

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

## العنوان

### أثر التأمينات الإجتماعية على الرضا الوظيفي

دراسة حالة مديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير  
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

- د. وليد بولغب

إعداد الطالبتين:

- مروة مليط

- زينب صالحى

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	أ.د. محمد البشير مبيروك
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	د. وليد بولغب
مناقشا	جامعة جيجل	د. نبيل سوفي

السنة الجامعية: 2018-2019



## شكر و عرفان

قال الله تعالى: « رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ  
وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ، وَأَدْخِلْني بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ

### الصالحين » سورة النمل آية 19

ربّ لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، نحمدك اللهم  
حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه إذ وفقتنا لإتمام هذا العمل ويسّرت لنا ما  
شقّ علينا في سبيل إنجازه.

ولأنّه من لم يشكر الناس لم يشكر الله، فننقدم بالشكر الجزيل إلى  
الأستاذ المشرف "بولغب وليد" الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته  
طيلة فترة الإنجاز.

كما لا ننسى الأستاذ العيد قريشي الذين لم يبخل علينا بمساندته.  
إلى أعضاء لجنة التقييم على قبولهم لتقييم مشروعنا هذا.  
والى كل من ساعدنا ولو بكلمة طيبة أو دعاء في ظهر الغيب.

شكرا للجميع



# أهداء

أهدي هذا العمل

إلى من شقى وتعب من اجل أن يعلمني "أبي العزيز"

إلى من تحملت متاعبي وحرسنتي أعينها ليالي الغاليتين "أمي" "خالتي"

سندي في الحياة إخوتي وأخواتي "مريم" "ميساء" "سيدعلي" "سفيان"

إلى من سأكمل معه مشوار حياتي وقوتي زوجي "بلال"

إلى صاحبة القلب الطيب والجميلة رفيقة دربي في العمل صديقتي "مروة"

وإلى كل من عرفني عرفته وبصم بصمة في حياتي

زينب

"إلى والدي" العزيز ذو القلب الكبير الذي تعلمت منه معنى العمل والمثابرة

إلى معنى الحب والحنان والتفاني بسمة الحياة وسر الوجود إلى

من كان دعائها سر نجاحي "أمي الحبيبة"

إلى الغاليين "جدي" "جدتي"

إلى القلوب الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي أخواتي

"جيهان وزوجها" "أسامة" "مريم" "كيكي"

إلى الكتكوت الصغير وفرحة العائلة "يزن"

إلى سندي ورفيقة دربي غاليتي وحلوتي

إلى جميلتي وصديقة دربي في هذا العمل صاحبة الضحكة الجميلة "زينب"

إلى الأخوات التي تميزوا بالوفاء والعطاء وإلى ينابيع الصدق

الصافي "صديقاتي"

مروة



الصفحة	المحتوى
	شكر وعرهان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	قائمة الملاحق
أ - ح	مقدمة
	<b>الفصل الأول: مدخل للتأمينات الإاجتماعية</b>
9	تمهيد
10	المبحث الأول: ماهية التأمينات الإاجتماعية
10	المطلب الأول: مفهوم التأمين
16	المطلب الثاني: مفهوم التأمينات الإاجتماعية
18	المطلب الثالث: الأسس النظرية للتأمينات الإاجتماعية
19	المطلب الرابع: أهمية التأمينات الإاجتماعية وأهدافها
21	المبحث الثاني: عمليات التأمينات الإاجتماعية ومجالات تطبيقها
21	المطلب الأول: عمليات التأمينات الإاجتماعية ومصادر تمويلها
22	المطلب الثاني: مجالات تطبيق التأمينات الإاجتماعية
27	المطلب الثالث: المستفيدون من التأمينات الإاجتماعية
32	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي</b>
34	تمهيد
35	المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي
35	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
39	المطلب الثاني: أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي
40	المطلب الثالث: محددات الرضا الوظيفي
41	المطلب الرابع: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
48	المبحث الثاني: أساسيات الرضا الوظيفي
48	المطلب الأول: برامج ومراحل تحقيق الرضا الوظيفي
50	المطلب الثاني: طرق قياس الرضا الوظيفي
55	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

## فهرس المحتويات

57	المطلب الرابع: نتائج الرضا الوظيفي
59	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر التأمينات الإجتماعية على الرضا الوظيفي بمديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بجيجل
61	تمهيد
62	المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة
62	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة
64	المطلب الثاني: وظائف وأهداف المؤسسة
64	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
70	المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة
70	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
72	المطلب الثاني: أداة الدراسة
79	المطلب الثالث: أساليب المعالج الإحصائية
81	المبحث الثالث : نتائج الدراسة
81	المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الخصائص الشخصية والوظيفية
85	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التأمينات الإجتماعية والرضا الوظيفي
94	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة
98	خلاصة الفصل
100	الخاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	الملخص

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
23	الشكليات المتبعة للإستفادة من التأمين على الأمومة	(1)
25	المراجعة الإجمالية لتطور المعاش الخاص بالعجز	(2)
64	توزيع عمال المديرية وفق السلم الوظيفي	(3)
71	عدد الوحدات الإحصائية الواجد سحبها من كل طبقة	(4)
73	مقياس likert الخماسي	(5)
73	فئات مقياس ليكرت likert الخماسي ودلالاتها	(6)
74	قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانة	(7)
75	الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول (التأمين على المرض والأمومة)	(8)
75	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني (التأمين على الوفاة والتقاعد)	(9)
76	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث (التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية)	(10)
77	الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع (التأمين على العجز والبطالة)	(11)
77	الصدق الداخلي لأبعاد التأمينات الإجتماعية (التأمين على المرض والأمومة، التأمين على الوفاة والتقاعد، التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية، التأمين على العجز والبطالة).	(12)
78	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني (الرضا الوظيفي)	(13)
79	معامل ألفا كرومباخ لثبات الإستبيان	(14)
81	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(15)
82	توزيع أفراد العينة حسب السن	(16)
82	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	(17)
83	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(18)
83	توزيع أفراد العينة حسب الصنف المهني	(19)
84	توزيع أفراد العينة حسب الدخل الشهري	(20)
84	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل	(21)
85	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد	(22)

فهرس الجداول

	التأمين على المرض الأمومة	
87	(23) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التأمين على الوفاة والتقاعد	
88	(24) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التأمين على الأمراض والحوادث المهنية	
90	(25) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التأمين على العجز والبطالة	
91	(26) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد محور التأمينات الإجتماعية	
-92 93	(27) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي	
95	(28) نتائج إختبار الفرضية الرئيسية	
95	(29) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى	
96	(30) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية	
96	(31) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة	
97	(32) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة	



قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

رقم الملاحق	عنوان الملاحق
(1)	الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغار جيجل
(2)	إستبانة الدراسة بعد التحكيم
(3)	نتائج مخرجات برنامج spss

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
37	الرضا الوظيفي العام	(1)
43	هرم ماسلو للحاجات.	(2)
44	نظرية مجموعة العوامل.	(3)
46	العلاقة بين الأداء والرضا	(4)
50	مراحل تحقيق الرضا الوظيفي	(5)
54	طريقة ثرستون لقياس الرضا الوظيفي	(6)
54	طريقة أوزجود لقياس الرضا الوظيفي	(7)
71	العينة	(8)
72	نموذج الدراسة	(9)

سعى الإنسان منذ القدم إلى إيجاد سبل تمكنه من تأمين متطلباته الحياتية، وفي مقدمتها الشعور بالأمن والأمان، فالتأمين منذ القدم نشأ على فكرة التعاون لأنه يعتبر وسيلة للحماية من المخاطر الإجتماعية والإقتصادية التي قد تصيبه نتيجة لممارسته لحياته اليومية.

وبرز التأمين كفكرة تعاونية وذلك بقيام مجموعة من الأفراد بالتعاون فيما بينهم على تحمل الأضرار التي يمكن أن تصيب أحدهم، مقابل إقتطاعات نقدية لجبر الضرر من أجل تخفيف الأعباء والأضرار التي يتحملونها.

بعد ذلك ظهرت أنواع وتقسيمات مختلفة للتأمين منها التأمينات الإجتماعية، بحيث أصبح يحقق عدد من الأغراض منها حماية الطبقة العاملة من العوز والحاجة، والحفاظ على الذات الإنسانية وتنمية قدراتها عن طريق حماية الإنسان وتنمية روح العمل لديه وتحرير الفرد من هاجس الخوف على نفسه وعائلته إذا فقد قدرته على العمل، كذلك تهدف التأمينات الإجتماعية إلى المساعدة في التوزيع العادل للثروة على الطبقات الإجتماعية من خلال المساهمات والاشتراكات التي يؤديها أرباب العمل إلى صناديق الضمان الإجتماعي.

#### أولاً - الإشكالية:

بناء على ما تم ذكره وانطلاقاً من أهمية التأمينات الإجتماعية وانعكاسها على الرضا الوظيفي يمكن توضيح إشكالية الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

- هل يوجد أثر للتأمينات الإجتماعية على الرضا الوظيفي للعمال بدلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  بمديرية سونلغاز وحدة جيجل؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية كما يأتي:

1. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  لبعده تأمين المرض والأمومة على الرضا الوظيفي بمديرية سونلغاز وحدة جيجل؟
2. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  لبعده تأمين الوفاة والتقاعد على الرضا الوظيفي بمديرية سونلغاز وحدة جيجل؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  لبعده تأمين حوادث العمل والأمراض المهنية على الرضا الوظيفي بمديرية سونلغاز وحدة جيجل؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  لبعده تأمين العجز والبطالة على الرضا الوظيفي بمديرية سونلغاز وحدة جيجل؟

#### ثانياً - فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث والتعمق في الدراسة وفق منهج واضح وسليم، تصاغ فرضيات هذه الدراسة كما يأتي:

- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  لأبعاد التأمينات الإجتماعية على الرضا الوظيفي مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة بمديرية سونلغاز وحدة جيجل.



وتتدرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  للتأمين على المرض والأمومة على الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة محل الدراسة؛
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  لتأمين الوفاة والتقاعد على الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة محل الدراسة؛
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  لتأمين حوادث العمل والأمراض المهنية على الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة محل الدراسة؛
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  لتأمين العجز والبطالة على الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة محل الدراسة.

### ثالثا- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يأتي:

1. الأهمية التي يكتسبها موضوع التأمينات الاجتماعية في تغطية الخسائر وتعويض الأضرار التي قد يتعرض لها العامل، والدور الكبير الذي تلعبه التأمينات الاجتماعية في حياة العامل والمنظمة؛
2. المجال الذي تجري فيه الدراسة وهو مديرية شركة سونلغاز، وهذه الشركة التي لها أهمية كبيرة على الصعيدين الإقتصادي والاجتماعي، لذلك فالإهتمام بالتأمينات الاجتماعية فيها يضمن تدعيم الرضا الوظيفي لعمالها بما يعود بالفائدة على الشركة والمجال الحيوي الذي تعمل فيه؛
3. أهمية الرضا الوظيفي داخل المنظمات بالنسبة للأفراد والجماعات وبما يعزز من الفاعلية التنظيمية للمنظمات؛

4. التأمينات الاجتماعية وأثرها في تحسين الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين أداء المؤسسة.

### رابعا- أهداف الدراسة: يمكن توضيح أهداف هذه الدراسة من خلال إدراجها ضمن ما يلي:

- الإطلاع على مختلف مجالات التأمينات الاجتماعية، والقواعد والقوانين التي تحكمها، ومحاولة إبراز مكانة التأمينات الاجتماعية بالنسبة للمؤمن لهم أي العمال خاصة.
- يرتبط هذا الهدف أساسا بالدراسة الميدانية بمديرية شركة سونلغاز وحدة جيجل، والتي من خلالها يتم التعرف على واقع التأمينات الاجتماعية السائدة بها، وكذا مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد، إضافة إلى معرفة وتحديد تأثير هذا الأخير بمختلف أبعاد التأمينات الاجتماعية، وذلك بما يسمح بالتوصل لنتائج تطبيقية والعلم على تقديم إقتراحات للمسؤولين في المؤسسة محل الدراسة تساعدهم في اتخاذ القرارات الرشيدة فيما يخص التأمينات الاجتماعية وتحقيق الرضا الوظيفي.

### خامسا- المنهج المتبع والأدوات المستخدمة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية والتحقق من صحة فرضيات الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع مختلف المعلومات والإحاطة بالجوانب

المتعلقة بالتأمينات الإجتماعية والرضا الوظيفي، حيث تم الإعتماد على مختلف المراجع من الكتب والرسائل الجامعية والمجلات والملتقيات العلمية والمواقع الكترونية، أما فيما يخص الجانب الميداني فسنعتمد فيه على المنهج التحليلي لأنه المنهج الأنسب لجمع المعلومات لاستخدام الأدوات التالية:

- **المقابلة:** تعد من تقنيات جمع المعلومات ذات الأهمية التي يصعب الحصول عليها بواسطة الإستقصاء

- **الإستبانة:** هي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، ويتم وضعها في استمارة توزع على الأشخاص المعنيين بعدة وسائل، والتي بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة حول الموضوع أو التأكد من المعلومات متعارف عليها كانت غير مدعمة.

**سادسا- أسباب اختيار الموضوع:**

إن اختيار هذا الموضوع لم يكن بمحض الصدفة وإنما كان نتيجة فحص دقيق ويمكن إيجاز أسباب اختياره في النقاط التالية:

- رغبتني الشخصية عن البحث في موضوع التأمينات الإجتماعية خاصة أنها تصب في مصلحة الفرد العامل في المؤسسة وعائلته؛

- تلاؤم الموضوع المختار مع تخصصنا؛

- توضيح وتبيان أهمية التأمينات الاجتماعية؛

- حساسية الموضوع واتساع مجاله حيث ينشط في مجال التأمين بصفة عامة ومجال التأمينات الإجتماعية بصفة خاصة؛

- محاولة إثراء الرصيد المعرفي بالنسبة للطلبة والباحثين، وتوفير معلومات حول الموضوع؛

- إهمال الكثير من المؤسسات الخدمية للجوانب المتعلقة بالتأمينات الإجتماعية، كتأمين البطالة والأمراض المهنية.

**سابعا- حدود الدراسة:**

**1- الحدود الموضوعية:** تطرقت هذه الدراسة لتأثير التأمينات الإجتماعية بأبعاده المتمثلة في: التأمين على المرض والأمومة، التأمين على الوفاة والتقاعد، التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية، التأمين على العجز والبطالة، في الرضا الوظيفي.

**2- الحدود المكانية:** تم إجراء هذه الدراسة بمديرية سونلغاز - وحدة جيجل-.

**3- الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة من بداية السداسي الثاني فيفري 2019، إلى غاية منتصف شهر ماي 2019، لذلك فالنتائج المتوصل إليها تعبر عن مدى التغطية الفعلية للتأمينات الإجتماعية ومستوى الرضا الوظيفي بمديرية سونلغاز - وحدة جيجل-.

**ثامنا- الدراسات السابقة:**



بعد الاطلاع على الدراسات السابقة حول موضوع أثر التأمينات الإجتماعية في الرضا الوظيفي، لاحظنا أن هذه الدراسات محدودة على عكس تلك التي تناولت موضوع التأمينات الإجتماعية والرضا الوظيفي منفصلين أو على صلة بمتغيرات أخرى، ومن هذه الدراسات نذكر ما يأتي:

## 1-الدراسات السابقة باللغة العربية:

### أ- الدراسات التي تناولت موضوع التأمينات الإجتماعية:

- دراسة زرارة صالح الواسعة، تحت عنوان "المخاطر المضمونة في قانون التأمينات الإجتماعية" دراسة مقارنة بين القانون الجزائري والقانون المصري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في القانون الخاص، جامعة منتوري كلية الحقوق، قسنطينة، سنة 2007، وقد هدف هذا البحث إلى دراسة المخاطر المضمونة بقوانين التأمينات الإجتماعية وهي خطر المرض، العجز، الوفاة، الولادة وذلك بدراسة مقارنة بين كل من القانون الجزائري والقانون المصري لغرض الوصول إلى معرفة اذا ما حققت هذه القوانين الغاية المرجوة منها، وهي توفير الحماية التأمينية اللازمة للخاضعين لأحكامها عند تحقيق أحد هذه المخاطر، التي تؤدي إلى فقد القدرة على العمل وبالتالي الإنقطاع عن الأجر الذي يعول عليه المؤمن ومن هم تحت كفالتة في مواجهة أعباء الحياة، وقد تمت الدراسة وفقا للمنهج المقارن كمنهج أساسي مستعينين أحيانا بالمنهج التحليلي، وقد بينت نتائج الدراسة إلى مدى نجاعة قوانين التأمينات الإجتماعية في توفير الحماية التأمينية اللازمة للمتقاعين بأحكامه في كل من قانون التأمينات الجزائري وكذا قانون التأمين المصري.

- دراسة درار عياش، تحت عنوان "أثر نظام الضمان الإجتماعي على حركية الإقتصاد الوطني، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية لغير الأجراء"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، سنة 2005، وقد هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الأضواء على قطاع بالغ الأهمية لايزال الكثير من الغبار يشوبه وذلك في محاول لإزالة هذا الغبار أو تخفيفه على الأقل، إظهار مكانة النظام وأهميته في الإقتصاد الجزائري، معرفة إيجابيات وسلبيات النظام وأسباب التهرب الغش المعروفين بحددة في السنوات الأخيرة، معرفة أداء وتطلعات الأفراد تجاه الصندوق، تم إجراء دراسة حالة في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية لغير الأجراء بومرداس، وقد تم توزيع 250 إستبيان، وقد بينت نتائج الدراسة أن جميع الجمهور المشتركين يعترفون بأهمية الشبكة وعن إسهامها الحسن للقضاء عن الكثير من المشاكل وعن تأديتها لوظائفها في ظروف حسنة مما جعل الأغلبية يؤكدون على وجوب تواجد النظام إلا أنه لايد أن يلعب أدوار أكثر حيوية مما هو عليه الآن.

### ب- الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي:

- دراسة شاطر شفيق، تحت عنوان أثر "ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الصناعية"، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، سنة 2010، وقد هدفت هذه الدراسة لمعرفة طبيعة تأثير ضغوط العمل بمصدرها على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية، تم إجراء

دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل، حيث تم توزيع (65) استبيان على عينة عشوائية من كافة الأصناف الوظيفية بالمؤسسة وقد بلغ عدد الاستبانات المستلمة والصحيحة (57) استبيان خضعت للمعالجة الإحصائية، وقد بينت نتائج الدراسة أن الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وتتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، بالإضافة الى ذلك فقد كشفت الدراسات أن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي.

- دراسة عمارة الشريف، تحت عنوان "قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل، سنة 2010، وقد هدفت هذه الدراسة تقييم الرضا الوظيفي للممرضين على المستوى الجزئي والكلّي، إضافة إلى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في الرضا الوظيفي باختلاف الجنس، العمر، مستوى الدراسة، الدخل الشهري والخبرة المهنية، تم إجراء دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير متنوري بالميلية- ولاية جيجل، حيث تم توزيع (80) إستبيان على عينة عشوائية من كافة مستويات السلم الوظيفي، وقت بينت نتائج الدراسة إلى عدم وجود درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى عينة البحث حيث يسود الممرضين شعور بعدم الرضا على المستوى الكلّي.

## 2-الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

### -مذكرة ماستر حول التأمينات:

Jean-René BECKER, **La distribution de l'assurance à l'ère digitale: évolution ou révolution**, Thèse MBA Ecole nationale d'assurances ENASS, France, 2012.

تطرت هذه الدراسة بالأساس إلى أنه إذا كان الأنترنت جزءًا لا يتجزأ من حياة المستهلك اليومية وإذا أصبحت الإستخدامات الرقمية الجديدة ذات أهمية متزايدة في التأمين، من حيث الإدارة والخبرة وإزالة التبادل المادي وما إلى ذلك، كما ينمو التأمين عبر الأنترنت في فرنسا بشكل ضئيل للغاية إذ يقدر بما يتراوح بين 2% و3% فقط من سوق التأمين الشخصي.

إلا أنه توجد عوامل إجتماعية وتكنولوجية من شأنها أن تساهم في تحسين الإعتماد على الأنترنت في مجال التأمين منها: تبني المستهلك شبكة الأنترنت، التي أصبحت أداة للبحث عن المعلومات والمنافسة الميسرة، كما تشهد الشبكات الإجتماعية عبر الأنترنت ارتفاعًا ملحوظًا، مما قد يحول سلوك العملاء ومستوى متطلباتهم، ويقوم الوافدون الجدد، الذين ليس تأمينهم هو العمل، من مجالات متنوعة مثل التجزئة أو الوسائط أو الإتصالات السلكية واللاسلكية، بتحسين استخدام الإستخدامات الرقمية الجديدة للتغلب على حصص السوق، عن طريق التمتع في شبكات التوزيع.

### - مذكرة ماستر حول الرضا الوظيفي:

Francine, Nishimwe, **Satisfaction au travail des employés dans une entreprise de vêtements ayant des pratiques éthiques : cas de Tonlé au Cambodge. Analyse exploratoire de la satisfaction au travail sur base de la théorie factorielle**. Master en sciences de la population et du développement, Université de Liège, Belgique, 2015-2016.

تمحورت هذه الدراسة في البداية حول عرض السياق التاريخي والإجتماعي والإقتصادي لكمبوديا، ثم النظريات والمنهجية المعبئة لهذا العمل، في الفصل الأول، كما تم التطرق للمتغيرات التي حفزت نقل جزء من صناعة النسيج إلى كمبوديا، وفي الفصل الثاني، تم تحديد بعض المفاهيم المفيدة لهذا العمل. وذلك على الخصوص من خلال تقديم النظرية المعتمدة في هذه المذكرة وهي: نظرية هيرزبرغ، في الفصل الثالث، تم تقديم الإطار المنهجي، والصعوبات التي تواجهها الدراسة وكذلك حدود البحث، وغيرها.

وكان الغرض الأساسي من هذه المذكرة هو تسليط الضوء على رضا العاملين في شركة ملابس مع الممارسات الأخلاقية التي وضعتها شركة Tonlé وذلك فيما إذا كان من الممكن ضمان الرضا العام، وكذا وضعت تونلي مكانة خاصة للعوامل المحفزة ومصادر رضا العاملين. وتوصلت الدراسة إلى أن شركة تونلي تهتم بالجانب الأخلاقي ورضا العاملين، وذلك بعد إجراء عدد من المقابلات، كما تم عرض ميثاق الأخلاقيات للشركة.

#### تاسعا: صعوبات الدراسة:

تمثلت صعوبات الدراسة في:

- طول الفترة الزمنية من أجل استرجاع الإستبيانات؛
- عدم الإسترجاع الكامل للإستبيانات الموزعة؛
- صعوبة الحصول على المراجع المتعلقة بالرضا الوظيفي في مختلف مكباتنا.

#### عاشرا: تقسيم هيكل الدراسة:

من أجل الإجابة عن الإشكالية المطروحة وتحقيق الأهداف المرجوة لهذه الدراسة، والإلمام بمختلف جوانبها، تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول تعالج مختلف مجالات الدراسة: إذ أن الفصل الأول والثاني يشكلان الجزء النظري بينما يمثل الفصل الثالث الجزء التطبيقي. الفصل الأول تم التطرق فيه إلى ماهية التأمينات الاجتماعية وعملياتها التأمينات الاجتماعية ومجالات تطبيقها، أما الفصل الثاني فقد تم التطرق فيه إلى ماهية الرضا الوظيفي وأساسيا الرضا الوظيفي. الفصل الثالث والذي يمثل الجزء التطبيقي في الدراسة فقد تم التطرق فيه إلى تقديم لمحة عن مديرية شركة سونلغاز وحدة جيبل وأخيرا تم عرض نتائج تحليل الدراسة الميدانية.



## تمهيد :

تعتبر التأمينات الإجتماعية أحد أعمدة السياسة الإجتماعية المنتهجة من قبل الدولة فهي تعكس درجة الإهتمام الذي توليه لأفراد المجتمع، حيث عرفت الجزائر منذ الإحتلال نظام التأمينات الإجتماعية كامتداد للنظام الفرنسي، وبعد الإستقلال عرف هذا النظام تغييرات هامة كإدخال الإصلاحات على منظومة الضمان الإجتماعي من أجل تنظيمه وتعميمه على جميع الأفراد حيث تم تشريع القوانين، وحددت مختلف المجالات التي يغطيها نظام التأمينات الإجتماعية والقواعد المطبقة لتغطيته، لذلك تم تقسيم هذا الفصل لمبحثين، يتناول الأول ماهية التأمينات الإجتماعية والثاني عمليات التأمينات الإجتماعية ومجالات تطبيقها.

## المبحث الأول: ماهية التأمينات الإجتماعية

تعتبر التأمينات الإجتماعية بأنواعها المختلفة من أهم الوسائل لمواجهة الأخطار التي قد يتعرض لها الأفراد أو المنشآت مما يؤدي إلى عدم الإستقرار الإجتماعي، حيث تقوم المؤسسة بالتغطية التأمينية لتوفير الحماية الإجتماعية سواء للفرد أو الأسرة أو المجتمع عامة.

### المطلب الأول: مفهوم التأمين

يسعى التأمين إلى تقديم وتسهيل وإيجاد الحلول للمشاكل التي يتعرض لها الأشخاص وممتلكاتهم، ومن هنا فإن التأمين لم يستقر في مفهوم واحد شامل، لذا سنتطرق إلى بعض التعريفات كما يلي:

#### أولاً-تعريف التأمين:

وردت تعاريف عديدة ومتنوعة للتأمين نظرا لاختلاف وجهات النظر وفيما يلي عرض لعينة مختارة من هذه التعاريف:

#### 1- التعريف اللغوي للتأمين:

يرجع مصطلح التأمين إلى اللفظ اليوناني اللاتيني securus فأصل التأمين إذن منبثق من مادة الأمن Security المستعمل ضد وعند الخوف، والتي تدل على طمأنينة النفس وزوال الخوف، والأصل أن يستعمل في سكون القلب، قال تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم: (وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْناً<sup>1</sup>)، وقال سبحانه (فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ (3) الَّذِي أَطَعَهُمْ مِّنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِّنْ خَوْفٍ (4)<sup>2</sup>).

ومنها التأمين على الدعاء وهو قول أمين أي اللهم إستجب، ويقال أمن أماناً وأمانة وأمنة، أي اطمئن ولم يخف فهو آمن وأمين، ومنه الأمانة بمعنى الوفاء وضد الخيانة، والإيمان بمعنى التصديق وضد التكذيب والكفر، فيقال آمن به قوم، وكذب به قوم، و أمنه على الشيء تأميناً جعله في ضمانه<sup>3</sup>.

#### 2- التعريف الإصطلاحي للتأمين:

عرفته لجنة مصطلحات التأمين بمؤسسة الخطر والتأمين الأمريكية بأنه: "تجميع الخسائر العرضية، عن طريق تحويل هذه الأخطار إلى المؤمنين الذين يوافقون على تعويض المؤمن لهم عن هذه الخسائر أو توفير مزايا مالية أخرى في حالة وقوعها، أو تقديم خدمات متعلقة بالخطر"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> سورة البقرة، الآية 125.

<sup>2</sup> سورة قريش، الآية 3-4.

<sup>3</sup> طارق قندوز، الخطر والتأمين مدخل أجهزة الإشراف والرقابة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 60-61.

<sup>4</sup> بوج ريجدا، ترجمة: محمد توفيق البلقيني، إبراهيم محمد مهني، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، دار المريخ للنشر والرياض، المملكة العربية السعودية 2006، ص 51.

"التأمين عبارة عن الأنظمة والقواعد والهيئات والمؤسسات والشركات والعقود والإجراءات والسلوكيات التي تعمل على تقليل احتمالات حدوث الخسائر للأضرار والإصابات وتخفيف آثارها ومعالجة تكاليفها وأعبائها إذا حدثت"<sup>1</sup>.

كما يعرف بأنه: "عبارة عن الأنظمة والقواعد والهيئات والمؤسسات والشركات والعقود والإجراءات والسلوكيات التي تعمل على تقليل احتمالات الخسائر والأضرار والإصابات وتخفيف آثارها ومعالجة تكاليفها وأعبائها إذا حدثت"<sup>2</sup>.

3- **التعريف القانوني للتأمين:** إن التأمين في مفهوم المادة 619 من القانون المدني الجزائري يعرف على النحو التالي:

هو إتفاق يلتزم بمقتضاه الطرف الأول (المؤمن) Insurer أن يؤدي إلى الطرف الثاني (المؤمن له) Insured أي إلى (المستفيد) Beneficiary الذي إشتراط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو مرتبا أو أي عوض مالي آخر (مبلغ التأمين) Sum Insured في حال وقوع الحادث أو تحقق (الخطر) Risk المبين بالعقد، وذلك مقابل (قسط) Premium أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له<sup>3</sup>.  
من خلال التعريف السابق نجد المصطلحات التالية<sup>4</sup>:

**المؤمن له Insured:** "وهو الطرف (شخص أو شركة) الذي يتعرض لخطر في شخصه أو ممتلكاته ولذلك يلجأ لطرف آخر هو شركة التأمين طالبا منها التأمين ضد هذا الخطر مقابل قسط متفق عليه على أن تدفع الشركة مبلغا من المال في حالة تحقق الخطر".

**المستفيد Beneficiary:** "وهو الطرف الذي تؤول إليه المنفعة المترتبة على عقد التأمين وقد يكون المستفيد هنا المؤمن له أو أي شخص آخر".

**قسط التأمين Premium:** "وهو المبلغ الذي يدفعه المؤمن له للمؤمن نظير إلتزام الأخير بتحمل الخطر نيابة عن الأول وإحتساب قسط التأمين يعتمد على طبيعة الخطر، ويختلف باختلاف هذه الطبيعة من حيث ترددها النسبي ومدى الخسائر التي تسببها بالإضافة لعوامل أخرى".

**مبلغ التأمين Sum Insured:** "وهو المبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه للمؤمن له أو المستفيد عند تحقق الخطر المؤمن ضده".

ويتناسب مبلغ التأمين مع قسط التأمين، ويمثل سقف الإلتزام للمؤمن في حال تحقق الخطر إذ قد تكون الأضرار جزئية، كما قد تكون قيمة الشيء المؤمن عليه قد انخفضت عند تحقق الخطر، وبالتالي فإن المؤمن

<sup>1</sup> يوسف عبد الله الزامل، الشركات التأمينية التجارية التعاونية نحو اتجاهات بديلة، مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف العدد 2005/04، ص65.

<sup>2</sup> راشد راشد، التأمينات البرية الخاصة على ضوء قانون التأمينات الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص09.

<sup>3</sup> المادة 619 من القانون المدني الجزائري.

<sup>4</sup> أسامة عزمي سلامة، شيقري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص ص87-88.

سيدفع جزء من مبلغ التأمين يتناسب مع الأضرار التي حدثت أو قيمة الشيء المؤمن عليه، يستثنى من ذلك التأمين على الحياة وتأمين الوثائق المقدرة.

#### 4- تعاريف بعض المفكرين:

**حسب الإقتصادي نايت knight:** "التأمين عمل من أعمال التنظيم الإداري لأنه يقوم بتجميع أجزاء كافية من الحالات المتشابهة لتقليل درجة عدم التأكد، وذلك بالتعامل في مجموعة من الحالات بدلا من التعامل في حالات منفردة"<sup>1</sup>.

**حسب المفكر الفرنسي j.hemard:** "التأمين عملية بموجبها يحصل طرف وهو المؤمن له على تعهد مقابل دفع القسط لطرف آخر هو المؤمن الذي يلتزم أن يدفع للغير مبلغ التأمين في حالة تحقق الخطر، وهذا المؤمن الذي يتحمل مجموعة من الأخطار يقوم بإجراء المقامة عليها طبقا لقوانين الإحصاء"<sup>2</sup>.

**حسب بفيفر E.pfeffer:** "التأمين هو وسيلة للتقليل من خسائر الأخطار، فالمؤمن يقوم بتقديم للمؤمن عليه ما يعادل نسبيًا الخسائر الإقليمية التي تعرض إليها المؤمن عليه"<sup>3</sup>. كما يمكن تعريف التأمين: "هو وسيلة أو نظام يهدف إلى حماية الأفراد والمنشآت من الخسائر المادية المحتملة الناشئة عن تحقيق الأخطار المؤمن منها، وذلك عن طريق نقل عبء مثل هذه الأخطار إلى المؤمن الذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسائر المالية التي يتكبدها وذلك في مقابل أقساط محددة محسوبة وفقا لمبادئ رياضية وإحصائية معروفة"<sup>4</sup>.

#### ثانيا- خصائص التأمين:

- يتسم التأمين بجملة من الخصائص نستنتجها من التعريفات السابقة نذكر منها مايلي:
- يعتبر التأمين أسلوب يهدف إلى مواجهة الخسائر المالية وليس لمواجهة الخسائر المعنوية؛
  - يعتمد نظام التأمين على تجميع أكبر عدد ممكن من الوحدات المتشابهة المعرضة للخطر حتى تتساوى النتائج الفعلية مع النتائج المتوقعة؛
  - يعمل نظام التأمين على تجميع أقساط من جميع المعرضين للخطر تكون كافية لسداد الخسائر التي يتعرض لها بعضهم؛
  - يعتبر التأمين وسيلة لتحويل الخطر أي أنها تتضمن تجميع الأخطار لكي يستطيع المنظم أن يتنبأ بدقة عالية الخسائر المتوقعة.

#### ثالثا- فوائد التأمين:

<sup>1</sup> سامي عفيفي حاتم، التأمين الدولي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1989، ص57.

<sup>2</sup> إبراهيم أبو النجا، الأحكام العامة طبقا لقانون التأمين والتأمين الجديد، الجزء الأول، دار النشر ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص45.

<sup>3</sup> Fancoisewald- jean hervebenzi, Encyclopédie de l'assurance :composée et imprimée par jouve ,décembre 1997,p38.

<sup>4</sup> مختار محمود الهانسي، ابراهيم على ابراهيم عبد ربه، دراسات في التأمين التجاري والإجتماعي، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1996، ص45.

تكمّن فوائد التأمين في الخدمات التي يوفرها للدول والأفراد والمؤسسات الاقتصادية والتجارب، ومن أهم فوائده<sup>1</sup>:

- توفير الأمان وراحة البال من خلال تخفيف درجة القلق والخوف لدى الأفراد وأصحاب رؤوس الأموال؛
- يسمح التأمين للأفراد والعائلات باستعادة نفس المركز المالي السابق قبل وقوع الخسارة، وبالتالي المحافظة على نفس المستوى المعيشي دون اللجوء إلى طلب المساعدة من الغير؛
- إن التعويض يضمن إستمرار المشاريع في مزاولة نشاطها وبالتالي يحفظ وظائف العاملين في تلك المشاريع، كما يضمن إستمرار توفير السلع للمستهلك وكذا الإستقرار الإقتصادي للأفراد والمشروعات؛
- إن صناعة التأمين تعد مصدرا من مصادر تمويل المشروعات الإستثمارية من خلال توظيف أقساط التأمين لتمويل ودعم المشاريع الإقتصادية والمالية والإستثمار بها؛
- يساهم التأمين في تطوير وسائل الوقاية والتمنع بهدف تخفيف معدل تكرار وقوع الحوادث أو تقليل حجم الخسائر المتوقعة.

#### رابعا-وظائف التأمين:

للتأمين وظيفة أساسية تتمثل في انتقال الخطر من شخص أو هيئة عادية إلى هيئة أو شركة متخصصة في الأخطار (عادة شركة التأمين)، حيث تقوم بتحمل أعباء الخطر مقابل قسط مستحق على كل نوع من أنواع الخطر<sup>2</sup>.

كما نذكر وظائف التأمين في العناصر التالية<sup>3</sup>:

#### 1- التأمين يبعث الأمان في نفوس المستأمنين:

التأمين يكفل الأمان للمستأمنين ويبث الطمأنينة في نفوسهم، حيث يؤمن الفرد ضد ما يتعرض له من أخطار تؤثر في شخصه أو ماله مما يؤثر بدوره في قدرته الإنتاجية، وهذا يكفل للمؤمن المناخ الحسن والجو المناسب للعمل باطمئنان وزيادة الإنتاج.

#### 2- التأمين يقوم بتجميع المدخرات:

إن التأمين هو وسيلة تعمل على زيادة مدخرات الأفراد والحد من نشاطهم الإستهلاكي، فبموجب عقد التأمين يلزم الأفراد بدفع أقساط التأمين، ويتكون من مجموع الأقساط التي يدفعها الأفراد رصيد ضخم من الأموال مما دفع معظم دول العالم للتدخل في كيفية إستثمار شركات التأمين لهذا الأموال حفاظا على حقوق المستأمنين وتحقيق مصلحة الإقتصاد القومي.

<sup>1</sup> كمال محمود حبرا، التأمين وإدارة الخطر، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 15-16.

<sup>2</sup> محمد رفيق المصري، التأمين وإدارة الخطر تطبيقات على التأمينات العامة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 89.

<sup>3</sup> سالم رشدي، التأمين المبادئ والأسس والنظريات، الممتلكة الأردنية الهاشمية، دار الريا لل نشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 36-37.

### 3- التأمين وسيلة من وسائل تنشيط الإئتمان:

يعتبر التأمين وسيلة هامة من وسائل الإئتمان وذلك على مستوى الأفراد وعلى مستوى الدولة، فبالنسبة للأفراد يوفر التأمين للمدين ضمانات تسهل له عملية الإقتراض، أما على مستوى الدولة يقوم التأمين بتدعيم عملية الإئتمان وذلك عن طريق توظيف أموال الشركات التأمين في السندات التي تصدرها الدولة، مما يساعد على تنشيط الإئتمان العام وازدهار الإقتصاد القومي.

### 4- التأمين عامل من عوامل الوقاية في المجتمع:

يقوم التأمين بالعمل على تقليل نسبة وقوع الحوادث والحد من المخاطر، وذلك عن طريق الإستعانة بالخبراء والأخصائيين لدراسة مخاطر العمل بهدف الحد من تحقيق هذه المخاطر وتجنب وقوعها، مما يساعد على تحقيق الإستقرار الكامل للمشروعات.

### 5- التأمين يؤدي وظيفة إجتماعية هامة:

فالتأمين الإجتماعي يقوم بحماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من الأخطار التي يتعرض لها دون أن يكون لديهم المقدرة على حماية أنفسهم منها. **خامسا-أنواع التأمين:** يمكن تصنيف التأمين بأكثر من طريقة ولأكثر من غرض، ومن أبرز طرق التصنيف نذكر ما يلي:

#### 1- حسب الجانب القانوني:

حررت في ظل الأمر رقم 75- 58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 كما يلي<sup>1</sup>: المبالغ التي يلتزم المؤمن في التأمين على الحياة يدفعها إلى المؤمن له أو إلى المستفيد عند وقوع الحادث المؤمن منه أو حلول الأجل المنصوص عليه في وثيقة التأمين، تصبح مستحقة دون حاجة إلى إثبات ضرر أصاب المؤمن له أو أصاب المستفيد.

-حررت في ظل الأمر رقم 75- 58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 كما يلي<sup>2</sup>: يكون المؤمن مسؤولا عن الأضرار الناشئة عن الخطأ المؤمن له غير المتعمد، وكذلك يكون مسؤولا عن الأضرار الناجمة عن حادث مفاجئ أو قوة قاهرة أو الخسائر والأضرار التي يحدثها المؤمن له عمدا أو غشا، فلا يكون المؤمن مسؤولا عنها ولو إتفق على غير ذلك؛

- حررت في ظل الأمر رقم 75 - 58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 كما يلي<sup>3</sup>: يكون المؤمن مسؤولا في التأمين من الحريق عن كافة الأضرار الناشئة عن حريق، أو عن بداية حريق يمكن أن يصبح حريقا كاملا أو عن خطر حريق يمكن أن يتحقق ولا يقتصر إلتزامه عن الأضرار الناشئة مباشرة عن الحريق بل يتناول أضرار أيضا، التي تكون نتيجة حتمية لذلك وبالأخص ما يلحق الأشياء المؤمن عليها من ضرر بسبب

<sup>1</sup> المادة 626 أُلغيت بالقانون رقم 80-07 المؤرخ في 09 غشت 1980 ( الجريدة الرسمية رقم 33 ص.1230).

<sup>2</sup> المادة 640 أُلغيت بالقانون رقم 80-07 المؤرخ في 9 غشت 1980 ( الجريدة الرسمية رقم 33 ص.1230).

<sup>3</sup> المادة 638 أُلغيت بالقانون رقم 80-07 المؤرخ في 9 غشت 1980 ( الجريدة الرسمية رقم 33 ص.1230).

إتخاذ وسائل الإنقاذ أو لمنع إمتداد الحريق ويكون مسؤولاً عن ضياع الأشياء المؤمن عليها أو إختفائها أثناء الحريق مالم يثبت أن ذلك نتيجة سرقة، كل هذا بالرغم من إتفاق مخالف؛

- حررت في ظل الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 كما يلي<sup>1</sup>: في العقود المبرمجة مدى الحياة دون إشتراط بقاء المؤمن حيا مدة معينة، وفي جميع العقود المشترط فيها دفع مبلغ التأمين بعد عدد معين من السنين، يجوز للمؤمن له متى كان قد دفع ثلاثة أقساط سنوية على الأقل أن يستبدل بالوثيقة الأصلية وثيقة مدفوعة في مقابل تخفيض في قيمة مبلغ التأمين ولو اتفق على غير ذلك، كل هذا بشرط أن يكون الحادث المؤمن منه محقق الوقوع ولا يكون قابلاً لتخفيض التأمين على الحياة إذا كان مؤقتاً.

**2- حسب الشكل:** ينقسم لثلاثة أنواع:

- **التأمين التعاوني:** في هذا النوع من التأمين يجتمع عدة أشخاص معرضين لأخطار متشابهة فيدفع كل منهم إشتراكاً معيناً<sup>2</sup>.

- **التأمين الخاص أو التجاري (الإختباري):** يقوم هذا النوع من التأمين أساساً على الإختيار بين كل من المؤمن والمؤمن له<sup>3</sup>، وهو التأمين الذي تباشره منشآت وهيئات مملوكة للأفراد أو لمجموعة منهم أو للدولة في صورة شركات أو جمعيات يحكمها القانون الخاص الذي يخضع للمعاملات المالية في الدولة، كتأمين الحوادث والحريق والممتلكات وغيرها<sup>4</sup>.

- **التأمين الإجتماعي (الإجباري):** هو إجباري وليس إختياري لصاحب العمل متى توافرت شروطه، فالإشتراك في هذا التأمين هو التزام مصدره القانوني الذي يحدد أحواله وشروطه وآثاره ولا يملك أي طرف من أطراف العلاقة التعديل في ذلك، فالتأمين الإجتماعي يتولى المشرع تنظيمه وذلك من كافة جوانبه سواء من حيث الشروط والأحكام، كما تتولى الدولة مراقبة تنظيمية وتتولى إدارة شؤونه<sup>5</sup>.

**3- حسب الموضوع:** وتنقسم إلى ثلاثة أنواع:

- **تأمينات الأشخاص:** هي إتفاقية إحتياط بين المؤمن له والمؤمن ويلتزم المؤمن بموجبها بأن يدفع للمكتب أو للمستفيد المعين مبلغاً محدداً في حالة تحقق الحادث أو عند حال الأجل المنصوص عليه في العقد، ويلتزم المكتب بدفع أقساط حسب جدول إستحقاق متفق عليه<sup>6</sup>. حيث يقوم المؤمن له بتأمين نفسه من الأخطار مثل<sup>7</sup>:

<sup>1</sup> المادة 632 ألغيت بالقانون رقم 80-07 المؤرخ في 9 غشت 1980 ( الجريدة الرسمية رقم 33 ص 1230).

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 13، الصادرة بتاريخ 1995/03/8، الأمر رقم 07/95 المؤرخ في 1995/01/25 المتعلق بالتأمينات ص 04.

<sup>3</sup> حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، دار النشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 38.

<sup>4</sup> مختار محمود الهانسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الخطر والتأمين، الدار الجامعية الإسكندرية، 2001، ص 61.

<sup>5</sup> عبد الهادي السيد محمد تقي الحكيم، عقد التأمين حقيقته ومشروعيته، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2003، ص 150.

<sup>6</sup> على المشاقبة وآخرون، إدارة الشحن والتأمين، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2003، ص 71.

<sup>7</sup> محمد حسن قاسم، محاضرات في عفة التأمين، الدار الجامعية، بيروت 1999، ص ص 52-53.

- **تأمينات الممتلكات:** يغطي تأمين الممتلكات الخسائر التي يتعرض لها الشخص لدى تعرض ممتلكاته للأخطار مثل: خطر الحريق، خطر السرقة، خطر الزلزال وخطر الغرق<sup>1</sup>.

- **التأمين للمسؤولية:** هذا النوع من التأمين هدفه ضمان المؤمن له ضد رجوع الغير عليه بسبب الأضرار التي تلحق بهذا الأخير من خطأ يرتكبه المؤمن له ويسبب له ضرراً يوجب مسؤوليته<sup>2</sup>، فإذا وقع ضرر على الغير التزم المؤمن بدفع ما يترتب عليه من تعويض للضرر دون أن يتحمل المؤمن له أي تبعات مالية، كالتأمين لمسؤولية صاحب المنزل أو صاحب مؤسسة وغيرها<sup>3</sup>.

فالمسؤولية أياً كان الأساس الذي تقوم عليه تفترض وجود شخص مسؤول عن الضرر، وهذا ما لا يتعرض له الشخص كخطر المرض والشيخوخة مثلاً، بالإضافة إلى ذلك المدة الطويلة نوعاً ما التي يتطلب التعويض نظراً للإجراءات القانونية اللازمة لتنفيذ الأحكام الصادرة عن القضاء<sup>4</sup>.

### 5- التأمين التكافلي (الإسلامي):

عرف بأنه "نظام تعاوني يركز على التعاون بين مجموعة من الناس الذين قبلوا بمقتضاه أن يتحملوا جميعاً عبئاً أي ضرر يتعرض له أحدهم، وهو من الوجهة القانونية عقد يلتزم به المؤمن أو يؤدي إلى المؤمن له أو إلى من جعل التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو أي عوض مالي آخر عينا كان أو منفعة عند وقوع الضرر المؤمن منه وفق ما هو مبين في العقد، وذلك نظير مال يؤديه المؤمن له إلى المؤمن بالطريقة والنظام المبين في العقد"<sup>5</sup>.

### المطلب الثاني: مفهوم التأمينات الإجتماعية.

التأمين الإجتماعي فرع من فروع القانون، يعالج المعضلة الإجتماعية التي يحتاجها الأفراد في ظل تطورات العصر الحديث، فالإنسان الذي يتعرض لأحد المخاطر الإجتماعية يجد الغطاء اللازم لدى هيئة تقام لهذا الغرض.

### أولاً- تعريف التأمينات الإجتماعية<sup>6</sup>:

لا يوجد قانون محدد يعرف الضمان الإجتماعي كما أن معظم التشريعات لم تتطرق إلى تعريفه، لكن هذا النوع من التأمين إجباري يحدده القانون من حيث فئاته وأخطاره وتعويضاته وشروط وأحكام إستحقاقه،

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 13، الصادرة بتاريخ 1995/3/8، لأمر رقم 95-07، المؤرخ في 1995/01/25، المتعلق بالتأمينات، ص 12.

<sup>2</sup> كمال رزيق، محمد أمين مراكشي، خصوصية قطاع التأمين وأهميته لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي السابع حول: الصناعة التأمينية الواقع العملي وآفاق التطوير - تجارب الدول، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 3-4 ديسمبر 2012، ص 5.

<sup>3</sup> عبد اللطيف محمود آل محمود، التأمين الجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية دار النفاس للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، 1414 هـ 1994 م، ص 50.

<sup>4</sup> برهام عطا الله، مدخل إلى التأمينات الإجتماعية، دار المعارف، مصر، 1969، ص 11.

<sup>5</sup> ماجد محمد على أبو شنب، أثر التحديات الميدانية على صناعة التأمين التكافلي بالمملكة العربية السعودية، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات منح شهادة الدكتوراه في الإدارة، الأكاديمية المفتوحة بالدنمارك، 2013، ص 33-34.

<sup>6</sup> إبراهيم على إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين التجاري المبادئ، النظرية والتطبيقات العلمية كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2012، ص 143.



واشتركااته ومصادره وكيفية حسابه وتوزيعه وقد اختلفت آراء كتاب التأمين في تحديد المعنى العام للتأمين الإجتماعي فيرى بعضهم أنه إذا ما توفر مبدأ التضامن الإجتماعي في فرع تأمين معين اعتبر تأمين إجتماعي.

يرى بلا نشارد **blanchard**: "تعريف التأمين الإجتماعي على أساس توافر عناصر ثلاثة فإذا توافر أحدها أو كلها في تأمين معين اعتبر هذا النوع من التأمين تأمين إجتماعي وهذه العناصر هي:

- عنصر الإلزام في التأمين؛

- تحمل الحكومة لجزء من تكاليف التأمين؛

- قيام الحكومة بدور المؤمن".

واقترنصر (هانز Hans) في تعريفه للتأمين الإجتماعي: "على توافر الهدف الإجتماعي social aspect كأساس للتفرقة بينه وبين التأمين الخاص، فحينما يتوافر الهدف الإجتماع باعتبار التأمين تأميناً إجتماعياً بصرف النظر عن شخصية القائم بدور المؤمن وهل هو من أشخاص القانون العام أو القانون الخاص". حيث يرى (عادل عز) أن التأمين الإجتماعي يشمل<sup>1</sup>:

"على تأمين إجباري أو معان من جانب الدولة، يهدف إلى توفير الحماية المادية للطبقات الضعيفة في المجتمع في حالة تعرضهم للأخطار ليس في قدرتهم تحملها لأخطار المرض أو الحوادث أو العجز أو الوفاة المبكرة أو البطالة أو وصولهم إلى من الشيخوخة".

" كل تأمين إجباري يفرض على فئة معينة ولكن لصالح فئة أخرى ضعيفة في المجتمع قد يتعرضون لإصابة في أموالهم أو أشخاصهم نتيجة لخطأ من جانب الفئة الأولى، ومن الأمثلة على ذلك التأمين من المسؤولية المدنية الناشئة عن حوادث السيارات".

ومما سبق نستنتج **التعريف الشامل التالي**<sup>2</sup>: التأمينات الإجتماعية هي ما يحقق المجتمع من حماية إجتماعية لأفراده من خلال تأمين الأفراد وأسره في معيشتهم ومستقبلهم، فالإنسان معرض في حياته لمخاطر وطوارئ تهدده بالمرض والعجز والبطالة والحرمان، والإدخار الفردي يبقى عاجزاً عن توفير الضمانات الكافية لمواجهة الأخطار المختلفة، فبرزت الحاجة الملحة لتدخل الدولة في وضع التشريعات المنظمة لأنواع التأمينات وطرق وآليات إستخدامها، حيث تطلق بعض الدول على التأمينات الإجتماعية مصطلح الضمان الإجتماعي الذي جاء ترجمة عن اللغة الإنجليزية *social security*.

ثانياً- **خصائص التأمينات الإجتماعية**<sup>3</sup>: تتمثل خصائص التأمينات الإجتماعية فيما يلي :

- أنه نظام إجباري يلزم بالإشتراك فيه جميع العاملين في الدولة وأصحاب الأعمال والدولة نفسها؛

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص144.

<sup>2</sup> فراس ملحم، الإطار القانوني للضمان الإجتماعي في فلسطين (رام الله الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطنين)، 1999، ص5.

<sup>3</sup> نعيمة زيرومي، الحماية الإجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطور في الجزائر، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية الواقعة وأفاق التطوير تجارب الدول، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، يومي 3-4 ديسمبر 2012، ص3.

- أنه نظام تكافلي إجتماعي ويتضح ذلك في أن العامل وصاحب العمل يشتركون في دفع أقساط وتساهم الدولة في شكل إعانات تدفعها للصندوق؛
- الشمولية لجميع العاملين وأصحاب العمل والعمالة الغير المنتظمة، كما أنه يشمل المتعطلين عن العمل في فترات بينية حين إنتهائهم من عملهم في جهة والإنتظار للحصول على عمل آخر؛
- يضمن إستمرار الدخل حين إنقطاع الأجر من خلال مرض أو العجز أو الشيخوخة أو الوفاة؛
- يضمن تعويض تكاليف العلاج أثناء المرض؛
- أن الدولة تقوم بإدارة هذه التأمينات من خلال صناديق التأمين التي تقوم بإنشائها؛
- يضمن إستمرارية الدخل للمواطنين بعد التقاعد ويوفر لهم القدرة الشرائية؛
- يعمل تحقيق التكافل بين أفراد المجتمع باعتبار ذلك قيمة عالية تعمل على تماسك المجتمع واستقراره.

### ثالثاً - فوائد التأمينات الإجتماعية<sup>1</sup>:

- حماية الطبقات الفقيرة في المجتمع من الأخطار التي يتعرضون لها ولا قدرة لهم في حماية أنفسهم منها كأخطار العجز والوفاة والبطالة والشيخوخة والأمراض والحوادث؛
- تحقيق العدالة الإجتماعية للعاملين عن طريق إجبار أصحاب العمل بالمساهمة بقدر معين من الأموال لتغطية التأمين الخاص بالعاملين لديهم، وعن طريق تحديد الإشتراكات بناء على مراعاة المقدرة المادية للمؤمن عليهم؛
- المساهمة في تحقيق الإستقرار في علاقات العمل ومنع المنازعات، ودفع الكفاءة الإنتاجية، عن طريق ما يمنحه للعاملين إستقرار نفسي ناجم عن إطمئنانهم عن مستقبلهم.

### المطلب الثالث: الأسس النظرية للتأمينات الإجتماعية :

يمكن تلخيص حقيقتين رئيسيتين للحاجة إلى التأمينات الإجتماعية: الأولى مفادها وجود مخاطر إجتماعية والثانية أن هناك رغبة في اتقاء هذه المخاطر، ويتوقف النجاح في توفير التأمين الإجتماعي على عوامل إقتصادية وسياسية مع التأكيد على أن الأمن الإجتماعي متعدد الوجوه، فله أبعاد سياسية، نفسية إجتماعية وقانونية إلا أن البعد الإقتصادي للمشكلة هو أهمها<sup>2</sup>.

ويقوم نظام التأمينات الإجتماعية على مجموعة من الأسس نذكرها فيما يلي<sup>3</sup>:

- تعيين المنتفعين بالنظام ممن يشملهم البرنامج وتغطيتهم بعطلة التأمين الإجتماعية؛
- معرفة أنواع التأمينات التي يتضمنها النظام ( البطالة، المرض، الوفاة وغيرها )؛
- وضع الشروط الواجب توفرها لإستحقاق الميزات المختلفة في نظام التأمينات الإجتماعية؛

<sup>1</sup> محمد جوت ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظريات والتطبيق، دار مجدلاوي للنشر، عمان، 1998، ص 292.

<sup>2</sup> عياش درار، أثر نظام الضمان الإجتماعي على حركة الإقتصاد الوطني. دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية لغير الأجراء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، 2005/2004، ص 50.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق، ص 51.

- القيام بعمليات حسابية لكل ميزة في نظام التأمينات؛
- وضع التكلفة اللازمة لهذا النظام؛
- تحديد نظام التمويل، وأطر دفعة النفقة، وهي أنسب للإشتراكات؛
- تحديد كيفية ملائمة العائد مع المصلحة؛
- تشكيل نظام لإدارة البرنامج وتشكيل الجهاز الإداري التنفيذي.

#### المطلب الرابع: أهمية التأمينات الإجتماعية وأهدافها

إن الضمان الإجتماعي أو التأمينات الإجتماعية تعمل على معالجة ومواجهة ما يحل بالفرد من أخطار أثناء حياته الإجتماعية ومن هنا يظهر ذلك من خلال أهمية وأهداف التأمينات الإجتماعية.  
أولاً: أهمية التأمينات الإجتماعية:

تندرج أهمية التأمينات الإجتماعية في ثلاثة أركان أساسية وهي:

#### 1- الأهمية الإجتماعية<sup>1</sup>:

يهدف التأمين إلى التعاون بين الأشخاص لضمان خطر معين يقوم كل منهم بدفع أقساط وإشتراك لمعالجة أو مواجهة الأخطار التي يتعرض لها أحدهم، وتتجلى الأهمية الإجتماعية بصفة خاصة في تشريعات العمل والتأمينات الإجتماعية وما يترتب عن ذلك إنشاء الصناديق التي تحل محل الأشخاص بمساعدة الفرد الذي قد يصيبه أي خطر، وذلك عن طريق دفع التعويضات اللازمة له فدور التأمين هنا يكتسي الطبيعة التضامنية الإجتماعية.

#### 2- الأهمية النفسية:

إن إزالة الخوف من أخطار الصدفة كفيل بأن يجعل المؤمن يشعر بالأمان والإرتياح على مستقبله من كل المفاجئات اليومية التي قد يتعرض لها من هنا يرتاح نفسياً لمستقبله، فالشخص يحس بالأمان عند تأديته عمله وذلك بعلمه بأنه قد يحصل على تعويض أي حادث يحل به فيرتاح نفسياً لوضعه، وهنا تتجلى الأهمية النفسية التي يلعبها التأمين بصدفة عامة والضمان الإجتماعي بصفة خاصة.

#### 3- الأهمية الإقتصادية<sup>2</sup>:

يعد التأمين أحد الوسائل الهامة للإدخار وهذا عن طريق تجميع رؤوس الأموال المكونة من أقساط وإشتراكات المؤمن به التي تضل في الواقع رصيذا هاما لتغطية المخاطر. إذ أن التغيرات الإقتصادية لها تأثيراً مباشراً على تطور الضمان الإجتماعي وتغيير نمطه، فحين أن التقدم الإقتصادي وظهور آلات ومعدات جديدة هي التي بررت ضرورة إنشاء نظام تأمين إجتماعي كفيل بتوفير الحماية والضمان اللازمين للعاملين مقابل مردوديته.

<sup>1</sup> معراج جديدي، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ط4، دار الجامعة الجديدة للنشر، بن عكنون، 2004، ص3.

<sup>2</sup> الطيب سماتي، الإطار القانوني للتأمين الإجتماعي والتشريع الجزائري ومسائلة العملية، ندوة حول مؤسسات التأمين التكافلي والعامين بين الأوكسس والنظرية والتجربة التطبيقية العلمية، خلال فترة 25-26 أبريل 2011.

ثانياً: أهداف التأمينات الإجتماعية<sup>1</sup>: للتأمينات الإجتماعية ثلاثة أهداف أساسية إقتصادية، إجتماعية وإنسانية وسنتطرق إليها كآتي:

### 1- الأهداف الإقتصادية:

- توفير جو الاستقرار النفسي والمادي للعامل مما يساعد في إيجاد مناخ ملائم لرفع إنتاجيه العمل؛
- خلق علاقات طيبة بين أصحاب الأعمال والعاملين؛
- مساهمة الفوائد النقدية في نمو وتطوير المجتمع وذلك بالمساهمة في خطط التنمية في مختلف المجالات؛
- رفع المستوى المعيشي والاقتصادي للمؤمن عليهم من العاملين ممن يفقدون القدرة على الدخل والتكسب من خلال توفير المعاشات التأمينية لهم في حالات العجز أو الشيخوخة أو الوفاة؛
- المساعدة على التخفيف من الأعباء والإلتزامات الملقاة على عاتق الدولة والمجتمع باعتبار التأمينات الإجتماعية من أهم الأدوات الإقتصادية لتحقيق التوازن ومعالجة الإختلالات الإقتصادية؛
- مساهمة إستثمارات التأمينات الإجتماعية في المشاريع ذات المردود المباشر على المؤمن عليهم مما يساعد على الإستقرار والحد من تسرب الأيدي العاملة.

### 2- الأهداف الإجتماعية

- الإحتفاظ بمستوى معيشي وإجتماعي آمن للعاملين من خلال تمكين الفرد (المؤمن عليه) من العيش الكريم؛
- تحرير المؤمن عليهم وأسره من دواعي الخوف والقلق من الحاضر والمستقبل؛
- تأمين العيش الكريم للمؤمن عليه وأسرتة في حياته ومن بعده عن طريق توفير دخل مستقر؛
- حماية أفراد المجتمع من الانحراف والتشرد والضياع من خلال ما تقدمه التأمينات الإجتماعية من معاشات وتعويضات تؤمن حاضره ومستقبلهم؛
- إستثمار فوائض أموال المؤسسة في إقامة المدارس والجامعات والمسكن وغيرها من المشروعات ذات الطابع الإجتماعي والصحي والإسكاني، وكل ما يسهم في حل عدد من المشكلات الإجتماعية المتعلقة بهذا الشأن؛
- قيام روابط إجتماعية قوية بين طرفي علاقات العمل والإنتاج مما يحول دون نشوء المنازعات بينهما.

### 3- الأهداف الانسانية

- تكريس المعاني والمضامين ذات الأهداف النبيلة لخدمة الإنسان؛
- تحقق مبدأ التكافل والتضامن بين الأجيال المتعاقبة تبعاً؛

<sup>1</sup> المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية، أهداف التأمينات الإجتماعية، متاح على الرابط:

[http://www.gcssyemen.org/DEFAULTFILE.ASPX?SUB\\_ID=20137](http://www.gcssyemen.org/DEFAULTFILE.ASPX?SUB_ID=20137)، أطلع عليه بتاريخ: 2019/3/7، على الساعة: 16.47.

- ترسيخ معاني المحبة والألفة بين أفراد المجتمع بصورة عامة؛
- تجذير القيم الأخلاقية والاجتماعية السامية في الواقع الاجتماعي وفي نفوس أفراد المجتمع.

### المبحث الثاني: عمليات التأمينات الإجتماعية ومجالات تطبيقها

يعالج موضوع هذا المبحث في مطلبين الأول نتطرق فيه إلى عمليات التأمينات الاجتماعية بينما الثاني نعرض فيه مصادر تمويل التأمينات الإجتماعية:

#### المطلب الأول: عمليات التأمينات الإجتماعية ومصادر تمويلها

إن ادارة عمليات التأمينات إجتماعية تختلف من دولة لأخرى وهذا حسب النظم التي تفرضها كل دولة لكن عموماً هناك نموذجان إداريان للتأمينات الإجتماعية سوف نعرضهما كالآتي:

**أولاً: عمليات التأمينات الإجتماعية:**

لم تحدد المعايير الدولية طريقة لإدارة التأمينات الإجتماعية وتركت الأمر لكل دولة لتحده وفقاً لظروفها<sup>1</sup>، ولتنفيذ نظام التأمينات الإجتماعية على نحو سليم ولتعزيز ثقة المشاركين فيه لابد من توافر إدارة جيدة للإشراف على جباية الأموال وتقديم المخصصات للمستحقين، واتخاذ الإجراءات المناسبة لتطبيق نظم التأمينات الإجتماعية وتطويرها لتشمل فئات أوسع من الجمهور<sup>2</sup>.

يسود في معظم دول العالم نموذجان إداريان للتأمينات الإجتماعية يعتمد الأول على الإدارة الذاتية وعلى الإقرار بحق المشاركين في التأمينات الإجتماعية في إدارة شؤونهم بواسطة هيئة ممثلة عنهم، يتم إختيارها بالانتخاب وتتمتع بالاستقلالية المالية وإدارية واسعة، هذه الإدارة الذاتية تخضع لرقابة الدولة ضماناً لحقوق المساهمين.

أما النموذج الثاني فيتمثل بالإدارة الحكومية للتأمينات الإجتماعية ويكون عن طريق تولي الدولة إدارة التأمينات الإجتماعية بصورة مباشرة من خلال هيئاتها المختصة، بحيث تعتبر مؤسسة الضمان جزءاً من مؤسسات الدولة<sup>3</sup>.

#### ثانياً: مصادر تمويل التأمينات الإجتماعية:

لابد من وجود مصادر لتمويل صندوق الضمان الإجتماعي وهذا حسب الإستراتيجية المتبعة لكل دولة وقد تطرقنا إلى هذه المصادر كما يلي:

##### 1- تمويل عن طريق إشتراكات:

تعني فكرة الإشتراكات الإجتماعية مساهمة كل مؤمن إجتماعي في تمويل الضمان الإجتماعي قبل الإستفادة من الحماية الإجتماعية، وهذا ما يفسر أنه توجد علاقة بين قيمة المساهمة والخدمة الإجتماعية

<sup>1</sup> عامر سلمان عبد الملك، الضمان الإجتماعي في ضوء المعايير الدولية والتطبيقات العملية، منشورات العلي الحقوقية 1996، بيروت، ص36.

<sup>2</sup> جميل هلال وآخرون، نحو نظام الضمان الإجتماعي في الضفة الغربية وقطاع غزة، رام الله معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية مارس حزيران، 1998، ص10.

<sup>3</sup> محمد أحمد الشريف، دراسة حول تشريعات التأمينات الإجتماعية العربية، مركز الديمقراطية وحقوق العاملين، رام الله أيار، 1998، ص12.

التي يستفيد منها، وتعد هذه الطريقة أكثر فعالية إذ ما قارناها بتمويل الدولة أو الضرائب، إن توزيع مبلغ الإشتراك على شكل أقساط يتحملها كل من العامل ورب العمل وتوجه هذه الأقساط لتمويل آداءات الضمان الإجتماعي وهي كما يلي<sup>1</sup>:

- التأمينات الاجتماعية؛

- حوادث العمل والأمراض المهنية.

كما أنه بالإضافة إلى الإقتطاعات والمساعدات الحكومية، حيث توجد هناك بعض مصادر التمويل لنظام الضمان الإجتماعي وهي عوائد صناديق الإستثمار المساهمات والحقوق المقدمة من طرف العمال الموجهة لخدمة التأمين على البطالة والتقاعد المبكر، الزيادات والقيم المالية لمخالفات التأخيرات وبعض العقوبات الأخرى<sup>2</sup>.

## 2- التمويل عن طريق الضرائب:

وهو ما يقصد به "اللجوء إلى مساهمات أخرى غير الإشتراكات المبنية مباشرة على أساس المداخل المهنية أو ما يشبه ذلك".

- إن ميزانية الدولة تتدخل من خلال صرف الإعانات والمنح العائلية، إضافة إلى النفقات الموجهة لخدمة التضامن الوطني بالنسبة للمتقاعدين الذين يتقاضون منح تقاعد منخفضة<sup>3</sup>؛ بالإضافة إلى الإشتراكات فإن التمويل يتم كذلك من خلال:

- الإشتراكات المسددة من قبل أرباب العمل في مجال التأمين على البطالة والتقاعد المسبق؛

- زيادات وعقوبات التأخير وغيرها من العقوبات المتخذة ضد أرباب العمل الذين لا يوفون بالتزاماتهم في مجال الضمان الإجتماعي<sup>4</sup>.

## المطلب الثاني: مجالات تطبيق التأمينات الإجتماعية

تتولى التأمينات الإجتماعية القيام بتعويض المخاطر المختلفة وتهدف إلى تسهيل عملية المؤمن على حقوقهم المستحقة لدى صندوق الضمان الإجتماعي وتنقسم إلى عدة مجالات:  
أولاً- التأمين على المرض:

<sup>1</sup> هوارية بن دهما، الحماية الإجتماعية في الجزائر، دراسة تحليلية لصندوق الضمان الإجتماعي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة أبو بكر بالقائد تلمسان، 2015، ص107.

<sup>2</sup> محمد زيدان، محمد يعقوبي، فعالية الموارد التمويل المتاحة لمؤسسات التأمين الإجتماعي الجزائري في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الإجتماعي، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي: الصناعة التأمينية الواقع العملي وآفاق التطوير - تجارب الدول المنظم من قبل فرع العلوم الإجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 3-4 ديسمبر 2012، ص15.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق، ص15.

<sup>4</sup> بحث للسياسة الوطنية للضمان الإجتماعي، متاح على الرابط:

[http://www.Politics-dz.com// threads/ alsias- alutm//dmam- algman- algtnay](http://www.Politics-dz.com//threads/alsias-alutm//dmam- algman- algtnay)، أطلع عليه بتاريخ 20/02/2019، على الساعة

يتم التأمين على المرض بواسطة أدوات عينية تتمثل في التكفل بمصاريف العناية الطبية والوقائية والعلاجية لصالح المؤمن له، وذي حقوقه وأداءات نقدية تتمثل في منح تعويضية يومية للعامل الذي يضطره المرض إلى الإنقطاع عن العمل<sup>1</sup>، ويكون التكفل أحياناً بصورة كاملة وأحياناً بنسبة 80 % حيث يتم التعويض في حالة المرض والتوقف المؤقت بنسبة 50 % من أجل المنصب الصافي في الأسبوعين الأولين، و100 % إبتداءاً من الأسبوع الثالث على ألا تتجاوز المدة ثلاث سنوات<sup>2</sup>.

### ثانياً-التأمين على الأمومة:

تشتمل أدوات التأمين على الأمومة أدوات عينية تتمثل في كفالة المصاريف المرتبطة عن الحمل الوضع وتبعاته، وأداءات نقدية تتمثل في تعويضات يومية للمرأة العاملة التي تضطر بسبب الولادة للإنقطاع عن العمل<sup>3</sup>.

تستفيد المرأة العاملة الأجيعة المريضة عند انتهاء العطلة واستئناف العمل، من ساعات الرضاعة وهو ما يسمح به تشريع العمل كغياب مدفوع الأجر خلال مدة سنة تتوزع هذه الساعات كالتالي:

- ساعتان في اليوم خلال الست (6) أشهر الأولى؛

- ساعة في اليوم خلال الست (6) أشهر الأخيرة؛

ولا يجوز منح أدوات التأمين على الأمومة ما لم يتم الوضع على يد طبيبين مؤهلين إلا بسبب قوة قاهرة<sup>4</sup>، والجدول التالي يوضح الشكليات المتبعة للإستفادة من التأمين على الأمومة:

الجدول رقم (01): الشكليات المتبعة للإستفادة من التأمين على الأمومة<sup>(\*)</sup>

الشهر	التكفل على المستوى الطبي	الوثائق الإدارية
الشهر الثالث	أول فحص طبي	شهادة معاينة العمل
الشهر السادس	ثاني فحص طبي قبالي	شهادة الفحص القبالي
الشهر التاسع	ثالث فحص طبي لأمراض النساء	شهادة فحص طب أمراض النساء
الولادة	الإقامة في عيادة متعاقد معها الإقامة في مصحة معتمدة الولادة عطلة الأمومة	طلب الإلتزام بالتكفل تقديم الفاتورة شهادة الوضع
سنة أسابيع على الأقل	عطلة الأمومة	شهادة طبية تثبت العطلة
أسبوع على الأكثر		شهادة العمل الأجرة منجزة من المستخدم يوضح فيها تاريخ التوقف عن العمل .

(\*)المصدر: الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية، مطبعة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية - قسنطينة

1997، ص12.

<sup>1</sup> المادة 7 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم المؤرخ في 1983/7/2.

<sup>2</sup> المادة 23 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم المؤرخ في 1983/7/2.

<sup>3</sup> المادة 24 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم المؤرخ في 1983/7/2.

<sup>4</sup> المادة 8 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات المعدلة بالمادة 4 من الأمر 96-17 المؤرخ في 1996/7/6.

### ثالثاً-التأمين على الوفاة:

إن الوفاة أمر مؤكد الوقوع لكن التنبؤ بتاريخ حدوثه يبقى مجهول، لذلك تحرص أغلبية التشريعات ومنها التشريع الجزائري لجعلها من المخاطر بقانون الضمان الإجتماعي، يهدف التأمين على الوفاة إلى حماية أسرة المؤمن له في حالة وفاته، بتوفير الحماية اللازمة لها، إذ يؤدي فقط الأسرة للدخل الذي كانت تعتمد عليه في توفير حاجاتها اليومية إلى البؤس، الحاجة والعوز خاصة إذا كان أعضاء الأسرة أنفسهم غير قادرين على العمل مما يعرضهم أن يبقوا دون دخل لمواجهة أعباء الحياة، فمنحة الوفاة تمنح لذوي حقوق ويقصد بذوي الحقوق طبقاً لما نص عليه المادة 30 من الأمر 06-17 أنه<sup>1</sup>:

- يقدر مبلغ الوفاة حسب المادة 48 من القانون 11/83 ثاني عشر 12 مرة مبلغ آخر شهر في المنصب وأضاف الفقرة الثانية من نفس المادة على أنه لا يجوز في أي حال من الأحوال أن يقل هذا المبلغ عن إثني عشر مرة قيمة المبلغ الشهري للأجر الوطني الأدنى المضمون، وتدفع منحة الوفاة دفعة واحدة حسب الفقرة الثالثة عن المادة 48 السالفة الذكر؛
- الأولاد المكفولين البالغين أقل من 18 سنة حسب مفهوم التنظيم بالضمان الاجتماعي؛
- يعتبر مكفولين أصول المؤمن له وأصول زوجته عندما لا تتجاوز مواردهم الشخصية المبلغ الأدنى لمعاش التقاعد<sup>2</sup>؛

### رابعاً: التأمين على التقاعد:

يندرج الحق في التقاعد ضمن الحقوق الإجتماعية للعمال والتي أعترف بها القانون الأساسي العام، ويسري هذا الحق على جميع فئات الأجراء دون إستثناء ويقوم هذا الحق على ثلاث مبادئ تضمنها القانون رقم 11/83 المؤرخ في 02 جويلية 1983 وتتمثل فيما يلي:

- مبدأ ربط سن التقاعد حسب ظروف كل قطاع، هو ما أشارت إليه المادة 192 من قانون السالف ذكره حيث تضمن على أنه يحدد سن التقاعد حسب كل القطاع؛
- مبدأ عدم مجانية الحق، حيث يلتزم كل عامل حسب نص المادة 193 بدفع إشتراك التقاعد خلال حياته المهنية؛
- مبدأ التناسبية إذ يتم تقديم معاش التقاعد، حسب أجرة المعني كما تنص على ذلك المادة 195 من قانون الحماية الإجتماعية<sup>3</sup>.

ولتنظيم هذا المبدأ أصدر المشرع القانون رقم 12/83 المؤرخ في 2-7-1983 والمتعلق بالتقاعد، ويهدف هذا النص إلى توحيد القواعد المتعلقة بتقدير معاش التقاعد، وحسب هذا القانون فإنه حق شخصي ذو طابع نقدي يستفيد منه العامل مدى الحياة ويحتوي معاش التقاعد على ما يلي:

<sup>1</sup> باديس كشيدة، المخاطر المضمونة وآليات فض النزاعات في مجال الضمان الإجتماعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم القانونية الحاج لخضر، باتنة، 2009-2010، ص 47.

<sup>2</sup> الجمهورية الديمقراطية الشعبية، قانون 83-11، 2 جويلية 1983، المادة 480.

<sup>3</sup> أبو موسى أبو فهميم، التأمينات الإجتماعية، سلسلة تقارير رقم 28/ الهيئة الفلسطينية لحقوق المواطن، رام الله 2001، ص 17.



- معاش منقول ويتضمن معاش، الزوج(ة) الباقي على قيد الحياة ومعاش لليتامى وآخر الأصول؛
- معاش مباشر يتم تقديره على أساس نشاط العامل مع إضافة حقوق الزوجة المكفولة من طرفه<sup>1</sup>، و ينشأ الحق في الإستفادة من هذا المعاش؛ بمجرد توفر ثلاث شروط أساسية وهي:
- بلوغ سن التقاعد وقد حدد المشرع 60 سنة للرجل و 55 سنة للمرأة؛
- أن يكون العامل قد أشتغل على الأول سنة بدون إنقطاع وبصفة فعلية عند صاحب عمل واحد أو عدة أصحاب عمل؛
- أن تكون أفساط بالإشتراك قد تم تسديدها بصورة منظمة إلى صندوق التقاعد<sup>2</sup>.

#### خامسا- التأمين على العجز:

يستهدف التأمين على العجز منح معاش للمؤمن له الذي يضطره العجز إلى الإنقطاع عن العمل، حيث تمكنهم المنحة الممنوحة لهم العيش طوال فترة العجز وتقدر درجة العجز من طرف طبيب أو لجنة متخصصة ويحسب على أساسها مبلغ المعاش تأخذ بعين الإعتبار الحالة العامة للعامل المعني إضافة إلى مؤهلاته وتكوينه<sup>3</sup>، وبموجب المادة 36 من القانون 11/83 تم تصنيف العجز إلى ثلاثة أصناف أساسية<sup>4</sup>:

- **الصنف الأول:** العجزة الذين مازالوا قادرين على ممارسة نشاط مأجور.
  - **الصنف الثاني:** العجزة الذين يتعذر عليهم إطلاقا ممارسة نشاط مأجور.
  - **الصنف الثالث:** عجز يتعذر عليهم ممارسة نشاط ويحتاجون إلى مساعدة الغير.
- وعلى أساس هذا التصنيف يختلف المبلغ السنوي للمعاش المدفوع 60% للصنف الأول و 80% للصنف الثاني و 80% للصنف الثالث مضاعفا بنسبة 40% كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): المراجعة الإجمالية لتطور المعاش الخاص بالعجز<sup>(\*)</sup>

الفئة ( الدرجة)	حالة العجز	نسبة العجز
الصنف الأول	تصل نسبة العجز عن العمل التي أقل من النصف عاجز قادر على عمل مأجور	60% من الأجر السنوي المتوسط الخاضع للإقتطاع
الصنف الثاني	عاجز لا يستطيع إطلاقا القيام بعمل مأجور	80% من الأجر السنوي المتوسط المضمون الخاضع للإقتطاع
الصنف الثالث	عاجز لا يستطيع أبدا ممارسة أي نشاط مأجور ويحتاج إلى مساعدة للقيام بالأعمال اليومية	80% من الأجر السنوي المتوسط الخاضع للإقتطاع بإضافة 40% للشخص المساعد

<sup>(\*) المصدر: الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية، مطبعة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية قسنطينة 1997</sup>

ص 8.

<sup>1</sup> الجمهورية الديمقراطية الشعبية، قانون 12/83، 2 يوليو 1983، المادة 05.

<sup>2</sup> الجمهورية الديمقراطية الشعبية، قانون 12-83 - 2 يوليو 1983، المادة 06.

<sup>3</sup> المادة 40 من المرسوم 84-27 المؤرخ في 11/2/1984 الذي يحدد تطبيق العنوان الثاني في القانون رقم 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية.

<sup>4</sup> المادة 36 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم.

## سادسا- التأمينات على حوادث العمل والأمراض المهنية:

بموجب القانون 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية المعدل والمتمم بموجب الأمر 19/96 المؤرخ في 1996/7/6.

تم تأسيس نظام وحيد يتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية يسري على العمال مهما كان قطاع النشاط الذي ينتمون إليه، ويشمل التغطية للحوادث والطوارئ التي يمكن أن يتعرض لها العامل أثناء العمل بسببه داخل مكان العمل أو خارجه<sup>1</sup>.

ويعتبر كحادث عمل كل حادث نتجت عنه إصابة ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطارئ في إطار علاقة العمل<sup>2</sup>، أما الأمراض المهنية فهي على العموم تلك الأمراض الناجمة عن تفاعلات أو تسربات للمواد أو ما يشابهها والمسببة لأمراض التسمم والتعفن وبعض العلل التي يكون سببها مصدر مهني خاص<sup>3</sup>، وعليه يترتب عن الإصابة الناجمة عن حوادث العمل والأمراض المهنية تكفل هيئات الضمان الإجتماعية بالمصاريف التي تتطلبها العلاجات ونفقات التنقل والإقامة<sup>4</sup>.

وعموما حدد المرسوم 28/84 مقدار التعويض حسب جدول يحتوي على النسب الطبية للإعاقة والتي يلزم الصندوق بتغطيتها، ويظهر في هذا القانون أن المشرع يلقي المسؤولية الكاملة لمعالجة حوادث العمل على الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية رغم أنها في الأصل مهمة للمؤسسة المستخدمة<sup>5</sup>.

لقد حدد القانون الخاص بحوادث العمل والأمراض المهنية إجراءات المعاينة والتصريح بالحادثة، وكذلك كيفية النظر في الملف والحق الناشئ عن الإصابة ومبلغ التشريع والأداءات في حالة الوفاة وشروط الإستفادة<sup>6</sup>.

## سابعا- تأمين البطالة:

يقصد بالبطالة "فقد العامل لعمله في حالة الأزمات الإقتصادية التي بمجمله أو أحد قطاعاته، أو تعثر أحد المصانع بالذات، أو إنعدام فرص العمل أمام العمال رغم إمتلاكهم، القدرة عليه، والرغبة فيه والبطالة مرض خاص بالنظام الرأسمالي، وهي من أهم المخاطر التي يتعرض لها العامل لأنها بالإضافة إلى ما تؤدي إليه من إنقطاع في الرزق قد تكون في كثير من الحالات سببا للإنحراف".

وخطر البطالة يقتصر على العمال وحدهم بل يتعداهم إلى المجتمع كله، لأن الإنحراف الذي قد يصيب العامل يمتد أثره إلى البنية الإجتماعية فيضعفها كما يضعف الجسم المرض<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> القانون 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية المعدل والمتمم بموجب الأمر 19/96 المؤرخ في 1996/7/6.

<sup>2</sup> المادة 6 من القانون 13/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

<sup>3</sup> المادة 63 من القانون 13/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

<sup>4</sup> بشير هدي، مرجع سابق ص151.

<sup>5</sup> الجبالي عجة، الوجيز في قانون العمل والحماية الإجتماعية النظرية العامة للقانون الإجتماعية في الجزائر، دار الخلدونية، طبعة 2005، ص134.

<sup>6</sup> الباب 2 من قانون 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

<sup>7</sup> حسن القاضي ، اللطيف حمدان الضمان الإجتماعي وتطبيقاته دراسة تحليلية شاملة، بيروت منشورات الحلبي الحقوقية، 2007، ص182.

- حماية العمال المسرحين لأسباب إقتصادية إستحدث المشرع الجزائري نظام التأمين على البطالة بموجب المرسوم التشريعي 09/94 المؤرخ في 26/05/1994 م والمرسوم التشريعي 11/94 المؤرخ في 26/05/1995 المتعلق بالتأمين على البطالة، ويخول الحق في منحة البطالة للعمال الأجراء المستوفين للشروط المقدر قانوناً<sup>1</sup>، ويتم التكفل بالعمال من ناحية المدة ومبلغ المنحة الشهرية المدفوعة لهم أساساً.

**1- التكفل:** مدة التكفل في إطار نظام التأمين على البطالة يتم على أساس شهرين عن كل سنة عمل ولمدة لا تقل عن 12 شهراً ولا تتجاوز 36 شهراً.

**2- المنحة:** تقدر منحة التأمين على البطالة وتحسب على أساس نصف متوسط الأجر الذي كان يتقاضاه العامل يضاف إليه مبلغ الحد الأدنى للأجور وتدفع قانونياً خلال أربعة ثلاثيات، ويخول بقبول العامل في هذا النظام الحق في مجموع آداءات الضمان الإجتماعي المستحقة للعمال<sup>2</sup>.

### المطلب الثالث: المستفيدون من التأمينات الإجتماعية

لقد حددت مختلف التشريعات والقوانين الفئات المتعددة التي تستفيد من التأمينات الإجتماعية وسوف نقوم بالتطرق إليها كالتالي:

**أولاً- فئة العمال ومن في حكمهم:**

حيث سنتناول أنواع المستفيدين الذين صنفوا بموجب القانون على أنهم عمال وكذا من في حكمهم الذين لهم حق الاستفادة من خدمات التأمينات الإجتماعية وهم:

#### 1- فئة العمال الأجراء:

تنص المادة الثالثة من القانون 11/83 على أنه " يستفيد من أحكام هذا القانون كل العمال سواء كانوا أجراء أم ملحقيين بالأجراء، أي كان قطاع النشاط الذين يعملون فيه والنظام الذي كان يسري عليهم قبل تاريخ دخول هذا القانون حيز التطبيق<sup>3</sup>.

**أ- فئة العمال الخاضعين لقانون والأعوان العاملين في الخارج:** حسب المادة الثانية من القانون 11/90 أنه يعتبر عمالاً أجراء كل الأشخاص الذين يؤدون عملاً يدوياً أو فكرياً مقابل مرتب في إطار التنظيم ولحساب شخص آخر طبيعي أو معنوي، عمومي أو خاص، يدعي المستخدم<sup>4</sup>.

**ب- فئة العمال الأجانب الذين يعملون في الجزائر:** حسب المادة 6 من قانون 11/83 فإنه ينتسب وجوباً في التأمينات الإجتماعية كل الأشخاص الذين يشتغلون في التراب الوطني أي كانت جنسيتهم سواء كانوا يعملون بأي صفة من الصفات وحينما كان لصالح فرد أو جماعة أصحاب العمل ومهما كان مبلغ

<sup>1</sup> المادتين 02 و 07 من المرسوم التشريعي 11/94 المؤرخ في 26/05/1994 المتعلق بتأمين البطالة.

<sup>2</sup> بشير هدي: الوجيز في شرح قانون العمل - علاقات العمل الفردية والجماعية، دار الريحانة للنشر والتوزيع الجزائر، الطبعة الثانية، 2003، ص153.

<sup>3</sup> القانون 11/83 المؤرخ في 02/07/1983 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم.

<sup>4</sup> القانون رقم 11/90 المؤرخ في 21/04/1990 المتعلق بعلاقات العمل المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية رقم 17 لسنة 1990.

أجزمه وشكل وطبيعة أو صلاحية عقد عملهم أو علاقتهم فيه<sup>1</sup>، بما فيهم الأجانب المقيمون في الجزائر على أن تكون الإستفادة بشرط صلاحية وشرعية إقامته بالجزائر وإلا فقد حقه من الإستفادة من خدمات التأمينات الإجتماعية<sup>2</sup>.

**ج- الأشخاص الخاضعون لقانون الوظيفة العمومية:** حسب المادة 3 من قانون 11/90 أن الإستفادة من التأمينات الإجتماعية لا يقتصر على العمال الأجراء في القطاع الخاص فقط بل يمتد ليشمل الموظفين والأعوان الذين يخضعون لأحكام تشريعية وتنظيمية خاصة<sup>3</sup>، كالخاضعين للقانون الأساسي للوظيفة العمومية، أي كان نشاطهم<sup>4</sup>.

**د- فئة العسكريين و الملحقين بهم فيهم المستخدمون المدنيون:** الهدف من القانون 11/83 هو إنشاء نظام وحيد للتأمينات الاجتماعية<sup>5</sup>، فإن حتى فئة العسكريين بما فيهم المستخدمون المدنيون يستمدون حقوقهم في مجال التأمينات الإجتماعية من نفس القانون طبقا لما ورد في نص المادة 96 منه على أنه: "تستمد الأحكام المتعلقة بالتأمينات الإجتماعية والخاصة بالعسكريين والملحقين بهم من هذا القانون"<sup>6</sup>.

## 2- فئة المشبهون بالأجراء وغير الأجراء:

**أ- فئة المشبهون بالأجراء:** حسب المرسوم 85-33 المؤرخ في 09 فيفري 1985 الذي يحدد قائمة العمال المشبهين بالأجراء في مجال الضمان الإجتماعي الذين يستفيدون من جميع خدمات التأمينات الإجتماعية المادة 1.

- العمال الذين يباشرون عملهم في المنزل ولو كانوا يملكون كامل الأدوات اللازمة لعملهم أو جزء منها؛
- الأشخاص الذين يستخدمون الخواص، لاسيما خدم المنازل، والبوابون، السواقون والخدمات والغسالات والمرضات وكذلك الأشخاص الذين يحرصون ويرعون عادة أو عرض في منازلهم أو منازل مستخدميهم الأطفال؛
- الممتنون الذين يتلقون أجرا شهريا يساوي نصف الأجر الوطني الأدنى المضمون أو يفوقه؛
- الممثلون والفنانون الناطقون في المسرح والسينما والمؤسسات الترفيهية الأخرى الذين يتلقون مكافآت في شكل أجور أو تعويضات عن نشاطهم الفني؛

<sup>1</sup> المادة 06 من القانون 11/83 ينطوي وجوبا تحت التأمينات الإجتماعية الأشخاص الذين يستغلون في التراب الوطني أي كانت جنسيتهم سواء أكانو يعملون بأية صفة من الصفات وحينما كان لصالح فرد أو جماعة من أصحاب العمل ومهما كان مبلغ أو طبيعة أجرهم وشكل وطبيعة أو صلاحية عقد عملهم أو علاقتهم فيه.

<sup>2</sup> المادة 5 من القانون 11/83 المؤرخ في 11/07/1983 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم بمادة 2 من الأمر 17/76 المؤرخ في 1996/7/6 الجريدة الرسمية رقم 42 السنة 1996.

<sup>3</sup> المادة 2 من المرسوم رقم 85-33 المؤرخ في 9/2/1985 المتعلق بالضمان الإجتماعية الأشخاص الأجراء الذين يمارسون عملا مهنيا.

<sup>4</sup> المادة 1 من القانون 11/83 المؤرخ في 2/7/1983 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم.

<sup>5</sup> الأمر 03/06 المؤرخ في 15/7/2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية رقم 46، سنة 2006.

<sup>6</sup> المادة 96 من القانون 11/83 المؤرخ في 2/7/1983 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم.

- البحارة و الصيادون بالحصة الذين يبحرون مع الصياد الرئيس<sup>1</sup>.

ب- فئة غير الأجراء: يسري قانون التأمينات الإجتماعية على الأشخاص الطبيعيين غير الأجراء الذين يمارسون بالفعل لحسابهم نشاطا حرا صناعيا أو تجاريا أو فلاحية أو أي نشاط آخر مماثل، وفق الشروط المحددة في التنظيم المعمول به طبقا لما أكدته المادة 04 من القانون 11/83 والتي تنص على إستفادة الأشخاص المذكورين أعلاه من الأداءات العينية وأداءات التقييم المتمثلة في منحة الوفاة والعجز<sup>2</sup>.

## ثانيا- الفئات الخاصة الأخرى وذوي حقوق المؤمن له إجتماعيا:

### 1- الفئات الخاصة الأخرى:

أ- المجاهدون: وهم الأشخاص المشاركون في ثورة التحرير الوطني مشاركة فعلية مستمرة وبدون إنقطاع في هياكل جبهة التحرير أو تحت لوائها، خلال الفترة ما بين أول نوفمبر 1954 و 1 مارس 1962<sup>3</sup>، والذي يضم عدة أصناف من أعضاء جيش التحرير، أعضاء جبهة التحرير الوطني معطوبي حرب التحرير الوطني

(صغار أو كبار المعطوبين) وكذا المستفيدين من المعاشات بموجب التشريع الخاص بالمجاهدين ومعطوبي الحرب، عندما لا يمارسون أي نشاط مهني، هذه الصفة تسمح لهم بالإستفادة من الأداءات العينية لهم ولذوي حقوقهم، تصبح لهم بموجب المادة 36 من القانون 07/99<sup>4</sup>، وقانون التأمينات الإجتماعية 11/83 وأداءات نقدية تتمثل في منح مالية تمنح لهم بموجب قانون المجاهد والشهيد، لما أقر في نص المادة 56 من القانون 07/99<sup>5</sup>.

ب- فئة الأشخاص المصابين بإعاقات بدنية أو عقلية يستحيل معها ممارسة نشاط مهني: يستفيد من أحكام القانون 11/83 المصابون بإعاقة بدنية أو عقلية يستحيل معها ممارسة نشاط مهني، بشرط إثبات الإعاقة بشهادة طبية مشفوعة برأي هيئة الضمان الإجتماعي، حيث تعرف المادة 2 من القانون 9/2 المؤرخ في 8 مايو 2002 المتعلقة بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم التعريف القانوني للمعوق على أن تتحمل الدولة وحدها ممثلة بوزارة الحماية الإجتماعية دفع إشتراك هذه الفئات في هيئات الضمان الإجتماعي بنسبة تقدر ب 5%<sup>6</sup>.

ج- فئة الطلبة: تستفيد فئة الطلبة الذين يزاولون دراستهم التدريجية أو ما بعد التدرج في المعاهد والجامعات والمعاهد المتخصصة من باب الأداءات العينية من أحكام قانون التأمينات الإجتماعية 11/83

<sup>1</sup> المرسوم التنفيذي رقم 85 -33 المؤرخ في 9/2/1985 الذي يحدد قائمة العمال المشبهين بالأجراء في مجال الضمان الإجتماعي المعدل والمتمم بالمرسوم رقم 92-274 المؤرخ في 6/7/1992، جريدة رسمية رقم 52 سنة 1992 .

<sup>2</sup> المادة 4 من القانون 11/83 المؤرخ في 2/7/1983 المتعلقة بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم .

<sup>3</sup> المادة 05 من القانون 7/99 المؤرخ في 5/4/1999 المتعلقة بالمجاهد والشهيد، الجريدة الرسمية رقم 25 سنة 1999.

<sup>4</sup> المادة 36 من القانون 7/99 المؤرخ في 5/4/1999 المتعلقة بالمجاهد والشهيد، الجريدة الرسمية رقم 25 سنة 1999.

<sup>5</sup> المادة 56 من القانون 7/99 المؤرخ في 5/4/1999 المتعلقة بالمجاهد والشهيد، الجريدة الرسمية رقم 25 سنة 1999.

<sup>6</sup> المادة 2 من القانون 2-9 المؤرخ في 8/5/2002 المتعلقة بحماية الأشخاص المعاقين وترقيتهم ، جريدة رسمية رقم 34 سنة 2002.

المعدل والمتمم، حيث نصت على هذه الإستفادة المادة 5 من القانون 11/83 على أن الطلبة من الذين يستفيدون من دعم الدولة<sup>1</sup>.

**د- فئة المحرومين:** يخص الأشخاص الذين يستوفون الإجراءات القانون التي تثبت صفتهم كمحرومين وذوي حقوقهم والذين يمنح لهم القانون الإستفادة من خدمات التأمينات الإجتماعية لاسيما الأداءات العينية منها، حيث أن الأساس القانوني المعتمدة هو المرسوم التنفيذي رقم 1-12 الذي يحدد كفيات الحصول على العلاج لفائدة الأشخاص والفئات المحرومة غير المؤمن لهم إجتماعيا<sup>2</sup>.

**هـ- بعض الأصناف الخاصة الأخرى من المؤمن لهم إجتماعيا:** تم تحديد مجال إستفادة الفئة المدرجة ضمن الخاصة للمؤمن لهم إجتماعيا من أداءات التأمينات الإجتماعية وفق الشروط المقرر بالمادة 1 من المرسوم رقم 85-34<sup>3</sup> في إطار تطبيق المادة 5 الفقرة الأخيرة من القانون 11/83 على نحو تحديد نوع الإستفادة و الفئة المعنية وهي:

- الإستفادة من باب جميع خدمات التأمينات الإجتماعية للعمال الذين يمارسون عملهم في المنازل، الأشخاص الذين يستخدمون الخواص، القانون والممثلون الذين يشاركون في التمثيل، البحارة والصيادون الذين يبحرون مع الصياد صاحب العمل، الصيادون أصحاب العمل المحامون والمبحرون، الممتنون الذين يتلقون أجر يساوي نصف الأجر الأدنى المضمون أو يفوقه<sup>4</sup>.

**و- فئة العاطلين عن العمل والأشخاص الذين ينقطعون عن الخضوع للضمان الإجتماعي:** في مجال فئة الأشخاص الذين يستفيدون من الخدمات العينية للتأمينات الإجتماعية من باب التأمين على المرض والتأمين على الولادة رغم عدم ممارستهم لنشاط مهني، الأشخاص العاطلين عن العمل بسبب عجز مثبت قانونا أو حادث عمل أو مرض مهني يساوي نسبة عجز 50% أو يزيد عنها، والأشخاص المحالون على نظام التقاعد أو التقاعد المسبق.

كما يستفيد بصفة إستثنائية حسب المادة 56 مكرر من القانون 11/83 مع الإحتفاظ بالحق في الأداءات العينية للتأمينات الإجتماعية الأشخاص الذين ينقطعون عن الخضوع للضمان الإجتماعي بسبب إنتهاء أو التوقف عن النشاط<sup>5</sup>.

## 2-ذوي الحقوق للمؤمن له:

بموجب المادة 66 من قانون 11/83 يتضمن لذوي الحقوق من له إجتماعيا، الحق في الإستفادة من الخدمات العينية للتأمينات الإجتماعية في باب التأمين عن المرض، وذلك بتغطية النفقات الطبية والعلاجية

<sup>1</sup> المادة 5 من القانون 11/83 المؤرخ في 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم.

<sup>2</sup> المرسوم التنفيذي رقم 12/1 المؤرخ في 2001/1/21 المحدد لكيفيات الحصول على العلاج لفائدة المحرومين غير المؤمن لهم إجتماعيا، الجريدة الرسمية عدد 6 سنة 2001.

<sup>3</sup> المرسوم رقم 85-34 الصادر بتاريخ 1985/2/9 المحدد لإشراكات الضمان الإجتماعية لأصناف خاصة من المؤمن لهم إجتماعيا، جريدة رسمية رقم 9، سنة 1985 المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 92-275، جريدة رسمية رقم 52 سنة 1992.

<sup>4</sup> المادة 5 الفقرة الأخيرة من القانون 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم.

<sup>5</sup> المادة 56 مكرر من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية.

بما فيها تلك المتعلقة بخطر الولادة بالنسبة لزوج المؤمن له إجتماعيا ذون باقي ذوي الحقوق، غير أن التقديمات المتعلقة بالحالة العجز، فلا يستفيد منها سوى المؤمن له إجتماعيا، بإعتبارها مقررة لمصلحة ومرتبطة بصفه<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> المادة 66 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية.

**الخلاصة :**

مما سبق يمكن القول أن التأمينات الإجتماعية تعتبر إحدى صور الحماية الإجتماعية حيث تعمل على إيصال خدمة الرعاية الإجتماعية إلى كافة المواطنين ولذلك وجب على الدولة لكي تضمن ترقية الخدمات الاجتماعية للأفراد العمل على تطوير الهياكل التي تقدم من خلالها الحماية الإجتماعية مثل صناديق الضمان الإجتماعي، واستخدام الأساليب الحديثة في تقديم الخدمات التأمينات الإجتماعية بغرض تحقيق الرضا للأفراد والحماية من المخاطر المتزايدة يوم بعد يوم.



تمهيد:

يعتمد نجاح المنظمات بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها وأدائهم لمهامهم وواجباتهم، حيث تتأثر المنظمة بمستوى رضاهم عن العمل أو الوظيفة، لأنه من الطبيعي أن يختلف أداء فرد يشعر أنه راضٍ في عمله عن فرد آخر لا يشعر أن المنظمة التي يعمل بها تهتم بحالة رضاه ومتطلباته، وهذا ما يؤكد على أهمية الرضا الوظيفي كعامل أساسي سواء بالنسبة للفرد أو التنظيم، كما أنه لا يختلف حول كونه مؤثراً هاماً على الحالة العامة لسير العمل في التنظيم.

موضوع الرضا الوظيفي أصبح من بين المواضيع الأكثر تداولاً في علم النفس، العمل والتنظيم، كما يزداد موضوع الرضا الوظيفي أهمية لارتباطه بعدة متغيرات أحياناً كمتغير مستقل وأحياناً أخرى كمتغير تابع، وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى الرضا الوظيفي من خلال المبحث الأول المتمثل في ماهية الرضا الوظيفي، وكذلك المبحث الثاني المتمثل في أساسيات الرضا الوظيفي.

## المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

يعتمد تحديد الإطار المفاهيمي لأي بحث بمثابة السياج الذي يحمي الباحث من الخروج عن موضوع الدراسة وعلى هذا الأساس، سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم تعاريف الرضا، وأهميته، كما سنبرز محدداته، وأهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.

## المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

على الرغم من بداية الاهتمام بالرضا عن العمل كان منذ عام 1930م، إلا أنه لا يوجد اتفاق حول تعريف محدد لمعنى الرضا، كونه موضوع يتعلق بالفرد، كما يرجع السبب إلى تعدد الكتابات وتناوله من أكثر من جهة اختصاص، وفيما يلي عرض لأهم التعاريف التي سنحاول من خلالها الإلمام بجميع الجوانب للوصول للتعريف شامل عن الرضا الوظيفي:

### أولاً- تعريف الرضا الوظيفي

يعد مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي استعمالاً، وذلك لأنه يتناول اتجاهات الفرد العامل نحو أبعاد العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به.

#### 1-التعريف اللغوي:

- **رضى:** زال استياءه واستعاد هواءه<sup>1</sup>.

- **الرضا:** موافقة وقبول، أي عدم الممانعة بالبحث في معجم اللغة العربية عن المعنى اللغوي لكلمة الرضا، وجد أن الرضا ضد السخط ورضي عن الشيء ارتضاه ورآه أهلاً، وسخط الشيء سخطاً: كرهه، والرضا والسخط من صفات القلب<sup>2</sup>.

- **الرضا في علم النفس:** عرفه معجم علم النفس والتربية بأنه: "حالة من التوافق أو التزامن الديناميكي بين الكائن والبيئة"<sup>3</sup>.

2- **التعريف الإصطلاحي:** فيصفه الغزالي "بأنه ثمرة من ثمار الحب وأن الحب يورث الرضا"<sup>4</sup>.

3- **تعريف الوظيفة:** تعني مهنة، عمل، مكانة ما أو مجموعة مهام (نشاطات في مركز معين)، ويمكن استخلاص مفهوم الوظيفة إجرائياً بأنها ذلك النشاط الإنساني الهادف إلى تقديم خدمة تبعا لمحتوى وطبيعة النشاط الذي يمارسه الفرد وتعود عليه بمكاسب مادية وتحدد مكانته الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار الشروق، بيروت، الطبعة الثانية، 2001، ص ص561-562.

<sup>2</sup> أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب القاهرة، 2008، ص105.

<sup>3</sup> جابر عبد الحميد، معجم علم النفس والطب النفسي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1988، ص1210.

<sup>4</sup> حامد محمد بن أحمد الغزالي، إحياء علوم الدين، مؤسسة فؤاد بعينو للتجليد، لبنان، الجزء الرابع، ص243.

<sup>5</sup> كفي عزوز، الاتصال في الإدارة المدرسية الجزائرية وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير،

تخصص الإدارة والتسيير التربوي، جامعة الحاج لخضر باتنة، سنة 2008/2009، ص82.

#### 4- تعاريف بعض المفكرين:

- فنجد هربوك سنة 1935م يعرف الرضا الوظيفي بقوله: "عبارة عن مجموعة الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تساهم متضافرة لخلق الوضع الذي يرضى به الفرد"<sup>1</sup>.
- ويرى بهلينغ وشرنغام الرضا الوظيفي على أنه: "عبارة عن مشاعر ناجمة مباشرة عن عمل الفرد والمكافئات، وأيضا عن البيئة التنظيمية التي يتم فيها إنجاز العمل"<sup>2</sup>.
- كما عرف فيكتورفروم الرضا الوظيفي بأنه:"الاتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم وأدوارهم المهنية"<sup>3</sup>.
- ويعرف لوسك- 1969 "الرضا عن العمل بأنه: "حالة من السرور النفسي عن تقييم الفرد لعمله من حيث ما يبذله من جهد في أدائه والفوائد التي تعود عليه من العمل"<sup>4</sup>.
- كما عرفه لوك (locke) في سنة 1976بأنه: "حالة عاطفية سارة أو إيجابية ناتجة عن تفاني الفرد لعمله"<sup>5</sup>.
- وأشار لوك الى ان الرضا الوظيفي: "هو حالة من العاطفة أو المتعة يحسها الفرد وتكون ناجمة عن تقييمه الجيد للوظيفة التي يشغلها"<sup>6</sup>.
- وعرف روبنز (robins) في 2005 الرضا الوظيفي بأنه:"مجموعة المشاعر الوجدانية لدى الفرد اتجاه عمله، وهذا يعني أن الشخص الذي لديه مستوى عالي من الرضا الوظيفي سيحمل مشاعر ايجابية اتجاه العمل والشخص الغير راضي سيحمل مشاعر سلبية اتجاه العمل"<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002، ص 195.

<sup>2</sup> كشدود عمار الطيب كشدود، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم، نماذج ونظريات، المجلد الثاني، منشورات جامعة فار يونس، ليبيا، الطبعة الأولى، 1995، ص 441.

<sup>3</sup> طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1992، ص 134.

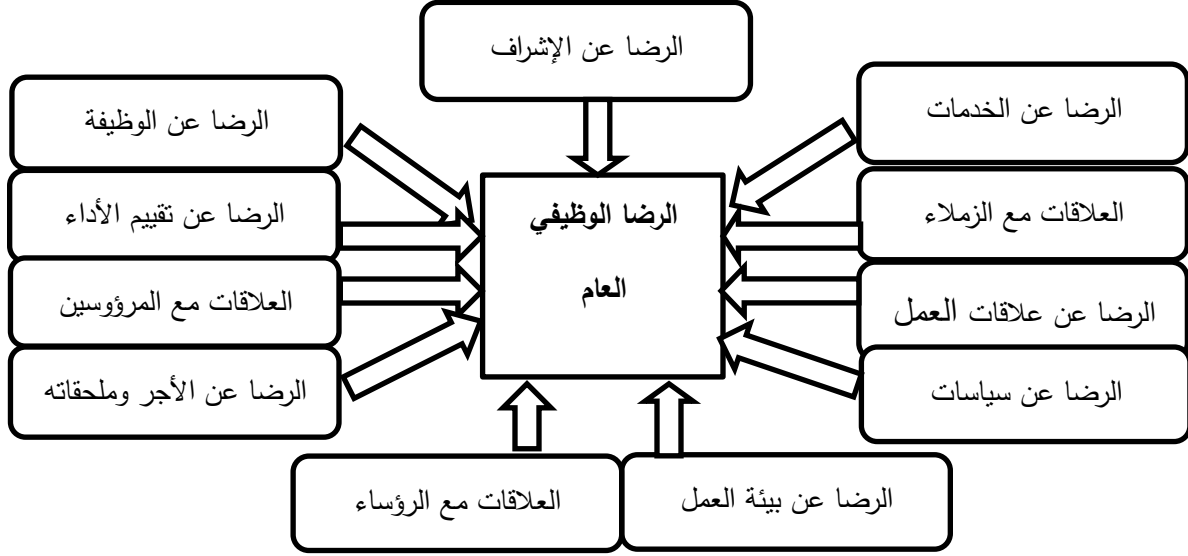
<sup>4</sup> كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، الطبعة الأولى، 1996، ص ص19-20.

<sup>5</sup> Colin P.Silverthorne, **Organizational Psychology in cross cultural perspective**, universitypress, New York,2005 ,p171

<sup>6</sup> Murray R, **anmarieryan, personality and wok reconsidering the role of personality in organization**, josseybass pulishers?San Francisco, 2003, p167

<sup>7</sup>beverly ann josias, **the relationship between job satisfaction and absenteeism in a selected field services section within an electricity utiily**, master thesis,university of westerncaps, 2005 ,p:52.

الشكل رقم (1): الرضا الوظيفي العام



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على، نبيل الحسيني النجار، مدحت مصطفى راغب، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الشركة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1992، ص ص 162-163.

##### 5-التعريف الشامل للرضا الوظيفي: إذ من خلال التعريفات السابقة يمكن إستخلاص تعريف شامل للرضا الوظيفي:

هو عبارة عن مجموعة من المشاعر الناجمة عن عمل الفرد والتي تعكس الحالة النفسية له سواء كانت هذه المشاعر سلبية أو إيجابية، والناجمة عن تقييم الفرد لعمله من حيث ما يبذله من جهد والسلوكيات التي يكسبها من خلال إشراكه في الجماعة، كما أن الرضا يحتوي على مجموعة من العناصر نذكرها كما يلي:

- **محتوى العمل:** ونقصد بمحتوى العمل طبيعة المهام الموجهة للفرد والتي لها دور في التأثير على رضا العامل وتتمثل في مدى تنوع المهام، كفاءة استخدام الفرد لقدراته ومجال السيطرة المتاحة للعامل<sup>1</sup>.
- **نمط الإشراف:** يركز نمط الإشراف على طبيعة العلاقة الموجودة بين المشرف والمشرف عليهم حيث تؤدي هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف لتحقيق الأهداف الموجودة.
- **الترقية:** هي عملية إعادة توزيع المهام والمسؤولية على العمال، بحيث يتم تكليفهم بوظائف تتمتع بمسؤوليات وسلطات أكبر وعادة ما يترتب عنها زيادة في الأجور والرواتب<sup>2</sup>.
- **جماعات العمل:** فالروح التي تسود الجماعة من تقدير واحترام تؤدي إلى زيادة الرضا للعامل، والعكس إذا كانت هذه الجماعة تتميز بنوع من الصراعات ومصدرا للإزعاج فهي سوف تقلل من الرضا

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، السلوك الإداري العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص 136.

<sup>2</sup> شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز جيجل، مذكرة ماجستير،

تخصص إدارة أعمال، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص 8.

الوظيفي<sup>1</sup>.

- الأجر والتعويضات: فالأجر هو حق أي عامل لأنه المقابل الذي يتقاضاه عند تأديته عمله، سواء في خدمة مؤسسات الدولة أو المؤسسات العامة والخاصة<sup>2</sup>.
- ظروف العمل المادية: هذه الظروف أو العوامل تقع تحت مسؤولية الإدارة، وفي إمكانها تحسينها من أجل الحصول على رضا أكبر للعاملين<sup>3</sup>.
- مما سبق يتضح أن الرضا الوظيفي يتكون من عدة عوامل مترابطة فيما بينها، فإنها تؤثر سلبا أو إيجابا على حالة الرضا عند الفرد<sup>4</sup>.
- ثانيا- أهمية الرضا الوظيفي: يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من المورد البشري، المؤسسة والمجتمع نوضحها كما يلي<sup>5</sup>:

1- أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري: ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل: حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطى إمكانات أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
  - الرغبة في الإبداع والابتكار: فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل شرب، سكن وما إلى ذلك، وغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي وغيرها مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.
  - زيادة مستوى الطموح والتقدم: فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
  - الرضا عن الحياة: حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة.
- 2- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية: فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها.
- ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي خلق الرغبة للموارد البشرية في الإنجاز وتحسين الأداء.
- تخفيض تكاليف الإنتاج: فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل

<sup>1</sup> مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، دار الشروق والتوزيع والنشر، عمان، 2007، ص276.

<sup>2</sup> نور الدين عسلي، إدارة الصراع و أثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مؤسسة مناهض الحصاة مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، الجزائر، 2009/2010، ص33.

<sup>3</sup> حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، دار الشروق والتوزيع والنشر، عمان، 2007، ص296.

<sup>4</sup> نور الدين عسلي، مرجع سبق ذكره، ص114.

<sup>5</sup> شفيق شاطر، نفس المرجع السابق، ص ص 6-7.

والإضرابات والشكاوي وغيرها.

- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة: فلما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها.

**3- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:** ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية؛

- ارتفاع معدلات النمو والتطور في المجتمع.

**المطلب الثاني: أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي:**

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل، وبما أنه أيضا هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية فإنه يمكن تقسيم الرضا الوظيفي إلى عدة أنواع ومعايير.

**أولاً- أنواع الرضا الوظيفي:** يصنف الرضا الوظيفي وفقا للمعايير الآتية<sup>1</sup>:

**1- حسب الشمولية:** ونجد وفق هذا المعيار الأنواع التالية:

- **الرضا الوظيفي الداخلي:** هو كل مايتعلق بالجانب الذاتي للموظف مثل الاعتراف والتقدير والشعور بالتمكين، والتعبير عن الذات.

- **الرضا الوظيفي الخارجي:** هو كل مايتعلق بالعوامل الخارجية للموظف في محيط عمله مثل المدير، زملاء العمل ونمط العمل.

- **الرضا الكلي العام:** وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي نحو الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

**2- حسب الزمن:** ونجد وفق هذا المعيار الأنواع التالية:

- **الرضا الوظيفي المتوقع:** فالأداء الوظيفي للموظف يجعله يشعر إذا كان الجهد المبذول من طرفه يتناسب مع الأهداف المسطرة للمهام (حالة توقع للموظف).

- **الرضا الوظيفي الفعلي:** هذه المرحلة من الرضا للموظف تأتي بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، فعندما يحقق الهدف هذا يؤدي الى الشعور بحالة الرضا الوظيفي.

**ثانيا- مظاهر الرضا الوظيفي:**

يتجلى الرضا الوظيفي في مجموعة من المظاهر ولعل من أبرزها ما يلي<sup>2</sup>:

**1- انخفاض معدلات حوادث العمل والأخطاء المهنية:**

<sup>1</sup> زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص45.

<sup>2</sup> نورة محمد البليهد، مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلة (3)، العدد (10)، المملكة العربية السعودية، تشرين الأول، 2014، ص152.

الفرد عندما يكون غير راضي عن عمله يكون أكثر تعرضاً للحوادث واقتراف الأخطاء المهنية، على عكس الفرد الذي يشعر بالرضا الوظيفي يمتلك الدافع نحو إنجاز المهام الموكلة إليه بالشكل المطلوب وبكفاءة عالية.

## 2- انخفاض ظاهرة التغيب ودوران العمل:

يعتبر التغيب ودوران العمل كمؤشرات عن عدم الرضا وتعد التكاليف الناتجة عنه تكاليف خفية تتحملها المؤسسة وتؤثر عليها بشكل سلبي، لذا يجب على الإدارة تدارك الأمر وبذل الجهد في سبيل تحقيق رضا أفرادها للحد من تراكم هذه الأخيرة، والذي ينتج عنه زيادة الفوائد الاقتصادية جراء تقليل هذه التكاليف.

## 3- الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي:

حيث أنه كلما زاد الرضا الوظيفي لدى الفرد كلما زاد إحساسه بالأمن والاستقرار الوظيفي، فالفرد المستقر وظيفياً تكون لديه نظرة تفاؤلية وواقعية ويتمتع بصحة نفسية سليمة.

## 4- الكفاءة في استغلال المستلزمات الإنتاجية:

أي أنه عندما يكون العامل راض عن عمله يكون حريص على موارد المؤسسة وذلك بالاستغلال العقلاني لها وتجنب التخريب.

## 5- زيادة الإنتاجية:

إن رضا العامل يدفعه إلى الاندماج مع زملائه في العمل والذي يخلق جو من التعاون والتشارك ما ينعكس إيجابياً على أدائهم وبالتالي زيادة الإنتاجية.

## 6- المبادرة السريعة لخدمة المنظمة:

كلما كان العامل راض عن عمله كلما كانت مبادرته سريعة في تقبل إجراءات التعديل والتطوير والتغيير المقترحة من طرف المؤسسة، ويكون على استعداد دائم للتدريب من أجل اكتساب قدرات تمكنه من مواكبة هذه التغييرات.

## المطلب الثالث: محددات الرضا الوظيفي

في كثير من الأحيان نجد اختلاف في الرضا الوظيفي بين الأفراد بالرغم من أنهم يقومون بأداء نفس الوظيفة في المنظمة، والأمر يتعلق بأسباب التفاوت بين الأفراد في الرضا عن وظائفهم المتماثلة، وهنا بعض الخصائص والمحددات التي تؤدي إلى تحقيق الرضا منها<sup>1</sup>:

### أولاً- التباعد (التناقض):

نظراً لأن الرضا يتعلق بمعتقدات وقيم الفرد فإنهما في نفس الوقت يمثلان السبب الرئيسي وراء الاختلاف في درجة الرضا عندما تكون الوظائف متماثلة، إذ أن الرضا يتحقق من التقارب بين النتائج المرغوبة والمحصل عليها في مجال العمل.

<sup>1</sup> رواية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص ص 172-173.

## ثانيا- العدالة:

أي شعور الفرد بالعدالة وذلك عندما يحصل على ما يعتقد أنه يستحقه من عمل وعائد مقابل ما يبذله من جهد.

### ثالثا- الوضع الشخصي المسبق للفرد (الميول والنزعات):

قد تؤثر شخصية الفرد على شعوره بالرضا عن العمل، فيمكن التأثير على الرضا من خلال تغيير البيئة المحيطة بالعمل، على عكس الموقف الشخصي المسبق للفرد فقد يؤدي إلى نتائج سلبية، كما يؤثر على شعوره بالرضا بالرغم من التغييرات السلبية أو الإيجابية في بيئة العمل. ونجد من يوضح العلاقة بين الرضا ومحدداته على الوجه التالي<sup>1</sup>:

الرضا عن العمل = قيمة الإشباع التي يوفرها العمل X إدراك عدالة العائد.

### المطلب الرابع: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي ومؤثراته

لقد زاد الاهتمام بدراسة عوامل تحقيق الرضا الوظيفي للعمال وأسباب استيائهم ومن ثمة الوقوف على ما يدفع العمال إلى الأداء الجيد لأعمالهم بكل ارتياح، ولقد تعددت تفسيرات الباحثين والمنظرين في هذا المجال، وكان هدفهم الأول والأخير تبليغ خلاصة معرفتهم وتجاربهم كمهارات موجهة للمسيرين لتحسين أسلوب تعاملهم مع الذين يعتبرون أهم مورد بالنسبة إليهم لذا فقد ظهرت عدة نظريات عن الرضا الوظيفي، ومع تعدد تفسير نظريات الرضا، إلا أنها لم تتوصل إلى حد الآن إلى نظرية واحدة تفسر العملية، لذلك سوف نقوم بعرض أكثر هذه النظريات شيوعا وتأثيرا في هذا المجال.

### أولا- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

لم يعد الأمر مقتصرًا على معرفة الرضا الوظيفي وتحديد أبعاده ومفهومه، بل تعدى ذلك إلى قيام دراسات عدة ونظريات مفيدة له ومن أهم هذه النظريات ما يلي:

#### 1- نظرية الحاجات الاقتصادية<sup>2</sup>:

اعتمد علماء الإدارة الأوائل نظرية بسيطة جدا لدوافع العمل أدت إلى جعل الإدارة لا تحتاج فهم هذه العملية النفسية المهمة، فهم افترضوا بأن الإنسان يعمل فقط من أجل المال، وتحدد قوة الدافعية ورضاه بمبلغ المال، ولذلك نسمي هذه النظرية بـ: "النظرية الاقتصادية" لأنها ترى أن الفرد كائن اقتصادي عقلائي، كما يطلق عليها "النظرية التقليدية" لأنها النظرية الأولى الأكثر شيوعا وبساطة للدوافع والرضا عن العمل، وفيما يلي مختلف الافتراضات والنتائج التي توصل إليها أصحاب هذه النظرية:

- الإنسان هو كائن اقتصادي يملك حاجات متعددة إلا أنه يعمل فقط من أجل المال؛

<sup>1</sup> أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني للمنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص40.

<sup>2</sup> نانف البرنوطي سعاد، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، الطبعة الثانية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2004، ص ص358-359.



- الإنسان هو كائن عقلائي، يبذل الجهد المناسب مع الدخل الذي يحصل عليه؛
- يكون الإنسان راضيا عن عمله إذا حقق دخلا عاليا.

## 2-نظرية السلم الهرمي للحاجات ونظرية ذات العاملين:

### أ- نظرية ماسلو حول تدرج الحاجات<sup>1</sup>:

- قدم ماسلو عام 1943 نظريته حول تدرج حاجات الإنسان، وهو يرى أن الإنسان لديه عدد من الحاجات التي تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها في مدرج هرمي، ويفترض وجود بعض الأساسيات في نظريته:
- إن الحاجة التي تؤثر على السلوك هي الحاجة غير المشبعة؛
  - حاجات الإنسان تتخذ في إشباعها تدرجا هرميا يبدأ من الحاجات المادية (الفسولوجية) وتنتهي بالحاجات العليا (الحاجة إلى تحقيق الذات) وذلك حسب أهميتها ودرجة إشباعها؛
  - تبدأ عملية ظهور الحاجات التالية عندما تبدأ الحاجة الأولى بالإشباع بدرجة مرضية. ويمثل الشكل الموالي هرم ماسلو للحاجات.

الشكل رقم (2): هرم ماسلو للحاجات.



المصدر: محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير أساسيات، وظائف وتقنيات، الجزء2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص183.

وقد صنف ماسلو الحاجات في تدرجها الهرمي كما يلي:

<sup>1</sup> ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة العامة، الرياض، الطبعة الثانية، 1985، ص ص 89 - 95.

- الحاجات المادية (الفسولوجية): هي الحاجات التي لا غنى للإنسان، وتعمل على استمراره في الحياة.
- حاجات الأمن والضمان: وتتمثل في توفير البيئة الآمنة والمساعدة على كينونة الفرد وبقائه.
- حاجات الحب والصدقة (الاجتماعية): تتمثل في الانتماء وربط علاقات مع الآخرين يسودها التعاطف.
- حاجات الاحترام: وهي حاجة الإنسان ورغبته لتكوين صورة إيجابية عن نفسه واعتراف الآخرين به.
- الحاجة إلى تحقيق الذات: تأتي بعد أن يتم إشباع الحاجات السابقة، وهي رغبة الإنسان فيما يود أن يكون عليه.

#### ب- نظرية ذات العاملين 1959<sup>1</sup>:

قام فريدريك هيرزبرج بتطوير نظرية متقدمة في الدافعية بالاستناد إلى دراسة إشباع الحاجات، والتأثير الدافعي لذلك الإشباع لدى مجموعة من المهندسين والمحاسبين، استخدم في الدراسة أسلوب الحادث الحرج، بتوجيه السؤالين التاليين للأشخاص:

- متى شعرت بأعلى مستوى من الرضا والقناعة في عملك؟
  - متى شعرت بأعلى مستوى من الاستياء وعدم الرضا في عملك؟
- وطلب من كل فرد وصف الظروف التي سببت هذين الشعورين لديه، وكانت الإجابات مثيرة ومتوافقة وقد صنف العوامل إلى مجموعتين:

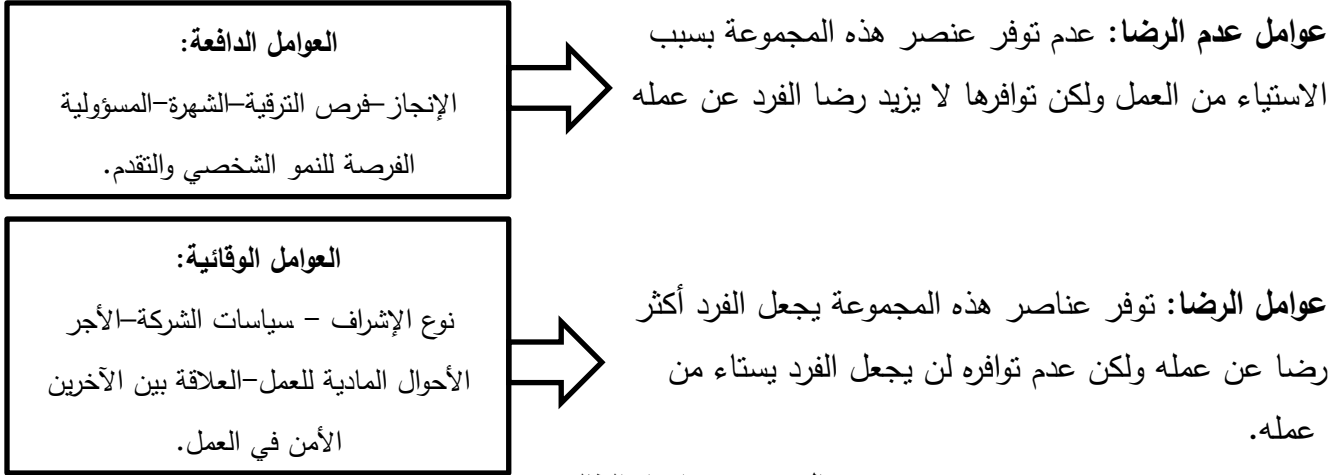
- **عوامل صيانة/ وقاية/ صحة:** يؤدي عدم توافرها إلى الاستياء، ولكن توافرها لا يؤدي إلى دافعية قوية للعمل، وقد أطلق عليها مصطلح "عوامل الصيانة" لكونها تضمان أدنى درجة إشباع للحاجات، حددت بعشرة عوامل هي: سياسة الشركة وإدارتها، العلاقات مع المرؤوسين، ظروف العمل، العلاقات مع الزملاء، الحياة الشخصية، العلاقات التبادلية مع المشرف، الاستقرار في العمل، الإشراف الفني، الراتب، المركز والمكانة.

- **عوامل دافعية:** هي عوامل المرتبطة بجوهر العمل، إذا توافرت تؤدي إلى دافعية قوية ودرجة عالية من الرضا، ولكن عدم توافرها لا يؤدي بالضرورة إلى حالة عالية من الاستياء وعدم الرضا لدى العامل وأهم هذه العوامل الإنجاز في العمل، الترقى، إمكانية النمو والتطور الشخصي، الاعتراف بالإنجاز، طبيعة العمل. وقد استنتج هيرزبرج أن الجوانب المرضية في العمل تتعلق بمضمون العمل أي: "العوامل المرضية بالدوافع"، أما الجوانب غير المرضية ترتبط بالبيئة والظروف وتسمى بـ "العوامل غير المرضية الوقائية".

وقد خرج "هرزبرج" من نتائج الدراسة بنظرياته المسماة: -two factor theory- ومضمون النظرية: هو أن مجموعة العوامل التي تسبب الرضا عن العمل مستقلة عن الأسباب التي تؤدي إلى عدم الرضا.

<sup>1</sup> حسن حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997، ص ص 126-128.

الشكل رقم (3): نظرية مجموعة العوامل.



المصدر: من إعداد الطالبتين

### 3- نظرية القيمة والإدراك:

#### أ- نظرية القيمة:

يرى أدوين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدى، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل، وأن العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية الحاجات لماسلو، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد بما يوده من عوائد يرى أنها تتناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة، فأحد كبار المديرين وفقا لنظرية ماسلو، يجب أن يسعى إلى التقدير وتحقيق الذات، ولكن وفق لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير قد تتضمن العوائد المادية، والأمان، وأي عوائد أخرى يراها مناسبة له، ونذكر بعض العوائد التي تعبر عن رضاه (الحوافز، المكافآت، الترقيات والتي يجب أن يكون توزيعها عادلا<sup>1</sup>).

#### ب- نظرية الإدراك:

تشير هذه النظرية إلى أن فهم الرضا عن العمل يجب أن يكون في ضوء إدراك الفرد للعمل الذي يؤديه لأن أنصار هذا الاتجاه يعتقدون بأن السلوك الفردي إنما يحدث طبقا لإدراك الأفراد لطبيعة الموقف وليس للموقف ذاته كما هو حادث، وعلى هذا الأساس فإن الرضا عن العمل يحدث نتيجة للإدراك القوي الفردي للعمل وليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بهذا العمل.

غير أن الكثير من الباحثين في مجال الرضا الوظيفي لم يتعرفوا بعد على حجم الدور الذي يلعبه الإدراك الفردي في عملية تكوين اتجاهات الرضا الوظيفي، ويرى كثير منهم أن عملية تكوين الاتجاه نحو العمل سواء بالرضا أو بعدم الرضا هي أكثر تعقيدا من هذا التفسير المبسط الذي أوضحته نظرية الإدراك، وأن الإدراك ما هو

<sup>1</sup> أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص ص 241-242.

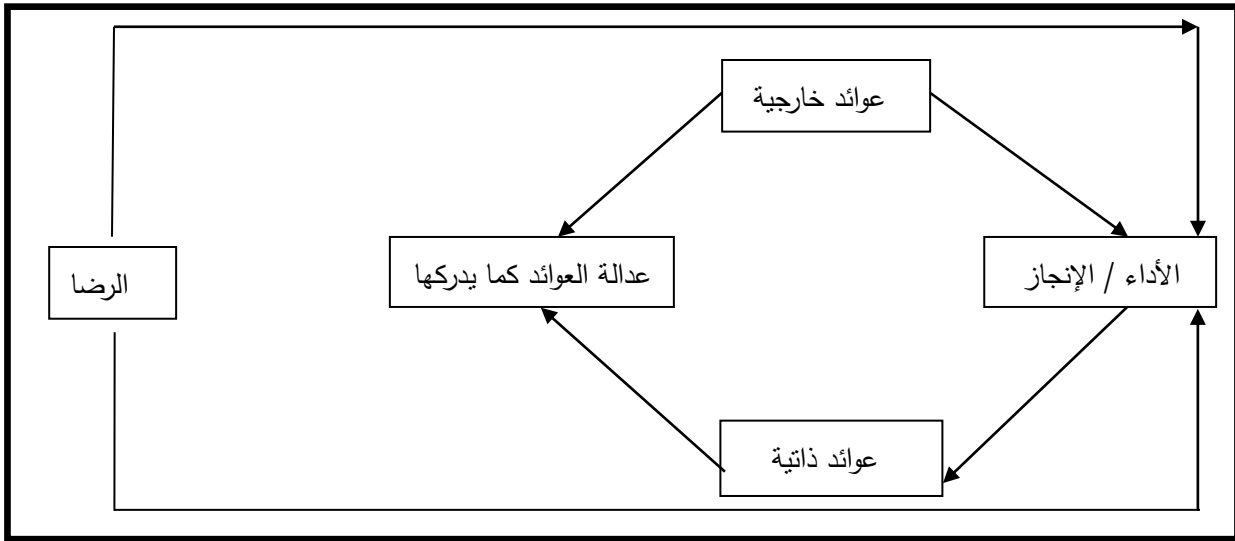
إلا عامل (متغير) وسيط بين العوامل الموقفية واتجاهات الفرد (كالرضا عن العمل من ناحية أخرى)<sup>1</sup>.  
4- نظرية بورتولويير ونظرية العدالة<sup>2</sup>:

أ- نظرية بورتولويير:

كانت هذه النظرية في الستينات، حيث بينت أن الرضا هو نتيجة وليس سببا للإنجاز والأداء وأن مستويات الأداء المختلفة لها مكافآت متباينة، كما أن المكافآت تدفع إلى تحقيق مستويات رضا مختلفة، إن إدراك الفرد لقضية العدالة وتوزيع المكافآت له أثر في رضا الأفراد ودوافعهم للعمل، إضافة إلى أن المهارات والخبرات ومستويات التعليم لها أثر في توقعات الفرد في المستقبل، إن هذا النموذج انفرد عن غيره بأن الرضا عن العمل يمكن تحديده بالمكافأة الفعلية التي تم الحصول عليها، وأنه يعتمد على شعور الفرد بما ينبغي على المنظمة أن تعطيه من مكافأة مقابل مستوى الأداء المنجز.

والشكل الآتي يمثل العلاقة بين الأداء والرضا:

الشكل رقم (4): العلاقة بين الأداء والرضا.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على: حسين حريم، مرجع سابق، ص 139.

العوائد الذاتية التي يحققها الفرد، أما العوائد الخارجية التي تقدمها المنظمة.

5- نظرية التوقع<sup>3</sup>:

ترى هذه النظرية التي وضع أسسها فكتور فروم (vroom) أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيحصل عليها وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد، فالفرد يميل إلى اختيار السلوك

<sup>1</sup> محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، مرجع سابق، ص، 204.

<sup>2</sup> مناور طريح حداد، محمود علي الروسان، الرضا الوظيفي لدى جامعة اربد الاردنية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلم التسيير، العدد 02، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2003، ص178.

<sup>3</sup> ماهر أحمد، مرجع سبق ذكره، ص148.

الذي يعظم به عوائده.

ويرى فروم أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة لثلاث عناصر هي:

- العوائد التي يود الحصول عليها؛

- شعوره بأن الأداء هو الوسيلة لذلك؛

- توقعه بأن مجهوده ونشاطه يمكن أن يؤدي إلى هذا الأداء.

وتعتمد هذه العناصر على عملية تقدير شخصي، وليس قياس موضوعي، فما يشعر به الفرد ويدركه عن

هذه العناصر يختلف عما يشعر به ويدركه شخص آخر عن نفس العناصر.

**ثانياً- مؤشرات الرضا الوظيفي.**

من المؤشرات على انخفاض الروح المعنوية، التباطؤ والتوقف عن العمل والاستقالات وارتفاع نسب الغياب

والتأخير ومخالفة اللوائح، هذه كلها مجرد شواهد ومؤشرات تدل على القلق أو عدم الاستقرار الصناعي، وهو ما

يحتاج إلى دراسة نماذج أشكال منها نوردتها فيما يلي<sup>1</sup>:

**1- فقدان الاهتمام:**

إن عدم الاهتمام العام بالعمل هو أكثر العوامل شيوعاً الذي يؤدي إلى عدم الاستقرار ويعبر ذلك عن التعب

والممل، وبذلك يدخل التعب والملل كعاملين من عوامل التأثير على الروح المعنوية ويرى "كوزان" أن التعب حالة

فيزيولوجية وسيكولوجية في آن واحد، والتعب النفسي في رأيه يرجع إلى المجهود العضلي من ناحية وإلى الصراع

العاطفي من ناحية أخرى".

**2- دوران العمل:**

وهو من أقدم أشكال عدم الاستقرار، كالاستغناء عن العاملين وإحلال بعضهم محل البعض وينبغي أن نفهم

أن بعض هذه المتغيرات لا تعبير عن عدم الرضا للعاملين عن العمل، فالبعض منهم يترك العمل بناءً على

رغبة صاحب العمل، بعض الاستغناءات تنشأ عن تقليل حجم العمل. أما ترك العمل ودوران العمل عموماً الذي

ينشأ عن العمال باختيارهم، فقد يدل بعضه على انخفاض الروح المعنوية، وإن كان البعض الآخر ينشأ لأسباب

صحية أو عائلية أو أسباب أخرى لا تمت إلى العمل بصلة.

**3- التظلمات والشكاوي:**

المظالم تمثل مواقف يشعر فيها العاملون بعدم العدالة، فهي في هذه الحالة تعتبر مؤشراً مباشراً لانخفاض

الروح المعنوية الفردية، وتنصب معظم المظالم على ساعات العمل الزائدة والترقيات، في حين أنها بالنسبة

للمهنيين تنصب على الترقيات ونظام الإشراف والأجور.

**4- التوقف عن العمل:**

<sup>1</sup> منصور فهمي، إنتاجية العمل في ضوء الدوافع والحوافز، دار النهضة العربية 1984، ص141.

تعتبر الإضرابات أكثر مظاهر عدم الرضا، وليس كل توقف عن العمل إضراب، فهناك الاعتصام، وهو مقدمة للإضراب، ويجد المديرون مثقبة حقيقية في تفسير السلوك الخاص بالإضراب وإن كان أهم دوافعه هو تحسين الأجور وظروف العمل، وهي تحول عادة عن طريق التسويات.

**5-** إن ازدياد نسبة الغياب من مظاهر انخفاض درجة الرضا عن العمل، ففي الأحوال العادية ووقت السلم يكون الغياب العادي هو "سنة" (6) أيام بالنسبة للعمال الذين يتقاضون أجورهم بالساعة، ويمثل ذلك نسبة 3% وهذه النسبة تتنوع بتنوع الصفات الشخصية ونوع العمل والصناعة والطقس وما إلى ذلك، ولكن إذا زاد الغياب لزمّت دراسة أسباب ذلك.

وكما يلاحظ أن نسبة الغياب بين الشباب أكثر من نسبتها بين من تخطوا 45 سنة.

#### **6- مشاكل النظام:**

وكثرة هذه المشاكل تشير إلى انخفاض الروح المعنوية ومرتكبي تلك المشاكل والمخالفات يبدو عصبيين ولا يشعرون بالتفاوت تجاه المنظمة.

وقد يبدو أحيانا أن مخالفة التعليمات ناشئة عن عدم التوجيه أو عدم المعرفة بهذه التعليمات، أو الإشراف، ولكن الكثير منها يرجع إلى أسباب أكثر عمقا من ذلك مثل سوء الإختيار أو النقل الخاطئ.

#### **7- تقييد الإنتاج:**

إن تعمد خفض الإنتاج هو أن ينتج العمال كمية أقل مما يستطيعون إنتاجه، وهم بذلك يضعون معدلات للإنتاج يلزمون زملائهم بها، وبذلك فهم يضعون قواعد تحول دون كفاءة العمل، ويمكن دراسة ذلك عن طريق مراجعة الإنتاج بين آن وآخر.

#### **8- تمكين العاملين:**

هناك علاقة كبيرة بين تمكين العاملين والرضا عن العمل، ويقصد بتمكين إطلاق القوة الكامنة لدى الفرد وإتاحة الفرصة لتقديم أفضل ما عنده، وذلك بتدعيم إحساس الفرد بفاعليته الذاتية من خلال التعرف على العوامل التي تزيد شعوره بالقوة والتأثير والمشاركة في اتخاذ القرارات والمسؤولية عن النتائج.

#### **المبحث الثاني: أساسيات الرضا الوظيفي.**

إن معظم المؤسسات تسعى لتحقيق ما يسمى بالرضا الوظيفي لعمالها لأنه يعتبر جزء هام في حياة الأفراد داخل المؤسسة وعليه سنحاول من خلال دراستنا لهذا المبحث سوف نتطرق الى توضيح، برامج ومراحل تحقق الرضا الوظيفي وكذا طرق قياس الرضا الوظيفي ونتائجه.

#### **المطلب الأول: برامج و مراحل تحقق الرضا الوظيفي.**

#### **أولا- برامج تحقق الرضا الوظيفي**

إن البرامج التي تهدف إلى تحقيق والمحافظة على المستوى المطلوب من الرضا سنعرض مجموعة البرامج

الوظيفي ومن أهم هذه البرامج ما يلي:

### 1 - تحسين بيئة وظروف العمل:

وتشمل الإجراءات التالية:

- تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإنارة، التهوية، الحرارة؛
  - معالجة حالات التعب والإرهاق، وذلك عن طريق إعادة النظر في ساعات العمل، والإعتماد على مبدأ حاجة العاملين إلى الراحة وتجديد النشاط؛
  - تقليل الضوضاء وذلك بعزل مصادرها كالألات والمعدات التي تصدر أصوات مزعجة؛
  - التقليل من رتابة الأعمال والروتين بالجوء إلى برامج الاثراء الوظيفي؛
- وكل هذه الإجراءات تساهم في تهيئة ظروف ملائمة تخلق حالة من الرضا الوظيفي لدى العاملين.

### 2- برامج الرفاهية الإجتماعية:

وتتمثل في الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الإجتماعي كالنوادي ودور الحضانة، وتوفير وسائل مريحة كأبنية سكنية مميزة للعاملين، فهذه الإجراءات سوف تدفع العاملين لأداء أفضل خاصة عندما تكون مطلوبة من قبل العاملين أنفسهم، كما يشترط في هذه الحوافز أن تكون مستمرة وشاملة لأكبر عدد من العاملين وذلك من أجل ضمان مستويات رضا عالية والمحافظة عليها.

### 3- برامج الأمن والسلامة المهنية:

تكون هذه البرامج في المؤسسات الصناعية ذات الأعمال الخطير والمعرضة للكثير من الحوادث، ويتم تصميم هذه البرامج وفقا للخطوات التالية:

#### أ- تجزئة العمل:

ويقصد بها دراسة وتحليل كل عمل على حده منذ بدايته إلى غاية نهايته، وذلك للتعرف على الكيفية التي يؤدي بها كل جزء والخطورة المصاحبة له.

#### ب- تحديد مصدر الخطر:

والذي يكون إما ناتج عن بيئة العمل المادية وظروفها، أو بيئة العمل الاجتماعية أو الفرد في حد ذاته كضعف خبرته وتدريبه.

#### ج- تحديد نوع المخاطر الاجتماعية والحد من حدوثها وتصنف إلى:

- فئة الحوادث والإصابات الفيسيولوجية كالجروح والحروق والتي يكون مصدرها عادة ظروف العمل المادية ويمكن الوقاية منها بمراعاة الترتيب في مكان العمل، كتوفير الإنارة؛
- فئة الأمراض المهنية الناتجة عن الأعمال التي يمارسونها والتي يمكن الوقاية منها من خلال إستخدام الكمامات والألبسة الواقية.

د- تدريب العاملين:

وذلك بهدف زيادة المهارة وتدريبهم على كيفية التصرف السليم عند تعرضهم أو تعرض زملائهم للخطر، وشرح العوامل التي تسبب المخاطر المهنية وكيفية تجنبها.

هـ- وضع سجلات الحوادث والإصابات الامراض المهنية:

تهدف إلى المساعدة في تقييم إجراءات الأمن والحماية التي تتبع في مكان العمل.

و- المتابعة والتفتيش:

وذلك بالرقابة المستمرة من طرف إدارة الموارد البشرية، للتأكد من تطبيق تعليمات وقواعد الأمن بشكل سليم. ومعرفة المخالفات والإبلاغ الفوري عنها.

4- برامج الرعاية الصحية:

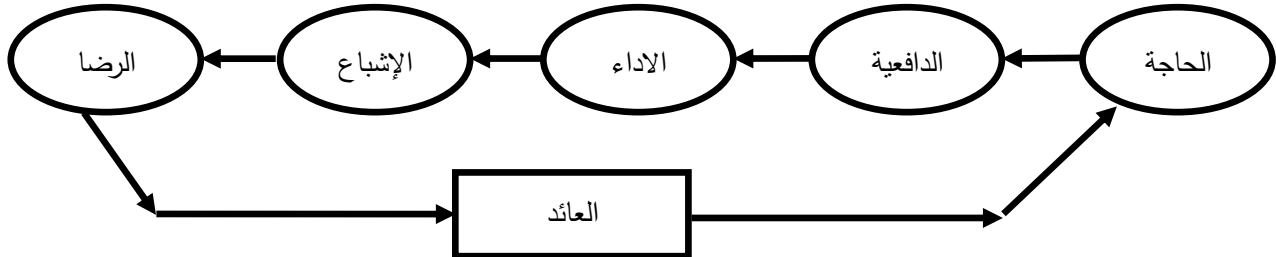
في الكثير من الدول هناك تشريعات قانونية تفرض التزاما صحيا على المؤسسة لتقوم من خلاله بتقديم خدمات طبية تهتم بالناحية النفسية والعقلية للعاملين، فالاعتبارات تقضي بضرورة وقوف المؤسسة إلى جانب العامل المريض، كما أنها تقدم خدمات طبية يتميز أفرادها باستقرار ورضا وظيفي.

ثانيا- مراحل تحقق الرضا الوظيفي:

إن الرضا الوظيفي لدى العامل هو تعبير صادق عن نوع العلاقات السائدة في مكان عمله، أي نوع المناخ التنظيمي السائد بها، والمناخ التنظيمي هو "مجموعة العوامل والخصائص والقواعد والسياسات التي توجه وتحكم سلوك الفرد داخل المنظمة وتميزه عن غيره في المنظمات الأخرى"<sup>1</sup>.

بالتالي فمن الضروري تحديد مستوى الرضا الوظيفي وفقا لعدة مراحل تحدث بتسلسل منطقي طبيعي، فعندما ننظر لرضا العامل على أنه مشاعر أو اتجاهات نفسية أو رد فعل، فهو في كل الحالات يعتبر نتيجة تتسبب في حدوثها عمليات أخرى، وذلك وفقا لتسلسل خطي انطلاقا من حاجة الفرد التي تولد لديه الدافع للأداء مما يؤدي إلى الإشباع وعند الإشباع يتحقق الرضا، فهناك علاقة متداخلة ومتراصة بين هذه العمليات التي تنتظم في نسق من التفاعلات، تتم هذه التفاعلات على النحو التالي<sup>2</sup>:

الشكل رقم (5): مراحل تحقيق الرضا الوظيفي



المصدر: شهرزاد لبصير، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصوصة، رسالة ماجستير غير منشورة،

<sup>1</sup> عبد الوهاب السبيسي، تحليل مداخل قياس الفعالية التنظيمية، مجلة علوم الاقتصاد والتجارة، جامعة الجزائر، العدد 82، المجلد 5، الجزائر 5001، ص6.

<sup>2</sup> محمد الصيرفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، بدون طبعة، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص365.



قسم علم الاجتماع، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2005، ص45.

- **الحاجات:** لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها، ويعد العمل أهم مصدر للإشباع.
  - **الدافعية:** تعرف بأنها الحاجات والرغبات الداخلية لدى الفرد التي تحركه نحو الهدف المحدد سواء كان ذلك بوعي تام أو لا شعوريا، ويعتقد الفرد أن هذا الهدف يحقق له إشباع تلك الحاجات من خلال الحصول عليها.
  - **الأداء:** تتحول الدافعية إلى أداء، بحيث يعتقد الفرد أن هذا الأداء وسيلة إشباع تلك الحاجات.
  - **الإشباع:** هو شعور الفرد بتحقيق حاجاته التي يطمح لنيلها من خلال الأداء الفعال.
  - **الرضا:** إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفء في عمله يجعله راضيا عن عمله باعتباره الوسيلة التي يتسنى له من خلالها إشباع حاجاته المختلفة.
- المطلب الثاني: طرق قياس الرضا الوظيفي.**

بالرغم من وجود اتجاهات متعددة لدى الفرد تجاه الجوانب المختلفة لعمله، إلا أنه من الصعب تقييمها وقياسها نظرا لصعوبة الملاحظة المباشرة للاتجاه، وصعوبة استنتاجه بدقة من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير تعتمد في قياس الرضا عن العمل على ما يذكره الفرد، وعادة لا يفصح الفرد عما بداخله. والأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين: الأولى هي مقاييس موضوعية والثانية ذاتية.

**أولا- المقاييس الموضوعية:**

يركز هذا النوع على قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية للفرد، وفيه تستخدم وحدات قياس موضوعية كمعدل الغياب، ومعدل دوران العمل (ترك الخدمة)، وبالنظر إلى أسس تطبيق هذه المقاييس نجدها لا توفر البيانات الضرورية التي تؤكد على رضا أو عدم رضا العامل.

**1- معدل الغياب:**

قبل التطرق إلى معدل الغياب نوضح مدلول الغياب في حد ذاته فالتغيب يعني "عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقا لبرنامج العمل، أي أنه مدرج في جدول العمل، أما إذا كان العامل في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك لا يعتبر تغيبا".

فلقد اقترحت وزارة العمل الأمريكية الطريقة التالية لحساب معدل الغياب<sup>1</sup>:

$$\text{معدل الغياب خلال فترة معينة} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب للأفراد}}{\text{متوسط عدد الأفراد العاملين} \times \text{عدد أيام العمل}} \times 100$$

<sup>1</sup>عاشور أحمد صقر، إدارة القوى العاملة، لأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1983 ص405.

## 2- معدل دوران العمل (ترك الخدمة):

إن دوران العمل الذي نقصده هنا هو الذي يحدث بلا نظام كاعتلال صحة العامل أو كبر سنه، وإنما يحدث نتيجة عدم الرضا، فمن جهة تؤدي مشكلة دوران العمل إلى ضعف تماسك جماعات العمل، فهذه الأخيرة تحتاج إلى ثبات واستقرار أعضائها، ومن جهة أخرى وبالنظر إلى الحالة المادية نجده يحمل المؤسسة تكاليف إضافية كتكاليف الاختيار، التعيين للعمال الجدد، إضافة إلى ذلك الخسائر التي تمس الإنتاج كما ونوعاً ويتم حساب معدل دوران العمل من خلال المعادلات التالية<sup>1</sup>:

$$\text{معدل الانفصال} = \frac{\text{عدد الأفراد تاركي الخدمة خلال الفترة الزمنية}}{\text{متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة}} \times 100$$

$$\text{معدل الانضمام} = \frac{\text{عدد الأفراد الذين يتم تعيينهم خلال الفترة الزمنية}}{\text{متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة}} \times 100$$

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد الأفراد الذين تم تعيينهم} + \text{عدد الأفراد تاركي العمل خلال الفترة}}{\text{متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة}} \times 100$$

إن مثل هذه المعدلات تكون ذات فائدة كبيرة للإدارة إذا احتوت على مقارنات بين الأقسام والفترات وبين المؤسسات التي تنشط في نفس المجال، تلك المقارنات بإمكانها إبراز مواقع الرضا وعدم الرضا.

## 3- معدل الأمن والسلامة المهنية:

تزايد الاهتمام بهذا الجانب بغية التخفيض من حوادث العمل وتحسين الأمن والسلامة في مواقع العمل، وتحسب معدلات الإصابات والأمراض المهنية التي تسببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن الظروف ومدى درجة رضا الأفراد عنها، فارتفاعها يعكس حالة عدم الرضا لدى الأفراد والعكس صحيح<sup>2</sup>.

أ- معدل وقوع الحوادث والأمراض: تحسب وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{معدل وقوع الحوادث والأمراض} = \frac{\text{عدد الإصابات المسجلة بسبب العمل} \times \text{مليون}}{\text{عدد ساعات العمل المتاحة}}$$

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية المفاهيم والمبادئ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 160.

<sup>2</sup> محمد مرعي، أسس إدارة الموارد البشرية، دار رضا للنشر، دمشق، 1999، ص ص 288-289.

حيث :

ب- معدل ساعات العمل المفقودة: تحسب وفقا لما يلي:

$$\text{عدد ساعات العمل المتاحة} = \text{عدد العاملين} \times \text{عدد ساعات العمل الأسبوعية} \times \text{عدد ساعات العمل السنوية}$$

$$\text{معدل تكرار الحوادث} = \frac{\text{عدد مرات حدوث الإصابة أو المرض الناتج عنهما ضرر} \times \text{مليون}}{\text{عدد ساعات العمل المتاحة}}$$

ويحسب عدد ساعات العمل المفقودة من خلال كشف الحضور، أما عدد ساعات العمل الفعلية، فيحسب بطرح ساعات الإجازات والعطلات الرسمية من عدد ساعات العمل المتاحة.

ج- معدل تكرار الحوادث: يحسب وفقا لما يلي:

$$\text{معدل ساعات العمل المفقودة} = \frac{\text{إجمالي ساعات العمل المفقودة} \times \text{مليون}}{\text{عدد ساعات العمل الفعلية}}$$

ويهدف هذا المعدل للكشف عن تكرار وقوع الإصابات والأمراض المهنية وتصنيفها كل على حدى.

ثانيا- المقاييس الذاتية:

الأساس في المقاييس الذاتية إعداد الإستبيان الذي يضم أسئلة متباينة توجه إلى الأفراد العاملين بالمؤسسة، الغاية منها الحصول على تقرير من جانب الفرد عن درجة رضاه عن العمل وتعرف بالطريقة المباشرة لاعتمادها على المقابلة كوسيلة لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لأي عامل بالمؤسسة.

1- طريقة ليكرت<sup>1</sup>:

يتكون هذا السلم من مجموعة العبارات الموجبة والسالبة الخاصة بالوظيفة، يسأل المفحوص بشأنها لتحديد درجة موافقته عليها، ويمثل هذا المقياس خمس إجابات بديلة، لكل عبارة من عبارات الاستقصاء خمس نقاط يمكن التعبير عنها بشكل رقمي، والتي تبدأ بالموافقة الشديدة وتنتهي بالمعارضة الشديدة، وتشمل الإجابات ما يلي: أوافق بشدة، أوافق، لم أقرر، لا أوافق، أعارض بشدة.

ويمكن إعطاء كل إجابة من الإجابات الخمس السابقة رقم يستخدم في استخراج الدرجات الكلية التي حصل عليها كل فرد من إجاباته على العبارات التي يتضمنها الاستقصاء، وعليه فالدرجة المرتفعة تدل على الاتجاه

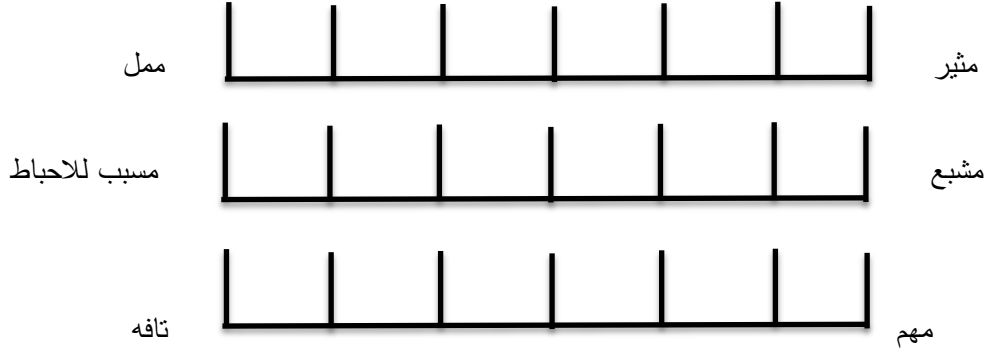
<sup>1</sup> محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، كلية العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2000 - 2001،



#### 4- طريقة أوزجود<sup>1</sup>:

تتكون مقياس الرضا وفق هذه الطريقة، من مجموعة من المقاييس الجزئية، لكل جانب من جوانب العمل بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين يمثلان صفتان متعارضتان بينهما سبع (7) درجات، ويطلب من الفرد المراد قياس رضاه أن يختار درجة واحدة والتي تمثل مشاعر بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي. وفيما يلي مجموعة من المقاييس الجزئية المتعلقة بمحتوى العمل الذي يقوم به الفرد وفق هذه الطريقة:

الشكل رقم (7): طريقة أوزجود لقياس الرضا الوظيفي



المصدر: أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص 415

- تجمع الدرجات التي أعطاها الفرد لكل مجموعة من المقاييس الجزئية التي تمثل جانبا معيناً من جوانب العمل (محتوى العمل - الأجرة - الإشراف وما إلى ذلك)، يكون هذا المجموع ممثلاً لرضا الفرد أو اتجاهه النفسي نحو جانب من جوانب العمل. ويتم تكوين مقياس الرضا وفق هذه الطريقة، بتكوين مقاييس جزئية ذات قطبين متناقضين كما هو الحال في المثال الموضح أعلاه.

- ثم تجمع مجموع الدرجات التي أشار عليها المفحوص لتمثل مستوى الرضا العام لديه، في حين تمثل درجات جانب من جوانب العمل المستوى الجزئي لهذا الجانب، ويأتي بعد هذا اختبار المقياس الكلي على عينة من الأفراد لحساب درجة الارتباط بين درجات المقاييس الجزئية والمجموع الكلي الخاص بجانب معين من جوانب العمل الذي تتعلق به هذه المقاييس الجزئية، فالمقاييس التي يكون ارتباطها منخفض تستبعد من القائمة النهائية للمقاييس.

#### المطلب الثالث: عوامل الرضا الوظيفي.

وتمثل العوامل المؤثرة على رضا الفرد عن وظيفته حيث أن بعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها يتعلق بالتنظيم وقد اختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديد هذه العوامل، ومن بين هذه العوامل نجد العوامل المرتبطة بالتنظيم (العوامل التنظيمية) والعوامل المرتبطة بالأفراد العاملين (العوامل الشخصية)، بحيث يبقى لكل واحد منها درجته في التأثير على الرضا الوظيفي:

<sup>1</sup>عاشور أحمد صقر، نفس المرجع السابق، ص 414 - 415.

#### أولاً- العوامل المرتبطة بالتنظيم:

وهناك العديد منها حيث تأثر على شعور العاملين بالرضا الوظيفي:

##### 1- سياسات المؤسسة:

حيث تشير إلى الاجراءات والقواعد التي تنظم العمل وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل يسهل العمل ولا يعيقه وهذا يؤدي إلى زيادة قدرة العاملين في السيطرة على عملهم وبالتالي زيادة الرضا الوظيفي<sup>1</sup>.

##### 2- محتوى العمل وتنوع المهام:

فمحتوى العمل هو كل ما يتضمنه العمل من مسؤولية وصلاحيات ودرجة تنوع المهام التي يتضمنها ودرجة أهميتها بالنسبة للعاملين، وكلما كان هذا العمل يحتوي على قيم وعناصر إثراء، كلما شعر العامل بأهميته مما يدفعه إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

##### 3- الإستقلالية ودرجة السيطرة على العمل:

الأعمال تختلف من حيث درجة سيطرة العامل على أدائه، فزيادة حرية الفرد في اختيار طرق أداء عمله متى يبدأ ومتى ينتهي من العمل كلما زاد رضائه وإصراره على عمله.

##### 4- نمط القيادة:

فهناك علاقة بين نمط القيادة والرضا الوظيفي لدي العاملين، فالرئيس عندما يتبع أسلوب القيادة البيروقراطي في قيادة مروضيه لا يكسب ولائهم، وهذا يؤدي إلى استيائهم، أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد الأسلوب الديمقراطي في القيادة، فهو يجعل المرؤوسين في موضع اهتمامه في القرارات التي يتخذها، وهذا يؤدي إلى تطوير علاقات الدعم والولاء بين العاملين والمنظمة، وهذا له تأثير إيجابي على رضائهم عن العمل<sup>2</sup>.

##### 5- عدالة العائد:

العائد هو مختلف الحاجات المادية وغير المادية التي توفرها المؤسسة لعمالها وفق ماقدموه من جهد في تأدية مهامهم، وعدالة العائد تعني أن يتساوى معدل دخل الفرد مع مجهوداته، حيث أن العامل إذا شعر بأن الأجر الذي يحصل عليه لا يتلاءم مع الجهد الذي بذله سوف يشعر بالظلم.

##### 6- إمكانيات الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

فكلما كان العمل وفقا لإمكانيات وقدرات ومعارف العاملين أدى ذلك إلى امكانية القيام بأداء أفضل، فعلى المنظمة أن تعمل على تهيئة البرامج التدريبية لرفع القدرات وامكانيات ومعرفة العاملين مما يجعلهم يشعرون بأهميتهم في المنظمة وهو ما يؤدي الى زيادة الرضا الوظيفي<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> أنور سلطان محمد سعيد، السلوك الانساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، اسكندرية، 2003، ص202.

<sup>2</sup> سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص ص178-179.

<sup>3</sup> موفق عدنان عبد الجبار الحميري وأمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق أفكار حديثة ورؤية مستقبلية، اثرء للمنشر والتوزيع، الاردن، 2011، ص176.

## 7- ظروف العمل المادية:

تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية، إضاءة ورطوبة وحرارة على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك يمكن القول أن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي.

## 8- فرض التطور والترقية المتاحة للفرد:

فالمنظمة التي تتيح للعاملين فرصة للترقية وفقا لكفاءاتهم في الأداء تحقق درجة رضا عالية لهم، فلا بد على المنظمة أن تقابل أفرادها بسياسات للتطور والترقية تتوافق مع معدلات أدائهم وطموحاتهم<sup>1</sup>.

## ثانيا- العوامل المرتبطة بالأفراد العاملين:

هناك عوامل محددة ترتبط بالأفراد أنفسهم ولها تأثير على درجة رضاهم عن العمل، ومن هذه العوامل ما يلي<sup>2</sup>:

### 1- الجنس:

فالعلاقة بين جنس الفرد كونه رجل أو امرأة وبين رضائه عن العمل ليست علاقة ثابتة وإنما تعتمد على درجة التميز بين كلا الجنسين من قبل الإدارة و في العمل، وفي الكثير من الأحيان يقارن أداء وخبرة المرأة بأداء وخبرة الرجل على أساس القيم الاجتماعية والتصورات السائدة، على أن أداء وخبرة الرجل في العمل أكبر من أداء وخبرة المرأة مما يؤدي إلى ظهور نتائج سلبية تؤثر بالنتيجة على رضاها عن عملها.

### 2- العمر:

على العموم هناك علاقة إيجابية بين العمر والرضا عن العمل، إذ أن الأفراد العاملين للأكبر سنا يكونون أكثر رضاه عن عملهم من الأفراد العاملين الأصغر سنا، وهذا نتيجة أن الأفراد الأكبر سنا يكونون أكثر تكيفا لعملهم مقارنة بالأفراد الأول سنا.

### 3- طول فترة الخدمة:

العلاقة الموجودة بين طول فترة الخدمة أو العمر بشكل مستقر والرضا عن العمل ترتبط بنفس العلاقة بين العمر والرضا عن العمل، فكلما زادت فترة الخدمة للفرد كلما أكتسب خبرة ومعرفة وتكيف أعلى للعمل، وهذا يؤدي إلى رضاه عنه وهذه النتيجة ترتبط أيضا بعوامل أخرى كمعدلات العائد التي يستلمها الفرد من فرص الترقية المتاحة في العمل.

### 4- المستوى التعليمي:

يعتبر المستوى التعليمي كعامل مؤثر في الرضا الوظيفي، إذ كلما زاد المستوى التعليمي كلما زاد رضا الأفراد في العمل والاستقرار فيه، وهذه النتيجة مرتبطة أيضا بعوامل عديدة منها الاستفادة من الكفاءات المتعلقة

<sup>1</sup> سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، مرجع سبق ذكره، ص179.

<sup>2</sup> سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007، صص180-182.

وذي الخبرة والدورات التكوينية، وكذلك عوامل أخرى المرتبطة بالعمل والمنظمة كنظام الدفع وعدالة العائد والظروف البيئية للمنظمة.

#### المطلب الرابع: نتائج الرضا الوظيفي.

حدد الباحثون عددا من النتائج المحتملة للرضا الوظيفي بما في ذلك آثاره على الأداء والغياب ودوران العمل<sup>1</sup>.

#### أولاً- الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل:

يقودنا التفكير المنطقي إلى افتراض أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، ولقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختيار صحة هذا الفرد، ولقد أظهرت كل الدراسات بدرجات متفاوتة أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل أي كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل إلى الانخفاض.

#### ثانياً- الرضا عن العمل ومعدل الغياب:

نستطيع أن نتصور أن العامل يتخذ قرارا يوميا بما إذا كان سيذهب إلى العمل في بداية العمل أولاً، ولا شك أن العامل المحدد لنوع القرار هو الفرص البديلة المتاحة إذا قرر عدم الذهاب إلى العمل، فإذا كانت هذه الفرص المغرية ولها الأفضلية لدى العامل، فسوف يتغيب عن العمل والعكس صحيح، ومن العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال الراضين عن العمل وإذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، فنستطيع أن نتنبأ بأنه سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح ومن هذا التحليل نستطيع افتراض وجود علاقة سلبية بين درجة الرضا عن العمل وبين معدلات الغياب.

#### ثالثاً- الرضا عن العمل والإصابات:

إنّ الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، إنما هي تغيير جزئي عن عدم رضا الفرد عن عمله وبالتالي انعدام الدافع عن أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في عمل ذاته، وعلى هذا يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين الرضا عن العمل وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسير هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله، نجده أقرب إلى الإصابة، إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه.

#### رابعاً- الرضا عن العمل ومعدل أداء العمل:

يعتقد كثيرا من الأفراد بأن العامل السعيد هو عامل منتج فقد افترض كثيرا من الباحثين أن العلاقات

<sup>1</sup> سارة نبيل، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، نتائج الرضا الوظيفي، متاح على الرابط: <https://hrdiscussion.com/hr49303.html>، أطلع عليه

بتاريخ: 16-05-2019، على الساعة 11:54.



الإنسانية الطيبة سوف تؤدي إلى الرضا عن العمل وأن الرضا عن العمل سوف يؤدي إلى مستوى الأداء العالي، يمكن القول بأنّ الفرد الذي يشعر بالرضا عن عمله بصفة عامة ليس بالضرورة أن يكون منتجا أكثر من الفرد الذي لا يشعر بالرضا عن عمله، ومن ثم فإنّ العديد من نتائج الدراسات في هذا المجال أشارت إلى وجود علاقة موجبة بين الرضا والأداء ولكنها عادة منخفضة، ومن بين العوامل التي قد تتوسط العلاقة بين الرضا والأداء هي الحصول على مكافأة، فوفقا لنظرية التوقع فإنّ الأداء السابق للفرد يؤدي إلى حصوله على مكافآت خارجية مثل الزيادة في الدفع والترقية وأيضا حصوله على مكافآت داخلية والناجمة عن الشعور.

الخلاصة :

من خلال ما تقدم يتضح بأن هناك عدة تعاريف للرضا الوظيفي، إذ يرى بعض الباحثين أن درجة إشباع حاجات الفرد تختلف باختلاف طبيعة هذه الحاجة وطبيعة الفرد بحد ذاته، إلا أن هذه التعاريف أكدت على أن الرضا الوظيفي هو شعور يشعر به الفرد اتجاه الوظيفة التي يشعرها .

كما تبين أن موضوع الرضا الوظيفي موضوع شائك وواسع ومهم جدا في مجال إدارة المنظمات، ودليل ذلك تعدد النظريات التي تطرقت إليه من جهة، وتعدد طرق قياسه من جهة أخرى، وارتباطه مع متغيرات عدة هي الأخرى جد مهمة في العمل مثل مردودية الغياب وما إلى ذلك.

ولعل هذا الإتساع والتعدد والأهمية لا يكاد يحظى بها موضوع آخر فإنه يمكن القول وانطلاقا من دراسة مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة ما، تكون لدينا صورة عامة عن العمل في المؤسسة وعن ظروفه المادية والمعنوية وعن نمط ومستوى وفعالية الإتصال لديه، كما يمكننا التنبؤ انطلاقا منه أيضا بمستوى المردودية ودرجة دوران العمل.

### تمهيد:

بعد الدراسة النظرية للتأمينات الإجتماعية والرضا الوظيفي، وجب علينا التطرق إلى الدراسة التطبيقية لمعرفة أثر التأمينات الإجتماعية بمديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بجيجل، وسنقوم بإسقاط ما تعرضنا له على عينة من العمال بالمديرية وذلك بالإعتماد على تقنية الإستبيان للحصول على المعلومات الضرورية، وإجراء الإختبارات الإحصائية الملائمة، وعليه سيتم تقسيم هذا الفصل إلى مايلي: تقديم المؤسسة محل الدراسة، الإطار المنهجي للدراسة، نتائج الدراسة.

## المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

يتناول هذا المبحث التعريف بالمديرية محل الدراسة من خلال تقديم لمحة تاريخية عنها وشرح وظائفها وأهدافها وكذا هيكلها.

### المطلب الأول: التعريف بالمديرية الجزائرية لإنتاج الكهرباء والغاز بجيجل

تعد سونلغاز المؤسسة التاريخية في ميدان التموين بالطاقة الكهربائية والغاز في الجزائر، وهي مؤسسة ذات أسهم يكمن نشاطها الرئيسي في إنتاج نقل وتوزيع الكهرباء، بالإضافة إلى نقل وتوزيع الغاز عبر القنوات، حيث تلعب دورا هاما في التطور والتنمية الاقتصادية الإجتماعية في الجزائر ومشاركتها في تجسيد السياحة الطاقوية الوطنية، إذ تغطي في مجال الكهرباء نسبة تقدر بـ98% على المستوى الوطني ونسبة 40% في توصيل الغاز<sup>1</sup>، ومن بين الفروع التابعة لمجمع سونلغاز: مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالشرق التي تنفرع بدورها الى عدة مديريات للتوزيع فيما بينها مديرية التوزيع بجيجل والتي سنحاول التعرف عليها أكثر خلال هذا الجزء<sup>2</sup>:  
أولا- نشأة وتطور المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز:

تأسست هذه المؤسسة سنة 1969 لإستبدال مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر (EGA) التي تأسست في عهد الاستثمار بالقوانين الفرنسية وبالضبط في سنة 1947.

بين سنة 1962-1992 بعد الإستقلال تسلمت الجزائر إدارتها وقيمت تشتغل الى غاية سنة 1992 أين أصبحت من أكبر المؤسسات في الجزائر لما لها من دور في بناء الإقتصاد الوطني، حيث أصبحت آنذاك توظف أكثر من 6000 عامل، تمون أكثر من 700000 زبون.

وفي سنة 1983 تم إعادة هيكلتها مما سمح على مستوى سونلغاز بخلق مؤسسات جديدة مختصة في الأشغال ومؤسسات مختصة في صناعة المعدات الكهربائية والغاز.

- مؤسسة كهريف KAHRIF تقوم بأشغال الكهرباء والإنارة؛
- مؤسسة كهركيب KAHRAKIB تقوم بتركيب المنشآت الخاصة بالخطوط والمراكز ذات التوتر العالي؛
- مؤسسة كناغار KANAGHAZ تقوم بإنشاء قنوات نقل وتوزيع الغاز؛
- مؤسسة إنارفا INERGA المنشآت الأساسية تقوم بأشغال الكهرباء والصناعية؛
- مؤسسة التركيب ETTERKIB تقوم بعمليات التركيب الصناعي؛
- مؤسسة AMC صناعة العدادات وأجهزة المراقبة.

<sup>1</sup> مصلحة الموارد البشرية بمديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز.

<sup>2</sup> مقابلة مع السيد لبيض بدر الدين، إطار دراسات مصلحة الموارد البشرية، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، يوم 18 فيفري 2019، الساعة

بفضل هذه المؤسسة أصبحت سونلغاز تمتلك القوة والقدرة في ميدان الكهرباء والغاز وتلبي حاجيات التطور الاقتصادي والاجتماعي في البلاد.

في سنة 1991 ظهر التشريع الجديد لسونلغاز أين أصبحت هذه المؤسسة مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري EPIC بالمرسوم التنفيذي 95-280 المؤرخ في 17 سبتمبر 1995 والذي يؤكد على طبيعة سونالغاز على كونها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت وصاية وزارة الطاقة والمناجم.

**ثانيا- التعريف بالمؤسسة:** يمكننا أن نعرف المؤسسة محل التطبيق كما يلي<sup>1</sup>:

المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز من اكبر المؤسسات الجزائرية التي تأسست في 1969 أي من حوالي 50 سنة وهي مؤسسة ذات أسهم يكمن نشاطها الرئيسي في إنتاج، نقل وتوزيع الكهرباء بالإضافة الى توزيع الغاز عبر قنوات تتكون من 31 فرع و9 مؤسسات مساهمة .

وتشغل المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز حوالي 56500 عامل وعاملة يقدر رقم اعمالها بـ126 مليار دينار جزائري كما ان مبلغ الاستثمارات يقدر بـ140 مليار دينار جزائري والسعة المنصبة بـ6800 ميغاواط. يقدر انتاج الكهرباء من طرف سونلغاز بـ2788320 مليون كيلوواط/ساعة، اما طول الشبكات فيقدر بـ:

- الكهرباء: 255286 كيلومتر؛

- الغاز: 45333 كيلومتر.

في سنة 2004 م اصبحت هذه المؤسسة عبارة عن مجمع لمؤسسات اهم مؤسساها الرئيسية المكلفة بنشاطها الرئيسي هي:

- مؤسسة إنتاج الكهرباء: SPE؛

- مؤسسة تسير شبكات نقل الكهرباء: GRTE؛

- مؤسسة تسير شبكات نقل الغاز: GRTG.

قطب التوزيع يتكون من 4 نواحي للتوزيع وهي:

- مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز مقرها بالجزائر العاصمة: SDA؛

- ناحية توزيع الكهرباء والغاز بالوسط مقرها بالبلدية: RDC؛

- ناحية توزيع الكهرباء والغاز بالغرب مقرها بوهران: RDO ؛

- ناحية توزيع الكهرباء والغاز بالشرق مقرها بقسنطينة: RDE.

**ثالثا-المجال الجغرافي:** هذه المؤسسات الاربعة تتفرع بدورها الى عدة نواحي للتوزيع كل ومنطقتها الجغرافية على سبيل المثال نذكر مؤسسة التوزيع بالشرق والتابعة لها مديرية التوزيع بجيجل التي تقع وسط المدينة

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد لبيض بدر الدين، إطار دراسات مصلحة الموارد البشرية، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، يوم 25 فيفري 2019، الساعة

يحتها من الشرق مقر بلدية جيجل ومن الشمال البحر الابيض المتوسط من الجنوب مقر مديرية الضرائب ومقر الخطوط الجوية الجزائرية ومن الغرب المؤسسة الجزائرية للمياه.

رابعاً-المجال البشري: في هذا المجال نجد العمال يتوزعون على ثلاث فئات، نلخصها في الجدول التالي:

جدول رقم (3): توزيع عمال المديرية وفق السلم الوظيفي

السلم الوظيفي	سنة 2019
الإطارات	84
أعوان التحكم	65
أعوان التنفيذ	24
المجموع	173

المصدر: مصلحة الموارد البشرية البشرية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز جيجل

المطلب الثاني: وظائف وأهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل

أولاً- وظائف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل:

من الوظائف الرئيسية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل:

- السهر على تموين زبائنها بطاقة الكهرباء والغاز 24/سا؛
- السهر على سلامة وأمن زبائنها بصيانة كل المعدات الخاصة بالكهرباء والغاز والقيام بدوريات للمراقبة؛
- القيام بحملات تحسيسية لتوعية الزبائن حول القيمة والمنفعة الحقيقية للكهرباء والغاز، وكذا الأخطار الناجمة عن عدم مراعاة القياسات اللازمة في تركيب المعدات؛
- إصلاح الاعطاب الناجمة عن خلل ما؛
- تزويد الزبائن الجدد بالكهرباء والغاز؛
- إستقال الزبائن والإستماع لانشغالاتهم.

ثانياً- أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل:

من الأهداف الرئيسية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز والعمل من أجل الاحسن والقيام باستثمارات في هذا المجال من أجل تطوير وتوسيع الشبكات الكهربائية والغازية حيث سطت في الآونة الاخيرة برنامج استثماري إستثنائي في نقل الكهرباء و الغاز الى أقصى حد ممكن لتلبية الطلب المتزايد وتحديث خدمة الزبائن لضمان خدمة عمومية ذو نوعية عالية تليق بسمعتها لتمثيل المهمة الاساسية في ثقافة المؤسسة .

المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الهيكل التنظيمي عبارة عن إطار يتم فيه تحديد جميع الإطارات والأقسام الداخلية المختلفة للمؤسسة وهو يعكس خطوط السلطة وطبيعة الإتصالات الموجودة فيها، وفيما يلي شرح أقسام الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز<sup>1</sup> (أنظر الملحق رقم 01).

#### أولاً- المديرية:

وتشمل كل من المدير، الأمانة، مساعد الأمن الداخلي، مهندس الدراسات الأمنية (الأمن الصناعي)، المكلف بالإتصالات.

#### 1-المدير:

المديرية يمثلها المدير الذي يعتبر المسؤول الاول المنسق المشرف والمسير الرئيسي، ومثلها على كل المستويات حسب الإقليم المحدد بها، وعلى هذا المدير أن يكون متحصلا على تكوين عالي يخوله تحمل المسؤولية الملقاة كما يجب أن يتصف بصفة القائد المسير الذي يستطيع قيادة طاقمها وإدارة الأعمال، ومن بين المهام التي يتكفل بها ما يلي:

- إتخاذ القرارات المتعلقة بالأهداف والسياسات العامة لكل نشاطات المديرية والمصادقة عليها؛
- توزيع الوظائف والمهام على مختلف رؤساء الأقسام ومساعديه وتبادل الآراء ووجهات النظر؛
- مراقبة ومتابعة الآراء داخل المديرية ومقارنتها مع النتائج المحققة والأهداف المسطرة؛
- الإطلاع على البريد اليومي ومختلف الشكاوي والطلبات المقدمة له؛
- تمثيل المديرية داخل الولاية وخارجها في المنئقيات والمداولات والإجتماعات.

#### 2-الأمانة:

تعتبر الأمانة الساعد الايمن للمدير إذ بفضلها يتم تنظيم الأعمال المبرمجة في مكتب المدير وحسن تسييرها وترتيبها وفق برنامج خاص به تحترم فيه المواعيد ودرجة أهمية العمل الواجب القيام به وتتلخص أهم الأعمال التي تتكفل الأمانة بأدائها فيما يلي:

- تنظيم مواعيد المدير وتسجيلها وكذا مواعيد الزيارات والإستقبال؛
- إستلام وإرسال البريد اليومي (الصادر والوارد)، وعرضه على المدير للإطلاع عليه ثم توزيعه إلى مختلف الأقسام؛
- إستقبال المخابرات والمكالمات الخاصة بالمدير؛
- حفظ المستندات والوثائق والملفات الخاصة بمكتب المدير؛
- السهر على حسن تسيير وتنظيم وترتيب مكتب المدير؛
- إبلاغ مختلف المصالح والفروع داخل المركز بقرار المدير التي تهمهم، وكذا مواعيد الاجتماعات التي تجري مع المدير.

#### 3- مساعد الأمن الداخلي:

من الوظائف الرئيسية لمساعد الأمن الداخلي ما يلي:

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد لبيض بدر الدين، إطار دراسات مصلحة الموارد البشرية، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، يوم 27 فيفري 2019، الساعة

- التنسيق مع فرع مؤسسة الوقاية والعمل الأمني في المسائل المتعلقة بالأمن الداخلي للوحدة المتواجدة بها؛
  - حماية المؤسسة من أعمال السرقة او محاولات تخريبية لمباني أو منشآت أو آلات أو أدوات ومواد أولية أو غيرها من الأملاك أو الأشياء التي تكون قد ارتكبت عمدا بدافع عدوانية ومسبية في عرقلة او إختلال سير المؤسسة؛
  - التنسيق مع السلطات في مجال المسائل الأمنية؛
  - حماية العمال مهما كانت درجاتهم من التهديدات والتحرشات داخل أماكن العمل وخارجها التي تستهدف زرع الرعب والفرع خدمة لأغراض ذات طابع إيديولوجي أو حزبي.
- 4- مهندس الدراسات الأمنية:**

هو إطار متحصل على شهادة مهندس دولة في الأمن الصناعي ومن وظائفه الرئيسية التدخل السريع فيما يتعلق:

- تطبيق التعليمات الشرعية والأوامر المتعلقة بالصحة والأمان؛
- تحضير مناهج وطرق عمل من شأنها ضمان الأمن والشروط الحسنة للوقاية من الحوادث المهنية؛
- التحقيقات الضرورية بسبب أي حادث أو مرض مهني عن وفاة عامل؛
- تنظيم حلقات وتربصات تكوينية للعمال في ميدان الوقاية والأمن والصحة؛
- القيام بمراقبة دورية ميدانية للعمال للحرص على مدى تطبيق تعليمات الوقاية الأمنية؛
- كما يجب على مهندس الدراسات الأمنية ان يتصل لزوما بالسلطة السلمية عن طريق عريضة شفوية وكتابية في حالة ملاحظة إهمال أو خطر جسيم أو محتمل الوقوع ولم يتخذ الاجراءات المناسبة في هذا الشأن.

#### 5- المكلف بالاتصالات:

- هو إطار متحصل على شهادة ليسانس في الاتصالات من وظائفه الرئيسية:
- التنسيق فيما يخص البرامج والمواعيد الخاصة للمدير داخل المديرية وخارجها؛
  - استقبال المواطنين والسلطات وكل المكالمات الهاتفية في غياب المدير وتسجيل طلباتهم وضبط مواعيد لهم اذا تطلب الأمر أثناء حضورهم.

#### ثانيا- الملحق القانوني:

من أهم وظائفه ما يلي<sup>1</sup>:

- متابعة كل القضايا التي يتم فيها تعدي على ممتلكات المؤسسة وسرقة الكهرباء؛
- التكفل بمهمة تحصيل كل المستحقات والتعويضات الخاصة بالمؤسسة في اطار النزاعات مع الغير؛

<sup>1</sup> الوثائق المقدمة من طرف مصلحة الموارد البشرية بمديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز .



- التكفل بالشكاوي المقدمة من طرف المواطنين المتعلقة بالأضرار الناتجة عن الكهرباء والغاز وإرسال ملفاتهم إلى مؤسسات التأمين من أجل التعويض؛
- اختيار محامين لتولي القضايا المهمة والحساسة والتنسيق معها؛
- رفع الدعاوي ضد الأشخاص الذين يقومون بمخالفات و تجاوزات كالبناء تحت الخطوط الكهربائية و سرقة الكابلات؛
- الإعانة من المدير وتمثيله أمام الهيئات القانونية.

### ثالثا- قسم الموارد البشرية:

وهي تشمل مصلحتين رئيسيتين وهي: مصلحة التكوين وتطوير الموارد البشرية، مصلحة تسيير المستخدمين.

#### 1- مصلحة التكوين وتطوير الموارد البشرية:

- ومن أهم الوظائف الرئيسية لقسم الموارد البشرية ما يلي:
- السهر على تطبيق قواعد النظام الداخلي للمؤسسة، المناشير التطبيقية والقواعد المعمول بها فيما يخص حقوق وواجبات العمال والانضباط العام للعمل؛
  - التحضير، التوجيه ومراقبة اصدار مختلف المخططات: مخطط التشغيل، مخطط التكوين والترقيات؛
  - ضمان التنسيق ومراقبة النشاطات الادارية في تسيير الموظفين: التوظيف، الاستقبال، التعيين، التكوين، الترقيات، والتحويلات الداخلية والخارجية؛
  - تحرير الاحصائيات الخاصة بتكوين الموظفين في المعاهد التابعة لسونلغاز وكذا المعاهد الخارجية ومتابعتها.

#### رابعا- قسم المحاسبة والمالية:

ويوجد بهذا القسم ثلاث مصالح: مصلحة المالية، مصلحة استغلال المحاسبة، مصلحة الميزانية، ومن أهم الوظائف التي يقوم بها هذا القسم هي:

#### 1- مصلحة الإستغلال والربط:

تتضمن هذه المصلحة التسجيل المحاسبي لكل حركات وعقود التسيير التي تحدث في الذمة المالية للمؤسسة الوطنية للكهربائية والغاز للمديرية للتوزيع بجيجل وهذا وفق لقواعد والمبادئ المحاسبية التي ينص عليها المخطط الوطني المحاسبي (الامر 75-35 الصادر في أبريل 1975) ومن مهامها:

- إرسال واستقبال ملفات التسجيل المحاسبي؛
- معالجة فواتير الموردين، فواتير الاستثمار وفواتير الإستغلال (مشتريات وأداء خدمات)؛
- متابعة دفتر الفواتير؛
- التسجيل المحاسبي للعمليات المحاسبية؛

- متابعة ومعالجة الصناديق المحاسبية والمصلحة التجارية (جيجل، الميلية، الطاهير) وتسجيلها محاسبيا؛

- معالجة فواتير الاعمال وتسجيلها محاسبيا؛

- معالجة المداخل المحاسبية وتسجيلها محاسبيا؛

- متابعة الفاتورة الشهرية للاستهلاك؛

- متابعة وحساب استهلاك استثمارات المؤسسة؛

- حساب ضرائب المؤسسة؛

- معالجة الاجور والرواتب.

## 2- مصلحة المالية:

ومن مهامه ما يلي:

- إعداد التنبؤات الخاصة بنفقات الخزينة الشهرية؛

- متابعة مختلف النفقات الحاصلة شهريا؛

- متابعة مختلف الإيرادات الحاصلة شهريا؛

- إعداد القوائم المقارنة لمختلف حسابات الخزينة (الحسابات البنكية والبريدية)؛

- إعداد التقرير الشهري والسنوي الخاص بالخزينة.

## 3- مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير<sup>1</sup>:

تعتبر مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير من المصالح التي لها علاقة مع مختلف الاقسام والمصالح في المؤسسة كونها تشرف على مراقبة كل ما يجري في المؤسسة ومدى مطابقته لمعايير وقواعد التسيير والقيام بإعداد ميزانية سنوية للمؤسسة بالإضافة الى مختلف الوظائف داخل قسم المالية والمحاسبية ومن مهامها:

- إعداد الميزانية ومراقبتها في الآجال المحددة؛

- إعداد وتحليل جدول النتائج الشهرية المحققة من طرف جميع اقسام المؤسسة بالمقارنة مع الالتزامات المتفق عليها في عقد التسيير؛

- متابعة جميع التقديمات الخاصة على مستوى البرنامج المالي الاستثمارات الممنوحة للمؤسسة من حيث الالتزامات التنفيذ والمصاريف؛

- منح تأشيرة قسم المالية والمحاسبة عن كل نشاط استثماري مبرم مع الغير قبل القيام بتنفيذ الأشغال؛

- القيام بعمليات الرقابة داخل مختلف أقسام المؤسسة وتقديم تقرير حول النتائج المحصل عليها والإجراءات الواجب اتخاذها.

## خامسا - قسم الدراسات والأشغال:

ويحتوي على مصلحتين: مصلحة الكهرباء، مصلحة الغاز، ومن مهامه ووظائفه ما يلي:

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد بن حبيلس أمين، مكلف بدراسات التكوين والتطوير، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، يوم 04 أبريل 2019، الساعة 13:50.

- دراسة كل الطلبات الواردة الى المديرية؛
- جمع كل الملفات التقنية الخاصة بالمنشآت في طريق الانجاز؛
- المتابعة اليومية لبرامج الاشغال؛
- متابعة القروض؛
- استقبال وتسوية كل الفاتورات الخاصة بالمؤسسة مع سونلغاز.

#### سادسا- القسم التقني للغاز:

- يحتوي على أربعة مصالح: مصلحة المراقبة، مصلحة تطوير الشبكات، مصلحة صيانة الغاز، مصالح استغلال الغاز بالطاهير والميلية وجيجل، ومن مهامه:
- تحضير برامج الصيانة الخاص بالمنشآت؛
  - متابعة وتحليل القياسات المرحلية؛
  - إعداد مخطط الإستعجالات؛
  - متابعة حالة العتاد؛
  - متابعة الدراسات الخاصة بالحماية لتطوير شبكات الغاز.

#### سابعا- القسم التقني للكهرباء:

- يتكون من خمسة مصالح: تطوير الشبكات الكهربائية، صيانة الكهرباء، التحكم عن بعد، الاشغال تحت التوتر، استغلال الكهرباء بالطاهير، الميلية وجيجل، من وظائفه:
- تطوير الشبكة الكهربائية التابعة للمديرية؛
  - وضع برامج للصيانة من التلف والأعطاب التي قد تلحق بهذه الشبكة جراء الكوارث الطبيعية او التعدي عليها من قبل الغير؛
  - تلقي اتصالات المواطنين والعمل على تلبية طلباتهم عن طريق إرسال فرق متخصصة لإصلاح الأعمال وإدارة التيار الكهربائي.

#### ثامنا- قسم الشؤون العامة:

- تعتبر هذه المصلحة من المصالح التي لها علاقة مباشرة مع الأقسام والمصالح كونها تشرف بالقيام بشراء كل وسائل العمل المتعلقة بالمديرية وهي تحتوي على أربع مكاتب: مكتب تسيير الممتلكات والدراسات، مكتب الأرشيف، مكتب التموين، مكتب تسيير الحاضرة للسيارات، ومن مهامها:
- ضمان تسيير الوسائل المتعلقة بالمديرية وأيضا العتاد؛
  - متابعة وتسيير صيانة ونظافة البيانات والمكاتب الخاصة بالمديرية؛
  - استقبال وتسجيل وتوزيع البريد الصادر والوارد؛
  - ضمان تسيير ممتلكات المديرية؛
  - تسيير حاضرة السيارات.

### تاسعا- قسم العلاقات التجارية<sup>1</sup>:

ينقسم إلى ثلاث مصالح موجودة بمقر المديرية: المصلحة التكنو تجارية، التجارة، مصلحة الزبائن، وثلاث مصالح تجارية: جيجل، الطاهير، الميلية، ومن أهم مهامه:

- إحترام إجراءات ربط الزبائن الجدد بما فيها عقد الأشغال من بداية طلب الزبون الى تزويده بالكهرباء والغاز؛

- تسيير زبائن التوتر المتوسط والضغط المتوسط بالنسبة للرصد والفوترة والتسوية؛

- تسيير حسابات الزبائن بما في ذلك الرصد والإحصاء؛

- إحصاء كل الفاتورات الموجهة للزبون.

### عاشرا- قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي:

- تسيير مركز معالجة الاعلام الالي فيما يخص كل الاجهزة على مستوى المديرية؛

- تسيير جميع العتاد والوسائل الخاصة بالإعلام الآلي؛

- تمويل ومراقبة الموارد المستهلكة(الإعلام الآلي)؛

- صيانة ومتابعة اجهزة الإعلام الآلي.

### الحادي عشر - قسم ادارة الصفقات:

تنقسم الى ثلاث مصالح: مشاريع الدولة للكهرباء، مشاريع الدولة للغاز، مصلحة المنشآت.

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

في هذا المبحث سنستعرض أهم الخطوات المتبعة من خلال توضيح منهجية الدراسة، حيث قمنا بتوضيح نموذج الدراسة المعتمدة، تعريف مجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى التعريف بأداة الدراسة والمتمثلة في الإستبيان والتي تم استخدامها في جمع البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات، ولهذا قمنا بالإعتماد على بعض الأساليب في المعالجة الإحصائية ثم إختبار أداة الدراسة.

### المطلب الأول : المجتمع وعينة الدراسة<sup>2</sup>:

**تعريف المجتمع:** يعرف مجتمع الدراسة (المجتمع الإحصائي) بأنه جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة، بحيث تكون جميع هذه المفردات خاضعة للدراسة والبحث، ولصعوبة اجراء الدراسة على المجتمع الكلي يلجأ الباحث إلى أسلوب المعاينة، أي الاستناد إلى عدد معين من مفردات المجتمع تمثل في خصائصها المجتمع الكلي، وتدعى هذه المفردات " **بالعينة** ".

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد بن حبيلس أمين، مكلف بدراسات التكوين والتطوير، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، يوم 11 أفريل 2019، الساعة 15:27.

<sup>2</sup> دلال القاضي، محمود البياتي، دار، منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، 2008، ص148.

يمثل مجتمع الدراسة في العاملين داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل في جميع مستويات السلم الوظيفي من إطارات، أعوان التحكم، أعوان التنفيذ والبالغ عددهم (173) عامل موزعين على (84) إطار، (65) عون تحكم، (24) تنفيذ.

**تعريف العينة/ المعاينة:** مجموعة جزئية من المجتمع الإحصائي يتم دراسة الظاهرة وجمع البيانات من خلالها، ثم يتم تعميم نتائجها على المجتمع ككل، ويشترط فيها أن تكون ممثلة للمجتمع وذات حجم مناسب<sup>1</sup>. وبعد تحديد نوع العينة ننتقل إلى حجمها حيث يحدد بعدة أساليب منها ماقدمته الباحثة UmaSekaran والتي أكدت على أنه في حالة استخدام الإندثار المتعدد أو الإختبارات المماثلة فإن حجم العينة يجب أن يكون أضعاف متغيرات الدراسة، ويفضل هنا أن يكون حجم العينة (10) أضعاف المتغيرات<sup>2</sup>. وبناء على ماقدمته الباحثة فإن دراستنا تشمل على (4) متغيرات وبغرض إجراء تحليلنا عليها يفترض أن لا يقل حجم العينة عن (40) وبناء على ذلك تم توزيع (80) إستبانة على مختلف العاملين في المستويات الثلاثة، وتم إسترجاع (75) إستبانة قابلة للدراسة والتحليل اعتمادا على أسلوب العينة الطبقية العشوائية والتي يمكن حسابها وفق القانون التالي:

$$\text{عدد الوحدات الإحصائية الواجب سحبها من كل طبقة} = (\text{عدد مفردات الطبقة} \times \text{حجم العينة}) / \text{المجتمع}^1$$

الجدول رقم (4): عدد الوحدات الإحصائية الواجب سحبها من كل طبقة

عدد الوحدات الواجب سحبها	عدد العمال	المستويات المهنية
39	84	إطارات
30	65	عون تحكم
11	24	عون تنفيذ
<b>80</b>	<b>173</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين

### المطلب الثاني: أداة الدراسة

قمنا بإعداد إستبانة والإعتماد عليها كأداة لجمع المعلومات والبيانات من العمال والتي قمنا بتصميمها لتحقيق هدف الدراسة حول أثر التأمينات الإجتماعية على الرضا الوظيفي بمديرية إنتاج الكهرباء والغاز بجيجل.

**أولاً- تصميم أداة الدراسة:** بغرض اكمال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري والإلمام بجوانب الموضوع من الناحية العملية تم الإستعانة بالإستبانة في شكلها المغلق (أنظر الملحق رقم 02) كأداة من أدوات جمع

<sup>1</sup> نبيل جمعة صالح النجار، الإحصاء في التربية والعلوم الإنسانية مع تطبيقات برمجية spss، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، 2010، ص35.

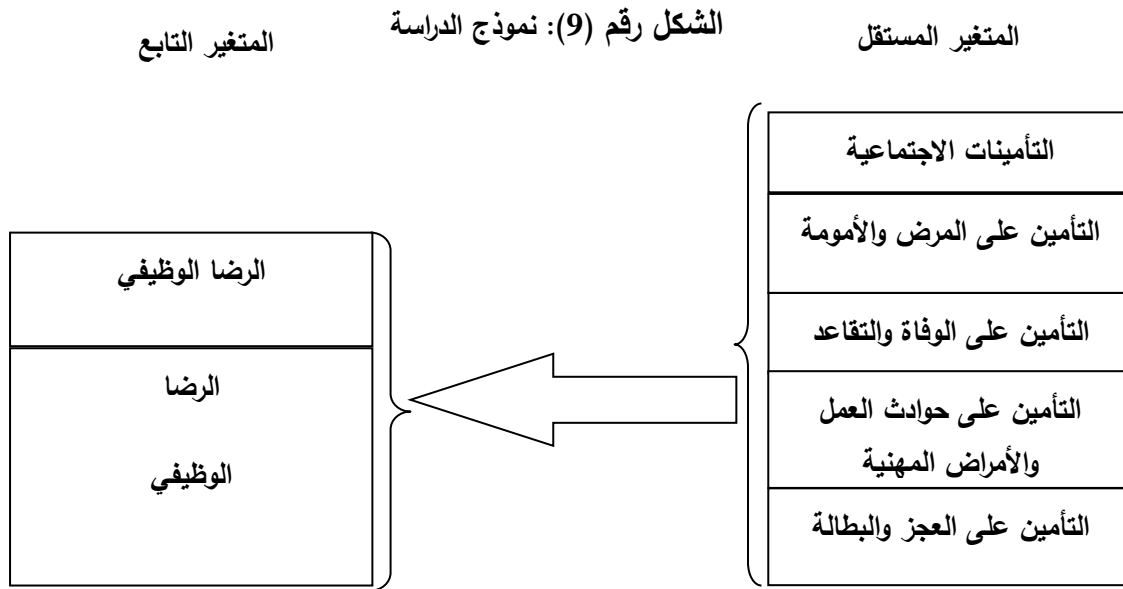
<sup>2</sup> Uma Sekaran, Research methods for business skill building approach, 4th edition john wiley and son, inc new yourk,2004, p :295.

البيانات وهذا لأهمية هذه الاخيرة حيث تعرف كما يلي: عبارة عن إستمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث، وتوجه لأفراد العينة بهدف الحصول على بيانات<sup>1</sup>، وقد تم تقسيم الإستبانة إلى جزئين:

**الجزء الأول:** حيث تشمل البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين والمستعملة (الجنس، السن، الحالة الإجتماعية، المؤهل العلمي، الصنف المهني، الدخل الشهري، سنوات الخبرة).

**الجزء الثاني:** ويتضمن كل من المتغير المستقل (التأمينات الإجتماعية) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) ويمكن توضيح كما يلي:

لمعرفة أثر أبعاد التأمينات الاجتماعية في الرضا الوظيفي، تم اعتماد نموذج الدراسة بناء على المتغيرين المذكورين كما هو مبين في الشكل الآتي:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

**المحور الأول الخاص بالتأمينات الاجتماعية:** من (01 إلى 23) ينقسم هذا المحور إلى أربعة أبعاد هي:

- ✓ **البعد الأول:** التأمين على المرض والامومة (من 01 - 06).
- ✓ **البعد الثاني:** التأمين على الوفاة والتقاعد (من 07 - 12).
- ✓ **البعد الثالث:** التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية (من 13 - 19).
- ✓ **البعد الرابع:** التأمين على التقاعد والبطالة (من 20 - 23).

**المحور الثاني الخاص بالرضا الوظيفي:**

حيث يشمل هذا المحور على 25 عبارة ( من 24 - 48) لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال مديريةية سونلغاز بجيجل.

<sup>1</sup> إسماعيل محمد بن قانة، الإحصاء الوصفي والحيوي: دروس وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر، عمان، 2011، ص10.

- كما يجب الإشارة إلى أنه تم الإعتماد في الإستبانة على الشكل المغلق في الإجابة، الذي يحدد الخيارات المحتملة لكل عبارة من أجل التحكم أكثر في عملية تفرغ الإجابات وذلك وفقا لمقياس ليكرت likert الخماسي والذي تتراوح درجاته بين "موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة" والتي تأخذ القيم والأوزان التالية (1,2,3,4,5) على التوالي حسب المستويات المتدرجة في الإجابة، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (5): مقياس likert الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: أوما سكاران، طرق البحث في الإدارة (مدخل لبناء المهارات البحثية)، ترجمة: اسماعيل علي بيسوني، دار المريخ، السعودية، 2006، ص 284.

- وللحكم على المؤشرات الإحصائية والتي من بينها المتوسط الحسابي لا بد من وضع حدود دنيا وعليا لمقياس ليكرت likert الخماسي، وهذا بحساب المدى بين اكبر قيمة واصغر قيمة في المقياس أي:  
(4 = 1 - 5).

- تم تقسيمه على عدد درجات للحصول على طول الفئة أي: (4 / 5 = 0.8)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة الأولى أي:  
(1 + 0.8 = 1.8) وعلى هذا الاساس تتركز فئات مقياس ليكرت likert الخماسي الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (6): فئات مقياس ليكرت likert الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	مجال الفئات	الدرجات	الأوزان	دلالة الفئات
1	من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	1	درجة منخفضة جدا من الموافقة
2	من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	2	درجة منخفضة من الموافقة
3	من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	3	درجة متوسطة من الموافقة
4	من 3.40 إلى أقل من 4.20	وافق	4	درجة مرتفعة من الموافقة
5	من 4.20 إلى أقل من 5	وافق بشدة	5	درجة مرتفعة جدا من الموافقة

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على مقياس ليكرت likert الخماسي

ثانيا- إختبار أداة الدراسة: سنحاول من خلال هذا الجزء اختبار صدق وثبات أداة الدراسة كما يلي:

1- صدق أداة الدراسة: يقصد بصدق أداة الدراسة " شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها<sup>1</sup> ويتم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري والبنائي.

<sup>1</sup> نفس الرجوع السابق، ص 1.

أ-صدق المحكمين(الصدق الظاهري): عرضت أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة ذوي الإختصاص و طلب منهم إبداء رأيهم حول مدى وضوح عبارات أداة الدراسة و مدى انتمائها إلى محورها و ملاءمتها لقياس ما وضعت لأجله، كما طلبنا منهم إجراء حذف أو إضافة أو تعديل أي عبارة من العبارات في حالة ما إذا كانت لا تفي بالغرض.

الجدول رقم(7): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانة

الجامعة	إسم ولقب الأستاذ
جامعة جيجل	وليد بولغب
جامعة جيجل	عيسى نجيمي
جامعة جيجل	نسيم حمودة
جامعة جيجل	عبد الوهاب برجال
جامعة جيجل	فيصل بوميمز
جامعة جيجل	وداد عزيزي

المصدر: من إعداد الطالبتين.

حيث قمنا بتوزيع عينات من الإستبانة على الأساتذة المحكمين من أجل إبداء رأيهم حول مدى وضوح ومناسبة الفقرات لمحتوى أداة الدراسة، ومدى شموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بتعديل أو تغيير أو حذف عبارات الاستبانة وفقا للمحكمين، وبناءا على الملاحظات المقدره من طرف المحكمين واقتراحاتهم قمنا بإجراء التعديلات المناسبة، واعتبار أن التعديلات التي قمنا بها بمثابة الصدق الظاهري للأداة وبذلك اعتبر الإستبيان ملائم وفي صورتها النهائية.

ب- الصدق البنائي للإستبانة: يقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، حيث قمنا بحساب هذا الإتساق على عينة الدراسة البالغ حجمها (80) مفردة وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحاور التابعة له كمايلي:

- الصدق الداخلي لعبارات المحور الاول: التأمينات الإجتماعية.

✓ الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول للمحور الأول: التأمين على المرض والأمومة.



الجدول رقم(8): الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول(التأمين على المرض والأمومة)

الرقم	العبارات	معامل الارتباط
1	تقدم لك مؤسستك إعانات نقدية كتعويض مالي بدلا عن الأجر عند إصابتك بمرض معين	0.848**
2	تؤمن لك مؤسستك نفقات العلاج والأدوية عند إصابتك بمرض معين.	0.855**
3	تمنحك مؤسستك عطل مرضية حسب تصريح الطبيب المختص لدى الضمان الإجتماعي.	0.764**
4	تعمل مؤسستك على زيادة الوعي التأميني لدى العامل حول حقه في الحصول على تعويض عن مستحقات العلاج لمختلف الأمراض التي يمكن أن يتعرض لها.	0.748**
5	تحرص الهيئات المختصة في مؤسستك على تسيير ملفات المرض والأمومة بما يضمن استفادة المستفيدين من التعويضات في الوقت المحدد.	0.694**
6	تمنح لكي مؤسستك عطلة مدفوعة الأجر كافية لشفائك واستعادة عافيتك والتكفل بمولودك، (خاص بالنساء).	0.792**

\*\* : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج spss

يبين الجدول رقم (8) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الأول من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) حيث أن القيمة الإحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات البعد (التأمين على المرض والأمومة) وبين الدرجة الكلية له.

✓ الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني للمحور الأول: التأمين على الوفاة والتقاعد.

الجدول رقم(9): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني(التأمين على الوفاة والتقاعد)

الرقم	العبارات	معامل الارتباط
7	تلتزم مؤسستك باحترام حقوقك المتعلقة بالتقاعد والوفاة وفق ما تنص عليه التشريعات والقوانين.	0.577**
8	تعتمد مؤسستك على مبدأ التناسبية في توزيع المعاشات، حيث تقدم معاش التقاعد على حسب أجزتك.	0.650**
9	تعتمد مؤسستك على مبدأ حق التقاعد، أي التزام جميع العمال بدفع اشتراك التقاعد خلال الحياة المهنية	0.681**
10	تلتزم مؤسستك بتطبيق السن القانوني للتقاعد 60 سنة (للعامل)، 55 سنة (للعاملة) (وفق القوانين والتشريعات المعمول بها).	0.756**
11	تمنحك مؤسستك معاش مباشر تقدره حسب نشاطك في العمل.	0.790**
12	تمنح المؤسسة لعائلتك في حالة وفائك تعويض مالي يقدر بـ 18 مرة مبلغ أجر آخر شهر في منصبك.	0.421**

\*\* : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج spss

يبين الجدول رقم (9) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثاني من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) حيث أن القيمة الاحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات البعد (التأمين على الوفاة والتقاعد) وبين الدرجة الكلية له.

✓ **الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث للمحور الأول: التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية.**

الجدول رقم(10): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث(التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية)

الرقم	العبارات	معامل الارتباط
13	تتكفل مؤسستك بمصاريف العلاج ونفقات التنقل والإقامة المترتبة عن إصابتك بأمراض مهنية.	0.578**
14	توفر لك مؤسستك عمل مكيف مع حالتك في حالة إصابتك بمرض مهني أو حادث عمل.	0.745**
15	تقوم مؤسستك بالتصريح عن حادث العمل في وقت لا يتعدى 48 سا.	0.465**
16	تقوم مؤسستك بإخضاعك إلى فحص طبي لتحديد حالتك الصحية بدقة وعليه تمنحك وثيقة الحادث.	0.619**
17	تقوم مؤسستك بإجراء فحوصات دورية من أجل الكشف عن الأمراض المهنية التي قد تكون ظروف العمل سببا فيها والتصريح بها لدى صندوق الضمان الإجتماعي.	0.214
18	تقوم مؤسستك بالاستعانة بخبراء وأخصائيين لدراسة مخاطر العمل بهدف الحد من حوادث العمل وتجنب وقوعها.	0.743**
19	تتأكد مؤسستك من إبلاغك فعليا بالإجراءات والمراحل والقرارات المتخذة في حقك في حالة تعرضك لحادث العمل.	0.580**

\*\* : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج spss

يبين الجدول رقم (10) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثالث من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) حيث أن القيمة الاحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات البعد (التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية) وبين الدرجة الكلية له.

يوجد أحد معاملات الارتباط غير دال وهو الخاص بالعبارة رقم (17)، إلا أن ذلك لا يؤثر بشكل كبير

على صحة عبارات محور التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية فيما وضعت لقياسه.

✓ **الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع للمحور الأول: التأمين على العجز والبطالة**

الجدول رقم(11): الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع(التأمين على العجز والبطالة)

الرقم	العبارات	معامل الارتباط
20	توفر لك مؤسستك تأمين على المرض في حالة التوقف عن ممارسة نشاطك المهني بسبب عجز مثبت قانونيا.	0.816**
21	في حالة تسريحك من العمل لأسباب اقتصادية تتكفل المؤسسة بمنحك راتب شهري لمدة لا تقل عن 12 شهرا.	0.756**
22	توفر لك مؤسستك معاش عند إصابتك بعجز يضطرك للانقطاع عن العمل.	0.752**
23	تمنحك مؤسستك عند انقطاعك عن العمل منحة تكفيك طوال فترة العجز .	0.733**

\*\* : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يبين الجدول رقم (11) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الرابع من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) حيث أن القيمة الاحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع فقرات البعد (التأمين على العجز والبطالة) وبين الدرجة الكلية له.

✓ الصدق الداخلي لأبعاد التأمينات الإجتماعية( التأمين على المرض والأمومة، التأمين على الوفاة

والتقاعد، التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية، التأمين على العجز والبطالة).

الجدول رقم(12): الصدق الداخلي لأبعاد التأمينات الإجتماعية (التأمين على المرض والأمومة، التأمين على الوفاة

والتقاعد، التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية، التأمين على العجز والبطالة).

الابعد	معامل الارتباط
التأمين على المرض والأمومة	0.756**
التأمين على الوفاة والتقاعد	0.580**
التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية	0.792**
التأمين على العجز والبطالة	0.664**

\*\* : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يبين الجدول رقم (12) معاملات الارتباط بين الأبعاد المكونة للمتغير المستقل مع المعدل الكلي للمحور والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) حيث أن القيمة الاحتمالية لكل الأبعاد أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع الأبعاد (أبعاد التأمينات الإجتماعية) وبين الدرجة الكلية له.

- الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني: الرضا الوظيفي.

الجدول رقم(13): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني (الرضا الوظيفي)

الرقم	العبارات	معامل الارتباط
24	تشعر بالاستقرار الوظيفي في عملك.	0.662**
25	يسد أجرك الحالي احتياجاتك الأساسية.	0.605**
26	يتناسب أجرك الحالي مع حجم وطبيعة العمل.	0.583**
27	تقدم لك المؤسسة دورات تحسيسية حول المخاطر الناجمة عن الوظيفة.	0.502**
28	تتوافق الأعمال التي تقوم بها مع قدراتك وإمكانياتك.	0.636**
29	يشجعك شعورك بالأمان الوظيفي على الاستمرار في العمل.	0.770**
30	أنت راض عن وظيفتك لأن معاش التقاعد الذي ستحصل عليه يلبي احتياجاتك المعيشية.	0.681**
31	تقوم مؤسستك بإجراء فحوصات دورية للحفاظ على صحتك.	0.130
32	تمنحك مؤسستك نسبة تعويضات خطر مناسبة.	0.695**
33	تلتزم مؤسستك بتقديم تعويضات خاصة بالمنح العائلية.	0.653**
34	تقدم لك مؤسستك أجر قاعدي يتناسب مع أهمية وظيفتك.	0.785**
35	تساعدك وظيفتك في مواجهة الأزمات والكوارث.	0.754**
36	تشعر بالإطمئنان على صحتك في مكان العمل.	0.824**
37	توفر لك مؤسستك الحماية والسلامة المهنية.	0.842**
38	العمل الذي تقوم به يحقق لك الشعور بالإنجاز واكتساب الخبرات.	0.837**
39	العمل الذي تقوم به يحقق لك ذاتك وطموحاتك.	0.833**
40	تشعر بالعدالة تجاه ما تحصل عليه من مكافآت وحوافز.	0.818**
41	تمدك الإدارة والأقسام بالمعلومات اللازمة لأداء العمل بصفة دورية.	0.818**
42	تشعر بالحماس تجاه عملك في معظم الأحوال.	0.818**
43	تساعدك بيئة العمل على بذل أقصى جهد ممكن من العمل.	0.792**
44	تتلائم وظيفتك الحالية مع عدد سنوات خبرتك.	0.790**
45	توفر لك مؤسستك ظروف بيئية مادية للعمل (الإضاءة، التهوية، نظافة مكان العمل).	0.766**
46	أوقات الراحة في عملك تساعدك على استعادة نشاطك.	0.823**
47	وسائل العمل في المؤسسة كافية للقيام بوظيفتك على أكمل وجه.	0.757**
48	أنت راض عن عدد ساعات وأيام العمل في الأسبوع.	0.751**

\*\* : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)

\* : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يبين الجدول رقم (13) معاملات الارتباط بين فقرات المحور الثاني من المحور الأول مع المحور الكلي

لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) حيث أن القيمة الإحصائية

لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات المحور (الرضا الوظيفي) وبين الدرجة الكلية له.

يوجد أحد معاملات الارتباط غير دال وهو الخاص بالعبارة رقم 31 إلا أن ذلك لا يؤثر بشكل كبير على صحة عبارات محور الرضا الوظيفي فيما وضعت لقياسه

### ثالثا-اختبار ثبات أداة الدراسة

يعتبر اختبار ثبات أداة الدراسة مهما خصوصا وأنه من الممكن أن يكون المقياس صادقا، لكن لا يتسم بالثبات ومن أجل الوصول إلى نتائج دقيقة، قمنا بحساب معامل الثبات للإستبيان ككل، من الناحية التطبيقية يعتبر المقياس :

- ضعيف إذا كانت ألفا كرومباخ أقل من (60 %)؛

- مقبول إذا كانت ألفا كرومباخ تقع بين (60 % - 70 %)؛

- جيد إذا كانت ألفا كرومباخ تقع بين (70 % - 80 %)؛

- ممتاز إذا كانت ألفا كرومباخ أكبر من (80%).

وقد أجرينا خطوات الثبات على العينة بطريقة ألفا كرومباخ لقياس ثبات الإستبانة حيث تم احتساب معامل ألفا كرومباخ كمعامل للثبات الكلي و ارتباط الفقرات.

الجدول رقم (14): معامل ألفا كرومباخ لثبات الإستبيان

المحور	رقم العبارات	معامل ألفا كرومباخ	مستوى الثبات
محور التأمينات الإجتماعية	23-01	0.810	ممتاز
محور الرضا الوظيفي	48-24	0.960	ممتاز
محور الثبات الكلي	48-01	0.955	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

يتضح من الجدول السابق أن عبارات الإستبانة مناسبة لقياس المحور، حيث بلغ معامل ألفا كرومباخ لمحور التأمينات الإجتماعية (0.810) أي مانسبته (81%)، هذا يدل أن المحور يتمتع بدرجة عالية بينما بلغ معامل ألفا كرومباخ لمحور الرضا الوظيفي ماقيمته (0.960) أي مانسبته (96%) وهو يدل على أن المحور يتمتع بدرجة عالية في حين بلغ معدل الثبات الكلي (0.955) أي مانسبته (95.5%) وهذا يدل أنها تتمتع بدرجة ممتازة.

### المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

لقد تم الاعتماد في التحليل على برنامج spss (statistical package for social science) طبعة 23، أو الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية لتحليل البيانات المجمعة بموجب الإستبانة والحصول على النتائج المطلوبة لخدمة أهداف وفرضيات الدراسة، وهو من البرامج الإحصائية التي تستخدم في إدارة البيانات

وتحليلها في مجالات متعددة ومنها التطبيقات الإحصائية، حيث يستخدم هذا البرامج في إجراء مختلف التعديلات الإحصائية<sup>1</sup>، وفي دراستنا تم الإعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

أولاً- أساليب الإحصاء الوصفي: وتتمثل فيما يلي:

- 1- التكرارات: وتعبّر عن إجابات مفردات عينة الدراسة على عبارات المقياس، تستعمل عند تحليل مختلف البيانات الخاصة بمجتمع وعينة الدراسة، ونتائج بيانات الإستبانة.
- 2- النسب المئوية: يتم إستخدامها للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- 3- المتوسط الحسابي: من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها إستخداما في وصف بيانات المجموعات أو التوزيعات التكرارية المتجانسة، لما تمتاز به من خصائص جيدة<sup>2</sup>، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية<sup>3</sup>:

$$\bar{x} = \frac{\sum ni xi}{N}$$

حيث:

- ni: عدد خيارات أفراد العينة للخيار الواحد، مثلا خيار "موافق"؛
- xi: وزن الخيار في أداة الدراسة ويتراوح بين 1 و 5 ؛
- N: مجموع أفراد العينة وهو يقدر في دراستنا ب 75 عامل.
- 4- الإنحراف المعياري: هو أفضل مقاييس التشتت وأشهرها إستخداما بالرغم من صعوبة حساباته في حال كبير حجم العينة، ويستخدم للقياس درجة تباعد الإجابات عن وسطها الحسابي وذلك بهدف تحديد مصداقية النتائج التي تم التوصل إليها أساسا، ويحسب بالصيغة التالية<sup>4</sup>:

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum nixi^2}{n} - \bar{x}^2}$$

حيث:

- ni: عدد خيارات أفراد العينة للخيار الواحد، مثلا خيار "موافق"؛
- xi: وزن الخيار في أداة الدراسة ويتراوح بين 1 و 5 ؛
- $\bar{x}$ : المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الإستبانة ومحاورها الرئيسية والفرعية؛
- N: مجموع أفراد العينة وهو يقدر في دراستنا ب 75 عامل.

<sup>1</sup> شقيق العتوم، طرق الإحصاء وتطبيقات إقتصادية وإدارية، دار المنهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 67.

<sup>2</sup> حمزة محمد دودين، التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات بإستخدام spss، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2013، ص 68.

<sup>3</sup> عبد الفتاح علاوي، أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013، ص 259.

<sup>4</sup> جودة عزة عطوي، أساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ص 247، 248.

### ثانيا-أساليب الإحصاء الإستدلالي:

- 1- إختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ: هو معامل يستخدم عادة كمقياس للإتساق الداخلي وثبات فقرات الإستبانة<sup>1</sup>.
- 2- معامل الارتباط بيرسون: إستخدام هذا المعامل مدى إرتباط درجة كل عبارة من عبارات الإستبانة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.
- 3- معامل الارتباط ومعامل التحديد: من أجل معرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة وإختبار الفرضيات.
- 4- الإنحدار الخطي المتعدد: يستخدم تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لدراسة وتحليل أثر متغير كمي على متغير كمي آخر، كما يهتم بالبحث في العلاقة بين متغيرين فقط هما المتغير المستقل والمتغير التابع، بمعنى آخر استخدام لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل الكل على حدى في المتغير التابع.
- 5- إختبار تحليل التباين F (onewayanova): تم إستخدام هذا الأسلوب الإحصائي من أجل إختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- 6- إختبار للعينات المستقلة (in drbeadent t – test): لإختبار تأثير متغير مستقل بمستويين ومتغير تابع واحد .

### المبحث الثالث: نتائج الدراسة

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى عرض وتحليل البيانات، على أساس الخصائص الشخصية والوظيفية، كما سيتم الإستعانة بالرسوم البيانية من أجل التوضيح.

**المطلب الأول :** عرض وتحليل اجابات افراد عينة الدراسة حول محور الخصائص الشخصية والوظيفية:

في هذا المبحث سوف نتطرق الى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، والمتمثلة في: الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الصنف المهني، الدخل الشهري، عدد سنوات العمل.

**اولا- الجنس:** يتم تبيان توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس في الجدول الموالي:

الجدول رقم(15): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
69.3	52	ذكر
30.7	23	أنثى
100	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات spss

<sup>1</sup>حسين ياسين طعمة، إيمان حسين حنوش، طرق الإحصاء الوصفي، الطبعة الأولى، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص96.

بالإعتماد على معطيات الجدول نجد أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث حيث بلغ عدد الذكور (52) عامل أي مانسبته (69.3%)، في حين بلغ عدد الإناث (23) عاملة أي مانسبته (30.7%) من الحجم الإجمالي للعينة، يمكن أن تعود هذه النتائج إلى طبيعة المؤسسة ذات الطابع التقني " لتوزيع الكهرباء والغاز " أكثر من إداري والتي يقبل عليها الذكور أكثر من الإناث.

**ثانيا- السن:** يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب السن كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة%	التكرار	السن
2.7	2	أقل من 25 سنة
29.3	22	من 25 إلى أقل من 35 سنة
50.7	38	من 35 إلى أقل من 45 سنة
17.3	13	45 سنة فما فوق
<b>100</b>	<b>75</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات spss

بالإعتماد على معطيات الجدول يتضح لنا أن (50.7%) هي أعلى نسبة للفئة ويعود السبب في ذلك إلى أن هذه الفئة هي أكثر نشاط في المؤسسة وهي الفئة التي تكون أعمارهم من 35 إلى أقل من 45 سنة وهي تعكس (38) عامل، أما الفئة التي أعمارهم من 25 إلى أقل من 35 سنة فقد قدرت بما نسبته (29.3%) أي مايعادل (22) عامل، أما الفئة من 45 سنة فما فوق والتي قدرت بـ(13) عامل أي مانسبته (17.3%) فهي تحتل المرتبة الثالثة وهذه النتيجة قد يكون سببها تقاعد بعض العمال، في حين بلغ عدد الافراد اللذين نقل أعمارهم عن 25 سنة بـ(2) عاملين أي ما نسبته (2.7%) وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالنسب الاخرى، وتشير إلى أن المؤسسة تتضمن طاقات شابة ويمكن إرضائها مستقبلا مما يزيد من إستقرارهم الوظيفي.

**ثالثا- الحالة الإجتماعية:** يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم(17): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية

النسبة%	التكرار	الحالة الإجتماعية
25.3	19	أعزب
70.7	53	متزوج(ة)
1.3	1	مطلق(ة)
2.7	2	أرمل(ة)
<b>100</b>	<b>75</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات spss



بالإعتماد على معطيات الجدول نجد أن أعلى نسبة شملت فئة الأفراد المتزوجين (70.7%) والبالغ عددهم (53) في حين بلغ عدد الأفراد غير المتزوجين (19) عامل أي مانسبته (25.3%) في حين بلغ عدد الارامل (2) عاملين أي مانسبته (2.7%)، في حين بلغ المطلقين (1) عامل(ة) أي مانسبته (1.3%)، وهذا يمكن تفسيره بانهم يبذلون جهد اكثر لإعالة عوائلهم .

رابعا- **المؤهل العلمي**: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(18): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة%	التكرار	المؤهل العلمي
2.7	2	متوسط
30.7	23	ثانوي
6.7	5	دراسات عليا
60.0	45	جامعي
100	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات spss

بالإعتماد على معطيات الجدول نجد أن فئة الأفراد الجامعيين بلغت نسبتهم (60.0%) بعدد قدره (45) عامل ثم يليهم الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي مانسبته (30.7%) بعدد قدره (23) عامل، ثم الأفراد الذين لديهم مستوى دراسات عليا والذي يقدر عددهم بـ(5) افراد بنسبة (6.7%)، ثم مستوى المتوسط فهي نسبة ضئيلة جدا والتي قدرت بـ(2.7%) أي (2) عامل، وعليه يمكننا الخروج بمحصلة مفادها أن العينة المدروسة مؤهلة علميا وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة تحتاج الى افراد ذو مستوى تعليمي جيد.

خامسا- **الصف المهني**: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الصنف المهني كما هو موضح في التالي:

الجدول رقم(19): توزيع أفراد العينة حسب الصنف المهني

النسبة%	التكرار	الصنف المهني
14.7	11	عون تنفيذ
38.7	29	عون تحكم
46.7	35	إطار
100	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات spss

بالإعتماد على معطيات الجدول نجد أن أغلب أفراد العينة من إطارات بمانسبته (46.7%) والبالغ عددهم (35) في حين احتلت المرتبة الثانية فئة عمال عون التحكم مانسبته (38.7%) والتي قدرت بـ(29) عامل، ثم الفئة الثالثة لأعوان التنفيذ الذين قدرت نسبتهم بـ(14.7%) أي (14) عامل وهذا يمكن تبريره أن المديرية تحتاج إلى عمال من صنف مهني عالي.

سادسا- **الدخل الشهري**: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الدخل الشهري كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(20): توزيع أفراد العينة حسب الدخل الشهري

النسبة%	التكرار	الدخل الشهري
5.3	4	أقل من 30.000 دج
58.7	44	من 30.000 دج إلى أقل من 60.000 دج
32.0	24	من 60.000 دج إلى أقل من 90.000 دج
4.0	3	90.000 فأكثر
100	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات spss

بالإعتماد على معطيات الجدول نجد أن فئة الأفراد الذين راتبهم من 30.000 دج إلى أقل من 60.000 دج احتلت المرتبة الأولى حيث بلغ عددهم (44) عامل أي مانسبته (58.7%)، ثم في المرتبة الثانية الأفراد الذين يتقاضون من 60.000 دج إلى أقل من 90.000 دج أي ما نسبته (32.0%) وقد قدر عددهم بـ(23) عامل وفي المرتبة الثالثة الفئة الذين يتقاضون أقل من 30.000 دج أي ما نسبته (5.3%) بعدد قدره (4) عامل، ثم الفئة الأخيرة الذين يتقاضون مرتب 90.000 فأكثر أي ما نسبته (4.0%)، وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة من جهة والخبرة التي يتمتع بها أفراد العينة من جهة أخرى.

سابعا- عدد سنوات العمل: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم(21): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

النسبة%	التكرار	عدد
25.3	19	أقل من 5 سنوات
26.7	20	من 5 إلى 10 سنوات
33.3	25	من 11 إلى 15 سنة
14.7	11	أكثر من 15 سنة
100	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تعود إلى فئة الأفراد من 11 إلى 15 سنة بنسبة (33.3%)، ثم الفئة الثانية بنسبة (26.7%) تعود إلى الافراد من 5 إلى 10 سنوات، وتليها فئة الأفراد الذين نقل خبرتهم عن(5) سنوات بنسبة (25.3%) وهذا يعود إلى توظيف عمال جدد محل العمال المتقاعدين ثم الفئة الاخير هم الأفراد الذين تزيد خبرتهم عن 15 سنة بنسبة (14.7%) وهي أصغر نسبة، وانطلاقا من هذه النتائج يمكن القول أن غالبية أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة لا بأس بها.

**المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التأمينات الإجتماعية**  
سيتم فيما يلي تحليل المتغير المستقل والمتمثل في التأمينات الإجتماعية، ويكون ذلك بالاعتماد على: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة وكل بعد ثم ترتيب هذه العبارات حسب متوسطاتها الحسابية.

**أولاً - عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد التأمينات الإجتماعية**

من أجل التعرف على مستوى التأمينات الإجتماعية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، تم تخصيص (23) عبارة موزعة على أربعة أبعاد للتأمينات الإجتماعية وهي: التأمين على المرض والأمومة، التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية، التأمين على العجز والبطالة، التأمين على الوفاة والتقاعد.

**1- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد التأمين على المرض والأمومة:** يتضمن بعد التأمين على المرض والأمومة (06) عبارات، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات هذا البعد وترتيبها حسب متوسطاتها الحسابية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التأمين على المرض الأمومة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
05	متوسط	1.446	3.17	تقدم لك مؤسستك اعانات نقدية كتعويض مالي بدلا عن الأجر عند إصابتك بمرض معين.	01
06	متوسط	1.281	3.15	تؤمن لك مؤسستك نفقات العلاج والأدوية عند إصابتك بمرض معين.	02
01	مرتفعة	0.983	3.63	تمنحك مؤسستك عطل مرضية حسب تصريح الطبيب المختص لدى الضمان الاجتماعي.	03
03	متوسط	1.288	3.33	تعمل مؤسستك على زيادة الوعي التأميني لدى العامل حول حقه في الحصول على تعويض عن مستحقات العلاج لمختلف الأمراض التي يمكن أن يتعرض لها.	04
02	متوسط	1.048	3.36	تحرص الهيئات المختصة في مؤسستك على تسيير ملفات المرض والأمومة بما يضمن استفادة المستفيدين من التعويضات في الوقت المحدد.	05
04	متوسط	1.214	3.26	تمنح لكي مؤسستك عطلة مدفوعة الأجر كافية لشفاك واستعادة عافيتك والتكفل بمولودك، (خاص بالنساء).	06
متوسط		0.95692	3.3229	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعد التأمين على المرض والأمومة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS

يظهر الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لبعد التأمين على المرض والأمومة، وقدرت متوسطات العبارات مابين (3.15-3.63) وقد بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد ما قيمته (3.3229)، وانحراف معياري قدره (0.95692) مما يدل على وجود إتساق.

حيث جاءت العبارة "تمنحك مؤسستك عطل مرضية حسب تصريح الطبيب المختص لدى الضمان الاجتماعي" بأعلى متوسط حسابي قدره (3.63)، وانحراف معياري قدره (0.983)، هذا ما يدل أن العاملين بالمؤسسة بالمديرية موافقين بدرجة مرتفعة، أما باقي العبارات فنالت درجة متوسطة وعدم التجانس في اجابات الأفراد حيث عادت المرتبة الثانية للعبارة "تحرص الهيئات المختصة في مؤسستك على تسيير ملفات المرض والأمومة بما يضمن استفادة المستفيدين من التعويضات في الوقت المحدد" بمتوسط حسابي بلغ (3.36) وانحراف معياري (1.048)، فيما حصلت العبارة "تعمل مؤسستك على زيادة الوعي التأميني لدى العامل حول حقه في الحصول على تعويض عن مستحقات العلاج لمختلف الأمراض التي يمكن أن يتعرض لها" على المرتبة الثالثة التي بلغ متوسطها الحسابي (3.33) بانحراف معياري (1.288)، وبمتوسط حسابي قدره (3.26) وانحراف معياري قدره (1.214) جاءت العبارة " تمنح لكي مؤسستك عطلة مدفوعة الأجر كافية لشفائك واستعادة عافيتك والتكفل بمولودك، (خاص بالنساء)"، ثم المرتبة الخامسة للعبارة " تقدم لك مؤسستك إعانات نقدية كتعويض مالي بدلا عن الأجر عند إصابتك بمرض معين" بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري (1.446) مما يدل على أنه يوجد تشتت في اجابات الأفراد، أما في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة "تؤمن لك مؤسستك نفقات العلاج والأدوية عند إصابتك بمرض معين" بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.281).

وبشكل عام يتضح أن درجة موافقة عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز على بعد التأمين على المرض والأمومة متوسطة، بمتوسط حسابي قدره (3.3229) وانحراف معياري قدره (0.95692) هو أقل من 01 مما يدل على أن هناك إتساق عام في آراء أفراد العينة حيث يرون أنه ملائم من حيث القواعد والإجراءات المتخذة حول التأمين على المرض والأمومة، وهو توجه ايجابي في آراء العمال نحو تأمينها على المرض والأمومة كأحد أبعاد للتأمينات الإجتماعية.

**2 - عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد التأمين على الوفاة والتقاعد:** يتضمن بعد التأمين على الوفاة والتقاعد (06) عبارات، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات هذا البعد وترتيبها حسب متوسطاتها الحسابية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(23): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التأمين على الوفاة والتقاعد

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
07	تلتزم مؤسستك باحترام حقوقك المتعلقة بالتقاعد والوفاة وفق ما تنص عليه التشريعات والقوانين.	3.81	0.982	مرتفعة	02
08	تعتمد مؤسستك على مبدأ التناسبية في توزيع المعاشات، حيث تقدم معاش التقاعد على حسب أجرتك.	3.76	0.867	مرتفعة	04
09	تعتمد مؤسستك على مبدأ حق التقاعد، أي التزام جميع العمال بدفع اشتراك التقاعد خلال الحياة المهنية.	4.04	0.761	مرتفعة	01
10	تلتزم مؤسستك بتطبيق السن القانوني للتقاعد 60 سنة (للعامل)، 55 سنة (للعاملة) (وفق القوانين والتشريعات المعمول بها).	3.75	1.001	مرتفعة	05
11	تمنحك مؤسستك معاش مباشر تقدره حسب نشاطك في العمل.	3.79	0.934	مرتفعة	03
12	تمنح المؤسسة لعائلتك في حالة وفاتك تعويض مالي يقدر بـ 18 مرة مبلغ أجر آخر شهر في منصبك.	3.41	0.790	مرتفعة	06
	<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعد التأمين على الوفاة والتقاعد</b>	<b>3.7600</b>	<b>0.57945</b>	<b>مرتفعة</b>	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss

يظهر الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لبعد التأمين على الوفاة والتقاعد بالمديرية محل الدراسة، وقدرت متوسطات العبارات ما بين (3.41 - 4.04)، أي درجة موافقة عالية على جميع عباراته، وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي: في المرتبة الأولى عبارة "تعتمد مؤسستك على مبدأ حق التقاعد، أي التزام جميع العمال بدفع اشتراك التقاعد خلال الحياة المهنية" بمتوسط حسابي (4.04)، وانحراف معياري قدره (0.761).

وعادت المرتبة الثانية للعبارة "تلتزم مؤسستك باحترام حقوقك المتعلقة بالتقاعد والوفاة وفق ما تنص عليه التشريعات والقوانين" بمتوسط حسابي قدره (3.81)، وتقع ضمن فئة مرتفعة وانحراف معياري قدره (0.982)، فيما حصلت العبارة "تمنحك مؤسستك معاش مباشر تقدره حسب نشاطك في العمل" بمتوسط حسابي بلغ (3.79) وانحراف معياري قدره (0.934) على المرتبة الثالثة، وبمتوسط حسابي قدره (3.76) وانحراف معياري (0.867) جاءت المرتبة الرابعة للعبارة "تعتمد مؤسستك على مبدأ التناسبية في توزيع المعاشات، حيث تقدم معاش التقاعد على حسب أجرتك"، ثم المرتبة الخامسة العبارة "تلتزم مؤسستك بتطبيق السن القانوني للتقاعد 60 سنة (للعامل)، 55 سنة (للعاملة) (وفق القوانين والتشريعات المعمول بها)" بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (1.001)، فيما عادت المرتبة السادسة والأخيرة للعبارة "تمنح المؤسسة لعائلتك في حالة

وفاتك تعويض مالي يقدر بـ 18 مرة مبلغ أجر آخر شهر في منصبك" بمتوسط حسابي (3.41) وانحراف معياري (0.790).

وبشكل عام يتضح من نتائج الجدول أن درجة موافقة أفراد العينة على بعد التأمين على الوفاة والتقاعد عالية بمتوسط حسابي (3.7600) وانحراف معياري بلغ (0.57945) وهو إنحراف أقل من (1) مما يدل على أن هناك إتساق عام لأراء أفراد العينة وتدل هذه النتائج على أن المؤسسة تعمل ضمن القوانين والتشريعات للتأمينات الإجتماعية الخاصة بالوفاة والتقاعد وتعتمد على مبدأ التناسبية وتطبيق السن القانوني للتقاعد والتكفل بالمنحة العائلية في حالة الوفاة، وهذا مايبيرر التوجه الإيجابي العالي لأفراد عينة الدراسة نحو بعد التأمين على الوفاة والتقاعد.

**3- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد التأمين على الأمراض والحوادث المهنية:** يتضمن بعد التأمين على الأمراض والحوادث المهنية (07) عبارات، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات هذا البعد وترتيبها حسب متوسطاتها الحسابية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(24): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التأمين على الأمراض

والحوادث المهنية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
13	تتكفل مؤسستك بمصاريف العلاج ونفقات التنقل والإقامة المترتبة عن إصابتك بأمراض مهنية.	2.91	1.221	منخفضة	07
14	توفر لك مؤسستك عمل مكيف مع حالتك في حالة إصابتك بمرض مهني أو حادث عمل.	3.04	1.267	متوسطة	06
15	تقوم مؤسستك بالتصريح عن حادث العمل في وقت لا يتعدى 48 سا.	3.65	0.908	مرتفعة	02
16	تقوم مؤسستك بإخضاعك إلى فحص طبي لتحديد حالتك الصحية بدقة وعليه تمنحك وثيقة الحادث.	3.20	1.273	متوسطة	03
17	تقوم مؤسستك بإجراء فحوصات دورية من أجل الكشف عن الأمراض المهنية التي قد تكون ظروف العمل سببا فيها والتصريح بها لدى صندوق الضمان الإجتماعي.	3.83	1.070	مرتفعة	01
18	تقوم مؤسستك بالاستعانة بخبراء وأخصائيين لدراسة مخاطر العمل بهدف الحد من حوادث العمل وتجنب وقوعها.	3.05	1.207	متوسطة	05
19	تتأكد مؤسستك من إبلاغك فعليا بالإجراءات والمراحل والقرارات المتخذة في حقلك في حالة تعرضك لحادث العمل.	3.16	1.079	متوسطة	04
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعد التأمين على الأمراض والحوادث المهنية		3.2657	0.66423	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات التأمين على الأمراض والحوادث المهنية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (2.91-3.83)، أي بدرجة موافقة متوسطة ماعدا العبارة ذات المرتبة الأخيرة التي نالت موافقة منخفضة وعليه فنرتيب العبارات هذا البعد جاء كما يلي:

في المرتبة الأولى عبارة "تقوم مؤسستك بإجراء فحوصات دورية من أجل الكشف عن الأمراض المهنية التي قد تكون ظروف العمل سببا فيها والتصريح بها لدى صندوق الضمان الإجتماعي"، بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (1.070)، عادت المرتبة الثانية للعبارة "تقوم مؤسستك بالتصريح عن حادث العمل في وقت لا يتعدى 48 سا" بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.908)، فيما حصلت العبارة "تقوم مؤسستك بإخضاعك إلى فحص طبي لتحديد حالتك الصحية بدقة وعليه تمنحك وثيقة الحادث" على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.20) وانحراف معياري (1.273)، وبمتوسط حسابي قدره (3.16) وانحراف معياري (1.079) جاءت الفقرة "تتأكد مؤسستك من إبلاغك فعليا بالإجراءات والمراحل والقرارات المتخذة في حقل في حالة تعرضك لحادث العمل" في المرتبة الرابعة، بينما جاءت الفقرة "تقوم مؤسستك بالاستعانة بخبراء وأخصائيين لدراسة مخاطر العمل بهدف الحد من حوادث العمل وتجنب وقوعها" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.05) وانحراف معياري (1.207)، بينما بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على التوالي (3.04) (1.267) المرتبة السادسة للعبارة "توفر لك مؤسستك عمل مكيف مع حالتك في حالة إصابتك بمرض مهني أو حادث عمل"، فيما عادت المرتبة السابعة والأخيرة للعبارة "تتكفل مؤسستك بمصاريف العلاج ونفقات التنقل والإقامة المترتبة عن إصابتك بأمراض مهنية" بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف معياري (1.221).

وبشكل عام يتضح من نتائج الجدول أن درجة موافقة أفراد العينة على بعد التأمين على الحوادث والأمراض المهنية" بدرجة متوسطة حيث قدر متوسطها الحسابي (3.2657) وانحراف معياري بلغ (0.66423) وهو إنحراف أقل من (1) مما يدل على أن هناك إتساق عام لأراء أفراد العينة. وتشير هذه النتائج الى ان تأمين الحوادث والأمراض المهنية في المؤسسة لا يمر على نحو جيد خاصة فيما يتعلق بالتكفل بمصاريف العلاج ونفقات التنقل والاقامة المترتبة عن اصابات بالأمراض المهنية التي جعلت آراء العمال تتميز بدرجة ضعيفة من الموافقة.

أما فيما يتعلق بضمان صحة العمال والتكفل بإجراء الفحوصات الطبية اللازمة والإستعانة بالخبراء أخصائيين لدراسة مخاطر العمل لتفادي الحوادث المهنية والتصريح بالحوادث التي قد تنتج في أسرع وقت ممكن فهي تتراوح بين متوسطة ومرتفعة من القبول، وهذا ما جعل توجه آراء أفراد عينة الدراسة نحو تأمين الحوادث والأمراض المهنية كأحد أبعاد التأمينات الإجتماعية متوسط.

4- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد التأمين على العجز والبطالة: يتضمن بعد التأمين على العجز والبطالة (04) عبارات، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات هذا البعد وترتيبها حسب متوسطاتها الحسابية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(25): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التأمين على العجز والبطالة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
20	توفر لك مؤسستك تأمين على المرض في حالة التوقف عن ممارسة نشاطك المهني بسبب عجز مثبت قانونيا.	3.13	0.905	متوسطة	01
21	في حالة تسريحك من العمل لأسباب اقتصادية تتكفل المؤسسة بمنحك راتب شهري لمدة لا تقل عن 12 شهرا.	3.09	0.774	متوسطة	03
22	توفر لك مؤسستك معاش عند إصابتك بعجز يضطرك للانقطاع عن العمل.	3.12	0.753	متوسطة	02
23	تمنحك مؤسستك عند انقطاعك عن العمل منحة تكفيك طوال فترة العجز.	2.75	1.092	منخفضة	04
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعد العجز والبطالة		3.0256	0.67492	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإتجاهات عينة الدراسة لبعد التأمين على العجز والبطالة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين (2.75-3.13)، أي درجة موافقة تتراوح من منخفضة إلى متوسطة في حين جاء ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي:

حيث جاءت العبارة "تمنحك مؤسستك عند انقطاعك عن العمل منحة تكفيك طوال فترة العجز" بمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (1.092) في المرتبة الرابعة بدرجة منخفضة، أما بقية العبارات فحصلت على درجات موافقة متوسطة، حيث عادت المرتبة الأولى إلى العبارة "توفر لك مؤسستك تأمين على المرض في حالة التوقف عن ممارسة نشاطك المهني بسبب عجز مثبت قانونيا" بمتوسط حسابي (3.13) وانحراف معياري (0.905)، ثم جاءت العبارة "توفر لك مؤسستك معاش عند إصابتك بعجز يضطرك للانقطاع عن العمل" بمتوسط حسابي (3.12) إنحراف معياري (0.753) المرتبة الثانية، ثم عادت المرتبة الثالثة للعبارة "في حالة تسريحك من العمل لأسباب اقتصادية تتكفل المؤسسة بمنحك راتب شهري لمدة لا تقل عن 12 شهرا" والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.09) وانحراف معياري (0.774).

وبشكل عام يتضح أن درجة موافقة أفراد العينة على بعد تأمين البطالة والعجز متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.0256) بإنحراف معياري (0.67492) وهو إنحراف أقل من (01) مما يدل على أن هناك إتساق عام في آراء أفراد العينة وتشير هذه النتائج إلى أن تأمين العجز والبطالة سواء كان فيما يخص تأمين المرض في حالة التثبيت القانوني عند التوقف عن ممارسة النشاط المهني في حالة العجز أو التكفل بمنحة عند تسريح عن العمل أو توفير معاش عند الإصابة بعجز مقبولة ولكنها لا ترقى إلى المستوى



المطلوب كون هذه التأمينات تؤدي إلى رفع معنويات العمال وهذا ماجعل آراء أفراد عينة الدراسة نحو تأمين العجز والبطالة كبعد من أبعاد التأمينات الإجتماعية متوسطا.

5- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد محور التأمينات الإجتماعية: تتضمن التأمينات الإجتماعية (04) أبعاد، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه الأبعاد وترتيبها حسب متوسطاتها الحسابية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(26): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد محور التأمينات الإجتماعية

أبعاد المتغير المستقل	رقم العبارة	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري العام	درجة الموافقة	الترتيب
التأمين على المرض والأمومة	من 01 إلى 06	3.3229	0.95692	متوسطة	02
التأمين على التقاعد والوفاة	من 07 إلى 12	3.7600	0.57940	مرتفعة	01
التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية	من 13 إلى 19	3.2657	0.66423	متوسطة	03
التأمين على العجز والبطالة	من 20 إلى 23	3.0256	0.67492	متوسطة	04
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور		3.3674	0.50700	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية العام لأبعاد محور التأمينات الإجتماعية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور ما بين (3.0256-3.7600)، أي بدرجة موافقة تتراوح من متوسطة إلى مرتفعة، حيث احتل بعد "التأمين على الوفاة والتقاعد" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.7600) وانحراف معياري (0.57940)، يليه بعد "التأمين على المرض والأمومة" بمتوسط حسابي بلغ (3.3229) وانحراف معياري (0.95692)، فيما عادت المرتبة الثالثة لبعدها "التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية" بمتوسط حسابي بلغ (3.2657) وانحراف معياري (0.66423)، في حين عادت المرتبة الرابعة والأخيرة لبعدها "التأمين على العجز والبطالة" بمتوسط حسابي (3.0256) وانحراف معياري قدره (0.67492).

وبصفة عامة يتضح من خلال المتوسط الحسابي لمحور التأمينات الاجتماعية ككل والذي بلغ (3.3674) بأن اجراءات وقوانين التأمينات الاجتماعية تطبق في المؤسسة بدرجة متوسطة، كما تشير النتائج الى وجود إتساق في آراء افراد العينة انطلاقا من الانحراف المعياري المقدر (0.50700) وهو انحراف أقل من (01).

6- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور الرضا الوظيفي: يتضمن الرضا الوظيفي 25 عبارة، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذا المحور وترتيب عباراته حسب متوسطاتها الحسابية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(27): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
04	متوسطة	1.189	2,73	تشعر بالاستقرار الوظيفي في عملك.	24
21	منخفضة	1.131	2,45	يسد أجرك الحالي احتياجاتك الأساسية.	25
13	متوسطة	1.100	2,63	يتناسب أجرك الحالي مع حجم وطبيعة العمل.	26
03	متوسطة	1.082	2,79	تقدم لك المؤسسة دورات تحسيسية حول المخاطر الناجمة عن الوظيفة.	27
08	متوسطة	1.164	2,68	تتوافق الأعمال التي تقوم بها مع قدراتك وإمكانياتك.	28
05	متوسطة	1.160	2,71	يشجعك شعورك بالأمان الوظيفي على الاستمرار في العمل.	29
06	متوسطة	1.050	2.71	أنت راض عن وظيفتك لأن معاش التقاعد الذي ستحصل عليه يلبى احتياجاتك المعيشية.	30
01	متوسطة	1.113	3.24	تقوم مؤسستك بإجراء فحوصات دورية للحفاظ على صحتك.	31
09	متوسطة	1.1004	2.67	تمنحك مؤسستك نسبة تعويضات خطر مناسبة.	32
02	متوسطة	0.997	2.92	تلتزم مؤسستك بتقديم تعويضات خاصة بالمنح العائلية.	33
16	منخفضة	0.961	2.57	تقدم لك مؤسستك أجر قاعدي يتناسب مع أهمية وظيفتك	34
19	منخفضة	0.950	2.49	تساعدك وظيفتك في مواجهة الأزمات والكوارث.	35
11	متوسطة	1.097	2.65	تشعر بالإطمئنان على صحتك في مكان العمل.	36
14	متوسطة	1.064	2.61	توفر لك مؤسستك الحماية والسلامة المهنية.	37
10	متوسطة	1.095	2.67	العمل الذي تقوم به يحقق لك الشعور بالإنجاز واكتساب الخبرات.	38
18	منخفضة	0.991	2.52	العمل الذي تقوم به يحقق لك ذاتك وطموحاتك.	39
25	منخفضة	1.050	2.37	تشعر بالعدالة تجاه ما تحصل عليه من مكافآت وحوافز.	40
23	منخفضة	1.041	2.41	تمدك الإدارة والأقسام بالمعلومات اللازمة لأداء العمل بصفة دورية.	41
17	منخفضة	1.031	2.53	تشعر بالحماس تجاه عملك في معظم الأحوال.	42
20	منخفضة	0.964	2.48	تساعدك بيئة العمل على بذل أقصى جهد ممكن من العمل.	43
15	منخفضة	0.974	2.59	تتلائم وظيفتك الحالية مع عدد سنوات خبرتك.	44
22	منخفضة	1.030	2.44	توفر لك مؤسستك ظروف بيئية مادية للعمل (الإضاءة، التهوية، نظافة مكان العمل).	45
07	متوسطة	1.063	2.71	أوقات الراحة في عملك تساعدك على استعادة نشاطك.	46

47	وسائل العمل في المؤسسة كافية للقيام بوظيفتك على أكمل وجه.	2.40	1.000	منخفضة	24
48	أنت راض عن عدد ساعات وأيام العمل في الأسبوع.	2.65	1.084	متوسطة	12
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمحور الرضا الوظيفي		2.6253	0.75336	متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لمحور الرضا الوظيفي، حيث بلغ (2.6253)، وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من المقياس الخماسي (من 2.60 إلى أقل من 3.40) والتي تشير إلى درجة متوسطة من الرضا الوظيفي، أما الانحراف المعياري كان (0.75336) وهو أقل من (01) مما يدل على أن إجابات الأفراد متجانسة.

حيث جاء أعلى متوسط حسابي للعبارة رقم (31) قدره (3.24) والتي تدل على درجة متوسطة من القبول على أن المؤسسة تقوم بإجراء فحوصات دورية للحفاظ على صحة عمالها بانحراف معياري (1.113) وهو أكبر من (01) والذي يدل على أن إجابات أفراد العينة غير متجانسة.

ثم تليها العبارات رقم (33، 27، 24، 29) والتي قدرت متوسطاتها الحسابية على التوالي (2.92، 2.79، 2.73، 2.71) وتدل على درجة متوسطة من الموافقة أي أن التعويضات الممنوحة الخاصة بالمنح العائلية والدورات التحسيسية التي تجربها المؤسسة حول المخاطر الناجمة عن الوظيفة، وشعور العمال بالاستقرار والامان في الوظيفة مما يشجعهم على الإستمرار في العمل، حيث بلغت الانحرافات المعيارية للعبارات على التوالي (1.082، 1.189، 1.160) وهو أكبر من (01) مما يدل على عدم وجود إتساق في إجابات الأفراد، أما بالنسبة العبارة رقم (33) فقد قدر إنحرافها المعياري (0.997) وهو أصغر من (01) يوجد إتساق في آراء الأفراد.

أما العبارات (30، 46، 28، 32) فقد قدر متوسطها الحسابي (2.71، 2.71، 2.68، 2.67) بدرجة متوسطة من موافقة العاملين على معاش التقاعد الذي سيتحصلون عليه لأنه يلبي احتياجاتهم المعيشية و أوقات الراحة في العمل تساعدهم على استعادة نشاطهم وأيضا الأعمال التي يقومون بها تتوافق مع قدراتهم وإمكانياتهم بالإضافة إلى أن المؤسسة تمنحهم نسبة تعويضات عن الخطر مناسبة، في حين بلغت الانحرافات المعيارية على التوالي (1.050، 1.063، 1.164، 1.1004) وهي أكبر من (01) أي أنه لا يوجد إتساق في آراء أفراد العينة.

أما فيما يخص العبارات (38، 36، 48، 26، 37) فقد بلغ متوسطها الحسابي (2.67، 2.65، 2.65، 2.63) بدرجة موافقة متوسطة من على أن العمل الذي يقوم به الفرد في المؤسسة يحقق له الشعور بالإنجاز واكتساب الخبرات وشعوره بالإطمئنان على صحته وتوفر الحماية والسلامة المهنية في مكان العمل

بالإضافة أن عدد ساعات وأيام العمل في الأسبوع تتناسب مع الأجر الذي يتقاضاه أما الانحراف المعياري فقد بلغ على الترتيب (1.095، 1.097، 1.084، 1.100، 1.064) وهو أكبر من (01) أي أنه لا يوجد إتساق. العبارات على التوالي (44، 34، 42، 39، 35) قدرت متوسطاتها الحسابية (2.59، 2.57، 2.53، 2.52، 2.49) وتدل على درجة منخفضة من موافقة الأفراد على تلائم وظيفتهم مع عدد سنوات خبرتهم شعورهم بالحماس إتجاه عملهم وأن العمل الذي يقومون به يحققون ذاتهم وطموحاتهم وأيضا الوظيفة لا تساعدهم في مواجهة الأزمات والكوارث بالإضافة إلى أن الأجر القاعدي المقدم لهم لا يتناسب مع أهمية الوظيفة، وقدر الإنحراف المعياري للعبارة (42) (1.031) وهو أكبر من (01) أي لا يوجد إتساق في حين العبارات المتبقية على التوالي فقد قدر إنحرافها المعياري (0.974، 0.961، 0.991، 0.950) وهي أصغر من (01) أي أنه يوجد إتساق في آراء أفراد العينة.

وجاءت في الأخير على الترتيب العبارات (43، 25، 45، 41، 47، 40) قدرت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (2.48، 2.45، 2.44، 2.41، 2.40، 2.37) بدرجة منخفضة من الموافقة أي أن بيئة العمل تساعد العمال على بدل أقصى جهد ممكن من العمل وأن الأجر الحالي يسد إحتياجاتهم الأساسية وأن المؤسسة توفر للأفراد ظروف البيئة المادية للعمل، وتمت الإدارة والأقسام بالمعلومات اللازمة لأداء العمل بصفة دورية، كما أن أوقات الراحة تساعد على إستعادة النشاط بالإضافة إلى تحصل العمال على مكافئات وحوافز تشعرهم بالعدالة، في حين قدر الإنحراف المعياري للعبارة (43) (0.964) وهو أقل من (01) أي أنه يوجد إتساق، في حين العبارات المتبقية على التوالي فقد قدر إنحرافه المعياري على التوالي (1.131) (1.030) (1.041) (1.000) (1.050) وهي أكبر من (01) أي أنه لا يوجد تجانس في آراء أفراد العينة.

وكنتيجة يمكن القول بأن الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة جاء بدرجة موافقة من متوسطة إلى منخفضة نوعا ما عن الحد المطلوب خصوصا إذا ما أخذنا بعين الإعتبار أن الرضا الوظيفي يعتبر مطلب أساسي للبقاء في بيئة عمل المؤسسة.

#### المطلب الرابع: إختبار فرضيات الدراسة

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد العينة حول المحاور التي تضمنها الإستبيان يأتي هذا الجزء كمحاولة لمعرفة أثر التأمينات الإجتماعية على الرضا الوظيفي بمدينة سونلغاز لإنتاج الكهرباء والغاز بجيجل معتمدين في ذلك على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها إحصائيا بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS.

أولا: إختبار الفرضية الرئيسية: إختبار الفرضية الرئيسية القائلة بأنه يوجد أثر عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد التأمينات الإجتماعية (تأمين المرض والأمومة، تأمين الوفاة والتقاعد، تأمين الحوادث والأمراض المهنية، تأمين العجز والبطالة) على الرضا الوظيفي، والجدول التالي يوضح نتائج إختبار الفرضية:

الجدول رقم(28): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

القرار	القيمة الإحتمالية	R <sup>2</sup>	الفرضية الرئيسية
قبول	0.000	0.39	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد التأمينات الإجتماعية على الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (28) أن الدلالة الإحصائية تقدر بـ(0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمدة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبما أن هناك دلالة إحصائية فإن R<sup>2</sup> يختلف عن الصفر وهذا يعني أن أبعاد التأمينات الإجتماعية (تأمين المرض والأمومة، تأمين الوفاة والتقاعد، تأمين الحوادث والأمراض المهنية، تأمين العجز والبطالة) مسؤولة عن (39%) وبشكل دال إحصائيا عن التباين الذي حدث في الرضا الوظيفي ومنه الفرضية الرئيسية القائلة بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد التأمينات الإجتماعية (تأمين المرض والأمومة، تأمين الوفاة والتقاعد، تأمين الحوادث والأمراض المهنية، تأمين العجز والبطالة) على الرضا الوظيفي، مقبولة .  
أي أن نموذج الإنحدار الكلي دال إحصائيا:

$$F(4, 70) = 11,10 ; P < 0.05 ; R^2 = 0.39$$

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن المؤسسة تولي أهمية لتطبيق أبعاد التأمينات الإجتماعية والتي تأثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين بها.

ثانيا: إختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد تأمين المرض والأمومة على الرضا الوظيفي، والجدول التالي يوضح نتائج إختبار الفرضية:

الجدول رقم(29): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى

القرار	القيمة الإحتمالية	الفرضية الفرعية الأولى
لا قبول	0.921	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لبعد تأمين المرض والأمومة على الرضا الوظيفي
مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ )		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (29) نلاحظ أن القيمة الإحتمالية لأثر بعد تأمين المرض والأمومة (المتغير المستقل) على الرضا الوظيفي (المتغير التابع) تقدر بـ (sig = 0.921) وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ )، هذا يعني أنه لا يوجد أثر ذال لهذا البعد على المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي، أي أنه لا يوجد هناك مقدار تباين في الرضا الوظيفي مسؤول عنه (يفسره) فقط هذا البعد ولا تفسره الأبعاد الأخرى ومنه الفرضية الفرعية الأولى مرفوضة.

ويمكن تفسير ذلك إلى أن مديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بجبجل لا تولي أهمية كبيرة لتأمين المرض والأمومة وهذا ما دل عليه المستوى الغير العالي لهذا البعد مع العلم أن هذا النوع من التأمينات

مصرح لدى صندوق الضمان الإجتماعي، بالإضافة إلى ما سبق يمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بأن تأمين المرض والأمومة لا يعتبر بالنسبة للعاملين من العوامل التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي خاصة أن العبارة الخاصة بتأمين الأمومة خاصة بالنساء وأغلبية العاملين بالمؤسسة هي فئة الرجال، أي أن الأهمية النسبية لهذا العنصر في التأثير أو تشكيل الرضا الوظيفي من منظور العاملين ضئيلة، ولعل مايعزز هذا التفسير السابق هو وجود مستوى تأمين المرض والأمومة مقبول من وجهة نظر العاملين (أي بالرغم من وجود تأمين للمرض والأمومة لم يوجد أثر).

**ثالثا: إختبار الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعء تأمين الوفاة والتقاعد على الرضا الوظيفي، والجدول التالي يوضح نتائج إختبار الفرضية:

الجدول رقم(30): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية

القرار	القيمة الإحتمالية	الفرضية الفرعية الثانية
قبول	0.003	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لبعء تأمين الوفاة والتقاعد على الرضا الوظيفي
مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ )		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ أن القيمة الإحتمالية لأثر بعء تأمين الوفاة والتقاعد (المتغير المستقل) على الرضا الوظيفي (المتغير التابع) تقدر بـ ( $\text{sig} = 0.003$ ) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ )، هذا يعني أنه يوجد أثر ذال لهذا البعد على المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي، أي أنه هناك مقدار تباين في الرضا الوظيفي مسؤول عنه (يفسره) فقط هذا البعد ولا تفسره الأبعاد الأخرى ومنه الفرضية الفرعية الثانية مقبولة.

ويمكن تفسير ذلك إلى أن مديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بجبجل تولى أهمية لتأمين الوفاة والتقاعد المصرحة لدى صندوق الضمان الإجتماعي، وهذا ما تأكده نتائج المتوسطات الحسابية بإعتباره من أهم مرتكزات وأبعاد التأمينات الإجتماعية. لذلك تلجأ المؤسسة لتطبيق الإجراءات والقوانين اللازمة من أجل تأمين التقاعد والوفاء للعمال قصد تنمية شعورهم بالرضا الوظيفي.

**رابعا: إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعء تأمين الحوادث والأمراض المهنية على الرضا الوظيفي، والجدول التالي يوضح نتائج إختبار الفرضية:

الجدول رقم(31): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

القرار	القيمة الإحتمالية	الفرضية الفرعية الثالثة
قبول	0.000	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لبعء تأمين الحوادث والأمراض المهنية على الرضا الوظيفي
مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ )		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن القيمة الإحصائية لأثر بعد تأمين الحوادث والأمراض (المتغير المستقل) على الرضا الوظيفي (المتغير التابع) تقدر بـ ( $\text{sig} = 0.000$ ) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ )، هذا يعني أنه يوجد أثر ذال لهذا البعد على المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي، أي أنه هناك مقدار تباين في الرضا الوظيفي مسؤول عنه (يفسره) فقط هذا البعد ولا تفسره الأبعاد الأخرى ومنه الفرضية الفرعية الثالثة مقبولة.

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية بأن تأمين الحوادث والأمراض المهنية تعتبر بالنسبة للعاملين من العوامل التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي أي أن هناك أهمية نسبية لهذا العنصر في التأثير أو تشكيل الرضا الوظيفي من منضور العاملين، وهذا ما تعززه نتائج المتوسطات الحسابية ويمكن إعتباره من أهم مرتكزات وأبعاد التأمينات الإجتماعية.

**خامسا: إختبار الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد تأمين العجز والبطالة على الرضا الوظيفي، والجدول التالي يوضح نتائج إختبار الفرضية:

الجدول رقم(32): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

القرار	القيمة الإحصائية	الفرضية الفرعية الثالثة
قبول	0.040	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لبعد تأمين العجز والبطالة على الرضا الوظيفي
<b>مستوى المعنوية المعتمد (<math>\alpha \leq 0.05</math>)</b>		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن القيمة الإحصائية لأثر بعد تأمين العجز والبطالة (المتغير المستقل) على الرضا الوظيفي (المتغير التابع) تقدر بـ ( $\text{sig} = 0.040$ ) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد

( $\alpha \leq 0.05$ )، هذا يعني أنه يوجد أثر ذال لهذا البعد على المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي، أي أنه هناك مقدار تباين في الرضا الوظيفي مسؤول عنه (يفسره) فقط هذا البعد ولا تفسره الأبعاد الأخرى ومنه الفرضية الفرعية الثالثة مقبولة.

ويمكن تفسير وجود أثر لبعد تأمين العجز والبطالة على الرضا الوظيفي بمديرية سونلغاز لإنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز، إلا أنها تولي إهتمام لهذا البعد وهذا ما وضحته نتائج المتوسطات، حيث جاءت بدرجة متوسطة من الموافقة حيث تسعى لتطبيق الإجراءات والقوانين على العاملين والمصرحة لدى صندوق الضمان الإجتماعي.

### الخلاصة:

تضمن هذا الفصل الجانب التطبيقي لدراسة ميدانية في مديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بجيجل من خلال إجراء مقابلات وكذا الوثائق والمعطيات المقدمة من طرف المؤسسة والذي حاولنا من خلاله إعطاء نظرة عن أثر التأمينات الإجتماعية على الرضا الوظيفي وتم إختبار الفرضيات المتعلقة بالجانب التطبيقي بالإعتماد على الإستبانة كوسيلة في ذلك أين تم توزيعها على عينة قدرها (80) عامل من مجموع (173) عامل دائم بالمؤسسة، واسترجعت منها (75) إستبانة صالحة للتحليل، تم تحليل بياناتها بإستخدام البرنامج الإحصائي (spss)، وبعد تفريغ وتحليل البيانات الخاصة بالمحاور تبين أنه يوجد أثر لأبعاد التأمينات الإجتماعية على الرضا الوظيفي للعاملين.



مما سبق يتضح أن التأمينات الاجتماعية تمثل إحدى الإجراءات المهمة الواجب على المؤسسة الاهتمام بها والحرص لتطبيقها على جميع العمال بمختلف مستوياتهم لأنها تبتث الثقة والراحة والاطمئنان في نفوس العاملين، حيث تركز التأمينات الاجتماعية بأبعادها الأربعة على تأمين حياة العاملين وعائلاتهم من الناحية المادية والصحية، وهذا ما يؤثر إيجاباً على الرضا الوظيفي لديهم، وبعد استعراضنا لأهم الأدبيات المتعلقة بمتغيري الدراسة (التأمينات الاجتماعية والرضا الوظيفي)، ومحاولتنا معالجة الإشكالية المتعلقة بأثر التأمينات الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بمديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بجيجل.

### أولاً: النتائج:

تم تقسيم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى مجموعتين: الأولى خاصة بالجانب النظري والثانية خاصة بالجانب التطبيقي كما يلي:

#### 1-النتائج النظرية:

- لقد تعددت التعاريف حول التأمينات الاجتماعية، فهي لم تحض بتعريف موحد من قبل الباحثين ومعظم التشريعات لم تتطرق لتعريفه، ولكن هذا النوع من التأمين اجباري ويحدده القانون؛
- توجد اربع مجالات للتأمينات الاجتماعية: تأمين المرض والأمومة، تأمين الوفاة والتقاعد، تأمين حوادث العمل والأمراض المهنية، تأمين العجز والبطالة؛
- يترجم الرضا الوظيفي في مجموعة المشاعر الناجمة عن عمل الفرد والتي تعكس الحالة النفسية له سواء ايجابية أو سلبية والناجمة عن تقييم الفرد لعمله؛
- يضم الرضا الوظيفي مجموعة من العناصر هي: محتوى العمل، نمط الاشراف، الترقية، جماعات العمل، الاجر والتعويضات، ظروف العمل المادية؛
- عند شعور المورد البشري بأن جميع حاجاته المادية من أكل وشرب، سكن وما إلى غير ذلك مشبعة بشكل كافي تزيد لديه الرغبة في الإبداع والإبتكار؛
- تساهم التأمينات الاجتماعية في تحقيق الإستقرار في علاقات العمل حيث، أن الوضعية النفسية التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها والقدرة على التكيف مع بيئة العمل وبالتالي الشعور بالرضا الوظيفي.

#### 2-النتائج التطبيقية:

- يمكن تلخيص النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فيما يلي:
- يتضمن متغير التأمينات الاجتماعية أربعة أبعاد بحيث كل بعد يؤثر بدرجة معينة وذلك حسب رأي عينة الدراسة، حيث يأتي بعد تأمين التقاعد والوفاة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.7600)، ويأتي في المرتبة الثانية بعد تأمين المرض والأمومة بمتوسط حسابي قدره (3.3229)، أما بعد تأمين حوادث العمل

والأمراض المهنية فقد جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.2657) وجاء في المرتبة الأخيرة بعد تأمين العجز والبطالة بمتوسط حسابي قدره (3.0256)؛

- أما المتوسط الحسابي الإجمالي للتأمينات الإجتماعية فقدر بـ (3.3674) بدرجة متوسطة من الموافقة في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الرضا الوظيفي (2.6253) بدرجة متوسطة من الموافقة.

أما فيما يخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة فكانت كما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد التأمينات الاجتماعية على الرضا الوظيفي بمديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بجيجل؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد تأمين المرض والأمومة على الرضا الوظيفي؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد تأمين التقاعد والوفاة على الرضا الوظيفي؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد تأمين حوادث العمل والأمراض المهنية على الرضا الوظيفي؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد تأمين العجز والبطالة على الرضا الوظيفي.

**ثانيا- الإقتراحات:** على ضوء النتائج المتوصل إليها نقدم بعض الإقتراحات التالية:

- العمل على توفير الأمان وراحة البال وتخفيف درجة القلق والخوف لدى العمال التي تؤمن الاستقرار الوظيفي؛
- توفير وسائل الوقاية بهدف تخفيض معدل تكرار الحوادث المهنية ومواجهة الأزمات والكوارث وتقليل حجم الخسائر؛
- العمل على إعداد برامج الرعاية الصحية والتكفل بمصاريف العلاج مع الحرص على الرقابة المستمرة من طرف الهيئات المختصة مما يزيد من مستوى الرضا الوظيفي للعمال؛
- المتابعة والتفتيش المستمرة للتأكد من تطبيق تعليمات وقواعد التأمينات بشكل سليم في حالة اصابة العمال بعجز بدني أو بطالة مؤقتة تؤدي للتوقف عن العمل وتخصيص منحة تكفي العامل طوال فترة توقفه؛
- وضع أجر قاعدي مناسب يسمح للأفراد العاملين وعائلاتهم بالحفاظ على المركز المالي والمستوى المعيشي وهذا يعتبر عنصرا هاما في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي؛
- توفير بيئة عمل مناسبة تجعل العمال يشعرون بالحماس وبدل أقصى جهد ممكن من العمل؛
- منح ترقية للعمال ذوي سنوات خبرة طويلة بالمؤسسة مما يزيد من ثقتهم.

### ثالثا/ آفاق الدراسة:

وفي الأخير بعدما انتهينا من معالجة اشكالية بحثنا، وكنتملة لدراستنا هذه سوف نقوم باقتراح بعض المواضيع التي من شأنها اثراء البحث في هذا المجال والتي يمكن اعتبارها كدراسة مستقبلية نفيد في تطوير هذا الموضوع:

- رقمنة التأمينات الاجتماعية مدخل إستراتيجي لتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية.
- دور الرضا الوظيفي في تحسين الإلتزام التنظيمي.
- أثر الرضا الوظيفي في تعزيز التفوق التنظيمي.

## قائمة المصادر والمراجع

### 1. المراجع باللغة العربية

#### أولاً: القرآن الكريم

1. سورة البقرة، الآية 125.
2. سورة قريش، الآية 3-4.

#### ثانياً: الكتب

1. إبراهيم أبو النجا، الأحكام العامة طبقاً لقانون التأمين والتأمين الجديد، الجزء الأول، دار النشر ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
2. إبراهيم على إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين التجاري المبادئ، النظرية والتطبيقات العلمية كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2012.
3. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
4. أسامة عزمي سلامة، شيقري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
5. إسماعيل محمد بن قانة، الإحصاء الوصفي والحيوي: دروس وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر، عمان، 2011.
6. أوما سكاران، طرق البحث في الإدارة (مدخل لبناء المهارات البحثية)، ترجمة: اسماعيل علي بيسوني، دار المريخ، السعودية، 2006.
7. برهام عطا الله، مدخل إلى التأمينات الإجتماعية، دار المعارف، مصر، 1969.
8. بشير هدفي: الوجيز في شرح قانون العمل - علاقات العمل الفردية والجماعية، دار الريحانة للنشر والتوزيع الجزائر، الطبعة الثانية، 2003.
9. بوج ريجدا، ترجمة: محمد توفيق البلقيني، إبراهيم محمد مهني، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، دار المريخ للنشر الرياض، المملكة العربية السعودية 2006.
10. جميل هلال وآخرون، نحو نظام الضمان الإجتماعي في الضفة الغربية وقطاع غزة، رام الله معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية مارس حزيران، 1998.
11. جودة عزة عطوي، أساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
12. حامد محمد بن أحمد الغزالي، إحياء علوم الدين، مؤسسة فؤاد بعينو للتجليد، لبنان، الجزء الرابع.
13. حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، دار النشر والتوزيع، الأردن، 2008.
14. حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، دار الشروق للتوزيع والنشر، عمان، 2007.

15. حسن القاضي ، اللطيف حمدان الضمان الإجتماعي وتطبيقاته دراسة تحليلية شاملة، بيروت منشورات الحلبي الحقوقية، 2007.
16. حسن حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997.
17. حسين ياسين طعمة، إيمان حسين حنوش، طرق الإحصاء الوصفي، الطبعة الأولى، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2009.
18. حمزة محمد دودين، التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام spss، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2013.
19. دلال القاضي، محمود البياتي، دار، منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، 2008.
20. راشد راشد، التأمينات البرية الخاصة على ضوء قانون التأمينات الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعة، الجزائر، 1992.
21. رواية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
22. زاهد محمد ديربي، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن، 2011.
23. سالم رشيد، التأمين المبادئ والأسس و النظريات، الممتلكة الأردنية الهاشمية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
24. سامي عفيفي حاتم، التأمين الدولي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1989.
25. سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
26. سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
27. شقيق العتوم، طرق الإحصاء وتطبيقات إقتصادية وإدارية، دار المنهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
28. طارق قندورة، الخطر والتأمين مدخل أجهزة الإشراف والرقابة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
29. طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1992.
30. عاشور أحمد صقر، إدارة القوى العاملة، لأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1983.
31. عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني للمنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.

32. عامر سلمان عبد الملك، الضمان الإجتماعي في ضوء المعايير الدولية والتطبيقات العملية، منشورات العلي الحقوقية 1996، بيروت.
33. عبد اللطيف محمود آل محمود، التأمين الجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية دار النفاس للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت، 1414 هـ 1994 م.
34. عبد الهادي السيد محمد تقي الحكيم، عقد التأمين حقيقته ومشروعته، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2003.
35. عجة الجبالي، الوجيز في قانون العمل والحماية الإجتماعية النظرية العامة للقانون الإجتماعية في الجزائر، دار الخلدونية، طبعة 2005.
36. العديلي ناصر محمد، السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة العامة، الرياض، الطبعة الثانية، 1985.
37. على المشاقبة وآخرون، إدارة الشحن والتأمين، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2003.
38. عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، الطبعة الأولى، 1996.
39. فراس ملحم، الإطار القانوني للضمان الإجتماعي في فلسطين (رام الله الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطنين)، 1999.
40. كمال محمود حبرا، التأمين وإدارة الخطر، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
41. كشدود عمار الطيب د، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم، نماذج ونظريات، المجلد الثاني، منشورات جامعة فار يونس، ليبيا، الطبعة الأولى، 1995.
42. محمد أحمد الشريف، دراسة حول تشريعات التأمينات الإجتماعية العربية، رام الله مركز الديمقراطية وحقوق العاملين أيار، 1998.
43. محمد الصيرفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، بدون طبعة، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، 5003.
44. محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، المفاهيم والمبادئ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
45. محمد الصيرفي، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.
46. محمد جوت ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظريات والتطبيق، دار مجدلاوي للنشر، عمان، 1998.
47. محمد حسن قاسم، محاضرات في عقة التأمين، الدار الجامعية، بيروت 1999.
48. محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير أساسيات، وظائف وتقنيات، الجزء 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.

49. محمد رفيق المصري، التأمين وإدارة الخطر تطبيقات على التأمينات العامة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
50. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الانساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.
51. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002.
52. محمد مرعي، أسس إدارة الموارد البشرية، دار رضا للنشر، دمشق، 1999.
53. مختار محمود الهانسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الخطر والتأمين، الدار الجامعية الإسكندرية، 2001.
54. مختار محمود الهانسي، إبراهيم على إبراهيم عبد ربه، دراسات في التأمين التجاري والإجتماعي، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1996.
55. المرسي جمال الدين محمد، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، المخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
56. مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، دار الشروق والتوزيع والنشر، عمان، 2007.
57. معراج جديدي، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ط4، دار الجامعة الجديدة للنشر، بن عكنون، 2004.
58. منصور فهمي، إنتاجية العمل في ضوء الدوافع والحوافز، دار النهضة العربية 1984.
59. موفق عدنان عبد الجبار الحميري وأمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق أفكار حديثة ورؤية مستقبلية، اثناء للمنشر والتوزيع، الاردن، 2011.
60. نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية (دليل الباحث في إنجاز بحث سوسيولوجي)، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
61. نائف البرنوطي سعاد، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، الطبعة الثانية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2004.
62. نبيل الحسيني النجار، مدحت مصطفى راغب، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الشركة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1992.
63. نبيل جمعة صالح النجار، الإحصاء في التربية والعلوم الإنسانية مع تطبيقات برمجية spss، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، 2010.
64. هاشم عادل عبد الرزاق، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازدي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010.

ثالثاً: الأطروحات والرسائل الجامعية

أ- الأطروحات:

1. عبد الفتاح علاوي، أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013.
  2. ماجد محمد على أبو شنب، أثر التحديات الميدانية على صناعة التأمين التكافلي بالمملكة العربية السعودية، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات منح شهادة الدكتوراه في الإدارة، الأكاديمية المفتوحة بالدنمارك، 2013.
- ب- الرسائل الجامعية:
1. باديس كشيدة، المخاطر المضمونة وآليات فض النزاعات في مجال الضمان الإجتماعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم القانونية الحاج لخضر، باتنة، 2010/2009.
  2. الشريف عمارة، قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل، جيجل، 2010/2009.
  3. شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونغاز جيجل، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2010.
  4. شهرزاد لبصير، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم الاجتماع، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 5005.
  5. شهيرة محمودية، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، كلية العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2001/2000.
  6. عياش درار، أثر نظام الضمان الإجتماعي على حركية الإقتصاد الوطني. دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية لغير الأجراء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، 2005/2004.
  4. كتفي عزوز، الاتصال في الإدارة المدرسية الجزائرية وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الإدارة والتسيير التربوي، جامعة الحاج لخضر باتنة، سنة 2008/2009.
  7. نور الدين عسلي، إدارة الصراع و أثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مؤسسة مناهض الحصة مذكرة ماجستير (غير منشورة) كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، الجزائر، 2010/2009.



8. هوارية بن دهمّة، الحماية الإجتماعية في الجزائر، دراسة تحليلية لصندوق الضمان الإجتماعي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة أبو بكر بالقايد تلمسان، 2015.

#### رابعاً: المجالات

1. عبد الوهاب السيسي، تحليل مداخل قياس الفعالية التنظيمية، مجلة علوم الاقتصاد والتجارة، جامعة الجزائر، العدد 82، المجلد 5، الجزائر 5001.
2. مناور طريح حداد، محمود علي الروسان، الرضا الوظيفي لدى جامعة اربد الاردنية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلم التسيير، العدد 02، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2003.
3. نورة محمد البليهد، مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلة (3)، العدد (10)، المملكة العربية السعودية، تشرين الأول، 2014.
4. يوسف عبد الله الزامل، الشركات التأمينية التجارية التعاونية نحو اتجاهات بديلة، مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف العدد 2005/04.

#### خامساً: الملتقيات والمؤتمرات والندوات

1. الطيب سماتي، عنوان المداخلة الإطار القانوني للتأمين الإجتماعي والتشريع الجزائري ومسئلة العملية خلال فترة 25-26 أفريل 2011 ، ندوة حول مؤسسات التأمين التكافلي والعامين بين الأكسس والنظرية والتجربة التطبيقية العلمية.
2. كمال رزيق، محمد لمين مراكشي، خصوصية قطاع التأمين وأهميته لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي السابع حول: الصناعة التأمينية الواقع العملي وآفاق التطوير- تجارب الدول ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 3-4 ديسمبر 2012.
3. محمد زيدان، محمد يعقوبي، فعالية الموارد التمويل المتاحة لمؤسسات التأمين الإجتماعي الجزائري في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الإجتماعي، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي: الصناعة التأمينية الواقع العملي وآفاق التطوير- تجارب الدول المنظم من قبل فرع العلوم الإجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 3-4 ديسمبر 2012.
4. نعيمة زيرومي، الحماية الإجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطور في الجزائر الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية الواقعة وآفاق التطوير تجارب الدول، جامعة حسيبة بن بوعلي بشلف، يومي 3-4 ديسمبر 2012.

#### سادساً: التقارير

1. أبو موسى أبو فهيم، التأمينات الإجتماعية، سلسلة تقارير رقم 28/ الهيئة الفلسطينية لحقوق المواطن، رام الله 2001.

2. الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية ، مطبعة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية - قسنطينة 1997.
3. الصندوق الوطني محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير أساسيات، وظائف وتقنيات، الجزء2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.

#### سابعاً: الوثائق والنصوص القانونية

1. المادة 619 من القانون المدني الجزائري.
2. الوثائق المقدمة من طرف مصلحة الموارد البشرية بمديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز .
3. المادة 626 أُلغيت بالقانون رقم 80-07 المؤرخ في 09 غشت 1980 (الجريدة الرسمية رقم 33).
4. المادة 632 أُلغيت بالقانون رقم 80-07 المؤرخ في 9 غشت 1980 (الجريدة الرسمية رقم 33).
5. المادة 638 أُلغيت بالقانون رقم 80-07 المؤرخ في 9 غشت 1980 (الجريدة الرسمية رقم 33) .
- المادة 640 أُلغيت بالقانون رقم 80-07 المؤرخ في 9 غشت 1980 ( الجريدة الرسمية رقم 33).
6. الباب 2 من قانون 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.
7. الجمهورية الديمقراطية الشعبية، قانون 12/83، 2 يوليو 1983، المادة 05.
8. الجمهورية الديمقراطية الشعبية، قانون 12-83 - 2 يوليو 1983، المادة 06.
9. القانون 11/83 المؤرخ في 02/07/1983 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم .
10. القانون 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية المعدل والمتمم بموجب الأمر 19/96 المؤرخ في 1996/7/6.
11. المادة 1 من القانون 11/83 المؤرخ في 1983 /7/2 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم.
12. المادة 4 من القانون 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم .
13. المادة 5 الفقرة الأخيرة من القانون 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم .
14. المادة 5 من القانون 11/83 المؤرخ في 02/07/1983 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم معدل بالمادة 2 من الأمر 17/76 المؤرخ في 1996/7/6 الجريدة الرسمية رقم 42 السنة 1996.
15. المادة 5 من القانون 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم.
16. المادة 6 من القانون 13/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.
17. المادة 63 من القانون 13/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

18. المادة 96 من القانون 11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم .
19. المادة 06 من القانون 11/83 ينطوي وجوبا تحت التأمينات الإجتماعية الأشخاص الذين يستغلون في التراب الوطني أيا كانت جنسيتهم سواء أكانو يعملون بأية صفة من الصفات وحينما كان لصالح فرد أو جماعة من أصحاب العمل ومهما كان مبلغ أو طبيعة أجرهم وشكل وطبيعة أو صلاحية عقد عملهم أو علاقتهم فيه.
20. المادة 23 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم المؤرخ في 1983/7/2
21. المادة 24 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم المؤرخ في 1983/7/2
22. المادة 36 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل والمتمم.
23. المادة 56 مكرر من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية .
24. المادة 66 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية .
25. المادة 7 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية المعدل و المتمم المؤرخ في 1983/7/2 .
26. المادة 8 من القانون 11/83 المتعلق بالتأمينات المعدلة بالمادة 4 من الأمر 96-17 المؤرخ في 1996/7/6.
27. المادة 40 من المرسوم 84-27 المؤرخ في 1984/2/11 الذي يحدد تطبيق العنوان الثاني في القانون رقم 11/83 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية.
28. المادة 2 من المرسوم رقم 85-33 المؤرخ في 1985/2/9 المتعلق بالضمان الإجتماعية الأشخاص الأجراء الذين يمارسون عملا مهنيا .
29. المرسوم التنفيذي رقم 85-33 المؤرخ في 1985/2/9 الذي يحدد قائمة العمال المشبهين بالأجراء في مجال الضمان الإجتماعي المعدل والمتهم بالمرسوم رقم 92-274 المؤرخ في 1992/7/6، جريدة رسمية رقم 52 سنة 1992 .
30. المرسوم رقم 85-34 الصادر بتاريخ 1985/2/9 المحدد لإشتراقات الضمان الإجتماعية لأصناف خاصة من المؤمن لهم إجتماعيا، جريدة رسمية رقم 9، سنة 1985 المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 92-275 ، جريدة رسمية رقم 52 سنة 1992.
31. القانون رقم 11/90 المؤرخ في 1990/04/21 المتعلق بعلاقات العمل المعدل والمتمم، ج ر ع 17 لسنة 1990.

32. المادتين 02 و 07 من المرسوم التشريعي 11/94 المؤرخ في 26/05/1994 المتعلق بتأمين البطالة.
33. المادة 05 من القانون 7/99 المؤرخ في 5/4/1999 المتعلق بالمجاهد والشهيد، الجريدة الرسمية رقم 25 سنة 1999.
34. المادة 36 من القانون 7/99 المؤرخ في 5/4/1999 المتعلق بالمجاهد والشهيد، الجريدة الرسمية رقم 25 سنة 1999.
35. المادة 56 من القانون 7/99 المؤرخ في 5/4/1999 المتعلق بالمجاهد والشهيد، الجريدة الرسمية رقم 25 سنة 1999.
36. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 13، الصادرة بتاريخ 8/03/1995، الأمر رقم 07/95 المؤرخ في 25/01/1995 المتعلق بالتأمينات .
37. المرسوم التنفيذي رقم 12/1 المؤرخ في 21/1/2001 المحدد لكيفيات الحصول على العلاج لفائدة المحرومين غير المؤمن لهم إجتماعيا، الجريدة الرسمية عدد 6 سنة 2001.
38. المادة 2 من القانون 2-9 المؤرخ في 8/5/2002 المتعلق بحماية الأشخاص المعاقين وترقيتهم، جريدة رسمية رقم 34 سنة 2002.
39. الأمر 03/06 المؤرخ في 15/7/2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية رقم 46، سنة 2006.
40. الجمهورية الديمقراطية الشعبية، قانون 83-2، 11 جويلية 1983، المادة 480.
41. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 13، الصادرة بتاريخ 8/3/1995، الأمر رقم 07-95، المؤرخ في 25/01/1995، المتعلق بالتأمينات.

#### ثامنا: المقابلات

1. مقابلة مع السيد بن حبيلس أمين، مكلف بدراسات التكوين والتطوير، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، يوم 04 أبريل 2019، الساعة 13:50.
2. مقابلة مع السيد بن حبيلس أمين، مكلف بدراسات التكوين والتطوير، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، يوم 11 أبريل 2019، الساعة 15:27.
3. مقابلة مع السيد لبيض بدر الدين، إطار دراسات مصلحة الموارد البشرية، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، يوم 18 فيفري 2019، الساعة 10.
4. مقابلة مع السيد لبيض بدر الدين، إطار دراسات مصلحة الموارد البشرية، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، يوم 25 فيفري 2019، الساعة 14.
5. مقابلة مع السيد لبيض بدر الدين، إطار دراسات مصلحة الموارد البشرية، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، يوم 27 فيفري 2019، الساعة 10.

تاسعا: المعاجم

1. أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب القاهرة، 2008.
2. جابر عبد الحميد، معجم علم النفس والطب النفسي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1988.
3. المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار الشروق، بيروت، الطبعة الثانية، 2001.

عاشرا: المواقع الإلكترونية

1. بحث للسياسة الوطنية للضمان الإجتماعي، متاح على الرابط:  
[http// www. Politics-dz.com// threads/ alsias- alutm//dmam- algman- algtnay](http://www.Politics-dz.com//threads/alsias-alutm//dmam-algman-algtnay)، أطلع عليه بتاريخ 20/02/2019، على الساعة 14.
2. سارة نبيل، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، نتائج الرضا الوظيفي، متاح على الرابط:  
<https://hrdiscussion.com/hr49303.html>، أطلع عليه بتاريخ: 2019-05-16، على الساعة 11:54.
3. المؤسسة العامة للتأمينات الإجتماعية، أهداف التأمينات الإجتماعية، متاح على الرابط:  
[http://www.gcssyemen.org/DEFAULTFILE.ASPX?SUB\\_ID=20137](http://www.gcssyemen.org/DEFAULTFILE.ASPX?SUB_ID=20137)، أطلع عليه بتاريخ: 2019/3/7، على الساعة: 16.47.

II.المراجع باللغة الأجنبية

أولاً: الكتب

1. Colin P.Silverthorne, **Organizational Psychology in cross cultural perspective**, university press, New York,2005.
2. Murray R, **annmarieryan, personality and wok reconsidering the role of personality in organization**, josseybass publishers, San Francisco, 2003. كتاب
3. Uma Sekaran, **Research methods for business skill building approach**, 4th edition john wiley and son, inc new yourk,2004.

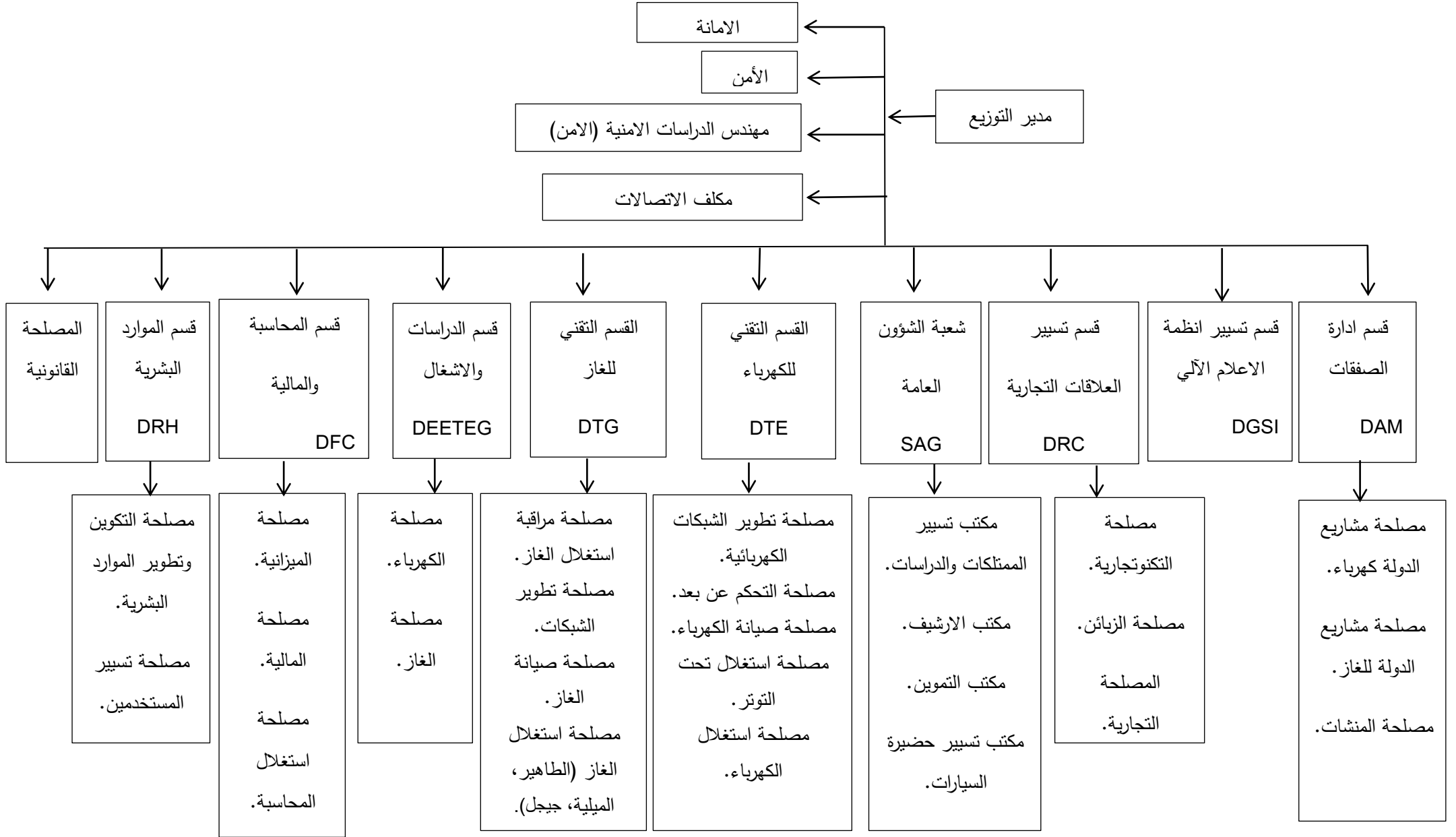
ثانياً: الرسائل الجامعية

1. beverly ann josias, **the relationship between job satisfaction and absenteeism in a selected field services section within an electricity utiliy**, master thesis, university of westerncaps, 2005.

ثالثاً: الموسوعات

2. Fancoisewald- jean hervebenzi, **Encyclopédie de l'assurance :composée et imprimée par jouve**, décembre 1997.

**الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل**









**الملحق رقم (3-1): نتائج الصدق البنائي لأداة الدراسة**

**Corrélations**

		العبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4	العبارة 5	العبارة 6	تأمين المرض
العبارة 1	Corrélation de Pearson	1	.847**	.502**	.578**	.315**	.450*	.848**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.006	.031	.000
	N	75	75	75	75	75	23	75
العبارة 2	Corrélation de Pearson	.847**	1	.666**	.462**	.373**	.436*	.855**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.001	.038	.000
	N	75	75	75	75	75	23	75
العبارة 3	Corrélation de Pearson	.502**	.666**	1	.356**	.591**	.588**	.764**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.002	.000	.003	.000
	N	75	75	75	75	75	23	75
العبارة 4	Corrélation de Pearson	.578**	.462**	.356**	1	.521**	.449*	.748**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.002		.000	.031	.000
	N	75	75	75	75	75	23	75
العبارة 5	Corrélation de Pearson	.315**	.373**	.591**	.521**	1	.699**	.694**
	Sig. (bilatérale)	.006	.001	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	23	75
العبارة 6	Corrélation de Pearson	.450*	.436*	.588**	.449*	.699**	1	.792**
	Sig. (bilatérale)	.031	.038	.003	.031	.000		.000
	N	23	23	23	23	23	23	23
_المرض_ على _التأمين_ والامومة	Corrélation de Pearson	.848**	.855**	.764**	.748**	.694**	.792**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	23	75

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

**Corrélations**

		العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	تأمين الوفاة
العبارة 7	Corrélation de Pearson	1	.597**	.137	.130	.177	.136	.577**
	Sig. (bilatérale)		.000	.242	.267	.129	.246	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 8	Corrélation de Pearson	.597**	1	.301**	.256	.353**	-.011	.650**
	Sig. (bilatérale)	.000		.009	.027	.002	.925	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 9	Corrélation de Pearson	.137	.301**	1	.599**	.582**	.084	.681**
	Sig. (bilatérale)	.242	.009		.000	.000	.471	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 10	Corrélation de Pearson	.130	.256	.599**	1	.678**	.237	.756**
	Sig. (bilatérale)	.267	.027	.000		.000	.041	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 11	Corrélation de Pearson	.177	.353**	.582**	.678**	1	.268	.790**
	Sig. (bilatérale)	.129	.002	.000	.000		.020	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 12	Corrélation de Pearson	.136	-.011	.084	.237	.268	1	.421**
	Sig. (bilatérale)	.246	.925	.471	.041	.020		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
تأمين الوفاة	Corrélation de Pearson	.577**	.650**	.681**	.756**	.790**	.421**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

**Corrélations**

		العبارة 13	العبارة 14	العبارة 15	العبارة 16	العبارة 17	العبارة 18	العبارة 19	تأمين حوادث العمل
العبارة 13	Corrélation de Pearson	1	.788**	.007	.273	-.374**	.242	.206	.578**
	Sig. (bilatérale)		.000	.953	.018	.001	.037	.076	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 14	Corrélation de Pearson	.788**	1	.071	.405**	-.294	.449**	.381**	.745**
	Sig. (bilatérale)	.000		.545	.000	.011	.000	.001	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 15	Corrélation de Pearson	.007	.071	1	.260	.522**	.190	.030	.465**
	Sig. (bilatérale)	.953	.545		.025	.000	.103	.800	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 16	Corrélation de Pearson	.273	.405**	.260	1	-.024	.345**	.094	.619**
	Sig. (bilatérale)	.018	.000	.025		.839	.002	.420	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 17	Corrélation de Pearson	-.374**	-.294	.522**	-.024	1	.164	.083	.214
	Sig. (bilatérale)	.001	.011	.000	.839		.159	.480	.066
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 18	Corrélation de Pearson	.242	.449**	.190	.345**	.164	1	.523**	.743**
	Sig. (bilatérale)	.037	.000	.103	.002	.159		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
العبارة 19	Corrélation de Pearson	.206	.381**	.030	.094	.083	.523**	1	.580**
	Sig. (bilatérale)	.076	.001	.800	.420	.480	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
تأمين حوادث العمل	Corrélation de Pearson	.578**	.745**	.465**	.619**	.214	.743**	.580**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.066	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

		العبارة 20	العبارة 21	العبارة 22	العبارة 23	تأمين العجز والبطالة
العبارة 20	Corrélation de Pearson	1	.657**	.512**	.363**	.816**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.001	.000
	N	75	75	75	75	75
العبارة 21	Corrélation de Pearson	.657**	1	.444**	.300**	.756**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.009	.000
	N	75	75	75	75	75
العبارة 22	Corrélation de Pearson	.512**	.444**	1	.432**	.752**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75
العبارة 23	Corrélation de Pearson	.363**	.300**	.432**	1	.733**
	Sig. (bilatérale)	.001	.009	.000		.000
	N	75	75	75	75	75
	Corrélation de Pearson	.816**	.756**	.752**	.733**	1
والبطالة_العجز_على_التأمين	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

#### Corrélations

		التأمين على الامراض والامومة	التأمين على وفاة	تأمين حوادث العمل والأمرض المهنية	التأمين على العجز والبطالة	التأمينات
	Corrélation de Pearson	1	.240*	.394**	.310**	.756**
	Sig. (bilatérale)		.038	.000	.007	.000
	N	75	75	75	75	75
	Corrélation de Pearson	.240*	1	.267*	.250*	.580**
	Sig. (bilatérale)	.038		.020	.030	.000
	N	75	75	75	75	75
	Corrélation de Pearson	.394**	.267*	1	.512**	.792**
	Sig. (bilatérale)	.000	.020		.000	.000
	N	75	75	75	75	75
	Corrélation de Pearson	.310**	.250*	.512**	1	.664**
	Sig. (bilatérale)	.007	.030	.000		.000
	N	75	75	75	75	75
	Corrélation de Pearson	.756**	.580**	.792**	.664**	1
التأمينات	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

\*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (3-2): نتائج معامل الثبات ألفا كرومباخ

معامل الثبات لبعء الرضا الوظيفي

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.960	25

معامل الثبات لبعء التأمينات الإجتماعية

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.810	23

معامل الثبات الكلي

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.955	48

الملحق رقم (3-3): نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	52	69,3	69,3	69,3
Valide انثى	23	30,7	30,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 25 من أقل	2	2,7	2,7	2,7
35 من أقل الى 25من	22	29,3	29,3	32,0
Valide 45 من أقل الى 35 من	38	50,7	50,7	82,7
فوق فما 45	13	17,3	17,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اعزب	19	25,3	25,3	25,3
(ة)متزوج	53	70,7	70,7	96,0
Valide (ة)مطلق	1	1,3	1,3	97,3
(ة)ارمل	2	2,7	2,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
متوسط	2	2,7	2,7	2,7
ثانوي	23	30,7	30,7	33,3
Valide عليا دراسات	5	6,7	6,7	40,0
جامعي	45	60,0	60,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

الصنف المهني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تنفيذ عون	11	14,7	14,7	14,7
تحكم عون	29	38,7	38,7	53,3
اطر	35	46,7	46,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

الدخل الشهري

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
30000 من اقل	4	5,3	5,3	5,3
60000 من اقل الى 30000 من	44	58,7	58,7	64,0
90000 من اقل الى 60000 من	24	32,0	32,0	96,0
فاكثر 90000	3	4,0	4,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

سنوات العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 من اقل	19	25,3	25,3	25,3
سنوات 10 الى سنوات 5 من	20	26,7	26,7	52,0
سنة 15 الى 11 من	25	33,3	33,3	85,3
سنة 15 من اكثر	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

الملحق رقم (3-4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة

**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
العبارة 1	75	3,17	1,446
العبارة 2	75	3,15	1,281
العبارة 3	75	3,63	,983
العبارة 4	75	3,33	1,288
العبارة 5	75	3,36	1,048
العبارة 6	23	3,26	1,214
والامومة_المرض_على_التأمين	75	3,3229	,95692
N valide (listwise)	23		

**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
العبارة 7	75	3.81	.982
العبارة 8	75	3.76	.867
العبارة 9	75	4.04	.761
العبارة 10	75	3.75	1.001
العبارة 11	75	3.79	.934
العبارة 12	75	3.41	.790
الوفاء_على_التأمين	75	3.7600	.57945
N valide (liste)	75		

**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
العبارة 13	75	2,91	1,221
العبارة 14	75	3,04	1,267
العبارة 15	75	3,65	,908
العبارة 16	75	3,20	1,273
العبارة 17	75	3,83	1,070
العبارة 18	75	3,05	1,207
العبارة 19	75	3,16	1,079
_والأمراض_العمل_حوادث_تأمين المهنية	75	3,2657	,66423
N valide (listwise)	75		

	N	Moyenne	Ecart type
العبارة 20	75	3,13	,905
العبارة 21	75	3,09	,774
العبارة 22	75	3,12	,753
العبارة 23	75	2,75	1,092
والبطالة_العجز_على_التأمين	75	3,0256	,67492
N valide (listwise)	75		

#### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
والامومة_المرض_على_التأمين	75	3,3229	,95692
الوفاة_على_التأمين	75	3,7600	,57945
_والأمراض_العمل_حوادث_تأمين المهنية	75	3,2657	,66423
والبطالة_العجز_على_التأمين	75	3,0256	,67492
التأمينات	75	3,3674	,50700
N valide (listwise)	75		



Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
24 العبارة	75	2,73	1,189
25 العبارة	75	2,45	1,131
26 العبارة	75	2,63	1,100
27 العبارة	75	2,79	1,082
28 العبارة	75	2,68	1,164
29 العبارة	75	2,71	1,160
30 العبارة	75	2,71	1,050
31 العبارة	75	3,24	1,113
32 العبارة	75	2,67	1,004
33 العبارة	75	2,92	,997
34 العبارة	75	2,57	,961
35 العبارة	75	2,49	,950
36 العبارة	75	2,65	1,097
37 العبارة	75	2,61	1,064
38 العبارة	75	2,67	1,095
39 العبارة	75	2,52	,991
40 العبارة	75	2,37	1,050
41 العبارة	75	2,41	1,041
42 العبارة	75	2,53	1,031
43 العبارة	75	2,48	,964
44 العبارة	75	2,59	,974
45 العبارة	75	2,44	1,030
46 العبارة	75	2,71	1,063
47 العبارة	75	2,40	1,000
48 العبارة	75	2,65	1,084
الوظيفي_الرضا	75	2,6253	,75336
N valide (listwise)	75		

**الملحق رقم (3-4): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية**

**نتائج اختبار الفرضية الرئيسية**

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,623 <sup>a</sup>	,388	,353	,60593

a. Valeurs prédites : (constantes), والبطالة\_العجز\_على\_التأمين, والمهنية\_والأمراض\_العمل\_حوادث\_تأمين, والامومة\_المرض\_على\_التأمين, الوفاة\_على\_التأمين

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	16,298	4	4,075	11,098	,000 <sup>b</sup>
1 Résidu	25,701	70	,367		
Total	41,999	74			

a. Variable dépendante : الوظيفي\_الرضا

b. Valeurs prédites : (constantes), والبطالة\_العجز\_على\_التأمين, الوفاة\_على\_التأمين, والامومة\_المرض\_على\_التأمين, المهنية\_والأمراض\_العمل\_حوادث\_تأمين

**نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المندرجة تحت الفرضية الرئيسية**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,532	,531		2,882	,005
1 والامومة_المرض_على_التأمين	-,008	,082	-,010	-,100	,921
الوفاة_على_التأمين	-,397	,129	-,305	-3,085	,003
1_والأمراض_العمل_حوادث_تأمين_المهنية	,561	,130	,494	4,317	,000
والبطالة_العجز_على_التأمين	,258	,124	,231	2,091	,040

a. Variable dépendante : الوظيفي\_الرضا

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد التأمينات الاجتماعية (تأمين المرض والأمومة، تأمين الوفاة والتقاعد، تأمين حوادث العمل والأمراض المهنية، تأمين العجز والبطالة) على الرضا الوظيفي لدى العاملين بمديرية سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بجيجل، وتم اختبار فرضيات الدراسة على عينة الدراسة المتمثلة في 80 عامل باستخدام الانحدار الخطي المتعدد اعتمادا على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss).

وقد توصلت هذه الدراسة لوجود أثر دال إحصائيا لأبعاد التأمينات الاجتماعية على الرضا الوظيفي في المديرية الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز على الرضا الوظيفي، وأن الأبعاد الثلاثة (تأمين المرض والأمومة، تأمين حوادث العمل والأمراض المهنية، تأمين العجز والبطالة) لها أثر على المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي، بينما بعد تأمين الوفاة والتقاعد ليس له أثر ذو دلالة احصائية على الرضا الوظيفي.

كما تم تقديم اقتراحات وآفاق مستقبلية للدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** التأمين، التأمينات الاجتماعية، الرضا الوظيفي ، سونلغاز.

## Abstract

This study aimed mainly at determining the impact of the dimensions of social insurance (sickness and maternity insurance, death insurance, retirement, work accident and occupational disease insurance, disability insurance and unemployment) on the job satisfaction of the employees of the Sonelgaz society for distributing Electricity and Gas in Jijel. To test the validity of the hypotheses, a sample of eighty (80) employees was questioned using the multiple linear regression depending on social Sciences statistical Packages Program (SPSS). the analyses of the research data have demonstrated a statistically significant effect of dimensions of social insurance on job satisfaction in Sonelgaz, and that the three dimensions (sickness and maternity insurance, accidents at work and occupational diseases insurance, disability insurance, unemployment) have the effect of the dependent variable which is job satisfaction, while death and retirement insurance has no statistically significant impact on job satisfaction. Further research and suggestions were also presented.

**Keywords:** Insurance, Social Insurance, Job Satisfaction, Sonelgaz.

جامعة جيجل



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إستبائية الدراسة

أخي الفاضل...أختي الفاضلة...

تحية طيبة...

أحيط سيادتكم علم بأن هذه استبائية هي جزء من دراسة عملية تكميلية لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، تحت عنوان: أثر التأمينات الإجتماعية على الرضا الوظيفي - دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء و الغاز - جيجل.

والمطلوب منكم قراءة جميع عبارات الاستبائية بدقة وموضوعية ووضع علامة (X) في خانة واحدة أمام كل عبارة، علما بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شكرا لكم على حسن تجاوبكم وتعاونكم

إعداد الطالبتين:

زينب صالح

مروة مليط

ملاحظات:

- لا داعي لكتابة اسمك ولقبك.

- إن القصد من المؤسسة هو تصريح العاملين لدى الضمان الإجتماعي.

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية.

الرجاء وضع علامة (X) في المكان الذي يناسبك:

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- السن:

أقل من 25 سنة

من 25 إلى أقل من 35 سنة

من 35 إلى أقل من 45 سنة

45 سنة فما فوق

3- الحالة الاجتماعية:

أرمل(ة)

مطلق(ة)

متزوج(ة)

أعزب

4- المؤهل العلمي:

دراسات عليا

متوسط

جامعي

ثانوي

5- الصنف المهني:

إطبا

عون تحكم

عون تنفيذ

6- الدخل الشهري:

أقل من 30.000 دج

من 30.000 دج إلى أقل من 60.000 دج

من 60.000 دج إلى أقل من 90.000 دج

90.000 فأكثر

7- عدد سنوات العمل:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

## المحور الثاني: التأمينات الإجتماعية.

تعريف التأمينات الإجتماعية: هي أحد أنظمة التعاون والتكافل الإجتماعي التي يقدمها المجتمع لأفراده، ويقوم على رعاية العاملين ويوفر لهم ولأسرهم حياة كريمة بعد تركهم العمل بسبب التقاعد أو العجز أو الوفاة وكذلك العناية الطبية للمصابين بإصابات عمل أو أمراض مهنية والتعويضات اللازمة عند حدوث عجز مهني أو وفاة.

الأبعاد	الرقم	العبارات	المقياس				
			موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
التأمين على المرض والأمومة	1	تقدم لك مؤسستك اعانات نقدية كتعويض مالي بدلا عن الأجر عند إصابتك بمرض معين.					
	2	تؤمن لك مؤسستك نفقات العلاج والأدوية عند إصابتك بمرض معين.					
	3	تمنحك مؤسستك عطل مرضية حسب تصريح الطبيب المختص لدى الضمان الاجتماعي.					
	4	تعمل مؤسستك على زيادة الوعي التأميني لدى العامل حول حقه في الحصول على تعويض عن مستحقات العلاج لمختلف الأمراض التي يمكن أن يتعرض لها.					
	5	تحرص الهيئات المختصة في مؤسستك على تسيير ملفات المرض والأمومة بما يضمن استفادة المستفيدين من التعويضات في الوقت المحدد.					
	6	تمنح لكي مؤسستك عطلا مدفوعة الأجر كافية لشفائك واستعادة عافيتك والتكفل بمولودك، (خاص بالنساء).					
التأمين على الوفاة	7	تلتزم مؤسستك باحترام حقوقك المتعلقة بالتقاعد والوفاة وفق ما تنص عليه التشريعات والقوانين.					
	8	تعتمد مؤسستك على مبدأ التناسبية في توزيع المعاشات، حيث تقدم معاش التقاعد على حسب أجرتك.					

					9	تعتمد مؤسستك على مبدأ حق التقاعد، أي التزام جميع العمال بدفع اشتراك التقاعد خلال الحياة المهنية.
					10	تلتزم مؤسستك بتطبيق السن القانوني للتقاعد 60 سنة (للعامل)، 55 سنة (للعاملة) (وفق القوانين والتشريعات المعمول بها).
					11	تمنحك مؤسستك معاش مباشر تقدره حسب نشاطك في العمل.
					12	تمنح المؤسسة لعائلتك في حالة وفاتك تعويض مالي يقدر بـ 18 مرة مبلغ أجر آخر شهر في منصبك.
					13	تتكفل مؤسستك بمصاريف العلاج ونفقات التنقل والإقامة المترتبة عن إصابتك بأمراض مهنية.
					14	توفر لك مؤسستك عمل مكيف مع حالتك في حالة إصابتك بمرض مهني أو حادث عمل.
					15	تقوم مؤسستك بالتصريح عن حادث العمل في وقت لا يتعدى 48 سا.
					16	تقوم مؤسستك بإخضاعك إلى فحص طبي لتحديد حالتك الصحية بدقة وعليه تمنحك وثيقة الحادث.
					17	تقوم مؤسستك بإجراء فحوصات دورية من أجل الكشف عن الأمراض المهنية التي قد تكون ظروف العمل سببا فيها والتصريح بها لدى صندوق الضمان الإجتماعي.
					18	تقوم مؤسستك بالاستعانة بخبراء وأخصائيين لدراسة مخاطر العمل بهدف الحد من حوادث العمل وتجنب وقوعها.
					19	تتأكد مؤسستك من إبلاغك فعليا بالإجراءات والمراحل والقرارات المتخذة في حقك في حالة تعرضك لحادث العمل.

التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية

					20	توفر لك مؤسستك تأمين على المرض في حالة التوقف عن ممارسة نشاطك المهني بسبب عجز مثبت قانونيا.
					21	في حالة تسريحك من العمل لأسباب اقتصادية تتكفل المؤسسة بمنحك راتب شهري لمدة لا تقل عن 12 شهرا.
					22	توفر لك مؤسستك معاش عند إصابتك بعجز يضطرك للانقطاع عن العمل.
					23	تمنحك مؤسستك عند انقطاعك عن العمل منحة تكفيك طوال فترة العجز.

التأمين على العجز والبطالة

### المحور الثالث: قياس الرضا الوظيفي

**تعريف الرضا الوظيفي:** يشير إلى مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله فقد تكون إيجابية أو سلبية، وتعبّر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله.

المقياس					العبارات	الرقم
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	جدا موافق		
					تشعر بالاستقرار الوظيفي في عملك.	24
					يسد أجرك الحالي احتياجاتك الأساسية.	25
					يتناسب أجرك الحالي مع حجم وطبيعة العمل.	26
					تقدم لك المؤسسة دورات تحسيسية حول المخاطر الناجمة عن الوظيفة.	27
					تتوافق الأعمال التي تقوم بها مع قدراتك وإمكانياتك.	28
					يشجعك شعورك بالأمان الوظيفي على الاستمرار في العمل.	29
					أنت راض عن وظيفتك لأن معاش التقاعد الذي ستحصل عليه يلبي احتياجاتك المعيشية.	30
					تقوم مؤسستك بإجراء فحوصات دورية للحفاظ على صحتك.	31



					32	تمنحك مؤسستك نسبة تعويضات خطر مناسبة.
					33	تلتزم مؤسستك بتقديم تعويضات خاصة بالمنح العائلية.
					34	تقدم لك مؤسستك أجر قاعدي يتناسب مع أهمية وظيفتك
					35	تساعدك وظيفتك في مواجهة الأزمات والكوارث.
					36	تشعر بالإطمئنان على صحتك في مكان العمل.
					37	توفر لك مؤسستك الحماية والسلامة المهنية.
					38	العمل الذي تقوم به يحقق لك الشعور بالإنجاز واكتساب الخبرات.
					39	العمل الذي تقوم به يحقق لك ذاتك وطموحاتك.
					40	تشعر بالعدالة تجاه ما تحصل عليه من مكافآت وحوافز.
					41	تمدك الإدارة والأقسام بالمعلومات اللازمة لأداء العمل بصفة دورية.
					42	تشعر بالحماس تجاه عملك في معظم الأحوال.
					43	تساعدك بيئة العمل على بذل أقصى جهد ممكن من العمل.
					44	تتلائم وظيفتك الحالية مع عدد سنوات خبرتك.
					45	توفر لك مؤسستك ظروف بيئية مادية للعمل (الإضاءة، التهوية، نظافة مكان العمل).
					46	أوقات الراحة في عملك تساعدك على استعادة نشاطك.
					47	وسائل العمل في المؤسسة كافية للقيام بوظيفتك على أكمل وجه.
					48	أنت راض عن عدد ساعات وأيام العمل في الأسبوع.

شكرا على تعاونكم