا عليها من إجاباتهم على هذه الأسئلة في بناء أداة الاستبيان.

المطلب الثالث: الاستبيان:

" الاستبيان هو أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب، ويكون المستجيب سيد الموقف، بينما كان الباحث في المقابلة هو سيد الموقف² ."

¹ عامر إبراهيم قنديلجي: منهجية البحث العلمي، اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2020، ص 171.

عبود عبد الله العسكري: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، دمشق، 2002، ص 172.

ويمكن تعريف الاستبيان بأنه: " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب¹ ".

ولقد صمم الاستبيان لدراسة علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية بجودة الحياة المهنية للعمال، لتحقيق أهداف الباحث، حيث تتضمن الاستمارة:

- المحور الأول : البيانات العامة للمبحوثين، ويتضمن (5) أسئلة.

- المحور الثاني: خاص بالفرضية الأولى والخاصة بالخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال، ويتضمن (14) عبارة.

- المحور الثالث: خاص بالفرضية الثانية والخاصة بالخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال، ويتضمن (17) عبارة، ويبين الجدول الموالي عدد العبارات بمحاور الدراسة الثلاثة:

الجدول رقم (2): توزيع فقرات الإستبانة على محاور الدراسة.

عدد الفقرات	المحاور
5	المحور الأول المتعلق بالبيانات العامة
14	المحور الثاني المتعلق بالخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.
17	المحور الثالث المتعلق بالخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال.
36	المجموع

هذا وقد تم استخدام مقياس " ليكرت" الثلاثي لتحديد علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية بجودة الحياة المهنية للعمال، بحيث تعطى الدرجة (3) للاستجابة (موافق)، والدرجة (2) للاستجابة (محايد)، والدرجة (1) للاستجابة (معارض).

سعد سلمان المشهداني : مرجع سابق ، ص 170.¹

مجالات سلم ليكرت الثلاثي:

من 01 إلى أقل من 1.67 ← معارض ← ضعيفة

من 1.67 إلى أقل من 2.33 ← محايد ← متوسطة

من 2.33 إلى أقل من 3 ← موافق ← عالية

وقد مر الاستبيان بعدة مراحل:

1- مرحلة صياغة الاستبيان:

- تحديد أهداف الاستبيان المتمثلة في معرفة خصائص أفراد العينة، وتحقيق أهداف الدراسة.

- الاستفادة من توجيهات الأساتذة المختصين لبناء العبارات.

- الاطلاع على الدراسات السابقة لصياغة العبارات المكونة للاستبيان.

2- مرحلة حساب الخصائص السيكومترية للاستبيان:

1-2 الصدق:

للتحقق من صدق محتوى الأداة، تم عرض الإستبانة في صورتها الأولى على مجموعة من المحكمين، عددهم (5) محكمين من أساتذة التخصص (الملحق رقم 03)، وتم اخذ آرائهم بعين الاعتبار حول مدى مناسبة العبارة للمحور الذي وضعت فيه، وتم إجراء التعديلات وفقا لذلك، ومن أمثلة الأسئلة التي تم صياغتها من خلال الصدق الظاهري (الملحق رقم 04).

ومن خلال هذا التقييم تبين أن الأداة صادقة لحد ما للدراسة .

2-2 صدق المحتوى:

في هذا النوع تم حساب صدق كل بند بصيغة منفردة وفق المعادلة الإحصائية " لوشيه " لمعرفة مدى الاتساق الموجود بين الفقرات وهي كآتي :

$$N1-N2 / N$$

حيث N1 :يمثل عدد المحكمين الذين قالوا يقيس .

N2 يمثل عدد المحكمين الذين قالوا لا يقيس .

N عدد المحكمين.

أما الطريقة المعتمدة في حساب صدق الاختبار هي: مجموع معاملات صدق كل البنود / عدد البنود

الجدول رقم (3): رأي المحكمين حول بنود الاستبيان وقيم صدقها.

رقم البند	رأي المحكمين		رقم البند	قيمة الصدق	رأي المحكمين		رقم البند
	لا يقيس	يقيس			لا يقيس	يقيس	
6	0	5	22	1	0	5	6
7	0	5	23	1	0	5	7
8	0	5	24	0.6	1	4	8
9	1	4	25	0.2	2	3	9
10	0	5	26	0.6	1	4	10
11	0	5	27	1	0	5	11
12	0	5	28	1	0	5	12
13	1	4	29	1	0	5	13
14	3	2	30	1	0	5	14
15	2	3	31	1	0	5	15
16	0	5	32	1	0	5	16
17	0	5	33	1	0	5	17
18	0	5	34	1	0	5	18
19	1	4	35	0.6	1	4	19
20	0	5	36	1	0	5	20
21	0	5		1	0	5	21

المصدر: من إعداد الطالبتين

وبتطبيق العملية الحسابية التالية :

$$\text{مجموع صدق البنود} / \text{عدد البنود} = 31 / 25.8 = 0.83$$

ومنه نلاحظ أن $0.83 > 0.60$ بناء على معادلة لوشيه فإن الاستمارة صادقة بنسبة 83 %.

2-3 ثبات الاستبيان :

يعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة ولقياسه استخدمنا برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاستخراج معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (4) يوضح: ثبات الاستمارة باستخدام طريقة "ألفا كرونباخ".

عناوين المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الثاني: الأسئلة المتعلقة بالخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.	14	0.935
المحور الثالث: الأسئلة المتعلقة بالخدمات الاجتماعية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال.	17	0.946
جميع محاور الاستمارة معا	31	0.964

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال نتائج الجدول يتبين أم معاملات الثبات هذه تدل على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عال، وهذا ما يدل على قدرة الأداة على تحقيق أهداف الدراسة.

المبحث الخامس: أساليب التحليل:

تم الاعتماد على الأسلوبين التحليليين التاليين:

- الأسلوب الكمي:

هو أسلوب تكميم المعلومات والبيانات المتوصل إليها، عن طريق النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها في جداول.

- الأسلوب الكيفي:

يقصد به تحليل البيانات وتفسيرها عن طريق البيانات الكمية الواردة في الجداول، وذلك بربطها بمتغيرات الدراسة والنظريات والدراسات السابقة المعتمد عليها في الجانب النظري للدراسة.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل توضيح أهم الخطوات المنهجية التي تم استخدامها في هذه الدراسة، حيث قمنا بتحديد مجالات الدراسة، والمنهج المستخدم المتمثل في المنهج الوصفي، كما تم اختيار عينة الدراسة، وصولاً إلى التعرف على أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الميدانية (الملاحظة البسيطة، المقابلة، الاستبيان كأداة رئيسية).

الفصل الخامس

الفصل الخامس: عرض وتحليل المعطيات ومناقشة النتائج

تمهيد

المبحث الأول: عرض وتحليل المعطيات الميدانية

المطلب الأول: عرض البيانات العامة للمبحوثين

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

المطلب الثالث: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

المبحث الثاني: مناقشة النتائج

المطلب الأول: مناقشة النتائج في ظل الفرضيات

المطلب الثاني: مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة

المطلب الثالث: مناقشة النتائج في ظل المقاربات

السوسيولوجية

المبحث الثالث: الاستنتاج العام

خلاصة الفصل

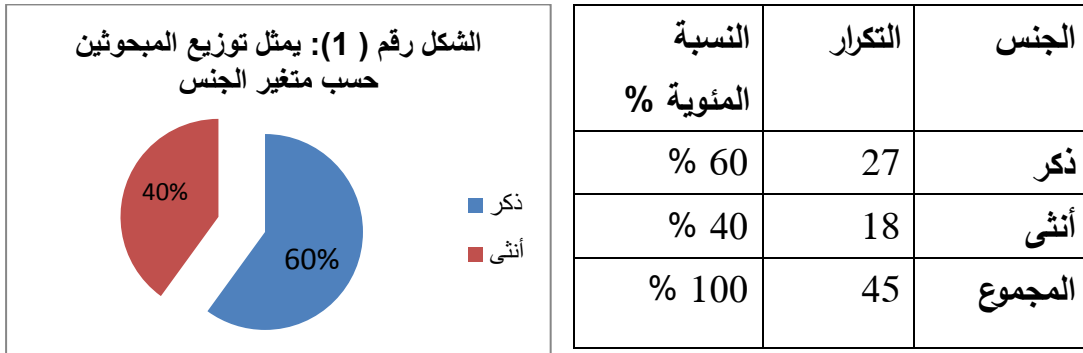
تمهيد:

بعد عملية جمع البيانات ميدانيا تأتي مرحلة عرضها وتحليلها وتفسيرها، والتي تعد آخر مرحلة في البحث السوسيولوجي، وذلك من أجل تبسيط المعطيات وتجميع النتائج باستخدام أساليب إحصائية مناسبة للتأكد من صدق فرضيات الدراسة، وهذا ما سيتم تناوله في هذا الفصل من خلال عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى والثانية، مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والمقاربة السوسيولوجية، وأخيرا الاستنتاج العام.

المبحث الأول: عرض وتحليل المعطيات الميدانية:

المطلب الأول: عرض البيانات العامة للمبحوثين:

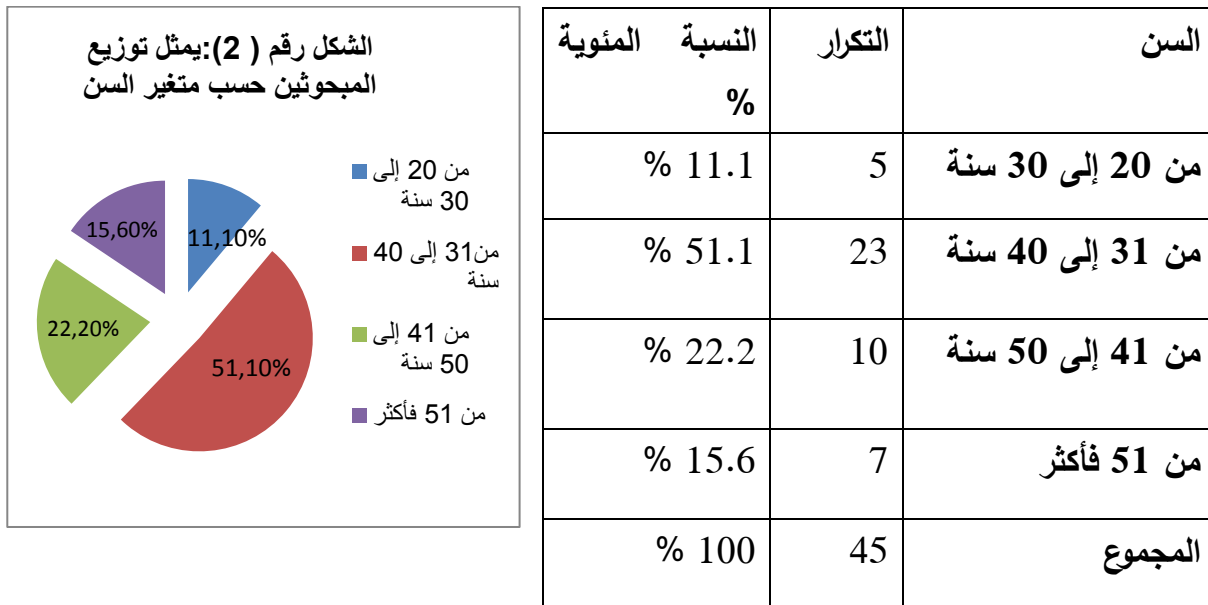
الجدول رقم (5): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال بيانات الجدول رقم (5) نلاحظ أن 60% من أفراد العينة هم ذكورا وهي أعلى نسبة، في حين نجد أنه 40 % هم إناث.

الجدول رقم (6): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير السن

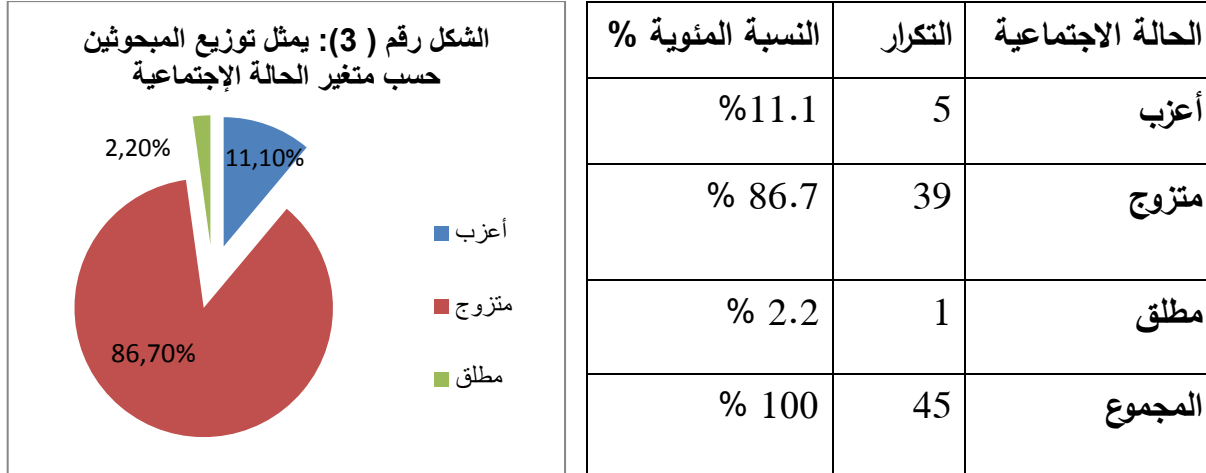


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 51.1% من أفراد العينة يمثلون فئة من 31 إلى 40 سنة، تليها ما نسبته 22.2% يمثلون فئة من 41 إلى 50 سنة، ونسبة 15.6% يمثلون فئة من 51

فأكثر، أما أصغر نسبة تمثلت في 11.1% و تمثل فئة من 20 إلى 30 سنة، ويمكن الإشارة إلى أن النسبة الأعلى في الجدول هي فئة تتميز بالنضج الفكري والعقلي وقراراتهم تتميز بالنضج.

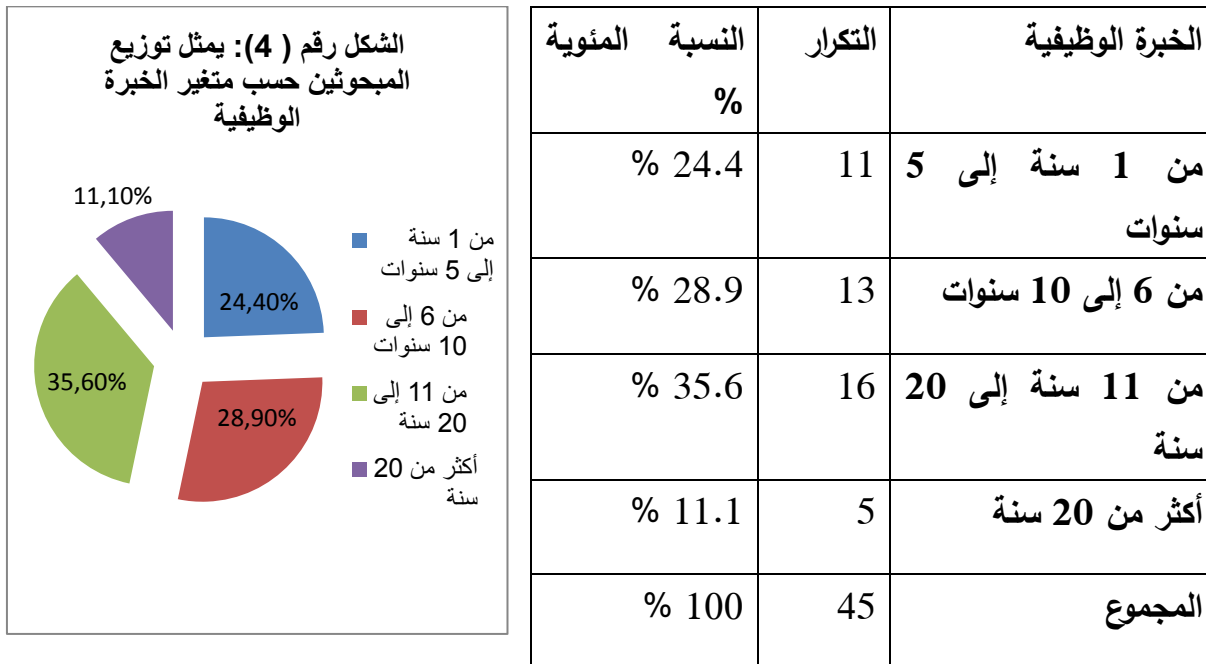
الجدول رقم (7): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يبين لنا الجدول رقم (7) أن نسبة 86.7% من أفراد العينة متزوجون، و نسبة 11.1% عزاب، في حين نجد أن 2.2% من المبحوثين مطلون و هي النسبة الأضعف.

الجدول رقم (8): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة الوظيفية

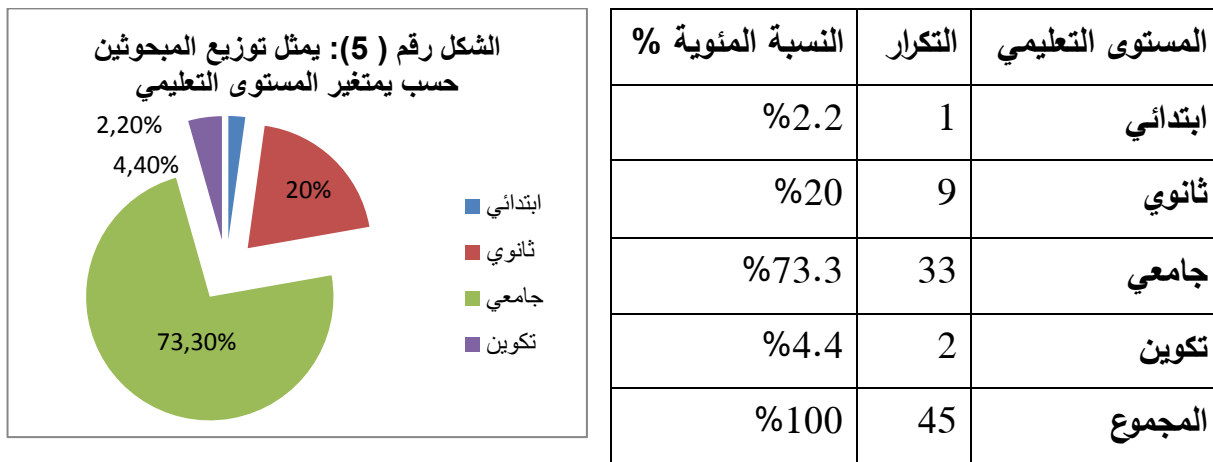


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يبدو لنا من خلال المعطيات الإحصائية للجدول أعلاه أن نسبة 35.6% من المبحوثين ذوي خبرة وظيفية من 11 إلى 20 سنة، وتليها نسبة 28.9% للمبحوثين ذوي الخبرة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 28.9%، وبعدها من 1 سنة إلى 5 سنوات بنسبة 24.4%، وأخيرا المبحوثين الذين تقدر خبرتهم بأكثر من 20 سنة بنسبة تقدر ب 11.1% .

يتبين لنا من القراءة أن نسبة معتبرة من المبحوثين لهم خبرة معتبرة في العمل.

الجدول رقم (9): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن 73.3% تمثل نسبة المبحوثين الذين مستواهم الدراسي جامعي، وتليها نسبة 20% ثانوي، وبعدها 4.4% تكوين، وأخيرا ذوي مستوى تعليمي ابتدائي بنسبة 2.2%.

وعليه من خلال قراءتنا للجدول نجد أن الفئة العالية هي الفئة ذات المستوى الجامعي وهذا يرجع إلى أن طبيعة العمل يتطلب أصحاب مستوى تعليمي عالي.

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

للخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي علاقة بالتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.

الجدول رقم (10): يبين رضا العمال عن حياتهم المهنية والأسرية عند تقديم المؤسسة المنح المالية لهم (منحة الزواج، منحة الختان، منحة الازدياد).

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
06	4.4 %	2	13.3 %	6	82.2 %	37	2.78	0.517

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا من المتوسط الحسابي لمجموع إجابات أفراد العينة الذي قدر ب 2.78، أن اتجاههم نحو الرضا عن حياتهم المهنية والأسرية من خلال المنح المالية المقدمة لهم عال، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.517 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، حيث توزعت إجابات أفراد العينة على الخيارات الموضحة في الجدول كما يلي:

ما نسبته 82.2 % و 13.3 % كان الخيار موافق ومحايد على التوالي، أما الفئة من المبحوثين التي أجابت معارض قدرت بنسبة 4.4 %.

ويرجع ذلك إلى كون المنح المالية التي تعمل المؤسسة على تقديمها للعمال تساعدهم بصورة كبيرة في تلبية حاجاتهم الفيزيولوجية، التي صنفها أبراهام ماسلو أدنى الهرم، فبفضل المنح المالية كمنحة الزواج ومنحة الازدياد يصبح للعامل القدرة على تغطية مصاريف الزفاف ومتطلبات المولود الجديد، وبالتالي توجه العمال نحو الرضا عن حياتهم المهنية من جهة بفضل الإغراءات التي تقدمها له المؤسسة، وحياته الأسرية.

ومنه نستنتج بأن أغلب العمال يرون أن المنح المالية تحقق الرضا عن الحياة المهنية والأسرية، مما يبين أنه هناك علاقة بين المنح المالية المتمثلة في (منحة الزواج، الختان، الازدياد) ورضا العمال عن حياتهم المهنية والأسرية بتأكيد نسبة 82.2%.

الجدول رقم (11): يبين علاقة المنحة التي تقدمها المؤسسة للعمال عند وفاة أحد أصولهم بشعورهم بمدى تضامن حياتهم المهنية مع حياتهم الاجتماعية.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
07	2	4.4%	6	13.3%	37	82.2%	2.78	0.517

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال المعطيات الإحصائية الموجودة في الجدول أعلاه يتضح أن أغلب أفراد العينة يرون أن حياتهم المهنية تتضامن مع حياتهم الاجتماعية من خلال المنحة المقدمة أثناء وفاة أحد أصولهم، بمتوسط حسابي قدر بـ 2.78 وهذا دليل على الاتجاه العالي للمبحوثين نحو العبارة، كما يشير الانحراف المعياري المقدر بـ 0.517 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، وتوزعت إجابات المبحوثين على الخيارات كما يلي: 82.2% موافقون، 13.3% محايدون و 4.4% معارضون.

وهذا راجع إلى كون هذه المنحة تبين للعمال مدى حرص المؤسسة على التقرب من عمالها ليس فقط في أفرانهم بل في أوقاتهم الصعبة أيضاً، ووفاء احد أصول العمال من المواقف المفاجئة التي لا يستطيع التنبؤ بها وبالتالي يصعب عليه التصرف في مثل هاته الحالة، وهنا يجب على العامل أن يشعر فيها بحرص المؤسسة على علاج مشاكله الشخصية من إحداث للتضامن بين حياتهم المهنية وحياتهم الشخصية حسب ما تؤكد نظرية النسق الاجتماعي التي ترى بأن العامل فرد اجتماعي لا يمكن أن ينسلخ عن حياته خارج مكان العمل ولهذا لا بد أن يكون هناك تكامل بين نسق العمل والنسق الأسري حتى يحس الفرد بالراحة.

و منه نستنتج أن أغلبية العمال موافقون على كون المنحة التي تقدمها المؤسسة عند وفاة أحد أصولهم تشعرهم بمدى تضامن حياتهم المهنية مع حياتهم الشخصية وهذا ما يثبت وجود علاقة بين منحة وفاة الأقارب وتضامن حياة العمال المهنية مع الشخصية.

الجدول رقم (12): يبين علاقة إحساس العامل بالاستقرار في العمل والاطمئنان على مستقبل أسرهم بمنحة الوفاة التي تقدمها المؤسسة لعائلة العامل المتوفى.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
08	7	15.6%	8	17.8%	30	66.7%	2.51	0.757

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بفحص نتائج الجدول أعلاه يتضح أن أكبر نسبة من المبحوثين يرون أن منحة الوفاة التي تقدمها المؤسسة لعائلة المتوفى تحسسهم بالاستقرار في العمل والاطمئنان على مستقبل أسرهم بمتوسط حسابي قدر ب 2.51 وهذا دليل على اتجاههم العالي نحو العبارة الأخيرة، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.757 إلى تركيز الإجابات و عدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، وذلك بنسب موزعة على الخيارات موافق ب 66.7%، والخيار محايد بنسبة 17.8%، في حين نجد أن فئة أخيرة أجابت بمعارض بنسبة 15.6%.

من خلال القراءة أعلاه يتبين لنا أن أغلب المبحوثين يوافقون على أن المنحة التي تقدم في حالة وفاة العامل تحسسهم بالاستقرار في العمل كونهم مطمئنين على مستقبل أسرهم، خاصة وأن الزوجة أو الزوج والأولاد سيجدون مصدرا لتلبية حاجاتهم مما يجعل هذا الأخير مطمئن أثناء أدائه لعمله خاصة وأنه لبي حاجته للأمن والأمان التي تعد من بين الحاجات الأساسية حسب سلم ماسلو للحاجات، وهذا يشعره بالتوازن بين حياته المهنية والشخصية التي تعمل المؤسسة على تحقيقه من أجل عمالها.

ومن هنا نستنتج أن هناك علاقة بين منحة الوفاة التي تقدمها المؤسسة لعائلة العامل المتوفى وإحساس العمال بالاستقرار في العمل والاطمئنان على مستقبل أسرهم.

الجدول رقم (13): يبين اطمئنان العامل على ابنه المعاق عند تقديم المؤسسة منحة ذوي الاحتياجات الخاصة.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
09	4	8.9%	10	22.2%	31	68.9%	2.60	0.654

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

تشير البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن إجابات المبحوثين موزعة كالتالي: ما نسبته 68.9% أجابوا بموافق، أما ما نسبته 22.2% أجابوا بالحياد، أما الفئة الأخيرة التي أجابت بمعارض قدرت نسبتهم ب 8.9%، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي لمجموع إجابات أفراد العينة المبحوثين نلاحظ أن منحة ذوي الاحتياجات الخاصة إلي تقدمها المؤسسة للعامل الذي لديه ابن معاق تطمئنهم على الحالة الصحية لأولادهم، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.654 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

خاصة وأن وجود طفل معاق في العائلة يحتاج إلى رعاية خاصة واهتمام مضاعف من الوالدين وكون المؤسسة تقدم منحة خاصة بهذه الحالة لكي لا تكون إعاقة الأطفال مصدر قلق للعامل أثناء تأديته لعمله تشعر العامل بالاطمئنان على مصاريف العلاج التي سيدفعها جراء الأدوية أو العملية، وهذا ما تؤكد عليه نظرية النسق الاجتماعي التي تؤكد على مبدأ التضامن بين الأنساق الاجتماعية حتى يستطيع الفاعل داخل هذه الأنساق أن يعيش في مستوى من الراحة يمكنه من القيام بدوره على أكمل وجه.

ومن هنا نستنتج أن منحة ذوي الاحتياجات الخاصة التي تقدمها المؤسسة للعامل الذي لديه ابن معاق لها علاقة بإحساس العمال بالاستقرار في العمل والاطمئنان على مستقبل أسرهم.

الجدول رقم (14): يبين مساهمة السلفة المالية التي تقدمها المؤسسة لعمالها (سلفة اقتناء مسكن، سيارة) في حل مشكلة التنقل.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
10	3	6.7%	10	22.2%	32	71.1%	2.64	0.609

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

إن البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه توضح رأي المبحوثين حول مساهمة السلفة المالية التي تقدمها المؤسسة لعمالها مثل (سلفة اقتناء مسكن، سيارة) في حل مشكلة التنقل لمكان العمل بمتوسط حسابي قدر ب 2.64، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.609 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، حيث أجاب ما نسبته 71.1% بالموافقة، 22.2% بالحياد و 6.7% بمعارض.

وهذا يدل على أن السلفيات المالية المختلفة المقدمة من أجل شراء أو كراء مسكن وكذا شراء سيارة تلبي حاجات المبحوثين، وذلك بسبب غلاء المعيشة وصعوبة الاقتناء من دون مساعدة، وغالبا ما يتجه العمال إلى شراء منزل يكون قريب من مكان العمل كي يسهل التنقل ومن أجل تجنب التأخر والتغيب عن الوظيفة، إضافة إلى أن توفير السكن يسمح بالاستقرار النفسي والبدني، وكذا إشباع الحاجات المادية الفيزيولوجية.

ومن هنا نستنتج أن السلفة المالية التي تقدمها المؤسسة لعمالها (سلفة اقتناء مسكن، سيارة) تساهم في حل مشكلة التنقل.

الجدول رقم (15): يبين علاقة القروض الاستهلاكية التي تقدمها المؤسسة قصد اقتناء المستلزمات والتجهيزات المنزلية بالتقليل من ضغوطات تلبية الحاجيات الأسرية.

الاحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق		محايد		معارض		رقم العبارة
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
0.720	2.60	73.3 %	33	13.3 %	6	13.3 %	6	11

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

إن القراءة الإحصائية للجدول تعطينا صورة واضحة عن علاقة القروض الاستهلاكية التي تقدمها المؤسسة قصد اقتناء المستلزمات والتجهيزات المنزلية بالتقليل من ضغوطات تلبية الحاجيات الأسرية، حيث أكد ذلك المتوسط الحسابي الذي يوضح الاتجاه **العالي** والمقدر ب 2.60، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.720 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، وقد توزعت إجابات المبحوثين على الخيارات كالتالي: 73.3% أجابوا بموافق، 13.3% لكل من الفئة التي أجابت بمحايد ومعارض.

ومن خلال ما تعرضنا إليه أثناء إجراءنا لدراستنا الميدانية، وبناء على المعلومات التي زدنا بها رئيس الخدمات الاجتماعية في المؤسسة، يمكن لأي عامل في مديرية وحدة البريد الاستفادة من القروض الاستهلاكية من أجل شراء الأدوات الكهرومنزلية وذلك بالتقسيم، إذ أن أغلب المبحوثين اقروا أن هاته المنحة تساعدهم في التقليل من ضغوطات تلبية الحاجيات الأسرية المختلفة، التي أصبحت تشكل ضغطا على العمال بعد الغلاء الذي تشهده البلاد من كل النواحي فأصبح العامل يشقى من أجل تلبية جميع هاته الحاجيات، فخدمة القروض الاستهلاكية تشعر العامل بالأمن والأمان وتلبي حاجاته الاجتماعية.

ونستنتج أن للقروض الاستهلاكية علاقة بتقليل ضغوطات تلبية الحاجيات الأسرية.

الجدول رقم (16): يبين مساهمة المساعدات والهدايا المتعلقة بالأعياد الدينية التي تقدمها المؤسسة في التخفيف على العمال ثقل مصاريف المناسبات.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
12	20%	9	17.8%	8	62.2%	28	2.42	0.812

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالانطلاق من القيم العددية الواردة في الجدول الإحصائي أعلاه نجد أن الاتجاه العام لدى أفراد العينة المبحوثين **عالي**، نحو مساهمة المساعدات والهدايا المتعلقة بالأعياد الدينية في التخفيف على العمال ثقل مصاريف المناسبات بمتوسط حسابي قدر ب 2.42، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.812 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، و بالنظر إلى النسب المئوية نلاحظ أن أعلى نسبة من أفراد العينة ممن أجابوا بموافق قدرت ب62.2%، تليها نسبة 20% بمن أجابوا معارض وأخيرا نسبة 17.8% أجابوا بالحياد.

تعتبر الهدايا والمساعدات التي تقدمها المؤسسة خلال الأعياد من بين المحفزات والمبادرات التي تجعل من العامل يتعلق بالمؤسسة من جهة ويستفيد من المساعدات في تلبية حاجيات هاته المناسبات، مثل المساعدات التي تقدم في عيد الأضحى من أجل شراء أضحية العيد والتي تشهد ارتفاع في الأسعار مؤخرا، كما أن للعنصر النسوي حصة من هاته الهدايا والمتمثلة في هدية عيد المرأة التي يستفيد منها النساء في هذا اليوم المميز لهم، ومثل هذه الهدايا والمساعدات من شأنها أن تلبى حاجاته الاجتماعية وحاجات التقدير التي بدورها تجعل العمال مرتاحين في عملهم.

ومنه نستنتج أن المساعدات والهدايا المتعلقة بالأعياد الدينية التي تقدمها المؤسسة تساهم في التخفيف على العمال ثقل مصاريف المناسبات.

الجدول رقم (17): يبين مساهمة منحة التمدرس التي تقدمها المؤسسة لأبناء العمال المتمدرسين في إحداث تكامل بين واجباتهم المهنية و الأسرية.

الاحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق		محايد		معارض		رقم العبارة
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
0.618	2.60	%66.7	30	%26.7	12	%6.7	3	13

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

تشير المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين والمقدرة ب 66.7% كانت إجاباتهم الموافقة، بعدها جاءت نسبة المحايدين 26.7% والمعارضون 6.7%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي الموضح في الجدول رقم (17) و المقدر ب 2.60 يتضح أن اتجاه المبحوثين نحو مساهمة منحة التمدرس التي تقدمها المؤسسة لأبناء العمال المتمدرسين في إحداث تكامل بين واجباتهم المهنية والأسرية عالي، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.618 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

يعتبر التمدرس من أساسيات بناء وتنشئة الطفل فالمدرسة تمده بالعلم والمعرفة وتشارك والديه بتربيته واغناته بالقيم المثلى، فالدراسة هي حق أساسي من حقوق الطفل، ولا يجوز حرمانه منها مهما كانت الظروف، لذا تعمل المؤسسة على توفير منحة التمدرس لأبناء العمال من أجل الاستفادة من معارف ومهارات وبناء الجيل الصاعد لكي يبني بدوره المجتمع ككل استنادا إلى نظرية النسق الاجتماعي، وفي ظل استفادة العمال من هذه المنحة يبرز التكامل بين واجباتهم المهنية من جهة والأسرية من جهة أخرى.

ومنه نستنتج أن لمنحة التمدرس التي تقدمها المؤسسة لأبناء العمال المتمدرسين علاقة بإحداث تكامل بين واجبات العمال المهنية والأسرية.

الجدول رقم (18): يبين مساهمة الرحلات الترفيهية التي تقدمها المؤسسة في العطل في تقوية علاقات العمال بأسرهم وزيادة انتماءهم للمؤسسة.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
14	20%	9	31.1%	14	48.9%	22	2.29	0.787

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا من المتوسط الحسابي لمجموع إجابات أفراد العينة الذي قدر بـ 2.29، أن اتجاههم نحو مساهمة الرحلات الترفيهية التي تقدمها المؤسسة في العطل في تقوية علاقات العمال بأسرهم وزيادة انتماءهم للمؤسسة متوسط، كما يشير الانحراف المعياري المقدر بـ 0.787 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، حيث توزعت إجابات أفراد العينة على الخيارات الموضحة في الجدول كما يلي:

ما نسبته 48.9% و 31.1% كان الخيار موافق و محايد على التوالي، أما الفئة من المبحوثين التي أجابت بمعارض قدرت بنسبة 20%.

وهذا راجع إلى أن الرحلات الترفيهية تهيئ فرصة الاستمتاع بجو أسري بعيدا عن العلاقات الرسمية داخل مكان العمل.

- التعبير و الاستماع لأراء العمال التي لا يستطيعون التعبير عنها أثناء ساعات العمل الرسمية.

وحسب الدراسة السابقة لجمال بن خالد " الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية " فإن الرحلات الترفيهية التي تعمل المؤسسة على تنظيمها تشعر العمال بالانتماء للمؤسسة.

ومن هنا نستنتج أن للرحلات الترفيهية التي تقدمها المؤسسة في العطل علاقة بتقوية العلاقات بأسر العمال وتزيد من انتمائهم للمؤسسة.

الجدول رقم (19): يبين مساعدة تنظيم المؤسسة للمجمعات الصيفية لأبناء العمال على الدمج بين حياتهم المهنية والأسرية.

الاحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق		محايد		معارض		رقم العبرة
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
0.806	2.38	%57.8	26	%22.2	10	%20	9	15

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

فيما يخص العبرة رقم (15) مساعدة تنظيم المؤسسة للمجمعات الصيفية لأبناء العمال على الدمج بين حياتهم المهنية والأسرية أفادت أغلبية أفراد العينة أنهم موافقون بنسبة 57.8%، في حين بلغت نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد ومعارض 22.2% و 20% على التوالي، وبمتوسط حسابي قدر ب 2.38، أي أن اتجاه المبحوثين نحو العبرة عالي، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.806 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

وهذا راجع إلى استمتاع أبناء العمال و أسرهم بالعطل الصيفية من خلال المجمعات التي تقوم المؤسسة بتنظيمها، من أجل خروج الأطفال من جو الدراسة والاستمتاع بوقتهم قبل الدخول المدرسي الجديد، استنادا إلى نظرية النسق الاجتماعي التي تؤكد على ضرورة تحقيق الفاعل للتوازن بين الأنساق الاجتماعية إضافة إلى تنظيم مثل هاته العطل الصيفية يعتبر إشباع لحاجات العامل الاجتماعية والنفسية من خلال ما يؤكد "ماسلو" في نظرية الحاجات، كما أن الدراسة السابقة لجمال بن خالد " الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية " أكدت في نتائجها على أن المجمعات الصيفية لأبناء العمال تحسن من جودة حياتهم العملية.

نستنتج في الأخير أن تنظيم المؤسسة للمجمعات الصيفية لأبناء العمال تساعد على الدمج بين حياتهم المهنية والأسرية.

الجدول رقم (20): يبين إحساس العاملين بمدى الاحترام والتقدير الذي تحظى به في مكان العمل عند إقامة الحفلات التكريمية للمتقاعدين.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
16	4.4 %	2	17.8 %	8	77.8 %	35	2.73	0.539

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول رقم (20) يتضح اتجاه أفراد العينة المبحوثين نحو إحساسهم بمدى الاحترام والتقدير الذي يحظون به في مكان العمل عند إقامة الحفلات التكريمية للمتقاعدين، حيث يوضح المتوسط الحسابي لمجموع إجابات أفراد العينة الاتجاه العالي المقدرة قيمته ب 2.73، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.539 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، وتوزعت إجابات المبحوثين كما يلي: ما نسبته 77.8 % و 17.8 % أجابوا بالخيار موافق ومحايد على التوالي، مع تسجيل فئة أخرى معارضة بنسبة 4.4 %.

غالباً ما تقوم مختلف المؤسسات بتنظيم الحفلات التكريمية لعمالها المتقاعدين نهاية كل سنة إن وجدوا وذلك بغرض تكريمهم على السنين التي قضوها في خدمة تلك المؤسسة، وهذه المبادرة تبين للعمال مقدار الاحترام والتقدير الذي يحظى به مع الأفراد الذين يعتبرون عائلته الثانية، إضافة إلى أنها تبين للعمال الآخرين أن لهم قيمة في المؤسسة وسيأتي اليوم الذي سيحظون بنفس الاحتفال، وكذا استقطاب عمال آخرين من خارج المؤسسة، وفقاً لنظرية الحاجات، يعتبر التكريم والاعتراف بالإنجازات والمساهمات السابقة للأفراد جزءاً مهماً من تلبية احتياجاتهم النفسية والاجتماعية، ووفقاً لنظرية رايك تحقيق جودة حياة العمل يتم عن طريق احترام وتقدير حقوق العمال وقيمهم الشخصية. يمكن تحقيق ذلك من خلال تقدير إسهامات العمال من خلال تكريمهم.

ومن هنا نستنتج أن الحفلات التكريمية للمتقاعدين يعطي إحساس للعمال بمدى الاحترام والتقدير الذي يحظون به في مكان العمل.

الجدول رقم (21): يبين علاقة الدورات التكوينية التي تقدمها المؤسسة للعمال في جعلهم متفائلين حول مستقبلهم المهني والأسري.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
17	2.2 %	1	24.4 %	11	73.3 %	33	2.71	0.506

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، يتضح أن المبحوثين الذين جعلتهم الدورات التكوينية متفائلون حول مستقبلهم المهني والأسري بلغت نسبتهم 73.3%، في حين تم تسجيل ما نسبته 24.4% ممن أجابوا بالحياد، وما نسبته 2.2% ممن أجابوا بمعارضة، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي المقدر بـ 2.71 يظهر الاتجاه العالي للمبحوثين نحو العبارة رقم (17)، كما يشير الانحراف المعياري المقدر بـ 0.506 إلى تركيز الإجابات و عدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

وبالرجوع إلى الأسباب التي دفعت المبحوثين للإجابة بموافق نجد:

- التكوين يلعب دورا مهما في تحقيق الرضا الوظيفي والتفاؤل حول المستقبل.
- التكوين المهني مسألة عقل لا مسألة عضلات، فالعامل لكي يستطيع أن يؤدي عمله ومهامه على أحسن وجه، يجب أن تتسق قدراته ومهاراته المهنية وذلك عن طريق التكوين والتدريب المهنيين.
- إتاحة الفرصة للعمال الذين يرغبون في تحسين خبراتهم ومعارفهم من أجل الترقية وتحسين مستواهم الاجتماعي بطبيعة الحال، فحسب نظرية النسق الاجتماعي فالفرد يعيش داخل نسقين، النسق الأول والمتمثل في مكان العمل والنسق الثاني وهو الأسرة ويحاول التوازن بينهما، فالعامل بالتكوين المهني يستطيع الترقى في العمل وبالتالي زيادة في الدخل ومنه يحقق الموازنة بين البيت والعمل، ووفق نظرية رايف يمكن تعزيز جودة حياة العمل من خلال توفير فرص للتطوير الشخصي والمهني للعمال وتوفير التدريب والتعليم المستمر.

ومنه نستنتج أن للدورات التكوينية التي تقدمها المؤسسة للعمال علاقة بجعلهم متفائلين حول مستقبلهم المهني والأسري.

الجدول رقم (22): يبين مساهمة شروط الاستفادة من الخدمات الاجتماعية في تحقيق التكامل بين حياتهم المهنية والاجتماعية.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
18	4.4%	2	28.9%	13	66.7%	30	2.62	0.576

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

إن البيانات الموضحة في الجدول أعلاه تعطينا صورة حقيقية عن مدى مساهمة شروط الاستفادة من الخدمات الاجتماعية في تحقيق التكامل بين حياتهم المهنية والاجتماعية من خلال المتوسط الحسابي الذي يبين الاتجاه العالي والمقدرة قيمته ب 2.62، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.576 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، حيث توزعت إجابات أفراد العينة كالتالي: 66.7% و 28.9% أجابوا بموافق ومحايد على التوالي، و 4.4% نسبة الذين أجابوا بالمعارضة.

إن الشروط التي تضعها المؤسسة للعمال بهدف الاستفادة من الخدمات الاجتماعية المختلفة المقدمة، تختلف من مؤسسة إلى أخرى، وسهولة هاته الشروط تتيح للعمال سهولة التصرف والاستفادة منها في اقرب وقت، ومن خلال الدراسة الميدانية و الوثائق التي قمنا بجمعها من المؤسسة تبين لنا أن الشروط التي وضعتها المؤسسة والجهات المختصة لا تعتبر تعجيزية للعمال وبالتالي يستطيع العمال تلبية حاجاتهم الاجتماعية بسهولة ما يخلق التكامل بين حياتهم العملية والشخصية وهذا ما دفعهم للموافقة على العبارة.

وفي الأخير نستنتج أن شروط الاستفادة من الخدمات الاجتماعية تساهم في تحقيق التكامل بين حياة العمال المهنية و الاجتماعية.

الجدول رقم (23): يبين مدى تسهيل وجود موقع الكتروني خاص بالخدمات الاجتماعية حياة العمال المهنية والاجتماعية.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
19	3	6.7%	6	13.3%	36	80%	2.73	0.580

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (23) نلاحظ أن الإجابة موافق هي الأعلى بنسبة قدرت بـ80%، تليها الإجابة محايد بنسبة 13.3%، وأخيرا 6.7% كنسبة إجابة للاحتمال معارض، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي يتسنى لنا تقدير الاتجاه العالي للمبحوثين اتجاه العبارة (19) بمتوسط قيمته 2.73، كما يشير الانحراف المعياري المقدر بـ 0.580 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

وهذا راجع إلى:

- التطور التكنولوجي التي يشهده العالم والمؤسسات على اختلاف ميادينها.

- محاولة رقمنة جميع القطاعات في المجتمع الجزائري.

- سهولة الاطلاع على كل ما هو جديد عن الخدمات الاجتماعية من المنزل دون الاضطرار للذهاب للعمل من اجل معرفة شروط الاستفادة من الخدمات أو الخدمات الاجتماعية الجديدة وغيرها، وكذا عدم الأخذ من وقت العمل من أجل التوجه إلى المكتب الخاص بالخدمات وطرح الانشغالات وبما ان العامل لا يستطيع أن ينسلخ عن أي نسق من الانساق التي ينتمي إليها فإن وجود الموقع الالكتروني يساعده للتوازن بين كلا النسقين.

ومن هنا نستنتج أن وجود موقع الكتروني خاص بالخدمات الاجتماعية العمالية له علاقة بتسهيل حياة العمال المهنية والاجتماعية.

المطلب الثالث: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية.

الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال.

الجدول رقم (24): يبين علاقة البروتوكولات الصحية المطبقة في المؤسسة في حالة الأزمات بجعل العمال مطمئنين على صحتهم وصحة زملائهم.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
20	15.6%	7	31.1%	14	53.3%	24	2.38	0.747

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا من المتوسط الحسابي لمجموع إجابات أفراد العينة الذي قدر بـ 2.38، أن اتجاههم نحو عبارة علاقة البروتوكولات الصحية المطبقة في المؤسسة في حالة الأزمات بجعل العمال مطمئنين على صحتهم وصحة زملائهم عال، كما يشير الانحراف المعياري المقدر بـ 0.747 إلى تركيز الإجابات و عدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، حيث توزعت إجابات أفراد العينة على الخيارات الموضحة في الجدول كما يلي:

ما نسبته 53.3% و 31.1% كان الخيار موافق ومحايد على التوالي، أما الفئة من المبحوثين التي أجابت معارض قدرت بنسبة 15.6%.

شهد العالم مؤخراً جائحة كورونا حيث عرفت هذه الأزمة تغيرات كثيرة على مستوى العالم في المجال الصحي والاجتماعي، إذ تسابقت المؤسسات في مختلف البلدان إلى التصرف بأسرع وقت وسن القواعد و البروتوكولات الصحية التي من شأنها أن تحد من تفشي هاته الجائحة، وينطبق الأمر في جميع المؤسسات إذ أن التصرف السريع والعقلاني في مثل هاته الأزمات ليس فقط يحد من تفشي هاته الأخيرة وإنما يجعل العمال مطمئنين على صحتهم وصحة زملائهم، هذا ما يفسر موافقة المبحوثين على أن مثل هاته البروتوكولات الصحية تجعلهم مرتاحين ومطمئنين على صحتهم.

- البروتوكولات الصحية في مكان العمل فعالة في الحد من انتشار العدوى.
- تعزيز الشعور بالتحكم والسيطرة على الوضع وزيادة الاطمئنان بشأن صحة العاملين.
- البروتوكولات الصحية في مكان العمل تساعد على خفض مستويات القلق والتوتر لدى العمال وتزيد من الشعور بالأمان.

حيث توصلت دراسة بن خالد " الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية " إلى أن البروتوكولات الصحية من توعية صحية تجعل العمال مطمئنين على صحتهم.

ومنه نستنتج أن للبروتوكولات الصحية المطبقة في المؤسسة في حالة الأزمات علاقة بجعل العمال مطمئنين على صحتهم وصحة زملائهم.

الجدول رقم (25): يبين مساعدة خدمة التحاليل الطبية العمال في تتبع ومراقبة وضعهم الصحي.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
21	17.8%	8	31.1%	14	51.1%	23	2.33	0.769

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

إن القراءة الإحصائية للجدول تعطينا صورة واضحة عن علاقة خدمة التحاليل الطبية المقدمة للعمال بتتبع ومراقبة وضعهم الصحي، حيث أكد ذلك المتوسط الحسابي الذي يوضح الاتجاه العالي والمقدر ب 2.33، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.769 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، وقد توزعت إجابات المبحوثين على الخيارات كالتالي: 51.1% أجابوا بموافق، 31.1% و 17.8% لكل من الفئة التي أجابت بمحايد ومعارض على التوالي.

وهذا راجع إلى:

- خدمة التحاليل الطبية من الخدمات التي تطلب من المريض في جميع الحالات المرضية.
- مساعدة خدمة التحاليل الطبية العمال في تتبع وضعهم الصحي من دون التفكير و تكلفة الإجراء.
- يمكن لخدمة التحاليل الطبية إجراء فحوصات خاصة للاكتشاف المبكر لأي مرض.
- يمكن لخدمة التحاليل الطبية إجراء فحوصات للكشف عن فيروس كورونا المستجد لدى العمال ومنع انتشاره في مكان العمل.
- يمكن من خلال خدمة التحاليل الطبية إعداد تقارير صحية للعمال توضح حالتهم الصحية والتوصيات اللازمة للحفاظ على سلامتهم.
- تتكفل المؤسسة ب 30% من مبلغ فاتورة العامل على أن لا يتعدى مبلغ التعويض 12000.00 دج.
- وبالتالي يصل العامل إلى الاطمئنان لأنه لبي حاجته للأمن والأمان التي تعد من بين الحاجات الأساسية حسب سلم "ماسلو" للحاجات.
- ومنه نستنتج أن لخدمة التحاليل الطبية التي تقدمها المؤسسة للعمال علاقة بمساعدتهم في تبع ومراقبة وضعهم الصحي بشكل منتظم.
- الجدول رقم (26): يبين مدى توفير المؤسسة فرص العناية بصحة الأسنان للعمال من خلال خدمة جراحة الأسنان.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
22	20%	9	33.3%	15	46.7%	21	2.27	0.780

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

إن القراءة الإحصائية للجدول رقم (26) تعطينا صورة واضحة عن علاقة خدمة جراحة الأسنان المقدمة للعمال بتوفير فرص العناية بصحة أسنان العمال، حيث أكد ذلك المتوسط الحسابي الذي يوضح

الاتجاه المتوسط والمقدر ب 2.27، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.780 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، وقد توزعت إجابات المبحوثين على الخيارات كالتالي: 46.7% أجابوا بموافق، 33.3% و 20% لكل من الفئة التي أجابت بمحايد ومعارض على التوالي.

و هذا راجع إلى:

- العناية بالأسنان من ضروريات صحة الإنسان والتي تحتاج إلى تتبع شهري لتجنب التسوس.
- مساعدة خدمة جراحة الأسنان العمال في تتبع وضع أسنانهم دون التفكير في تكلفة الإجراء.
- تتكفل المؤسسة ب 30% من مبلغ فاتورة العامل بمعدل العملية الواحدة في 3 سنوات على أن لا يتعدى مبلغ التعويض 50000.00 دج.

ويعتبر التمتع بالصحة الجيدة للعمال داخل مكان العمل ذو أهمية كبيرة من أجل الأداء الجيد والمعنويات المرتفعة ويعتبر إشباع للحاجات النفسية ومنه شعور العامل بالسعادة والايجابية حسب نظرية راييف.

ومنه نستنتج أن لخدمة جراحة الأسنان التي تتضمنها المؤسسة للعمال علاقة بتوفير فرص العناية بصحة أسنانهم.

الجدول رقم (27): يبين اطمئنان العمال على صحتهم من خلال الاستفادة من خدمة الجراحة العامة التي تقدمها المؤسسة.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
23	10	22.2%	10	22.2%	25	55.6%	2.33	0.826

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (27) نلاحظ أن الإجابة موافق هي الأعلى بنسبة قدرت ب 55.6%، تليها الإجابة محايد ومعارض بنفس النسبة المقدر ب 22.2% ، وبالنظر إلى

المتوسط الحسابي يتسنى لنا تقدير الاتجاه العالي للمبحوثين نحو اطمئنانهم على صحتهم من خلال الاستفادة من خدمة الجراحة العامة التي تقدمها المؤسسة بمتوسط قيمته 2.33، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.826 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

وهذا يمكن تفسيره على أساس:

- لخدمة الجراحة العامة للعمال تقديم العلاج الفوري لأي حالات طارئة أو ملحة مثل الجروح الحادة أو الكسور العظمية.

- الجراحة العامة من بين الجراحات التي تشكل مصدر قلق و توتر بالنسبة للعامل سواء خوفا على حالته أو قلقا على تكلفة إجراء هاته الجراحة.

- تتكفل المؤسسة ب 30% من مبلغ فاتورة العملية الخاصة بالعامل بمعدل العملية الواحدة في السنة على أن لا يتعدى مبلغ التعويض 50000.00 دج.

فحسب نظرية رايف فإن الصحة ليست فقط الخلو من المرض وإنما هي شعور العامل بالاطمئنان والايجابية.

ومنه نستنتج أن خدمات الجراحة العامة تجعل العامل مطمئن على صحته وهذا ما يوضح العلاقة بين خدمات الجراحة و الاطمئنان على صحة العامل.

الجدول رقم (28): يبين اطمئنان العمال على صحتهم من خلال الاستفادة من خدمة إجراء الأشعة بمختلف أنواعها التي تتضمنها المؤسسة.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
24	24.4%	11	22.2%	10	53.3%	24	2.29	0.843

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه نلاحظ أن الإجابة موافق هي الأعلى بنسبة قدرت ب 53.3%، تليها الإجابة معارض ومحاييد بنسبة قدرت ب 24.4% و 22.2% على التوالي، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي يتسنى لنا تقدير الاتجاه المتوسط للمبحوثين نحو مدى اطمئنانهم على صحتهم من خلال الاستفادة من خدمة إجراء الأشعة التي تتضمنها المؤسسة بمتوسط قيمته 2.29، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.843 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

وهذا يدل على أن الاستفادة من خدمة إجراء الأشعة تلبى حاجات المبحوثين الاجتماعية والنفسية التي تعتبر حسب نظرية رايف المحفزات الأساسية التي تؤثر في جودة حياتهم العملية.

- إجراء الأشعة من بين التدابير اللازمة التي تكشف للعامل أسباب المرض وتعد مطلوبة بكثرة في مختلف الحالات والأزمات الصحية.

- تتضمن المؤسسة التعويض عن مختلف أنواع الأشعة والمتمثلة في : تصوير الثدي، المسح الضوئي، التصوير بالرنين المغناطيسي، الليزر، تنظير القولون، جهاز ضغط الدم، تنظير الرحم... وغيرها من الأنواع الأخرى.

- يختلف مبلغ التعويض من أشعة إلى أخرى على اختلاف تكلفة الأشعة على أن يستطيع العامل التعويض مرتين في السنة .

ومنه نستنتج أن خدمة إجراء الأشعة بمختلف أنواعها التي تعمل المؤسسة على تقديمها تساعد العامل في الاطمئنان على صحته.

الجدول رقم (29): يبين علاقة الاستفادة من بطاقة الشفاء وتحسين وتسهيل الحياة الصحية للعمال.

رقم العبارة	معارض		محاييد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
25	4.4%	2	8.9%	4	86.7%	39	2.82	0.490

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال ملاحظتنا للمعطيات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة المبحوثين يرون أن الاستفادة من بطاقة الشفاء يحسن ويسهل الحياة الصحية للعمال، حيث توزعت إجابات المبحوثين التي أجريت عليهم الدراسة على الخيارات موافق ومحايد بنسبة 86.7% و 8.9% على التوالي، والنسبة الأضعف تمثلت في الإجابة معارض بنسبة 4.4%، ويؤكد هذه النسب المئوية المتوسط الحسابي المقدر ب 2.82 و الذي يبين الاتجاه العالي للمبحوثين نحو العبارة رقم (25)، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.490 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

وهذا راجع إلى:

- توفير الوقت والجهد المهديين في البحث عن الخدمات الصحية.
- تأكيد بطاقة الشفاء تأمينهم اجتماعيا، وبهذه البطاقة يمكن للعامل أن يقوم بتعويض مصاريف علاجه وعلاج أسرته باستخدام التكنولوجيا الحديثة مباشرة من الصيدلية.
- تتكفل مديرية وحدة البريد بنسبة 20% لبطاقة الشفاء لتصبح 100%.
- قدرة العمال على الموازنة بين النسقين اللذين ينتمي إليهما من خلال استفادة أسرته من هاته التعويضات.

وفي الأخير نستنتج أن لبطاقة الشفاء مساهمة كبيرة في تسهيل حياة العمال الصحية.

الجدول رقم (30): يبين مساهمة رحلات الاستجمام والحمامات الطبيعية التي تقدمها المؤسسة في العناية الصحية للعمال.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
26	11	24.4%	8	17.8%	26	57.8%	2.33	0.853

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال البيانات التي يوضحها الجدول الذي يبين مساهمة رحلات الاستجمام والحمامات الطبيعية في العناية الصحية للعمال، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة المبحوثين أجابوا بالموافقة بنسبة 57.8%، تليها الإجابة معارض بنسبة 24.4% وأخيرا الإجابة المحايدة بنسبة 17.8%، ويظهر لنا في الجدول أيضا المتوسط الحسابي الذي يبين اتجاه المبحوثين **العالي** نحو العبارة رقم (26) والذي قدر ب 2.33، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.853 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

ويمكن تفسير موافقة المبحوثين على أن رحلات الاستجمام والحمامات الطبيعية تساهم في العناية الصحية للعمال إلى :

- تخفيض مستويات التوتر والتعب وتحسين اللياقة البدنية والنفسية.

- تشكل الحمامات متنفسا للعمال، ومجالا للتداوي و الراحة.

- تهيئ فرصة الاستمتاع والابتعاد عن جو العمل مما يؤدي إلى تجنب التوتر والقلق.

فحسب نظرية رايف فإن إشباع حاجات العمال النفسية تتم من خلال الخدمات الصحية التي تعمل على إشعارهم بالراحة والاطمئنان ومنه العناية الصحية بهم.

نستنتج من هنا أن هناك علاقة بين العناية الصحية للعمال وتنظيم رحلات الاستجمام والعلاج في الحمامات الطبيعية.

الجدول رقم (31): يبين مساهمة تنظيم الرحلات العائلية في توفير الراحة النفسية للعمال.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
27	11	24.4%	8	17.8%	26	57.8%	2.33	0.853

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

توضح الإحصاءات المبينة في الجدول رقم (31) أن أفراد العينة الذين أجريت عليهم الدراسة الميدانية أجابوا بالموافقة بنسبة 57.8%، تليها النسبة 24.4% للإجابة معارض، وبعدها الإجابة محايد بنسبة

قدرت ب 17.8%، كما نرى من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لاتجاه المبحوثين نحو مساهمة تنظيم الرحلات العائلية في توفير الراحة النفسية لهم عال بقيمة قدرت ب 2.33، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.853 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

ويمكن تفسير هذا بأن :

- إحداث التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال من خلال هاته الرحلات التي تعتبر متنفسا للابتعاد عن جو العمل ومن جهة أخرى إرضاء الأسرة وتلبية رغباتها.

- تكفل المؤسسة بتنظيم رحلات إلى خارج الوطن (تونس) وداخل الوطن (مختلف ولايات الوطن) كما أخبرنا رئيس الخدمات الاجتماعية، مع توفير مكان للإقامة والاستمتاع بكل المرافق الأخرى.

فحسب نظرية رايف يعتبر الشعور بالراحة النفسية دليل على صحة العمال المهنية، وأكدت ذلك الدراسة السابقة لمنير بلالي التي مفادها أن الخدمات الصحية المختلفة ترفع من معنويات العمال وراحتهم النفسية.

ومنه نستنتج أن تنظيم الرحلات العائلية من طرف المؤسسة له علاقة بتوفير الراحة النفسية للعمال.

الجدول رقم (32): يبين علاقة النشاطات الرياضية التي تنظمها المؤسسة بالتقليل من التوتر والضغط النفسية.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
28	6.7%	3	24.4%	11	68.9%	31	2.62	0.614

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بفحص نتائج الجدول أعلاه يتضح أن فئة من المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب 68.9% يرون أن النشاطات الرياضية التي تنظمها المؤسسة تقلل من التوتر والضغط النفسية وبمتوسط حسابي عالي قدر

ب 2.62، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.614 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

ويرجع سبب هذا الاتجاه إلى:

- الرياضة من بين النشاطات التي يفضلها الكثيرون وخاصة الرجال منهم، إذ تعتبر مهريا لهم من ضغوط العمل وجو الرسمية في المؤسسة.

- الرياضة تقلل من التوتر وتعتبر مصدرا للحفاظ على صحة الفرد.

- ممارسة الرياضة تعكس ايجابيا على أداء العمال من جهة وعلى الحياة الأسرية من جهة أخرى.

فحسب نظرية رايف يعتبر الشعور بالراحة النفسية والابتعاد عن التوتر والضغوط دليل على حياة العمال الصحية، وأكدت ذلك الدراسة السابقة لـ "جمال بن خالد" التي مفادها أن النشاطات الرياضية تحافظ على الراح المعنوية والترويح النفسي والجسمي.

ومن هنا نستنتج أن النشاطات الرياضية التي تنظمها المؤسسة تقلل من حدة التوتر والضغوط النفسية.

الجدول رقم (33): يبين تجديد الطاقة وتحسين صحة العمال من خلال الاستفادة من العطل المرضية.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
29	11.1 %	5	28.9 %	13	60 %	27	2.49	0.695

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه يتبين لنا أن العطل المرضية تساهم في تجديد طاقة العمال ويظهر ذلك من خلال المتوسط الحسابي الذي يبين الاتجاه العالي والمقدرة قيمته ب 2.49، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.695 إلى تركيز الإجابات و عدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، حيث توزعت إجابات أفراد العينة كالتالي: 60% و 28.9% أجابوا بموافق ومحايد على التوالي، و 11.1% نسبة الذين أجابوا بالمعارضة.

تعتبر العطل المرضية من الخدمات التي لا تخلو أي مؤسسة منها نظرا لأهميتها الكبيرة إذ أن العامل الذي يستفيد من العطل المرضية تكون له بمثابة فرصة لتجديد طاقته للعودة إلى العمل بأحسن حال بعد تلقي العلاج واخذ قسطا من الراحة في المنزل، كما أن التعويض عن هاته الأيام يكون عوناً له أي حتى وإن لم يكن يعمل لن يؤثر ذلك على دخله وبالتالي لا يثر على حياته الشخصية.

ومنه نستنتج أن الاستفادة من العطل المرضية يجدد طاقة العمال ويحسن من صحتهم.

الجدول رقم (34): يبين شعور العمال بالرضا و الراحة النفسية عند التعويض عن حوادث العمل.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
30	6.7 %	3	24.4 %	11	68.9 %	31	2.62	0.614

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال الاطلاع على الإحصائيات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي المقدر قيمته ب 2.62 يشير إلى الاتجاه العالي للمبحوثين نحو الشعور بالرضا و الراحة النفسية عند التعويض عن حوادث العمل، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.614 إلى تركيز الإجابات و عدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، إذ توزعت إجابات أفراد العينة على الخيارات كالتالي: 68.9 % نسبة الأفراد الذين أجابوا بالموافقة، تليها المحايدون بنسبة 24.4 % وأخيرا المعارضون بنسبة قدرت ب 6.7 %.

ويرجع ذلك إلى :

- التعويض عن أي حادث يقع أثناء استخدام أي مرفق مقدم من قبل من طرف صاحب العمل.
 - أي حادث يقع أثناء المشاركة في حدث يرعاه صاحب العمل.
 - شعور العامل بأن صحته وجسده في مأمن إن حدث أي شيء له في مكان العمل.
- وبالرجوع إلى نظرية رايف نجد أن المؤسسة تعمل إلى وصول العمال إلى الشعور بالرضا والراحة من خلال التعويض عن حوادث العمل الذي تعتبره إشباعاً لحاجاتهم النفسية والاجتماعية.

ومن هنا نستنتج أن التعويض عن حوادث العمل يدفع العمال نحو الشعور بالرضا والراحة النفسية.

الجدول رقم (35): يبين علاقة توفر المؤسسة على أدوات التدخل الطبي باحتواء الحوادث المهنية.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
31	7	15.6%	11	24.4%	27	60%	2.44	0.755

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

إن القراءة الإحصائية للجدول تعطينا صورة واضحة عن علاقة توفر المؤسسة على أدوات التدخل الطبي باحتواء الحوادث المهنية، حيث أكد ذلك المتوسط الحسابي الذي يوضح الاتجاه العالي والمقدر ب 2.44، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.755 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، وقد توزعت إجابات الباحثين على الخيارات كالتالي: 60% أجابوا بموافق، 24.4% للفئة التي أجابت بمحايد و 15.6% بالنسبة للإجابة معارض.

فعلى الرغم من أن المؤسسة لا تعتبر مؤسسة صناعية ولا يرجح حدوث مخاطر صناعية كبيرة إلا أن أدوات التدخل الطبي وأدوات الإسعافات الأولية تجعل العامل مطمئن على حالته الصحية لأنه لبي حاجته للأمن و الأمان في حال حدوث أي حادث داخل المؤسسة، فحسب الدراسة السابقة لجمال بن خالد فإن وسائل الأمن الصناعي و التدخل الطبي يساعد في التحكم في حوادث العمل.

ومنه نستنتج أن لتوفر المؤسسة على أدوات التدخل الطبي علاقة باحتواء الحوادث المهنية.

الجدول رقم (36): يبين مدى صحة بيئة العمل بالنسبة للعمال.

رقم العبارة	معارض	محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
32	5	11.1%	12	26.7%	28	2.51	0.695

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين 62.2% أجابوا بأن بيئة العمل تعتبر صحية، في حين أن 26.7% أجابوا بالحياد، كما وجدت فئة من المبحوثين 11.1% أجابوا بأن بيئة العمل لا تعتبر صحية بالنسبة إليهم، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي المقدر بـ 2.51 نرى اتجاه العمال العالي نحو كون بيئة العمل تعتبر صحية بالنسبة لهم، كما يشير الانحراف المعياري المقدر بـ 0.695 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

تعتبر بيئة العمل من أكثر الأماكن التي يقضي فيها العامل طول مدة بعد المنزل، لدى وجب توفر النظافة و كل ما يضمن الصحة الجيدة للعمال، وأثناء زيارتنا الميدانية إلى محل الدراسة لاحظنا نظافة مكان العمل وكل المؤشرات التي تشير إلى أن بيئة العمل صحية، هذا ما يفسر موافقة أغلب المبحوثين على العبارة ويقرون بصحة بيئة العمل بالنسبة لهم.

الجدول رقم (37): يبين علاقة سرعة احتواء المرض والأزمة الصحية بالخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة.

رقم العبارة	معارض	محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
33	5	11.1%	10	22.2%	30	2.56	0.693

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين 66.7% أجابوا بأن الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة تسرع من اختواء المرض والأزمة الصحية ، في حين أن 26.7% أجابوا بالحياد، كما وجدت فئة من المبحوثين 11.1% كانت إجابتهم معارضة، و بالرجوع إلى المتوسط الحسابي المقدر ب 2.51 نرى اتجاه العمال العالي نحو العبارة رقم (33)، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.693 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

وهذا راجع إلى:

- قدرة العاملين على اختواء المرض والكشف عنه مسبقا من خلال الخدمات الصحية المقدمة.
- عدم تفكير العامل والبحث عن مصدر للمال من اجل العلاج وبالتالي سهولة وسرعة التصرف.
- دراية العامل بوجود خدمات صحية يستطيع الاستفادة منها في حالة الأزمات الصحية تجعله مطمئن على صحته.

ومنه نستنتج أن الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة تسرع من اختواء المرض والأزمة الصحية.

الجدول رقم (38): يبين كفاية الخدمات الصحية لإزالة التوتر والقلق بشأن صحة العمال وعائلاتهم.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%		
34	9	20%	8	17.8%	28	62.2%	2.42	0.812

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين 62.2% أجابوا بأن الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة كافية لإزالة التوتر والقلق بشأن صحتهم وصحة عائلاتهم، في حين أن 20% أجابوا بالمعارضة، كما وجدت فئة من المبحوثين 17.8% كانت إجابتهم محايدة وهي أضعف نسبة، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي المقدر ب 2.42 نرى اتجاه العمال العالي نحو العبارة رقم (34)، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.812 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

وهذا راجع إلى:

- الاطمئنان على صحة عائلات العمال بالنظر إلى الخدمات الصحية المقدمة.

- إدراك العمال لوجود مثل هاته الخدمات الصحية كاف لإزالة التوتر والقلق أثناء أداء العمل و ذلك نظرا إلى تنوع الخدمات الصحية وشروط الحصول عليها التي لا تعتبر صعبة بالنسبة لهم.

فحسب الدراسة السابقة لـ" منير بلالي " فإن الخدمات الصحية كافية لإزالة التوتر ورفع الروح المعنوية.

ومنه نستنتج أن الخدمات الصحية كافية لإزالة التوتر والقلق بشأن صحة العمال وعائلاتهم.

الجدول رقم (39): يبين ارتفاع مستوى الحياة المهنية الصحية من خلال شروط الاستفادة من الخدمات الصحية.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
35	15.6 %	7	24.4 %	11	60 %	27	2.44	0.755

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

توضح الإحصاءات المبينة في الجدول رقم (39) أن المبحوثين أجابوا بالموافقة بنسبة 60%، تليها النسبة 24.4% للإجابة محايد، وبعدها الإجابة معارض بنسبة قدرت ب 15.6%، كما نرى من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لاتجاه المبحوثين نحو مساهمة شروط الاستفادة من الخدمات الصحية في الرفع من مستوى الحياة المهنية الصحية للعمال عال بقيمة قدرت ب 2.44، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.755 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

وهذا راجع إلى:

- سهولة الاستفادة من الخدمات الصحية.

- شروط الاستفادة من الخدمات الصحية المقدمة للعمال لا تعتبر تعجيزية بالنسبة للعمال.

ومنه نستنتج أن مستوى الحياة المهنية الصحية يرتفع من خلال شروط الاستفادة من الخدمات الصحية.

الجدول رقم (40): يبين تمتع العمال بصحة مهنية جيدة من خلال نوعية الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة.

رقم العبارة	معارض		محايد		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %		
36	9	20%	12	26.7%	24	53.3%	2.33	0.798

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

توضح الإحصاءات المبينة في الجدول رقم (40) أن المبحوثين أجابوا بالموافقة بنسبة 53.3%، تليها النسبة 26.7% للإجابة محايد، وبعدها الإجابة معارض بنسبة قدرت ب 20%، كما نرى من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لاتجاه المبحوثين نحو تمتع العمال بصحة مهنية جيدة من خلال نوعية الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة عال بقيمة قدرت ب 2.33، كما يشير الانحراف المعياري المقدر ب 0.798 إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي.

وهذا راجع إلى :

- اعتبار الخدمات الصحية ذات جودة عالية وكافية لتغطية حاجياتهم.

- الخدمات الصحية كفيلة بلامسة كل ما يخص صحة العمال.

فحسب نظرية رايف فأن شعور العامل بالسعادة والايجابية التي تعتبر ضمن صحته النفسية المهنية تكون من خلال الخدمات الاجتماعية الصحية التي تقدمها المؤسسة.

ومنه نستنتج أن نوعية الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة تجعل العمال يتمتعون بصحة مهنية جيدة.

المبحث الثاني: مناقشة النتائج

المطلب الأول: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.

- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:

للخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي علاقة بالتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.

بعد تحليلنا لأسئلة الاستمارة بالمحور الثاني والمتعلقة بالفرضية الأولى، توصلنا إلى النتائج التالية في الجداول من (10) إلى (23).

- من خلال الجدول رقم (10) أكد (82.2%) من المبحوثين أن المنح المالية المتمثلة في (منحة الزواج، الختان، الازدياد) تزيد من رضاهم عن حياتهم المهنية والأسرية.

- من خلال الجدول (11) أكد (82.2%) من المبحوثين أن المنحة التي تقدمها المؤسسة للعمال عند وفاة أحد أصولهم تشعرهم بمدى تضامن حياتهم المهنية مع حياتهم الاجتماعية.

- من خلال الجدول (12) أكد (66.7%) من المبحوثين أن منحة الوفاة التي تقدمها المؤسسة لعائلة العامل المتوفى تحسبهم بالاستقرار في العمل و الاطمئنان على مستقبل أسرهم.

- من خلال الجدول رقم (13) أكد (68.9%) من المبحوثين أن منحة ذوي الاحتياجات الخاصة التي تقدمها المؤسسة للعامل الذي لديه ابن معاق تجعله مطمئن على الحالة الصحية للأولاد.

- من خلال الجدول رقم (14) أكد (71.1%) من المبحوثين أن السلفة المالية التي تقدمها المؤسسة لعمالها مثل (سلفة اقتناء مسكن، سيارة) تساهم في حل مشكلة التنقل لمكان العمل.

- من خلال الجدول رقم (15) أكد (73.3%) من المبحوثين أن القروض الاستهلاكية التي تقدمها المؤسسة قصد اقتناء مختلف المستلزمات والتجهيزات المنزلية تقلل من ضغوطات تلبية الحاجيات الأسرية.

- من خلال الجدول رقم (16) أكد (62.2%) من المبحوثين أن المساعدات والهدايا المتعلقة بالأعياد الدينية التي تقدمها المؤسسة تخفف عليهم ثقل المصاريف في تلك المناسبات.
 - من خلال الجدول رقم (17) أكد (66.7%) من المبحوثين أن منحة التمدريس التي تقدمها المؤسسة لأبناء العمال المتمدرسين تساهم في إحداث تكامل بين واجباتهم المهنية و الأسرية.
 - من خلال الجدول رقم (18) أكد (48.9%) من المبحوثين أن الرحلات الترفيهية التي تقدمها المؤسسة في العطل تقوى علاقتهم بأسرهم و تزيد من انتمائهم للمؤسسة.
 - من خلال الجدول رقم (19) أكد (57.8%) من المبحوثين أن تنظيم المجمعات الصيفية لأبناء العمال يساعدهم على الدمج بين حياتهم المهنية والأسرية.
 - من خلال الجدول رقم (20) أكد (77.8%) من المبحوثين أن إقامة الحفلات التكريمية للمتقاعدين يعطيهم إحساس بمدى الاحترام والتقدير الذي يحظون به في مكان العمل.
 - من خلال الجدول رقم (21) أكد (73.3%) من المبحوثين أن الدورات التكوينية التي تقدمها المؤسسة للعمال تجعلهم متفائلون حول مستقبلهم المهني والأسري.
 - من خلال الجدول رقم (22) أكد (66.7%) من المبحوثين أن شروط الاستفادة من الخدمات الاجتماعية تساهم في التكامل بين حياتكم المهنية والاجتماعية.
 - من خلال الجدول رقم (23) أكد (80%) من المبحوثين أن وجود موقع الكتروني خاص بالخدمات الاجتماعية العمالية يسهل حياتهم المهنية والاجتماعية.
- و في الأخير و من خلال النتائج السابقة اتضح لنا أن الفرضية الفرعية الأولى تحققت، وذلك باعتبار أن معظم المبحوثين في أغلب جداول الفرضية الأولى أكدوا على وجود علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال، وبمجموع المتوسط الحسابي الخاص بالمحور الثاني المقدر ب 2.6000 والانحراف المعياري المقدر ب 0.47950.

- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

للخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي علاقة بالحياة المهنية الصحية للعمال.

بعد تحليلنا لأسئلة الاستمارة بالمحور الثالث و المتعلقة بالفرضية الثانية، توصلنا إلى النتائج التالية في الجداول من (24) إلى (40).

- من خلال الجدول رقم (24) أكد (53.3%) من المبحوثين أن البروتوكولات الصحية التي تعتمدها المؤسسة في حالة الأزمات الصحية تجعلهم مطمئنون على صحتهم وصحة زملائهم.

- من خلال الجدول رقم (25) أكد (51.1%) من المبحوثين أن خدمة التحاليل الطبية التي تقدمها المؤسسة تساعدهم في تتبع ومراقبة وضعهم الصحي بشكل منتظم.

- من خلال الجدول رقم (26) أكد (46.7%) من المبحوثين أن خدمة جراحة الأسنان التي تتضمنها المؤسسة توفر لهم فرص العناية بصحة أسنانهم.

- من خلال الجدول رقم (27) أكد (55.6%) من المبحوثين أن كون المؤسسة تقدم خدمات الجراحة العامة يجعلهم هذا مطمئن على صحتهم.

- من خلال الجدول رقم (28) أكد (53.3%) من المبحوثين أن خدمة إجراء الأشعة بمختلف أنواعها التي تعمل المؤسسة على تقديمها تساعدهم في الاطمئنان على صحتهم.

- من خلال الجدول رقم (29) أكد (86.7%) من المبحوثين أن استفادتهم من بطاقة الشفاء ساهم في تحسين وتسهيل حياتهم الصحية.

- من خلال الجدول رقم (30) أكد (57.8%) من المبحوثين أن تنظيم المؤسسة رحلات استجمام وعلاج في الحمامات الطبيعية يساهم في العناية الصحية لهم.

- من خلال الجدول رقم (31) أكد (57.8%) من المبحوثين أن تنظيم الرحلات العائلية من طرف المؤسسة يوفر الراحة النفسية لهم.

- من خلال الجدول رقم (32) أكد (68.9%) من المبحوثين أن النشاطات الرياضية التي تنظمها المؤسسة لهم تقلل من حدة التوتر والضغط النفسية.

- من خلال الجدول رقم (33) أكد (60%) من المبحوثين أن الاستفادة من العطل المرضية يجدد طاقتهم ويحسن من صحتهم.

- من خلال الجدول رقم (34) أكد (68.9%) من المبحوثين أن التعويض عن حوادث العمل يشعرهم بالرضا والراحة النفسية.
- من خلال الجدول رقم (35) أكد (60%) من المبحوثين أن احتواء المؤسسة على أدوات التدخل الطبي كفيلة بأن تحتوي الحوادث التي تقع داخل العمل.
- من خلال الجدول رقم (36) أكد (62.2%) من المبحوثين أن بيئة العمل تعتبر صحية بالنسبة لهم.
- من خلال الجدول رقم (37) أكد (66.7%) من المبحوثين أن سهولة الاستفادة من الخدمات الصحية يسرع من احتواء المرض أو الأزمة الصحية.
- من خلال الجدول رقم (38) أكد (62.2%) من المبحوثين أن توفير المؤسسة للخدمات الصحية كافٍ لإزالة التوتر والقلق بشأن صحتهم وصحة عائلاتهم.
- من خلال الجدول رقم (39) أكد (60%) من المبحوثين أن شروط الاستفادة من الخدمات الصحية يرفع من مستوى حياتهم المهنية الصحية.
- من خلال الجدول رقم (40) أكد (53.3%) من المبحوثين أن نوعية الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة تجعلهم يتمتعون بصحة مهنية جيدة.
- وفي الأخير ومن خلال النتائج السابقة اتضح لنا أن الفرضية الفرعية الثانية تحققت، وذلك باعتبار أن معظم المبحوثين في أغلب جداول الفرضية الثانية أكدوا على وجود علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال، وبمجموع المتوسط الحسابي الخاص بالمحور الثاني المقدر ب 2.4431 والانحراف المعياري المقدر ب 0.54718

المطلب الثاني: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

من خلال الجانب النظري قمنا بتناول الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا والتي بدورها تناولت متغيرات الدراسة الحالية، الخدمات الاجتماعية العمالية وجودة الحياة المهنية للعمال، وسوف نستعرض مجمل ما توصلت لهم نتائج دراستنا والدراسات السابقة :

- توصلت دراستنا الحالية والدراسة السابقة المعنونة بـ " جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة " إلى وجود بعد التوازن بين الحياة الشخصية والعمل من وجهة نظر العمال، وكذا اهتمام المؤسسة بتوفير برامج ثقافية ورياضية إضافة إلى الرحلات الترفيهية التي تنظمها المؤسسة، وهذا يعزز ويدعم النتيجة المتحصل عليها في دراستنا والتي مفادها أن للخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي علاقة بالتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.

- توصلت دراستنا الحالية والدراسة السابقة المعنونة بـ " دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة " إلى أن العاملين راضون عن الخدمات الترفيهية المتمثلة في النشاطات الرياضية من خلال إجاباتهم، إضافة إلى الانطباع الحسن حول الدورات التكوينية المنظمة في المؤسسة، وهذا ما يدعم النتيجة المتوصل إليها في دراستنا والتي تتمثل في علاقة الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي بالتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.

- دراستنا الحالية والدراسة السابقة المعنونة بـ " دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة " توصلنا إلى أن المؤسسة تساعد العمال في القيام بالتزاماتهم العائلية جنباً إلى جنب مع الحياة المهنية، إضافة إلى الاهتمام بتكوين العمال لمنحهم التفاؤل والثقة وهذا يعزز ويدعم النتيجة المتحصل عليها في دراستنا والتي مفادها أن للخدمات الاجتماعية العمالية علاقة بجودة الحياة المهنية للعمال.

- دراستنا الحالية والدراسة السابقة التي تندرج تحت عنوان " دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة " توصلنا إلى التأكيد على أهمية توزيع الخدمات بشكل عادل وعلاقة ذلك بجودة الحياة المهنية.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج في ضوء المقاربات السوسيولوجية.

تطرقنا في الفصول النظرية السابقة إلى النظريات المفسرة لموضوع دراستنا، وسنسعى في هذا العنصر إلى مناقشة نتائج البحث الحالية في ضوء هاته النظريات.

1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نظرية النسق الاجتماعي:

توصلت نتائج دراستنا إلى أن العامل يعمل على إحداث التوازن بين حياته المهنية ومتطلبات حياته الشخصية، وذلك من خلال الخدمات ذات الطابع الاجتماعي وذات الطابع الصحي التي تساعده على إحداث هذا التكامل والتوازن، و هذا ما تطرقت له النظرية من خلال قولها أن العامل يؤدي دور مزدوج ضمن نسقين: نسق العمل ونسق الأسرة أو الحياة الشخصية خارج العمل.

2- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نظرية الحاجات:

وجد نظرية الحاجات ل"أبراهام ماسلو" التي ركزت على ضرورة إشباع الحاجات للعاملين كونها الدافع لسلوكه وكونها تجعله راضيا عن أي نقطة معينة إذا تم الوفاء باحتياجاته، وهذا ما توصلت إليه دراستنا فالعامل يحصل على الخدمات الاجتماعية التي تعتبر كحافز لتحسين جودة حياته المهنية.

توافقت نتائج الدراسة مع مبادئ نظرية الحاجات لـ "ماسلو" في كون الحاجات الغير مشبعة تؤدي بالعامل إلى الشعور بالإحباط والتوتر و نحن توصلنا إلى أن العمال يشعرون بالراحة و الاطمئنان و ذلك لان حاجاتهم مشبعة من خلال مختلف الخدمات المقدمة لهم.

3- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نظرية رايف:

وجد نظرية رايف ركزت على مفهوم أن الصحة ليس مجرد الخلو من المرض، وإنما الشعور بشيء من الايجابية وهذا ما توصلت إليه دراستنا فالعامل يحصل على الخدمات الصحية التي تعتبر كدافع للشعور بالاييجابية والسعادة والرفع من معنوياته.

توافقت دراستنا مع مبادئ نظرية رايف في كون الخدمات ذات الطابع الصحي التي توفرها المؤسسة تدفع العمال إلى الشعور بالسعادة والاييجابية ومنه تحسن من حياتهم المهنية الصحية.

المبحث الثالث: الاستنتاج العام.

بناءً على عرض وتفسير و تحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها في ضوء فروضها وأبعادها النظرية الأمبريقية، تم التحقق من صحة الفرضيات الفرعية. مما يمكن القول بأن الفرضية الرئيسية للدراسة قد تحققت، إذ تعتبر نتائج المحاور المتمثلة في إثبات الفرضيات الفرعية هي إثبات لها. وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- المنح المالية المختلفة و السلفيات المالية لها علاقة مباشرة في تحقيق التوازن بين حياة العمال المهنية و الشخصية.

- القروض الاستهلاكية و المساعدات المالية تجعل العمال مطمئنين على حياتهم المهنية و الاجتماعية.

- الرحلات والدورات التكوينية تحدث توازن في حياة العمال.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية التي مفادها أن الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي لها علاقة بالتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.

- الخدمات الصحية كخدمة التحاليل والجراحة والأشعة إضافة إلى النشاطات الرياضية والتعويضات وكذا بيئة العمل تساعد العمال في الحصول على حياة مهنية صحية، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية التي مفادها أن الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي لها علاقة بالحياة المهنية الصحية للعمال.

وفي الأخير تم الوصول إلى نتيجة عامة مفادها أن هناك علاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية وجودة الحياة المهنية للعمال.

- توصيات واقتراحات:

بناءً على النتائج المتوصل إليها هناك جملة من المقترحات والتوصيات التي يمكن تقديمها :

- تفعيل دور الخدمات الاجتماعية العمالية في كل المؤسسات مع سن القواعد والقوانين للحرص على تطبيقها بشكل عقلاني.

- من الضروري توفير عيادة خاصة تابعة للمؤسسة أو التعاقد مع عيادات ومستشفيات للقيام بفحوصات دورية للعمال.
- العمل على تنظيم لقاءات مع العمال من أجل استشارتهم في أهم الخدمات التي يفضلون توفرها في مؤسساتهم.
- القيام بدورات تكوينية للعمال بصورة دائمة.
- ضرورة إجراء أكثر من دراسة للبحث عن علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية وجودة الحياة المهنية للعمال.
- محاولة التعرف على مختلف الخدمات الاجتماعية العمالية في مختلف المؤسسات.
- ضرورة التنسيق بين الجامعة والمؤسسات العامة والخاصة، لتسهيل عملية إجراء البحوث الميداني.

خاتمة

خاتمة:

تناولت هذه الدراسة موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بجودة الحياة المهنية للعمال والذي يعد من بين المسائل التنظيمية المهمة في تنمية الموارد البشرية، ومع أن موضوع الخدمات الاجتماعية وجودة الحياة المهنية مهم جدا إلا أنه من خلال تناول هذا الموضوع بالدراسة تبين لنا أن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وربطت بين هذين المتغيرين لا تزال قليلة وغير كافية.

ومن خلال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري والجانب التطبيقي للدراسة تم الوصول إلى أنه للخدمات الاجتماعية العمالية علاقة بجودة الحياة المهنية كون الخدمات الاجتماعية هي مجموعة من النشاطات والتسهيلات التي تقدمها مديرية البريد والتي تصب في مصلحة العمال، وتساهم في تحسين معيشتهم، وتقدم في شكل خدمات تمس عدة مجالات منها الاجتماعي والصحي قصد تحسين جودة الحياة المهنية ووصول العمال إلى مستوى عال من الرضا والشعور بالراحة والاستقرار في حياتهم المهنية، أين يتحقق لهم التوازن بين حياتهم الشخصية وحياتهم المهنية، بالإضافة إلى تمتعهم بالصحة الجسدية والنفسية الجيدة في العمل، حيث تعمل المؤسسة على الوصول إلى أعلى درجات جودة الحياة المهنية لعمالها من خلال الخدمات المختلفة التي توفرها لهم.

وبالعودة لدراستنا في مديرية وحدة البريد تبين لنا من خلال النتائج التالية :

- أن المؤسسة استطاعت تحقيق جودة حياة العمال المهنية من خلال عملها على توفير الخدمات الاجتماعية التي تعتبر مصدرا مهما لتلبية حاجات العمال وإشباعها.
- المنح المالية المختلفة والسلفيات المالية لها علاقة مباشرة في تحقيق التوازن بين حياة العمال المهنية والشخصية.
- القروض الاستهلاكية والمساعدات المالية تجعل العمال مطمئنين على حياتهم المهنية والاجتماعية.
- الرحلات والدورات التكوينية تحدث توازن في حياة العمال .
- الخدمات الصحية كخدمة التحاليل والجراحة والأشعة إضافة إلى النشاطات الرياضية والتعويضات وكذا بيئة العمل تساعد العمال في الحصول على حياة مهنية صحية.

من هنا يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات التي من شأنها تقديم الفائدة للجامعات الجزائرية والتي تتمثل في ضرورة إجراء أكثر من دراسة للبحث عن علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية وجودة الحياة المهنية للعمال، والتنسيق بين الجامعة والمؤسسات العامة والخاصة، لتسهيل عملية إجراء البحوث الميدانية.



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المعاجم:

1- المنجد الأبجدي: دار المشرق، ط1، بيروت، لبنان، 1967.

الكتب:

2- إبراهيم عبد الوهاب: أسس البحث الاجتماعي، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1985.

3- بوحوش عمار و آخرون: منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الاجتماعي، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية و الاقتصادية، ألمانيا، 2019.

4- حسن حريم: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

5- الحوراني محمد عبد الكريم: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

6- دشري كمال: منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة حماة، سوريا، 2016.

7- الدمرداش احمد محمد: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2018.

8- دويدري رجاء وحيد: البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر المعاصر، لبنان، 2000.

9- ذياب صلاح محمود: إدارة خدمات الرعاية الصحية، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2009.

10- الرب سيد محمد جاد: إدارة الموارد البشرية، جامعة قناة السويس، مصر، 2005.

11- الرشيد بشير صالح: مناهج البحث التربوي، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000.

12- زرواتي رشيد: مدخل للخدمة الاجتماعية، مطبعة هومة، الجزائر، 2000.

- 13- زيدان عبد الباقي: علم الاجتماع المهني، مطبعة السعادة، القاهرة، 1976.
- 14- سغان حسن شحاتة: الخدمة الاجتماعية (ميدانها وتاريخها وبرامجها ومناهجها)، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 1990.
- 15- سلطان محمد سعيد أنور: إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003.
- 16- شفيق محمد: البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2011.
- 17- صالح عبد الحي محمود حسن: الخدمة الاجتماعية و مجالات الممارسة المهنية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2014.
- 18- العسكري عبود عبد الله: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، دمشق، 2002.
- 19- عليان رحي مصطفى: البحث العلمي أسسه ، مناهجه و أساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2007.
- 20- عمر حسين: الموسوعة الاقتصادية، ط4، دار الفكر العربي، القاهرة، 1992.
- 21- العيسوي عبد الرحمن: مناهج البحث العلمي في الفكر الإسلامي و الفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، مصر، 1996.
- 22- القرشي غني ناصر حسين: المداخل النظرية لعلم الاجتماع، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2011.
- 23- قنديلجي عامر ، السامرائي إيمان: البحث العلمي الكمي و النوعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 24- قنديلجي عامر إبراهيم: منهجية البحث العلمي، اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2020.
- 25- كريب أيان: النظرية الاجتماعية، من بارسونز إلى هابر ماس، عالم المعرفة، الكويت، 1978.

- 26- لطفي طلعت إبراهيم: كمال عبد الحميد الزييات، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 2012.
- 27- محمد الصاوي محمد مبارك: البحث العلمي أسسه و طريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992.
- 28- المشهداني سعد سلمان: منهجية البحث العلمي ، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2019.
- 29- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون، ط 2، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
- 30- نجم عبود نجم: إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- 31- نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 32- الهيتي خالد: إدارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي-، ط2، دار وائل، عمان، 2000.

الرسائل و الأطروحات العلمية:

- 33- أبو سلطان خالد: سياسات وإجراءات العمل المؤثرة في تحقيق التوازن بين الحياة العملية و الخاصة من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015 .
- 34- أحمد علي: جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أخصائي علم النفس العاملين مع أطفال التوحد بمراكز التربية الخاصة بولاية الجزيرة، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس، جامعة النيلين، السودان، 2018.
- 35- البياري سمر سعيد: جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة ، فلسطين، 2018.

- 36-** العتيبي عبد الله بن ضاوي: فاعلية الخدمات الاجتماعية المقدمة للموظفين و علاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفي شركة الالكترونيات المتقدمة ، بحث مقدم ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 1426هـ.
- 37-** المغربي أمينة تحسين أحمد: جودة حياة العمل في شركة جوال الفلسطينية و علاقتها بأداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2010.
- 38-** بسطي نور الدين: دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الاجتماعية بالإقامات الجامعية- دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية حسوني رمضان 01 بجامعة محمد بوضياف- المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم، جامعة الجزائر- بن يوسف حدة- 2008/2007.
- 39-** بلالي منير: دور الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة- دراسة حالة "المؤسسة الوطنية للقنوات" مذكرة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2010 .
- 40-** بن خالد عبد الكريم: جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي- دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار-، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في العلوم في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران2، الجزائر، 2016/2017.
- 41-** جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015/2016.
- 42-** زيدان أماني محمد: أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي - دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي - ، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2016/2017.
- 43-** سلطاني حدة: دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمي في المؤسسة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه اقتصاد و تسيير المؤسسة، جامعة قلمة، الجزائر، 2021/2022.

44- شيخي مريم: طبيعة العمل و علاقتها بجودة الحياة - دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات -، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2014/2013.

45- عمرون هجيرة: الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الريفي، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2010/2009.

46- محمد عاطف الجمال: جودة حياة العمل و المسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، مصر، 2019.

47- يوسف عبد عطية بحر: سياسات وإجراءات العمل المؤثرة في تحقيق التوازن بين الحياة العملية و الخاصة من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015 .

المجلات العلمية:

48- البخاري مؤمن محمد: أثر جودة الحياة المهنية على استقرار الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة لونيبي علي البليدة 02، العدد 01، الجزائر، 2020.

49- الصراف سجي نذير حميد: تشخيص أبعاد جودة حياة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 108، المجلد 24، جامعة الموصل، العراق، 2018.

50- العادلي فاروق محمد: الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها في الوطن العربي، مجلة كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد 4، جامعة قطر، 1981.

51- بن خالد جمال: التطور التاريخي للخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 10، جامعة محمد بوضياف- المسيلة- الجزائر، 2016.

- 52- بومجان عادل وآخرون، جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي - دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، المجلد 18، العدد 2، الجزائر، 2018.
- 53- سماش أمينة، مصطفى عمورية: تأثير التوفيق بين الحياة المهنية والخاصة على الرضا في العمل لدى المعلمين وأساتذة التعليم المتوسط وثانوي - دراسة حالة بلدية غريس ولاية معسكر-، مجلة التنمية الاقتصادية، العدد 06، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر، 2019.
- 54- عايدي نادية: مستوى جودة الحياة الصحية لدى طلبة الجامعة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 6، العدد 2، الجزائر، 2019 .
- 55- عايش صباح ، التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس رايف لجودة الحياة النفسية وفق النظرية الحديثة للقياس باستخدام نموذج راش، أعمال استكتاب علمي دولي جماعي، جامعة الشلف، الجزائر، 2022.
- 56- عموري فادية و آخرون: اثر جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالإدارة العليا- دراسة حالة مجمع عموري- ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة حمه لخضر الوادي، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2019.
- 57- غليظ شافية: مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري، مجلة دراسات إنسانية و اجتماعية، جامعة وهران، المجلد 10، العدد 1، الجزائر، 2021، ص 146.
- 58- فواطمية محمد: التوجهات النظرية لجودة الحياة، مجلة الحوار الثقافي، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2015 .
- 59- قجة رضا: فعالية نسق الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة، مجلة الآداب و العلوم الإنسانية، العدد 7، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2011.
- 60- لطرش محمد: وسيلة واعر، تأثير التوازن بين العمل و الحياة في الاستغراق الوظيفي للعاملين - دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين في الجامعات الجزائرية- ، مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة، جامعة الحاج لخضر باتنة، المجلد 06، العدد 02، الجزائر 2021.

61- محمد سعيد عبد المطلب: دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية في جامعتي كور نيل الأمريكية وتورنتو وإمكانية الإفادة منها في جامعة عين شمس، مجلة الإدارة التربوية، جامعة عين شمس، العدد10، مصر، 2016.

62- محيسن عباس تركي: مظاهر الحرمان في رسوم فان كوخ وفق نظرية الحاجات عند ماسلو، مجلة القادسية في الآداب و العلوم التربوية، كلية الفنون الجميلة، العدد1، العراق، 2020.

الملتقيات:

63- بوتّي شهرزاد: يوسف بريقة، رؤية نظرية في جودة الحياة"المفهوم و الاتجاهات" أعمال الملتقى الوطني الأول: جودة الحياة و التنمية المستدامة في الجزائر، جامعة قالمة، الجزائر، 2020.

المراجع الأجنبية:

64- International Labor Organization, social protection for the future of work, Geneva, Switzerland, 2018.

65- Jackson, John H, Mathis, Robert L, Human Resource management, 12th, Thomson, South western, 2007.

66- M Zampieri, D.De Souza, Social work and labor : contribution to Brazilian workers health. Interface: communication, Health, Education, 2018.


67- S.N.Kamau, M.I.Kimani , Occupational Health and safety in small scale enterprises: A case study of a shoe factory in Nairobi, Kenya, 2018.

68- Yanjie Bian and Xioahe Lu: the Meaning and Measurement of quality of Work Life: Evidence from china, china, 2018.

المواقع الالكترونية:

69- إسلام الزبون، المنهج الوصفي التحليلي ، آخر تحديث 10 ديسمبر 2019 ، تم الإطلاع عليه يوم 17 ماي 2023 على الساعة 15:30 <https://mawdoo3.com>.

70- وزارة الصحة والعمل والرفاهية، حكومة اليابان، آخر تحديث 10 جوان 2019، تم الاطلاع يوم 2023/05/17 على الساعة 15:45 <https://www.mhlw.go.jp/stf/english/index.htm>



قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



جيجل في: 01... 03... 2023

إلى السيد(ة) / مدير وحدة البريد لولاية جيجل

الموضوع: طلب تسميات

يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم طالبين منكم تقدم ما أمكن من تسهيلات و عون للطلبة الآتية
أسمائهم، و هذا قصد إجراء تربصات ميدانية في إطار إعداد بحوث جامعية في شعبة علم الاجتماع :
(ليسانس) تخصص: (ماستر) تخصص : تنظيم .. وعمل ..

أسماء الطلبة:

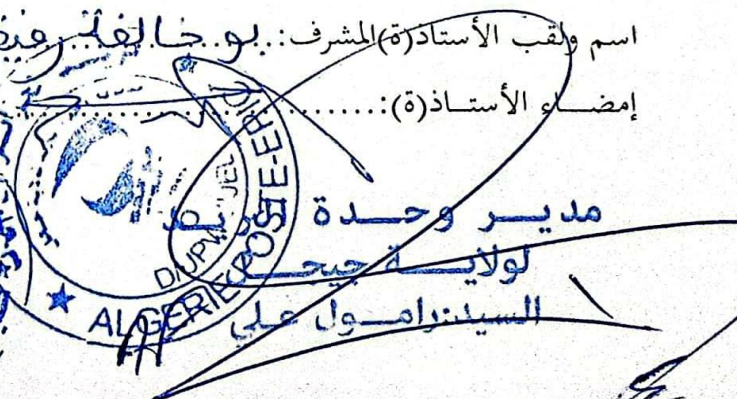
- 01- بلحجيب بسنينة ..
- 02- كبيسة بيسر ..
- 03-
- 04-
- 05-

في الأخير تقبلوا منا سيادتكم فائق التقدير و الاحترام

اسم ولقب الأستاذ(ة) المشرف: .. بوخالف بيقية ..

إمضاء الأستاذ(ة):

رئيس القسم
رئيس قسم علم الاجتماع
بليط عبد الله



جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة بحث بعنوان:

الخدمات الاجتماعية العمالية و علاقتها بجودة الحياة المهنية للعمال

دراسة ميدانية بمديرية وحدة البريد لولاية - جيجل-

يجري الباحث دراسة تحت عنوان الخدمات الاجتماعية العمالية و علاقتها بجودة الحياة المهنية للعمال في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل وفيما يلي أداة استبيان بهدف الحصول على البيانات التي تخدم أهداف البحث.

أرجو منكم التفضل بالإجابة على جميع أسئلة هذه الاستمارة بكل عناية وتركيز، علما أن المعلومات التي تدلون بها تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

يرجى منك وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك الشخصي بصدق.

إشراف الأستاذ:

- رفيقة بوخالفة

من إعداد الطالبتين:

- نسرین بلحجي

- يسرى كبسة

السنة الجامعية:

2023/2022

المحور الأول : البيانات العامة

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة من 51 فأكثر
- 3- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4- الخبرة الوظيفية: من 1 سنة إلى 5 سنوات من 6 سنوات إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة
- 5- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي
- تكوين جامعي

المحور الثاني: الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الاجتماعي و التوازن بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية للعمال.

العبارات	موافق	محايد	معارض
6- المنح المالية المتمثلة في (منحة الزواج، الختان، الازدياد) تزيد من رضاك عن حياتك المهنية و الأسرية.			
7- المنحة التي تقدمها المؤسسة للعمال عند وفاة أحد أصولهم تشعرك بمدى تضامن حياتك المهنية مع حياتك الاجتماعية.			
8- منحة الوفاة التي تقدمها المؤسسة لعائلة العامل المتوفى تحسبكم بالاستقرار في العمل و الاطمئنان على مستقبل أسركم.			
9- منحة ذوي الاحتياجات الخاصة التي تقدمها المؤسسة للعامل الذي لديه ابن معاق تجعله مطمئن على الحالة الصحية للأولاد.			
10- السلفة المالية التي تقدمها المؤسسة لعمالها مثل (سلفة اقتناء مسكن، سيارة) تساهم في حل مشكلة التنقل لمكان العمل.			

			11- القروض الاستهلاكية التي تقدمها المؤسسة قصد اقتناء مختلف المستلزمات و التجهيزات المنزلية تقلل من ضغوطات تلبية الحاجيات الأسرية.
			12- المساعدات و الهدايا المتعلقة بالأعياد الدينية التي تقدمها المؤسسة تخفف على العمال ثقل المصاريف في تلك المناسبات.
			13- منحة التمدرس التي تقدمها المؤسسة لأبناء العمال المتمدرسين تساهم في إحداث تكامل بين واجباتهم المهنية و الأسرية.
			14- الرحلات الترفيهية التي تقدمها المؤسسة في العطل تقوى علاقتكم بأسركم و تزيد من انتمائكم للمؤسسة.
			15- تنظيم المجمعات الصيفية لأبناء العمال يساعد على الدمج بين حياتكم المهنية و الأسرية.
			16- إقامة الحفلات التكريمية للمتقاعدين يعطيك إحساس بمدى الاحترام و التقدير الذي تحظى به في مكان العمل.
			17- الدورات التكوينية التي تقدمها المؤسسة للعمال تجعلك متفائل حول مستقبلك المهني و الأسري.
			18- تساهم شروط الاستفادة من الخدمات الاجتماعية في التكامل بين حياتكم المهنية والاجتماعية.
			19- ترى أن وجود موقع الكتروني خاص بالخدمات الاجتماعية العمالية يسهل حياتك المهنية والاجتماعية.

المحور الثالث: الخدمات الاجتماعية العمالية ذات الطابع الصحي و الحياة المهنية الصحية للعمال:

العبارات	موافق	محايد	معارض
20- البروتوكولات الصحية التي تعتمدها المؤسسة في حالة الأزمات الصحية تجعلك مطمئن على صحتك و صحة زملائك.			
21- خدمة التحاليل الطبية التي تقدمها المؤسسة تساعد العمال في تتبع و مراقبة وضعهم الصحي بشكل منتظم.			
22- خدمة جراحة الأسنان التي تتضمنها المؤسسة توفر للعمال فرص العناية بصحة أسنانكم.			
23- كون المؤسسة تقدم خدمات الجراحة العامة يجعلك هذا مطمئن على			

			صحتك.
			24- خدمة إجراء الأشعة بمختلف أنواعها التي تعمل المؤسسة على تقديمها تساعدك في الاطمئنان على صحتك.
			25- استفادتك من بطاقة الشفاء ساهم في تحسين و تسهيل حياتك الصحية.
			26- تنظيم المؤسسة رحلات استجمام و علاج في الحمامات الطبيعية يساهم في العناية الصحية للعمال.
			27- تنظيم الرحلات العائلية من طرف المؤسسة يوفر الراحة النفسية لكم.
			28- النشاطات الرياضية التي تنظمها المؤسسة لكم تقلل من حدة التوتر و الضغوط النفسية.
			29- الاستفادة من العطل المرضية يجدد طاقتك و يحسن من صحتك.
			30- التعويض عن حوادث العمل يشعرك بالرضا و الراحة النفسية .
			31- احتواء المؤسسة على أدوات التدخل الطبي كفيلة بأن تحتوي الحوادث التي تقع داخل العمل.
			32- بيئة العمل تعتبر صحية بالنسبة لك.
			33- سهولة الاستفادة من الخدمات الصحية يسرع من احتواء المرض أو الأزمة الصحية.
			34- توفير المؤسسة للخدمات الصحية كافٍ لإزالة التوتر و القلق بشأن صحتك و صحة عائلتك.
			35_ شروط الاستفادة من الخدمات الصحية يرفع من مستوى حياتك المهنية الصحية.
			36_ نوعية الخدمات الصحية المقدمة ممن طرف المؤسسة تجعلكم تتمتعون بصحة مهنية جيدة.

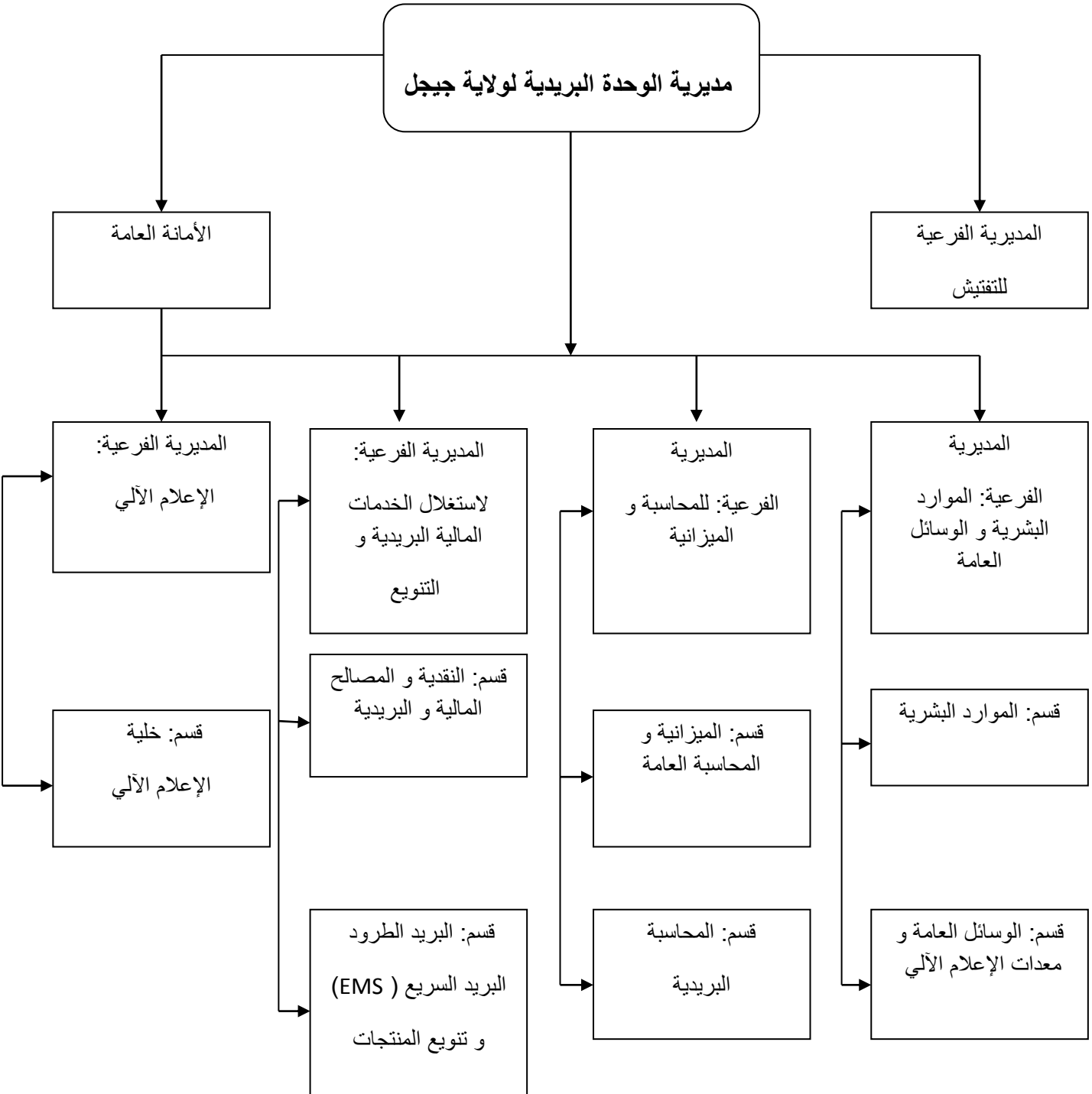
الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين للاستمارة:

الرتبة	التخصص	أسماء الأساتذة المحكمين
أستاذ محاضر صنف أ-	علم اجتماع تنظيم وعمل	بوخدوني التوفيق
أستاذة محاضرة صنف ب-	علم اجتماع تنظيم وعمل	بن يحيى سميرة
أستاذ محاضر صنف أ-	علم اجتماع تنظيم وعمل	شتيوي الربيع
أستاذ محاضر صنف أ-	علم اجتماع تنظيم وعمل	غراز الطاهر
أستاذ مساعد صنف أ-	علم اجتماع تنظيم وعمل	بليط عبد الله

الملحق رقم (04): يوضح عبارات الاستبيان قبل و بعد التعديل.

العبرة بعد التعديل	العبرة قبل التعديل
منحة ذوي الاحتياجات الخاصة التي تقدمها المؤسسة للعامل الذي لديه ابن معاق تجعله مطمئن على الحالة الصحية للأولاد.	منحة ذوي الاحتياجات الخاصة التي تقدمها المؤسسة للعامل الذي لديه ابن معاق تجعله مرتاح في عمله لأنه مطمئن على الحالة الصحية للأولاد.
القروض الاستهلاكية التي تقدمها المؤسسة قصد اقتناء مختلف المستلزمات و التجهيزات المنزلية تقلل من ضغوطات تلبية الحاجيات الأسرية.	القروض الاستهلاكية التي تقدمها المؤسسة قصد اقتناء مختلف المستلزمات و التجهيزات المنزلية تقلل من الضغوطات لأنها تسهل عليكم تلبية حاجاتكم الأسرية.
إقامة الحفلات التكريمية للمتقاعدين يعطيك إحساس بمدى الاحترام و التقدير الذي تحظى به في مكان العمل.	إقامة الحفلات التكريمية للمتقاعدين يعطيك إحساس بمدى توافق حياتك الشخصية مع حياتك المهنية.
التعويض عن حوادث العمل يشعرك بالرضا و الراحة النفسية.	التعويض عن حوادث العمل يحسن من المستوى الصحي.

الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد لولاية جيجل.



- ملئ استمارة (النموذج رقم 2).
- شهادة إدارية للزوج المتوفى أو نسخة من مقرر الإحالة على التقاعد.
- شهادة عائلية تحمل عبارة عدم تكرار الزواج.
- شهادة عدم الانتساب للصندوق الوطني للعمال الأجراء (CNAS).
- شهادة عدم الانتساب للصندوق الوطني للعمال غير الأجراء (CASNOS).
- صك بريدي مشطوب للمستفيدة.

06- منحة التيم:

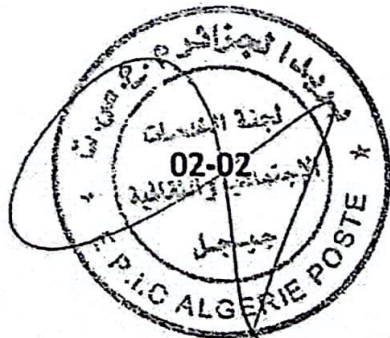
- ملئ استمارة (النموذج رقم 3).
- شهادة عمل أو نسخة من مقرر الإحالة على التقاعد.
- شهادة عائلية لإثبات القرابة.
- شهادة وفاة العامل.
- شهادة الكفالة ليتيم الأبوين.
- شهادة عدم الزواج لليتيمة صادرة عن المحكمة.
- شهادة عدم الانتساب للصندوق الوطني للعمال الأجراء (CNAS) لليتيمة فوق سن الثامنة عشر (18).
- شهادة عدم الانتساب للصندوق الوطني للعمال غير الأجراء (CASNOS) لليتيمة فوق سن الثامنة عشر (18).
- صك بريدي مشطوب للكفيل (ة) أو اليتيمة فوق سن الثامنة عشر (18).

07- منحة ذوي الاحتياجات الخاصة:

- ملئ استمارة (النموذج رقم 1).
- شهادة عمل أو كشف راتب حديث.
- شهادة عمل ونسخة من مقرر الإحالة على التقاعد للمتقاعدين.
- شهادة عائلية.
- نسخة من بطاقة الإعاقة لابن العامل (ة).
- صك بريدي مشطوب.

ملاحظات هامة:

- ستقوم لجنة المشاركة المحلية بالتكفل بالجانب الخاص بشهادات العمل وكشوف الرواتب من الملفات المذكورة أعلاه، وهذا بالتنسيق مع مصالح الموارد البشرية بمديرية وحدة البريد لولاية جيجل.
- يُرجى من كل عاملات وعمال وكذا متقاعدي مؤسسة بريد الجزائر الحرص على تكوين ملفاتهم بصفة دقيقة مثلما ما هو موضح أعلاه.
- يتعين على العمال الذين قاموا بإرسال ملفاتهم من قبل، إعادة إرسالها وفق الوثائق المطلوبة أعلاه.
- بالنسبة للإعانات الخاصة بالازدياد والختان وكذا الوفيات، فسيتم التكفل بها ابتداءً من شهر ماي 2021 (أي أن الأحداث التي وقعت قبل شهر ماي 2021 فهي غير معنية).
- يُرجى من عاملات وعمال ومتقاعدي المؤسسة احترام أجل دفع الملفات المذكورة أعلاه، والذي حُدّد يوم الثلاثاء 28 فيفري 2023 كآخر أجل، عدا تلك الأحداث التي تقع بعد هذا التاريخ.





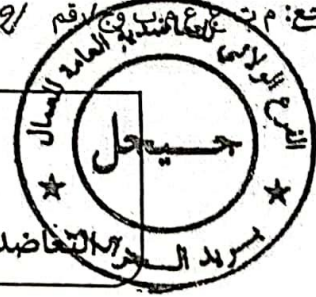
التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات

MUTUELLE GÉNÉRALE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

دélégué de la Mutuelle - Algérie Poste Sijel
جيجل في 16 جانفي 2023

مندوب التعاضدية عن عمال مؤسسة بريد الجزائر لولاية جيجل
المرجع: م ت 02/ 02/ 2023.

نشرة إعلامية رقم 01-
حول بعض الأداءات التي تقدمها
التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات لمنخرطيها



ليكن في علم منخرطي التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات بمؤسسة بريد الجزائر لولاية جيجل، أنه من بين جملة الأداءات التي تقدمها التعاضدية لفائدة منخرطيها وذوي الحقوق في مجال الأداءات الفردية التكميلية، ما يلي:

الأداءات	المبلغ (دج)	شروط أخرى	تكوين الملف
التكفل بنسبة 20% لبطاقة الشفاء لتصبح 100%	/	/	بصفة آلية
التكفل بنسبة 25% من تعويضات العطل المرضية التي تتكفل مصالح الضمان الاجتماعي بها بنسبة 50% فقط	/	- سنتان (02)	كشف راتب حديث + كشف الدفع من الضمان الاجتماعي (Volet Décompte CNAS)

فعلى كل منخرط تقديم الملف اللازم المذكور أعلاه، قصد تحويله إلى الجهات المختصة بصرف الحقوق قبل انقضاء الحق القانوني للاستفادة منها.

ملاحظات هامة:

- العطل المرضية التي تتكفل مصالح الضمان الاجتماعي بتسديدها بنسبة 50% فقط: هي العطل المرضية التي تُساوي أو تُقل مدتها عن خمسة عشرة (15) يوماً، أو تلك التي تتكفل بها بمدة تقل عن خمسة عشرة (15) يوماً (مثال: عطلة مرضية بـ (20) يوماً من طرف الطبيب المعالج، بينما تم قبول (10) أيام فقط من قبل المراقبة الطبية لمصالح الضمان الاجتماعي).
- كشف الدفع من الضمان الاجتماعي (Volet Décomptes CNAS): هي وثيقة الدفع والتكفل بالعطلة المرضية، وتُستخرج من مصالح الضمان الاجتماعي (CNAS).
- يُقصد بعبارة سنتان (02) أعلاه، مدة صلاحية الحق في التعويض ابتداءً من تاريخ العملية.





التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات

MUTUELLE GÉNÉRALE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

Délégué de la Mutuelle - Algérie Poste Sijjel
جييجل في 16 جانفي 2023

مندوب التعاضدية عن عمال مؤسسة بريد الجزائر لولاية جييجل
المرجع: م ت ع م صوح / رقم 03 / 2023.



نشرة إعلامية رقم -02-
حول بعض الأداءات التي تقدمها
التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات لمنخرطيها

ليكن في علم منخرطي التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات بمؤسسة بريد الجزائر لولاية جييجل، أنه من بين جُملة الأداءات التي تُقدمها التعاضدية لفائدة منخرطيها وذوي الحقوق في مجال طب العيون، ما يلي:

الأداءات	المبلغ (دج)	شروط أخرى	تكوين الملف
إطارات النظارات	2500.00	مرة واحدة (01) في سنتين (02)	
زجاج أقل من 04 ديو بتر	500.00		
زجاج من 04.5 إلى 06 ديو بتر	600.00		
زجاج من 06.5 إلى 10 ديو بتر	800.00		
زجاج من 10.5 إلى 15 ديو بتر	1000.00		
زجاج أكبر من 15 ديو بتر	1200.00	- سنتان (02) - مرة واحدة في السنة	كشف راتب حديث + شهادة عائلية (إذا كان من ذوي الحقوق) + وصفة طبية للوزام من طبيب العيون + فاتورة أصلية من أخصائي النظارات الطبية
زجاج مزدوج	2000.00		
عدسات	3500.00		
عين اصطناعية	5000.00		
زراعة العين	5000.00		

فعلى كل منخرط تقديم الملف اللازم المذكور أعلاه، قصد تحويله إلى الجهات المختصة بصرف الحقوق قبل انقضاء الحق القانوني للاستفادة منها.

ملاحظة هامة:

- يُقصد بعبارة سنتان (02) أعلاه، مدة صلاحية الحق في التعويض ابتداءً من تاريخ العملية.





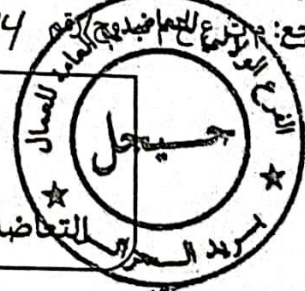
التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات

MUTUELLE GÉNÉRALE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

الجمعية العامة للمتعضدين - الجزائر
جيجل في 16 جانفي 2023

مندوب التعاضدية عن عمال مؤسسة بريد الجزائر لولاية جيجل
المرجع: مرسوم التعاضدية رقم 04/2023.

نشرة إعلامية رقم 03-
حول بعض الأداءات التي تقدمها
التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات لمنخرطيها



يتكّن في علم مُنخرطي التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات بمؤسسة بريد الجزائر لولاية جيجل، أنّه من بين جُملة الأداءات التي تُقدمها التعاضدية لقيادة مُنخرطيها وذوي الحقوق في مجال تعويض الأشعة، التعويضات ما يلي:

الأداءات	المبلغ (دج)	شروط أخرى	تكوين الملف
تصوير الثدي (Mammographie)	2200.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	كشف راتب حديث + شهادة عائلية (إذا كان من ذوي الحقوق) + تقرير طبي Compte Rendu De L'acte De (Radiologie) + فاتورة أصلية + ورقة العلاج ل (IRM)
المسح الضوئي (Scanner)	5500.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
التصوير بالرنين المغناطيسي - IRM (R90)	4000.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
التصوير بالرنين المغناطيسي IRM (R190)	7500.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
الأشعة بالموجات الصوتية (Echographie)	700.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	كشف راتب حديث + شهادة عائلية (إذا كان من ذوي الحقوق) + تقرير طبي (Compte Rendu De L'acte De Radiologie) + فاتورة أصلية
الليزر (Laser)	2200.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
تصوير الأوعية (Angiographie)	2200.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
دوبلر (Doppler)	2200.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
قسطرة الشريان التاجي (Coronographie)	5000.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
تصوير ومضي خاص (Scintigraphie Spécifique)	5000.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
تصوير ومضي عادي (Scintigraphie Ordinaire)	3000.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
تصوير الجهاز البولي عبر الوريد (U.I.V)	2200.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
التنظير الأثيافي (Fibrosopie)	1500.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
تنظير القولون (Colonoscopie)	1500.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
جهاز ضغط الدم (MAPA)	1500.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	
تخطيط العضلات الكهربائي (E.M.G)	2500.00	-مرتين (02) في السنة -سنتان (02)	



Délégué de la Mutuelle - Algérie Poste Sijel
جيجل في 16 جانفي 2023

مندوب التعاضدية عن عمال مؤسسة بريد الجزائر لولاية جيجل
المراجع: م ت ع م ب و ج / رقم 06 / 2023.

نشرة إعلامية رقم -05-
حول بعض الأداءات التي تقدمها
التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات لمنخرطيها



ليكن في علم منخرطي التعاضدية العامة لعمال البريد والمواصلات بمؤسسة بريد الجزائر لولاية جيجل، أنه من بين جملة الأداءات التي تقدمها التعاضدية لفائدة منخرطيها وذوي الحقوق في مجال الأداءات الفردية الإضافية، ما يلي:

الأداءات	المبلغ (دج)	شروط أخرى	تكوين الملف
جراحة عامة	30% من مبلغ الفاتورة للمنخرط أو ذوي الحقوق	- سنتان (02) - مرة واحدة في السنة - لا يتعدى مبلغ التعويض 50000.00 دج	كشف راتب حديث + شهادة عائلية (إذا كان من ذوي حقوق المنخرط) + فاتورة أصلية + تقرير طبي.
جراحة الأسنان	30% من مبلغ الفاتورة للمنخرط أو ذوي الحقوق	- سنتان (02) - مرة واحدة في ثلاث (03) سنوات - لا يتعدى مبلغ التعويض 50000.00 دج	كشف راتب حديث + شهادة عائلية (إذا كان من ذوي حقوق المنخرط) + فاتورة أصلية + تقرير طبي (Compte Rendu) + ورقة العلاج
التحاليل الطبية والخزعات ومختلف عينات الاختبار	30% من مبلغ الفاتورة للمنخرط أو ذوي الحقوق	- سنتان (02) - لا يتعدى مبلغ التعويض 12000.00 دج	كشف راتب حديث + شهادة عائلية (إذا كان من ذوي حقوق المنخرط) + فاتورة أصلية أو وصل الدفع + نسخة من نتائج التحاليل

فعلى كل منخرط تقديم الملف اللازم المذكور أعلاه، قصد تحويله إلى الجهات المختصة بصرف الحقوق قبل انقضاء الحق القانوني للاستفادة منها.

ملاحظة هامة: يُقصد بعبارة سنتان (02) أعلاه، مدة صلاحية الحق في التعويض ابتداء من تاريخ العملية.



ألفا كرونباخ الخاصة بالمحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,935	14

ألفا كرونباخ الخاصة بالمحور الثالث

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,946	17

ألفا كرونباخ الكلية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,964	31

الاتساق الداخلي لمحور الاستبيان (المحاور مع الدرجة الكلية)

Corrélations

		المحور_الثاني	المحور_الثالث	الدرجة_الكلية
المحور_الثاني	Corrélation de Pearson	1	,788**	,926**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	45	45	45
المحور_الثالث	Corrélation de Pearson	,788**	1	,962**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	45	45	45
الدرجة_الكلية	Corrélation de Pearson	,926**	,962**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	45	45	45

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

التكرارات والنسب المئوية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	27	60,0	60,0	60,0
Valide أنثى	18	40,0	40,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 20 إلى 30 سنة	5	11,1	11,1	11,1
من 31 إلى 40 سنة	23	51,1	51,1	62,2
Valide من 41 إلى 50 سنة	10	22,2	22,2	84,4
من 51 فأكثر	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

الحالة_الاجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أعزب	5	11,1	11,1	11,1
متزوج	39	86,7	86,7	97,8
Valide مطلق	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

الخبرة_الوظيفية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 1 سنة إلى 5 سنوات	11	24,4	24,4	24,4
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	13	28,9	28,9	53,3
Valide من 11 سنة إلى 20 سنة	16	35,6	35,6	88,9
أكثر من 20 سنة	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ابتدائي	1	2,2	2,2	2,2
ثانوي	9	20,0	20,0	22,2
Valide جامعي	33	73,3	73,3	95,6
تكوين	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	2	4,4	4,4	4,4
محاييد	6	13,3	13,3	17,8
Valide موافق	37	82,2	82,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	2	4,4	4,4	4,4
محايد	6	13,3	13,3	17,8
موافق	37	82,2	82,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	7	15,6	15,6	15,6
محايد	8	17,8	17,8	33,3
موافق	30	66,7	66,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	4	8.9	8.9	8.9
محايد	10	22.2	22.2	31.1
موافق	31	68.9	68.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Q10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	3	6,7	6,7	6,7
محايد	10	22,2	22,2	28,9
موافق	32	71,1	71,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	6	13,3	13,3	13,3
محايد	6	13,3	13,3	26,7
موافق	33	73,3	73,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	9	20,0	20,0	20,0
محايد	8	17,8	17,8	37,8
موافق	28	62,2	62,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	3	6,7	6,7	6,7
محايد	12	26,7	26,7	33,3
موافق	30	66,7	66,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	9	20,0	20,0	20,0
محايد	14	31,1	31,1	51,1
موافق	22	48,9	48,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	9	20,0	20,0	20,0
محايد	10	22,2	22,2	42,2
موافق	26	57,8	57,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	2	4,4	4,4	4,4
محايد	8	17,8	17,8	22,2
موافق	35	77,8	77,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	1	2,2	2,2	2,2
محايد	11	24,4	24,4	26,7
موافق	33	73,3	73,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	2	4,4	4,4	4,4
محايد	13	28,9	28,9	33,3
موافق	30	66,7	66,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q19

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	3	6,7	6,7	6,7
محايد	6	13,3	13,3	20,0
موافق	36	80,0	80,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q20

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	7	15,6	15,6	15,6
محايد	14	31,1	31,1	46,7
موافق	24	53,3	53,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q21

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	8	17,8	17,8	17,8
محايد	14	31,1	31,1	48,9
موافق	23	51,1	51,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	9	20,0	20,0	20,0
محاييد	15	33,3	33,3	53,3
موافق	21	46,7	46,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q23

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	10	22,2	22,2	22,2
محاييد	10	22,2	22,2	44,4
موافق	25	55,6	55,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	11	24,4	24,4	24,4
محاييد	10	22,2	22,2	46,7
موافق	24	53,3	53,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q25

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	2	4,4	4,4	4,4
محاييد	4	8,9	8,9	13,3
موافق	39	86,7	86,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	11	24,4	24,4	24,4
محاييد	8	17,8	17,8	42,2
موافق	26	57,8	57,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q27

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	11	24,4	24,4	24,4
محاييد	8	17,8	17,8	42,2
موافق	26	57,8	57,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q28

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	3	6,7	6,7	6,7
محاييد	11	24,4	24,4	31,1
موافق	31	68,9	68,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q29

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	5	11,1	11,1	11,1
محاييد	13	28,9	28,9	40,0
موافق	27	60,0	60,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q30

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	3	6,7	6,7	6,7
محاييد	11	24,4	24,4	31,1
موافق	31	68,9	68,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q31

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	7	15,6	15,6	15,6
محاييد	11	24,4	24,4	40,0
موافق	27	60,0	60,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q32

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	5	11,1	11,1	11,1
محاييد	12	26,7	26,7	37,8
موافق	28	62,2	62,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q33

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	5	11,1	11,1	11,1
محاييد	10	22,2	22,2	33,3
موافق	30	66,7	66,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q34

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	9	20,0	20,0	20,0
محاييد	8	17,8	17,8	37,8
موافق	28	62,2	62,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q35

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	7	15,6	15,6	15,6
محاييد	11	24,4	24,4	40,0
موافق	27	60,0	60,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Q36

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	9	20,0	20,0	20,0
محاييد	12	26,7	26,7	46,7
موافق	24	53,3	53,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q6	45	2,78	,517
Q7	45	2,78	,517
Q8	45	2,51	,757
Q9	45	2,60	,654
Q10	45	2,64	,609
Q11	45	2,60	,720
Q12	45	2,42	,812
Q13	45	2,60	,618
Q14	45	2,29	,787
Q15	45	2,38	,806
Q16	45	2,73	,539
Q17	45	2,71	,506
Q18	45	2,62	,576

Q19	45	2,73	,580
المحور_الثاني	45	2,6000	,47950
Q20	45	2,38	,747
Q21	45	2,33	,769
Q22	45	2,27	,780
Q23	45	2,33	,826
Q24	45	2,29	,843
Q25	45	2,82	,490
Q26	45	2,33	,853
Q27	45	2,33	,853
Q28	45	2,62	,614
Q29	45	2,49	,695
Q30	45	2,62	,614
Q31	45	2,44	,755
Q32	45	2,51	,695
Q33	45	2,56	,693
Q34	45	2,42	,812
Q35	45	2,44	,755
Q36	45	2,33	,798
المحور_الثالث	45	2,4431	,54718
الدرجة_الكلية	45	2,5140	,48924
N valide (listwise)	45		

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة باللغة العربية:

يعتبر موضوع الخدمات الاجتماعية وجودة الحياة المهنية من المواضيع الهامة والتي لم تحظى بالدراسات الكافية من قبل الباحثين، حيث أن عمل المؤسسة على تحسين جودة حياة العاملين من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى معرفة المتغير المناسب لربطه مع جودة الحياة المهنية، ولما لهذين المتغيرين من أهمية في حياة الأفراد والمؤسسات داخل مكان العمل وخارجه وما يحققانه من حياة مريحة ومستقرة للعمال تدفعهم إلى العمل بجهد أكثر وفي جو ملائم لذلك.

حيث هدفت دراستنا إلى معرفة ما إن كان للخدمات الاجتماعية علاقة بمتغير جودة الحياة المهنية، ولمعرفة ذلك تم إجراء الدراسة الميدانية بمديرية وحدة البريد لولاية جيجل.

وقد انطلقت دراستنا من تساؤل رئيسي مفاده " هل توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية وجودة الحياة المهنية للعمال؟ " وانبثقت منه التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال؟

- هل توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال؟

وللإجابة على تساؤلات الدراسة قمنا بصياغة فرضية رئيسية مفادها: " توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية وجودة الحياة المهنية للعمال". واندرجت تحتها فرضيتين فرعيتين في:

- توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي والتوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.

- توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال.

وللتحقق من الفرضيات و اختبارها على أرض الواقع تم تقسيم الدراسة إلى جانبين، جانب نظري اعتمدنا فيه على جمع المادة العلمية و المعلومات النظرية التي قدمها الباحثين في مجال موضوع الدراسة، وقد تضمن هذا الجانب ثلاثة فصول، حيث تعلق الفصل الأول بالإطار المفاهيمي للدراسة من إشكالية وأسباب اختيار الموضوع وأهدافه وأهميته، والفصل الثاني تضمن الخدمات الاجتماعية العمالية

باعتباره المتغير المستقل وركزنا على نشأة الخدمات، أهدافها وأنواعها وأشكالها بعض من نماذجها في مختلف الدول، في حين ضم الفصل الثالث معلومات حول جودة الحياة الوظيفية باعتباره المتغير التابع من مراحل تطورها، أبعادها، خصائصها وأهميتها إضافة إلى طرق قياسها و معوقاتها.

ولقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي كونه يساهم بشكل كبير في تقديم الحقائق والمعلومات وبيانات دقيقة عن واقع هاته الظواهر، وتم جمع المعطيات الميدانية بواسطة الاستبيان كأداة رئيسية، أما عينة الدراسة تكونت من 45 عامل بطريقة المسح الشامل نظرا لأن مجتمع البحث ذو عدد قليل.

وبعد التحليل الإحصائي للمعطيات البيانية باستخدام (SPSS) وعرضها وتحليلها توصلنا إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الاجتماعي و التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعمال.

- توجد علاقة بين الخدمات الاجتماعية ذات الطابع الصحي والحياة المهنية الصحية للعمال.

- المنح المالية والسلفيات تساهم في إحداث التكامل بين حياة العمال المهنية والشخصية.

- الخدمات الصحية تساهم في تحسين الحياة المهنية الصحية للعمال.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الاجتماعية العمالية، جودة الحياة، جودة الحياة المهنية، الخدمات الصحية، التوازن بين الحياة والعمل، الصحة المهنية.

Summary :

The topic of social services and the quality of professional life is regarded significant, but scholars have not conducted enough research on it. One of the most important factors that motivated us to determine the relevant variable to associate with the quality of professional life is the enhancement of workers' quality of life. These variables are significant in the lives of individuals and institutions both within and outside of the workplace because they provide workers with a comfortable and stable life, motivating them to work harder in an appropriate environment.

The purpose of our study was to determine whether there is a relationship between social services and the quality of professional life. To investigate this, a field study was conducted in the Postal Unit Directorate in Jijel Province.

Our study was guided by the main question, "Is there a relationship between social services for workers and the quality of their professional life?" From this main question, the following sub-questions emerged:

- Is there a relationship between social services with a social nature and the balance between professional and personal life for workers?
- Is there a relationship between social services with a health nature and the workers' health-related professional life?

To answer the study's questions, we formulated a main hypothesis stating: "There is a relationship between social services for workers and the quality of their professional life." Two subsidiary hypotheses were derived from it:

- There is a relationship between social services with a social nature and the balance between professional and personal life for workers.
- There is a relationship between social services with a health nature and the workers' health-related professional life.

To validate and test the hypotheses in practice, the study was divided into two parts: a theoretical part, where we relied on collecting scientific material and theoretical information provided by researchers in the field of the study. This part included three chapters: the first chapter addressed the conceptual framework of the study, including its problem, reasons for selecting the topic, objectives, and significance. The second chapter discussed social services for workers as the independent variable, focusing on their origins, goals, types, and examples from different countries. The third chapter provided information about the quality of professional life as the dependent variable, including its

developmental stages, dimensions, characteristics, importance, measurement methods, and obstacles.

On the one hand, the descriptive-analytical method was used in this study as it contributes significantly to presenting facts, reliable information, and data regarding the reality of these phenomena. On the other hand, the questionnaire was the primary tool used to gather data. Therefore, due to the limited size of the research community, the study sample of 45 employees was chosen using a comprehensive survey method.

After statistical analysis of the data using SPSS, presenting and analyzing the results, we arrived at the following findings:

- There is a relationship between social services with a social nature and the balance between professional and personal life for workers.
- There is a relationship between social services with a health nature and the workers' health-related professional life.
- Financial grants and loans contribute to integrating workers' professional and personal lives.
- Health services contribute to improving the workers' health-related professional life.

Keywords: workers' social services, quality of life, quality of professional life, health services, work-life balance, occupational health.