

الأجور ودورها في استقرار عمالة المؤسسات الخاصة دراسة ميدانية بمؤسسة خدمية جزائرية

أ. زرفة بولقواس
جامعة- بسكرة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الأجر في الاستقرار الوظيفي في المؤسسات الخاصة، فالأجر من العوامل الأساسية التي تجعل المؤسسات تحافظ على عمالها، وبالتالي بقائها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الأجر ليس العامل الوحيد الذي يتحكم في استقرار عمال المؤسسات الخاصة، بل تتدخل البيئة الخارجية بأشكال شتى في ذلك. كما كشفت الدراسة أن المؤسسات الخاصة تتوفر على العديد من عوامل الاستقرار، وما تعدد سلوكيات الرضا إلا تأكيد على ذلك.

Résumé:

Cette étude vise le rôle de rémunération dans la stabilité d'emploi dans les institutions privées.

L'étude a révélé des résultats: que la récomponse n'est pas le seul facteur qui contrôle la stabilité des travailleurs mais aussi interférer avec l'environnement extérieur.

L'étude a révélé que les établissements privés sont disponibles sur de nombreux facteurs de stabilisation d'emploi.

مقدمة:

مما لا شك فيه أن العلاقة بين المؤسسة وعمالها تبادلية، فإذا كانت المؤسسة تنتظر من العمال الفعالية، فهم ينتظرون منها الرعاية الكاملة، التي يصعب تحقيقها لتعدد سلوكيات العمال وأهدافهم الخاصة، لكن ذلك لا يمنع من أن تعمل المؤسسة أين كانت على دعم الاستقرار الوظيفي لعمالها، لأن في ذلك بقاءها وتطورها، وذلك بالتركيز على أساليب يكون وقعها عام، ومنها الأجر الذي يعتبر نتيجة لجهد العمال ورابط وثيق بين العامل وعمله.

وعليه تعرض الدراسة لدور الأجر في تحقيق الاستقرار الوظيفي من خلال دراسة ميدانية، أقيمت بمؤسسة خاصة مهامها نقل المسافرين بين الولايات - والطلبة على مستوى مدينة بسكرة.

أولا، الإطار المنهجي:

أ - مشكلة الدراسة:

في ظل التطورات المتسارعة والعميقة التي يشهدها العالم، والتي فرضت على المؤسسات في مختلف قطاعات الإنتاج والخدمات أن تمتلك آليات معينة من التكيف، لكي تحافظ على بقائها ونموها، ولما كان الفرد - العامل - هو الركيزة الأساسية في تطورها، فإن العمل على تحقيق استقراره الوظيفي يعد أكثر من ضرورة .

والاستقرار في المؤسسة الخاصة يعد عامل مهم سواء لصاحب المؤسسة أو للعامل، لأنه يحقق علاقة منفعية تبادلية من جهة وتكاملية من جهة أخرى، فالمؤسسة تنتظر من عمالها الكفاءة والفعالية لتزيد من إنتاجها أو تحسن من خدماتها لعملائها، في حين العمال ينتظرون منها المكافآت، لتحقيق حاجياتهم المختلفة.

ومن العوامل المهمة التي قد يبرز تأثيرها على استقرار العمال في أية مؤسسة الأجر، لما له من انعكاسات مباشرة وغير مباشرة على حياتهم العامة والخاصة، ولقد أعطته الدراسات النفسية والاجتماعية جانبا من اهتماماتها بسبب ما كان يعانيه العمال، وبعودة انتشار النظام الرأسمالي وكثرة المؤسسات الخاصة، عادت الظاهرة إلى الواجهة وبآليات جديدة.

والجزائر من الدول التي أضحت فيها المؤسسات الخاصة، تلعب دورا لا يستهان بها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، واستقرار العمالة فيها سيزيد من سمعتها، ولكن هذا لن يتأتى إلا بمنظومة أجر تحفظ للعامل حقوقه، وللمؤسسة كيانها ووجودها.

وبهذا فالتساؤل هو : كيف تؤثر الأجور على الاستقرار الوظيفي للعمال داخل المؤسسة الخاصة الجزائرية ؟.

ب- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في الدور الهام الذي يلعبه الأجر في حياة العمال النفسية والاجتماعية، فالأجر حافزا ماديا ومعنويا يساهم بطريقة غير مباشرة في الحد من الاستياء العمالي، وبالتالي استمرار وتطور المؤسسة، كما يساعد على إدراك العلاقة بين العمال وأصحاب العمل التي من شأنها التأثير في استقرار العمال.

ج- أهداف الدراسة: بناء على التساؤل الذي أثارته مشكلة الدراسة يمكن تحديد الأهداف على النحو التالي :

- التعرف على أهمية الأجر كنظام إداري مطبق في كل المؤسسات.
- معرفة مدى تقبل العمال لنظام الأجور المطبق في مؤسساتهم.
- الكشف عن تأثير الأجر على الاستقرار الوظيفي للعمال.

د - إجراءات الدراسة:

1- منهج الدراسة: المنهج المتبع في هذه الدراسة هو منهج المسح بالعينة، الذي يركز على جمع معلومات دقيقة عن ظاهرة محددة خلال فترة زمنية معلومة، ثم وصفها وتحليلها، كما يمكن الكشف من خلاله على العلاقات القائمة بين أبعاد الدراسة ومتغيراتها، ويوفر المعلومات حول أهدافها وتساولاتها وخاصة البيانات الميدانية .

2 - مجالات الدراسة:

1-2- المجال المكاني: أجريت الدراسة في مؤسسة الإخوة عموري، وهي إحدى المؤسسات الخاصة التي تنشط في مجال النقل بولاية بسكرة، حيث تأسست سنة 2008، أين بدأت تعمل على نقل الطلبة الجامعيين على خط الإقامة الجامعية الحاجب و الجامعة المركزية، ثم توسعت لتشمل جميع خطوط نقل الطلبة الجامعيين، وكذلك فتح خطوط أخرى لنقل المسافرين ما بين الولايات. وتمتلك

المؤسسة حافلات من الطراز الفاخر وعددها يتجاوز المئة حافلة، وكذلك حضيرتين، ومبنى إداري و مخازن بالإضافة إلى المعدات الأخرى.

2-2- المجال البشري: بالنسبة للموارد البشرية التي تمتلكها المؤسسة موضوع الدراسة، تقدر بـ 125 عامل موزعين على أربع دوائر هي : الإدارة العامة، دائرة المحاسبة و المالية، دائرة المستخدمين، دائرة العتاد.

2-3- المجال الزمني: أقيمت الدراسة في شهر جانفي 2011.

3- عينة الدراسة: لقد تم الاعتماد على العينة العمدية - القصدية - في اختيار المؤسسة، لأنها تتوافق وطبيعة الموضوع المتعلق بمؤسسات القطاع الخاص، رغم أن الفرصة سمحت بالاطلاع على العديد من مؤسسات القطاع الخاص وفي مختلف قطاعات النشاط، إلا أن عامل الزمن والتكاليف، جعلت الاختيار يقتصر على هذه المؤسسة.

وتم توزيع 125 استمارة استبيان في المؤسسة الخاصة بنقل المسافرين والطلبة، التي يقع مقرها الإداري في منطقة الحضيرة طريق شتمة بلدية بسكرة. واسترجعت 70 استمارة، وتقدر نسبة الاسترجاع بـ 60%، رفضت منها 15 استمارة لعدم الجدية في الإجابات، وبالتالي كان عدد الاستبيانات المعتمدة للتحليل الإحصائي هو 55 استبيان.

4- أدوات الدراسة: إن تعدد الأدوات إثناء التناول الامبريقي أمر مستحب، لأنه يوفر نوعا من الدقة و " كل بحث علمي يتطلب في جمع بياناته أدوات محددة تتماشى مع الموضوع والهدف منه، والذي يرتبط بحد ذاته بمنهج العمل "¹ وبالنسبة للدراسة فقد تم استخدام الأدوات التالية :

4-1- الملاحظة: هي مشاهدة الواقع على ما هو عليه في الواقع، أو الطبيعة بهدف إنشاء الواقعة العلمية² وكثيرا ما لا يخلو بحث علمي من هذه الأداة قصد

¹- Madeleine Gravit. **Méthode des sciences sociales**, 3ème éd, Dalloz, Paris, 1976, p232.

² - Madeleine Gravit. Idem, p.333

جمع المعطيات، التي بإمكانها أن تساعد على فك رموز الأجور و دورها في استقرار عمالة المؤسسات الخاصة، لأنه من الصعب الاعتماد على الملاحظة بشكل أساسي، وفي غياب نتيجة السلوك الفعلي، وهذا يتطلب استعمال أدوات بحث أخرى مساعدة ومكتملة.

4-2- المقابلة: لما كان موضوع الدراسة هو الأجور ودورها في استقرار عمالة المؤسسات الخاصة، كان لزاما توضيح الفكرة التي يدور حولها الموضوع مع صاحب المؤسسة، إذ تم الاعتماد على دليل مقابلة مقنن، يتمحور حول الإستراتيجية و الواجب اعتمادها لجعل عمالة القطاع الخاص أكثر استقرارا، وهل لسياسة الأجور فعالية في ذلك .

4-3- الاستبيان: هو أداة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة المكتوبة للحصول على البيانات التي تفيد في الإجابة على مشكلة من المشكلات.¹ كما يعد الأداة الأكثر استعمالا، ويتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية، التي يطلب من المبحوث الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض بحثه، ولقد تم تصميم الاستبيان وفق قياس موحد، تسهلا على المبحوث وتدقيقا في أخذ المعلومة، هذا من جهة ومن جهة أخرى لأن القياس الموحد يساعد في توظيف التقنيات الإحصائية الحديثة ومنها نظام spss دون الإخلال بالفكرة السوسولوجية المراد الوصول إليها.

هـ - المفاهيم الإجرائية للدراسة:

1- الأجور: هي جمع لكلمة أجر وتعني كل تعويض يتلقاه العامل من صاحب المؤسسة مقابل جهده العضلي أو الفكري، المتوج لمنصب عمل ما كان مسند إليه.

2- العمالة: هم الأفراد المؤهلين لممارسة مهنة ما أي كان نوعها، أو إعطاء خدمات نتيجة ما يقومون به من أعمال.

¹ - رحيم يونس كروا العزاوي. مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، عمان، 2008، ص135.

3- الاستقرار المهني: هو ثبات واستمرارية العامل في عمله، ووفائه للمؤسسة التي ينتمي إليها، دون محاولة للانتقال إلى مؤسسة أخرى، نتيجة حصوله على كل الشروط الضرورية للعمل والتي تمنحه مستقبل مهني.

4- المؤسسات الخاصة: هي تنظيمات اجتماعية، إنتاجية وخدمائية، تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج أو لتقديم الخدمات، تختلف في أنواعها وأحجامها، كما تتميز بالاستعمال العقلاني لمواردها المادية، وتعود ملكيتها للخواص أفرادا كانوا أو جماعات.

ثانيا، الإطار النظري:

أ- النظريات المفسرة للأجور واستقرار العمالة:

1- نظريات الأجور: إن وجود نظرية واحدة غير كافية لتحديد نظام الأجور في مجتمع ما، وحتى إذا استطاع عدد من النظريات تكوين الهيكل العام لنظام الأجور في ظروف معينة، فإن تغير الجوانب الاقتصادية والاجتماعية يجعلها غير صالحة، ومن أهم النظريات التي تحكم نظام الأجور ما يلي:¹

1-1- نظرية التساوم: تتحدد الأجور عمليا ما بين الحد الأعلى والحد الأدنى لمعدلات الأجور، بمدى حاجة صاحب العمل الملحة للعمال، واضطرارهم لقبول الوظائف، حتى يمكنهم الحصول على الأجور وإشباع حاجات الأفراد، وتتوقف تحديد المعدلات بين هذين الحدين على قوة تساوم كلا الطرفين.

1-2- نظرية القوة الشرائية: تتوقف الإنتاجية وتقدم الصناعة على وجوب طلب كاف، يكفل بيع المنتجات بأسعار تدر أرباح معقولة، وجزء كبير منه يستهلكه العمال وعائلاتهم، وإذا كانت أجورهم عالية فإن طلبهم سيكون كبير، وإذا كانت أجورهم ضئيلة فإن قدر من السلع سيظل دون بيع وسيؤدي إلى تخفيض الإنتاج وبالتالي البطالة.

¹ - مصطفى أحمد ابوبكر . الموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الاسكندرية،

2003، ص403.

1-3- نظرية العرض والطلب: إن الأجور إذا كانت تحدد طبقا للعرض والطلب، فإن العمال سينجذبون إلى الأجور العالية في الصناعات والمهن والمناطق التي كثر فيها العرض على الطلب وسيؤدي هذا إلى تحسين توزيع القوى البشرية.

يستخلص من هذه النظريات أن نظام الأجور لا يمكن أن يكون ثابت، وتتحكم فيه العديد من المعطيات، ومنها العرض والطلب على السلع والخدمات، القدرة الشرائية للعمال، بالإضافة إلى نتيجة التصادم التي يصل إليها كل من أصحاب المؤسسات والعمال، فمن كان في موقع القوة سيفرض نظام أجر معين. ولكن غالبا ما يعود القرار إلى أرباب العمل لتحكمهم في كثير من ميكانزمات العمل .

2- نظريات الاستقرار الوظيفي:

من بين النظريات التي اهتمت بالاستقرار الوظيفي للعمال وكان لها تأثير مهم في هذا المجال النظريات المقتضية التالية¹:

2-1- نظرية الإدراك: تشير إلى أن السلوك الفردي، إنما يحدث طبقا لإدراك الفرد لطبيعة الموقف، وليس للموقف ذاته كما هو حادث، وعلى هذا الأساس فإن استقرار العامل يحدث نتيجة للإدراك الفردي للعمل، وليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بالعمل.

2-2- نظرية إشباع القيمة: يرى " إدوين لوك " أن المسببات الرئيسية للاستقرار هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية، ولكل فرد على حدى، وأنه كلما استطاع العمل على توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا وبالتالي مستقرا فيه.

¹ - محمد نور سعيد سلطان. السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2003، ص200.

2-3- نظرية إشباع الحاجات: تقوم هذه النظرية على أن استقرار العامل يتحقق بالمدى أو القدر الذي تتحقق به حاجات الفرد من خلال العمل الذي يؤديه.

يستخلص من هذه النظريات أنها تتجاهل الأهمية النسبية لحاجات الأفراد، وحتى للأشياء ذات القيمة، بسبب الفروق الفردية، كما يصعب التعرف على حجم الدور الذي يمكن أن يلعبه الإدراك في تكوين اتجاهات نحو الرضا الوظيفي.

ب- الأجور و الاستقرار المهني دراسة سوسيو اقتصادية.

1- الأجور:

1-1- أسس تحديد الأجر: هناك العديد من العوامل التي تتدخل في تحديد مستوى الأجر في أية مؤسسة، ومن أهم تلك العوامل¹.

- الانجاز والجهد: الانجاز هو مستوى الأداء المطلوب من الفرد في الوظيفة التي يشغلها، طبقا للمهام والواجبات والصلاحيات المنوطة به، في حين الجهد يعنى به العقلي أو الجسدي أو الاثنين معا.

- الأقدمية: تعني عدد سنوات الخبرة العلمية التي أمضاها الفرد سواء في الوظيفة أو في المؤسسة، حيث أن بعض المؤسسات تعتبر الأقدمية أحد العناصر المؤثرة في مستوى الأجر، وبالتالي زيادة راتب الموظف الأقدم في العمل، عن زملائه من نفس المستوى الوظيفي.

- المؤهل العلمي: تختلف المواصفات الوظيفية المطلوبة من وظيفة إلى أخرى، بعض الوظائف تتطلب درجة علمية كبيرة ليتمكن الشخص من القيام بعمله، والبعض الآخر يتطلب درجة علمية أقل وهكذا، فإن الدرجة العلمية المطلوبة لوظيفة ما تمكن الموظف من القيام بعمله بشكل فعال.

¹ - فيصل حسونة. إدارة الموارد البشرية، دار أسامة، عمان، 2008، ص 109.

- **قدرة المؤسسة المالية:** إن توفر الموارد المالية في المؤسسة سبب رئيسي لتحديد مستوى الأجر في المؤسسة والقدرة على الاستمرار في دفعها، فكلما كانت الأرباح مرتفعة لما كان الوضع المالي للمؤسسة أفضل.
- **مستويات الأجور في سوق العمل:** إن معرفة مستويات الأجور السائدة في سوق العمل مهمة جدا بالنسبة للمؤسسة من عدة جوانب، وخاصة في عملية استقطاب الكفاءات والمحافظة عليها داخل المؤسسة، لذا لا بد من التعرف على مستويات الأجور السائدة في السوق قبل تحديد مستويات الأجور لديها.
- إن كل من الأقدمية، المؤهل العلمي، الانجاز والجهد تتناسب طرديا مع مستوى الأجور، أي أنه كلما كان المؤهل العلمي كبير كلما كان الأجر مرتفع والعكس صحيح، ولكن تبقى كل الأسس تخضع لقدرة المؤسسة المالية بالإضافة إلى مستويات الأجور في سوق العمل الذي تتواجد فيه المؤسسة.
- 1-2- **أنواع الأجر:** يمكن التمييز بين أنواع متعددة من الأجور المدفوعة للعاملين، وفقا للمفاهيم الإدارية والاقتصادية المعمول بها في مختلف الدول ومؤسساتها، وفيما يلي أهم هذه الأنواع¹:
- **الأجر النقدي والعيني:** يتمثل النقد في المبالغ المالية التي يتقاضاها العمال مقابل عملهم، وقد تكون هذه الأجور يومية، أسبوعية أو شهرية وميزة هذا الأجر أنه يوفر مرونة كبيرة للعاملين للتصرف فيه دون قيود وهو الأكثر شيوعا، أما الأجر العيني فيعتبر مكملا للأجر النقدي، وقلما يكون بديلا له ويقدم بشكل خدمات وهذا النوع ينتشر في المؤسسات العمومية.
- **الأجر الأساسي والصافي:** يدفع الراتب الأساسي تبعا للمؤهل ولسنوات الخبرة، ولا يشمل أية علاوات أخرى، أما الأجر الصافي فهو المبلغ النقدي الذي يتسلمه

¹ - عامر خضر الكبيسي، الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص166.

العاملون فعليا بعد خصم الاستقطاعات المستحقة عليهم كأن تكون الضرائب أو استقطاعات تقاعدية، ... الخ.

- **الأجر الاسمي والحقيقي:** الأجر الاسمي هو المبلغ الإجمالي للراتب والذي يشمل المرتب الأساسي والإضافات الأخرى، أما الأجر الحقيقي فيتمثل فيما يمكن أن يوفره المرتب من السلع والخدمات في ظرف مكاني وزماني قائم وبالأسعار السائدة.

2- **الاستقرار المهني:** يعد الاستقرار المهني من القضايا الهامة التي تلعب دورا كبيرا في الرفع من إنتاجية المؤسسة، زيادة أرباحها، إذ لا يمكن لأي مؤسسة أن تضمن انتاجية عالية دون الاهتمام بجانب الاستقرار لدى عمالها.

2-1- مظاهر الاستقرار المهني:

- **عدم التغيب:** إن عدم التغيب يعتبر مؤشرا هاما على الاستقرار داخل المؤسسة، حيث تعتبر مواظبة العامل على عمله وحضوره في الأوقات المحددة دليلا على رضاه عن عمله واهتمامه به¹.

عكس التغيب الذي يؤثر على العامل وصاحب العمل على حد سواء، فإذا كان العمل يتم طبقا لنظام الفريق، فإن غياب أحد العمال يؤدي إلى إثارة أفراد الفريق.

- **قلة الشكاوي:** تعبر نسبة الشكاوي المقدمة كتابيا أو شفويا من طرف العمال لرؤسائهم أو زملائهم أو للنقابات العمالية عن مظهر انعدام الرضا الوظيفي، فكلما كانت نسبة التظلمات المرفوعة من طرف العمال لمشرفيهم مرتفعة، سواء كانت موضوعية أو واهية، كان ذلك تعبير عن عدم الاستقرار الذي يعيشه العمال².

¹ - محمد نجيب توفيق، محمد بازرة، العلاقات الصناعية في الشركات والمؤسسات العامة، مكتبة القاهرة الحديثة، الاسكندرية، 1996، ص574.

² - عباس محمد عوض. دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، الهيئة المصرية العامة، القاهرة، 1996، ص63.

- العلاقة مع زملاء العمل: تكتسب هذه العلاقات أهمية بالغة في ضوء حقيقة أن الفرد يقضي معظم يومه في العمل، فإن تهيأت للعامل علاقة عمل متألفة ومنسجمة مع زملائه، فإن هذا سيساهم في إشباع الحاجات الاجتماعية لديه، كما سيدعم انتشار روح الفريق، وبذلك يسود التعاون والتفاعل الإيجابي بين جماعة أو جماعات العمل.

_ العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين: إن هذا النوع من العلاقات يعطي للعاملين فرصة للاشتراك في تصميم الأهداف و تنفيذها، وبالتالي المشاركة في المسؤولية والنتائج.

إن لنوعية علاقات العمل دور مهم في خبرات العاملين و اتجاهاتهم نحو المؤسسة التي يعملون فيها، خصوصا في مجال الالتزام الوظيفي الذي يوحى بوجود ولاء تنظيمي، وبالتالي يكون وقعه فاعل في عملية الاستقرار.

2-2- عوامل الاستقرار المهني:

- الأجر: إن الأجر يعتبر قياسا ملموسا لجهد العامل في العمل، حيث يتوقع كل عامل علاقة بين مدخلاته ومخرجاته، فإذا كانت العلاقة متناسبة، فإنه سيشعر بالعدالة، وبالتالي يمكن أن تؤثر على مستوى دافعيته، ويزداد اهتمامه في تحقيق أهداف المؤسسة وتحقيق استقراره في وظيفته.

- الرضا عن العمل: الرضا هو حالة نفسية يشعر بها الفرد وفقا لدرجة إشباع حاجاته، فكلما أشبعت حاجات الفرد في مجال العمل، وقدم له مزيج الحوافز المناسب أسهم ذلك في رضائه وساعد على إثارة دافعيته¹.

وتتعد المجالات التي تكون موزعا لرضا الفرد في العمل

- الروح المعنوية: تتوقف الروح المعنوية على حد كبير على إرضاء حاجات العامل النفسية المختلفة، وما يحيط به في عمله من جو مادي ومعنوي، فالروح

¹ - أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، الإدارة الفكرية لرأس المال الفكري، المعادي الجديدة، القاهرة، 2004، ص380.

المعنوية للعمال مرهونة بعوامل وظروف شتى أهمها القيادة الديمقراطية، التقدير العادل للعامل وتشجيعه على ما يقوم به من أعمال وإشراكه في وضع خطة العمل، وإتاحة فرص التقدم والترقية أمامه.¹

إن عوامل الاستقرار المهني متعددة، ويتم الاقتصار في هذه الدراسة على بعض العناصر، لكن هذا لا يمنع من أن أي عامل، مهما كانت المؤسسة التي ينتمي إليها يرغب دوماً في أن يستقر في عمله، لأن هذا الأخير يعد ركيزة النجاح في الحياة الاجتماعية.

ثالثاً، الدراسة الميدانية:

في هذا الجزء سيتم عرض وتحليل البيانات الميدانية، وكذلك النتائج الجزئية المتوصل إليها .

أ- عرض وتحليل البيانات العامة:

يعنى بها تقديمها في صورة مبسطة لغرض استعمالها و تفسيرها للاستخلاص النتائج و إتخاذ القرارات، وتختلف طرق العرض باختلاف الأساليب المستخدمة، وأهم طرق العرض طريقة العرض الجدولي، وهي الطريقة التي ستعتمدها الدراسة.

1- خصائص أفراد العينة:

1-1- السن:

جدول رقم 01: يوضح سن عينة الدراسة.

السن	التكرارات	%	المجموع	%
أقل من 30	05	09.09	5	09.09
]35-30]	13	23.64	13	23.64
]40-35]	15	27.27	15	27.27
40 فأكثر	22	40	22	40.0
المجموع	55	100	55	100

المصدر: نتائج الاستبيان الموزعة على عينة الدراسة.

¹ - أشرف محمد عبد الغني. علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2001، ص281.

يلاحظ من الجدول أن الفئة المستحوذة على العمل في هذه المؤسسة هي الفئة الأكثر من 40 سنة، وذلك للخبرة التي تمتلكها هذا من جهة ومن جهة أخرى فسياقة الحافلات ليس بالأمر السهل وإنما هي قبل كل شيء تحمل للمسؤولية، وتليها كل من الفئة [35 - 40] و [30 - 35] ، وهاتان الفئتان في عمر الشباب والعطاء، فالفرد لما يبلغ هذه المرحلة يصبح مدرك لمعنى المسؤولية وتحمل أعبائها، ولذا فتواجد الفئتان بهذه النسبة يعتبر مقبول، أما الفئة أقل من 30 سنة فنسبتها في المؤسسة ضعيفة، لأن الوظائف المسندة إليها تعتبر بسيطة. كما أن المؤسسة تقتصر في توظيفها على الذكور دون الإناث، لأن الوظائف الموجودة في المؤسسة تتمثل في صيانة العتاد و سياقة الحافلات، فهذه المهن ما زالت في عرف المجتمع الجزائري من اختصاص الرجال، لما تتطلبه من جهد ومغامرة.

1-2- الحالة العائلية:

جدول رقم 02 : يوضح الحالة العائلية لعينة الدراسة.

الحالة العائلية	التكرارات	%
متزوج	33	60
أعزب	22	40
المجموع	55	100

المصدر: نتائج الاستبيان الموزعة على عينة الدراسة.

يلاحظ من الجدول أن أغلبية العمال متزوجون، وهذه الوضعية تفرض عليهم الاستقرار في العمل، وخصوصا إذا كان مقترن بأجر يمكن أن يحقق الحاجيات المعيشية الضرورية لعائلاتهم، عكس فئة العزاب التي لا تتضرر بنفس الكيفية في حالة ضعف أجرها.

1-3- المستوى التعليمي:

جدول رقم 03 : يوضح المستوى التعليمي لعينة الدراسة.

المستوى التعليمي	التكرار	%
ابتدائي	06	10.91
متوسط	14	25.45
ثانوي	23	41.82
جامعي	12	21.82
المجموع	55	100

المصدر: نتائج الاستبيان الموزعة على عينة الدراسة.

إن طبيعة النشاط في المؤسسة، لا يتطلب مستوى محدد بل الحصول على رخصة سياقة خاصة بالنقل الثقيل، وهذه الرخصة يمكن أن يحصل عليها أي فرد يسعى إليها، ولا علاقة لذلك بالمستوى الذي يحمله، كما يلاحظ أن كل المستويات متواجدة في المؤسسة، وقد يفسر ذلك بحاجة المؤسسة إلى المتخصصين في صيانة العتاد، وبالأخص خريجي معاهد التكوين المهني أي ذوي المستوى المتوسط والثانوي. لكن ذلك لا يمنع بأن المناصب النوعية تتطلب مستوى جامعي، وهو مجسد في واقع المؤسسة.

ب- تحليل مؤشرات الدراسة:

باعتبار الدراسة تنتمي إلى البحوث الميدانية التي تهدف إلى اكتشاف الواقع وتحليل العلاقة بين متغيراته، وذلك من خلال تحديد المؤشرات التي تساعد على فك رموز الدراسة من خلال عملية التحليل وإعادة التركيب للخروج بنتيجة علمية دقيقة.

جدول رقم 04 : يوضح مؤشرات الأجر.

مؤشرات الأجر	نعم	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أجرك يناسب مؤهلك العلمي	43	12	1.7818	0.41682
أجرك يناسب أقدمتك في العمل	40	15	1.7273	0.44947
أجرك يتناسب مع الجهد الذي تبذله.	20	35	1.3636	0.48548
أجرك كاف لحاجاتك الضرورية.	13	42	1.2364	0.42876
استفدت من زيادة في الأجر .	07	48	1.1273	0.33635

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

إن الوظائف الموجودة في المؤسسة لا تستوجب من القائم بها أن يكون حامل لمؤهل علمي كبير، ربما هذا ما ساهم في خلق نوع من القناعة لدى العمال، بأن ما يحصلون عليه من اجر يتناسب مع مستواهم الذي لم يتجاوز عتبة البكالوريا في أغلبه، وجاءت قيمة المتوسط الحسابي ايجابية جدا، في حين كانت قيمة الانحراف المعياري لها منطقية. كما جاء اتجاه العمال موجب أيضا فيما يخص علاقة الأجر بالأقدمية في العمل، وهذا يؤكد أن المؤسسة ملتزمة فيما يخص أسس تحديد الأجر.

وطالما أن الإدراك يبقى يخضع لمواقف الأفراد وليس للموقف ذاته، فإن هذا الإحساس سيبقى له دور في سلوك العمال تجاه عملهم، إذ جاءت إجابات المبحوثين سلبية سواء فيما يخص الجهد الذي يبذلونه وما يتلقونه من أجر، أو فيما يتعلق بكفاية الأجر لحاجياتهم الضرورية فالموقف الأول قد يبدو واضحا و مرتبط بشخصية الفرد الجزائري الذي يطلب الزيادة في الأجر دون القراءة للعواقب الاقتصادية لذلك، في حين الثاني يبقى الواقع المعاش محدد. كما أن أغلبية العمال لم يستفيدوا من الزيادة في الأجر، بسبب أن الدراسة تمت في الوقت الذي بدأت سياسة الزيادة في الأجور تطبق في معظم مؤسسات القطاع العام، وبالتالي فإن تطبيقها في القطاع الخاص يأتي نوعا ما متأخر، لما يتطلبه من تفاوض بين الباترونة والحكومة.

جدول رقم 05 : يوضح مؤشرات الرضا الوظيفي.

مؤشرات الرضا	نعم	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
علاقتك مع زملاء العمل مقبولة.	55	0	2.0000	0.0000
قنوات الاتصال مع الإدارة مفتوحة .	48	07	1.8727	0.33635
تدفع المؤسسة الأجور في وقتها المحدد	55	00	2.0000	0.0000
رفعت شكوى ما إلى المعنيين .	03	52	1.0545	0.22918
تتغيب عن العمل .	0	55	1.0000	0.0000
تحصلت على مكافأة ما من المؤسسة .	00	55	1.0000	0.0000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

إن العمل الذي يمارسه العامل يعد احد أهم مصادر رضاه، ومؤشر على نوعية العمل السائدة في المؤسسة، الذي تتميز به كل مؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى، فتحسين نوعية العمل بأبعادها النفسية والاجتماعية يعتبر مسؤولية المؤسسة، وفي واقع مؤسسة عينة الدراسة يلاحظ بعض عوامل الرضا، إذ الأجور تدفع في وقتها المحدد، ربما هذا ما يساهم في إرساء دعائم الثقة بين المؤسسة وعمالها، وينعكس بطريقة أو بأخرى في علاقتهم مع بعضهم البعض، والتي تعتبر جد إيجابية، كما أن قنوات الاتصال التي عمدت المؤسسة إلى تطبيقها مفعولها كان ايجابيا.

أما المؤشرات التي جاءت سلبية وفق مقياس القياس، إلا أن سلبيتها تحمل مدلول إيجابي، فانعدام التغيب عن العمل وقلّة الشكاوى، قد تعبر عن عوامل رضا العامل تجاه مؤسسته، أو تتعلق بصرامة مؤسسات القطاع الخاص، و بالتالي خوف العامل من ضياع منصب عمله، يجعل غيابهاتته تنعدم، و شكاويه لا جدوى من تقديمها، طالما بديله موجود. أما ما يعاب عن المؤسسة فهو عدم تقديم مكافآت ولو رمزية لعمالها، وقد يكون السبب في ذلك حداتها.

جدول رقم 06: يوح مؤشرات الاستقرار المهني .

مؤشرات الاستقرار المهني	نعم	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ظروف العمل في المؤسسة مقبولة .	55	0	2.0000	0.0000
إذا تحصلت على أجر أفضل في مؤسسة أخرى تقبل.	53	02	1.9636	0.18892
الأجور في المؤسسة تساعد على استقرار العامل .	50	05	1.9091	0.29013
مستوى الأجور في المؤسسة مريح	23	32	1.4182	0.19781
تريد الاستقرار في المؤسسة	04	51	1.0727	0.26208

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يعتبر العمال الركيزة الأساسية لنمو أية مؤسسة وتطورها، ولذا يتطلب على كل مؤسسة أن تحافظ على بقاء عمالها، وأن تعمل على استقرارهم الوظيفي لكي تستفيد من قدراتهم ومهارتهم، وعوامل الاستقرار تختلف من عامل إلى آخر، فهناك من يعطي الجوانب المادية الأهمية الكبرى، لانعكاسها المباشر على حياة العمال، أما الظروف الفيزيائية والجوانب المعنوية، قد لا يعطيها الكثير دورها الضروري و الحيوي.

وفي واقع عينة الدراسة يتضح أن ظروف العمل بكل أبعادها تبقى مقبولة في نظر العمال، فالحافلات في أغلبها جديدة ومن النوعيات " الماركات " الناجحة عالميا، أما الركاب فيستوجب في التعامل معهم نوع من الليونة لاختلاف مستوياتهم الاجتماعية والثقافية، وجاءت قيمة المتوسط الحسابي في أعلى مستوياتها، وهي في نظر الدراسة موضوعية. كما تبقى من حقوق العامل البحث عن فرص عمل أفضل، وهذا ما اتضح جليا مع المبحوثين، رغم تأكيدهم بأن سياسة الأجور في المؤسسة تساعد العامل على الاستقرار .

وبما أن العمل في مؤسسة خاصة يبقى دائما يقارن في ذهنية العامل الجزائري بالعمل في مؤسسة عمومية- حسب صاحب المؤسسة-، لذا تجد

أغلبية العمال لا يريدون الاستقرار في المؤسسة، رغم تأكيدهم على وجود عوامل كثيرة في المؤسسة تساعد على الاستقرار المهني.

ج- النتائج العامة للدراسة:

لقد بينت نتائج الدراسة الميدانية أن الأجور في المؤسسات الخاصة، قد يكون لها دور مهم في استقرار العمال في حالة تخليهم عن إمكانية العمل في مؤسسة عمومية، وجاءت الخصائص الديمغرافية كالتالي:

- الذكور هم عمال المؤسسة الخاصة لنقل الطلبة والمسافرين.

- أغلب الفئات العمرية الموجودة هي فئة الشباب

- المستويين أكثر إنتشارا ، الثانوي والمتوسط

كما أظهرت نتائج الدراسة مؤشرات المتغيرات كما يلي:

- مؤشرات الأجر الخاضعة لأسس تحديد الأجر إيجابية، أما قضايا الإدراك فترجحت بين كفتي الواقع المعاش والمواقف الذاتية للعمال، في حين تعددت عوامل و سلوكيات الرضا عن العمل في المؤسسة من دفع الأجور في وقتها المحدد، فتح قنوات الاتصال، علاقات العمل إيجابية، بالإضافة إلى انعدام التغيب وقلة الشكاوي المرفوعة إلى الجهات المسؤولة.

أما عوامل الاستقرار فهي تتعدى حدود المؤسسة، رغم أهمية الأجر ودوره في استقرار العمال، إلا أن الطموح يبقى من حق أي عامل، لكن في ظل انتشار البطالة يبقى صعب المنال.

خاتمة:

يعتبر الأجر من أهم الحقوق التي يسعى العامل إلى الحصول عليها والذي قد يدفعه وبشدة للعمل من خلال تكريس جل وقته للعمل، بما يتطلبه من جهد عضلي وفكري، فمقابل هذا الأجر يواجه تكاليف المعيشة المتزايدة.

كما قد يكون الأجر مبعثا للشعور بالرضا لدى العمال من خلال دفعها في الوقت المناسب وبالكيفية المناسبة، وعليه فإن للأجر دور مهم في إحداث

الرضا العمالي الذي يساهم في استقرار العمال وبالتالي تمسكهم بوظائفهم ومؤسستهم بغض النظر عن المؤسسة عامة أو خاصة.

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية :

- 1- أحمد سيد مصطفى. إدارة الموارد البشرية، الادارة الفكرية لرأس المال الفكري، المعادي الجديدة، القاهرة، 2004.
- 2- أشرف محمد عبد الغني. علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
- 3- محمد نور سعيد سلطان. السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الجديدة، القاهرة، 2003.
- 4- محمد نجيب توفيق، محمد بازرة. العلاقات الصناعية في الشركات والمؤسسات العامة، مكتبة القاهرة الحديثة، الإسكندرية، 1996.
- 5- مصطفى أحمد ابوبكر. الموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 6- عباس محمد عوض. دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، الهيئة المصرية العامة، القاهرة، 1996.
- 7- عامر خضر الكبيسي. الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005.
- 8- فيصل حسونة. إدارة الموارد البشرية، دار أسامة، عمان، 2008.
- 9- رحيم يونس كروا العزاوي. مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، عمان، 2008، ص 135.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

- 11- Madeleine Gravitz. **Méthode des sciences sociales**, 3ème éd, Dalloz, Paris, 1976, p232.