

# واقع عمال النظافة وعلاقته بالدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي -دراسة مقارنة بين عمال الجزائر، تونس وبلجيكا-

## The reality of cleaners and its relationship to social support and job satisfaction -A comparative study between the Tunisia and Belgium - workers of Algeria,

أ. زهرة بن عامر<sup>1</sup> & د/ حسين غريب<sup>2</sup>\*

<sup>1</sup> كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجلفة، الجزائر

<sup>2</sup> كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عنابة، الجزائر

تاريخ إرسال المقال: 2018/11/24 تاريخ القبول: 2019/06/24 تاريخ النشر: 2020/02/16

ملخص بالعربية: تهدف دراستنا إلى التعرف على أثر الدعم الاجتماعي على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة ببلديات (الجلفة، قابس وسان جيل) هذه البلديات تابعة على التوالي لكل من الجزائر، تونس وبلجيكا في ضوء متغير الثقافة، فقد أجريت هذه الدراسة على عينة مقصودة قوامها ستون (60) فردا، حيث استخدمنا المنهج الوصفي المقارن، وحللنا البيانات ب: معامل الارتباط البسيط وتحليل التباين. ولقياس المتغيرات أعدنا استبيانا لقياس الدعم الاجتماعي وطبقنا مقياسا للرضا الوظيفي حيث خلصنا إلى:

\* توجد علاقة ارتباطية بين مستويات الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة في كل البلديات.

\* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم الاجتماعي بنوعيه بين أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس وسان جيل) لصالح أعوان بلدية سان جيل (بلجيكا) تعزى لمتغير الثقافة.

\* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس وسان جيل) لصالح أعوان النظافة لصالح أعوان نظافة بلدية سان جيل تعزى لمتغير الثقافة.

كلمات مفتاحية: الدعم الاجتماعي: الرضا الوظيفي: أعوان النظافة

**Abstract (English):** Our study aims to identify the relationship between social support and job satisfaction among Cleaners of Djelfa, Gabes and San Gil according to the variable of culture, for that we applied this study to a sample of (60) individuals, we used the comparative descriptive approach, purposive sample and correlation coefficient, the variance analysis for data analysis. Then, we prepared a questionnaire to measure social support and applied a measure of job satisfaction. In the end we concluded:

\* There is a correlation between social support and job satisfaction among cleaners

\* There are significant differences in the social support between cleaners in the municipalities for the benefit of the municipality of San Gil (Belgium) due to the variable of culture.

\* There are significant differences in the job satisfaction between cleaners in the municipalities for the benefit of the municipality of San Gil (Belgium) due to the variable of culture.

**Keywords:** social support; job satisfaction; cleaners

## مقدمة

العمل واجب ولا معنى لواجب لا يتعلق أداؤه بطرف مسؤول، فإذا كان العمل واجبا فإن هذا الواجب محدد من جانبين اثنين:  
أولاً: من جانب الفرد المطالب بالعمل لمحو آثار البطالة ونظرة المجتمع التي تعتبره كسولا تنقصه الكفاءة والتأهيل، فيفقد بذلك إحساسه بالهوية وبالمكانة الاجتماعية.  
ثانياً: من جانب البيئة والوسط الاجتماعي المحيط به الذي يمدّه بالدعم والمساندة. (ارجايل، م 1993).

يتطلب نهوض الفرد العامل بهذا الواجب شروط أهمها، القدرة والرغبة والاندماج في العمل، فكيف يكتسب ذلك؟

إن المجتمعات تتفاضل فيما بينها، فيما تشيعه كل واحدة من عوامل تحفز على بذل الجهد الكثير، ولا شك أن لكل مجتمع محدداته الخاصة، بها يتحدد سلوك الأفراد، فكيف لسلوك يسعى إلى رقي الإنسان وتطوره بالتقليل من إنسانية الإنسان وبالتنقيص من دوره وبالنظر إليه نظرة الازدراء التي قد تعود إلى عوامل عديدة منها ثقافة المجتمعات.

إن معظم الدراسات النفسية التي بحثت في جوانب الانفعالات كان اهتمامها موجهاً إلى البحث في حالات الخوف والقلق وعدم الرضا، وكيفية جعل الناس سعداء وراضين عن أنفسهم سواء في حياتهم اليومية أو في حياتهم العملية، فحسب دراسة ( جامعة ميتشغان، 1950 ) بينت النتائج أن للمكانة الاجتماعية والوظيفة أهمية كبيرة في سعادة الفرد، وبينت دراسات عديدة، كدراسة McKenzie John، التي دونها في كتابه: "الدين والاضطرابات العصبية" أن أكثر العقد المرضية شدة ترتبط بالمكانة الاجتماعية، وفي دراسة لـ "فورم وميلر" وجدوا أن الدوافع للعمل لا ترتبط بالحاجة إلى المال أكثر مما ترتبط بالمكانة الاجتماعية حيث يعتبرون أن الاحترام والإعجاب مكافآت اجتماعية يحصلون عليها من عملهم. ( دويدار، ع 2000 )

وعن الرضا الوظيفي بحثت الدراسات في العوامل التي تترك العامل راضياً عن عمله فوجدت أن الجوانب النفسية للفرد تعتبر العامل الرئيس في إحداث الرضا الوظيفي وبالتالي الزيادة في الإنتاج ( المرجع السابق )، كما اكتشفت دراسات كثيرة أن الأفراد المدعّمين هم أفراد راضون عن أعمالهم وأنهم يعيشون عمراً أطول من الأفراد غير الراضين، وفي دراسة مسحية عن الشعور بالرضا والسعادة عن العمل في دول السوق الأوروبية المشتركة، جاءت بلجيكا كأكثر البلدان شعوراً بالرضا الوظيفي، والسؤال المطروح في هذه الدراسة كيف نجعل عون النظافة في مجتمعنا راض عن عمله وسعيداً في مهنته؟ على هذا الأساس، انبثقت فكرة هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة بين الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة بالمؤسسات العمومية التي

تسييرها المجالس البلدية في الجزائر، تونس وبلجيكا وقد تم اختيار مجموعة من أبعاد الدعم الاجتماعي كمتغيرات مستقلة وقياس تأثيرها في المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي.

## 1- إشكالية الدراسة:

ينظر الكثير من الناس إلى عون النظافة نظرة متناقضة تجمع بين الازدراء والاستخفاف من جهة ونظرة التعاطف والشفقة من جهة أخرى، حيث يعتبرونه عاملا بسيطا يفتقد إلى الكفاءة والذكاء وسوء التأهيل وقد أوعزوا ذلك إلى دراسة حديثة في بريطانيا توصلت إلى أن الناس يبنون صورتهم عن ذاتهم كما يصنفهم الآخرون على أساس العمل الذي يقومون به. (ارجايل، م 1993)

يقبل أعوان النظافة على العمل بفتور، يفتقدون إلى الحماس والروح المعنوية والرضا عن عملهم والبحوث التي أجريت في هذا الموضوع لمعالجة عدم رضا العاملين عن عملهم قامت على نتائج البحوث التي أعدت في أمريكا ودول أوروبا كدراسة ( الهاوثورن) ونظريات ( هيزبرغ) ونظرية الحاجات لصاحبها ( ماسلو) لكنها لم تتطرق في مجملها إلى دور الدعم الاجتماعي في الرفع أو الخفض من مستوى الرضا الوظيفي، بل بحثت في متغيرات أخرى كالراتب الشهري وفرص الترقى الذي يعطي المكانة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمهن وظروف العمل وغيرها من العوامل الأخرى التي تترك الفرد العامل يشعر بالرضا عن عمله مما يفسر قلة الذين يندمجون في عملهم إلى حد كبير ويستمدون منه الكثير من السعادة والرضا، فهل يعود ذلك إلى وجود عوامل أخرى مؤثرة تسهم في الرفع من درجات الرضا الوظيفي كالدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي وهل له علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة في بلديات الجلفة وقابس وسانجيل؟

## تساؤلات الدراسة:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة بكل من بلديات: الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس) وسان جيل (بلجيكا)؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي بين أعوان النظافة في بلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس) وسان جيل (بلجيكا)؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي بين أعوان النظافة في بلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس) وسانجيل (بلجيكا)؟

## 2-فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة ببلديات: (الجلفة) الجزائر، (قابس) تونس وسان جيل (بلجيكا).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي بين أعوان النظافة في بلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس) وسان جيل (بلجيكا)  
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة في بلديات: الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس) وسان جيل (بلجيكا).

### 3- مفاهيم الدراسة:

#### 1-4- الدعم الاجتماعي:

يري (الشناوي وعبد الرحمان، 1994) أنه يتمثل في التفاعل الاجتماعي المنظم وأن الزيادة في الدعم الاجتماعي تشعر الفرد بالرضا عن العمل والتوافق النفسي والاندماج في الأدوار الاجتماعية المتعددة داخل الم  
حيط. (قنون، خ 2007)

#### ✓ التعريف الإجرائي للدعم الاجتماعي:

نقصد بالدعم الاجتماعي في دراستنا الدرجات التي يحصل عليها عمال النظافة على مقياس الدعم الاجتماعي الذي تتمثل أبعاده في نموذج وايس (Weiss, 1974) وهي:  
-الدعم المادي: ويمثل المساعدات المباشرة وغير المباشرة والهبات والخدمات التي يقدمها أفراد المجتمع ويساهم هذا الدعم في التخفيف من المسؤولية. (الصبان، ع 2003)  
ب-الدعم العاطفي: يرى (مرسي) أن هذا الدعم يجده الفرد في صور الحب والتعاطف مما يدعم شعوره بالثقة في النفس ويقوي إحساسه بأن الآخرين بحاجة إليه. (قنون، خ 2013)  
ج-الدعم الانفعالي: يرى (ليفي، 1983) أن الدعم الاجتماعي هو الشعور الذي يعزز الإحساس والاعتقاد بأن الفرد مرغوب فيه وأنه محل احترام وتقدير.

د-الدعم المعلوماتي: يكون بإعطاء النصح والإرشاد ويساعد في تحديد التعامل مع الأحداث الضاغطة كما يساعد الفرد على تحويل الفشل إلى نجاح لما يجده من معلومات. (فواز، ب 2008)  
هـ-الدعم التقديري: يقدم على شكل معلومات بأن الفرد يحظى بالاحترام والتقدير ويتلقى التشجيع والتأييد المستمر لأدائه مقارنة بأداء غيره ويساعد هذا الدعم الفرد على بناء مشاعره بتقدير ذاته. (سعدو، س، 2007)

و-الاندماج الاجتماعي ويعبر هذا المصطلح على الاتصالات والروابط التي يقيمها الفرد مع الأشخاص الآخرين والذي يعتقد أنهم يشكلون أهمية كبيرة بالنسبة إليه، مما يولد لديه الإحساس بالانتماء إلى الجماعة.

## 2-4-الرضا الوظيفي:

يرتبط الرضا عن العمل بالشعور بالرضا العام عن الحياة، حيث يمثل العمل جانبا هاما وأساسيا من الحياة. وفي هذه الدراسة، سنتطرق إلى التعرف على مجال من مجالات الرضا عن الحياة وهو الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي وهو المفهوم الذي اعتمدها في هذه الدراسة.

### ✓ التعريف الإجرائي الرضا الوظيفي:

نقصد بالرضا الوظيفي في دراستنا الدرجات التي يحصل عليها عمال النظافة على مقياس الرضا الوظيفي الذي تتمثل أبعاده فيما يلي:

أ-المكانة المهنية: تعتبر المكانة الاجتماعية والوظيفية للمهنة كمحدد للرضا الوظيفي للفرد العامل، فالتقدير والعرفان من طرف أفراد المجتمع يرجع إلى ثقافة المجتمع وإلى الاتجاهات والقيم المقبولة فيه.

ب-نمط الإشراف الإداري: يرى الباحثون أن مهمة المشرف تتمثل في مراقبة الإنتاج كما وكيفا والسهر على زيادته فقد لا يرضى الفرد العامل على نمط الإشراف الذي يعتمده الرؤساء في العمل، فمثلا الإفراط في استخدام السلطة وتوتر العلاقة بين المشرف والعمال قد يشكل ضغطا عليهم.

ج-الأجر: تختلف أهمية الأجر من عامل لآخر لكنه يبقى مصدرا من مصادر الشعور بالرضا الوظيفي، ويعتبر من أهم عناصر بيئة العمل وهو يجمع بين الجانب الطبيعي والاجتماعي والنفسي للفرد في نفس الوقت.

د-زملاء العمل: يعمل عون النظافة في وحدات عمل صغيرة حيث ينتمي إليها ويتفاعل فيها ولكي يصبح عضوا مقبولا فيها ينبغي عليه أن يفهم النمط الثقافي للجماعة أو الاتجاهات والمعايير والقيم المقبولة في هذه الجماعة التي ينتمي إليها، لأن الفرد العامل يرغب في أن يعيش في جماعات تقبله وتقدره وتتعاطف معه وتمده بالشعور بالرضا عن العمل.

### هـ-ظروف العمل:

يقصد بها الشروط المادية والنفسية والاجتماعية والسلامة المهنية التي يعمل فيها الفرد، فمن أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالطرق العلمية (الاختيار والتوجيه المهني والتدريب والإرشاد...)، وجب تحقيق الملائمة بين العامل وعمله، يضاف إليها توافر ظروف العمل المناسبة، لأن الملائمة وحدها لا تكفي إلا إذا اقترنت ببعض هذه الظروف التي تعتبر ذات أهمية كبيرة في مؤسسة العمل. (مرجع سابق)

و-العلاقة بين المشرفين والعمال: يحتاج العمال إلى الاحترام والتقدير والعرفان بالجهود المبذولة من طرف المشرفين عليهم، حيث أثارت العديد من الدراسات إلى تأثير التشجيع والاشتراف في اتخاذ

القرار وأكدت على العلاقة الطردية بين تشجيع المشرفين على العمل وزيادة مستوى الرضا لدى العمال. (الهويش، س 1999)

ز-محتوى العمل: ترى سهيلة محمد عباس، أن "محتوى العمل يمثل ما يتضمنه العمل من مسؤولية وصلاحيات ودرجة تنوع المهام التي تتضمنها، ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة إلى العامل" ويرى (هيزبرغ وهاكمان) في تطبيقات إثراء العمل أن الرضا يزداد كلما شعر الفرد بأهمية عمله.

**8-الصحة:** تمثل الصحة النفسية والجسمية أهمية كبيرة، وتظهر هذه الأهمية في الجانب الاقتصادي والإنساني، وترتبط أيضا بالرضا الوظيفي والأداء، فكلما كان الفرد العامل يتمتع بصحة جسمية ونفسية جيدة، فكلما زاد رضاه زاد إنتاجه كما وكيفا (العيسوي، ع 1997)

#### **4-حدود الدراسة:**

اقتصرت الدراسة الحالية على عينة تم اختيارها قصدا من أعوان النظافة العاملين بمصالح رفع القمامة ببلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس) وسان جيل (بلجيكا) وتم تطبيق أدواتها على أفراد العينة من 2014/11/01 إلى 2015/05/01.

#### **5- منهج الدراسة:**

في ضوء وطبيعة الدراسة وتساؤلاتها والتي نحاول الإجابة عنها تم اعتماد المنهج الوصفي المقارن لمعرفة العلاقة بين الدعم الاجتماعي كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع وكذا مقارنة مستوى الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي بين أعوان النظافة في كل من الجزائر، تونس وبلجيكا تبعا لمتغير الثقافة، ومن أجل كل هذا أعدنا استبياننا من أربعة أجزاء لقياس متغيرات الدراسة، احتوى الجزء الأول على (20) عبارة تم توزيعها على ثلاثة أبعاد تقيس الدعم الاجتماعي من خارج مؤسسة العمل، أما الجزء الثاني فقد تكون من (20) عبارة تم توزيعها هي الأخرى على ثلاثة أبعاد وتقيس الدعم الاجتماعي من داخل مؤسسة العمل، وتكون الجزء الثالث من (20) عبارة وزعت على ستة أبعاد لقياس المتغير التابع والمتمثل في الرضا الوظيفي، والجزء الأخير خصص للبيانات العامة ثم تمت ترجمته إلى لغة الفرنسية باعتبار أن البحث يجري جزء منه ببلجيكا أين تعتبر اللغة الفرنسية اللغة الرسمية الثانية في هذا البلد، واستخدم مقياس ( ليكرت ) LIKERT الخماسي لتحديد شدة الإجابة على عبارات الاستبيان.

يتميز هذا المنهج بقدرة الباحث على إيجاد تفسيرات قوية تستند إلى أدلة وبراهين من عدة مجتمعات يضعف فيه عامل التحيز، كما يمكنه من الاستعانة بمتغيرات عديدة ومتنوعة تختلف من مجتمع لآخر وكذا الاستعانة بالجوانب الثقافية في تفسير النتائج مما يدعم قوة دلالتها.

## 6- عينة الدراسة:

من أجل اختيار عينة الدراسة حددنا المجتمع الأصلي والذي هو مجموع أعوان النظافة التابعين لمصالح النظافة ببلديات الجلفة (الجزائر)، قابس(تونس) وسان جيل (بلجيكا)، ولضمان تمثيل شامل ومتجانس لمجتمع الدراسة تم مراعاة تكافؤ فرص اختيار أفراد العينة وكفاية حجمها لضمان دقة النتائج والابتعاد عن الخطأ في اختيار مفردات لا تنتمي إلى مجتمع الدراسة (مثلا: الإداريون، التقنيون، الحراس وغيرهم...)

استخدمنا أسلوب العينة القصدية لاختيار أفراد عينة الدراسة الحالية وذلك لتوفير الجهد، الكلفة والزمن والوصول إلى الدقة في نتائج الدراسة، كما تم توزيع الاستبيان شخصيا على أفراد العينة التي كان قوامها (60) عون نظافة وتم استرجاعها كاملة بنسبة 100 %.

## 7- أدوات الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي والرضا الوظيفي والكشف عن العلاقة التي تربطهما ثم معرفة الفروق في مستويات الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي بين أعوان النظافة في بلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس) وسان جيل (بلجيكا)، تبعا لمتغير الثقافة ومن أجل تحقيق كل ذلك قمنا بإعداد أداة من أربعة (4) أجزاء لقياس متغيرات الدراسة.

صمم المقياس بالطريقة التي تخدم فرضيات البحث وتكون من (69) سؤالاً وزعت على أبعاد الدراسة بحيث تقيس الفقرات من (1-40) المتغير المستقل والمتمثل في الدعم الاجتماعي بنوعيه، من (1-20) الدعم الاجتماعي من خارج مؤسسة العمل، ومن (20-40) الدعم الاجتماعي من داخل مؤسسة العمل، وتقيس الفقرات من (40-60) المتغير التابع والمتمثل في الرضا الوظيفي كما خصصت الفقرات من (60-69) للبيانات العامة.

### • الخصائص السيكومترية:

لقياس صدق وثبات مقياس الدراسة قمنا بالتحقق من ثباته بثلاث طرق مختلفة وهي:

✓ الثبات:

أ-الاتساق الداخلي:

قمنا بحساب الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية فأنت النتيجة بين (0.60 و 0.83) وتعتبر قوية وذات دلالة إحصائية وأعلى من الحد الأدنى المقبول والذي يساوي 0.60.

## ب-معامل ألفا-كرونباخ:

تم حسابه لجميع أبعاد المقياس وأنت النتيجة بين: (0.80 و 0.94) وهي تدل عن ثبات قوي للمقياس.

## ج-التجزئة النصفية:

استخدمنا معادلة (سبيرمان براون) لتصحيح الارتباط بين الفقرات الفردية والزوجية فكانت النتيجة (0.62).

✓ الصدق:

لحساب صدق المقياس استخدمنا نوعين من حساب الصدق وهما على التوالي:

ا-الصدق الذاتي: وهو الجذر التربيعي لثبات المقياس وكانت نتيجته: (0.98)

ب-الصدق العاملي:

تراوحت النتيجة بين: (0.81 و 0.88).

وتعتبر هذه القيم التي تم حسابها دالة على صدق وثبات الأداة ويمكن الاعتماد عليه في تمثيل جوانب الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

## 8-التقنيات الإحصائية:

لاختبار الفرضيات والتحقق من تأكيدها أو نفيها، استخدمنا في هذه الدراسة برنامج SPSS واعتمدت مجموعة من التقنيات الإحصائية في تحليل البيانات ومعالجتها واستخراج النتائج وكانت كالتالي:

- التكرارات

-المتوسطات الحسابية للتعرف على مستوى المتغيرات

- الانحرافات المعيارية

- معامل الارتباط لتحديد طبيعة الارتباطات بين متغيرات الدراسة

- تحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA one way للكشف عن مدى وجود فروق معنوية بين الفئات.

## 10-عرض وتحليل النتائج:

يتم تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

### الجدول رقم: (01)

يُبين معامِل الارتباط بين متغيري الدراسة الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي

الجلفة-قابس-سان جيل		أعوان النظافة في البلديات ارتباط متغيرات الدراسة
مستوى الدلالة	معامِل الارتباط	
0.000	0.733	الرضا الوظيفي * الدعم الاجتماعي (الجلفة)
0.024	<b>0.501</b>	الرضا الوظيفي * الدعم الاجتماعي (قابس)
0.009	0.733	الرضا الوظيفي * الدعم الاجتماعي (سان جيل)

انطلاقا من الجدول السابق نقوم بعرض وتحليل نتائج الدراسة كما يلي:

#### 10-1- عرض ومناقشة النتائج الإحصائية المرتبطة بالفرضية الأولى:

تنص الفرضية على أنه: توجد علاقة ارتباطيه بين مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة ببلديات (الجلفة، قابس وسان جيل)، ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا معامِل الارتباط المتعدد للتعرف على مدى ارتباط الدعم الاجتماعي بنوعيه والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس وسان جيل)، وقد بينت النتائج الإحصائية ما يلي:

من خلال البيانات الموجودة في الجدول رقم (01)، تبين وجود علاقة دالة إحصائية بين الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة ببلدية الجلفة، حيث قدرت قيمة معامِل الارتباط ب: (0.733) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.000) فبالتالي هي دالة أيضا عند مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على وجود علاقة بين الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة في بلدية الجلفة، وقدرت قيمة معامِل الارتباط ب:(0.501) لدى أعوان النظافة ببلدية قابس وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.024) وبالتالي هذه العلاقة دالة معنويا عند مستوى الدلالة (0.05) ومنه يمكن القول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والدعم الاجتماعي لدى أعوان النظافة في بلدية قابس (تونس)، وبلغت قيمة معامِل الارتباط بين مستوى الرضا الوظيفي والدعم الاجتماعي 0.571 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.009 وبالتالي هذه العلاقة دالة معنويا عند مستوى الدلالة 0.05 ومنه يمكن القول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والدعم الاجتماعي لدى أعوان النظافة في بلدية سان جيل، وبهذه النتيجة تتحقق الفرضية والتي مفادها وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة ببلديات الجلفة، قابس وسان جيل.

**الجدول رقم (02) يبين النتائج الإحصائية المرتبطة بالفرضية الثانية والثالثة:**

مستوى المعنوية	قيمة (F) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.000	15.665	12.954	2	25.908	بين المجموعات	الرضا الوظيفي
		0.827	57	47.138	داخل المجموعات	
			59	73.046	المجموع	
0.000	11.542	3.691	2	7.382	بين المجموعات	الدعم الاجتماعي
		0.320	57	18.229	داخل المجموعات	
			59	24.611	المجموع	

انطلاقا من الجدول السابق نقوم بعرض وتحليل نتائج الدراسة كما يلي:

**2-10- عرض ومناقشة النتائج الإحصائية المرتبطة بالفرضية الثانية:**

**- عرض النتائج المرتبطة بالفرضية الثانية:**

تنص الفرضية الثانية على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الدعم الاجتماعي (بنوعيه) من داخل مؤسسة العمل ومن خارجها بين أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس، سان جيل)، وللتحقق من ذلك تم اعتماد المتوسطات والانحرافات المعيارية لأنها تساعد في تفسير الفروق وتحليل قيمة دلالتها، كما تم اعتماد اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه الخاص بالدراسات المقارنة Anova-Oneway لمعرفة الفروق في مستويات الدعم الاجتماعي بنوعيه، خارج العمل Hors travail، وداخل مؤسسة العمل Soutien

Organisationnel، والرضا الوظيفي وأسفرت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

من خلال النتائج الظاهرة في الجدول رقم: (02)، تبين وجود فروق مشاهدة بين المتوسطات الحسابية لدى أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس وسان جيل) فيما يخص محور الدعم الاجتماعي من خارج مؤسسة العمل، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.06) في بلدية الجلفة و(3.71) في بلدية قابس، في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.88) لدى أعوان النظافة في بلدية سان جيل، ولكي نتأكد ما إذا كانت هذه الفروق موجودة، استخدمنا أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه Anova-Oneway وجاءت النتائج كالتالي:

من خلال الجدول رقم (02) جاءت قيمة  $F=15.66$  وهي دالة إحصائية، لأن مستوى الدلالة المحسوبة يساوي (0.00) وهذه القيمة أصغر من (0.05) وبالتالي يمكن القول أنه توجد فروق في مستويات الدعم الاجتماعي بين أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس، سان جيل)، ومنه فإن الفروق في المتوسطات المشاهدة هي فروق حقيقية تعود لصالح أعوان النظافة في بلدية سان جيل.

#### - مناقشة النتائج المرتبطة بالفرضية الثانية:

بينت نتائج اختبار الفرضية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الدعم الاجتماعي بين أفراد العينة تعزى إلى متغير الثقافة، حيث يمكن ملاحظة نتائج هذه الدراسة والظاهرة في الجدول رقم (02)، أن مستوى الدعم الاجتماعي جاء متباينا بين أعوان النظافة في (الجلفة، قابس وسان جيل)، ففي بلدية سان جيل كان مستوى الدعم مرتفعا بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.88) وهذه النتيجة تعتبر منطقية نظرا للدعم الاجتماعي الذي يتلقونه من طرف المجتمع في شكل تقدير وعرفان واحترام للدور المهم الذي يؤديه أعوان النظافة. حيث جاءت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد (دعم المجتمع) مساوية ل: (3.90) وهي أعلى قيمة بالنسبة لبنود استبيان الدعم الاجتماعي من خارج مؤسسة العمل، تتفق هذه الدراسة في هذا الجانب مع دراسة (سامية، 2006)، ومن خلال الجدول السابق تبين أن قيمة (F) التي تساوي 11.542 ودلالتها المحسوبة (0.00)، مما يدل على وجود فروق دالة معنويا بين المجموعات تعزى إلى متغير الثقافة، فيما يخص إدراكهم للدعم الاجتماعي كما تدل هذه النتيجة على أن أعوان النظافة في بلدية سان جيل وبلدية قابس هم ذوو دعم اجتماعي مرتفع، حيث أثبتت البحوث السابقة أن العمال الذين لديهم مستوى دعم اجتماعي مرتفع، يحققون رضا وظيفي أعلى من الذين لديهم مستوى دعم اجتماعي منخفض، مما يؤكد أهمية الدعم الاجتماعي المقدم الذي يشعر الفرد العامل بالنعف وبأهميته وأهمية ما يقدمه للمجتمع، ويتوافق هذا مع دراسة (كارين، 2005)، ودراسة (الديداموني، 2009) واتفقت أيضا مع دراسة (خميسة، 2013) واختلفت مع دراسة (فواز، 2009) بالنسبة للدعم الاجتماعي من خارج مؤسسة العمل، أما بالنسبة للدعم الاجتماعي من داخل مؤسسة العمل، فاختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (سامية، 2007)، وبالتالي يمكن القول أنه مادام هناك فروق في الدعم الاجتماعي بنوعيه الداخلي والخارجي في البلديات الثلاث وعليه فإن الثقافة تؤثر على مستوى الدعم الاجتماعي، ولم تتحقق الفرضية الثانية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة.

### 10-3- عرض ومناقشة النتائج الإحصائية المرتبطة بالفرضية الثالثة:

#### - عرض النتائج المرتبطة بالفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي بين أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس، سان جيل)، فبينت النتائج المستقاة من الجدول رقم (02) الموجود في الملاحق أن المتوسط الحسابي لمستوى الرضا الوظيفي يقر ب: (1.01) لدى أعوان النظافة ببلدية سان جيل ويعتبر مرتفعا، مقارنة بالمتوسطات الحسابية لمستوى الرضا بكل من بلديتي قابس والجلفة، وللتأكد ما إذا كانت هذه الفروق موجودة فعلا، نعرض نتائج اختبار تحليل التباين التي جاءت كما يلي:

يوضح الجدول رقم: (02) أن قيمة معامل Anova تساوي (15.665) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.00) إذ تعتبر أصغر من المعنوية (0.05) مما يدل على وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي بين أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس، سان جيل) فيما يخص استجاباتهم على مستوى رضاهم عن عملهم.

#### - مناقشة النتائج المرتبطة بالفرضية الثالثة:

بالنظر إلى الجدول رقم: (02) والذي يعرض نتائج الاختبار تحديد الفروق بين مجموعات أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس، سان جيل) في مستوى الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الثقافة توصلت نتائج هذا الاختبار إلى وجود فروق في درجة الشعور بالرضا عن العمل، وهذه الفروق دالة إحصائية حيث جاءت قيمة  $F=15.66$  وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.00) وهي أصغر من قيمة المعنوية (0.05) وجاءت لصالح أعوان النظافة ببلدية سان جيل، بمعنى أنهم يتمتعون بمستوى رضا وظيفي مرتفع مقارنة بأعوان النظافة في بلديتي الجلفة وقابس حيث جاء مستوى الدعم الاجتماعي لديهم منخفضا، وقد يعود هذا الاختلاف إلى دور المجتمع في إشاعة الاستقرار والاعتراف بأهمية المكانة المهنية والذي يتوافق مع دراسة ( ELTON Mayo et ses collègues) ودراسة EMILE commeau أين بينت نتائج دراساتهم التأثير الإيجابي للدعم الاجتماعي على الرضا العام للأفراد.

لقد بينت الدراسة الحالية اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي وبعض الأبعاد كالمكانة الاجتماعية للمهنة لأعوان النظافة في بلدية سان جيل حيث جاءت قيمة المتوسط الحسابي (3.62) وهي أعلى قيمة بين أبعاد مقياس الرضا الوظيفي، بينما جاء متغير زملاء العمل مؤثرا في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة في بلديتي الجلفة وقابس ب(4.60)، وقد اتفقت مع دراسات أثبتت تأثير العلاقات الإنسانية، تمثلت في بعدي نمط الإشراف وزملاء العمل على الرضا الوظيفي للعاملين، كما بينت الدراسة الحالية دور إشباع الحاجات كالاندماج في العمل والذي يؤثر

بالإيجاب في مستوى الرضا الوظيفي، تتفق هذه النتيجة مع نظرية الحاجات Mc clelland والتي يرى من خلالها أن هناك عاملين يؤثران في الرضا الوظيفي وهما الحاجة إلى الاندماج والحاجة إلى القوة، وبالتالي لم تتحقق الفرضية الثالثة وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة.

## 9- خاتمة:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة العلاقة المحتملة بين: الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي، كما كانت تهدف أيضا لمعرفة الفروق في درجة الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي بين أعوان النظافة في بلديات الجلفة (الجزائر)، قابس (تونس)، سان جيل (بلجيكا)، وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

- توجد علاقة ارتباطيه بين مستويات الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة ببلديات (الجلفة، قابس، سان جيل)، واستنادا إلى النتائج المتحصل عليها من اختبار هذه الفرضية، نجد أن العلاقة بين الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي ذات دلالة إحصائية مما يبين وجود علاقة ارتباطيه بين ما يتلقاه أعوان النظافة من دعم اجتماعي من خارج مؤسسة العمل أو من داخلها من حيث التزام المجتمع باحترام وتقدير الدور الذي يقومون به وكذا التزام المؤسسة بتوفير بيئة عمل تقلل من الضغوط النفسية لديهم، وبين ما يشعرون به من رضا وظيفي ومن إشباع لحاجاتهم المختلفة كالحاجة للاندماج في العمل.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم الاجتماعي بين أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس وسان جيل)، لقد أظهرت النتائج المرتبطة بها، أنه توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الشعور بالدعم الاجتماعي بين أفراد عينة الدراسة لصالح بلدية سان جيل (بلجيكا)، وأنه هم من يتلقون التشجيع ويندمجون في عملهم بدرجة أكبر من أعوان بلديتي الجلفة وقابس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي بين أعوان النظافة في بلديات (الجلفة، قابس، سان جيل)، إن الفروق في الشعور بالرضا توجد بين أفراد عينة الدراسة وهي لصالح أعوان النظافة في بلدية سان جيل (بلجيكا) بمعنى آخر، إن أعوان النظافة في بلدية سان جيل، هم أكثر شعورا بالرضا عن عملهم مقارنة بأعوان النظافة في بلديتي الجلفة وقابس ويعود ذلك إلى الدعم الاجتماعي المتلقي من طرفهم، والتي ترجع متغير الثقافة التي يتميز بها المجتمع البلجيكي وهي ثقافة نظافة المحيط وأهميته وكذا دور هذه الفئة في حماية المحيط من التلوث، كما أن ثقافة احترام الآخر هي ثقافة راسخة في المجتمعات الأوروبية.

## المراجع:

- 1) ارجايل م، سيكولوجية السعادة، ترجمة: فيصل عبد القادر يوسف -المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب- الكويت، 1993.
  - 2) دويدار، عبد الفتاح محمد، أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته-دار المعرفة الجامعية-مصر، 2000.
  - 3) الصبان، عيبر بنت احمد محمد، المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية والاضطرابات السكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي جدة ومكة المكرمة، رسالة دكتوراه فلسفة في علم النفس، جامعة أم القرى-مكة المكرمة-2003.
  - 4) العيسوي، عبد الرحمان، سيكولوجية العمل والعمال -دار الراءب الجامعية-بيروت، لبنان، 1997.
  - 5) فلمبان إيناس، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، جامعة أم القرى-مكة المكرمة-2009.
  - 6) فواز، بن محمد، التوافق المهني والمساندة الاجتماعية لدى عينة من العمال السعوديين في بعض المصانع بمحافظة جدة، رسالة ماجستير في علم النفس تخصص توجيه تربوي، جامعة أم القرى -مكة المكرمة-2009
  - 7) قنون، خميسة، الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بالأكتئاب لدى المصابين بالأمراض الالتهابية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المرضي الاجتماعي، جامعة محمد خيضر-بسكرة-2007.
  - 8) سعدو، سامية، أهمية الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الاطارات النسوية رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر-الجزائر العاصمة-2007.
  - 9) الهويش، سليمان، العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي بمصانع الحديد والصلب (سباك)، رسالة ماجستير في علم النفس تخصص إرشاد نفسي جامعة أم القرى-مكة المكرمة-1994.
- Emile Comeau, les facteurs de satisfaction au travail chez les guides du musée canadien des civilisations, thèse de maîtrise en loisir, culture et tourisme, université du Québec à trois rivières- Canada-2005.