

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

قسم: علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: التنظيم والعمل

بعنوان:

الرفاهية في العمل و دورها في استقطاب المورد البشري
دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - الطارف

إعداد الطالب(ة):

بوقرة حدة

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	أستاذة التعليم العالي	منية غريب
مشرفا ومقررا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	أستاذة محاضر - أ-	مهدي هامل
عضوا ممتحنا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	أستاذ محاضر - أ-	مراد كشييب

السنة الجامعية : 2019 / 2020م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى:

«قالوا سبحانك لا علم لنا إلا
ما علمتنا إنك أنت العليم
الحكيم»

الشكر و التقدير

الحمد لله الذي تتم بفضلہ النعم و الصالحات، نشكر الله عز و جل الذي نور عقولنا بالعلم و المعرفة و أنار لنا دربنا و أعاننا على ما فيه الخير و الصلاح.

لا يسعنا و نحن نضع اللمسات الأخيرة لهذا البحث الا أن نتقدم بجزيل شكرنا الى الأستاذة المشرفة "هامل مهديّة" على تشجيعها و اشرافها على هذه المذكرة و نصائحها لنا.

الشكر موصول للأستاذة "بوغراف حنان" على توجيهاتها و نصائحها و تخصيص الوقت لنا لمساعدتنا على اتمام هذه المذكرة.

كما نتوجه بالشكر الى جميع أساتذة قسم علم الاجتماع على مجهوداتهم معنا طيلة فترة الدراسة.

الشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلو بقبول مناقشة هذه المذكرة.

كما نتقدم بالشكر الى كل عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

الطارف على مجهوداتهم معنا.

كما أتقدم بخالص الشكر و التقدير لجميع الأساتذة الذين ساهموا بتحكيم الاستمارة كما كان لارشاداتهم من دور و فائدة في هذا البحث.

زملائي و زميلاتي دفعة 2020/2019 علم اجتماع تنظيم و عمل.

شكر

إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه،

سبحانا لا نحصي ثناء عليك أنت كما أثنيت على نفسك ، خلقت فأبدعت، وأعطيت فأفضت فلا حصر لنعمك ولا حدود لفضلك

وصلى الله وسلم وبارك على خاتم الأنبياء والمرسلين نبينا ورسولنا محمد.

الى قمة العطاء اللامحدود، الى من كان لي خير عون في الحياة، وتحمل معي عناء هذا البحث، الى من علمني فضائل الأخلاق و قدوتي في الحياة، أهديك ثمرة تشجيعك ومرافقتك لي أبي حفظه الله.

الى من الجنة تحت أقدامها، وتنير الدرب دعواتها، ويبكي القلب لشوقها

أمي العزيزة رحمها الله.

الى من ساندتني و كانت خير عون لي في دراستي و حياتي زوجة أبي حفظها الله.

الى من حبها يسري في عروقي أختي وزوجها و أبنائها حفظهم الله.

الى رفيقتي و أختي و الأعرز على قلبي زينب، وفاء وفقهم الله و حفظهم و الى ايمان، أسماء، سارة.

الى كل زملائي و زميلاتني في الدراسة.

الى كل طالب علم أهدي هذا العمل.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر و التقدير
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	ملخص الدراسة
اب	مقدمة
4	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة
5	تمهيد
7-6	أولاً: إشكالية الدراسة
8-7	ثانياً: أسباب إختيار الموضوع
9-8	ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة
15-9	رابعاً: تحديد المفاهيم
17-15	خامساً: المقاربة النظرية
24-18	سادساً: الدراسات السابقة
25	خلاصة
26	الفصل الثاني: محددات الرفاهية في بيئة العمل
27	تمهيد
28	أولاً: عوامل الرفاهية في بيئة العمل
30-29	ثانياً: أهمية البيئة المادية
30	ثالثاً: الظروف الفيزيقية لبيئة العمل
30	1. الإضاءة
30	2. الحرارة
30	3. الرطوبة
31	4. الضوضاء
31	5. تجهيز وترتيب المكاتب

31	رابعاً: الخدمات الإجتماعية العمالية
31	1. الجهات المعنية بالخدمات الإجتماعية العمالية
32	2. المشكلات التي تعترض الخدمات الإجتماعية العمالية
33	3. مجالات الخدمة الإجتماعية
35	4. الخدمات الإجتماعية العمالية في التشريع الجزائري
36	خامساً: العلاقات الإنسانية في بيئة العمل
37-36	1. أسس العلاقات الإنسانية
31	6. نظافة العمل
39-37	2. العوامل المحققة للعلاقات الإنسانية
40-39	3. أهداف العلاقات الإنسانية
41-40	4. علاقات التعاون مع زملاء العمل
42	خلاصة

فهرس المحتويات

43	الفصل الثالث: عملية إستقطاب المورد البشري في المؤسسة
44	تمهيد
45	أولاً: أهمية عملية إستقطاب
46	ثانياً: خطوات إستقطاب المورد البشري
46	1. تخطيط القوى العاملة
46	2. طلبات المديرين من العمالة
46	3. تحديد الوظائف الشاغرة
46	4. النظر في تحليل الوظائف ومراجعة مواصفات شاغلي الوظيفة
46	5. الإستقطاب
47	ثالثاً: مصادر إستقطاب المورد البشري
47	1. المصادر الداخلية
48	2. المصادر الخارجية
50	رابعاً: الإختيار والتعيين
51	1. تعريف الإختيار
51	2. تعريف التعيين
51	3. أهمية الإختيار
53-51	4. خطوات الإختيار

53	خامساً: الرفاهية في العمل ودورها في عملية إستقطاب المورد البشري
54	خلاصة
55	الفصل الرابع: المعالجة المنهجية والميدانية للدراسة
56	تمهيد
57	أولاً: المعالجة المنهجية
58-57	1. منهج الدراسة
61-58	2. أدوات الدراسة
61	3. مجالات الدراسة
62-61	أ. المجال البشري
62	ب. المجال المكاني
62	د. المجال الزمني
63	ثانياً: تفريغ وتحليل البيانات الميدانية
66-63	1. تحليل بيانات المحور الأول

72-66	2. تحليل بيانات المحور الثاني
76-73	3. تحليل بيانات المحور الثالث
83-76	4. تحليل بيانات المحور الرابع
83	5. تحليل النتائج العامة

فهرس المحتويات

83	1. تحليل وتفسير النتائج تبعا للتساؤل الفرعي الأول
84	2. تحليل وتفسير النتائج تبعا للتساؤل الفرعي الثاني
85-84	3. تحليل وتفسير النتائج تبعا للتساؤل الفرعي الثالث
85	4. تحليل وتفسير النتائج العامة تبعا للتساؤل المركزي
86	خلاصة
87	خاتمة
88	إقتراحات وتوصيات
91-89	قائمة المراجع
-	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين توزيع أفراد العينة حول بيئة العمل هادئة	66
02	يبين توزيع أفراد العينة حول درجة حرارة القاعة	66
03	يبين توزيع أفراد العينة حول نظافة مكان العمل	67
04	يبين توزيع أفراد العينة حول بيئة العمل آمنة من المخاطر	67
05	يبين توزيع أفراد العينة حول توفير تصميمات مكتبية مريحة	68
06	يبين توزيع أفراد العينة حول سهولة التنقل في مكان العمل	68
07	يبين توزيع أفراد العينة حول توفر الوسائل التكنولوجية المناسبة	69
08	يبين توزيع أفراد العينة حول العمل في ظروف مناسبة قياسا للمجهود	69
09	يبين توزيع أفراد العينة حول التحاقهم بالمؤسسة وهم على علم بميزاتها من حيث ظروفها الفيزيائية	70
10	يبين توزيع أفراد العينة حول بيئة العمل اذا كانت محفزا للاستمرار	70
11	يبين توزيع أفراد العينة حول وجود رحلات ترفيهية	73
12	يبين توزيع أفراد العينة حول الاستفادة من التأمين الصحي	73
13	يبين توزيع أفراد العينة حول دافعهم للعمل نابع من رضاهم عن ما تقدمه المؤسسة من خدمات اجتماعية للعمال	74
14	يبين توزيع أفراد العينة حول اذا كانت المؤسسة تجذب المورد البشري من خلال الخدمات التي تقدمها لعمالها	74
15	يبين احتمالات مساعدة الزملاء لبعضهم البعض في العمل	76
16	يبين توزيع أفراد العينة حول من بين الزملاء اذا كان من يثق فيه	77
17	يبين احتمالات علاقات الزملاء ببعضهم البعض	77
18	يبين توزيع أفراد العينة حول انجاز العمل يكون بصورة أفضل من خلال توجيه و مساعدة رئيسه	78
19	يبين توزيع أفراد العينة حول الزملاء في العمل يشكلون بيئة ايجابية تشجع على الاستمرار	78
20	يبين توزيع أفراد العينة حول تفضيل العمل في هذه المؤسسة على أخرى	79
21	يبين احتمالات تفضيل العمل في المؤسسة	79
22	يبين توزيع أفراد العينة حول الاستمتاع بأداء العمل في هذه المؤسسة	80
23	يبين توزيع أفراد العينة حول لو كان في مرحلة البحث عن عمل وطلبته هذه المؤسسة سيقبل العمل بها	80

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
38	يوضح دوافع العمل على أساس الحاجات الانسانية	01
45	يوضح العوامل المؤثرة في نجاح عملية الاستقطاب	02
50	يوضح مصادر الحصول على الموارد البشرية	03
52	يوضح خطوات عملية الاختيار	04
63	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
64	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	06
65	يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة	07
65	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	08

ملخص الدراسة:

تعد الرفاهية في العمل من المواضيع الهامة التي تناولها مختلف العلوم بالبحث والدراسة حيث أصبحت كل مؤسسة معنية بتحقيق رفاهية عمالها وتحسين الأوضاع المهنية والظروف الإجتماعية للعامل التي تؤثر تأثيرا مباشرا على العمال والمؤسس.

تهدف الدراسة المعنونة ب"الرفاهية في العمل ودورها في إستقطاب المورد البشري" إلى الإجابة على التساؤل المركزي المطروح في بداية الدراسة: هل للرفاهية في العمل دور في عملية إستقطاب المورد البشري؟

و للإجابة عليه إعتدنا على جملة من الإجراءات المنهجية، حيث إعتدنا على المنهج الوصفي بإعتباره المنهج الملائم للدراسة، و تم إختيار عينة مكونة من (40) عامل في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال بالأجراء بالطرف بطريقة العينة الطبيعية العشوائية، وإستعملنا الإستمارة البيت تضمنت أربعة (04) محاور والملاحظة كأدوات لجمع المعطيات الميدانية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن الظروف الفيزيقية في العمل لها دور في عملية إستقطاب المورد البشري.
- أن الخدمات الإجتماعية التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية لعمالها تساهم في عملية إستقطاب المورد البشري.
- أن العلاقات الإنسانية الجيدة السائدة في المؤسسة لها دور في عملية إستقطاب المورد البشري.

Study Summary

Study summary Welfare at Work is one of the important topics dealt with by various sciences through research and study, as every institution has become enriched with achieving workers welfare and improving the professional conditions and social conditions of the worker, which directly affect the workers and the institution the study entitled welfare at work and its role in the entitlement if the human resource aims to answer the central question raised at the beginning of the study, does luxury at work have a role in the process of entitlement of the human resource?

In order to answer it, we relied on a set of methodological procedures. We relied on the descriptive approach as it is the appropriate approach for the study. A sample of 40 Workers was selected in the National Fund for Social Security for the procedure by the stratified sample.

We used the questionnaire the included four ascens and the observation as a data collection tool this study reached the following results:

- The physical condition at work have a role in process of attracting human resource.*
- The social services provided by the National Fund for Social Insurance to its workers in the process of attracting human.*
- The prevailing human relations in the institution have a role in the process of attracting human resources.*

مقدمة:

ظهر في الآونة الأخيرة في المجتمع الوظيفي مفهوم اجتماعي جديد هو الرفاهية في العمل، ذو طابع ايجابي ومحط اهتمام لأغلب المؤسسات العالمية والجزائرية خاصة نظرا لما له من أهمية كبرى وتأثير قوي في نجاح المؤسسة وتحقيق غاياتها وأهدافها.

يقضي الأفراد معظم وقتهم في مكان العمل وبالتالي فإن العمل وما يحيط به من ظروف وانفعالات يعتبر العامل الأكبر في التأثير على جوانب الحياة العملية والاجتماعية والشخصية، وربما يختزل البعض مفهوم الرفاهية في العمل في العامل المادي فقط وهذا أمر خاطئ حيث أن حاجات الانسان متغيرة واشباعها لا يتوقف على مورد واحد فقط، ولو نظرنا الى هرم "ماسلو" للاحتياجات الانسانية لوجدنا أنه يتألف من خمس طبقات كل طبقة تمثل حاجة من حاجات الانسان مرتبة وفق حاجة الانسان لها و وفق عوامل تحقيقها.

نجد أن المؤسسات الجزائرية أصبحت أكثر تركيزا على سلامة العامل والظروف الجيدة و الأجور العادلة وعلاقات العمال مع بعضهم ومع الادارة.

ويمكن القول أن البدايات الأولى لظهور مفهوم الرفاهية في العمل تعود الى دراسات مدرسة العلاقات الانسانية "إلنتون مايو" والتي أدت الى بروز قيمة المورد البشري في العمل وتهيئة مكان العمل ليكون قادر على ارضاء حاجاته لأنه هو المورد الوحيد القادر على تشغيل باقي الموارد، لهذا تسعى المؤسسات اليوم الى توفير جو عمل مريح والتسويق لسمعتها بكل الطرق وذلك لجذب الكفاءات والحفاظ عليها وضمان استمرارها بالعمل لصالح المؤسسة حتى مع توفر اغراءات أكبر في سوق العمل وذلك من خلال الاعتماد على برنامج لاستقطاب المورد البشري والحفاظ عليه، وقد تتأثر هذه العملية بعدة عوامل منها طبيعة المناصب الشاغرة، شروط المؤسسة، رفاهية مكان العمل من عدمها، فكل منا يريد أن يعمل في

مقدمة

مؤسسة تقدره وتهتم بسعادته، مؤسسة يشعر فيها بالانتماء والتقدير ويجد فيها ما يلبي احتياجاته المادية والمعنوية.

ولهذا جاء هذا البحث من أجل الكشف عن دور الرفاهية في العمل في عملية استقطاب المورد البشري والتوصل الى محددات الرفاهية في العمل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء معتمدين على المنهج الوصفي في معالجة هذا الموضوع:

تضمن هذا البحث الفصول التالية:

الفصل الأول بعنوان: الاطار المفاهيمي و النظري للدراسة احتوى على اشكالية الدراسة، أسباب وأهمية وأهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة، المقاربة النظرية للدراسة، وأخيرا عرض بعض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني بعنوان: محددات الرفاهية في بيئة العمل تطرقنا فيه الى عوامل الرفاهية في العمل، الظروف الفيزيكية لبيئة العمل، الخدمات الاجتماعية العمالية، وأخيرا العلاقات الانسانية في بيئة العمل.

الفصل الثالث: ودرس عملية استقطاب المورد البشري تعرضنا فيه الى أهميتها، خطوات الاستقطاب، مصادر الاستقطاب، والاختيار والتعيين، وأخيرا الرفاهية في العمل وربطها بعملية استقطاب المورد البشري.

الفصل الرابع بعنوان: المعالجة المنهجية والميدانية للدراسة وقد تم تقسيمه الى:

أولا: المعالجة المنهجية واحتوى على منهج الدراسة، أدوات الدراسة، مجالات الدراسة (البشري-المكاني-الزمني)، وعينة الدراسة وكيفية اختيارها.

ثانيا: تفرغ وتحليل البيانات وتطرقنا فيه إلى عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة، والمداخل النظرية، وتساولات الدراسة، وأخيرا عرض نتائج الدراسة.

وفي الأخير خلصنا إلى وضع خاتمة ملمة بأهم النتائج المتوصل اليها.



الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة.

تمهيد.

أولاً: اشكالية الدراسة.

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة.

رابعاً: تحديد المفاهيم.

خامساً: المقاربة النظرية.

سادساً: الدراسات السابقة.

خلاصة

تمهيد:

تمثل الخطوات المنهجية العلمية أساس نجاح البحث العلمي بهدف الوصول الى فهم الظاهرة المدروسة حيث سنتطرق في هذا الفصل الى الاشكالية وهي أهم انطلاقة في البحث ثم الى أسباب اختيار هذا الموضوع وأهميته وأهدافه، بالإضافة الى تحديد المفاهيم التي تشكل حلقة وصل بين الكاتب و المتفحص لهذا العمل ثم اسقاط المقاربات الصحيحة على الموضوع وأخيرا عرض بعض الدراسات السابقة التي تمت الاستفادة منها في هذه الدراسة.

أولاً: الإشكالية:

تتجسد الرفاهية في العديد من الأبعاد منها رفاهية الحياة، الرفاهية النفسية الرفاهية الإجتماعية والإقتصادية ورفاهية مكان العمل، هذه الأخيرة تمثل الشعور بالإرتياح ليس فقط بالعمل وإنما أيضا مع السياق التنظيمي الذي يوجد فيه العمل، وقد ظهر هذا المفهوم في المجتمعات الغربية بإعتبارها هدفا أسمى للحياة، وأخذ هذا المفهوم يجتذب إهتمام المؤسسات على نحو متزايد وذلك بسبب التغيير في العمل وبهذا دخل مفهوم الرفاهية عالم المؤسسات والشركات نظرا لما يمكن أن تحققه قوة عاملة سعيدة من إنتاجية وأداء عالي كونها تقلل من دوران العمل وتغيب العاملين وتعزز السلوكات المبدعة والمبتكرة، وأكبر مثال على هذا هو شركة **Google** «هناك حوالي 2,5 مليون فرد يرسلون سيرتهم الذاتية إلى عملاق التكنولوجيا جوجل من أجل العمل بها لكن لديها معايير خاصة في إختيارها كواردها وهذا يحبط العديد من المستخدمين الذين يريدون الإستمتاع بمزايا الشركة والرفاهية ليس لها حدود تصميمات تراعي القدرة على الإبداع حمامات سباحة وملاعب للكرة وجبات مجانية وإجازة خمسة أشهر للأمهات الجدد وصلات للرياضة ومكاتب مريحة».

في المقابل نجد أن المؤسسة الجزائرية قد عرفت مراحل تسييرية مختلفة ولعل أهم مرحلة في حياة تطور المؤسسة الجزائرية في المرحلة الإشتراكية وبالرغم من سلبياتها فقد كان لها الكثير من الإيجابيات خاصة فيما يتعلق بأجور العمال والإمتيازات الإجتماعية من سكن ونقل، وعند الإنتقال إلى مرحلة التسيير الرأسمالي صاحبة عدة تغييرات فيما يخص أساليب الإدارة والجانب التكنولوجي وبدأ يظهر مفهوم الرفاهية في العمل كمؤشر لتعزيز صورة المؤسسة في ظل المنافسة العالمية والمحلية، فعملت المؤسسات على تحسين نوعية الحياة داخل المؤسسة خاصة فيما يتعلق بالنواحي الإجتماعية والعلائقية والمادية والتنظيمية وتهيئة المناخ الآمن ثم الصحي للإهتمام بالموارد البشري والإحتفاظ به لأنه يشكل أساس نجاح المؤسسة ومصدر قوتها، لهذا تعمل المؤسسة دائما على تنمية قدرات موردها البشري وتكوينه وتأهيله إضافة إلى

البحث عن المرشحين الأكفاء والمؤهلين للإلتحاق بالمؤسسة وهذا لزيادة فعالية عملية إستقطاب المورد البشري.

إن نجاح عملية الإستقطاب في المؤسسة الجزائرية مرهون أولاً: بتبني المؤسسة لبرنامج قوي وفعال وفق الإمكانيات، وثانياً: يتعلق بمدى رغبة الأفراد للعمل في هذه المؤسسة، لأن الأفراد الذين يعرضون خدماتهم على المؤسسات أصبحوا يبحثون عن رفاهية وسعادة في بيئة العمل، ولهذا فقد جاءت هذا الدراسة للبحث في العلاقة بين رفاهية مكان العمل وعملية إستقطاب المورد البشري.

وإنطلقت الدراسة من السؤال المركزي التالي: هل للرفاهية في العمل دور في عملية إستقطاب المورد

البشري؟

وتفرعت عنه الأسئلة التالية:

- هل للظروف الفيزيائية لبيئة العمل دور في عملية إستقطاب المورد البشري؟
- هل للخدمات الإجتماعية العمالية المقدمة في المؤسسة دور في عملية إستقطاب المورد البشري؟
- هل للعلاقات الإنسانية السائدة في المؤسسة دور في عملية إستقطاب المورد البشري؟

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار موضوع "الرفاهية في العمل و دورها في استقطاب المورد البشري" اقترن بأسباب ذاتية وأخرى موضوعية لتتجسد في:

1. الأسباب الذاتية:

- الاحساس بالمشكلة هو نقطة البداية والمحرك الأساسي لهذا البحث من خلال الميل الشخصي لدراسة موضوع الرفاهية في العمل ودورها في عملية الاستقطاب
- الاحتكاك ببعض الأفراد الذين يتحدثون دوماً عن رغبتهم للعمل في مؤسسة ذات جودة ورفاهية في بيئة العمل.

2. الأسباب الموضوعية:

- هذا الموضوع امتداد لإعداد المذكرة المقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم وعمل.
- التوجه بالدراسة الميدانية لمعرفة الدور الذي تلعبه الرفاهية في العمل التي جاءت مع التكنولوجيا والتغيرات الطارئة على المؤسسة في عملية استقطاب المورد البشري بالمؤسسة باستخدام أساليب حديثة.
- ظهور مشاكل في العمل ترتبط بشكل أو بآخر بعوامل الرفاهية في العمل.
- محاولة التعرف على كيفية تأقلم المورد البشري مع التطورات الحاصلة وكيف يتم توظيف الرفاهية العمالية في عملية استقطاب وتنمية المورد البشري.
- معرفة الدور الذي تلعبه الرفاهية في العمل وتأثيرها على عملية استقطاب المورد البشري باعتبارها من أهم العمليات لإدارة الموارد البشرية والتي تعتبر من أهم محاور البحث في مجال التحقق.

ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة:**1. أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية الدراسة في أنه بعد الاطلاع على دراسات سابقة أنهم لم يتطرقوا الى مفهوم الرفاهية في العمل كمتغير في الدراسة لهذا فان هذه الدراسة هي بمثابة اضافة جديدة لمكتبة الجامعة، وبالتالي سنحاول في دراستنا توضيح طبيعة العلاقة بين الرفاهية في العمل وعملية استقطاب المورد البشري، وتبرز أهمية الدراسة أيضا في تحسين صورة المؤسسة قيد الدراسة وكذا التعرف على عوامل الرفاه التي توفرها لعمالها.

2. أهداف الدراسة:

لكل دراسة هدف تسعى لبلوغه ومن بين أهداف هذه الدراسة:

- التوصل الى محددات الرفاهية في المؤسسة قيد الدراسة.

- معرفة دور الظروف الفيزيائية في العمل في عملية استقطاب المورد البشري في المؤسسة قيد الدراسة.
- معرفة تأثير الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة للعمال على عملية استقطاب المورد البشري في المؤسسة.
- معرفة ما اذا كان للعلاقات الانسانية السائدة في المؤسسة دور في عملية استقطاب المورد البشري في المؤسسة.
- فهم ظاهرة الرفاهية في العمل وربطها بعملية الاستقطاب بالمؤسسة قيد الدراسة.

رابعاً: تحديد المفاهيم:

ان تحديد مفاهيم الدراسة من المراحل الأساسية والمهمة في اعداد البحوث وهذا لأن تحديد المفهوم من خلال تعريفه لغة واصطلاحاً سيوضح عنوان البحث بدقة كما أن التعريف الإجرائي هو الذي يربط الجانب الميداني بالجانب النظري ولهذا فقد تم تعريف مفاهيم الدراسة من الجانب اللغوي والاصطلاحي وكذا الإجرائي وفق الخطوات التالية:

1. تحديد مفهوم الرفاهية في العمل:**أ- تعريف الرفاهية لغة:**

«رفه: الرفاهة والرفاهية والرفهنية: رغد الخصب ولين العيش. رفه العيش فهو رفاهه ورافه، وأرفههم الله ورفههم ورفهنا ترفه رفها ورفها ورفوها. والرفاه هو التمتع وهي في رفاهة العيش أي سعة في المعاش».¹

ب- تعريف الرفاهية اصطلاحاً:

«هي الرضا والارتياح المعيشي للأفراد، أو هي الاستمتاع الذي يجنيه الفرد من شتى صنوف استهلاكه السلعي والخدمي وتحقيق الرفاهية يرتبط بمقدار الدخل الكلي».² من خلال هذا التعريف نلاحظ أن الرفاهية تتعلق بالجانب الاستهلاكي للفرد وما يتمتع به من ماديات.

ج- تعريف العمل لغة:

«المهنة والفعل والجمع أعمال، عمل عملاً وأعمله غيره، واعتمل الرجل أي عمل بنفسه، واستعمل فلان غيره إذا سأله أن يعمل له، وأعمل فلان ذهنه إذا دبره بفهمه وأعمل رأيه ولسانه».³

د- تعريف العمل اصطلاحاً:

تعددت تعريفات العمل ولا يمكن حصر تعريف واحد شامل للعمل في العلوم الاجتماعية فنجد علماء الاقتصاد يعرفونه على أنه: «استخدام الانسان لقواه الفيزيائية والذهنية في سبيل انتاج الثروة والحصول على المنافع».⁴

¹ - ابن منظور. لسان العرب. ط3. لبنان: دار احياء التراث العربي، 1999، ص401.

² - أحمد، باسم محمد. دراسة و تحليل الرفاهية الاقتصادية في العراق. مذكرة لنيل شهادة ماجستير في كلية الادارة و الاقتصاد، منشورة، جامعة البصرة، ص83.

³ - ابن منظور. لسان العرب. ب ب: دار صادر، 1987، ص475.

⁴ - السيد محمد، بدوي. علم الاجتماع و النظم الاقتصادية. القاهرة: دار المعارف، 1980، ص390.

ويعرفه معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه: «مجهود ارادي عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد»¹.

يختلف التعريف الأخير عن الأول في ابراز الجانب الاجتماعي للعمل ودوره في تعزيز مكانة الفرد الاجتماعية ولهذا يمكن القول أن العمل هو ما يبذله الانسان من جهد ونشاط بدني أو عقلي لاشباع حاجاته الطبيعية والنفسية والاجتماعية.

ه- تعريف الرفاهية في العمل اصطلاحا:

جاء تعريف الرفاهية في العمل على أنها: «أن يهتم الموظف بشركته وأن تهتم هي به، فهي تعني أن يفخر الموظف بعمله وبشركته ولا يتحقق هذا دون عمالة لديها الحافز الكافي. كذلك: ان الرفاهية في العمل ليست مجرد الشعور بالسعادة لأنها تتأثر أيضا بعوامل خارجة عن مكان العمل ولا تكون الا بالتوافق بين أهداف المؤسسة والقيم الشخصية والتنظيمية ومن خلال تأمين احتياجات الموظفين للعمل الهادف»².

هذا يعني أن المؤسسة يجب أن تحفز موردها البشري وتهيء له بيئة عمل تستوفي كل الظروف الايجابية والعوامل المحفزة على العمل ليكون سعيدا في العمل.

و- تعريف الرفاهية في العمل اجرائيا:

ومن هنا فان الرفاهية في العمل حسب هذه الدراسة تعني اتصال العامل بمؤسسته اتصالا وثيقا ويستمد منها القيمة و المعنى لحياته من خلال ما توفر له مؤسسة من ظروف فيزيقية تريحه أثناء عمله

¹ - احمد زكي، بدوي. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان، ب ت، ص 135.

² - لماذا خلق بيئة ايجابية في العمل؟ <http://midam.aljazera.net> 2017/08/22، تاريخ التصفح 2019/11/2،

والخدمات التي يتحصل عليها و الأهم من ذلك طبيعة العلاقات الانسانية التي تجعله مرتاحا في عمله ويشعر بالطمأنينة والتمتع بصحة البدن والعقل.

2. تحديد مفهوم استقطاب المورد البشري:

أ- تعريف الاستقطاب لغة:

«استقطب يستقطب استقطاب. استقطاب الموظفين:مجموعة الاجراءات والأساليب الخاصة باجتذاب الأفراد لشغل الوظائف الخالية».¹

ب- تعريف الاستقطاب اصطلاحا:

«هو العملية الهادفة التي تبحث عن الموارد البشرية القادرة على العمل والراغبة فيه سعيا لتحقيق الموائمة بين الوظائف الشاغرة وشاغليها المحتملين وتحقيقا لأهداف المنظمة».²

ج- تعريف المورد البشري اصطلاحا:

«ويطلق على قوة العمل في المنظمة وهو أهم عنصر من عناصر الانتاج منها الأموال والتكنولوجيا وهو يجعل من تلك العناصر ذات معنى وفائدة ويعتبر أكثرها فعالية وتأثيرا على تحقيق أهداف العمل».³ ويعرف كذلك على أنه: «جميع الناس الذين يعملون في المنظمة والذي جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة ثقافتها التنظيمية قصد تحقيق رسالتها وأهدافها واستراتيجياتها مقابل رواتب ومزايا».⁴

ما يلاحظ على التعريفات السابقة على أنها قدمت صورة ايجابية عن المورد البشري ودوره البارز والفعال في المؤسسة خاصة المورد البشري الكفؤ.

¹ - ابراهيم، أنيس و آخرون. المعجم الوسيط. مصر: مكتبة الشروق الدولية، 2004، ص 743.

² - عبد الباري، درة و زهير، الصباغ. إدارة الموارد البشرية. ب ب: منحنى نظمي، 2010، ص 215.

³ - محمود، الكلالدة. تنمية و إدارة الموارد البشرية. ط1. الأردن: دار عالم الثقافة، 2008، ص 15.

⁴ - عبد الرحمان، بن عنتر. إدارة الموارد البشرية. الأردن: دار اليازوري العلمية، 2010، ص 19

د- تعريف استقطاب المورد البشري اصطلاحاً:

«هو تلك المراحل أو العمليات المختلفة للبحث عن المرشحين الملائمين لملء الوظائف الشاغرة أي

أنه نشاط يقوم على الوصل بين من يبحثون عن وظائف ومن يعرضون وظائف».¹

هـ- تعريف استقطاب المورد البشري إجرائياً:

هو العملية التي تستهدف من خلالها المؤسسة جذب الأفراد المؤهلين والأكفاء لشغل المناصب الشاغرة

من خلال الاعلان عن الوظيفة وشروط الالتحاق بها.

3. تحديد مفهوم الظروف الفيزيكية:**أ- تعريف الظروف الفيزيكية لبيئة العمل اصطلاحاً:**

«هي العوامل التي يتأثر بها الفرد والانتاج قد تكون عوامل مشجعة أو محبطة وهي عديدة ومتشابهة

ويتداخل بعضها مع بعض نذكر منها على سبيل المثال: الحرارة الشديدة، الرطوبة وهي عوامل من شأنها

تحسين العملية الانتاجية».²

وتعرف أيضاً على أنها: «تلك الظروف التي تحيط بالفرد في مكان عمله من اضاءة، حرارة،

تهوية....تؤثر على صحته وسلامته وتنعكس على فعالية آدائه».³

من خلال هذين التعريف نلاحظ أن الظروف الفيزيكية لبيئة العمل ترتبط بكل ماهو مادي يحيط

بالعامل هذه الظروف التي تؤثر بالسلب أو الايجاب على أداء وفعالية العامل.

¹ - نزار، عوني اللبدي. إدارة الموارد البشرية و تنميتها. ط1. عمان: دار جلة، 2015، ص165.

² - محمد شحاتة، ربيع. علم النفس الصناعي. ط1. مصر: دار المسيرة، 2010، ص175.

³ - محمود، عبدالمولد. علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي. تونس: الدار العربية للكتاب، 1984، ص113. نقلا

عن: سلمى، لحر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تسيير

الموارد البشرية، جامعة قسنطينة02، 2012-2013.

ب- تعريف الظروف الفيزيائية لبيئة العمل إجرائيا:

من خلال هذه الدراسة يمكن القول أن الظروف الفيزيائية هي كل ما يحيط بالعامل من طريقة توزيع المكاتب والحرارة والضوضاء وما من شأنه أن يؤثر على العامل في أداء مهامه ويوفر له بيئة عمل ايجابية يرتاح فيها نفسيا ويحقق من خلالها الرضا الوظيفي.

4. تحديد مفهوم الخدمات الاجتماعية العمالية:**أ- تعريف الخدمات الاجتماعية العمالية اصطلاحا:**

«هي مجموعة من المجهودات التي يؤديها الأخصائيين الاجتماعيين في المجالات العمالية المختلفة بقصد تلاؤم العمال مع أجواء ومسؤوليات العمل لرفع كفاءة الانتاج كما ونوعا عن طريق اشاعة العلاقات العمالية السليمة واشباع الاحتياجات الانسانية».¹

وتعرف كذلك على أنها: «مهنة انسانية تهدف الى تنمية العنصر البشري وتسعى الى تحقيق أهداف التنظيم وأهداف هذه الخدمات متعددة وهي مساعدة الأفراد لكي ينالوا حياة أفضل حتى يؤديوا عملهم بايجابية وحماس».²

نلاحظ أن التعريف الثاني قد حدد الأهداف الأساسية للخدمة الاجتماعية العمالية وكلا التعريفين اعتبرها مهنة يقوم بها مجموعة أخصائيين.

ب- تعريف الخدمات الاجتماعية العمالية إجرائيا:

من خلال هذه الدراسة تعتبر الخدمات الاجتماعية العمالية برنامج تعتمده المؤسسة وتنفذه من خلال خدمات تقدمها للعمال كالغذاء والنقل والسكن خلال فترات العمل لمساعدة العامل على التكيف مع مهامه وتسهيل وتوضيح مسؤولياته وهو ما يجعله راض عن عمله ويحقق رفاهية نفسية في بيئة عمله.

¹ - أحمد شفيق، السكري. قاموس الخدمة الاجتماعية. مصر: دار المعرفة الجامعية، 2000، ص265.

² - محمد نجيب توفيق. الخدمة الاجتماعية العمالية. القاهرة: الأنجلو المصرية، 1986، ص 217.

5. تحديد مفهوم العلاقات الانسانية:

أ- تعريف العلاقات الانسانية اصطلاحا:

«هي تلك العلاقات التي تنطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين كل من

الادارة والأفراد وتهدف هذه العلاقات الى رفع روحهم المعنوية وزيادة انتاجيتهم».¹

وفي تعريف آخر تشير العلاقات الانسانية الى: «حصيلة الصلات والاتصالات التي تحكم علاقة الفرد

بغيره من الأفراد من العاملين والمؤسسات التي يتعامل معها وفقا لقوانين ومعايير اجتماعية وذلك من

خلال مؤسسات المجتمع المختلفة».²

نلاحظ أن التعريف الأول قد حدد هذه العلاقات بين عنصرين هما الادارة والعمال والتي تتجسد من

خلال مواقع السلطة لكل عنصر، في حين أن التعريف الثاني حددها في علاقة العمال فيما بينهم

وعلاقتهم بالمؤسسة أي العلاقة في جانبها الواسع.

ب- تعريف العلاقات الانسانية اجرائيا:

حسب هذه الدراسة تعتبر العلاقات الانسانية ذلك السلوك الأمثل للعمال فيما بينهم وبينهم وبين مديرهم

وتقوم على الاحترام وتقدير مواهب وامكانيات العمال ومساعدة العمال لبعضهم البعض وهو ما يساعدهم

على تقبل مهامهم ومسؤولياتهم.

خامسا: المقاربة النظرية:

تشكل النظرية العلمية للباحث الاجتماعي المجال الأساسي والتفصيل العلمي لتحليل وتفسير الظواهر،

لأنه وبدون نظريات لا يكون هناك رصيد علمي وعليه فان موضوع "الرفاهية في العمل ودورها في

استقطاب المورد البشري" اعتمدنا في تفسير سوسيولوجيا على نظرية العلاقات الانسانية عند التون مايو،

والمنظور السوسيو تقني.

¹ - أحمد زكي بدوي. مرجع سبق ذكره، ص352.

² - محمد منير، مرسى. الإدارة التعليمية أصولها و تطبيقاتها. القاهرة: عالم الكتب، 1997، ص121.

1.5 - العلاقات الانسانية:

ركزت على الاهتمام بالانسان من النواحي النفسية والاجتماعية من خلال اتصاله وتفاعله مع الجماعة وأن العوامل النفسية والاجتماعية بين العاملين لها دور كبير في زيادة الانتاج وتحسين الأداء، وتتنظر الى المنظمة على أنها نظام اجتماعي متداخل الأجزاء أي أنها كالجسد الواحد، وهو ما توصل له "التون مايو" من خلال تجارب هاوثرن.¹

المؤسسة هي مجموعة من التفاعلات الاجتماعية والعلاقات التبادلية بين العمال وبينهم وبين المدير حيث يعد المورد البشري ركيزة اساسية في نجاح واستمرار المؤسسة ولان الانسان بطبعه اجتماعي فان العامل في مكان عمله سيميل الى اقرب زملائه او الى الذين يثق فيهم فنجد ان العمال يقدمون افضل مالداهم اذا كانت علاقتهم ببعض جيدة ولايسودها المشاحنات والتوتر التي بورها تؤثر على رضا العامل عن مكان عمله لان العامل يقضي معظم وقته في المؤسسة ولا بد له ان يشكل علاقات طيبة مع زملائه فاذا كان العمال يتقون في بعضهم البعض ويهتمون بمشاكل بعضهم فان العمل لن يكون صعبا عليهم حتى وان كانت الظروف المادية غير جيدة فان علاقتهم مع بعض تشكل قوة عمالية لنجاح المؤسسة وتحقيق الاهداف الخاصة والعامة.

ان العمال يحددون طرق اشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم وذلك من خلال احترامهم لبعض وعدم التحدث مع بعضهم أثناء العمل، ومن جهة أخرى يشكلون تجمعات تؤثر على سلوك كل واحد من أعضائها هذه العلاقات الجيدة تشكل طريقا لتحقيق أهداف الأفراد والجماعات والمؤسسة ككل وهو ما يؤدي الى أن تكون هذه العلاقات محفزا ايجابيا للعمال وكذا محفز لجذب الموارد البشرية الكفوة، فالقيم الانسانية متركزة في الوسط المهني والعمال ينتظرون أكثر من التعويض المادي ويتطلعون الى الاعتراف

¹ - هاني، عرب. محاضرات في أساسيات الإدارة الحديثة. ملتنى البحث العلمي، 1430هـ، ص10.

بهم واشباع الحاجات لأن العلاقات أقوى وأكثر تأثيراً في أداء العامل وكذا في تحسين صورة المؤسسة لأنها تهتم باحترام شخصية كل عامل وهو ما تحدثت عنه نظرية العلاقات الانسانية واهتمت به.

2.5- المقاربة التقنية الاجتماعية:

طور هذا الاتجاه من طرف ايريك تريست, **Eric Trist** فريد اميري **Fred Emery** في لندن، حيث يرى بأن مفهوم الرفاه في العمل يجب أن يراعي العمال ومحيطهم العام وعليه فان اعادة بناء نماذج وطرق العمل، والتكيف التكنولوجي، المشاركة الواسعة للعمال كلها تدخل في مايسمى بالنسق التقني الاجتماعي.¹

ان الجانب الاجتماعي في المؤسسة يتمثل في علاقات المورد البشري ونظام الاتصالات واندماج الفرد مع المؤسسة والتكيف، أما الجانب التقني فيتمثل في الاجراءات والتجهيزات والحواسيب، فالرفاهية تتعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين والتفاعل باستمرار وبينهما تأثير متبادل، فالمؤسسة كنسق مفتوح تتأثر بما يحدث في المحيط الذي توجد فيه سواء من حيث التطورات التكنولوجية والتجهيزات أو من حيث كفاءة المورد البشري الذي يهتم بالمؤسسة، وتحدث بين العمال اتصالات وتفاعلات في اطار العمل وحتى خارجه هذه الاتصالات تكون اما عن طريق السلطة فالعمال في المستوى الأفقي تكون الاتصالات بينهم مباشرة، والعمال في المستوى العمودي مثل العمال والمدير قد يكون الاتصال والتواصل بينهم عن طريق الرسائل الالكترونية والفاكس، فالعمل في المؤسسة يعتمد على الاتصال والتفاعل الذي يكون مباشر أو غير مباشر من خلال الحواسيب والاجراءات التي تتبعها المؤسسة، وهنا يمكن القول أن المؤسسة تستمر من خلال التفاعل بين ما هو مادي تقني وما هو اجتماعي وهو ما تحدثت عنه المقاربة التقنية الاجتماعية.

¹- Viateur L, Johanne T. La Qualité De Vie Au Travail Et Horaire Variable, Relation Industriel. Vol38, No03, 1983, P571.

سادسا: الدراسات السابقة:

تعد الرفاهية في العمل من المواضيع الهامة التي لاقَت اهتماما واسعا في المؤسسات ونظرا لقلّة الدراسات حول هذا الموضوع فقد تم الاعتماد على الدراسات المتشابهة التي تتقارب مع موضوع الرفاهية في العمل والتي اهتمت بجودة حياة العمل.

1- الدراسات الجزائرية:

أ. دراسة بن خالد عبد الكريم:¹ حول جودة الحياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، وهي دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية بولاية أدرار: قدمت لنيل شهادة دكتوراه ويتمحور العمل في النقاط التالية:

اشكالية الدراسة: وتركزت حول ماهية ومعايير وأبعاد جودة حياة العمل في القطاع الصحي ومدى تأثيرها على الثقافة التنظيمية وهذا من خلال بيئة العمل الآمنة.

تساؤلات الدراسة: انطلقت من التساؤلات التالية:

- ✓ ما مستوى جودة حياة العمل المتوفر بالقطاع الصحي محل الدراسة؟
- ✓ هل يختلف هذا المستوى بين الفئات العاملة فيه؟
- ✓ ما مستوى الالتزام بالثقافة التنظيمية للفئات العاملة بالقطاع الصحي؟
- ✓ ما مستوى مساهمة عوامل جودة حياة العمل في تنمية الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسات الصحية؟

¹ - بن خالد، عبد الكريم. جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي قطاع الصحي. دراسة لنيل شهادة الدكتوراه، في كلية العلوم الاجتماعية، منشورة، جامعة وهران2، 2016-2017، ص 8-202-2013-261-262.

المجال البشري: اعتمد على عينة مكونة من 312 عامل وكان اختيارها مقصودا لتنظيم الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة بالصحة ذكورا واناثا.

منهج الدراسة و أدواتها: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، لوصف الوقائع بطريقة انتقائية يختار من الواقع ما يخدم غرضه العلمي، واعتمد على الاستبيان كأداة أساسية.

نتائج الدراسة: توصل الباحث الى النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط عموما حول توفر عوامل الجودة في حياة العمل.
 - أن بعض أبعاد جودة الحياة في العمل تساهم في تنمية الثقافة التنظيمية وبعض الأبعاد الأخرى كان فيها التنبؤ منعدما.
 - بعض أبعاد جودة الحياة تساهم في تنمية الثقافة التنظيمية.
- تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة في الإعتماد على المنهج الوصفي وأداة الإستمارة لجمع المعطيات، أما فيما يخص الإختلاف نجد أن عينتنا تضمنت **40 مفردة** وعينة بن خالد عبد الكريم مكونة من **312 عامل** بالقطاع الصحي، بالإضافة إلى المتغيرات فدراسته إعتمدت على متغيرات جودة حياة العمل والثقافة التنظيمية أما في دراستنا فكانت لنا وقفة مع الرفاهية في العمل وإستقطاب المورد البشري، يتضح كذلك في النتائج حيث نجد أن دراسة خالد عبد الكريم توصلت إلى وجود مستوى متوسط حول توفر عوامل جودة حياة العمل أما في دراستنا فقد توصلنا إلى وجود مستوى أكثر من متوسط حول توفر الرفاهية في العمل.

ب. دراسة معراجي سالم:¹ جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الجزائر (شرق).

¹ - سالم، معراجي. جودة حياة العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، منشورة، جامعة عبد المجيد بن باديس، مستغانم، 2016-2017، ص 5-6-45-46-47.

اشكالية الدراسة: تمثلت في البحث في طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل والولاء التنظيمي

لدى موظفين ادارة سونلغاز .

تساؤلات الدراسة: انطلقت من التساؤلات التالية :

✓ ما مستوى جودة حياة العمل لدى عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر شرق؟

✓ ما مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر شرق؟

✓ هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي

لدى موظفي مؤسسة سونلغاز؟

✓ هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى جودة حياة العمل لدى عمال مؤسسة

سونلغاز تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟

منهج الدراسة وأدواتها: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد خصائص الظاهرة

نوعية العلاقة بين متغيراتها، وتم الاعتماد على الاستبيان ومقياس لجودة حياة العمل لعبد الفتاح المغربي

ومقياس الولاء التنظيمي لجون ماير .

عينة الدراسة: تم اعتماد العينة العشوائية واختيار ما بين 20 الى 30 مفردة من كل مؤسسة والعينة

حجمها 160.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث المتغيرات التي تم إعتماها في كل دراسة حيث ركزت

دراسة معراجي على جودة حياة العمل والولاء التنظيمي، أما فيما يخص نتائج دراسته وجود مستوى عال

حول جودة حياة العمل وهو ماتوصلت إليه دراستنا وجود مستوى حول توفر رفاهية مكان العمل

2- الدراسات العربية:

أ. دراسة نهاد عبد الرحمان الشنطي:¹ حول واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية

وعلاقته بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة

اشكالية الدراسة: تمحورت حول الممارسات الأخلاقية في وزارة الأشغال العامة وعلاقتها بجودة الحياة

الوظيفية منطلقاً من السؤال: ما العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل في وزارة الإسكان

و الأشغال العامة؟

تساؤلات الدراسة: تفرعت عن السؤال المركزي الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان؟

✓ ما مدى توافر أخلاقيات العمل في وزارة الأشغال العامة والإسكان؟

✓ هل يوجد علاقة بين العوامل الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات

العمل؟

✓ هل يوجد علاقة بين العوامل المادية والمعنوية لجودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل؟

منهج الدراسة وأدواتها: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة بعد

التأكد من صدقها: صدق المحكمين - صدق المقياس.

عينة الدراسة: اعتمدت طريقة الحصر الشامل بالاعتماد على 162 موظف.

نتائج الدراسة:

- يشارك العاملون في اتخاذ القرار بدرجة متوسطة.

- يوجد التزام بأخلاقيات العمل من قبل العاملين بدرجة متوسطة.

¹ - نهاد عبد الرحمان، الشنطي. واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في جامعة الأقصى، منشورة، 2016، ص 7-8-60-74-185.

- وجود علاقة ايجابية قوية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العمال.

- ظروف العمل في وزارة الأشغال العامة والاسكان موجودة بدرجة متوسطة.

تتمثل نقاط التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا في البحث عن توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرفاهية

والإعتماد على المنهج الوصفي وأداة الإستمارة.

أما الإختلاف فيكمن في أن الباحثة في دراستها ربطت جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل، أما في

دراستنا فقد ربطنا متغير الرفاهية في العمل بعملية الإستقطاب

ب. دراسة شعيب أحمد عزيز¹ بعنوان: تأثير التنشئة الاجتماعية التنظيمية في السلوك المبدع عن

طريق الدور الوسيط لرفاهية العاملين، دراسة في المديرية العامة لتربية بابل العراق.

اشكالية الدراسة: انطلقت من السؤال المركزي: هل تستطيع مديرية تربية بابل من توظيف أبعاد

التنشئة الاجتماعية التنظيمية و التي تنعكس على رفاهية العاملين فيها؟

تساؤلات الدراسة:

✓ هل هناك أثر للفهم في السلوك المبدع؟

✓ هل هناك أثر لدعم زملاء العمل في السلوك المبدع؟

✓ ماهو دور رفاهية العاملين على السلوك المبدع؟

✓ هل هناك دور لرفاهية الحياة على السلوك المبدع؟

✓ هل هناك دور لرفاهية مكان العمل على السلوك المبدع؟

منهج الدراسة و أدواتها: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة أساسية.

عينة الدراسة: مكونة من 340 عامل موزعين في المديرية وأقسامها.

نتائج الدراسة:

¹ - شعيب أحمد، عزيز. تأثير التنشئة الاجتماعية التنظيمية في السلوك المبدع عن طريق الوسيط لرفاهية العاملين.

مذكرة منشورة في المجلة العراقية للعلوم الادارية. العدد54، المجلد13، جامعة الكوفة، ص155-156-160-181.

- يمتلك الموظفون في مديرية تربية بابل فهم لا بأس به في الطريقة التي تعمل بها هذه المديرية.
 - يدرك الموظفون في مديرية تربية بابل بأن خلق مناخ تنظيمي عن طريق التدريب ملائم للعمل فضلا عن الدعم الاجتماعي و المالي و تبادل المعلومات و الثقة للوصول الى الرفاهية.
 - الموظفون يدركون أهمية الرفاهية للعاملين كما يشعرون بأن رفاهية الحياة ومكان العمل والرفاهية النفسية لها قيمة كبيرة وأنها جزء من نظام العمل.
- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في التركيز على متغير الرفاهية في العمل، وتختلف في مقابل ذلك في بعض النتائج المتوصل إليها حيث توصلت دراسة شعيب إلى أن العمال يدركون أهمية رفاهية مكان العمل وتوصلت دراستنا إلى أن للرفاهية في العمل دور في إستقطاب المورد البشري.

3- ما مدى الاستفادة من الدراسات السابقة:

- أ. نقاط الالتقاء: بعد تعرضنا الى بعض الدراسات التي تناولت الرفاهية في العمل أو جودة حياة العمل نجد أن هذه الدراسات تلتقي مع دراستنا حول الظروف الفيزيائية كمؤشر من مؤشرات الرفاهية في العمل، وتجدر الإشارة الى أن دراسة شعيب أحمد عزيز هي الأقرب لموضوع دراستنا.
- ب. نقاط الاختلاف: نجد أن مختلف الدراسات قد ربطت متغير الرفاهية في العمل أو جودة العمل بمتغيرات أخرى كدراسة شعيب أحمد عزيز ربطها بالتنشئة الاجتماعية التنظيمية، كذلك ينحصر المجال الزمني لهذه الدراسات بين 2016-2017 في حين أن دراستنا هي في العام 2019-2020، أما من حيث المجال الجغرافي فنجد أن دراسة كل من نهاد عبد الرحمان الشنطي وشعيب أحمد عزيز هي دراسات عربية في فلسطين ودراسة بن خالد عبد الكريم ومعراجي سالم هي دراسات جزائرية لكن دراستنا في ولاية الطارف في حين أن دراستهم في ولاية وهران و ولاية مستغانم وهذا ما يجعلنا نتميز بدراسة جودة الحياة المهنية في ولاية بأقصى الشرق الجزائري.

ج. مدى الاستفادة:

تبرز أهمية هذه الدراسات في مساعدتنا على تحديد المنهج المناسب لدراستنا وكذا الأدوات التي تتلائم مع الموضوع وتسمح بجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات المهمة، والاستفادة من بعض أسئلة استمارات الدراسات مثل دراسة معراجي سالم خاصة فيما يتعلق بالظروف الفيزيائية لبيئة العمل.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل الى تحديد موضوع الدراسة من خلال طرحنا لاشكالية الدراسة وأسباب اختيار هذا الموضوع، وثم أهمية وأهداف هذه الدراسة وتحديد المفاهيم المتناولة في الدراسة والمقاربة السوسيولوجية لهذا الموضوع وأخيرا الدراسات السابقة التي تتقارب مع موضوع الدراسة. ولكن تبقى الرفاهية في العمل بحاجة أكثر الى تحديدها والوقوف عليها وهو ماسنتطرق اليه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني :

محددات الرفاهية في بيئة العمل.

تمهيد.

أولاً: عوامل الرفاهية في بيئة العمل.

ثانياً: أهمية البيئة المادية.

ثالثاً: ظروف العمل الفيزيائية.

1. الاضاءة

2. الحرارة

3. الرطوبة

4. الضوضاء

5. نظافة مكان العمل

6. تجهيز و ترتيب المكاتب

رابعاً: الخدمات الاجتماعية العمالية.

1. الجهات المعنية بالخدمات الاجتماعية العمالية

2. المشكلات التي تعترض الخدمات الاجتماعية العمالية

3. مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية

4. الخدمات الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري

خامساً: العلاقات الانسانية في بيئة العمل.

1. أسس العلاقات الانسانية

2. العوامل المحققة للعلاقات الانسانية

3. أهداف العلاقات الانسانية

4. علاقات التعاون مع زملاء العمل.

خلاصة

تمهيد:

تتجلى مظاهر الرفاهية في العمل في مجموعة من العوامل التي تعتمد على المؤسسة من خلال برامج الرفاه، حيث تشكل الظروف الفيزيائية لبيئة العمل، وكذا الخدمات الاجتماعية العمالية التي يستفيد منها العمال إلى جانب العلاقات الإنسانية في المؤسسة بيئة اجتماعية تشجع العمال لبذل المزيد من الجهد وزيادة ارتباطهم وانتمائهم للمؤسسة ويعزز ثقتهم فيها، وهذه كلها مؤشرات يتم من خلالها قياس مدى تواجد الرفاهية في المؤسسة وعليه فقد تطرقنا في هذا الفصل إلى عوامل رفاهية بيئة العمل، ثم أهمية البيئة المادية، ثم ظروف العمل الفيزيائية وهي الإضاءة، الحرارة، الرطوبة، نظافة المكان، تجهيز وترتيب المكاتب، لنتطرق بعدها إلى الخدمات الاجتماعية العمالية وتضمنت الجهات المعنية بها والمشكلات التي تعترضها ومجالاتها، وأخيرا العلاقات الإنسانية في العمل وقد تضمن هذا الجزء: أسس العلاقات الإنسانية والعوامل المحققة لها، وأهدافها وفي الأخير خلاصة الفصل.

أولاً: عوامل الرفاهية في بيئة العمل

تعد تهيئة ظروف العمل من أهم الأساليب المتبعة في تلبية احتياجات العمال ومسؤولية تتحملها المؤسسة اتجاه عمالها، وعليه فان عوامل الرفاهية في بيئة العمل تتحدد في النقاط التالية:

- **خلق المرونة:** ان القدرة على المرونة والصمود هي الايمان بالمستقبل انها القدرة على الاتجاه للأمام وليس للوراء.

- **ربط الرفاه الايجابي بالأهداف والقيم:** يرتبط الرفاه بالمعنى والقيمة لذا فان له علاقة وثيقة بأهداف المؤسسة و قيمها، أي وضع الأشخاص الذين يتبنون تلك القيم في المناصب القيادية ليتمكنوا من بناء فرق أكثر تعايشاً مع تلك القيم.

- **ايقاف التحفيز وبدء تلبية الاحتياجات:** غالباً يتم تجاهل الحاجة الى الترابط داخل المؤسسات ويعتمد الرفاه على هذا الشعور بالمعنى والهدف فحين يجد الأفراد معنى مرتبطاً بالقيم في أعمالهم سيكونون أكثر رغبة في البقاء وتأييد مؤسستهم.¹

- **منح الاستقلالية:** تفادي ادارتهم بشكل مدقق عوض ذلك منحهم بعض الحرية لأخذ القرارات فالنتيجة ستكون موظفين مرفهين وسعداء.

- **الاشادة بالانجازات:** ان ثقافة العمل التي يتم الاعتراف بالمجهود فيها سواء من طرف الزملاء أو المدراء هي البيئة الايجابية.

- **تشجيع العلاقات القوية:** من خلال تشجيع العمال على الحصول على صداقات.

- **تحسين مكان العمل و توفير مرافق صديقة للعمال:** أي أن تظهر المؤسسة أنها تهتم بموظفيها وكونهم كائنات انسانية وموارد مهمة.²

¹ لماذا خلق بيئة ايجابية في العمل؟. Aljazeera.net. http:// midan. Aljazeera.net، 2019/11/02، 14:23.

² http:// Karemamonen. Com، 2019/11/05، 22:10.

ثانياً: أهمية البيئة المادية:

للبيئة المادية تأثير مباشر على العامل حيث تعتبر:¹

البيئة المادية في المكتب أحد أهم متطلبات العمل، وقد حظيت هذه البيئة باهتمام المختصين في الإدارة نظراً لأثرها على تنظيم و إدارة العمل المكتبي، وكذلك تأثيرها على العمال وبالتالي تأثيرها على الانتاجية، وهي كل ما يحيط بالقائم بالعمل المكتبي ويساعده على أداء عمله، وقد استدعت اهتمام الباحثين والممارسين حتى برز العلم الذي أطلق عليه علم الايرجنومكس وهو العلم الذي يعنى بمدى مناسبة مكان العمل للعاملين فيه وعرف خلال سنوات خلت بعلم هندسة العوامل الانسانية.

تستمد هذه البيئة أهميتها من خلال العلاقة الوطيدة بين الانسان والبيئة المحيطة به فمن الأهمية توافر مكونات البيئة المادية وفقاً لاحتياجات الوظيفة واحتياجات القائم بتلك الوظيفة، ومع تطور بيئات العمل والاهتمام بتلك الجوانب المادية زاد الاهتمام بتغيير تلك العناصر الا أن ما يلاحظ أن ذلك الاهتمام كان منصباً في الحقب الماضية على البيئة المرتبطة بالمجال الصناعي ولم يطبق على بيئات العمل الحكومية ومع الاعتراف بعلم الهندسة الانسانية التي يستهدف دراسة سلوك الفرد في عمله ومدى تكيفه مع الظروف المادية المحيطة به زاد الاهتمام بالبيئة المادية.

وقد أدركت مختلف الجهات أهمية البيئة المادية وضرورة توافر مكوناتها الرئيسية وعواملها التي سبق ذكرها في العنصر السابق لزيادة كفاءة العمال وتحقيق معدلات انتاجية عالية وضمان بيئة عمل آمنة ومريحة وكذا تكوين صورة ايجابية عن المؤسسة لدى العاملين والمستفيدين.

اضافة الى العوامل التي تم ذكرها، هناك عوامل أخرى مهمة في بيئة العمل لرفاهية العمال منها:

"الموازنة الجيدة بين الحياة الشخصية والعمل - ثبات الوضع المالي - التعلم والتطور الوظيفي -

¹ الدليل الارشادي لبيئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية، وزارة الخدمات المدنية، وكالة الوزارة للتخطيط و تطوير الموارد البشرية، المملكة العربية السعودية، 1436هـ، ص ص14-15.

الأمن الوظيفي - القيم المؤسسية - راتب عمل مغري" ¹

ثالثا: ظروف العمل الفيزيائية:

وهي الظروف التي يعمل في ظلها العامل وكل ما يحيط به من اضاءة و حرارة... وتؤثر على صحته وسلامته وتنعكس على أدائه وهي: ²

1. الاضاءة:

وهي كمية الضوء الساقط على مساحة معينة تستلزم الاضاءة الجيدة ثلاث شروط الشدة، التوزيع الجيد، لون الاضاءة، كما تتوقف الاضاءة المثلى على عوامل طبيعة العمل، طبيعة العامل. تقتضي الاضاءة المناسبة لمكان العمل أن تكون متجانسة بتوزيعها بشكل جيد على جميع زوايا مكان العمل وتعتبر الاضاءة السيئة من العوامل التي تزيد من حوادث العمل

2. الحرارة:

من المهم أن يعمل العامل في بيئة تتوفر على درجة حرارة معتدلة تتوافق مع طبيعة العمل ذلك أن كفاءة الفرد نقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت على المعدل المطلوب، ولهذا تستعين المؤسسات بأجهزة التكييف للتحكم في درجة الحرارة وتعديلها بما يتناسب وطبيعة العمل.

3. الرطوبة:

وهي نسبة بخار الماء في الهواء تختلف من منطقة جغرافية لأخرى، بسبب انخفاض نسبة الرطوبة عن حدها الأدنى الاحساس بعدم الراحة والتعب، وإذا زادت عن حدها الأقصى ينتاب العمال الاحساس بالزكام وانسداد أجهزة التنفس ناهيك عن الأضرار التي تلحق بالمعدات.

¹ دليل السعادة و الايجابية المؤسسية، الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، أبوظبي، 2016/08/17، ص14.
² سلمى لحر. تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التكريض بالمؤسسة الاستشفائية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة(2)، الجزائر، 2012-2013، ص ص 42-56، نسخة الكترونية Pdf.

4. الضوضاء:

وتعتبر من العناصر غير المحبذة في مكان العمل، والعمل في جو تسوده الضوضاء مكلف جدا من ناحية استنفاد طاقة وجهد العامل ونقص القدرة على التركيز، كما أن التقليل من الضوضاء في مكان العمل يؤدي الى تخفيض الأخطاء.

5. نظافة مكان العمل:

للنظافة دور في توفير الجو الصحي المناسب الخالي من الروائح الكريهة والجراثيم وهذا للحفاظ على صحة العمال وكذا توعيتهم بالأهمية الصحية والنفسية لنظافة مكان العمل وتوفير حاويات لرمي الأوساخ. ان نظافة مكان العمل من أهم العوامل التي تقوي ارتباط العامل بعمله وتحفزه على الأداء.

6. تجهيز و ترتيب المكاتب:

ويقصد به توفير كل المستلزمات وتوفير المكان المناسب لها وذلك من خلال: ترتيب الأثاث بالشكل الذي يمكن العمال من الحركة بحرية والتنقل وكذا ترتيب وتنظيم منطقة العمل وتحديد المساحة المخصصة لكل عامل.

ان تهيئة ظروف العمل الفيزيائية تتحدد من خلال بعض المعايير التي تكون في شكل مقاييس يجب احترامها عند تصميم المكاتب أو الاضاءة وكذلك اتخاذ التدابير الوقائية واجراءات التوعية.

رابعا: الخدمات الاجتماعية العمالية:**1. الجهات المعنية بالخدمات الاجتماعية العمالية:**

تتكفل بعض الجهات بتأمين الخدمات الاجتماعية للعمال وتنظيمها وقد تشمل هذه الخدمات أسرة العامل أيضا ومن بين الجهات المعنية بها:

أ. **الجهات الحكومية:** وتقدم هذه الخدمات في الغالب وزارات الصحة والعمل والشؤون الاجتماعية وتمول عن طريق الاعتمادات التي تخصصها الدولة لها.

ب. الهيئات العامة: وتختلف الخدمات التي تقدمها من بلد لآخر.

ج. الجمعيات الخاصة والنقابات العمالية: تقوم النقابات بتقديم بعض الخدمات الاجتماعية كانشاء صناديق الادخار والأندية الرياضية، كما توجد الجمعيات التي تأمن وسائل النقل وتوفير الرعاية الصحية للأعضاء وعائلاتهم.

د. المؤسسات والمنشآت الصناعية: ان المؤسسات التي تستخدم عمالا في مناطق بعيدة توفر لهم التغذية والاسكان ووسائل النقل وهناك بعض المؤسسات والمنشآت الصناعية التي تقدم بعض الخدمات العمالية بصفة اختيارية والتي تراها مناسبة لعمالها وحسب ظروفها وامكانياتها.¹

2. المشكلات التي تعترض الخدمات الاجتماعية العمالية:

تواجه الخدمات الاجتماعية العمالية عدة مشاكل أو يمكن أن نطلق عليها أيضا عوامل فشلها، هذه الخدمات توضح لنا درجة تقدم أو تخلف التنظيم الاجتماعي القائم، و بالتالي وجب الوقوف على هذه المشكلات وتعديلها ان أمكن ويمكن حصر هذه المشكلات في النقاط التالية:²

أ. عدم وجود استراتيجية محددة وواضحة المعالم: ان جهود التنمية الاجتماعية تفتقد وضوح الاستراتيجية وأدى ذلك الى ضعف فاعلية التخطيط، لذلك يجب التركيز في الاستراتيجية على نقاط القوة في المجتمع فالاستراتيجية تختار وتحدد المسار العام للتحرك.

ب. عدم تضمين التخطيط للتنمية الجوانب الاجتماعية والاقتصادية معا: من بين اجراءات التنمية ما قد يصطبغ بصبغة اقتصادية دون أن يترتب عليها تحقيق أهداف اجتماعية، فزيادة الانتاج مثلا هدف اقتصادي قد لا يتحقق بمقتضاه زيادة الرفاهية الاجتماعية، فالتنمية الاقتصادية التي لا تصاحبها تنمية اجتماعية قد يترتب عليها مشكلات كبيرة يصعب التغلب عليها أو ازالتها.

¹ فاروق محمد، العادلي. الرعاية الاجتماعية العمالية و مشكلاتها، حولية كلية الانسانيات و العلوم الاجتماعية، جامعة قطر، العدد4، (1401هـ-1981م)، ص ص39-40.

² نفس المرجع، ص ص42-52.

ج. افتقار برامج الخدمات الاجتماعية العمالية الى التخطيط العلمي والتوجيه المحكم: لهذا لا بد وأن تقوم على تخطيط علمي وتوجيه محكم مدروس وكذلك من المهم متابعة مخططي برامج الخدمات الاجتماعية للعمال.

د. سوء التوزيع الجغرافي للخدمات: حيث نجد أن الخدمات تتركز في العواصم وبعض المدن الكبرى وشحها في باقي المجتمعات المحلية واقتصارها على مناطق دون مناطق أخرى. تعد ظروف العمل الاجتماعية بما تتضمنه من خدمات اجتماعية من العوامل المحيطة والمؤثرة في سلوك العامل وآدائه وهو ما سنأتي على ذكره في العنصر التالي.

3. مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية:

تتمثل في الخدمات التي يمكن أن توفرها المؤسسة لعمالها بهدف سد احتياجاتهم الاجتماعية وتتمثل في:¹

أ. **خدمة التغذية:** تؤثر التغذية على انتاجية العامل، أي أن الطاقة التي يستنفذها العامل في العمل تأتي من الغذاء التي يتناوله، ونظرا لأهمية موضوع التغذية لم تهمل المؤسسات هذا الجانب بحيث توفر مطاعم للعمال تقدم وجبات بأسعار رمزية، أو أنها تقدم تعويضا ماديا يدمج ضمن أجر العامل يعرف بتعويض القفة يستفيد منه العامل وفقا لعدد ايام العمل خلال الشهر.

ب. **خدمة السكن:** للسكن آثار ايجابية على الحالة النفسية للعامل لهذا تهتم المؤسسات بتوفير خدمات الاسكان لعمالها خاصة المتقلدين للمناصب الحساسة التي تفرض قربهم من أماكن العمل وتفرغهم للعمل فقط والأولوية في منح السكن يجب أن تكون للعائلات ذات الدخل المنخفض.

¹ سلمى لحر: مرجع سبق ذكره، ص ص57-58.

ج. **خدمة النقل:** في ظل التغيرات الحاصلة من توسع للمدن وكثافة سكانية تفاقمت مشكلة النقل وأصبحت بمثابة قيد يواجه العامل، ولهذا تجد المؤسسات نفسها ملزمة بتوفير وسائل نقل للعمال عن طريق شرائها لمجموعة من الحافلات أو بتعاقد مع إحدى شركات النقل لنقل عمالها من وإلى العمل وفي حالة غياب الحلين السابقين تجد المؤسسة نفسها مجبرة بقوة القانون على دفع تعويض على النقل يدمج ضمن الأجر الشهري للعامل.

د. **طب العمل:** يقصد به ذلك المركز الطبي المتواجد بالمؤسسة والذي يقدم للعاملين الحاليين والقادمين الجدد الفحوصات الطبية اللازمة وبصفة دورية للتأكد من سلامتهم الجسمية وكذا العقلية والنفسية.

هـ. **خدمة التأمينات الاجتماعية:** والتي تقتصر على تلك النظم التي تستهدف تغطية خطر معين مقابل تجميع اشتراكات يؤديها العاملون المؤمن عليهم وأصحاب الأعمال والدولة ثم إعادة توزيع هذه الاشتراكات، ومن المخاطر التي يغطيها التأمين الاجتماعي نذكر: المرض، العجز، الوفاة، الشيخوخة.¹

ان الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة لعمالها تساهم في حل مشاكل العمال، كما أنها تبرز لهم مدى اهتمام المؤسسة بهم، وهذا من شأنه أن يخلق جو من الثقة و التعاون المشترك بين العاملين وبينهم وبين الإدارة ما يؤدي الى تحسين علاقات العمل بالمؤسسة ورفع معنويات العمال بما ينعكس على تحسين آدائهم لهذا وجب على المؤسسة أن تراعي البعد الاجتماعي مع عمالها وكذا البعد الانساني الذي يتجسد في العلاقات الوظيفية والاجتماعية التي تربط العمال مع بعضهم البعض في اطار تفاعلهم.

¹ مروان لوقليب، يوسف بو عمريران. واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية. مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل، جامعة ألكلي محمداً ولحاج البويرة، الجزائر، 2014-2015، ص49.

4. الخدمات الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري:

تعتبر الخدمات الاجتماعية العمالية من بين أهم الأمور التي اهتم بها المشرع الجزائري:¹

1. خدمة النقل: يوجب القانون العام للعمل في مادته (184) على تعميم أنظمة النقل وتميئتها والتخلي تدريجيا عن التعويض الذي يدفع، كما أشارت المادة (185) من نفس القانون الى أن المؤسسة يجب أن تشارك في المصاريف التي يتكفل بها النقل وأشارت نفس المادة الى أن شروط هذه المشاركة وكيفية تطبيقها للقواعد المنصوص عليها تحدد بموجب مرسوم.

ب. الخدمة الخاصة بالتغذية: يوجب القانون العام للعمل في مادته (184) أن يواكب تعميم أنظمة المطاعم ويشترط على المؤسسة في حال تقديمها الغذاء للعمال المشاركة في المصاريف.

ج. الخدمات الصحية: عمد المشرع الى وضع الأسس والترتيبات التي من شأنها حماية صحة العامل للحفاظ على قدراتهم البدنية والمعنوية من خلال تأسيس طب العمل وتحديد المدة القانونية للعمل والتمتع بالعطل والراحات.

حيث جاء بموجب المواد (2)-(9)-(10) من القانون 90-03 وجاء في المادة (9) مثلا أنه اذا لاحظ مفتش العمل تقصيرا أو خرقا للأحكام التشريعية والتنظيمية والمتعلقة بالوقاية الصحية الأمان وطب العمل يوجه الى المستخدم أعذارا بامتنال التعليمات ويحدد مفتش العمل أجلا للمستخدم ليضع حدا لهذا التقصير أو الخرق.

كما حدد المشرع الجزائري في اطار الحفاظ على صحة العامل خدمة الراحة اضافة الى العطل المرضية واجازات الأعياد كل هذه الخدمات جاءت في المادة (55) من قانون العمل الجزائري.

¹ محمد ميساوي. الخدمات الاجتماعية العمالية و علاقتها بالولاء التنظيمي. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013-2014، ص ص54-55.

خامسا: العلاقات الانسانية في بيئة العمل:

يتطلب هذا النوع من العلاقات جهودا من ادارة الموارد البشرية لتعزيز الجانب الانساني ومن خلالها يتم تحفيز العمال وزيادة انتمائهم للمؤسسة.

1. أسس العلاقات الانسانية:

من أجل أن يكون المناخ جيد للعلاقات الانسانية داخل المؤسسة يجب الاهتمام ب:¹

- الجانب التعاوني بين العمال وذلك بالعمل على توحيد جهودهم وأشعارهم بالمسؤولية اتجاه المؤسسة.
- التعرف على الاهتمامات المشتركة بين العاملين بهدف تشكيل فرق عمل منسجمة فيم بينها.
- اشراك العمال في اتخاذ القرارات التي تعنيهم واطلاعهم على أوضاع المؤسسة بشكل دوري.
- السعي لايجاد القائد الجيد الذي يضمن فعالية جماعات العمل.
- الاهتمام بالعلاقات غير الرسمية في مكان العمل وتسخيرها لصالح العلاقات الرسمية.
- مكافأة العمال تقديرا لأعمالهم المتميزة.

ويدخل في اطار العلاقات الانسانية كلا من:²

- **علاقة العامل بنظام المؤسسة:** وتتحدد بمدى ولائه وانتمائه لها فالرضا عن العمل يضمن العلاقات الحسنة مع النظام والهيئات الادارية.
- **علاقة العامل بالرؤساء:** يمثل الرئيس الادارة العليا في نظر مرؤوسيه كما أن شخصيته وسلوكه يؤثران بشكل مباشر في سلوك ودافعية من يديرهم ويشرف عليهم اضافة الى تأثيره على ديناميكية وفعالية جماعات العمل.

¹ سلمى، لحرر. مرجع سابق، ص59.

² المرجع السابق، ص60.

• **علاقة العامل مع زملائه:** يسعى الانسان بطريقة تلقائية الى تكوين جماعات عمل يؤثر

فيها ويتأثر بيها وتتحصر علاقة العامل بزملائه في عنصرين متكاملين هما المنافسة

والتعاون على اعتبار أن هدفهما واحد وهو تحقيق أعلى مستويات الأداء.

2. العوامل المحققة للعلاقات الانسانية:

هناك عوامل تساهم في تحقيق العلاقات الانسانية السليمة، لهذا على الرئيس الاداري أن يكون

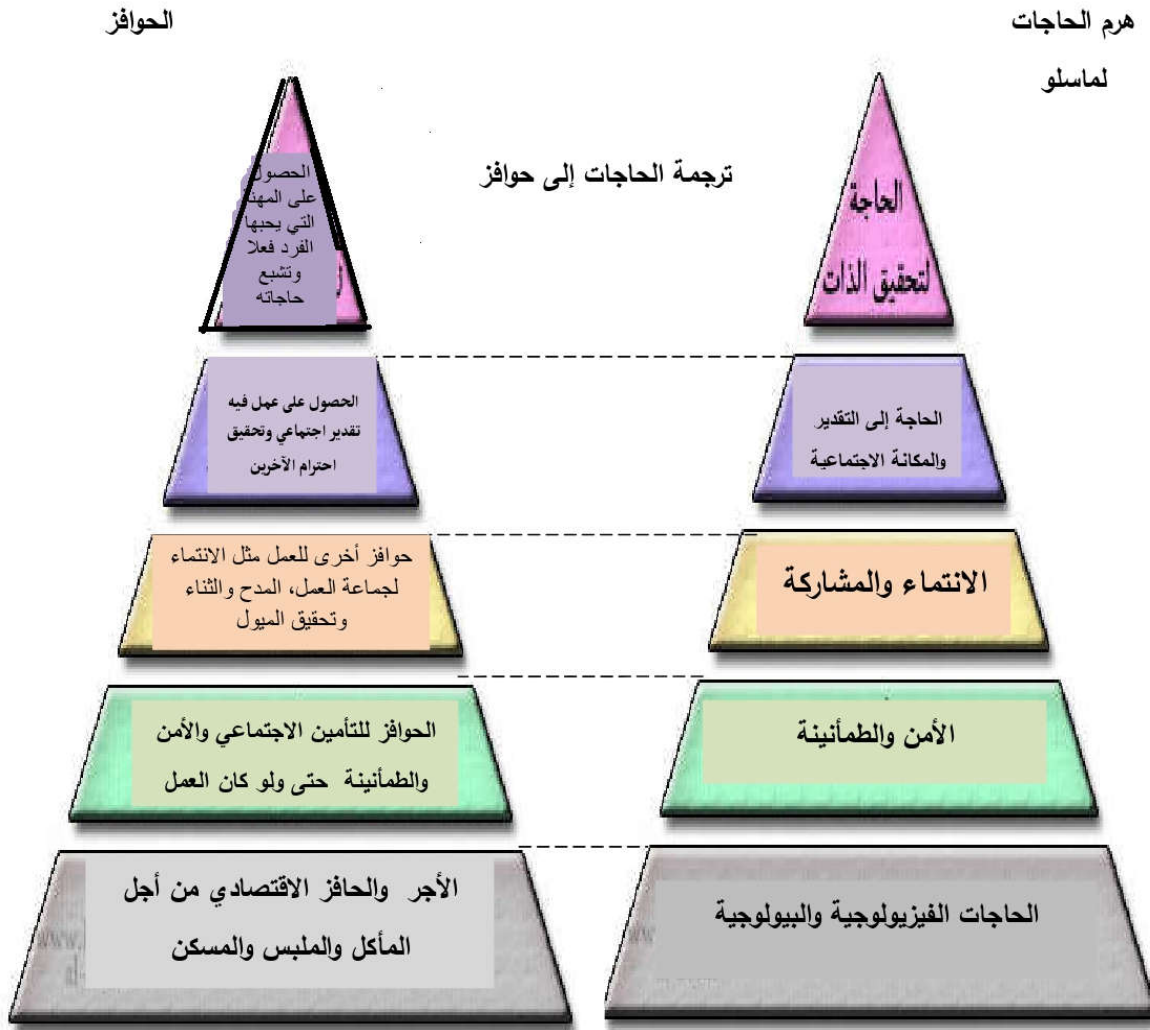
على علم بها لزيادة كفاءة مرؤوسية وتحسين ظروف العمل ومنها مايلي:

• **معرفة الدافعية الى العمل:** تعتبر معرفة الدافعية الى العمل أو لماذا يعمل المدخل الرئيسي

لفهم العلاقات الانسانية وتقوم الدافعية الى العمل في أساسها على ما يعرف بالحاجات الانسانية

وتكون هذه الحاجات مادية وغير مادية.¹

¹ علي، بونوة. العلاقات الانسانية و أثرها على الرضا الوظيفي. دراسة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علو اجتماع تنظيم و عمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص71.



شكل رقم (01) يوضح دوافع العمل على أساس الحاجات الانسانية

المصدر: أحمد، ابراهيم أحمد. العلاقات الانسانية في المؤسسة التعليمية. مصر: دار الوفاء، ص 69.

يمثل الشكل (1) حاجات الانسان حسب تصنيف "ابراهيم ماسلو" حيث أنها عبارة عن حوافز أو بمعنى آخر ترجمة الحاجات الى أفعال وسلوكيات في العمل من أجل تحقيقها، حيث نلاحظ في هذا الشكل أن كل حاجة من الحاجات حسب تدرجها في الهرم يقابلها مجموعة من الدوافع التي ترتبط بالعمل فمثلا لتحقيق الانتماء والمشاركة فان المدح والثناء والمشاركة مع جماعة العمل يشكل حافزا

لتحقيقها وبتنوع الحاجات مادية وغير مادية تنتوع دوافع العمل أيضا بين ماهو مادي وماهو معنوي، لهذا فان بوجود الدافع للعمل وتتحقق حاجة الانسان.

• **معرفة ديناميات الجماعة:** ويقصد بها بناء الجماعة وتركيبها والعلاقات التي تحكمها والتفاعل السلوكي والاجتماعي بين أفرادها وذلك من أجل توجيه الأفراد توجيهها سليما وذلك من خلال توفير اتصال فعال والتشاور والمشاركة

• **الروح المعنوية:** وهي الجو العام الذي يسود الجماعة ويوجه سلوكها، كما أنها دليل واضح على نوع العلاقات الانسانية السائدة، ومن المظاهر التي يمكن أن تستدل بها على مستوى الروح المعنوية مايلي: مستوى الأداء والانتاج، مدى استمرار العاملين في العمل أو كثرة انتقالهم، مدى غياب العاملين، مدى مايسود الأفراد من شقاق أو نزاع أو خلاف بينهم، مدى كثرة الشكاوي والتلطمات

• **الحوافز:** ترتبط العلاقات الانسانية في الادارة بالحوافز ارتباطا وثيقا لما لها من أهمية في رفع مستوى الأداء في العمل وتتنوع الحوافز الى حوافز ايجابية تقوم على أساس الترغيب والتحييب وحوافز سلبية تقوم على أساس التخويف.¹

3. أهداف العلاقات الانسانية:

تلعب العلاقات الانسانية دورا بارزا في اثاره دوافع العاملين، وعند تحقيقها تتحقق الأهداف المنشودة الخاصة والعامه، فالمناخ الذي يعيش فيه العامل اذا شعر فيه بالطمأنينة أو الثقة تزداد قدرته على التكيف والرضا عن العمل ولذا كان للعلاقات الانسانية في المؤسسة أهدافها التي تحققها والوفاء بالمطالب الأساسية في حياة الفرد ولهذا فان أهدافها تتحدد في النقاط التالية:²

¹ المرجع السابق، ص ص 72-76.

² بونوة، علي. مرجع سبق ذكره، ص ص 84-88.

- ✓ اثاره دوافع الأفراد هو العامل الأساسي في العلاقات الانسانية.
- ✓ تهدف الى الانتاج والتنظيم في جو يسوده التفاهم.
- ✓ بواسطة العلاقات الانسانية تتوافق أهداف المنظمة مع أهداف العاملين بها.
- ✓ تحفيز الأفراد على العمل بأعلى كفاءة وعلى التعاون المثمر البناء في تحقيق أهداف مشتركة بينهم وبين مؤسستهم.
- ✓ مساعدة الأفراد على اشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.
- ✓ تهدف الى تشكيل أفراد منتجين ومتقاربين داخل المؤسسة من خلال ميولاتهم المشتركة.
- ✓ تهدف الى تقوية الروابط بين العاملين مما يرفع من روحهم المعنوية ويجعلهم يحسون بالنمو والارتقاء والسعادة.
- ✓ تعمل العلاقات الانسانية على مساعدة العاملين على التعبير عما يدور في أنفسهم من مقترحات مما يوصلهم الى مرحلة الرضا عن العمل.
- ✓ تعمل العلاقات الانسانية على حل مشكلات العمال المهنية والشخصية.
- ✓ تهدف العلاقات الانسانية الى تحسين العلاقات بين المديرين والمشرفين وباقي العمال في المؤسسة.

4. علاقات التعاون مع زملاء العمل:

يشكل زملاء العمل عنصرا هاما ومائرا ولهذا فان علاقة العامل بزملائه: تسهم في دعم العامل من دون احساسه بالتعب والملل، فزملاء العمل يقدمون للفرد دعم اجتماعي ونفسي لاسيما في الأزمات أو عندما يحتاج اليهم العامل من تعاون وقضاء وقت لتناول الطعام وهذا السلوك الاجتماعي يعزز العلاقات مع زملاء العمل فالعلاقة بينهم في بعض الأحيان تنسم بالايجابية في حال كون الزملاء مصدرا للتأييد والتعاطف في المواقف الصعبة، فالعلاقات الانسانية داخل المؤسسة تؤثر في أداء

العامل وبالتالي لابد أن تهىء المؤسسة لبيئة عمل ملائمة وتشجع العمال على تنمية حاجاتهم والمساهمة في حلها فيجب التعامل مع العمال على أنهم جماعات لا أفراد منفصلين.¹

¹ بشار حسن زيتون. بيئة العمل النفسية و الاجتماعية و علاقتها بمستوى الانتاجية لدى عينة من العاملين في المؤسسة الصناعية. مجلة جامعة البحث، العدد 10، (2018)، ص171.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل الى العوامل التي تساعد على توفير الرفاهية للعمال في العمل، وأهمية البيئة المادية وتأثيرها على العمال، وتطرقنا أيضا الى ثلاث مؤشرات للرفاهية في العمل وهي الظروف الفيزيائية والخدمات الاجتماعية العمالية، والعلاقات الانسانية، وهي المؤشرات التي سيتم قياسها والبحث فيها ودورها بعملية استقطاب المورد البشري وهو ما سنتطرق له في الفصل التالي.

الفصل الثالث:

عملية استقطاب المورد البشري في المؤسسة

تمهيد.

أولاً: أهمية عملية الاستقطاب

ثانياً: خطوات استقطاب المورد البشري

1. تخطيط القوى العاملة
2. طلبات المديرين من العمالة
3. تحديد الوظائف الشاغرة
4. النظر في تحليل الوظائف ومراجعة مواصفات شاغلي الوظيفة
5. الاستقطاب

ثالثاً: مصادر استقطاب المورد البشري

1. المصادر الداخلية

2. المصادر الخارجية

رابعاً: الاختيار والتعيين

1. تعريف الاختيار

2. تعريف التعيين

3. خطوات الاختيار

خامساً: الرفاهية في العمل ودورها في عملية استقطاب المورد البشري

خلاصة

تمهيد:

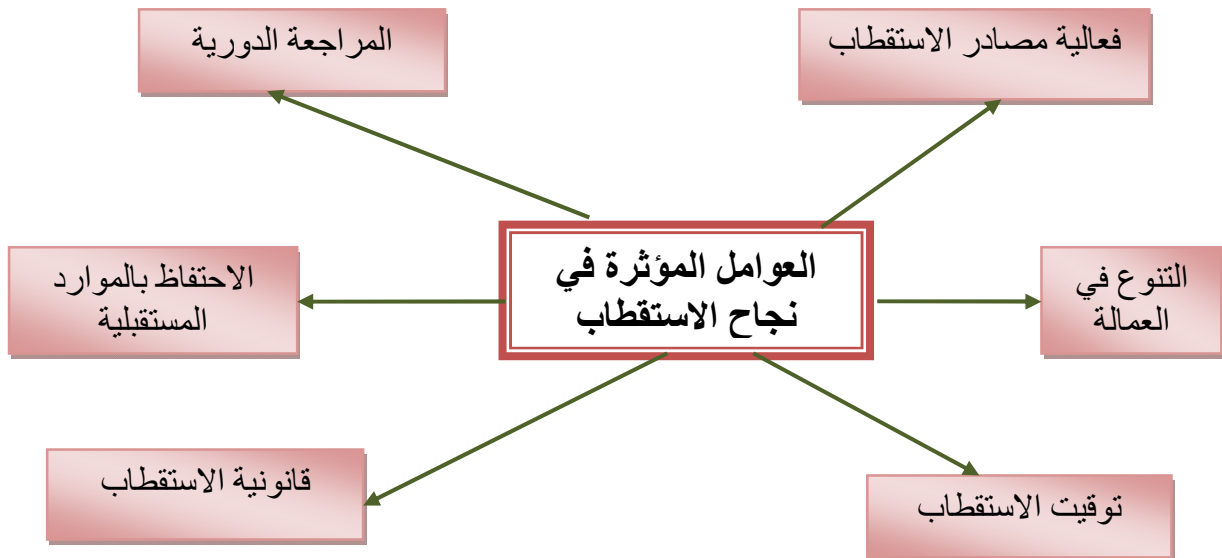
ان استمرار حاضر المؤسسة نحو مستقبلها الزاهر هو اعتمادها على نظام متكامل يهدف لارضاء موردها البشري واحتوائها على مورد بشري مؤهل و مدرب، وسنتطرق في هذا الفصل الى أهمية عملية استقطاب المورد البشري وخطواتها الأساسية اضافة الى عملية الاختيار والتعيين التي لا يمكن فصلها عن عملية الاستقطاب لأنها مكملة لها كل هذه النقاط سنتطرق لها في هذا الفصل الثالث: عملية استقطاب المورد البشري في المؤسسة.

أولاً: أهمية الاستقطاب

تتجلى أهمية عملية الاستقطاب في كونها:

من الجوانب الاستراتيجية الهامة في المؤسسات، فنجاحها في تحقيق أهدافها يعتمد على ايجاد وتوظيف الكفاءات المناسبة، كما يعد الاستقطاب خطوة رئيسية لترجمة مبادئ الجدارة الى واقع علمي، ويهدف الى اجتذاب الأكفاء لشغل الوظائف، كما يتيح الفرصة لقطاع عريض من أفراد المجتمع للاطلاع على الفرص الوظيفية، وفضلا عن أن جهود عملية الاستقطاب تساعد على اختيار الفرد المناسب للوظيفة فانها تساعد كذلك على اختيار العمل المناسب والمؤسسة المناسبة للفرد، الأمر الذي من شأنه الحد من تقدم الأفراد غير المناسبين للأعمال وكذا الحد من تكاليف التوظيف، كذلك يساهم الاستقطاب في زيادة الموائمة بين الشخص والوظيفة.

فالاستقطاب يعد بمثابة الخطوة الأولى في بناء قوة العمل الفعالة والمنتجة¹



شكل رقم(2): العوامل المؤثرة في نجاح عملية الاستقطاب

المصدر: ابراهيم بلوط. إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي. لبنان: دار النهضة العربية، 2002، ص34.

¹ مازن، فارس رشيد. إدارة الموارد البشرية. ط1. الرياض: مكتبة العبيكان، 2001، ص ص460-461.

ثانيا: خطوات استقطاب المورد البشري والقائم بها:**1. خطوات استقطاب المورد البشري:**

يتضمن الاستقطاب البحث عن الأفراد المؤهلين وجذبهم لشغل الوظائف، وتتم عملية الاستقطاب بعدة خطوات وهي:²

أ. **تخطيط القوى العاملة:** حيث يتم تحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية طبقا لخطط الانتاج والعمل في الفترة القادمة.

ب. **طلبات المديرين من العمالة:** وتتضمن هذه الخطوة تحديد أعداد ونوعيات العمالة المطلوبة من حيث المتطلبات الجسمانية والذهنية والقدرات والمهارات.

ج. **تحديد الوظائف الشاغرة:** بناء على الخطوتين السابقتين يكون لدى ادارة الموارد البشرية تصور كامل عن اعداد الوظائف الشاغرة المطلوب شغلها وفي أي الادارات والأقسام وأيضا في المستويات الوظيفية.

د. **النظر في تحليل الوظائف ومراجعة مواصفات شاغلي الوظيفة:** بعد تحديد عدد الشاغرة يكون من الضروري مراجعة تحليل الوظائف لمعرفة متطلبات الوظيفة من واجبات ومسؤوليات وأيضا مراجعة المواصفات التي ينبغي توفرها في شاغل الوظيفة من حيث المؤهل وعدد سنوات الخبرة و نوعها.

هـ. **الاستقطاب:** وهو بداية العملية لجذب العمالة وتتضمن هذه الخطوة عددا من الأنشطة.

2. القائم بعملية الاستقطاب:

تتم عملية الاستقطاب من خلال التخطيط لها وفق الخطوات السابقة الذكر ولهذا فان هناك جهات أو مصالح معنية في المؤسسة وذلك كمايلي:³

² أحمد، ماهر. الاختبارات و استخداماتها في ادارة الموارد البشرية. مصر: الدار الجامعية، 2003، ص140.

³ محمد، روايه. ادارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية. مصر: الدار الجامعية، 2000، ص116.

في المؤسسات الكبيرة ومتوسطة الحجم تعد ادارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن الاستقطاب وعادة مايوجد مكتب للتوظيف في هذه الادارة يكون مسؤول عن الاستقطاب والمقابلات ، والعاملين بهذا المكتب هم الذين يتصلون بطريقة مباشرة مع المتقدمين لشغل الوظائف، أما في المؤسسات صغيرة الحجم فان عملية الاستقطاب يقوم بها فرد واحد عادة يكون مدير مكتب التوظيف، أيضا يمكن أن يقوم المديرين التنفيذيين باستقطاب الأفراد، وقد يكون التعاون مشترك بين مدير الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين في عملية الاستقطاب وقد يقع العبئ الأكبر على مدير الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين فتبرز أهمية دورهم في مرحلة الاختيار النهائي.

ثالثا: مصادر استقطاب المورد البشري

بعد أن تقوم المؤسسة بتحديد احتياجاتها من الموارد البشرية، فينبغي التفكير في المصادر التي سيتم الحصول منها على احتياجاتها، وتنقسم مصادر الاستقطاب الى مصادر داخلية ومصادر خارجية وهي كالآتي:⁴

1. المصادر الداخلية: ويقصد بها الموارد المتاحة داخل المؤسسة ويمكن اللجوء لهذه المصادر في حالة الوظائف الاشرافية أو الوظائف التي تحتاج لخبرات قد لا تتوفر خارج المؤسسة ومن أهم هذه المصادر:

أ. الترقية: ويلجأ لهذا المصدر في حالة الرغبة في شغل بعض الوظائف الاشرافية القيادية ومن مزاياها: رفع الروح المعنوية للعاملين لشعورهم بالأمان الوظيفي، كما يوفر للمنظمة عمالة لديها خبرات بالعمل ولا تحتاج للتدريب.

ب. النقل الوظيفي: ويكون عندما تكون سياسات المؤسسة في ادارة الموارد البشرية قائمة على تنويع خبرات العاملين وأيضا عندما لا تتوفر تلك الخبرات في سوق العمل الخارجي.

⁴ أحمد ماهر. إدارة الموارد البشرية. ط5، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص ص143-150.

ج. مخزون المهارات: و يستخدم عندما يكون لدى المؤسسة تصور كامل عن القدرات والمهارات المتوافرة لدى العاملين بها، حي يتم تحديد احتياجات كل وظيفة من الخبرات والمهارات والرجوع للمخزون للبحث عن متوافر فيهم تلك المهارات ويتم شغل الوظيفة اما بالنقل أو الترقية.

د. الاعلان الداخلي: عندما ترغب المؤسسة في شغل بعض الوظائف في المستويات التنظيمية الدنيا، فتتشر حاجاتها بلوحات الاعلانات بالمؤسسة ويقروها العاملون وينشرون تلك الأخبار خارج المؤسسة في محيط الأصدقاء والأسرة حيث يتقدم للوظيفة من يجد في نفسه مواصفات شغلها.

2. المصادر الخارجية: ويقصد بها تلك المصادر التي تمد المؤسسة باحتياجاتها من الموارد البشرية يقصد بها أيضا سوق العمل وتنقسم الى:

أ. التقدم المباشر: تستطيع المؤسسة أن تحصل على مواردها البشرية من خلال الأفراد الذين يتقدمون لها مباشرة أو بالبريد بغرض طلب وظائف حيث تقوم المؤسسة بالاحتفاظ بطلبات التقدم وتتصل بأصحابها عند الحادة اليهم.

ب. الاعلان: تقوم المؤسسة بالاعلان عن حاجتها من الموارد البشرية في الصحف اليومية والدوريات المتخصصة وفي هذه الحالة ينبغي على المؤسسة أن تختار وسيلة الاعلان التي تتناسب والوظيفة المطلوب شغلها.

ج. وكالات ومكاتب التوظيف: ويوجد نوعان:

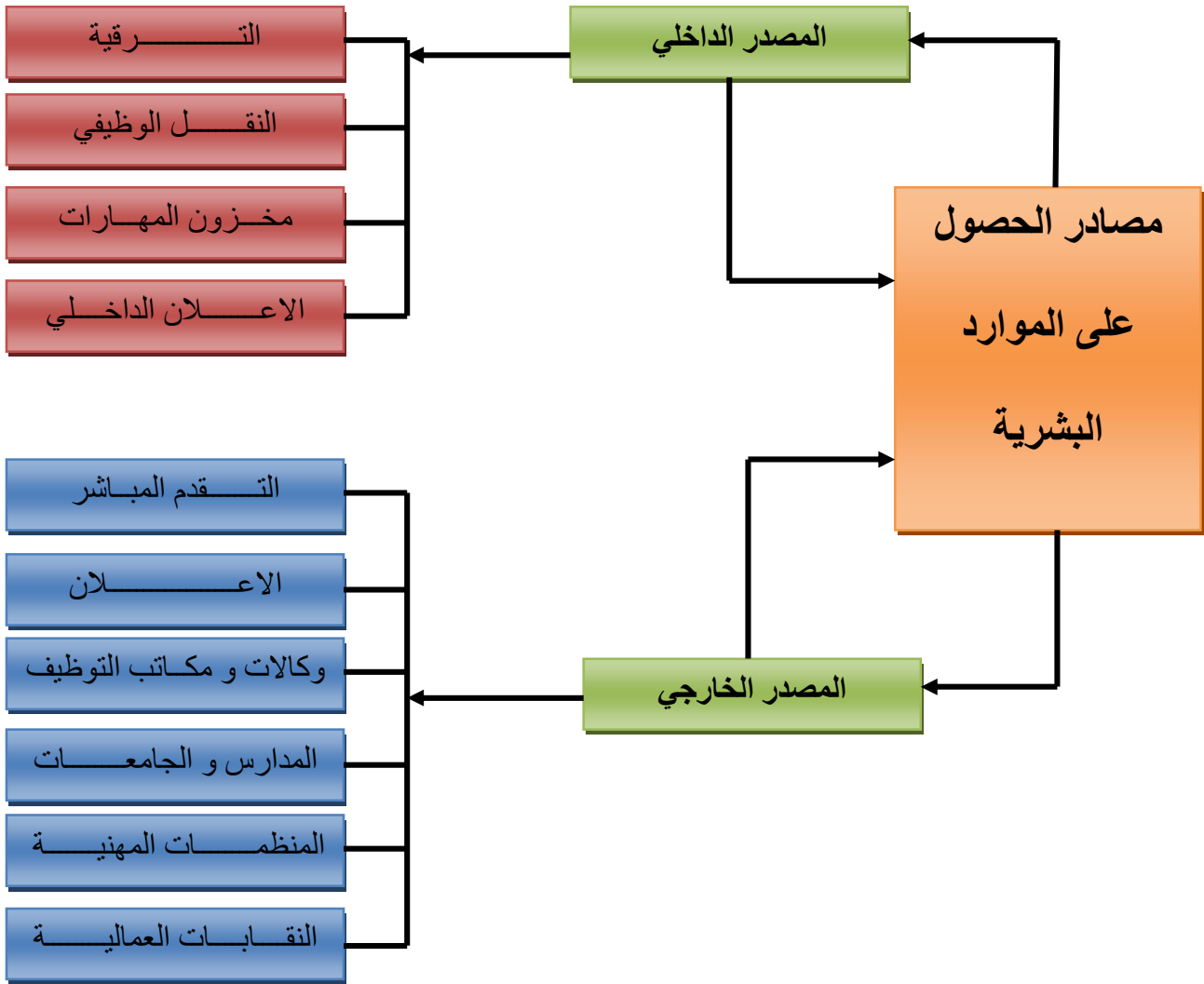
وكالات

أو مكاتب عامة وهي مكاتب تديرها الحكومة وهي همزة وصل بين المؤسسات وبين طالبي العمل. مكاتب خاصة يديرها متخصصون في جذب واستقطاب العمالة واختيارها حيث تقوم بتلقي طلبات راغبي العمل وتصنيفها الى تخصصات مهنية والرجوع اليها عند طلب احدى المؤسسات أو الشركات

لتخصص معين، كما تقوم هذه المكاتب أيضا باستقطاب العمالة من خلال الاعلان بالصحف والمجلات المتخصصة.

د. المدارس والجامعات: تلجأ بعض المؤسسات الى اقامة علاقات وطيدة بالمعاهد والجامعات بغرض جذب خريجها.

هـ. المنظمات المهنية: حيث تقوم بتأهيل أعضائها للعمل في مجالات معينة وتقوم بتدريبهم واختيارهم و منحهم شهادات وتراخيص للعمل في مجال محدد.



الشكل رقم (3): مصادر الحصول على الموارد البشرية

المصدر: يوسف، الطائي و آخرون. ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عمان: الوراق للنشر، 2006، ص194.

رابعاً: الاختيار والتعيين

عندما تقوم المؤسسة بتحديد المصادر المناسبة للأفراد المؤهلين فانه لابد من الاختيار من بينهم لهذا

فان الاختيار والتعيين هي عملية مكملة لعملية الاستقطاب .

1. تعريف الاختيار: هو العملية الادارية التي بمقتضاها يقسم المرشحون الى فريقين فريق تقبله المؤسسة لتعيينه للوظيفة وفريق ترفضه، أو هو تلك العمليات التي تقوم بها المؤسسة لانتقاء أفضل المرشحين للوظيفة ويتم طبقا لمعايير الاختيار التي تطبقها المؤسسة.¹

2. تعريف التعيين: الهدف النهائي لأي عملية اختيار من بين مجموعة من المتقدمين للعمل هو تعيين أنسبهم في الشواغر بهدف وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وهذا مايعني أن التعيين هو عملية مطابقة في المقام الأول.²

3. أهمية الاختيار: لايجب الاستهانة بعملية الاختيار لأن له أهمية عظيمة تتمثل في:

ان الاختيار الكفاء يؤدي الى نتائج باهرة على مستوى كفاءة الوظيفة، كما أنه يحقق التوافق بين الفرد والمؤسسة، ومنه نجاح كل فرد في عمله وهو معناه نجاح المؤسسة نجد أن الاختيار السليم والكفاء يعني أنه سيتم تعيين شخص مؤهل وذو خبرة بعمله وأنه ليس هناك حاجة لتدريبه.

كذلك يؤدي الاختيار السليم الى القضاء على السلوك الوظيفي السيء.

بناء وتقوية الثقافة التنظيمية وذلك باختيار الموارد البشرية التي تتحلى بأنماط السلوك والقيم والعادات ومعايير الأداء الملائمة.³

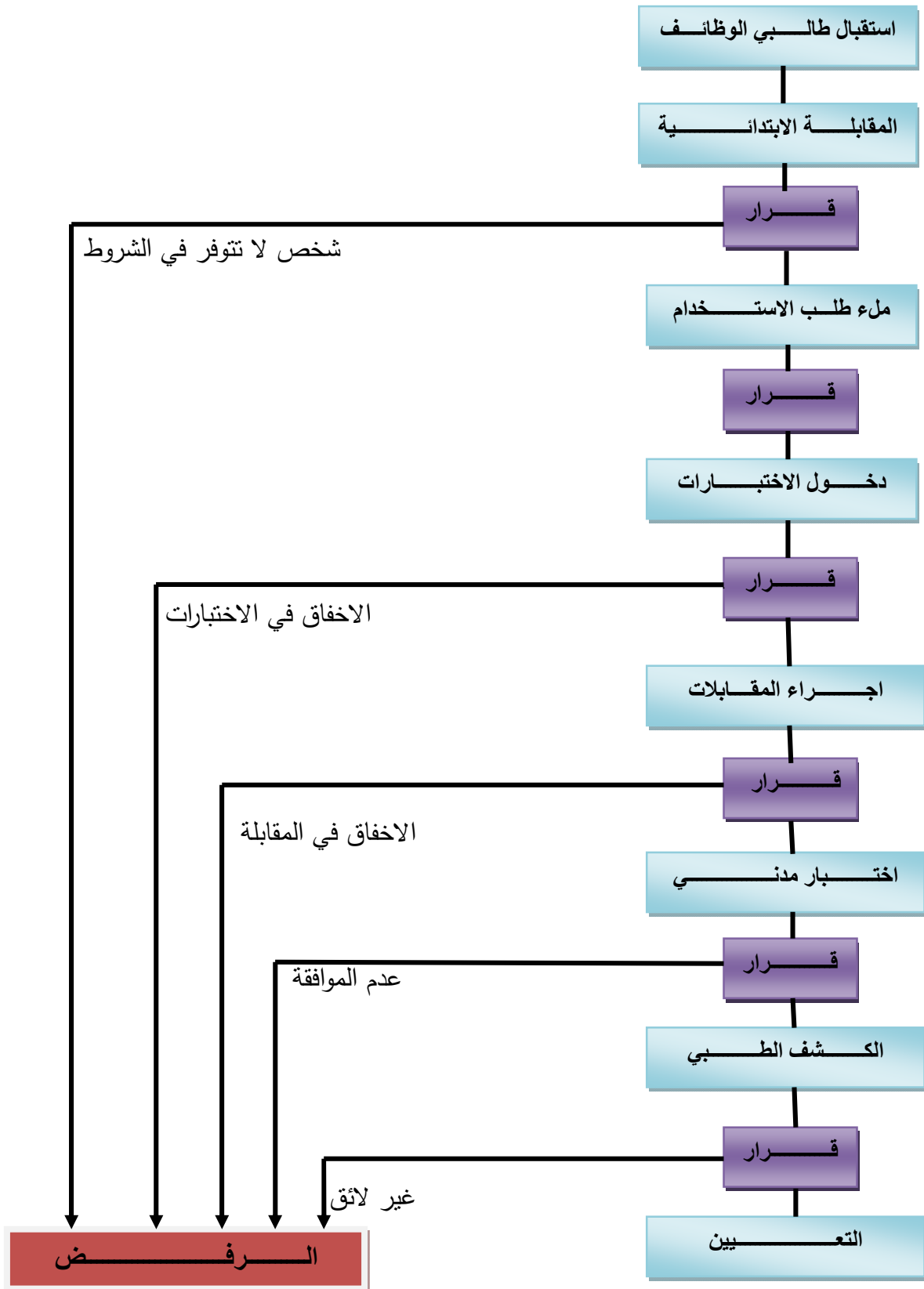
4. خطوات الاختيار: تمر عملية الاختيار الأفراد بمجموعة من الخطوات وذلك لحين صدور قرار تعيينهم وتحدد خطوات الاختيار على النحو التالي الذي يوضحه المخطط التالي:

¹ مهدي، حسين زويلف. ادارة الموارد البشرية مدخل كمي. ط1. الأردن: دار الفكر، 2001، ص72.

² صبرينة، سيدي صالح. محاضرات في تسيير و تنمية الموارد البشرية. أولى ماستر، تخصص علم النفس تنظيم و عمل، جامعة لمين دباغين: سطيف، 2016-2017، ص50.

³ أحمد ماهر. اختيار الموارد البشرية. ط1، الدارالجامعية، مصر، 2014، ص ص 23-25، نقلا عن منتدى تسيير الموارد البشرية، 01/03/2020، 16:55.

شكل رقم (01): يوضح خطوات عملية الاختيار



شكل رقم(04) يوضح خطوات عملية الاختبار

المصدر: صبرينة، سيدي صالح. محاضرات في تفسير وتنمية الموارد البشرية. جامعة لمين دباغين سطيف، 2016-2017، ص54.

خامسا: الرفاهية في العمل ودورها في استقطاب المورد البشري

يمثل استقطاب المورد البشري في المؤسسة عملية مهمة وأساسية لجذب أكفأ الموارد وأجدرهم، فالموارد البشرية هي السبيل الذي ترقى به المؤسسة الى التميز والعالمية، لهذا تولي المؤسسات اليوم أهمية بالغة لرفاهية وسعادة عمالها وذلك انطلاقا من قناعتها الانسانية والمؤسسية بأن الرفاهية التي توفرها لعمالها ستجذب لها أكفأ الموارد البشرية وسيكونون أكثر إنتاجية واستمرارية في العمل.

" لهذا يتم تنفيذ العديد من البرامج في المؤسسات ترتبط بتعزيز جوانب الدعم الصحي والاجتماعي من خلال تصميم برامج للرحلات وتقديم التسهيلات كذلك توفير الأمان المالي وتمكين العاملين من التعبير عن آرائهم، وخلق علاقات طيبة فيم بين العمال وتعزيز التعاون وتوزيع وجبات مجانية وتشجيع المتميزين من العمال، ليس هذا فقط بل تهيئة ظروف عمل مناسبة وجيدة"¹

وعليه فان ادخال الرفاهية في المعجم المؤسسي ليظل العامل والمتعامل والشريك مرفها والمجتمع كمحصلة نهائية، فالرفاهية في العمل هي صورة ايجابية، أو هي اشهار عن الميزات في المؤسسة وهو ما يجعلها تكون محط أنظار الموارد البشرية وجذب الموارد الكفوة والمؤهلة القادرة على تقديم المزيد من النجاح للمؤسسة وخير مثال على ذلك: شركة "جوجل" "Google" فمن خلال البرامج التي تعتمدها لتحقيق الرفاهية لعمالها " فانها تستقبل حوالي 2,5 مليون سيرة ذاتية في كل عام لأفراد يرغبون في العمل فيها".²

¹ رفاهية و سعادة الموظفين. الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2003-2017، 2020/03/01، 17:47.

² خالد صلاح. جريدة اليوم السابع، 2014/10/27، www.youm7.com، 2019/11/02، 18:05.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل الى أهمية خطوات عملية الاستقطاب التي يظهر من خلالها دور ادارة الموارد البشرية في جذب الكفاءات اللازمة لتحقيق أهدافها، ولكي تتم هذه العملية بنجاح فانه من الضروري أن تتبعها عملية الاختيار والتعيين التي تتم هي الأخرى وفق خطوات لخصناها في هذا الفصل، وفي الأخير ربطنا بين الرفاهية في العمل وعملية استقطاب المورد البشري وهو ما سنقيسه من خلال الدراسة الميدانية و بالاعتماد على المنهج والأدوات المناسبة وهو ما سنتطرق له في الفصل التالي.

الفصل الرابع:

المعالجة المنهجية والميدانية للدراسة

تمهيد

أولاً: المعالجة المنهجية

1. منهج الدراسة
2. أدوات الدراسة
3. مجالات الدراسة
- أ. المجال البشري
- ب. المجال المكاني
- ج. المجال الزمني

ثانياً: تفرغ وتحليل البيانات الميدانية

1. تحليل بيانات المحور الأول
 2. تحليل بيانات المحور الثاني
 3. تحليل بيانات المحور الثالث
 4. تحليل بيانات المحور الرابع
 5. تحليل النتائج العامة
1. تحليل وتفسير النتائج تبعاً للتساؤل الفرعي الأول
 2. تحليل وتفسير النتائج تبعاً للتساؤل الفرعي الثاني
 3. تحليل وتفسير النتائج تبعاً للتساؤل الفرعي الثالث
 4. تحليل وتفسير النتائج العامة تبعاً للتساؤل المركزي

خلاصة

تمهيد:

إعتمدنا في هذا الفصل على مجموعة من الخطوات المتمثلة في منهجية البحث وسنتطرق فيها إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات والمعلومات من الميدان ومجالات الدراسة وأخيرا عينة الدراسة وكيفية إختيارها. إضافة إلى المعالجة المنهجية لدينا تفرغ وتحليل البيانات الميدانية حيث سنتطرق فيه إلى تفرغ وتحليل بيانات كل محور من محاور الإستمارة، وتحليل النتائج العامة في ضوء الدراسات السابقة. المداخل النظرية، تساؤلات الدراسة، هذه البيانات التي سيتم تفرغها في جداول لتسهيل قرائتها وتحليل ومن ثم عرض النتائج المتوصل لها.

أولاً: المعالجة المنهجية:

ان دراسة الظاهرة الاجتماعية تتطلب اجراء البحوث الميدانية وفق أسس علمية، بحيث تخضع الدراسة الى منهج علمي والذي بدوره يفرض الاعتماد على أدوات ميدانية يتم تصميمها بطريقة علمية والتي تساعد في جميع المعلومات، أما الجانب الميداني فيهدف الى الفحص الامبريقي للمعطيات ومن بين هاته الإجراءات:

1. منهج الدراسة:

من المقومات الأساسية والجوهرية لانجاز البحث العلمي بصورة لائقة وعلمية استخدام المنهج العلمي في البحث والالتزام بمبادئه وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يعتبر أكثر المناهج استخداما في العلوم الاجتماعية، والملائم لموضوع الدراسة، لأنه من خلال دراستنا هذه سنلقي الضوء على عوامل رفاهية العمال في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والكشف عن ما اذا كان لها دور في عملية استقطاب المورد البشري، فالمنهج الوصفي هو: "مجموعة من الاجراءات المنهجية التي يتكامل بها وصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا لاستخلاص دلالتها والوصول الى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة".¹

فهو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا من خلال جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها لمعرفة أسباب حدوث الظاهرة المدروسة.

¹ رشيد، زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط3. الجزائر: دار هومة، 2008، ص177.

وكما يعرف أيضا على أنه: "طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق سابقة أو قديمة وآثارها والعلاقات التي تتصل بها والكشف عن الجوانب التي تحكمها".¹

وعليه فالمنهج الوصفي يضع اجابات للتساؤلات التي يطرحها الباحث في بداية بحثه وتفسير وتحديد العلاقات التي توجد بين الظواهر وتحليلها وتفسيرها وإستخلاص النتائج في النهاية.

لهذا فان المنهج الوصفي هو المنهج المناسب لهذه الدراسة لمحاولة وصف دور الرفاهية في العمل على عملية استقطاب المورد البشري.

2. أدوات الدراسة:

ان طبيعة موضوع الدراسة والمنهج المستخدم يحتم على الباحث استخدام أدوات معينة لجمع المعلومات وتماشيا مع متغيرات الدراسة ومؤشراتها فقد تم اعتماد أداة الاستمارة كأداة أساسية في الدراسة، وقد تم الاستعانة بأداة الملاحظة لتدعيم الدراسة وتحليلها.

أ. أداة الاستمارة:

تعرف الاستمارة بأنها: "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ترسل للأشخاص المعنيين عن طريق البريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها وبواسطتها يمكن التوصل الى حقائق جديدة عن الموضوع والتأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق".²

فالاستمارة أداة مرنة يمكن تكييفها حسب الظروف.

¹ خاطر، أحمد مصطفى. البحث الاجتماعي في محيط الخدمة الاجتماعية. مصر: المكتبة الجامعية، 2001، ص278.

² نادية، سعيد عيشور. منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. قسنطينة: مؤسسة حسين راس الجبل، 2017، ص287.

وبعد اعداد الاستمارة وعرضها على الأستاذة المشرفة و بعض الأساتذة للتحكيم تم تطبيقها بشكل فعلي على العمال، وقد تضمنت استمارة الدراسة خمسة وثلاثون (35) سؤالاً موزعة على (04) محاور:

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية وضم (04) أسئلة.

المحور الثاني: خاص بالظروف الفيزيائية في العمل وضم (11) سؤالاً.

المحور الثالث: خاص بالخدمات الاجتماعية العمالية وضم (08) أسئلة.

المحور الرابع: خاص بالعلاقات الانسانية في المؤسسة وضم (12) سؤالاً.

وتجدر الإشارة الى أن أسئلة الاستمارة تتنوع بين أسئلة مغلقة خاصة في المحور الثاني وأسئلة نصف مغلقة ومفتوحة.

ب. الملاحظة:

تعتبر الملاحظة مصدراً للحصول على البيانات والمعلومات الميدانية وتعرف على أنها: "تقنية منهجية في جمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية ويمكن للباحث تسجيل ما يلاحظه"¹.

فهي أداة تعتمد على حواس الباحث وقدرته على ترجمة ما لاحظه الى أفكار وعبارات ذات معنى يستند اليها في التحليل.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الملاحظة بدون مشاركة من خلال ترقب تصرف وتعامل العمال مع بعضهم وطريقة تعاملهم مع الزبائن وتوجيههم وكذا ترقب الظروف الفيزيائية للعمل من نظافة وترتيب للمكاتب و الأجهزة.

¹ رشيد، زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط1. الجزائر: ب د. 2002، ص153.

وقد تم تسجيل كل الملاحظات في دليل الملاحظة الذي كان يرافقنا في كل زيارة للمؤسسة، كما تمت ملاحظة طريقة تعامل العمال مع بعضهم وعلاقاتهم فيم بينهم وقد ساعدتنا الملاحظة والمعلومات التي تم التحصل عليها من خلالها في تحليل بيانات الاستمارة.

ويعود سبب اختيار تقنية الاستمارة والملاحظة في هذه الدراسة الى مايلي:

1. **حجم العينة:** لعب حجم العينة دور مهم في اختيار تقنية الاستمارة والملاحظة في جمع

البيانات فالعدد الكبير لا يعيق تطبيق الاستمارة.

2. **نوعية أفراد العينة:** من حيث السن والمستوى الثقافي، وبما أننا أمام أفراد عينة ذو مستوى

تعليمي وثقافي عالي فقد تم اللجوء الى الاستمارة كتقنية ملائمة.

3. **صعوبة امكانية تطبيق أداة أخرى:** وهذا تماشيا مع طبيعة الظاهرة المدروسة والوقت المحدد

لدراستها فقد تم التأكد من عدم ملائمة الأدوات الأخرى لهذه الدراسة.

4. **نوع المعلومات المطلوبة:** ان المعلومات المراد الحصول عليها ليست مهمة وسرية أو محرجة

لهذا لا حرج في كتابتها عن طريق سؤال مكتوب لذلك كان لا بد من تطبيق الاستمارة في هذه

الدراسة.

ج. **العينة وكيفية اختيارها:**

ان الأهداف التي يضعها الباحث لبحثه والاجراءات التي سيستخدمها ستحدد طبيعة العينة التي

سيتخارها وذلك حسب الموضوع أو المشكلة التي يدرسها.

والعينة هي "جزء من مجتمع البحث أو الدراسة الذي تجمه منه البيانات الميدانية وهي تعتبر

جزءا من الكل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث،

وحدات العينة قد تكون أشخاصا، كما قد تكون أحياء أو شوارع أو غير ذلك".¹

¹ نادية سعيد عيشور، مرجع سابق. ص228.

وقد فرض علينا موضح الدراسة "الرفاهية في العمل ودورها في استقطاب المورد البشري" وكذا مجتمع البحث الغير المتجانس في استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية وهي العينات التي تستعمل في حالة المجتمعات غير المتجانسة أي في حالة وجود تفاوت كبير بين الوحدات الاحصائية بالنسبة للخاصية المدروسة، في هذه الحالة نقسم المجتمع الى فئات متجانسة ليصبح حجم كل منها على التوالي: $N_1, N_2, N_3, \dots, N_i$ حيث أن i هي عدد الفئات التي يتكون منها المجتمع، لاختيار أو سحب عينة طبقية نتبع الخطوات التالية:

نحدد نسبة كل فئة بالنسبة لمجتمع الدراسة N_i/N

نحدد حجم العينة التي نريد سحبها n

نحدد عدد الوحدات الاحصائية التي يجب سحبها من كل فئة: n_i

ونقوم بالسحب بالطريقة العشوائية وعندما تتم العملية نضم كل الوحدات المسحوبة الى بعضها البعض لتكون عينة طبقية.¹

3. مجالات الدراسة:

أ. المجال البشري للدراسة:

نظرا لوجود تنوع في طبقات مجتمع الدراسة فقد اعتمدنا الى استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية، حجم العينة: $n=40$ ، مجتمع الدراسة $N_2=14$ مقسم الى (04) طبقات غير متجانسة وقد تم سحب العينة الطبقية وفق الخطوات التالية:

$$N_1 = \frac{40 \times 7}{214} = 1 \quad \text{الطبقة الأولى: } N_1 \text{ وتضم (07) مديرين}$$

$$N_2 = \frac{40 \times 54}{214} = 10 \quad \text{الطبقة الثانية: } N_2 \text{ وتضم (54) إطار متوسط}$$

$$N_3 = \frac{40 \times 122}{214} = 23 \quad \text{الطبقة الثالثة: } N_3 \text{ وتضم (122) عون تحكم}$$

¹ نفس المرجع، ص 237.

$$N_4 = \frac{40 \times 31}{214} = 6 \quad \text{الطبقة الرابعة: } N_4 \text{ وتضم (31) عون تنفيذ}$$

قمنا بتوزيع (40) إستمارة ونتيجة للأزمة الصحية التي تمر بها البلاد وخاصة في الفترة من 2020/03/09 إلى غاية أوت 2020 وكذلك نتيجة لتوقف بعض المؤسسات عن العمل والعمل بالداوم الجزئي وخروج بعض العمال في إجازة بسبب الوباء فقد تحصلنا على 27 إستمارة فقط والآن نحن نتعامل مع 27 إستمارة.

ب. المجال المكاني للدراسة:

يعتبر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مؤسسة خدمية، حيث يعود تاريخ نشأة وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية الطارف لسنة 1986 اثر التقسيم الاداري الأخير، وأنصبت أهدافها الرئيسية حول تغطية كامل التراب الاقليمي للولاية عبر هياكل الدفع على مستوى مقرات كل الدوائر، كما تم تحويل مقر الوكالة من دائرة الذرعان بتاريخ 2007/01/21 لتحسين ظروف استقبال المؤمن لهم اجتماعيا، وتقع مديرية الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS لولاية الطارف في شارع لعبيدي رمضان وقد سهرت الادارة كي يكون هذا المعلم الاداري الحديث الانجاز من أجمل وأرقى الادارات من حيث المظهر المعماري وكذا طريقة تقديم الخدمات.¹

ج. المجال الزمني للدراسة:

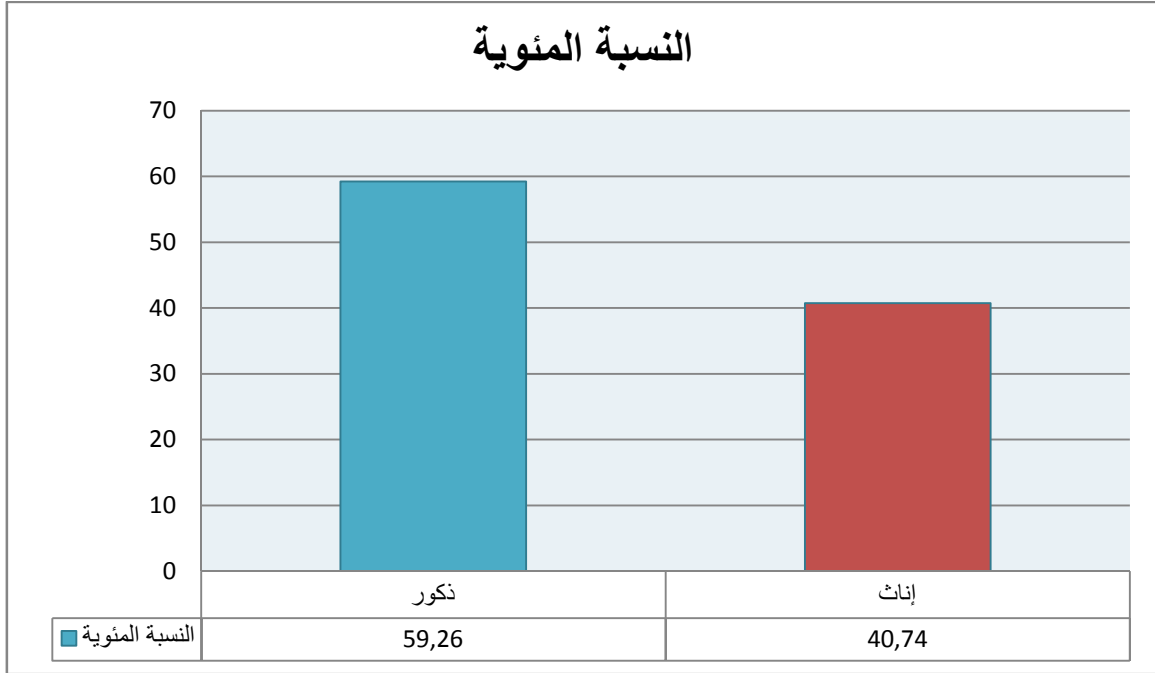
ويتعلق الأمر بالفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة، حيث كانت زيارة الصندوق الوطني للخدمات الاجتماعية للعمال الأجراء في 2020/02/17 ومقابلة مدير مصلحة المستخدمين وتوضيح طبيعة الدراسة والهدف منها، حيث حصلت على الموافقة للقيام بالدراسة الميدانية، وانطلقنا في توزيع الاستمارة بشكل فعلي في 2020/06/17 وجمعها في 2020/08/23.

¹ Www. Cnas. Dz.

ثانياً: تفريغ وتحليل البيانات الميدانية:

1. تحليل بيانات المحور الأول: البيانات الشخصية:

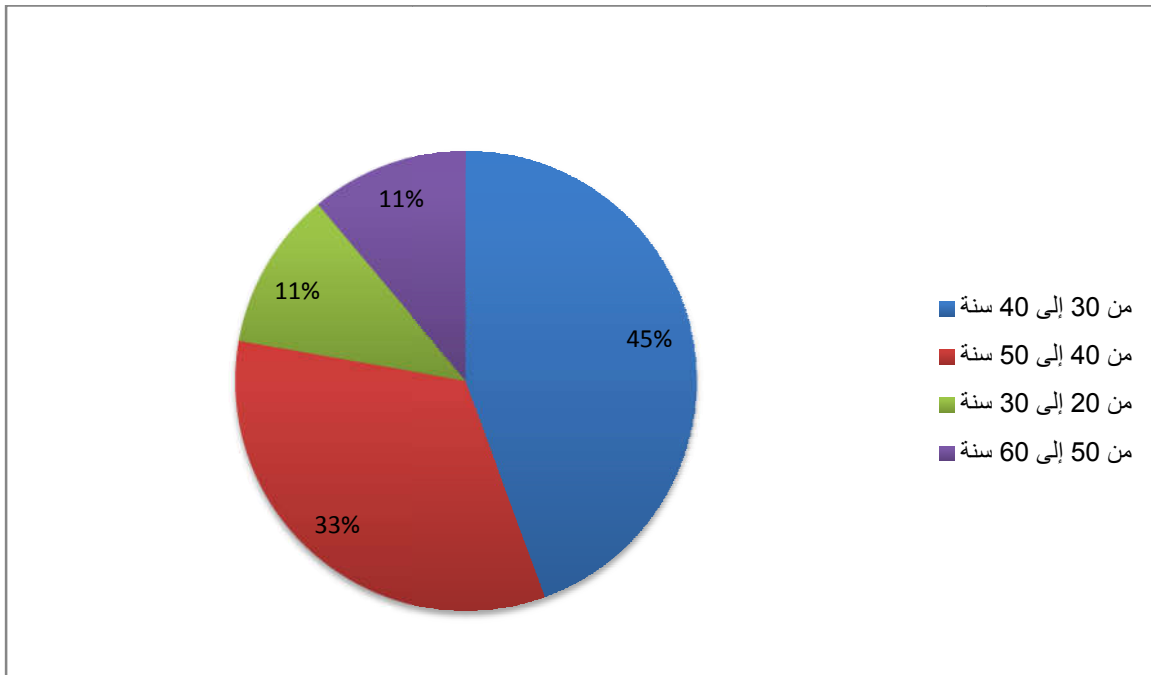
شكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:



المصدر: الإستمارة السؤال رقم 01

يتضح من خلال الشكل أن عدد الذكور أكثر من الإناث حيث قدرت نسبتهم بـ 59,26% ، بينما نسبة الإناث 40,74%، وهذا راجع لطبيعة منصب العمل وكذلك خروج معظم النساء العاملات في إجازة.

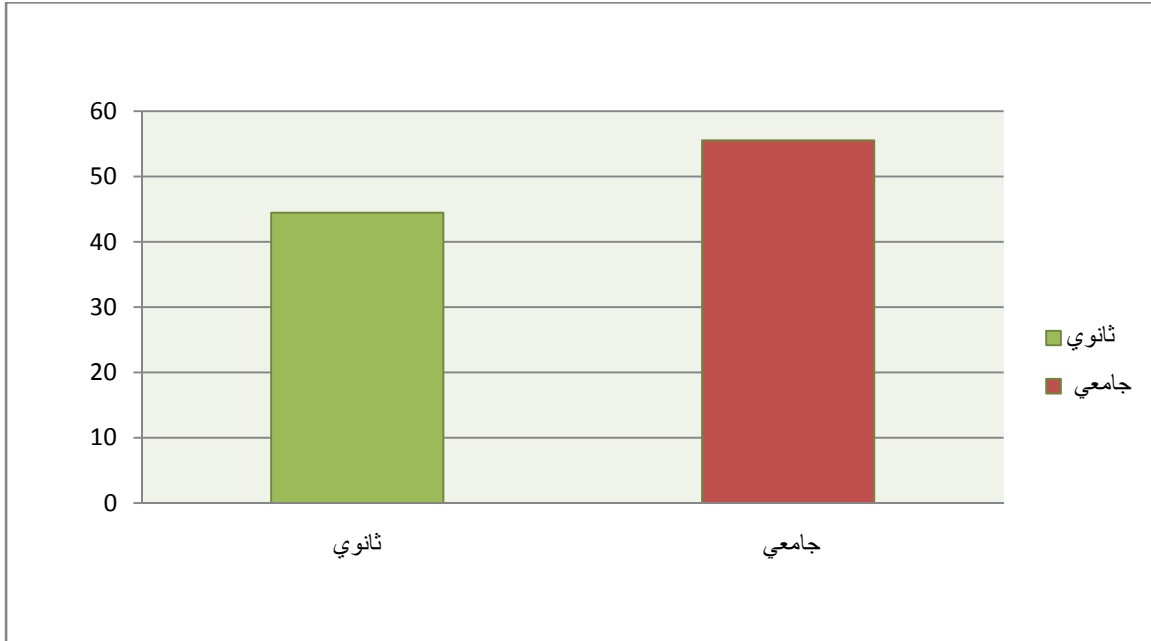
شكل رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:



المصدر: الإستمارة السؤال رقم 02

يتضح من خلال الشكل رقم (06) أن فئة الشباب هي الأكثر بنسبة $44,45\%$ والذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة، تليها الفئة من 40 إلى 50 سنة بنسبة $33,33\%$ ، ثم تأتي فئة من 20 إلى 30 سنة ومن 50 إلى 60 سنة في نفس المرتبة بنسبة $11,11\%$ وهذا يعود إلى أن معظم الشباب لديهم مستوى تعليم جامعي وهو ما يتطلبه العمل في هذه المؤسسة.

شكل رقم (07) يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة.

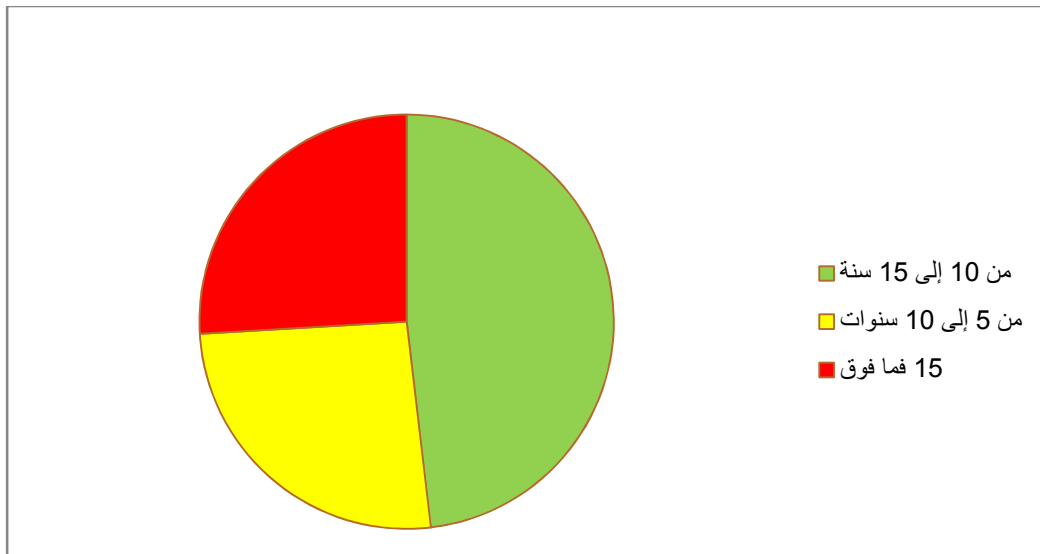


المصدر: الإستمارة السؤال رقم 03

يتضح من خلال هذا الشكل أن أكثر من نصف أفراد العينة لديهم مستوى تعليم جامعي ونسبتهم

55,56%، بينما من لديهم مستوى تعليم ثانوي قدرت نسبتهم بـ 44,44%.

شكل رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:



المصدر: الإستمارة السؤال رقم 04

يتضح من خلال الشكل رقم (08) أن عدد أفراد العينة ذوي الأقدمية في المؤسسة (07) أفراد ونسبتهم 25,93% وتتساوى مع ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات مقارنة بالذين لديهم خبرة من 10 إلى 15 سنة فنسبتهم 48,14%.

2. تحليل بيانات المحور الثاني: للظروف الفيزيائية في العمل دور في عملية

استقطاب المورد البشري

جدول رقم 01 يوضح توزيع أفراد العينة حول بيئة العمل هادئة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	85,19%
لا	4	14,81%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 05

نلاحظ أن معظم أفراد العينة قد أجابوا ب نعم على هذا السؤال ويمثلون نسبة 85,19% في حين أن 14,81% قد أجابوا ب لا، لأن المؤسسة واسعة حتى و ان كان ضجيج فانه ينتشر ولا يؤثر كثيرا، و الذين أجابوا ب لا فقد برروا اجابتهم بالضجيج الصادر عن الحديث بين الزملاء والزبائن والآلات الطابعة.

جدول رقم 02 يوضح توزيع أفراد العينة حول درجة حرارة القاعة معتدلة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	92,60%
لا	2	7,40%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 07

نلاحظ من هذا الجدول أن الأغلبية يؤكدون على أن حرارة القاعة معتدلة وهذا راجع للتكييف الجيد للقاعات و تهويتها يوميا و تتراوح نسبتهم ب **92,60%** والبقية لا يؤكدون على أن حرارة القاعة معتدلة و يشكلون نسبة **7,40%**.

جدول رقم 03 يوضح توزيع أفراد العينة حول نظافة مكان العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	92,60%
لا	2	7,40%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة رقم 08

نلاحظ أن نسبة **92,60%** أجابوا ب نعم حول نظافة مكان العمل وهذا لوجود عاملات نظافة يعملن بالتناوب في الصباح والمساء، في حين أن نسبة قليلة فقط لا يجدون مكان عملهم نظيف ونسبتهم **7,40%**.

جدول رقم 04 يوضح توزيع أفراد العينة حول بيئة العمل آمنة من المخاطر:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	88,89%
لا	3	11,11%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 09

من خلال هذا الجدول نجد أن بيئة العمل آمنة من المخاطر لأن العمل يكون بالحاسوب وبعيد عن الآلات والأدوات الخطيرة وقد تراوحت نسبة الذين أجابوا ب نعم **88,89%**، أما الذين أجابوا ب لا فنسبتهم **11,11%**.

جدول رقم 05 يوضح توزيع أفراد العينة حول توفير تصميمات مكتبية مريحة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	96,30%
لا	1	3,70%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال 10

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 96,30% أجابوا ب نعم على أن المؤسسة توفر تصميمات مكتبية مريحة وهذا لتسهيل العمل وراحة العامل، و 3,70% أجابوا ب لا.

جدول رقم 06 يوضح توزيع أفراد العينة حول سهولة التنقل في مكان العمل:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	92,60%
لا	2	7,40%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 11

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن نسبة 92,60% يجدون سهولة في التنقل في مكان العمل وهذا لاتساع القاعات وتوفر تصميمات مكتبية مناسبة، أما الذين لا يجدون سهولة في التنقل فنسبتهم 7,40%.

جدول رقم 07 يوضح توزيع أفراد العينة حول توفر وسائل التكنولوجيا المناسبة:

الاحتمالات	التكرار	المسبة المئوية
نعم	25	%92,60
لا	2	%7,40
المجموع	27	%100

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 12

يبين الجدول أن نسبة %92,60 يتوفر مكتبهم على الوسائل التكنولوجية المناسبة للعمل وهذا لأن عملهم يتطلب وجود وسائل تكنولوجية تسهل العمل وتنظمه وبدونها يصعب العمل، ونجد أن نسبة %7,40 لا يتوفر مكتبهم على الوسائل التكنولوجية لأن عملهم لاي يتطلب وجود وسائل تكنولوجية.

جدول رقم 08 يظهر توزيع أفراد العينة حول العمل في ظروف مناسبة قياسا للمجهود المبذول:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	%96,30
لا	1	%3,70
المجموع	27	%100

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 13.

من خلال الجدول نلاحظ أن %96,30 يعملون في ظروف مناسبة وجيدة قياسا للمجهود الذي يبذلونه وهذا راجع لتوفر ظروف ملائمة للعمل واستمراره، أما الذي لا يعملون في ظروف مناسبة قياسا لمجهودهم فنسبتهم %3,70.

جدول رقم 09 يوضح توزيع أفراد العينة حول التحاقهم بالمؤسسة وهم علم بميزاتها من حيث ظروفها الفيزيائية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	66,67%
لا	09	33,33%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 14

حسب الجدول نلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة قد التحقوا بالمؤسسة وهم على علم بميزاتها من حيث ظروفها الفيزيائية وتقدر نسبتهم بـ 66,67% لأن ظروف العمل الفيزيائية من الأولويات التي تهتم بها المؤسسة، والذين التحقوا بها وهم ليسوا على علم بميزاتها فتقدر نسبتهم بـ 33,33%.

جدول رقم 10 يبين توزيع أفراد العينة حول بيئة العمل اذا كانت محفزا للاستمرار في العمل بهذه المؤسسة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	88,89%
لا	3	11,11%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 15

يبين الجدول أعلاه أن أكثر من نصف أفراد العينة يعتبرون بيئة عملهم عاملا محفزا للاستمرار ونسبتهم 88,89% لأن المؤسسة ذات امتيازات، أما الفئة القليلة فيعتبرونها غير محفزة.

التحليل:

لتحليل بيانات هذا المحور: "الظروف الفيزيائية في العمل دور في عملية استقطاب المورد البشري" فقد استعنا بالجدوال رقم 01 و 02 و 03 و 04 و 05 و 06 و 07 و 08 و 09 و 10 تبين لنا تصريحات أفراد العينة حول ظروف العمل.

فيما يخص الهدوء في بيئة العمل نجد أن 85,19% يصرحون بأنها هادئة وخالية من الضوضاء، أما البقية والذين قدرت نسبتهم بـ 14,81% فيصرحون بأنها غير هادئة و يرجعون ذلك الى الضجيج الصادر عن الحديث بين الزملاء والزبائن وكذل ضجيج الآلات الطابعة هذا يعني أن الأغلبية من أفراد العينة بيئة عملهم هادئة، وفيما يخص درجة حرارة القاعة فنجد أن 92,60% يصرحون بأنها معتدلة وهذا لأنه يتم تهوئة القاعات يوميا والاعتماد على المكيفات كذلك، و 7,40% فقط يصرحون بأن حرارة القاعة غير معتدلة لأن هناك لأن هناك بعض المكاتب لا تحتوي على نوافذ وهو ماتم رصده من خلال الملاحظة التي قمنا بها عند زيارتنا للمؤسسة، أما فيما يتعلق بنظافة مكان العمل فنجد أن 92,60% يصرحون بأنه نظيف ومن خلال اعتمادنا على الملاحظة فقد لاحظنا بأن السلاتم والأرضية نظيفة، كذلك توجد سلة مهملات في كل ركن من أركان المؤسسة و أزهار للزينة، وفيما يخص أمن بيئة العمل من المخاطر فان 88,89% يصرحون بأنها آمنة ولا توجد آلات ضخمة، أما الذين يصرحون بالخطر في مكان عملهم فقد قدرت نسبتهم بـ 11,11% وهذا لأنهم قد يتعرضون لحوادث في العمل خاصة عمال النظافة و السائقين.

بالنسبة للتصميمات المكتبية نجد أن 96,30% يجدون أنها مريحة ومناسبة ومن خلال ملاحظتنا فان المكاتب تتناسب مع مساحة القاعة ونوع الأعمال أما 3,70% فيجدون أن التصميمات المكتبية غير مريحة، وفيما يخص سهولة التنقل في مكان العمل فنجد أن 92,60% يجدون سهولة في التنقل وهذا نظرا لاتساع القاعات وترك فراغ بين المكاتب والتقليل من المعدات غير المناسبة في حين أن

7,40% يجدون صعوبة في التنقل نظرا لضيق مساحة قاعتهم، وبالنسبة للوسائل التكنولوجية فنجد كذلك أن 92,60% يصرحون بتوفرها ومن خلال ملاحظتنا فان كل مكتب يتوفر على حاسوب وآلة طباعة وخدمة الأنترنت والفاكس والهاتف لتسهيل العمل وتسريعه، بينما نجد أن 7,40% لا يتوفر مكتبهم على الوسائل التكنولوجية لأن عملهم لا يتطلب وجودها، وفيما يخص العمل في ظروف تتناسب والمجهود المبذول فان 96,30% يصرحون ب **نعم** ويبررون ذلك بأنهم سعداء لشعورهم بالراحة والأمان في هذه المؤسسة، أما 3,70% فيصرحون بأنهم لا يعملون في ظروف مناسبة قياسا للمجهود وهو ما يعني أن الأغلبية سعداء وراضين عن عملهم، وفيما يخص الالتحاق بالمؤسسة وعملهم بميزاتها من حيث ظروفها الفيزيائية فان 66,67% أي أكثر من نصف أفراد العينة كانوا علم بميزاتها و نسبة 33,33% ما يعادل (09) من أفراد العينة لم يكونوا على علم بميزاتها الفيزيائية.

وفيما يتعلق ببيئة العمل اذا كانت محفزة للاستمرار في هذه المؤسسة فان نسبة 88,89% يوافقون على أنها محفزا للاستمرار ويبررون اجابتهم على أساس أنها مؤسسة اقتصادية ذات جودة وامتيازات وكذلك لكونها تعمل على توفير راحة العمال، وأنهم منذ التحاقهم بالمؤسسة وهم محفزون على الاستمرار حيث أن (05) فقط من مجموع (24) من أفراد العينة برروا اجابتهم، ويرون كذلك أنه كلما كانت البيئة مناسبة كانت الاستمرارية، في حين أن نسبة قليلة وتمثل 11,11% لا يعتبرونها محفزا للاستمرار وهذا راجع لانعدام الثقة.

من خلال هذا التحليل نستنتج أن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوفر لعماله ظروف فيزيائية جيدة وذات جودة تحقق لهم السعادة، حيث أن هذه الظروف الفيزيائية جعلت المؤسسة محط أنظار الموارد البشرية لما تتوفر عليه من ميزات، و بالتالي فالفرضية القائلة "للظروف الفيزيائية في العمل دور في عملية استقطاب المورد البشري" قد تحققت ميدانيا.

3. تحليل بيانات المحور الثالث: للخدمات الاجتماعية العمالية دور عملية استقطاب

المورد البشري:

من خلال السؤال رقم (16) أكدت اجابات العينة عن عدم وجود مطعم بالمؤسسة بنسبة 100% وبالتالي فانه يتم التعويض ضمن الأجر وهذا ما أكدته اجابات العينة بنسبة 100% من خلال السؤال رقم (17).

جدول رقم 11 يظهر توزيع أفراد العينة حول وجود رحلات ترفيهية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	70,37%
لا	8	29,63%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 18

من خلال هذا الجدول يظهر لنا أن نسبة 70,37% يستفيدون من الرحلات التي تنظمها المؤسسة وقد أكدوا على أنها تكون سنوية وهذا من خلال اجابات العينة على السؤال رقم (19)، في حين أن 29,63% لا يستفيدون منها لأنها مخصصة للبعض فقط و ليس لجميع العمال.

جدول رقم 12 يبين توزيع أفراد العينة حول الاستفادة من التأمين الصحي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	92,60%
لا	2	7,40%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 20

من خلال هذا الجدول الذي يظهر لنا معظم أفراد العينة يستفيدون من التأمين الصحي ونسبتهم 92,60%، أما الذين لا يستفيدون منها فنسبتهم 7,40%.

من خلال الجدول رقم (21) أكدت اجابات أفراد العينة على أن العمال يستفيدون من خدمة النقل وذلك بنسبة 100% وذلك لضمان وصول العمال في الوقت المناسب.

جدول رقم 13 يبين توزيع أفراد العينة حول دافعهم للعمل نابع من رضاهم عن ما تقدمه المؤسسة من خدمات اجتماعية للعمال:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	96,30%
لا	1	3,70%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 22

يبين الجدول أعلاه أن 96,60% من أفراد العينة دافعهم للعمل بهذه المؤسسة و الاستمرار فيها نابع من رضاهم عن ما تقدمه لهم من خدمات تسهل عملهم و تريحهم ولأن المؤسسة توفر ميزانية جيدة للاهتمام بخدمات العمال وراحتهم وفئة قليلة لا ترى ذلك 3,70%.

الجدول رقم 14 يوضح توزيع أفراد العينة حول اذا كانت المؤسسة تجذب المورد البشري من خلال الخدمات التي تقدمها لعمالها:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	88,89%
لا	3	11,11%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 23

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن المؤسسة تجذب المورد البشري من خلال خدماتها وهذا ما أكده أفراد العينة بموافقتهم على ذلك وقدرت نسبتهم ب 88,89% وهذا لأن المؤسسة تعتمد على الخدمات المقدمة للعمال لاستقطاب المورد البشري وتسوق لهذه الميزة بذلك، في حين أن 11,11% لا يوافقون على ذلك.

التحليل:

لتحليل بيانات المحور الثالث استعنا بالجدوال رقم 11 و 12 و 13 و 14 لتبسيط التحليل. بالتالي فانه فيما يخص المطعم فلا يوجد مطعم في المؤسسة وهو ماأكده أفراد العينة ونسبتهم 100%، لكن في المقابل نجد أنه يتم تعويض مصاريف الطعام ضمن الأجر الشهري وهو ما تؤكد من اجابات أفراد العينة ونسبتهم 100% هذا يعني أن المؤسسة تهتم بخدمة الطعام لعمالها، أما فيما يخص ماذا كانت المؤسسة تنظم رحلات ترفيهية للعمال و أبنائهم فان 70,37% من أفراد العينة يستفيدون الرحلات التي تكون سنوية فقط، والبقية من أفراد العينة لا يستفيدون من الرحلات ونسبتهم 29,63%، كون هذه الرحلات يستفيد منها الأقلية فقط وليس جميع العمال، وفيما يتعلق بالاستفادة من التأمين الصحي فان الأغلبية يستفيدون منه ونسبتهم 92,60%، أما البقية ونسبتهم 7,40% لا يستفيدون لأنهم لا يملكون بطاقة التأمين الصحي.

وفيما يخص النقل العمال القاطنين بعيدا فان كل أفراد العينة يؤكدون على أن المؤسسة توفر لهم خدمة النقل ونسبتهم 100% حيث أن لديها عقد مع حافلة خاصة لنقل العمال صباحا و مساءً أنظر للفصل الثاني ص 31 مجالات الخدمة الاجتماعية، وفيما يتعلق بدافعهم للعمل بهذه المؤسسة اذا كان نابع من رضاهم عن ماتقدمه المؤسسة من خدمات لعمالها فان نسبة 96,30% يوافقون على ذلك وقد برروا اجابتهم بأن الضمان الاجتماعي هو سند للعمال ولجميع شرائح المجتمع، كذلك لأن جميع انشغالات العمال مأخوذة بعين الاعتبار، والمعاملة الحسنة، كما أن المؤسسة توفر ميزانية معتبرة للاهتمام بخدمات عمالها وهو مايسهل عملهم ويريحهم، بينما 3,70% فقط دافعهم للعمل ليس نابع من رضاهم عن ما يتلقونه من خدمات، وفيما يخص جذب المؤسسة للمورد البشري من خلال الخدمات التي تقدمها لعمالها فان 88,89% من أفراد العينة يوافقون على ذلك لأن المؤسسة تهتم

بانشغالات عمالها وهو ما يجعلهم يسوقون بدورهم لامتياز خدماتها، أما الذين يرون أن المؤسسة لا تجذب المورد البشري من خلال خدماتها فتقدر نسبتهم بـ **11,11%**.

من خلال هذا التحليل وتصريحات أفراد العينة نستنتج أن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يهتم بانشغالات عماله ويقدم خدماته جيدة لهم، وبالتالي يمكن القول أن الفرضية القائلة "الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة دور في عملية استقطاب المورد البشري" قد تحققت ميدانيا بنسبة **88,89%**.

4. تحليل بيانات المحور الرابع: للعلاقات الانسانية دور في عملية استقطاب المورد

البشري:

جدول رقم 15 يوضح احتمالات مساعدة الزملاء لبعضهم البعض في العمل:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	18,52%
لا	22	81,48%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 25

من خلال الجدول نلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة يساعدون بعضهم في العمل وقت الحاجة ونسبتهم **81,48%** وهذا لأنهم لا يتحدثون مع بعضهم الا وقت الحاجة، في حين أن **18,52%** يساعدون بعضهم دائما.

جدول رقم 16 يبين توزيع أفراد العينة حول من بين الزملاء اذا كان من يثق فيه:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	96,30%
لا	1	3,70%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 26

نلاحظ أن 96,30% من أفراد العينة لديهم زملاء يثقون فيهم وهذا لقرابتهم في العمل أو وجودهم في نفس المكان دائما وارتياحهم لبعض، و 3,70% لا يثقون في زميلهم في العمل لأنه لا توجد ثقة.

جدول رقم (17) يوضح احتمالات علاقات الزملاء ببعضهم البعض:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
حل مشاكل بعضكم	6	22,22%
الحب و الاحترام	21	77,78%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 27

من خلال هذا الجدول نلاحظ 17,78% من أفراد العينة تتجسد علاقتهم من خلال الحب والاحترام، و 22,22% نجد أن علاقتهم قائمة على حل مشاكل بعضهم وهذا لأنهم يحترمون بعضهم وفق عامل السن والأقدمية في المؤسسة.

جدول رقم 18 يظهر توزيع أفراد العينة حول انجاز العمل يكون بصورة أفضل من خلال توجيه

رئيسه وعلاقته به:

			النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%18,52	5	الحب و الاحترام	%96,30	26	نعم
%81,48	21	الثقة المتبادلة			
%100	26	المجموع	%3,70	1	لا
			%100	27	المجموع

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 28 و 29

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن %96,30 ينجزون عملهم بصورة أفضل من خلال توجيه رئيسهم، حيث أن أكثر من نصفهم يؤكدون على أن علاقتهم برئيسهم مبنية على الثقة المتبادلة ونسبتهم %81,48 أما %18,52 فعلاقتهم مبنية على الحب والاحترام وهذا رجع لعامل السن، أما الذين لا ينجزون عملهم بصورة أفضل اذا وجههم رئيسهم فنسبتهم %3,70.

جدول رقم 19 يوضح توزيع أفراد العينة حول الزملاء في العمل يشكلون بيئة ايجابية تشجع على الاستمرار:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%85,19	23	نعم
%14,81	4	لا
%100	27	المجموع

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 30

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه نرى بأن نسبة كبيرة من العينة أجابوا بأن علاقتهم بزملائهم تشكل بيئة ايجابية تشجع على الاستمرار و نسبتهم %85,19 وهذا راجع للثقة المتبادلة بينهم، بينما أجابت الفئة القليلة جدا بأنهم لا يشكلون بيئة ايجابية للاستمرار بنسبة %14,81.

جدول رقم 20 يبين توزيع أفراد العينة حول تفضيل العمل في هذه المؤسسة على أخرى:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	92,60%
لا	2	7,40%
المجموع	27	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 31

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن 92,60% من أفراد العينة فضلوا العمل في هذه المؤسسة دون غيرها، ونجد أن 7,40% لم يفضلوا العمل بها.

جدول رقم 21 يوضح الاحتمالات في حالة الاجابة ب نعم على السؤال السابق:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الظروف الفيزيكية	4	14,82%
الخدمات العمالية	20	74,08%
العلاقات مع الزملاء	1	3,70%
المجموع	25	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 32

نلاحظ أن 74,08% من أفراد العينة يفضلون العمل في هذه المؤسسة نظرا للخدمات الاجتماعية التي توفرها لعمالها، في حين أن هناك 14,82% من أفراد العينة اختاروا الظروف الفيزيكية، ونجد أن مفردة واحدة من العينة اختارت العمل في هذه المؤسسة نظرا للعلاقات مع الزملاء وقدرت النسبة ب 3,70%.

جدول رقم 22 يوضح توزيع أفراد العينة حول الاستمتاع بأداء العمل في هذه المؤسسة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	96,30%
لا	1	3,70%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 33

من خلال بيانات هذا الجدول نلاحظ أن 26 مفردة من العينة يستمتعون بأداء عملهم وقدرت نسبتهم ب 96,30%، في حين أن 3,70% لا يستمتعون بأداء العمل.

جدول رقم 23 يظهر توزيع أفراد العينة حول لوكان الآن في مرحلة البحث عن عمل وطلبته

المؤسسة سيقبل العمل بها أم لا:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	96,30%
لا	1	3,70%
المجموع	20	100%

المصدر: الاستمارة السؤال رقم 34

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 96,30% يؤكدون على قبول العمل بها المؤسسة لأنهم يفضلونها على باقي المؤسسات الأخرى، في حين أن 3,70% لا يقبلون العمل بهذه المؤسسة. وقد برروا اجابتهم بعلاقتهم الطيبة مع زملائهم، والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة لعمالها والظروف الفيزيائية للمؤسسة.

من خلال السؤال رقم (35) فقد أكد أفراد العينة على أن الأساليب التي يمكن أن تعتمد المؤسسة لاستقطاب المورد البشري، تحسين المناخ المهني، الثقة، التسويق للمؤسسة، الظروف الملائمة وتحقيق

الراحة للمورد البشري أكثر، أغلب اجابات المبحوثين دارت حول هذه الأساليب والذين كان عددهم 20 مبحوث بينما 07 مبحوثين لم يجابوا على هذا السؤال.

التحليل:

لتحليل بيانات هذا المحور اعتمدنا على الجدوال رقم 15 - 16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21- 22- 23 التي تبين لنا تصريحات أفراد العينة فيما يخص العلاقات الانسانية السائدة في المؤسسة. فيما يخص مساعدة الزملاء لبعضهم البعض في العمل فان 100% من أفراد العينة يؤكدون ذلك أنظر للفصل الثاني ص 38 علاقات التعاون مع زملاء العمل.

كما أننا لاحظنا خلال تواجدنا في المؤسسة أن العمال يلقون التحية على بعضهم البعض لكن وقت العمل لا يتحدثون مع بعضهم أحاديث جانبيية لكنهم يتعاونون، حيث صرح 81,48% أن المساعدة تكون وقت الحاجة أي اذا تعذر أمر على زميلهم فانهم يساعدونه في مهامه، في حين أن 18,52% صرحوا بأن المساعدة تكون دائما ولا تتوقف على الحاجة ويمكن القول أنهم الزملاء الذين يكونون مقربين أكثر و يخرجون لتناول الغذاء مع بعضهم، حيث نجد أن 96,30% من أفراد العينة لديهم زملاء أو زميل يثق فيه وهذا راجع لطول المدة التي يقضونها مع بعضهم في العمل، وتتجسد هذه العلاقة من خلال الحب والاحترام وقدرت نسبتهم ب 77,78% وهو ما يكون من خلال القاء التحي، السؤال عن بعضهم، أما الذين تتجسد علاقتهم من خلال حل مشاكل بعضهم البعض فان نسبتهم قدرت ب 22,22% وهم الذين يثقون في بعضهم ويأمنون على مشاكلهم لبعض، بينما نجد أن 3,70% لا يثقون في بعضهم وهي نسبة قليلة لأنهم يرون أنه لا توجد ثقة بل هناك تمييز في معاملات الزملاء لبعضهم.

أما فيما يخص علاقة العمال برئيسهم فان 96,30% يؤكدون على أن انجاز العمل يكون بصورة أفضل من خلال توجيه ومساعدة رئيسهم، وأكثر من نصف هؤلاء تتجسد علاقتهم برئيسهم من خلال

الحب والاحترام المتبادل وقدرت نسبتهم ب **81,48%**، أما من تتجسد علاقتهم من خلال الثقة المتبادلة فان نسبتهم **18,52%** لأن أفراد العينة ووفق ملاحظناه فانهم يحترمون رئيسهم وهو بدوره يحترمهم ويثني عليهم، أما الذين لا ينجزون عملهم بصورة أفضل من خلال توجيه الرئيس فقد قدرت نسبتهم ب **3,70%**.

أما فيما يخص اذا كان الزملاء يشكلون بيئة ايجابية للعمل فإن **85,19%** من أفراد العينة أكدوا على ذلك وهذا راجع لثقة العمال في بعضهم وللعلاقات الطيبة بينهم، نجد أن **14,81%** يرون بأن زملائهم لا يشكلون بيئة ايجابية وأنهم لا يجدون معاملات طيبة مع زملائهم، وفيما يخص تفضيل العمل في هذه المؤسسة على مؤسسة أخرى فنجد أن **92,60%** يفضلون ذلك وقد برروا ذلك على أساس الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة لعمالها وقد قدرت نسبتهم ب **74,08%** أي ما يعادل **20 مفردة** من مجموع **25**، و **14,82%** يرجعون ذلك الى الظروف الفيزيائية، أما الذين يرجعونها للعلاقات السائدة فنسبتهم قليلة جدا مقارنة بباقي العوامل حيث قدرت ب **3,70%**، أما الذين لا يفضلون العمل في هذه المؤسسة فنسبتهم **7,40%**.

وفيما يخص الاستمتاع بأداء العمل في هذه المؤسسة فإن **96,30%** يستمتعون بأداء عملهم لأن معهم زملاء طيبين يحترمونهم ويتقنون فيهم وهو ما يؤكد على العلاقات الانسانية الايجابية السائدة في هذه المؤسسة. أنظر للفصل الأول ص **14** نظرية العلاقات الانسانية "إلتون مايو".

من جهة أخرى نجد أن نسبة قليلة فقط لا يستمتعون بأداء عملهم و نسبتهم **3,70%**.

كذلك نجد أن **96,30%** من أفراد العينة صرحوا بأنهم سيقبلون العمل بهذه المؤسسة لو كانوا في مرحلة البحث عن عمل وطلبتهم المؤسسة، ويرجعون ذلك الى الخدمات التي يستفيدون منها والى علاقاتهم مع زملائهم لأن هاذين العاملين هما الأكثر اهتماما من طرف الباحثين عن العمل ونجد أنهم

يتأكدون من أن المؤسسة التي سيتلقون بها تقدم خدمات لعمالها وكذا علاقات عمالها طيبة أما الذين لا يقبلون العمل فنسبتهم 3,70%.

وفيما يخص الأساليب التي يمكن أن تتبعها المؤسسة لجذب المورد البشري فإن 20 فرد فقط من أفراد العينة قدموا إقتراحاتهم بهذا الخصوص وتنوعت بين: تحسين المناخ المهني أكثر- الثقة- التسويق للمؤسسة- الظروف الملائمة للمورد البشري.

من خلال هذا التحليل والنتائج المتوصل إليها في الدراسة نستنتج بأن هناك علاقات طيبة واحترام بين العمال في المؤسسة قيد الدراسة، وهو ما تم تأكيده من خلال تصريحات أفراد العينة والذين قدرت نسبتهم ب 96,30%، وبالتالي فإن الفرضية القائلة: "للعلاقات الإنسانية السائدة في المؤسسة دور في عملية استقطاب المورد البشري" قد تحققت ميدانياً.

5. تحليل النتائج العامة في ضوء تساؤلات الدراسة:

1. تحليل و تفسير النتائج تبعا للتساؤل الفرعي الأول:

لقد كان التساؤل الأول يتمحور حول: الظروف الفيزيقية في العمل لها دور في استقطاب المورد البشري، إن ظروف العمل تعتبر من العوامل المؤثرة في العامل وفي أدائه ومن خلال اعتمادنا على المؤشرات التالية: الهدوء، درجة الحرارة والرطوبة، نظافة مكان العمل، الأمن من المخاطر، التصميمات المكتبية، السهولة في التنقل، الوسائل التكنولوجية (أنظر الى الاستمارة في قائمة الملاحق) كلها مؤشرات ساعدتنا في تطبيقها ميدانياً ووجدنا أن المؤسسة تتوفر على ظروف جيدة وملائمة وبالتالي فإن الظروف الفيزيقية في العمل لها دور في عملية استقطاب المورد البشري من خلال تحقيق راحة العامل وسعادته.

2. تحليل وتفسير النتائج تبعا للتساؤل الفرعي الثاني:

تناول التساؤل الثاني تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة للعمال في استقطاب المورد البشري.

ان طبيعة وكيفية تقديم الخدمات للعمال تحدد دورها في تهيئة الظروف المناسبة للعمل وهو ما يستوجب تحكم ادارة المؤسسة في نجاحها، وبعتمادنا على مجموعة مؤشرات وهي: وجود مطعم أو تعويض ضمن الأجر، الرحلات الترفيهية، التأمين الصحي، النقل، الرضا عن الخدمات، اعتماد المؤسسة على خدماتها لجذب المورد البشري (أنظر الى الاستمارة في قائمة الملاحق) فإن المؤسسة تعتمد على وبشكل كبير على هذه الخدمات لاستقطاب المورد البشري، وبالتالي فإن الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالطرف تلعب دورا في استقطاب المورد البشري وكذا زيادة الكفاءة المهنية للأفراد وتحسين الأداء.

3. تحليل وتفسير النتائج تبعا للتساؤل الفرعي الثالث:

تمحور هذا التساؤل حول العلاقات الانسانية ودورها في استقطاب المورد البشري، إن المؤسسة كونها نظام اجتماعي انساني تربط بين أفراد علاقات فان الظروف الجديدة تتطلب سلوكيات جديدة للتكيف مع الأوضاع المهنية، وأهم المؤشرات التي تضمنها هذا التساؤل: مساعدة الزملاء لبعضهم، الثقة بين زملاء العمل، علاقة العمال برئيسهم، الاستمتاع بالعمل، تشجيع الزملاء و تحفيزهم (أنظر الى الاستمارة في قائمة الملاحق) فإن علاقات المؤسسة تتجسد من خلال الاحترام والثقة وبالتالي فإن العلاقات الانسانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لها دور في استقطاب المورد البشري من خلال:

- أن هذه العلاقات تحقق حاجيات الأفراد.

- تعديل سلوكيات الأفراد من خلال ثقافة المؤسسة.
- كما تساهم هذه العلاقات في تحقيق سعادة ورفاهية العمال.

4. تحليل وتفسير النتائج العامة تبعا للتساؤل المركزي:

تمحور السؤال المركزي حول للرفاهية دور في عملية استقطاب المورد البشري إن التغيرات التكنولوجية والتحولت التي تشهدها مختلف المؤسسات كلها تجعل من العمل مصدر ضغط وتوتر، والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالطراف يتبنى استراتيجية واضحة و محددة لتخفيض ضغط العمل، حيث تعد الرفاهية أحد السبل لذلك والتي تسمح للعمال وللمؤسسة بالتكيف مع مختلف التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها المحيط وتشكل رهانا للحفاظ على الموارد البشرية المتاحة وجذب موارد بشرية أخرى.

من خلال ما تم عرضه لحد الآن يمكننا القول بأن الرفاهية في العمل دور في عملية استقطاب المورد البشري حيث تعمل على تحسين بيئة العمل و تهيئة الأفراد للقيام بعملهم وإعدادهم من أجل ترفيهم، من جهة أخرى الاستفادة من كفاءات الموارد البشرية التي تستقطبها وبالتالي فإن توفر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالطراف على ظروف عمل مناسبة وعلاقات طيبة وخدمات اجتماعية ذات جودة ينعكس ايجابا على صورة المؤسسة ما يجعلها محط اهتمام الموارد البشرية.

خلاصة:

تظهر أهمية المعالجة المنهجية والميدانية للدراسة من خلال القواعد والمراحل التي مر بها البحث والنتائج التي سعت إليها الدراسة وذلك من خلال تفرغ البيانات والمعلومات المتحصل عليها من الميدان وتنظيمها وعرضها ومناقشتها لتتوصل في النهاية إلى الإجابة على أسئلة الدراسة الفرعية التي قادتنا إلى الإجابة على أسئلة الدراسة الفرعية التي قادتنا إلى الإجابة على السؤال المركزي المطروح في الإشكالية.

خاتمة:

إن تحسين نوعية وبيئة العمل بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية مسؤولية تتحملها المؤسسات فنجاحها مرتبط بتهيئة النوعية المناسبة من رفاهية العمل بحيث تساهم في رفع طاقات أفرادها العاملين وكذا رفع إستقطابها للكفاءات.

بعد إجراء الدراسة النظرية والميدانية لموضوع «الرفاهية في العمل ودورها في إستقطاب المورد البشري» ورغم الصعوبات التي واجهتنا خاصة فيما يتعلق بالمراجع حول مفهوم الرفاهية في العمل والصعوبات الميدانية عند تطبيق الإستمارة والتأخر في إسترجاعها نظرا للظروف الصحية التي تعيشها البلاد في هذه الفترة إلا أننا درسنا هذا الموضوع وفق خطوات منهجية علمية منتظمة متعارف عليها.

وفي الأخير توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن محددات الرفاهية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تتجسد من خلال الإهتمام بإنشغالات العمال- توفير ظروف عمل فيزيقية ملائمة خاصة فيما يتعلق بالتجهيزات المكتبية ووسائل العمل- الإهتمام بالصحة النفسية والجسدية للعمال من خلال المراقبة الطبية لهم.
- أن الخدمات الاجتماعية العمالية وسيلة يعتمد عليها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في إستقطاب المورد البشري.
- أن المؤسسة تسودها علاقات الإحترام والثقة المتبادلة بين العمال ومروؤوسيهم.
- أن العلاقة الإنسانية الطيبة السائدة في المؤسسة لها دور في عملية إستقطاب المورد البشري.
- أن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة للعمال كعامل من عوامل الرفاهية في العمل تأتي في المرتبة الأولى من حيث مساهمتها ودورها في عملية الإستقطاب تليها الظروف الفيزيقية للعمل ثم العلاقات الإنسانية السائدة بالمؤسسة.
- أن المؤسسة تهتم برفاهية عمالها من خلال تجسيد ثقافة الرفاهية والسعادة في العمل.
- أن الرفاهية في العمل لها دور في عملية إستقطاب المورد البشري والحفاظ عليه.

التوصيات و الاقتراحات:

- من خلال دراستنا النظرية والميدانية لهذا الموضوع فإن أهم الاقتراحات التي توصلنا إليها هي:
- دراسة تأثير الجماعات غير الرسمية في بيئة العمل ومساهمتها في تحقيق الرفاهية بحيث تأخذ بعين الاعتبار المقومات الثقافية للبيئة المحلية حتى لا تتناقض وتوجهات العمال.
 - إعداد برامج متنوعة من شأنها التخفيض من الضغوط والإرهاق.
 - تصميم أماكن وبيئة العمل من طرف الأروغونوميين لتناسب مع خصوصية بيئة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالطارف.
 - زيادة اهتمام إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بأبعاد الرفاهية في العمل وتحقيقها بصورة أفضل مما هي عليه الآن.
 - التخطيط لأساليب جديدة يمكن أن يعتمدها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لاستقطاب المورد البشري كتقديم منح للتربصات في الخارج.
 - تنظيم لقاءات وأيام إعلامية لفائدة الطلبة حول معايير العمل بالمؤسسة.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. المعاجم و القواميس:

1. إبراهيم، أنيس و آخرون. المعجم الوسيط. مصر: مكتبة الشروق الدولية، 2004.
2. أحمد زكي، بدوي. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان، ب ت.
3. ابن منظور. لسان العرب. ب ب: دار صادر، 1986.
4. ابن منظور. لسان العرب. ط3. لبنان: دار إحياء التراث العربي، 1999.

2. الكتب:

1. إبراهيم، بلوط. إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي. لبنان: دار النهضة العربية، 1999.
2. أحمد إبراهيم، أحمد. العلاقات الانسانية في المؤسسة التعليمية. مصر: دار الوفاء، ب ت.
3. أحمد، ماهر. إدارة الموارد البشرية. ط5. مصر: الدار الجامعية، 2001.
4. أحمد، ماهر. الاختبارات واستخداماتها في إدارة الموارد البشرية. مصر: الدار الجامعية، 2003.
5. أحمد، ماهر. إختيار الموارد البشرية. ط1. مصر: الدار الجامعية، 2014.
6. أحمد شفيق، سكري. الخدمة الاجتماعية. مصر: دار المعرفة الجامعية، 2000.
7. السيد محمد، بدوي. علم الاجتماع والنظم الاقتصادية. القاهرة: دار المعارف، 1980.
8. مازن فارس، رشيد. إدارة الموارد البشرية. ط1. الرياض: مكتبة العبيكان، 2001.
9. يوسف، الطائي وآخرون. إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي. عمان: الوراق للنشر، 2006.
10. محمود، الكلالدة. تنمية وإدارة الموارد البشرية. ط1. الأردن: دار عالم الثقافة، 2008.
11. محمد منير، مرسى. الإدارة التعليمية وأصولها وتطبيقاتها. القاهرة: عالم الكتب، 1997.
12. محمد نجيب، توفيق. الخدمة الاجتماعية العمالية. القاهرة: الأنجلو المصرية، 1986.
13. محمود، عبد المولى. علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي. تونس: الدار العربية، 1984.
14. محمد شحاتة، ربيع. علم النفس الصناعي. ط1. مصر: دار المسيرة، 2010.
15. مهدي حسن، زويلف. إدارة الموارد البشرية مدخل كمي. ط1. الأردن: دار الفكر، 2001.
16. نادية، سعيد عيشور. منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. قسنطينة: مؤسسة حسين رأس الجبل، 2017.
17. رشيد، زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط1. الجزائر: ب د، 2002.

18. خاطر، أحمد مصطفى. البحث الاجتماعي في محيط الخدمة الاجتماعية. مصر: المكتبة الجامعية، 2001.
19. الدليل الإرشادي لبيئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية. المملكة العربية السعودية: وكالة الوزارة للتخطيط وتطوير الموارد البشرية، 1436هـ.
20. دليل السعادة الإيجابية المؤسسية. أبو ظبي: الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، 2016.
3. المجلات و الجرائد:
1. بشار حسن، زيتون. بيئة العمل النفسية والاجتماعية وعلاقتها بمستوى الإنتاجية لدى عينة من العاملين في المؤسسة الصناعية. مجلة جامعة البحث، العدد 10، (2018).
2. فاروق محمد، العادلي. الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها. حولية كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر، العدد 04، (1401هـ-1981م).
3. خالد، صلاح. حريدة اليوم السابع. 2014/10/27.
4. المذكرات و رسائل التخرج:
1. أحمد، باسم محمد. دراسة وتحليل الرفاهية الإقتصادية في العراق. مذكرة لنيل شهادة ماجستير، في كلية الإدارة والإقتصاد، منشورة، جامعة البصرة.
2. بن خالد، عبد الكريم. جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه. في كلية العلوم الاجتماعية، منشورة، جامعة وهران 2، 2016-2017.
3. محمد، ميساوي. الخدمة الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي. مذكرة لنيل شهادة الماستر. علم إجتماع تنظيم وعمل، جامعة المسيلة، 2013-2014.
4. مروان، لوقليب ويوسف بو عمريران. واقع الخدمة الاجتماعية في الجامعة الجزائرية. مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2014-2015.
5. نهاد عبد الرحمان، الشنطي. واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل. مذكرة لنيل شهادة الماجستير. جامعة الأقصى، منشورة، 2016.
6. سالم، معراجي. جودة الحياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس. منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس: مستغانم، 2016-2017.
7. علي، بونوة. العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي. دراسة لنيل شهادة الدكتوراه. تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر: بسكرة، 2015-2016.
8. شعيب أحمد، عزيز. تأثير التنشئة الاجتماعية التنظيمية في السلوك المبدع عن طريق الوسيط لرفاهية العاملين. منشورة في المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة الكوفة.

5. المحاضرات والملتقيات:

1. هاني، عرب. محاضرات في أساسيات الإدارة الحديثة. ملتقى البحث العلمي، 1430هـ.
2. صبرينة، سيدي صالح. محاضرات في تسيير وتنمية الموارد البشرية. أولى ماستر، تخصص علم النفس تنظيم وعمل، جامعة لمسن دباغين: سطيف، 2016-2017.
3. رفاهية وسعادة الموظفين. الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2003-2017.

6. المواقع الالكترونية:

1. [http:// Karemamonen. Com.](http://Karemamonen.Com)
2. [http:// midan. aljazerra.net](http://midan.aljazerra.net)
3. [www. Youm7. Com.](http://www.Youm7.Com)

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Viateur L, Johanne T. La Qualité De Vie Au Travail Horaire Variable, Relation Intustriel, Vol38, No03, 1983.

الملاحق

شبكة الملاحظة:

عند نزول الباحث للميدان لابد له أن يكون بحوزته شبكة الملاحظة وهو بمثابة دليل يسجل فيه كل

الملاحظات التي يلاحظها وفي موضوعنا: "الرفاهية في العمل ودورها في إستقطاب المورد البشري"

كان لابد لنا من الإعتماد على شبكة الملاحظة في كل زيارة نقوم بها للمؤسسة.

الجدول رقم: شبكة الملاحظة.

التاريخ	الفترة	المكان	عن طريق ماذا تلاحظ	من ماذا تلاحظ	ماذا لاحظت
2020/02/16	10:30 سا صباحا 10:49 سا	مدخل المؤسسة مكتب الإستقبال والتوجيه	العين المجردة والأذن	المبنى بصفة عامة وتصرفات العمال مع بعضهم	عند الوصول إلى المؤسسة وقد كانت الزيارة الأولى لها، المدخل نظيف التهوية جيدة الإضاءة طبيعية والإلكترونية النوافذ الزجاجية نظيفة، العمال يلقون الترحيب على بعضهم، وقد تم إستقبالي وتوجيهي في مكتب الإستقبال
2020/02/17	13:25 سا مساء 13:56 سا	السلام والطابق الثاني	العين المجردة والأذن	الهياكل وطبيعة تواصل العمال مع بعضهم	السلام نظيفة وتوجد باقات من الورود المغروسة للترزين، توجد سلة مهملات في كل جانب، ومكتب مدير مصلحة المستخدمين مرتب ونظيف والتواصل معه كان مباشراً، لوحات إعلانية في كل طابق وضجيج الآلات الطابعة والهواتف.
2020/03/02	14:10 سا مساء 14:43 سا	مدخل المؤسسة والطابق الثاني	العين المجردة والأذن	علاقات العمال والهياكل	وقت العمل العمال يتحدثون في الضروريات، ويخرجون مع بعضهم لتناول الغذاء خاصة المقربين. المكاتب نظيفة ومرتبّة وتوجد مساحات كافية لتنتقل العمال ضجيج الهواتف عندما ترن.

عند الوصول للمؤسسة يشدد المراقب على ضرورة الإلتزام بالتدابير الوقائية لمنع إنتشار الوباء، وضع قارورة معقم في مدخل المؤسسة، جميع العمال يحترمون الإجراءات الوقائية ويطبقونها خروج معظم العمال في إجازة نظرا للظروف الصحية وقد تم وضع الإستمارة لتوزيعها على العمال من طرف مدير مصلحة المستخدمين.	الظروف الفيزيائية	العين المجردة والأذن	مدخل المؤسسة والطابق الأول والثاني	10:10 سا صباحا 11:30 سا	2020/06/17
---	-------------------	----------------------	------------------------------------	----------------------------	------------

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة الشاذلي بن جديد الطارف

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

تخصص ماستر علم اجتماع تنظيم و عمل

استمارة بحث حول موضوع:

الرفاهية في العمل و دورها في استقطاب المورد البشري

دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
للعمال الأجراء بولاية الطارف

الأستاذة المشرفة:

هامل مهديّة

اعداد الطالبة:

• حدة بوقرة

هذه المعلومات سرية للغاية و لا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي
ضع علامة (x) أمام الاجابة المناسبة

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر

أنثى

2. السن: [20-30]

[30-40]

[40-50]

[50-60]

3. المستوى التعليمي: ثانوي

جامعي

4. الخبرة بالسنوات: [5-10]

[10-15]

[15 فما فوق]

المحور الثاني: للظروف الفيزيائية في العمل دور في عملية استقطاب المورد البشري

5. هل بيئة العمل هادئة وخالية من الضوضاء؟ نعم

لا

6. في حالة الاجابة ب لا هل الضوضاء ناتجة عن: الآلات الطابعة

الضجيج خارج المؤسسة

الحديث بين الزملاء و الزبائن

7. هل درجة حرارة القاعة معتدلة؟ نعم

لا

8. هل مكان عملك نظيف؟ نعم

لا

9. هل بيئة عملك آمنة من المخاطر؟ نعم

لا

10. هل تهتم المؤسسة بتوفير تصميمات مكتبية مريحة ومناسبة؟ نعم

لا

11. هل تجد سهولة في التنقل في مكان عملك؟ نعم

لا

12. هل يتوفر مكتبك على الوسائل التكنولوجية المناسبة للعمل؟ نعم

لا

13. هل تعمل في ظروف عمل مناسبة قياسا للمجهود الذي تبذله؟ نعم

لا

..... في حالة الاجابة ب لا برر اجابتك.....

.....

14. هل التحقت بهذه المؤسسة وأنت على علم بمميزاتها من حيث الظروف الفيزيائية؟ نعم

لا

15. هل تعتبر ظروف بيئة العمل عاملا محفزا للاستمرار في العمل بهذه المؤسسة؟ نعم

لا

..... في كلتا الحالتين برر اجابتك.....

.....

المحور الثالث: الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المؤسسة دور في عملية استقطاب المورد

البشري.

16. هل يوجد في المؤسسة مطعم؟ نعم

لا

17. اذا كان لا يوجد مطعم هل تقدم المؤسسة تعويضا ماديا يدمج ضمن الأجر من أجل الغذاء؟

نعم

لا

18. هل تنظم المؤسسة رحلات ترفيهية لك ولأبنائك؟ نعم

لا

19. في حالة الاجابة ب نعم هل الرحلات تكون؟ شهرية

سنوية

في مناسبات محددة فقط

20. هل تسفيد من خدمات التأمين الصحي التي تلبي احتياجاتك الصحية؟ نعم

لا

21. هل يستفيد العمال الذين يقطنون بعيدا من خدمة النقل؟ نعم

لا

22. هل دافعك للعمل بهذه المؤسسة نابع من رضاك عن ما تقدمه من خدمات لعمالها؟ نعم

لا

في حالة الاجابة ب نعم برر اجابتك.....

.....

23. هل تقوم المؤسسة بجذب المورد البشري من خلال خدماتها التي تقدمها للعمال؟ نعم

لا

24. ما هي الخدمات التي أنت بحاجة إليها ومؤسستك لا تقدمها لك؟

.....
.....

المحور الرابع: للعلاقات الانسانية السائدة في المؤسسة دور في عملية استقطاب المورد البشري.

25. هل يساعد زملائك بعضهم البعض؟ نعم

لا

26. هل هناك من بين زملائك في العمل من تثق فيه وترتاح اليه؟ نعم

لا

في كلتا الحالتين برر اجابتك.....
.....

27. هل علاقتك بزملائك في العمل تتجسد من خلال: الحب والاحترام

حل مشاكل بعضكم البعض

الاهتمام المتبادل ببعضكم

أخرى تذكر.....
.....
.....

28. هل تتجز عملك بصورة أفضل من خلال مساعدة وتوجيه رئيسك؟ نعم

لا

29. في حالة الاجابة ب نعم هل علاقتك برئيسك مبنية على: الاحترام و الحب

الثقة المتبادلة

الخوف و الترهيب

30. هل ترى بأن زملائك في العمل يشكلون بيئة ايجابية تشجعك على البقاء والاستمرار في

المؤسسة؟ نعم

لا

برر اجابتك.....

31. هل تفضل العمل في هذه المؤسسة على أي مؤسسة أخرى؟ نعم

لا

32. في حالة الاجابة ب نعم فهذا راجع الى: الظروف الفيزيقية الجيدة

الخدمات التي تستفيد منها

علاقاتك مع زملائك

33. خلال فترة عملك بهذه المؤسسة هل تستمتع بأداء عملك؟ نعم

لا

34. لو كنت الآن في مرحلة البحث عن العمل وطلبتك هذه المؤسسة هل ستقبل العمل بها؟ نعم

لا

برر اجابتك.....

.....

35. ماهي الأساليب التي يمكن أن تتبعها مؤسستك لجذب المورد البشري؟

.....

.....

شكرا على حسن التعاون