



أهمية الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الرياضية بالجزائر

The importance of social services in achieving job satisfaction within the sports institution in Algeria

سليمان لاوسين 	رضوان برجم 	عبد الناصر قدري* 
laoucine@univ-bouira.dz	r.berredjem@univ-bouira.dz	a.guedri@univ-bouira.dz
جامعة البويرة (الجزائر)	جامعة البويرة (الجزائر)	مخبر ع ، ح ، أ ، ب ، ر ، جامعة البويرة، (الجزائر)

تاريخ النشر: 2022/12/04

تاريخ القبول: 2022/12/04

تاريخ التقديم: 2022/09/29

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي ومعرفة مساهمة الخدمات الاجتماعية في جانبها الاجتماعي والصحي والمعنوي للمعاملين بالمؤسسة الرياضية ومحاولة إلقاء نظرة على طبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة الرياضية، تم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لملائمته طبيعة المشكلة، وإعداد استبيان وتحليله، وأهم النتائج المتوصل إليها، ان الخدمات تهدف إلى تلبية واشباع حاجيات العامل المتعددة من جهة وتقوية علاقته بالمؤسسة من جهة أخرى

الكلمات المفتاحية: الخدمات الاجتماعية، الرضا الوظيفي، المؤسسة، المؤسسة الرياضية.

رموز JEL: A13 ، J54 ، D71 ، Z13 .

Abstract:

This study aims to identify the importance of social services in achieving job satisfaction and to know the contribution of social services in its social, health and moral aspect to the employees of the sports institution and to try to look at the nature of the services provided by the sports institution. And the most important results reached, that the services aim to meet and satisfy the multiple needs of the worker on the one hand and strengthen his relationship with the institution on the other hand.

Key words: social services ، Job Satisfaction ، Enterprise ، sports organisation.

JEL Codification : A13, D71, J54 ,Z13 .

Abdennaceur GUEDRI, University of Bouira, Algeria

Redouane BERREDJEM, University of Bouira, Algeria

Souleyman LAUCINE, University of Bouira, Algeria

مقدمة :

لقيت الخدمات الاجتماعية اهتماما كبيرا ومتزايدا من طرف الباحثين، كما لقيت اهتماما كبيرا من طرف المديرين في المؤسسات بصفة عامة، لما لها من تأثير ايجابي على المؤسسة بصفة عامة و المؤسسة الرياضية بصفة خاصة، كونه يخص بطريقة مباشرة العمال البشري في المؤسسة الرياضية، وتساهم الخدمات الاجتماعية في زيادة الاداء، من خلال مساعدة العمال في مواجهة مشكلاتهم والتغلب عليها، بتلبية حاجاتهم المتغيرة، والعمل على كسب إخلاصهم لها ، ومن ثمة الاستفادة من طاقاتهم في الرفع من مستوى الأداء ؛ وقد زاد الاهتمام بالخدمات الاجتماعية في السنوات الأخيرة، كونها عملت على رفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي والمعنوي، مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل وبيئته التي يعمل فيها، حيث عملت على مساعدته على الاستفادة من حقه في خدمات الرعاية الاجتماعية ؛

ولقد تزايد الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي في السنوات الأخيرة نظرا لماله من ارتباط مباشر بسلوك الأفراد بالمؤسسة، حيث أكدت العديد من الدراسات في هذا الموضوع على وجود أهمية كبيرة بين الخدمات الاجتماعية من جهة والرضا الوظيفي من جهة اخرى، وينظر للرضا الوظيفي على أنه درجة إشباع الفرد، حيث يتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ما يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل الفرد راضيا عن عمله ومحققا لطموحاته ورغباته، ومتناسبا مع ما يريده من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته.

1. إشكالية البحث

ان اهتمام المنظمات اليوم بجميع العوامل التي تؤثر في السلوك الإنساني هو في الحقيقة اهتمام بمكانتها في المستقبل وباعتبار العنصر البشري في المنظمة أحد أكبر ركائز استمرارها لذلك كان جديرا بالاهتمام وبكل ما يتأثر به ويؤثر فيه قصد الوصول به الى درجة تحقق لديه الرضا عن الوظيفة (نواصيرية ، 2014، صفحة 204) وقد أعطى القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية الموظف الحق في الحماية الاجتماعية والتقاعد والاستفادة من الخدمات الاجتماعية، والتي هي عبارة عن جميع الأعمال أو الإنجازات التي تساهم في تحسين وتطوير معيشة الموظفين والعمال ماديا ومعنويا عن طريق تكملة لأجر العمل تقدم في شكل خدمات في مجال الصحة والسكن وبعض ضروريات المعيشة والثقافة والتسلية وبصفة عامة جميع التدابير ذات الطابع الاجتماعي التي تستهدف الحياة اليومية للموظف وأسرته لتمكينه من تحسين إنتاجه أو مردوده

الوظيفي ؛ ينظم هذه الهياكل المرسوم رقم 179/82 المؤرخ في 15/05/1985 المحدد لمحتوى الخدمات 1982.5.15 وفيما يخص تمويل الخدمات الاجتماعية التي توفرها الهيئة المستخدمة فهناك شروط تحددها المواد من 6 الى 12 من نفس المرسوم 179/82 و التمويل يكون بمساهمة سنوية تحسب على أساس نسبة 3 % من كتلة الأجور الخام بما في ذلك العلاوات والتعويضات على اختلاف أنواعها، اعتمادا على حسابات السنة المالية المنصرمة كما أنه يمكن مراجعة النسبة المحددة في المادة 8 من ذات المرسوم باعتبارها مساهمة من الهيئة المستخدمة في صندوق الخدمات الاجتماعية، تبعا لتطور الاقتصاد الوطني وأهداف التخطيط، وتدفع مساهمة الهيئة المستخدمة في صندوق الخدمات الاجتماعية الى حساب خاص يفتح لهذا الغرض باسم الهيئة المكلفة بتسيير الخدمات الاجتماعية؛ ولأن موضوع الرضا الوظيفي يكتسي أهمية بالغة، ذلك لكونه شديد الارتباط ببعض المفاهيم الإدارية التي ينصب جل اهتمام وعمل المؤسسات على كيفية تحسينها والرفع من الأداء و الإنتاجية و غيرها، يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من اهم المواضيع التي تمّ دراستها في إطار السلوك التنظيمي، فلقد كان ولا يزال يحظى باهتمام الباحثين لكونه يتعلق بكيفية تحليل و فهم السلوك البشري في المؤسسات ؛ واعتبار وجود الخدمات الاجتماعية ضروريا لتحقيق الرضا المنشود للموظف وذلك ينعكس على الأداء في العمل من خلال كل هذا يمكن طرح التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الرياضية؟

التساؤلات الفرعية:

- هل تساهم الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي والمعنوي في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الرياضية؟

- هل تساهم الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الرياضية؟

2. فرضيات البحث:

1.2 الفرضية العامة:

تساهم الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الرياضية.

2.2 الفرضية الجزئية:

- تساهم الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي والمعنوي في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة ؛

- تساهم الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

3. أهداف البحث:

- معرفة أهم العوامل المساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي للمعاملين؛
- محاولة إلقاء نظرة على طبيعة الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة الرياضية للعاملين؛
- الكشف عن اتجاه العاملين نحو الخدمات الاجتماعية بما تمثله من أهمية في الرضا عن العمل؛
- معرفة مساهمة الخدمات الاجتماعية في جانبها الاجتماعي والصحي والمعنوي للمعاملين، على الرضا الوظيفي باعتباره انعكاسا على أداء العمل؛
- قياس رضا العاملين عن وظائفهم عن طريق عدة مؤشرات.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في توضيح دور الخدمات الاجتماعية في المؤسسة الرياضية والوقوف على طبيعة الخدمات المقدمة للموظف بالمؤسسة الرياضية وضع وتحديد تصور سوسيولوجي حول واقع وأهمية الخدمات الاجتماعية في المؤسسة الرياضية الجزائرية ومحاولة التعرف على أهم الخدمات الاجتماعية المقدمة للموظفين في المؤسسة الرياضية الوصول إلى نتائج علمية وتطبيقية.

5. تحديد مصطلحات البحث:

مفهوم الخدمة الاجتماعية:

لغة:

يعرف جروان الخدمة على أنها: من خدم، أي يخدم، قدم خدمة، خدم وطنه، ليس كمن يخدم المرء نفسه، ويعرف منجد لروس الخدمة على أنها: المساعدة أنا في خدمتك، أي في مساعدتك. الإنسان الخادم: أي الذي يجب أن يخدم الآخرين (زرواتي، 2000، صفحة 13)؛

اصطلاحا:

الخدمة الاجتماعية طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاج المجتمع لتحقيق رفاهية أفرادها (سيد فهمي، 2002، صفحة 15).

مفهوم الرضا الوظيفي:

الرضا لغة:

الرضا لغة ضد السخط، وأرضاه أي أعطاه ما يرضيه، وارتضاه يعني قبل به، والتراضي بمعنى التوافق (الدوسري، 2010، صفحة 53)؛

الرضا اصطلاحا:

عرفه كل من (Howard and sheath) بأنه الحالة العقلية للإنسان والتي يشعر بها عند حصوله على مكافأة كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود (شاطر، 2010، صفحة 27).

تعريف الرضا الوظيفي:

عرفه (HOPPOCH) بأنه "مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل المرء يقول بصدق": "إنني راض في وظيفتي (الصيرفي، 2007)؛

كما عرف بأنه: مشاعر الفرد الحسنة والسيئة التي يشعر بها حول المتغيرات المادية والمعنوية التي تتعلق بالعمل نفسه والبيئة المحيطة به (سليمان و عبد الفناح وهب، 2011، صفحة 134)؛

يرى (STRONG) أن الرضا الوظيفي هو حصيلة العوامل المتعلقة بالوظيفة والتي تجعل الفرد محبا لها، مقبلا عليها في بداية يومه دون غضاضة (سلطان، 2004، صفحة 196)؛

يعرفه كذلك طلعت إبراهيم لطفي بأنه الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله او وظيفته والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه الفرد (طلعت، 1985، صفحة 134).

المؤسسة الرياضية:

يعرف مؤيد سعيد سالم المؤسسة بأنها وحدات اجتماعية هادفة، منسقة لأنشطتها بوعي ويتفاعل فيها الافراد ضمن حدود معينة واضحة نسبيا من اجل تحقيق اهداف مشتركة (سعيد، 2002، صفحة 13)؛

المؤسسة هي منظمة تجمع بين اشخاص ذو كفاءة متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من اجل تقديم خدمة او انتاج سلعة ما والتي يمكن ان تباع بسعر اعلى (العدواني، 2002، صفحة 13)؛

عرف كل من stoner. Silverman المؤسسة بأنها عبارة عن منظمة او تشكيل تنظيمي له وظائف محددة (رفاعي، 1999، صفحة 255)؛

عرف خليل محمد حسن الشماع انها تنظيم جماعي يتكون من خلال التفاعل الاجتماعي للأفراد وما يتبعها من عمليات وفعاليات ووظائف (محمد حسن الشماع و خضر محمود، 2014، صفحة 35)؛

يشير أشرف صبيحي نقلا عن daftropins أن المؤسسة الرياضية هي تكوين اجتماعي يرتبط المجال الرياضي كمهنة وصناعة تحدد أهدافه بطبيعة الأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسة وطبقا لأهداف تلك الأنشطة (معزوز و عمران، 2021، صفحة 27).

6. الدراسات السابقة المرتبطة بالبحث:

دراسة بن خالد جمال، بعنوان: الخدمات الاجتماعية و الثقافية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية للأنسجة، أطروحة دكتوراه، 2016/2015 : هدفت هذه الدراسة إلى مدى يمكن للخدمات الاجتماعية أن تساهم في خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: خلصت الدراسة إلى أن الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي المتمثلة في الخدمة السكنية و النقل و التغذية و الرحلات الترفيهية و خدمة النشاطات الرياضية كانت كالتالي : عدم فعالية خدمات النقل : قديمة و غير لائقة و غير كافية أدت إلى التأخر عن مواعيد العمل الخدمة الصحية : الخدمة الصحية موجودة؛

دراسة جعيجع وفاق، بعنوان: واقع الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصناعية حديثة النبأة دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت رسالة ماجستير، 2007/2006 :هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي و الصحي و المعنوي في تحقيق الولاء التنظيمي(العاطفي، المستمر، الأخلاقي) لدى عمال المؤسسة الصناعية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: معظم الخدمات الاجتماعية متوفرة، كخدمة الإسكان للعاملين خارج الولاية، والتغذية و النقل والمواصلات، و الترفيه و شغل أوقات الفراغ، و أنه يوجد نقص في بعض الخدمات المقدمة؛

1.6التعليق على الدراسات السابقة:

1.1.6 أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- يتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات؛
- أجريت كل من الدراسات السابقة و الحالية على مجموعة مكونة من إداريين وموظفين وإطارات؛
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاعتماد على التطبيق الميداني في الدراسة؛
- تشابهت الدراسات السابقة والدراسات الحالية حول موضوع الخدمات الاجتماعية.

2.1.6 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- اختلاف المكان والزمان وظروف وبيئة العمل.
- الدراسات السابقة اختلفت مع هذه الدراسة من حيث تطبيق الدراسة الميدانية فمنها من تم تطبيقها على المؤسسات الاقتصادية ... الخ وفي الدراسة الحالية تم تطبيقها في المؤسسة الرياضية.

7. منهجية البحث وإجراءاته الميدانية:

1.7 منهج الدراسة:

يبين منهج الدراسة الأسلوب الذي استخدمه الباحث في دراسته لظاهرة معينة بهدف الوصول إلى نتائج عامة، والمنهج الذي سيتم استخدامه في هذه الدراسة هو المنهج المسحي، وهو منهج يسمح بشرح وتحليل أهمية الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي.

2.7 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من موظفي المركب الرياضي الجوازي بالشريعة والبالغ عددهم (30) تم تطبيق المسح الشامل على المجتمع الأصلي لكونهم الموظفين في قطاع تسيير المنشآت الرياضية بالمدينة بالدرجة الأولى بموضوع البحث والتعامل مع متغيرات الدراسة الذي يبلغ عددهم 30 موظف يشكلون كامل مجتمع الدراسة 100% الذي تم توزيع استمارة الاستبيان عليهم وتم استرجاعها كاملة 100% تمت عليها الدراسة، وعليه فإن حدود نتائج هذه الدراسة لا تتعدى المركب الرياضي الجوازي بالشريعة ولا يمكن تعميمها على باقي المنشآت.

الجدول رقم (01): يوضح عينة الدراسة

عدد أفراد العينة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة
30	30	30	30

المصدر: من إعداد الباحث

3.7 الشروط العلمية للأداة (الخصائص السيكمومترية):

1.3.7 صدق أداة الدراسة:

الصدق الظاهري: تم التأكد من الصدق الظاهري لأداء الدراسة بعرض استمارة الاستبانة على الأستاذ المؤطر لتحكيمها، وإبداء رأيه حول مدى وضوح عباراتها ومدى ملائمة كل عبارة للبعد الذي تنتمي إليه والمحمور ككل، ومدى تغطية العبارات لكل محور، واقتراح ما يراه ضرورياً في تعديل، حذف وإضافة عبارات. الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: يتم التعرف على درجة الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحمور التابعة له؛ حيث يمكن القول إن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق إذا كان معامل الارتباط قوياً ودالاً معنوياً ويمكن تجزئته إلى ما يلي:

الجدول رقم (02): يوضح قيم معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحمور الأول والدرجة الكلية لفقراته

الرقم	محتوى العبارة	معامل الارتباط
01	الخدمات الاجتماعية متعاقدة مع عدة عيادات طبية تلي احتياجات الموظف	0.666**

0.554**	الخدمات الاجتماعية تساهم بعلاج الموظف اثناء العمليات الجراحية	02
0.408*	المؤسسة الرياضية متعاقدة مع عيادة طبية للتكفل بالموظفين صحيا	03
0.475**	نسبة التعويضات عن الاشعة والتحليل مرضية	04
0.668**	هناك توافق بينك وبين زملائك في العمل	05
0.510**	تشعر بوجود جماعة عمل متضامنة	06
0.419*	تساهم نوعية الخدمات الاجتماعية للمؤسسة الرياضية في بعث الاستقرار لدى الموظفين	07
0.488*	تساعد الخدمات الاجتماعية المؤسسة الرياضية على تشجيع الموظفين والعمال لتحقيق فعالية أكبر في الأداء	08

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss v24

يبين جدول رقم (02) قيم معامل الارتباط بيرسون بين فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.408، 0.668) حيث تعتبر دالة عند مستوى دلالة (0.01 0.05) وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية المتحصل عليها:

الجدول رقم (03): يوضح قيم معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية لفقراته

الرقم	محتوى العبارة	معامل الارتباط
09	الإعانات المقدمة من طرف الخدمات الاجتماعية في الأعياد كافية	0.864**
10	تساهم الخدمات الاجتماعية في توفير السكن لمعامل	0.972**
11	تستفيد من خدمات التأمين الاجتماعي	0.891**
12	تساهم النشاطات المقدمة من الخدمات في تحقيق فعالية أكبر في الأداء	0.619**
13	الإعانات المالية تشجعك على بذل مجهود أكبر	0.744**
14	تقوم الخدمات بمساعدتك اجتماعيا اثناء المناسبات	0.641**
15	تساهم النشاطات في بعث روح الإبداع لدى الموظفين	0.774**
16	تساهم الخدمات الاجتماعية في حصولك على سلفة مالية	0.848**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss v24

جدول رقم (03) يبين قيم معامل الارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.619، 0.972) حيث تعتبر دالة عند مستوى دلالة (0.01، 0.05) وبذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

2.3.7 قياس ثبات أداة الدراسة:

يعتبر من العوامل المهمة الواجب توافرها لصلاحية استخدام أي اختبار أو استبيان، أن ثبات أداة الدراسة يعني "التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم وفي أوقات مختلفة" (الدهشة، 2006، صفحة 78)؛

وللتأكد من ثبات أداة الدراسة كان من الضروري إجراء اختبار Cronbach's Alpha ، كما يلي:
الجدول رقم (04): يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس أداة الدراسة

محاور الاستبيان	كرونباخ a
المحور الأول	0.808
المحور الثاني	0.926
الاستبيان	0.931

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss v24

يوضح الجدول رقم (04) أن جميع معاملات الثبات مرتفعة وعالية وان قيمة هذه المعاملات تباينت بين المحاور حيث بلغ معامل الثبات على المحور الأول 0.808 0.926 على المحور الثاني مما يدل على إمكانية ثبات النتائج التي سيتم الحصول عليها باستخدام هذا الاستبيان.

3.3.7 وصف أداة القياس:

إن الهدف الرئيسي من إعداد الاستبيان هو حصولنا قدر الإمكان بيانات بصيغة عددية رقمية لتسهيل عملية المعالجة الإحصائية وقياس مدى صلاحية الفرضيات المدروسة إحصائيا وتم تحديد أهمية الخدمات الاجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي إلى محورين؛

المحور الأول: تضمن العبارات الخاصة بالخدمات الاجتماعية في المجال الصحي والمعنوي 08 عبارات؛

المحور الأول: تضمن العبارات الخاصة بالخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي 08 عبارات.

4.3.7 مقياس الاستبيان:

لتحويل إجابات عينة الدراسة إلى بيانات كمية تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لكونه أكثر تعبيرا وتنوعا، وبالاختبار يعطي مجالات أوسع للإجابة.

4.7 مجالات البحث:

1.4.7 المجال الزمني:

تم الشروع في هذا البحث شهر ماي 2022، أما الاستبيان بدأ تحضيره في شهر جوان، أما توزيع الأداة فكانت اوائل شهر جويلية، وتحليل وفرز النتائج بعدها مباشرة، ليتم اخراج العمل في شهر سبتمبر 2022.

2.4.7 المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني لبحثنا في المركب الرياضي الجوارى بالشريعة بولاية تبسة.

5.7 المعالجة الإحصائية المستعملة:

تمت معالجة البيانات الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية حيث تضمنت المعالجة، الأساليب الإحصائية الآتية: أ/ التكرارات والنسب المئوية؛ ب/ ألفا كرونباخ لقياس معامل الثبات.

1.5.7 البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS24) في تحليل البيانات التي تم جمعها.

8. النتائج الميدانية للبحث:

1.8 عرض وتحليل نتائج المحور الأول في ظل الفرضية الجزئية الأولى:

جدول رقم (05): يوضح عبارات المحور الأول: الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي والمعنوي

الرتبة	الانحراف	المتوسط المرجح	المجموع	التقديرات			العبارات	
				غير موافق	محايد	موافق		
05	0.85	2.36	30	07	05	18	ت	العبارة (01)
			100	23.3	16.7	60	%	
01	0.56	2.60	30	01	10	19	ت	العبارة (02)
			100	3.3	33.3	63.3	%	
04	0.68	2.46	30	03	10	17	ت	العبارة (03)
			100	10	33.3	56.7	%	
03	0.68	2.50	30	03	09	18	ت	العبارة (04)
			100	10	30	60	%	
02	0.72	2.56	30	04	05	21	ت	العبارة (05)
			100	13.3	16.7	70	%	
07	0.88	2.33	30	08	04	18	ت	العبارة (06)
			100	26.7	13.3	60	%	
08	0.70	2.30	30	04	13	13	ت	العبارة

			100	13.3	43.3	43.3	%	(07)
05	0.72	2.36	30	05	09	16	ت	العبارة
			100	16.7	30	53.3	%	(08)
الموافقة	0.48	2.43	المتوسط الكلي للمحور					
ة			المجموع					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss v24

من خلال الجدول رقم (05) يتبين ما يلي:

احتلت العبارة رقم (02) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.60 وانحراف معياري يقدر بـ 0.56 حيث أبدى 19 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 63.3% التزم 10 أفراد الحياد بنسبة تقدر بـ 33.3% وأبدى 01 فرد رأيه بغير الموافقة بنسبة 3.3% للعبارة: "الخدمات الاجتماعية تساهم بعلاج الموظف اثناء العمليات الجراحية" ويمكن ارجاع ذلك الى تعاقد المؤسسة الرياضية مع عدة عيادات من اجل اجراء الموظفين العمليات الجراحية؛

احتلت العبارة رقم (05) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.56 وانحراف معياري يقدر بـ 0.72 حيث أبدى 21 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة قدرها 70% التزم 05 فرد الحياد بنسبة تقدر بـ 16.7% وأبدى 04 فرد رأيه بغير الموافقة بنسبة 13.3% للعبارة: "هناك توافق بينك وبين زملائك في العمل" وهذا يدل على ان المؤسسة الرياضية تسعى الى تقرب وجهات النظر بين الموظفين وزرع روح الجماعة داخل المؤسسة الرياضية؛

احتلت العبارة رقم (04) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.50 وانحراف معياري يقدر بـ 0.68، حيث أبدى 18 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة قدرها 60%، التزم 09 أفراد الحياد بنسبة تقدر بـ 30% وأبدى 03 أفراد رأيه بغير الموافقة بنسبة 10% للعبارة: "نسبة التعويضات عن الأشعة والتحليل مرضية" وهذا راجع الى تخصيص المؤسسة الرياضية لميزانية للأشعة والتحليل؛

احتلت العبارة رقم (03) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.46 وانحراف معياري يقدر بـ 0.68 حيث أبدى 17 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 56.7% التزم 10 أفراد الحياد بنسبة 33.3% وأبدى 03 أفراد رأيهم بغير الموافقة بنسبة 10% للعبارة: "المؤسسة الرياضية متعاقدة مع عيادة طبية للتكفل بالموظفين صحيا" وهذا يدل الى اهتمام المؤسسة الرياضية بصحة العاملين داخلها؛

احتلت العبارة رقم (08) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.36 وانحراف معياري يقدر بـ 0.72 حيث أبدى 16 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة قدرها 53.3 %، التزم 09 أفراد الحياد بنسبة تقدر بـ 30 % وأبدى 05 أفراد رأيه بغير الموافقة بنسبة 16.7 %، للعبارة: "تساعد الخدمات الاجتماعية المؤسسة الرياضية على تشجيع الموظفين والعمال لتحقيق فعالية أكبر في الأداء" وهذا يدل على ان المؤسسة الرياضية تسعى الى تحقيق أهدافها من خلال تحقيق فعالية أكبر للأداء؛

احتلت العبارة رقم (01) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 2.36 وانحراف معياري 0.85 حيث أبدى 18 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 60 %، التزم 05 أفراد الحياد بنسبة 16.7 %، وأبدى 07 أفراد رأيه بغير الموافقة بنسبة 23.3 %، للعبارة: "الخدمات الاجتماعية متعاقدة مع عدة عيادات طبية تلي احتياجات الموظف" وهذا راجع الى تعاقد المؤسسة مع عدة عيادات طبية؛

احتلت العبارة رقم (06) المرتبة السابعة بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.33 وانحراف معياري يقدر بـ 0.88 حيث أبدى 18 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة قدرها 60 %، التزم 04 أفراد الحياد بنسبة تقدر بـ 13.3 %، وأبدى 08 أفراد رأيهم بغير الموافقة بنسبة 26.7 %، للعبارة: "تشعر بوجود جماعة عمل متضامنة" وهذا راجع الى روح المشاركة داخل المؤسسة الرياضية؛

احتلت العبارة رقم (07) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.30 وانحراف معياري يقدر بـ 0.70، حيث أبدى 13 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة قدرها 43.3 %، التزم 13 فرد الحياد بنسبة تقدر بـ 43.3 % وأبدى 04 أفراد رأيهم بغير الموافقة بنسبة 13.3 %، للعبارة: "تساهم نوعية الخدمات الاجتماعية للمؤسسة الرياضية في بعث الاستقرار لدى الموظفين." ويرجع تذبذب النتائج الى اختلاف آراء الموظفين حول الخدمات الاجتماعية من جانب الاستقرار الوظيفي.

2.8 عرض وتحليل نتائج المحور الثاني في ظل الفرضية الجزئية الثانية:

جدول رقم (06): يوضح عبارات المحور الثاني: الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي

الرتبة	الانحراف	المتوسط المرجح	المجموع	التقديرات			العبارات	
				غير موافق	محايد	موافق		
08	0.88	2.10	30	10	07	13	ت	العبارة (09)
			100	33.3	23.3	43.3	%	
07	0.70	2.30	30	04	13	13	ت	العبارة (10)
			100	13.3	43.3	43.3	%	

06	0.75	2.33	30	05	10	15	ت	العبارة (11)
			100	16.7	33.3	50	%	
03	0.77	2.50	30	05	05	20	ت	العبارة (12)
			100	16.7	16.7	66.7	%	
02	0.66	2.63	30	03	05	22	ت	العبارة (13)
			100	10	16.7	73.3	%	
01	0.58	2.73	30	02	04	24	ت	العبارة (14)
			100	06.7	13.3	80	%	
03	0.77	2.50	30	05	05	20	ت	العبارة (15)
			100	16.7	16.7	66.7	%	
03	0.73	2.50	30	04	07	19	ت	العبارة (16)
			100	13.3	23.3	63.3	%	
الموافقة	0.60	2.45	المتوسط الكلي للمحور					
			المجموع					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss v24

من خلال الجدول رقم (06) يتبين ما يلي:

احتلت العبارة رقم (14) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 2.73 وانحراف معياري يقدر ب 0.58، حيث أبدى 24 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 80 %، والتزم 04 أفراد الحياد بنسبة 13.3 % وأبدى 02 فردين رأيهم بغير الموافقة بنسبة تقدر ب 6.7 %، للعبارة: "تقوم الخدمات بمساعدتك اجتماعيا اثناء المناسبات ويعود هذا الى تخصيص منح الى الموظفين اثناء المناسبات من قبل اللجنة الولائية للخدمات؛ احتلت العبارة رقم (13) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب 2.63 وانحراف معياري يقدر ب 0.66، حيث أبدى 22 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 73.3 %، والتزم 05 أفراد الحياد بنسبة 16.7 %، وأبدى 03 أفراد رأيهم بغير الموافقة بنسبة تقدر ب 10 %، للعبارة: "الإعانات المالية تشجعك على بذل مجهود أكبر وهذا راجع الى اهتمام المؤسسة الرياضية بالتحفيز المادي من اجل رفع الأداء داخل هياكلها؛ احتلت العبارة رقم (16) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.50 وانحراف معياري يقدر ب 0.73، حيث أبدى 19 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 63.3 %، والتزم 07 أف راد الحياد بنسبة 23.3 %، وأبدى 04 أفراد

رأيهم بغير الموافقة بنسبة 13.3 %، للعبارة: "تساهم الخدمات الاجتماعية في حصولك على سلفة مالية وهذا يدل على اهتمام المؤسسة بالجانب المادي من اجل تحقيق أهدافها برضا موظفيها؛

احتلت العبارة رقم (15) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.50 وانحراف معياري يقدر ب 0.77، حيث أبدى 20 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 66.7 %، والتزم 05 أفراد الحياد بنسبة 16.7 %، وأبدى 05 أفراد رأيهم بغير الموافقة بنسبة تقدر 16.7 %، للعبارة: "تساهم النشاطات في بعث روح الإبداع لدى الموظفين وهذا من اجل اخراج الموظفين من الروتين اليومي للعمل ونستنتج ان المؤسسة الرياضية تهتم بالجانب الترفيهي للموظف؛

احتلت العبارة رقم (12) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.50 وانحراف معياري 0.77، حيث أبدى 20 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 66.7 %، والتزم 05 أفراد الحياد بنسبة 16.7 %، وأبدى 05 أفراد رأيهم بغير الموافقة بنسبة 16.7 %، للعبارة: "تساهم النشاطات المقدمة من الخدمات في تحقيق فعالية أكبر في الأداء"؛

احتلت العبارة رقم (11) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.33 وانحراف معياري يقدر ب 0.75، حيث أبدى 15 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 50 % والتزم 10 أفراد الحياد بنسبة تقدر ب 33.3 %، وأبدى 05 أفراد رأيهم بغير الموافقة بنسبة تقدر ب 16.7 %، للعبارة: "تستفيد من خدمات التأمين الاجتماعي وهذا راجع الى تكفل الخدمات بنسبة 20 بالمئة المتبقية من الضمان الاجتماعي بالنسبة لموظفيها وافراد عائلتهم؛

احتلت العبارة رقم (10) المرتبة السابعة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.30 وانحراف معياري يقدر ب 0.70، حيث أبدى 13 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 43.3 %، والتزم 13 فرد الحياد بنسبة تقدر ب 43.3 %، وأبدى 04 أفراد رأيهم بغير الموافقة بنسبة 13.3 %، للعبارة: "تساهم الخدمات الاجتماعية في توفير السكن للعامل" وهذا يعود الى تخصيص الخدمات الاجتماعية سلفة مالية معتبرة من اجل شراء السكن او بناء سكن لكن هذا المبلغ يبقى غير كاف مع الظروف المعيشي؛

احتلت العبارة رقم (09) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.10 وانحراف معياري ب 0.88، حيث أبدى 13 فرد رأيهم بالموافقة بنسبة 43.3 %، والتزم 07 أفراد الحياد بنسبة 23.3 %، وأبدى 10 أفراد رأيهم بغير الموافقة بنسبة 33.3 %، للعبارة: "الإعانات المقدمة من طرف الخدمات الاجتماعية في الأعياد كافية". وهذا راجع الى تخصيص الخدمات الى اعانة لموظفيها اثناء عيد الفطر وعيد الأضحى.

9. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة:

اختبار فرضيات الدراسة

1.9 المحور الأول (الفرضية الأولى):

المحور الذي يخدم الفرضية الجزئية الأولى التي جاءت كالتالي: "تساهم الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي والمعنوي في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الرياضية في تطبيقه داخل المركب الرياضي الجوّاري بالشريعة ولاية تبسة" وللتحقق من صحة أو عدم صحة الفرضية تم الاعتماد على توزيعات متوسطة وفق مستوى التقديرات المتعارف باستعمال سلم ليكرت الثلاثي ونتائج الجداول المعروضة بحيث يتضح إن متوسط إجابات أفراد العينة في مجال الموافقة [0.34 – 3.00] والذي يقدر ب 2.43 بانحراف معياري 0.48 وبالتالي إثبات صحة الفرضية الأولى.

2.9 المحور الثاني (الفرضية الثانية):

محور الذي يخدم الفرضية الجزئية الثانية التي جاءت كالتالي: "تساهم الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الرياضية في تطبيقه داخل المركب الرياضي الجوّاري بالشريعة ولاية تبسة" وللتحقق من صحة أو عدم صحة الفرضية تم الاعتماد على توزيعات متوسطة وفق مستوى التقديرات المتعارف باستعمال سلم ليكرت الثلاثي ونتائج الجداول المعروضة بحيث يتضح أن متوسط إجابات أفراد العينة في مجال الموافقة [0.34 – 3.00] والذي يقدر ب 2.45 بانحراف معياري 0.60 على هذا المحور وبالتالي إثبات صحة الفرضية الثانية.

10. الاستنتاج العام:

استهدفت الدراسة الميدانية بشكل أساسي أهمية الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الرياضية بالجزائر من وجهة نظر عمال المركب الرياضي الجوّاري بالشريعة ولاية تبسة ومن هذا المنطلق تم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات، ثم الاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي وإثبات صدق الاستبيان بناء على معامل ألفا كرونباخ وبرنامج SPSS24، ومع التوصل لمختلف النتائج المتحصل عليها والقيام بتحليلها ومناقشتها، من خلال توزيع الاستبيان لكل موظفي المركب الرياضي الجوّاري بالشريعة ولاية تبسة اتضح لنا أن للخدمات الاجتماعية أهمية كبيرة داخل قطاع المؤسسات الرياضية بشكل خاص و الهيئات الرياضية بصفة عامة، وهذا ما يؤدي بنا إلى صحة الفرضيتين التي بنيت على أساسها دراستنا، حيث تم إثبات صحتهما وبناء على ذلك يمكن القول بأن الفرضية العامة للبحث قد تحققت؛ ومن هنا يمكننا القول إن المركب الرياضي الجوّاري بالشريعة ولاية تبسة، ما هو إلا منشأة رياضية يتمثل هدفها في خدمة

النشاط الرياضي، تنافسي كان أم ترويحي ولا يتسن لها ذلك إلا بتحقيق رضا الموظفين والخدمات الاجتماعية عنصر مهم في اشباع حاجات الموظفين وقد توصلنا الى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- اختلاف مواقف الموظفين حول الخدمة الاجتماعية راجع إلى عدم استفادتهم من كل الخدمات التي توفرها المؤسسة الرياضية؛
- الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة الرياضية في المجال الاجتماعي هي خدمة آلية تتم بتقديم الوثائق اللازمة التي حددتها المؤسسة الرياضية؛
- الخدمات الاجتماعية في الجانب الصحي تتم بعقد اتفاقيات مع عيادات طبية؛
- الخدمات الاجتماعية حدد مجموعة من الشروط للاستفادة منها كإعانة الزواج وبناء سكن... الخ، وفق مجموعة شروط مع دراسة الملفات وتحديد قيمة الإعانة.

11. خاتمة:

في إطار ما سبق تم توضيح أهمية الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الرياضية الإدارية واحترام الضوابط والسياسات المرسومة، فالخدمات الاجتماعية تهدف إلى تلبية واشباع حاجيات العامل المتعددة والمتغيرة من جهة، وتقوية علاقته بالمؤسسة مكان العمل، فتعدد مجالاتها في الحياة العملية، يمتد إلى الحياة الشخصية والعائلية، فهي بتوفيرها وتقديمها للعامل تعمل تحقيق الاستقرار الاجتماعي والصحي والنفسي والعاطفي والانفعالي له وبذلك تعمل على إيجاد بيئة عمل ملائمة لقيام العامل بكامل نشاطات العمل المسند بكامل تركيزه وبكامل طاقاته ومهاراته، وبلوغ بذلك مستوى متميز من الأداء و المركب الرياضي الجوارى بالشريعة لولاية تبسة توفر وتقدم هذه الخدمات وذلك لإدراكها التام لانعكاساته الايجابية على المؤسسة، بالعمل على المحافظة على صحة العامل وتجنبيه مختلف أشكال المخاطر والأمراض، ومشاكل التغيب والتأخر، وكذا العمل على رفع الروح المعنوية لديه، وتحقيق رضا أكبر، إذ تعتبر كل المؤشرات السابقة بمثابة دوافع تدفع بالعمال إلى تقوية الرغبة في الاستمرار بالعمل بها، والاعتزاز والافتخار بها عند التحدث عنها، واعتبار مشاكلها جزءا من مشاكله الشخصية، والالتزام بالعمل على تحقيق أهدافها فنتائج دراستنا أكدت أهمية الخدمات الاجتماعية في تحقيق الرضا داخل المؤسسة الرياضية الرضا الوظيفي من خلال مساهمة الخدمات الاجتماعية والى حد كبير في تحقيق الرضا الوظيفي تم الوقوف على جملة من الاقتراحات والتوصيات في الدراسة تتمثل فيما يلي:

الاقتراحات والتوصيات

- إدخال التعديلات الضرورية على بعض القوانين وتكييفها مع احتياجات ومتطلبات الموظفين؛
- الخدمات الاجتماعية المقدمة العمال يغلب عليها الجانب المادي، وما نقترحه هو الموازنة بين الخدمات المعنوية رفع الروح المعنوية داخل العمل، الترفيه؛
- ضرورة تفعيل الخدمة الصحية العمال أكثر وذلك بإرسال العمال إلى المراكز الصحية والاستشفائية والحمامات المعدنية، وهذا غير موجود في المؤسسة الرياضية؛
- ضرورة إثراء برامج الخدمات الاجتماعية بالتخطيط العملي، والتوجيه المحكم، بناء على دراسة الأوضاع الاجتماعية العمال وعلى تبلي اقتراحاتهم؛
- العمل على زيادة المساعدة المالية في مجال السكن للقضاء على المشكل التي يعاني منها الموظفين؛
- ضرورة تعيين لجنة لمراقبة الخدمات الاجتماعية والتحلي بالشفافية من قبل المؤسسة الرياضية؛
- ضرورة إعادة النظر في نوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة للموظفين؛
- ضرورة القيام بدراسات تتناول موضوع الرضا الوظيفي للمؤسسة الرياضية اتجاه الخدمات الاجتماعية لمعرفة الأسباب والمشاكل، وتدارك مواطن الضعف؛
- السعي لزيادة ميزانية الخدمات الاجتماعية من قبل الوزارة الوصية؛
- العمل الجاد على إصلاح الخدمات الاجتماعية في المؤسسة الرياضية إصلاحا جادا وفعليا؛
- لتحقيق الرضا الوظيفي المنشود لابد من الاهتمام بالعوامل والمتغيرات التي تمس الرضا ويأتي في مقدمتها الخدمات الاجتماعية وهنا يجب على الخدمات الاهتمام بجانب اخر مثل منح الزواج والختان ... الخ
- ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري من خلال تقديم الحوافز المختلفة التي يمكنها التأثير على زيادة أدائهم في العمل وتحقيق رضاهم.

قائمة المراجع

1. ابراهيم ،لظفي طلعت. (1985). علم اجتماع التنظيم. القاهرة: مكتبة ، غريب.
2. خليل محمد حسن الشماع، و كامل خضر محمود. (2014). نظرية المنظمة (المجلد 5). عمان ، الاردن: دار المسيرة.
3. رشيد زرواتي . (2000). مدخل الى الخدمة الاجتماعية. الجزائر: مؤسسة ابن سينا للطباعة و النشر.
4. رفاعي محمد رفاعي. (1999). الأصول العلمية للإدارة والتنظيم. مصر: دار الهاني للطباعة.
5. زياد بن عبد الله الدهشة. (2006). منهج البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية. دمشق سوريا: دار الفكر.
6. شعيب معزوز ، و احمد حكيم عمران. (2021). مساهمة استراتيجية ادارة الموارد البشرية في تفعيل الاداء الوظيفي بالمؤسسات الرياضية. المجلة العلمية للتربية البدنية و الرياضية.
7. شفيق شاطر. (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية. ماجستير في علوم التسيير. الجزائر: جامعة امحمد بوقرة بومرداس.

8. مبارك فاتح بن مبارك الدوسري . (2010). ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بالمدينة المنورة . رسالة ماجستير. الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
9. محمد احمد سليمان ، و سوسن عبد الفناح وهب. (2011). الرضا و الولاء الوظيفي (قيم واخلاق الاعمال). السعودية: دار زمزم للنشر و التوزيع .
10. محمد أكرم العدواني. (2002). العمل المؤسسي. لبنان: دار بن حزم.
11. محمد الصيرفي. (2007). السلوك الاداري ،العلاقات الانسانية. الاسكندرية ، مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر .
12. محمد سعيد انور سلطان. (2004). السلوك الانساني في المنظمات. تالاسكندرية ، مصر: دار الجامعة الجديدة.
13. محمد سيد فهيي. (2002). مدخل الى الخدمة الاجتماعية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
14. منى نواصرية . (2014). تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى اساتذة التربية البدنية و الرياضية. مجلة التحدي، العدد:07.
15. مؤيد سعيد. (2002). تنظيم المنظمات دراسة في تطوير الفكر التنظيمي. الاردن: دار عالم للكتاب الحديث.