

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

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:.....

رقم التسجيل:.....



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

بعنوان:

الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي  
لدى العمال  
دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية  
بوحجار - الطارف - نموذجاً

تحت إشراف الدكتور:

سبرطعي مراد

إعداد الطالبة:

مسكين إلهام

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيساً	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر أ	الدكتور تريكي حسان
مشرفاً ومقرراً	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر أ	الدكتور سبرطعي مراد
عضواً ممتحناً	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر ب	الدكتورة العمري وقاء

السنة الجامعية: 2020/2019.

# —{ {دعاء} }—

## بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ولا باليأس إذا  
أخفقنا، وذكرنا أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق  
النجاح، اللهم إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ تواضعنا وإذا  
أعطيتنا تواضعا فلا تأخذ منا اعتزازنا بكرامتنا.

ربنا تقبل منا هذا الدعاء

آمين...آمين...آمين

يا رب العالمين.

# شكر وتقدير

بداية أشكر الله عز وجل جزيل الشكر وعظيم العرفان، على كرمه عليا بأن سهل لي اتمام هذا العمل، فله الحمد والشكر من قبل ومن بعد... وانطلاقا من قلوبنا وعقولنا وزينة الدهر "محمد صلى الله عليه وسلم" أما بعد:

أتوجه بالشكر الجزيل والتقدير العميق إلهي الأستاذ المشرف **"سبرطعي مراد"** على دهمه وتوجيهه ورفع لمعنوياتي، كما أشكر أساتذة قسم علم الاجتماع الذين قدموا لنا النصح والتوجيه لاتمام هذا العمل، وأشكر كافة عمال المؤسسة العمومية ببلدية بوججار-ولاية الطارف-الذين تكرموا وأجابوني على الاستمارة وعلى حسن استقبالي وإمداد يد العون للحصول على المعلومات اللازمة المتعلقة بموضوع المذكرة. وأشكر كذلك رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية **"نوري عويبة"** الذي ساعدني في إتمام المقابلة معه، ورئيس مكتب صيانة التجهيزات الطبية **"حمداوي عادل"** بالمؤسسة اللذان سهلوا لي المهمة في الجانب التطبيقي فلهم مني جزيل الشكر والعرفان.

كما أتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة سلفا لتكريمها بمناقشة وتقييم محتوى هذه المذكرة، وأشكر أيضا إلى كل خريجي ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل دفعة 2019-2020.

شكرا لجميع من ساعدني ووقف بجاني ولو باقتسام، لكم مني جميعا جزيل الشكر وفائق الاحترام جزاكم الله عنا كل الخير. وفي الأخير أضع هذا البحث بين أيديكم إثراء لهذا التخصص ليكون دعما لمن يريد تعميق البحث في هذا الموضوع.

# إهداء

من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى من  
سهرت الليالي لأنام في راحة إلى أجمل وأنصح وأطيب قلب في الوجوه،  
أمي الحبيبة **'فضيلة'**.

إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة، ليمهد لي طريق العلم أبي  
الحبيب الغالي **"حسن"**.

إلى من جمعتني معهم ظلمة رحم واحد، وحبهم يجري في عروقي ويلهج  
بذكرهم فؤادي، إخوتي وأخواتي:

**"سناء، فريال، خيري، أسامة"**

إلى العائلة الكريمة كبيرهم وصغيرهم دون أن أنسى أحد، الذين وقفوا إلى  
جانبي وساندوني جزاهم الله عني كل الخير.

إلى جميع الأحبة والأصدقاء الذين عشت وتقاسمت معهم مواقف في  
حياتي لا يمكن نسيانهم كل من **"خولة، نسرين، مفيدة،**

**حورية، عبلة، حنان، نرمان، بسمة... الخ**

إلى جميع من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.



## ملخص:

يلقى موضوع الخدمات الاجتماعية اهتمام متزايد من طرف المؤسسات لما لها من آثار إيجابية على تلبية حاجيات العمال من جهة، ومن جهة أخرى لتوطيد الروابط بين المؤسسة وبين عمالها وذلك عن طريق تنمية ولائهم التنظيمي، ولقد اهتم العلماء بالبحث عن العوامل التي تقوي هذا الأخير، ووجد أن الخدمات الاجتماعية لها دور وتأثير على مستوى الولاء التنظيمي.

لهذا هدفت الدراسة إلى معرفة دور الخدمات الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، ومن خلال السياق المنهجي اعتمدت على أسلوب المسح الشامل لملائمته وطبيعة الدراسة وقمت بجمع المعلومات بالأدوات المناسبة وهي الاستمارة مع عمال المؤسسة الذي بلغ عددهم 74 عامل، والمقابلة مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعي بالمؤسسة. واعتمدت الدراسة على السؤال المركزي وأسئلة فرعية:

**السؤال المركزي :** كيف تساهم الخدمات الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوحجار -الطارف-؟  
**الأسئلة الفرعية:**

- هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي على تعزيز الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوحجار -الطارف-؟
  - هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي على تعزيز الولاء العاطفي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوحجار -الطارف-؟
  - هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي على تعزيز الولاء الأخلاقي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوحجار -الطارف-؟
- وبعد الدراسة التحليلية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أوضحت الدراسة أن الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في المجال الاجتماعي منعدمة، وفي المجال الصحي ضعيفة، وفي المجال المعنوي جيدة.
- أوضحت الدراسة أن عمال المؤسسة يتمتعون بمستوى جيد من الولاء "المستمر، العاطفي، الأخلاقي" رغم نقص الخدمات الاجتماعية المقدمة.
- أكدت الدراسة أن هناك تماسك قوي بين عمال المؤسسة والذي أدى إلى تعزيز الولاء والانتماء.
- أكدت الدراسة أن الخدمات الاجتماعية ساهمت بشكل أو بآخر في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوحجار -الطارف.

## Résumé:

La question des services sociaux reçoit une attention croissante de la part des institutions en raison de leurs effets positifs sur la satisfaction des besoins des travailleurs d'une part, et d'autre part pour consolider les liens entre l'institution et ses travailleurs en développant leur loyauté organisationnelle, et les chercheurs se sont intéressés à la recherche de facteurs qui renforcent ces derniers et ont constaté Les services sociaux ont un rôle et un effet sur le niveau de loyauté organisationnelle. Pour cette raison, l'étude visait à connaître le rôle des services sociaux dans la fidélisation organisationnelle des travailleurs de l'institution publique en santé de quartier - Bou Hajjar - et cette étude était basée sur l'approche descriptive, et à travers le contexte méthodologique, je me suis appuyée sur la méthode d'enquête globale pour sa pertinence et la nature de l'étude et collecté des informations avec les outils appropriés, qui est la forme avec Les travailleurs de l'entreprise Qui comptait 74 travailleurs et l'entretien avec le chef du bureau des services sociaux de l'institution. L'étude est basée sur la question centrale et les sous-questions:

La question centrale: comment les services sociaux contribuent-ils à renforcer la loyauté organisationnelle des travailleurs de l'Établissement public de santé de quartier à Bouhjar - Al-Tarif -?

Sous questions: Les services sociaux fournis dans le domaine social contribuent-ils à renforcer la fidélisation continue des travailleurs de l'Établissement public de santé de quartier à Bouhjar - Al-Tarf -? Les services sociaux fournis dans le domaine de la santé contribuent-ils à renforcer la loyauté émotionnelle des travailleurs de l'Établissement public de santé de quartier de Bouhjar - Al-Tarf-?

Les services sociaux fournis dans le domaine moral contribuent-ils à renforcer la loyauté morale des travailleurs de l'Établissement public de santé de quartier à Bouhjar - Al-Tarf -? Après l'étude analytique, les résultats suivants ont été atteints:

- L'étude a montré que les services sociaux fournis aux travailleurs dans le domaine social sont inexistantes, dans le domaine de la santé sont faibles et dans le domaine moral sont bons.

- L'étude a montré que les travailleurs de l'établissement jouissent d'un bon niveau de loyauté «continue, émotionnelle et morale» malgré le manque de services sociaux fournis. L'étude a confirmé qu'il existe une forte cohésion entre les travailleurs de l'institution, ce qui a conduit au renforcement de la loyauté et de l'appartenance.

- L'étude a confirmé que les services sociaux ont contribué, d'une manière ou d'une autre, à renforcer la loyauté organisationnelle des travailleurs de l'Établissement public de santé de quartier de Bouhjar - Al-Tarf.

<u>فهرس المحتويات</u>	
الصفحة	العنوان
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	فهرس الموضوعات
	فهرس الجداول والأشكال والملاحق
	ملخص
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة</b>	
2	1 إشكالية الدراسة
5	2 أسباب اختيار الموضوع
6	3 أهمية اختيار الموضوع
6	4 أهداف الدراسة
7	5 -الدراسات السابقة.
29	6 تجديد مفاهيم الدراسة.
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي.</b>	
44	أولاً: الخدمات الاجتماعية.
44	تمهيد
45	1 مبادئ الخدمات الاجتماعية

49	2 نشأة وتطور طرق الخدمة الاجتماعية
51	3 مقومات الخدمات الاجتماعية
54	4 خصائص الخدمات الاجتماعية
55	5 وظائف الخدمات الاجتماعية
56	6 أهداف الخدمات الاجتماعية العمالية
57	7 أهمية الخدمات الاجتماعية
58	8 فلسفة الخدمات الاجتماعية العمالية
59	9 مهارات الخدمات الاجتماعية
60	10 مجالات الخدمات الاجتماعية والمستفيدون منها
66	خلاصة
67	ثانيا: الولاء التنظيمي
67	تمهيد
68	1 مراحل تحقيق الولاء التنظيمي
69	2 العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي
72	3 أنواع الولاء التنظيمي
73	4 خصائص الولاء التنظيمي
74	5 أهمية الولاء التنظيمي
75	6 سمات سلوك أصحاب الولاء التنظيمي
76	7 طرق قياس الولاء التنظيمي

78	8 أسباب ومظاهر ضعف الولاء التنظيمي
79	9 مجالات تعزيز الولاء التنظيمي
81	10 - إستراتيجيات الولاء التنظيمي
82	خلاصة
	الفصل الثالث: النظريات المفسرة للخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي
84	تمهيد
85	1 الخدمة الاجتماعية والنظريات المتصلة.
90	2 الإسهامات النظرية المفسرة لظاهرة الولاء التنظيمي
97	3 العلاقة بين الخدمات الاجتماعية و الولاء التنظيمي
98	خلاصة
	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
100	تمهيد
101	1 مجالات الدراسة "مكاني، زماني، بشري".
106	2 المنهج المستخدم في الدراسة.
107	3 -أدوات جمع البيانات والعينة المستخدمة
109	4 عرض وتحليل ومناقشة المعطيات الميدانية.
151	5 قراءة نتائج الدراسة العامة في ضوء الأهداف والتساؤلات.
153	خلاصة
155	خاتمة

	قائمة المصادر والمراجع.
	الملاحق.

فهرس الجداول		
الصفحة	العنوان	رقم
105	توزيع عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية ببلدية بوحجار -الطارف- حسب الفئات السوسيو مهنية	01
110	توزيع المبحوثين حسب الجنس	02
111	توزيع المبحوثين حسب السن	03
112	توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي	04
113	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلة	05
114	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	06
115	توزيع المبحوثين حسب الوضعية المهنية	07
116	توزيع المبحوثين حسب توفير المؤسسة للوجبة الغذائية	08
117	توزيع المبحوثين حسب وسيلة النقل المستعملة للوصول إلى مكان العمل	09
118	توزيع المبحوثين حسب صعوبة التنقل إلى مكان العمل	10
119	حسب من يدفع حقوق النقل	11
120	توزيع المبحوثين حسب توفير المؤسسة للسكن	12
120	توزيع المبحوثين حسب بعد السكن عن مكان العمل	13
121	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان العامل يرى مؤسسته هي مؤسسة مثالية من حيث الدعم الاجتماعي الذي تقدمه له.	14
122	توزيع المبحوثين حسب رغبتهم في عدم مغادرة المؤسسة التي يعملون فيها	15
123	توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالذنب إذا غادر	16

	المؤسسة التي يعمل بها.	
123	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص العامل.	17
124	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان هناك تأثير على حياة العامل الاجتماعية إذا قرر مغادرة المؤسسة التي يعمل فيها.	18
127	توزيع المبحوثين حسب قيام المؤسسة بفحوصات طبية للعاملين	19
128	توزيع المبحوثين حسب حسب تلقي العلاج داخل المؤسسة في حالة تعرض العامل لحادث عمل.	20
129	توزيع المبحوثين حسب المتابعة الطبية بعد تلقي العلاج.	21
130	توزيع المبحوثين حسب امتلاك المؤسسة للوسائل الوقائية	22
131	توزيع المبحوثين حسب توعية المؤسسة العمال باهمية استعمال الوسائل الوقائية	23
132	توزيع المبحوثين حسب حسب رأي العامل حول الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة	24
133	توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالانتماء للمؤسسة	25
134	توزيع المبحوثين حسب اهتمام العامل بنجاح ومستقبل المؤسسة	26
135	توزيع المبحوثين حسب اعتبار العامل مشاكل المؤسسة من مشاكله الشخصية	27
136	توزيع المبحوثين حسب مردودية العمل بعد تلقي الخدمات الصحية	28
137	توزيع المبحوثين حسب تقديم العامل أهداف المؤسسة على أهدافه الشخصية	29
139	توزيع المبحوثين حسب رضا العامل على الأجر الذي يتقاضاه	30
140	توزيع المبحوثين حسب توافق العمل مع قدرات الجسمية ومع المؤهلات العلمية للعامل	31

141	توزيع المبحوثين حسب حصول العامل على علاوات	32
142	توزيع المبحوثين حسب علاقة العامل بالمشرف عليه	33
143	توزيع المبحوثين حسب اشتراك المشرف للعامل في حل مشاكله	34
144	توزيع المبحوثين حسب وجود أصدقاء في مكان العمل	35
145	توزيع المبحوثين حسب إمكانية ترك المؤسسة في حالة توفر فرصة عمل أفضل	36
146	توزيع المبحوثين حسب قبول العامل بأي عمل مقابل بقائه في المؤسسة	37
147	توزيع المبحوثين حسب شعور العامل عند بقائه في المؤسسة	38
148	توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالواجب الأخلاقي المهني الذي يلزمه بالبقاء بالمؤسسة	39
149	توزيع المبحوثين حسب إحساس العامل بالارتياح النفسي أثناء العمل.	40

فهرس الأشكال		
الصفحة	العنوان	رقم
68	مراحل تحقيق الولاء التنظيمي عند بوشانال	01
95	هرم الاحتياجات الإنسانية ماسلو	02
96	هرم الحاجات وفق برتر	03

فهرس الملاحق		
الصفحة	عنوان الملحق	رقم
	الاستمارة	01
	المقابلة	02
	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوحجار -الطارف-	03

المقدمة

### مقدمة

لقد اهتم علماء الاجتماع اهتماما كبيرا بالخدمات الاجتماعية، إذ تعتبر هذه الأخيرة مهنة إنسانية ووسيلة تعتمد على المؤسسات لمساعدة العمال على مواجهة مشكلاتهم وزيادة الأداء، حيث تسعى إلى تحقيق الهدف الرئيسي المتمثل في تنمية المجتمعات عامة والمؤسسات خاصة.

وإن ظهور الخدمات الاجتماعية يرجع إلى أحقاب زمنية، حيث أن مفهومها يختلف عما هو عليه اليوم، سواء من ناحية الخدمة الاجتماعية المقدمة للعمال أو من ناحية تنظيمها، ونجدها تختلف من قطاع إلى آخر ومن مؤسسة إلى أخرى، ويرجع هذا الاختلاف إلى أهمية ومكانة المؤسسة والدور الذي تلعبه في المجتمع، وبعد تطور الفكر الاجتماعي أدى إلى قيامها بمبادئها الحديثة، ومنه أصبحت شخصية العامل لها أهمية بالغة حيث عملت على إشباع حاجاته والاستفادة من حقه.

ونظرا لأهمية الخدمات الاجتماعية داخل المؤسسة وقوة تأثيرها على أداء العاملين، فلا بد أن يحظى بالاهتمام والتركيز مما يزيد من ولائهم لمؤسستهم واستقرارهم في حياتهم الاجتماعية.

ويعتبر الولاء التنظيمي من العوامل المهمة التي ترغب المؤسسات الفاعلة لكسبه من العاملين فيها، إذ يمثل عنصرا رئيسيا لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المؤسسات من جهة أخرى، فكلما زاد هذا التوافق حققت المؤسسات الكثير من أهدافها، فالولاء التنظيمي بغض النظر عن تأثيره في بعض المتغيرات، إذ كلما زاد الولاء قل معدل دوران العمل وانخفضت نسبة الغياب وبذلك يزداد مستوى فاعلية المؤسسات وإن العلاقة بين المؤسسة والعاملين فيه لا بد أن تكون أخذ وعطاء ولا بد من البذل المتبادل بين الطرفين، فحينما تقدم المؤسسة الخدمات الاجتماعية للعمال، لا بد أن يقدم العاملين الولاء التنظيمي، كذلك حينما ترضى المؤسسة عن

أداء العاملين، عليها أن تسارع بما يجعل العاملين يشعرون بالراحة النفسية والاجتماعية والصحية بشكل عام، وبالتالي ضمان استمرارية العطاء وديمومة الولاء لدى الطرفين.

ونظرا لأهمية الموضوع جاءت هذه الدراسة للكشف عن دور الخدمات الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوجار -الطارف-.

فالدراسة التي قمت بها تحتوي على جانبين: الجانب النظري والجانب الميداني ومقدمة.

• الجانب النظري الذي يتضمن الإطار التمهيدي والنظري للدراسة وبدوره يتجزأ إلى ثلاث فصول:

• **الفصل الأول:** تطرقنا إلى الإطار التمهيدي للدراسة والذي اشتمل على إشكالية البحث وأسباب اختيار الموضوع، وأهمية وأهداف الدراسة، والدراسات السابقة وتحديد مفاهيم الدراسة.

• **الفصل الثاني:** فقد تطرقنا إلى الإطار النظري للدراسة وقسمناه إلى قسمين:

- **القسم الأول:** الذي اشتمل الخدمات الاجتماعية من خلال مبادئها ونشأتها وطرق تطويرها، مقوماتها وخصائصها، ووظائفها وأهدافها، بالإضافة إلى أهميتها وفلسفتها ومهاراتها، كذلك مجالاتها والمستفيدين منها.

- **القسم الثاني:** الذي اشتمل الولاء التنظيمي من خلال مراحل تحقيقه والعوامل وأنواعه، خصائصه وأهميته، سماته وطرق قياسه، كذلك أسباب ومظاهر ضعفه بالإضافة إلى مجالاته واستراتيجياته.

• **الفصل الثالث:** فقد تطرقنا إلى النظريات المفسرة للخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي، والعلاقة بينهما.

- أما الجانب الميداني فقد تضمن فصل واحد.

وهو الفصل الرابع: حيث تطرقنا فيه إلى التعريف بميدان الدراسة من خلال المجالات الثلاث "مكاني، زمني، بشري"، والمنهج والأدوات المستعملة بالإضافة إلى العينة المستخدمة، كما تناولنا عرض وتحليل المعطيات الميدانية مع قراءة نتائج الدراسة على ضوء التساؤلات، خاتمة الدراسة.

# الفصل الأول:

## الإطار التمهيدي للدراسة

- 1 - إشكالية الدراسة
- 2 - أسباب اختيار الموضوع
- 3 - أهمية اختيار الموضوع
- 4 - أهداف الدراسة
- 5 - الدراسات السابقة.
- 6 - تجديد مفاهيم الدراسة.

1 الإشكالية:

يعتبر العنصر البشري أهم موارد المؤسسة وأثنها، الذي يحقق لها تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى، في بيئة تتسم حاليا بشدة المنافسة والتغير المستمر والسريع، وهذا ما يدفع أي مؤسسة إلى الاهتمام بهذا المورد، لأنه مصدر إبداعها وتطورها واستمرارها<sup>1</sup>، ونظرا لأهمية العنصر البشري داخل المؤسسة والذي يشكل عاملا رئيسيا، أصبح من الضروري الاهتمام بموضوع الخدمات الاجتماعية، التي تعتبر من المصطلحات الاجتماعية الحديثة التي تم إدخالها أوائل القرن العشرين، حيث جاء ظهورها في الجزائر متأخرا، بسبب الاستعمار الفرنسي إذ كان العمال أثناء هذه الفترة يعيشون ظروفًا اجتماعية سيئة، وبعد الاستقلال قام المستعمر بتخريب المؤسسات الموجودة، حيث تعرض الضمان الاجتماعي لخسائر كبيرة تم تدميرها من طرف المستعمر زهاء 80% منها.

وعلى هذا الأساس بدأ الاهتمام بالعمال منذ جوان 1965م، حيث أولت السلطة عنايتها بالقوة العاملة، ولذلك كان الأمر رقم 54/71 المؤرخ في 16 نوفمبر 1971م نقطة الانطلاقة بالنسبة لسياسة الخدمات الاجتماعية العمالية، إذ تم توسيع شبكة الهياكل الجوارية حيث انتقل عدد الهياكل إلى 1431 سنة 2011م تم إنشاؤها خلال العشرية الأخيرة<sup>2</sup>.

ولهذا لقيت الخدمات الاجتماعية اهتماما كبيرا من طرف مديري المؤسسات العمومية خاصة، كونها عملت على دفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي والمعنوي، مع تهيئة الجو المناسب لخلق

<sup>1</sup> - جميل أمينة: أثر الحوافز في تحقيق الولاء التنظيمي - دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين بسام "العوفي عبد الحفيظ" مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أوالحاج - البويرة- 2015، ص1.

<sup>2</sup> - بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة TINDAL بالمسيلة - مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التنظيم وعمل، جامعة محمد ملين دباغين - سطيف2، 2016، ص 147-148.

التكيف اللازم بين العامل وبيئته التي يعمل فيها<sup>1</sup>، والعمل على كسب إخلاصه وولائه، وإن توفر هذه الخدمة في المؤسسة سيعود عليها بالفائدة.

لا تتسم الخدمة الاجتماعية بالسكون أو التوازن ولكن تهتم بالديناميكية والتغير لإحداث التنمية الاجتماعية، وتحسين نوعية الحياة، والارتقاء بالعامل<sup>2</sup> ومواجهته لمشاكله والتغلب عليها بتلبية حاجاته المتغيرة، ومساعدته على النجاح في مهنته كإنسان له كيانه وخصائصه وقدراته وميولاته واستعداداته التي تميزه على الآخر، وقد استغلت الخدمة الاجتماعية العمالية الأسس العلمية الحديثة التي تقول: "بأن الإنسان لا يمكن أن يعطي أحسن ما في طاقته من الإنتاج، إلا إذا هيأنا له أفضل ظروف العمل داخليا وخارجيا"<sup>3</sup>.

ولهذا أصبحت المؤسسات العمومية اليوم مطالبة بتطبيق نظام الخدمات الاجتماعية داخلها، حيث يتحقق ما يسمى بالولاء التنظيمي، حيث يعتبر هذا الأخير موضوع حيوي يتسم بالأصالة والتجديد ويرتبط بالكثير من المفاهيم الجديدة التي تواجهها المؤسسة، ولكي تضمن هذه الأخيرة الاستمرار في أداء عملها بنجاح، عليها أن توازن بين أهدافها من جهة، وبين أهداف العاملين من جهة أخرى، وإن التوازن سيكون سبب في إشباع حاجات الأفراد العاملين، وبالتالي سيسهم في تنمية ولائهم للمؤسسة.

لقد لاقى الولاء التنظيمي اهتماما كبيرا، لأنه يعتبر عنصر مهما في بلوغ الأهداف التنظيمية، وتعزيز الإبداع والثقة بين المؤسسة وإدارتها، كما يسهم الولاء في تطوير قدرات المؤسسة على البقاء

<sup>1</sup> - ميساوي محمد: الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج Lafarge - حمام الضلعة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة مسيلة- المسيلة 2014. ص 1.

<sup>2</sup> - طلعت مصطفى السروجي: الخدمة الاجتماعية أسس النظرية والممارسة، المكتب الجامعي الحديث، ذ ط، القاهرة، 2009، ص 4.

<sup>3</sup> - ميساوي محمد: المرجع السابق، ص 5.

والنمو، إذ يرتبط الولاء ارتباطاً وثيقاً بالسيكولوجية النفسية لدى العمال<sup>1</sup>، فهي بمثابة مقياس لمدى فعالية أداء العمال، حيث أن هناك علاقة طردية بين الروح المعنوية وإنتاجية المؤسسة، فإذا كانت معنويات العمال مرتفعة فهذا يؤدي إلى تحقيق النتائج التي ترغب فيها المؤسسة.

وفي الأخير يمكن القول أنه لا بد للمؤسسات أن تهتم بالروح المعنوية للأفراد الذين يعملون بها، وبولائهم التنظيمي لتحقيق أهدافها ولا يتم ذلك إلا من خلال العوامل التي تؤثر في سلوك الفرد والتي تعتبر الخدمات الاجتماعية العمالية إحداها.

وهنا تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

كيف تساهم الخدمات الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية -بوحجار- ولاية الطارف؟

وهنا يندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي على تعزيز الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- ولاية الطارف؟
- هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي على تعزيز الولاء العاطفي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- ولاية الطارف؟
- هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي على تعزيز الولاء الأخلاقي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- ولاية الطارف؟

<sup>1</sup> - ميساوي محمد: المرجع السابق، ص 5.

2 أسباب اختيار الموضوع:

اختياري لهذا الموضوع يتفق وراء أسباب ذاتية وأخرى أسباب موضوعية:

- الأسباب الذاتية: وتتمثل في:
  - الرغبة والميل في البحث في هذا الموضوع "الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي، لدى عمال المؤسسة العمومية".
  - إنجاز مذكرة حول هذا الموضوع " الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي، لدى عمال المؤسسة العمومية" بغية نيل شهادة الماستر في تخصص تنظيم وعمل.
- الأسباب الموضوعية: وتتمثل في:
  - ارتباط موضوع الدراسة "الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي، لدى عمال المؤسسة العمومية" بالتخصص "تنظيم وعمل".
  - توفر المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة.
  - كون أنه موضوع (الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي) من أهم أسباب ارتفاع مختلف المؤسسات العمومية.
  - الرغبة في كشف طبيعة العلاقة الموجودة بين الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي.

3 أهمية اختيار موضوع الدراسة:

نركز على جانبين هما:

○ الجانب العلمي:

- الاهتمام البالغ من قبل الباحثين في هذا الموضوع "الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية".
- محاولة تقديم إضافات جديدة تتماشى مع طبيعة موضوع الدراسة في ميدان علم الاجتماع عموماً وعلم اجتماع تنظيم وعمل خصوصاً.

○ الجانب العملي:

- تحسيس المؤسسات العمومية بجودة الخدمات الاجتماعية المقدمة ودورها الفعال في إحساس العمال بروح الانتماء والولاء.
- محاولة معرفة مدى أهمية الخدمات الاجتماعية داخل المؤسسات العمومية من أجل تعزيز الولاء التنظيمي لدى العمال.

4 أهداف الدراسة:

- تقييم مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية.
- إعطاء فرصة للباحثين الآخرين في فهم هذا الموضوع.
- معرفة مجالات الخدمات الاجتماعية المقدمة داخل المؤسسة العمومية.
- محاولة معرفة دور الخدمات الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية.

5 الدراسات السابقة:

أ - الدراسات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية:

○ الدراسة الأولى: بعنوان "الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة".

دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت بحمام الضلعة -المسيلة-، وكانت بهدف الإجابة عن سؤال

الإشكالية: هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية؟ والذي

شمل أسئلة فرعية تمثلت في:

○ هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية من جميع الخدمات الاجتماعية في

المجال الاجتماعي؟

○ هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية في جميع الخدمات الاجتماعية في

المجال الصحي؟

○ هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية في جميع الخدمات الاجتماعية في

المجال النفسي؟

○ هل هناك نماذج من الخدمات الاجتماعية العمالية في البلدان المتطورة التي يمكن تبنيها في

المؤسسات ببلادنا؟.

وعلى هذا الأساس تم بناء الفرضية العامة مفادها: أن يستفيد العمال في المؤسسة الخاصة من جميع

الخدمات الاجتماعية. وهي بدورها شملت أربع فرضيات فرعية كانت على النحو التالي:

- يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي<sup>1</sup>.
- يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي.
- يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال النفسي.
- يمكن أن تكون هناك نماذج من الخدمات الاجتماعية العمالية بالبلدان المتطورة صالحة للعمل بها بالمؤسسات ببلادنا.

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، اعتمد من خلاله على مجموعة من تقنيات جمع البيانات شملت الملاحظة، المقابلة، الوثائق والسجلات الإدارية واستمارة المقابلة، كما استعان أثناء عملية تحليل البيانات على بعض الأساليب الإحصائية شملت:

- الجداول كوسيلة إحصائية لتحليل نتائج استمارة الاستبيان.
- الأعمدة التكرارية لتوضيح الفرق بين الإجابات المحتملة.
- اختبار كا<sup>2</sup> لحساب دلالات الفروق في التكرارات.

وشمل مجتمع الدراسة 721 عاملا، توزيعهم حسب الفئات السوسيو مهنية كان كالتالي: 10% إداريين وإطارات، 20% مهندسين، 35% أعوان تحكم، 35% أعوان تنفيذ، وكانت عينة البحث عشوائية طبقية بهدف تعميم النتائج، بنسبة 14%، وبسبب العمل التناوبي كانت العينة مكونة من 100 عامل.

<sup>1</sup> - بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة - الدراسة الميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت حمام الضلعة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007، ص 87.

- نتائج الدراسة:
- الفرضية العامة: العمال يحضون برعاية اجتماعية خاصة، عكس ما يوجد في مؤسسات أخرى عمومية وخاصة، حيث يقدم للعامل في الشركة محل الدراسة جميع الخدمات الاجتماعية تقريبا، والتي تهيئ له<sup>1</sup> الجو المريح للعمل، وكانت نسبة الاستفادة 100% بشكل مناسب ومدروس مما مكنها من تحفيز العمال على أعمالهم بشكل جيد.
- الفرضية الفرعية (أ): من خلال نتائج التحليل السابقة فقد تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث أن الشركة محل الدراسة تقدم لجميع عمالها ودون استثناء خدمات اجتماعية في المجال الاجتماعية والتي شملت: (خدمات النقل والمواصلات، خدمات التغذية، خدمات التأمين الاجتماعي، خدمات الجمعيات الاستهلاكية، الخدمات التعليمية والتثقيفية والتكوينية، الخدمات الترفيهية وشغل أوقات الفراغ.
- الفرضية الفرعية (ب): من خلال نتائج التحليل السابقة فقد تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث أن الشركة محل الدراسة تقدم لجميع عمالها ودون استثناء خدمات اجتماعية في المجال الصحي والتي شملت: (الخدمات الصحية برنامج الرعاية الصحية للعمال، الخدمات الخاصة بطب العمل، الخدمات الخاصة بتوفير العيادة، الخدمات الخاصة بالأمن الصناعي).
- الفرضية الفرعية (ج): من خلال نتائج التحليل السابقة فقد تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث أن الشركة محل الدراسة تقدم لجميع عمالها ودون استثناء خدمات اجتماعية في المجال النفسي والتي شملت: (الإشراف محتوى العمل، جماعة العمل، الرضا عن العمل، الظروف الفيزيائية).

<sup>1</sup> - بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة، المرجع السابق، ص 87

- الفرضية الفرعية (د): تعتبر الجزائر من الدول الرائدة في مجال الخدمات الاجتماعية العمالية، خاصة في مرحلة التسيير الاشتراكي، أن سنت اللوائح والقوانين الدالة على إلزامية توفير مثل هذه الخدمات في المؤسسات الصناعية وغيرها، كونها عاملا مهما في تحفيز العمال على أداء عملهم بشكل جيد، حيث ساهمت في تحسين ظروف العمل الفردية والأسرية، وهكذا ما انعكس إيجابا على مردود الإنتاج، لكن الإفراط<sup>1</sup> وسوء التسيير في مجال الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصناعية الجزائرية، كان له آثارا سلبية على الاقتصاد من جهة والعمل من جهة أخرى.
- وتعتبر شركة السوناطراك نموذجا في تقديم جميع الخدمات الاجتماعية لعمالها المحفزة على العمل والإنتاج.
- تفسير النتائج في ضوء تساؤلات الإشكالية: ظروف العمل بالشركة الجزائرية للإسمنت (ACC) تتسم بحسن الخدمات، وهذا من شأنه أن يساهم في رفع الروح المعنوية للعامل وزيادة الإنتاج، وبالتالي الدراسة قد أجمت على هذه التساؤلات حتى وإن كان هناك نقص.
- تفسير النتائج في ضوء هدف البحث: عمال الشركة الجزائرية للإسمنت (ACC) يحضون برعاية خاصة عكس ما يوجد في مؤسسات أخرى من خلال تقديم معظم الخدمات الاجتماعية انطلاقا من التسيير الفعال والجاد في تقديم الخدمات الاجتماعية<sup>2</sup>.
- الدراسة الثانية: بعنوان "الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية"، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية لنسيج الأقمشة الصناعية - تيندال - بالمسيلة.

<sup>1</sup> - بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة، المرجع السابق، ص 88.

<sup>2</sup> - بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة، المرجع السابق، ص 88.

وأجريت بهدف الإجابة عن سؤال الإشكالية القائل: هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية؟ والذي شمل أسئلة فرعية تمثلت في:

- هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الاجتماعي والنفسي؟
- هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية<sup>1</sup> العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الصحي والتكويني؟
- هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين التثقيفي والترويجي؟

وقد ضمنت الباحثة موضوع دراستها فرضية عامة تقول: أن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالات: الاجتماعي، النفسي، الصحي، التكويني، التثقيفي والترويجي.

ولاختبارها والتحقق منها ميدانيا تفرعت إلى ثلاث فرضيات هي:

- **الفرضية الأولى** : إن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الاجتماعية والنفسي.
- **الفرضية الثانية** : إن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الصحي والتكويني.

<sup>1</sup> - غميص فوزية: الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية تيندال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2007، ص 92.

○ **الفرضية الثالثة :** إن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات

الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين التثقيفي والترويجي.

واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، حيث شمل مجتمع الدراسة قطاعات الإنتاج

الأربعة (الغزل، النسيج، التكملة والخياطة) وقدر عددهم بـ 951 عاملا مباشرا للعملية الإنتاجية

بالمؤسسة الصناعية ميدان الدراسة.

وأخذت الباحثة عينة قنوية في دراستها، كون مجتمع الدراسة يضم فئات تتميز عن بعضها بنوع المهنة

أو الحرفة أو الوظيفة وتلتقي حول المهام العامة، لتأدية الحقوق والواجبات الفردية والجماعية، وقدر

حجم العينة 100 عاملا بنسبة 10% من مجتمع الدراسة، وزعت على القطاعات الأربعة كالتالي<sup>1</sup>:

42 عاملا من قطاع الغزل، 30 عاملا من قطاع النسيج، 9 عمال من قطاع التكملة و 19 عاملا

من قطاع الخياطة وأوضحت نتائج الدراسة أن:

○ **الفرضية الفرعية الأولى :** يرجع سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل بنسبة 79.08% في

المجال النفسي والاجتماعي، ويرجع سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل بنسبة 84.75% في

المجال الاجتماعي.

1 **التأمين الاجتماعي:** هناك استفادة من الأخطار التي تواجه الباحثين أثناء العمل وخارجه

كالتأمين على المرض والولادة والتقاعد، حوادث العمل، الوفاة، العجز، لكن رغم ذلك فإن

نسبة 74% من الباحثين يؤكدون عدم كفاية أداءات التأمين الاجتماعي مقارنة بالجهد

العضلي والفكري<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - غميص فوزية: المرجع السابق: ص 92.

<sup>2</sup> - غميص فوزية: المرجع السابق، ص 92.

- 2 **النقل:** يستفيد من خدمات النقل سوى 35% من المبحوثين، ولا يستفيد من نفس الخدمات 65%، وإن نسبة 85% عينة البحث يستعملون وسائل النقل العمومي للوصول إلى مكان العمل، أما 06% فيستعملون نقلا خاصا بهم وما نسبته 09% سيرا على الأقدام لقرب مكان العمل من السكن، وهذا يعكس نقص توفر وسيلة النقل للمبحوثين.
- 3 **الغذاء:** لا تقدم المؤسسة خدمات الغذاء لعدم وجود ميزانية كافية، حيث أن نسبة 84% من المبحوثين يحضرون وجباتهم الغذائية معهم منذ الصباح، وما نسبته 16% يتناولون وجباتهم في المطاعم القريبة.
- 4 **السكن:** لا تساهم المؤسسة ميدان الدراسة في تقديم خدمات السكن.
- وحول الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة في المجال النفسي، كان هناك نقص بنسبة 73.31%، وكانت نتائجها بالتفصيل الآتي<sup>1</sup>:
- 1 **علاقات العمل:** نمط الجماعة السائد بميدان الدراسة هو الجماعة الرسمية، والتي تعتمد على الاتصال الرسمي بين أعضائها بتنفيذ مهامهم وأدوارهم، لكن هناك نسبة 32% من المبحوثين يكونون جماعات عمل غير رسمية تقوم على أساس العلاقات الشخصية، وتسهم من خلال عملية الاتصال بينهم في رفع الروح المعنوية.
- 2 **الإشراف:** يتضمن العديد من النقائص والتناقضات، حيث أكد المبحوثين على أن معاملة المشرف لهم حسنة بنسبة 77%، وفي نفس الوقت لا يسمح لهم بإبداء الرأي والمشاركة في حل مشكلات العمل بنسبة 61%.

<sup>1</sup> - غميص فوزية، المرجع السابق، ص 93.

3 -الأجر: أكد المبحوثين عدم كفاية الأجر الذي يتقاضونه لسد حاجياتهم المختلطة بنسبة 79%، أما النسبة المتبقية 21% فهم راضون عن الأجر لكونهم يشغلون مناصب عمل حساسة في المؤسسة، ويمتلكون مستوى علمي عال.

4 -الحوافز: الاستفادة من الحوافز بنسبة 64% وتشمل بدرجة كبيرة على الهدايا المتمثلة في الأغذية والأفرشة، حيث كانت الحوافز المادية 03% بينما كانت حوافز الترقية بنسبة 13% وترتكز على معيار الأقدمية.

○ **الفرضية الفرعية الثانية** : نقص في تقديم الخدمات الاجتماعية في المجالين التكويني والصحي بنسبة 62.29%.

1 -الصحي: نقص بنسبة 67.33%، حيث كانت نسبة الكشف الطبي الابتدائي بنسبة 97%، بينما كانت نسبة الكشف الدوري 83%.

أما الإسعافات الأولية فكانت تقدم حسب خطورة الحادث، حيث شملت 29% من المبحوثين تلقوا إسعافات أولية بالعيادة الصحية، و 71% تلقوا الإسعافات الأولية بنقلهم إلى مستشفى المدينة<sup>1</sup>.

2 -ظروف العمل: يؤكد ما نسبته 59% من المبحوثين أن ظروف العمل سيئة، في حين نجد نسبة 41%، يقررون بحسن ظروف العمل، كما أكد ما نسبته 72% من عينة البحث أن المؤسسة محل الدراسة لا تعمل على تحسين ظروف العمل باستمرار.

○ **الخدمات في المجال التكويني** : صرح المبحوثين أن نسبة نقص خدمات التكوين بـ 63.25% وشمل:

<sup>1</sup> - غميص فوزية: المرجع السابق، ص 93.

- 1 +الاختبار المهني: أكدت ما نسبته 53% من عينة البحث، أن اختيارهم لمناصب عملهم كان سيئاً، في حين صرح 76% من المبحوثين أنه تم التحاقهم بالمؤسسة محل الدراسة كان عن طريق الاتصال المباشر.
- 2 -التوجيه المهني: أكدت نسبة 31% من عينة الدراسة أن التوجيه المهني لم يساهم في وقاية العمال من المخاطر.
- 3 -التدريب المهني: صرح ما نسبته 69% من عينة الدراسة أنهم لم يخضعوا إلى تدريب مهني على الآلة، واعتمدت المحاضرات كوسيلة للتدريب على الآلة بنسبة 91% من المبحوثين.
  - الفرضية الفرعية الثالثة: صرح ما نسبته 100% من عينة البحث أن خدمات الجانب الترويحي والترفيهي منعدمة تماماً بالمؤسسة محل الدراسة.
  - النتيجة العامة: بناء على نتائج تحليل بيانات الفرضيات الثلاث، كانت نسبة نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة محل الدراسة 81.45%.
  - النتيجة العامة: وبحساب معامل الارتباط بين المتغيرين، نقص الخدمات الاجتماعية وارتفاع معدلات حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية محل الدراسة الذي قدر بـ: 0.76، مما يؤكد أن هناك علاقة ارتباطيه قوية بين نقص الخدمات الاجتماعية العمالية وارتفاع معدلات حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية، وإن ذلك يؤكد دور وأهمية الخدمات الاجتماعية العمالية في الوقاية من حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية في المجالات السابقة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - غميص فوزية: المرجع السابق، ص 94.

○ الدراسة الثالثة: بعنوان "الخدمات الاجتماعية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى العاملين داخل المؤسسة".

دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد -الطارف- وكانت بهدف الإجابة عن سؤال الإشكالية الذي تمثل في: ما هو أثر الخدمات الاجتماعية على ولاء العاملين داخل المؤسسة؟ والذي شمل أسئلة فرعية تمثلت في:

○ هل تساهم الخدمات الاجتماعية في التأثير على العاملين من حيث الشعور بالمسؤولية داخل المؤسسة؟

○ هل تساهم الخدمات الاجتماعية في تحفيز العاملين على الأداء داخل المؤسسة؟

○ هل يساعد الدعم الاجتماعي العاملين في ربطهم بمؤسسة عملهم؟

○ لقد اعتمدت الباحثة في جمع البيانات الميدانية على المنهج الوصفي التحليل، أما في ما يخص

الأدوات المستخدمة تم اعتمادها على الملاحظة والمقابلة والاستمارة، وفي ما يخص تقنيات

تفسير البيانات اعتمدت الباحثة على التفسير الكمي والكيفي.

○ بنت الباحثة "فراع وفاء" دراستها على مجموعة من الأهداف تمثلت في:

○ مساهمة الخدمات الاجتماعية في التأثير على الولاء التنظيمي للعاملين وكذلك التعرف على

واقع الخدمات الاجتماعية والاهتمام الذي يحظى به داخل المؤسسة، وكذلك طبيعة تأثير

الخدمات الاجتماعية على الولاء التنظيمي للعمال<sup>1</sup>.

خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج منها:

<sup>1</sup> - فراع وفاء: الخدمات الاجتماعية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى العاملين داخل المؤسسة، "دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف-"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2018، ص 5-14.

- إن الخدمات الاجتماعية تساهم في التأثير على العاملين من حيث الشعور بالمسؤولية داخل المؤسسة الجامعية لجامعة الشاذلي بن جديد بالطارف وبالتحديد إدارة الموظفين.
- مساهمة الخدمات الاجتماعية في استعادة القدرة على الأداء داخل المؤسسة.
- مساهمة الخدمات الاجتماعية في جعل الموظف أكثر تكليفاً مع عمله.
- الخدمات الاجتماعية تدفع العامل إلى التغلب على أصعب المشكلات التي تعوق أداءه.
- تأثير الدعم الاجتماعي على الموظفين داخل المؤسسة بصفة إيجابية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 35.

○ الدراسة الرابعة: بعنوان "جودة الخدمات الاجتماعية وأثرها على أداء العاملين داخل المؤسسة العمومية".

دراسة ميدانية بنزل المالية، مديرية الضرائب-الطارف- وكانت بهدف الإجابة عن سؤال الإشكالية الذي تمثل في: كيف تؤثر الخدمات الاجتماعية على أداء العاملين داخل المؤسسة؟

والذي شمل الأسئلة الفرعية التي تمثلت في:

○ ما هي الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة للحفاظ على مواردها البشرية؟

○ ما هو دور الخدمات الاجتماعية في تحسين ورفع أداء المورد البشري؟<sup>1</sup>

حيث هدفت هذه الدراسة إلى جملة من الأهداف تتمثل في:

○ الإحاطة وتبسيط الضوء على مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية في رفع الروح المعنوية وبالتالي إنتاجية العمل.

○ إبراز حاجة العامل إلى هذه الخدمات في تحسين المستوى المعيشي وتحقيق الرفاهية الاجتماعية في حياته.<sup>2</sup>

○ وقد انتهجت الباحثة المنهج الوصفي التحليل، واستخدمت أدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة والملاحظة والاستمارة.

○ وكان المجتمع الكلي يتكون من 227 عاملا واتخذن 15% منه ما يعبر عن 35 مفردة وكانت العينة عشوائية قصدية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - ذيب شادية: جودة الخدمات الاجتماعية وأثرها على أداء العاملين داخل المؤسسة العمومية -دراسة ميدانية بمديرية الضرائب-الطارف-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة الشادلي بن جديد، الطارف، 2018، ص 17.

<sup>2</sup> - ذيب شادية، المرجع السابق ، ص 34.

ومن النتائج التي توصلت إليها الباحثة ما يلي:

- أن مديرية الضرائب تعمل على توفير خدمات اجتماعية متنوعة لكنها تركز على الجانب المادي أكثر.
- إن المؤسسة لا توفر خدمات في الجانب الصحي أو الإطعام.
- تهتم مؤسسة مديرية الضرائب بالتجديد في الخدمات التكوينية، إلا أنها غير تطبيقية ثم تليها الخدمات المادية ثم الاجتماعية بنسب متفاوتة.
- يعتبر العاملون في مؤسسة الضرائب أن الخدمات الاجتماعية ليست حافزا ولا تؤثر في رفع أدائهم في العمل، حيث أنهم غير راضين عن الخدمات الاجتماعية المقدمة<sup>2</sup>.

#### ب الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي:

- الدراسة الأولى: بعنوان "الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والنمط القيادي لرؤساء الأقسام في جامعة الملك سعود.

وقد هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين أنماط القيادة والولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود، وكان مجتمع الدراسة مكون من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض، للعام الدراسي 1416/1417، فيما بلغ العدد الإجمالي للعينة 147، واستخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي المسحي.

وننتج عن الدراسة:

- وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي التسلسلي والولاء التنظيمي.

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص 44-51.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 51.

○ وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي الديمقراطي والولاء التنظيمي<sup>1</sup>.

○ الدراسة الثانية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

○ ما مستوى الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر، المعياري) لدى أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الخاصة؟

○ هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( 0.05 ) بين أبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر، المعياري) والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة؟

وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الخاصة للعام الدراسي (2005-2006) والبالغ عددهم ( 1978 )، أما عينة الدراسة فتكونت من ( 559 ) عضواً، وبنسبة (87.45%) من حجم العينة.

ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت أداة "آلين وماير" للولاء التنظيمي والمكونة من 20 فقرة، وأداة طورت لقياس الرضا الوظيفي مكونة من 25 فقرة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وجود علاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة، وكذا وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس والعمر ومدة الخدمة في الجامعة والكلية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - العمري عبيد: الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والنمط القيادي لرؤساء الأقسام في جامعة الملك سعود، مجلة الملك سعود، العلوم الإدارية، مجلد 11، العدد 1، 1999م، ص 45.

○ الدراسة الثالثة: بعنوان "الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين".

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية "دكتور صالح زرداني" -عين البيضاء- وكانت بهدف الإجابة على سؤال الإشكالية الذي تمثل في: ما مدى تأثير الولاء التنظيمي على الأداء الوظيفي للعمال؟.

والذي شمل الأسئلة الفرعية التي تمثلت في:

○ هل يؤثر الولاء التنظيمي على الأداء الوظيفي بصفة إيجابية؟

○ هل يؤثر الولاء التنظيمي على الأداء الوظيفي بصفة سلبية؟

وعلى هذا الأساس تم بناء الفرضية العامة مفادها: يؤثر الولاء التنظيمي على الأداء الوظيفي للعمال. وهي بدورها شملت فرضيتين جزئيتين، كانت على النحو التالي:

○ الفرضية الأولى: كلما كان الولاء التنظيمي للعمال مرتفعا كلما أثر ذلك إيجابا على الأداء.

○ الفرضية الثانية: كلما كان الولاء التنظيمي للعمال منخفضا كلما أثر ذلك سلبا على الأداء<sup>2</sup>.

○ اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، ومن خلال السياق اعتمدت على أسلوب

المسح الشامل لملائمته وطبيعة الدراسة، وقامت بجمع البيانات بالأدوات المناسبة وهي

الملاحظة واستمارة استبيان على الطاقم الإداري البالغ عددهم 50 موظف<sup>3</sup>.

○ بنت الباحثة دراستها على جملة من الأهداف تمثلت في:

<sup>1</sup> - عبد الفتاح خليفات ومن الملاحمة: الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد (4+3) 2009، ص 289-349.

<sup>2</sup> - فاضل سمية: الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين -دراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية- دكتور زرداني عين البيضاء، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016، ص 5-6.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه، ص 68-70.

- التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة وتأثيره على الأداء الوظيفي.
- التعرف على مدى فاعلية الأداء الوظيفي للأفراد الذين يحسون بالانتماء الوظيفي وكذلك التعرف على طبيعة الولاء التنظيمي السائد في المؤسسة مجال الدراسة.
- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:
- الفرضية الأولى: من خلال النتائج المتوصل إليها والتي تؤكد أن الفرضية الأولى محققة والتي تضمنت أثر ارتفاع الولاء التنظيمي على الأداء الوظيفي حيث أكدت النتائج الإحصائية المتوصل إليها:
- فمن خلال دراسة وجدت الباحثة أن موظفي المؤسسة الاستشفائية على استعداد لتقديم مجهود أكثر لإنجاح المؤسسة وذلك بنسبة 80% لذلك يمكنها القول أن العمال يسعون إلى تحقيق رؤى المؤسسة وهذا التكون في الصادرة.
- كما وجدت نسبة 72% من المبحوثين تلمس خلل وتأثير على حياتهم الاجتماعية إذا قرر مغادرة المؤسسة الاستشفائية.
- لذلك يمكنها القول أن العمال مرتبطين بالمؤسسة الأمر الذي خلق توازن في حياتهم الاجتماعية كون المؤسسة مرنة في تعاملها مع العمال.
- كما تبين أيضا لها نسبة 36% يشعرون بالارتياح والطمأنينة وهذا ما ينعكس على أدائهم بصورة إيجابية، وتبين لها أن المؤسسة الاستشفائية تتيح للعمال فرصة بناء علاقات اجتماعية من شأنها تحسين أدائهم وقد عبرت بنسبة 40%.
- كما تبين لها 64% بأن المؤسسة تدفع العمال إلى تقديم أداء أفضل وما يؤكد ذلك هو تبني المؤسسة لآلية التحفيز لما لها من فعالية في تحقيق الأهداف المسطرة وخير دليل على ذلك النسبة المقدرة بـ 36% من أفراد العينة.

- كما تبين لها نسبة 88% من المجتمع الأصلي تحرص على الابتكار والتحديث مما ينعكس إيجابا على الأداء. لذلك يمكنها القول أن المؤسسة الاستشفائية تتيح للعمال فرصة إطلاق طاقاتهم وابتكاراتهم الرامية إلى تحقيق أهدافها<sup>1</sup>.
- كما تبين أن نسبة 84% وراء مواظبة العمال أثناء أدائهم، وتبين أيضا أن نسبة 60% من أفراد العينة يشعرون بتميز في أدائهم بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى وارجعوا ذلك إلى متغير الرقابة الذاتية لأدائهم بنسبة بلغت 36%، كما اتضح أن أغلبية أفراد العينة والذي بلغت نسبتهم 88% يرون بأن بيئة أو مكان العمل والتنظيم الجيد للمواعيد تنمي ولائهم وانتمائهم، كما تبين أن نسبة 84% من أفراد العينة تقر بضرورة إظهار الموظف ولائه للمؤسسة وارجعوا هذا إلى سعيهم وأدائهم المتميز بنسبة بلغت 36%.
- ومن خلال ما سبق قد تبين أن سعي المؤسسة إلى رفع مستويات الولاء التنظيمي لا يأتي من فراغ وإنما من خلال تقديرها لمجهوداتهم والعمل على زيادة رغبة العامل في البقاء، وهنا يتضح من خلال المعطيات الإحصائية أن الفرضية 1 محققة حيث أن هناك تأثير إيجابي بين الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي وهذا في ضوء النتائج التي توصلت لها الباحثة خلال الدراسة الميدانية.
- أما الفرضية 2: توصلت الباحثة إلى أنه لا يوجد أثر سلبي لانخفاض مستوى الولاء التنظيمي على الأداء الوظيفي للعمال وهذا استنادا إلى البيانات والمعطيات الإحصائية أن الفرضية التي مفادها كلما انخفض مستوى الولاء التنظيمي كلما أثر ذلك سلبا على الأداء الوظيفي فهي غير محققة بنسبة كبيرة نظرا لنتائج الدراسة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - فاضل سمية: المرجع السابق، ص 89-90.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 90.

وبعد الدراسة التحليلية توصلت الباحثة إلى نتائج منها:

- أوضحت الدراسة أن الطاقم الإداري للمؤسسة يتمتع بمستوى عال من الولاء التنظيمي وهذا ما ينعكس بصورة إيجابية على أدائه.
- أوضحت الدراسة أن عمال المؤسسة يتمتعون بقيم أخلاقية واجتماعية من شأنها أن تحسن أدائهم والرغبة في القيام بواجباتهم اتجاه المؤسسة.
- أكدت الدراسة أن هناك تفاعل بين العمال ووجود تعاون من شأنهما تعزيز الولاء والانتماء.
- أكدت الدراسة أن المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة له دور فعال في زيادة معدلات الولاء ورفع مستوى الأداء الوظيفي.
- الدراسة الرابعة: بعنوان "الولاء التنظيمي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية" دراسة تطبيقية في الشركة العربية للمشروبات الغازية، وكان بهدف الإجابة على التساؤلات الآتية: ما مدى توافر الولاء التنظيمي لدى المنظمة المبحوثة؟ ما مدى تحقيق الميزة التنافسية في المنظمة المبحوثة؟ وعلى هذا الأساس تم بناء الفرضية الرئيسية الأولى تمثلت في:
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الولاء التنظيمي والميزة التنافسية وتتبع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الولاء العاطفي والميزة التنافسية.
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الولاء المستمر والميزة التنافسية.
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الولاء المعياري والميزة التنافسية.
- أما الفرضية الرئيسية الثانية فتمثلت في: يوجد تأثير ودلالة معنوية للولاء التنظيمي على الميزة التنافسية، وتتبع عنه الفرضيات التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للولاء العاطفي في تحقيق الميزة التنافسية.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للولاء المستمر في تحقيق الميزة التنافسية<sup>1</sup>.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للولاء المعياري في تحقيق الميزة التنافسية.

ولقد بنى الباحث دراسته بهدف تزايد الاهتمام بتنمية الولاء التنظيمي لدى جميع المنظمات من أجل الوصول وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات لتحقيق مكانة مميزة لها في سوق المنافسة، لذا يسعى هذا البحث إثارة دوافع المنظمة المبحوثة نحو الاهتمام لكسب وترسيخ الولاء التنظيمي لدى العاملين والذي يعمل على تنمية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة المبحوثة<sup>2</sup>.

- اعتمد الباحث على الاستبانة واستعان بمجموعة من الوسائل الإحصائية، برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) كآتي:

- التكرارات والنسبة المئوية.

- الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، وكذلك معامل الارتباط واختبار F، ومعادلة الانحدار ومعامل الثبات، ولقد تناول الباحث المنهج الوصفي في دراسته<sup>3</sup>.
- ومن نتائج الدراسة التي توصل إليها نجد:

- أن المنظمات التي تهتم بترسيخ وتحقيق الولاء التنظيمي لدى موظفيها تستطيع أن تحقق الميزة التنافسية كون الولاء التنظيمي هو بمثابة داعم لتحقيق الميزة.

<sup>1</sup> - مروان صباح حسن: الولاء التنظيمي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة تطبيقية في الشركة العربية للمشروبات الغازية - مجلة الجامعة العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد، د.س، العدد 3/36، ص 380-382.

<sup>2</sup> - مروان صباح حسن: المرجع نفسه، ص 380.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه: ص 382-383.

- يعد تحقيق الميزة التنافسية أمرا مهما إذا ما أرادت المنظمة تحقيق أرباح متزايدة وحصصة سوقية متنامية، كما أظهرت النتائج أن جميع العاملين في الشركة العربية للمشروبات الغازية هم من الذكور، وقد يعود ذلك إلى تفصيل إدارة الشركة في تعيين الذكور<sup>1</sup>.
- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد الولاء العاطفي أعلى مستوى من بين المتغيرات وهذا يعود لكونه متغيرا مهما تقوم عليه العينة المبحوثة في تحديد الولاء التنظيمي.
- أظهرت نتائج الدراسة أن بعد المرونة أعلى مستوى من بين المتغيرات فيما يخص الميزة التنافسية، وهذا يعود لكونه متغيرا مهما تقوم عليه العينة في التحقيق.
- أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير موجبة ذات دلالة معنوية بين الولاء التنظيمي والميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0.395 في العينة موضوع الدراسة، وهذا يشير أن تحقيق الميزة التنافسية لدى الشركة العربية للمشروبات الغازية يعتمد على ما يحمله العاملين من ولاء، إذ أن شعور العاملين وتمسكه بالولاء التنظيمي على الميزة التنافسية في الشركة العربية للصناعات الغازية، وقد جاء هذا التأثير نتيجة الأثر الذي أحدثه الولاء المعياري في تحقيق الميزة التنافسية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - مروان صباح حسن المرجع السابق، ص 409.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه ص 410.

ج تقييم الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية، كشفت الدراسة الأولى النتائج التي توصل إليها الباحث أن الشركة الجزائرية للإسمنت محل الدراسة، توفر الخدمات الاجتماعية الجيدة لموظفيها في مختلف المجالات، وهذا ما ينعكس إيجابيا على الروح المعنوية للعمال، لكن ما لم تكشف عنه هذه الدراسة هو مدى رضا العمال عن هذه الخدمات الاجتماعية، أما الدراسة الثانية فقد كشفت النتائج أنه كلما توفرت الخدمات الاجتماعية كلما قل معدل حوادث العمل.

وكذلك بالنسبة للدراسة الثالثة والرابعة فقد كشفت نتائجها على المدى مساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة داخل المؤسسات في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العمال.

أما الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي فقد استفدت منها من خلال التعرف على أنواع الولاء التنظيمي وطرق قياسه، وبالتالي فلقد أعطتني هذه الدراسات وخاصة الجزائرية، رؤية مسبقة حول ميدان الدراسة زاهم المشاكل التي تواجهها المؤسسات العمومية الجزائرية، كذلك ساعدتني هذه الدراسات على بناء إشكالية وتساؤلات بحثي، وأوضحت لي ملاحظات أثرت موضوع دراستي، كما أكدت هذه الدراسات على ضرورة الاهتمام بالعمال داخل المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها من جهة، ونجاح العامل وارتقائه من جهة أخرى، كذلك استفدت من هذه الدراسات في الإطار النظري للدراسة.

إن أهم الجوانب التي اختلفت فيها دراستي مع هذه الدراسات تمثلت في اختلاف ميدان الدراسة، فلقد كانت ميادين هذه الدراسات معظمها داخل مؤسسات صناعية وأخرى في جامعات....إلخ.

أما أنا فقد اخترت ميداني بمؤسسة استشفائية وهذا ما يجعل نوع ميدان دراستي متطابق إلا مع دراسة واحدة وهي الدراسة الثالثة المتعلقة بالولاء التنظيمي، وإن نقطة الاختلاف الثانية تظهر من خلال عدم

تناول نفس متغيري الدراسة، فقد تناولت معظم الدراسات السابقة إما متغير الخدمات الاجتماعية أو متغير الولاء التنظيمي وبالتالي فهي دراسات متشابهة وليست متطابقة لدراستي، ضف إلى ذلك الاختلاف في حجم العينة التي سوف أتناولها.

أما أهم الجوانب التي تتفق فيها دراستي مع هذه الدراسات تمثلت في أنه بالرغم من الاختلاف في نوع ميدان الدراسة إلا أنها كانت كل ميادين الدراسات ضمن نطاق الإطار العمومي للمؤسسة، كذلك إتباع نفس منهج الدراسة المعتمد عليه وهو المنهج الوصفي، واعتمدت على نفس تقنيات جمع البيانات منها الاستمارة والملاحظة، وكانت معظم أهداف هذه الدراسات تتفق مع هدف دراستي وهو معرفة أهم الخدمات الاجتماعية المقدمة داخل المؤسسات العمومية وتقييم مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال، وكانت دراستي متطابقة مع الدراسة الثالثة بعنوان "الخدمات الاجتماعية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى العاملين داخل المؤسسة"، إذ تناولت نفس المتغيرين للدراسة.

6- تحديد مفاهيم الدراسة:

يقصد بتحديد المفهوم تبيان ما تعنيه من مقاصد، وتوضيح ما تتضمنه من صفات، وبهذا يكون تحديد المفهوم هدفه توصيل المعلومات بوضوح للقارئ مما يساعده على فهمها واستيعابها وربطها مع غيرها من المفاهيم السابقة لها، وإن المفهوم يكتسي أهمية قصوى في عملية البحث الاجتماعي، فعن طريق هذا التحديد يمكن للباحث أن يحصر المعلومات التي عليه جمعها، ويمكن للقارئ منذ البداية أن يعرف ما يقصد الباحث بهذا المفهوم<sup>1</sup>.

أ - المفاهيم الأساسية للدراسة:

○ تعريف الخدمة:

- لغة: خِدْم، وِخْدَمَات وِخْدَمَات: واجبات شخص يعمل لحساب الآخرين، يقوم بحاجاتهم "كان في خِدْمَةِ فلان" ما يقدم من مساعدة أو عون في القيام بعمل أو في قضاء حاجة: (أسدى إلينا خِدْمَةً) تأدية بعض الواجبات أو الاضطلاع ببعض المهمات في سبيل شيء أو شخص<sup>2</sup>.

والخدمة هي المساعدة التي تقدم للغير<sup>3</sup>.

- اصطلاحاً: هي المنفعة، يحصل عليها سكان المجتمع إما مجاناً أو نظير مبلغ من المال، وهي الخبرة يعيشها طالب الخدمة ويحكم على جودتها بناءً على تلبية لحاجاتها وتوقعاتها.

○ عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنها: عبارة عن مجموعة الأنشطة والمنافع التي

تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - ميساوي محمد: المرجع السابق، ص 10.

<sup>2</sup> - المنجد الوسيط: درا المشرق، ط 1، لبنان، 2003، ص 288.

<sup>3</sup> - المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط 1، لبنان، 1967، ص 283.

<sup>4</sup> - ذيب شادية: المرجع السابق، ص 23.

- إجرائيا: الخدمة هي تبادل للمنافع إما سلعة مقابل أجر مادي أو منفعة خاصة مقابل أداء في العمل حيث أن هذه الخدمة تلبي حاجات الفرد وترضيته.

• تعريف اجتماعية:

- لغة: منسوب إلى اجتماعي (حياة اجتماعية) خاص بالمجتمع ومراتبه المختلفة (النظام الاجتماعي) الذي يعيش في مجتمع أو قابل للعيش في نظام جماعة (الضمان الاجتماعي) مؤسسة أو هيئة تهدف إلى تأمين العمال والمستخدمين وعائلاتهم ضد أخطار من شأنها أن تحد قدرتهم على الكسب، والتي تمكنهم من القيام بالأعباء العائلية<sup>1</sup>.
- اصطلاحا: يشير مصطلح الاجتماعية إلى سمة من سمات معيشة الكائنات، كما ينطبق على السكان البشر والحيوانات الأخرى، وهو يشير دائما إلى التفاعل بين الكائنات الحية بعضها البعض وجماعة التعايش، بغض النظر عما إذا كانوا يدركون ذلك أم لا، وبغض النظر عما إذا كان التفاعل طوعيا أو لا طوعيا<sup>2</sup>.
- إجرائيا: نقصد بمصطلح اجتماعية هي تلك السياسات إعادة التوزيع الحكومية التي تهدف إلى تطبيق الموارد من أجل المصلحة العامة وهنا يتناقض مصطلح الاجتماعية مع الخصوصية.

<sup>1</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 184.

<sup>2</sup> -bouhoot.blogspot.com/2016/03/blog post 27.html /15/12/2019, 20:20.

• مفهوم الخدمات الاجتماعية:

**اصطلاحاً:** حسب تعريف قاموس علم الاجتماع للخدمة الاجتماعية على أنها "مجال مهني متخصص يهتم بتطبيق المبادئ السوسولوجية لحل مشكلات مجتمعية ذات طبيعة خاصة، للتخفيف من حدة بعض المشكلات الفردية، لهذا يهتم الأخصائيون العاملون في حقل الخدمة الاجتماعية لمعالجة العديد من المشكلات الفردية المتصلة بتوافق التقييم الاجتماعي وحسن أدائه لوظيفته في المجتمع وكذلك بتكامل الفرد في هذا التنظيم"، وتهتم مبادئ الخدمة الاجتماعية المتخصصة بالفقر والبطالة وتوجيه الشباب وتنظيمهم<sup>1</sup>.

**تعريف الدكتور الفاروق يونس :** {هي مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغيير تحقيقاً للرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجي يجند طاقات الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية بتدعيم قدرتها وإمكانياتها وعلاج مشاكلها على أساس من المساعدة الذاتية الإطار الإيديولوجي للمجتمع}<sup>2</sup>.

**تعريف الجمعية الدولية للأخصائيين الاجتماعيين :** {الخدمة الاجتماعية هي الأنشطة المهنية التي توجه لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات لتغيير واستعادة قدراتهم على التوظيف الاجتماعي والتعامل مع المواقف الاجتماعية بطريقة مرغوبة لتحقيق أهدافهم}<sup>3</sup>.

**إجرائياً:** الخدمات الاجتماعية هي تلك الخدمات التي تقدمها المؤسسة للموارد البشرية من أجل إشباع رغباتهم وتلبية حاجاتهم المادية والمعنوية والنفسية وهي الخدمات التي تعمل على الارتقاء بالموارد البشرية وتحقيق رفاهيتهم في المجتمع وتحسين ظروف معيشتهم.

<sup>1</sup> - ميساوي محمد: المرجع السابق، ص 11.

<sup>2</sup> - أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية "نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات، المكتب الجامعي الحديث، د.ط، القاهرة، 2009، ص 125.

<sup>3</sup> - طلعت مصطفى السروجي: المرجع السابق، ص 18-19.

• مفهوم الدور:

- لغة: دار الشيء يدور، دورا، ودوراناً، هذا الذي أشار إليه في المعجم العربي ويعني الحركة<sup>1</sup>.

وما يقابله في اللغة الفرنسية مصطلح غولان<sup>2</sup>.

- اصطلاحاً: يعرفه كيول "الدور: بأنه سلسلة استجابات شرطية متوافقة داخليا بالطريقة نفسها في

الموقف"<sup>3</sup>.

الدور: هو أنماط سلوكية متعلمة يؤديها الفرد، وبذلك تكون مرتبطة بالأدوار الاجتماعية الأخرى<sup>4</sup>.

- إجرائياً: الدور هو مجموعة من القيم والمعايير التي تحدد السلوك المنتظر من شخص معين

استناداً إلى سماته الشخصية وخصائصه الفردية.

• مفهوم التعزيز:

- لغة: قوى (عزز الجيش) زاد العدد والعدة، عزز، كثف، دعم، أضاف إلى الشيء ما يدعمه ويزيده

وضوحاً أو تشويقاً، عزز تحديداً بأمثلة، صير الشيء أكثر مثانة وثباتاً، عزز الثقة العامة<sup>5</sup>.

- اصطلاحاً: التعزيز هو المثير الذي يؤدي إلى زيادة احتمال تكرار حدوث الاستجابة في

ظروف متشابهة، وهو الاستجابة التي إذا تلت سلوك معين ستكون مدعاة لتكراره<sup>6</sup>.

- إجرائياً: هو عملية تدعيم السلوك المناسب أو زيادة احتمالات تكراره في المستقبل بإضافة مثيرات

إيجابية أو إزالة مثيرات سلبية بعد حدوثه وتعزيزه ذو أثر إيجابي من الناحية الدافعية.

<sup>1</sup> - المنجد في اللغة والإعلام: دار المشرق، د.ط، لبنان، بيروت، 1986، ص 23.

<sup>2</sup> - جروان السابق الكبير والصغير: قاموس فرنسي عربي، دار المشرق، د ط، لبنان، بيروت، د.س، ص 23.

<sup>3</sup> - عمر أحمد همشري: النشأة الاجتماعية للطفل، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2003، ص 72.

<sup>4</sup> - عبد المهادي الجوهر: قاموس علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، ط3، القاهرة، مصر، 1989، ص 96.

<sup>5</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 724.

<sup>6</sup> - شيماء علي خميس النعيمي: مقال حول "مفهوم التعزيز"، كلية التربية الرياضية، 15:37 - 14 - 2018/11/ - 20:20 - 2020/1/1.

• تعريف الولاء:

- لغة: وفاء وإخلاص ومناصرة "ولاء لدولة" محبة، برهن عن ولائه لذويه "معاهدة ولاء" معاهدة صداقة ومودة<sup>1</sup>.

- اصطلاحاً: الولاء هو الشعور بالانتماء ينمو داخل الفرد اتجاه شيء يعتبره هاماً في حياته.

شعور الفرد بالمسؤولية تجاه شيء محوري في الحياة.

- كما يعرفه "رونالد ريجيو" بأنه (مشاعر الفرد واتجاهاته نحو المؤسسة التي يعمل فيها ويرتبط

بقبول الفرد لأهدافها وقيمها واستعداده لبذل مجهود نيابة عنها والرغبة في بقاءه عضواً فيها<sup>2</sup>.

- إجرائياً: الولاء هو رغبة الفرد الأكيدة بالاستمرار والعمل في المؤسسة في كل الظروف.

• تعريف التنظيم:

- لغة: من الفعل نظم، ينظم، تنظيماً، بمعنى ينظم نظاماً الأشياء، ألفها وجمع بعضها إلى بعض<sup>3</sup>.

- اصطلاحاً: يعرف التنظيم بأنه "تحديد الأعمال والمهام وتوزيعها على الأفراد في سبيل الوصول

إلى الأهداف المرجوة".

يعرف أيضاً أنه "بناء يحدد النشاطات الضرورية لتحقيق أي هدف وترتيبها في مجموعات تمكن

من إسناد القيام بها إلى الأفراد بحيث يكون تعاون بين الجهود الإنسانية لأجل تحقيق هدف عام"

.4

<sup>1</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 1137.

<sup>2</sup> - ذياب سعيدة: أبعاد الترقية ودورها في تحقيق الولاء التنظيمي - مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية الطارف نموذجاً - مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف - 2018، ص 15.

<sup>3</sup> - عيسى مومني: القاموس المدرس الممتاز، دار العلوم للنشر والتوزيع، ط2، عنابة، 2000، ص 530.

<sup>4</sup> - ذياب سعيدة المرجع السابق، ص 17.

- إجرائيا: التنظيم يعبر عن وحدة اجتماعية تقام بطريقة مقصودة لتحقيق مجموعة من الأهداف والغايات وتتطلب الطابع البنائي من أجل ملائمته تحقيق هذه الأهداف.

• مفهوم الولاء التنظيمي:

اصطلاحا: عرفه Buchanan: على أنه الرغبة الفردية في بذل مستوى عالي من الجهد لصالح المؤسسة والرغبة الشديدة للبقاء فيها ومن قبول أهدافها<sup>1</sup>.

وعرفه موسى اللوزي بأنه: "حالة يتمثل فيها الفرد بقيم وأهداف المنظمة ويرغب الفرد في المحافظة على عضويته فيها لتسهيل تحقيق أهدافه".

وقد عرفه أصحاب الاتجاه التبادلي على أنه: "عدم الرغبة في ترك المنظمة من أجل الزيادات في الدفع والمكانة والحرية، أو من أجل زمالة عمل أكبر"<sup>2</sup>.

إجرائيا: الولاء التنظيمي هو شعور داخلي ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى المؤسسة وإن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المؤسسة التي يعمل فيها، وإن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المؤسسة.

• مفهوم العامل:

تعريف: جمع عمال، عملة والعاملون، كل من يعمل بيده<sup>3</sup>.

اصطلاحا: العامل هو كل من يعيش من حاصل عمله اليدوي أو الفكري ولا يستخدم مصلحته الخاصة لغيره من العمال أثناء ممارسته لنشاطه المهني<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - جميل أمينة: المرجع السابق، ص 47.

<sup>2</sup> - ميساوي محمد: المرجع السابق، ص 16-17.

<sup>3</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 757.

<sup>4</sup> - ميساوي محمد: المرجع السابق، ص 14.

إجرائيا: العامل هو الفرد الذي يؤدي أعمال يدوية أو غير يدوية لقاء أجر يتقاضاه من صاحب عمل يعمل تحت سلطته أو إشرافه.

• تعريف المؤسسة:

لغة: مجموع المنشآت المقامة لعمل مشروع ما واستغلاله أو هو مشروع نفسه، دار عناية عامة، مؤسسة وقاية، دار وقاية<sup>1</sup>.

اصطلاحا: عرفت "مادلين غرافيتش" المؤسسة بأنها وحدة إنتاج ذات طابع رأسمالي مكون من مجموعة أفراد يشغلون مناصب مختلفة ويعملون معا لإنتاج سلع وبيعها في السوق بغرض تحقيق الربح. أما خارج إطار الربح فتعرف بأنها مجموعة اجتماعية لديها هدف مشترك تحللها علاقات واتصالات ومعلومات<sup>2</sup>.

ويعرف هكس المؤسسة بأنها: "كيان في داخله عناصر متفاعلة لتحقيق أغراض معينة تستهدف في أنها تحقق أهداف المجتمع<sup>3</sup>.

إجرائيا: هي وحدات اجتماعية تختص بتقديم خدمات في شتى المجالات بشكل مباشر ويكون لها نظام أساسي ولائحة تحدد أهدافها ونظام عملها.

<sup>1</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 19.

<sup>2</sup> - بوحلاب هذيفة: العلاقات العامة ودورها في تحسين أداء المورد البشري -دراسة ميدانية بالمؤسسة ميناء عنابة- مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص الإعلام والاتصال، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2016، ص 20.

<sup>3</sup> - بشرى هلال: إستراتيجية إدارة الوقت لدى المورد البشري بالمؤسسة وعلاقته بأدائها الوظيفي -دراسة ميدانية بمديرية النقل -ولاية الطارف- مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف- 2018، ص 14.

• تعريف عمومية:

-لغة: صفة شيء عام لا تخصيص فيه ولا تحديد "عمومية تعبير"<sup>1</sup>.

-اصطلاحاً: العمومية تدل بوجه عام على معنى الجمهور الذي يشير في الكتابات الحديثة إلى معنى الشعب<sup>2</sup>.

-إجرائياً: نقصد بالعمومية هي الشاملة وليست خاصة وهي نشاط تهدف إلى إشباع حاجة ذات نفع عام.

• مفهوم المؤسسة العمومية:

-اصطلاحاً: يعتبر هربرت سيمون أن المؤسسة العمومية أو المنظمة في ضوء نظرية اتخاذ القرارات نظاماً متوازناً يتلقى مساهمات في صورة رأس مال وجهد، ويقدم بالمقابل عوائد لهذه المساهمات، ومن بين العائدات، والفوائد صنف عدداً من الحوافز المادية وغير المادية بدءاً من الأجر إلى المراكز أو المناصب ومنها الترقية وغيرها<sup>3</sup>.

-كما تعتبر المؤسسة العمومية كخلية اجتماعية، تقوم بتشغيل العمال وبالتالي تقوم بوظيفة اجتماعية تكمن في سد حاجيات العمال، مثلاً: ثبات العمل، مستوى الأجر، الترقية، التكوين<sup>4</sup>.

-إجرائياً: هي تلك المؤسسات التي تنشأ أساساً لممارسة الخدمة الاجتماعية وتمثل فيها جانب من نشاطها كالمستشفيات وهي نسق اجتماعي منظم أسست بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف معينة وفق توجيه عقلائي.

<sup>1</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 759.

<sup>2</sup> -alresala2.forumegypt.net/t1264 topic, 9 :52, 7/5/2015 . 16/02/2020, 17 :12

<sup>3</sup> - ميساوي محمد: المرجع السابق، ص 13.

<sup>4</sup> - ميساوي محمد المرجع السابق، ص 13.

ب المفاهيم الثانوية للدراسة:

• تعريف المجال:

- لغة: محل الجولان، فسحة، فضاء (مجال حيوي)، حقل، ميدان، مجال العمل<sup>1</sup>.

- اصطلاحاً: يعتبر المجال وسطاً جغرافياً يحدد معالم المجموعة البشرية والمشاهد الجغرافية من حيث هو بيئة طبيعية وبشرية<sup>2</sup>.

- إجرائياً: المجال هو تلك الركيزة المادية التي تمكن الفرد من ممارسة نشاطه العملي، يخضع لقوانين ثابتة.

• مفهوم المجال الاجتماعي:

- اصطلاحاً: نقصد به مجموعة من الأنشطة التي يمارسها الإنسان في مجال العلاقات الاجتماعية، والتي تؤدي إلى اكتسابه خبرات اجتماعية تساهم في بناء شخصيته وتحقق ذاته ضمن دائرة المجال المنتمي له<sup>3</sup>، ولقد جاء في المؤتمر الدولي لتنظيم الخدمات الاجتماعية عام 1947: أن هذا المجال يشمل توفير أماكن الراحة ووسائلها وتسهيل وسائل الانتقال وكل ما من شأنه أن يؤدي إلى تحسين واقع العمال<sup>4</sup>.

- إجرائياً: المجال الاجتماعي هي تلك الخدمات التي تقدم للعمال في إطار اجتماعي، منها: السكن، التغذية، النقل.

<sup>1</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 21.

<sup>2</sup> - عمر بالهادي: المجال والتنمية، نص المداخلة بالمركز الوطني لتكوين المكونين، تونس، 2012/03/12، 23:23 - 2020/2/2.

<sup>3</sup> - المرجع السابق: 20:20 - 15/12/2019-20 bouhoot.blogspot.com

<sup>4</sup> -mdonita,blogspot.com/2013/03/social service.html 17:36- 16/02/2020.

• مفهوم المجال المعنوي:

- لغة: منسوب معنوي إلى المعنى، تقدير معنوي أي تقدير فكري وذهني عكس التقدير المادي

مساعدة معنوية ورفع من قيمة الحالة النفسية<sup>1</sup>.

- اصطلاحاً: نقصد به تلك الخدمات الاجتماعية المعنوية للعمال والتي تقدم بأسلوب غير مباشر

إلا أنها تكون أقوى تأثيراً وأشد فعالية في حياة العمال داخل المؤسسة<sup>2</sup>.

- إجرائياً: نقصد بالمجال المعنوي هي تلك الخدمات التي تقدم للعمال في إطار معنوي منها،

الأجر، علاقات العمل.... الخ.

• مفهوم المجال الصحي:

- لغة: الصحي هو النافع للصحة ملائم لها (مسكن صحي) مخبر صحي، مكان يوضع فيه

الناس أو الحيوانات تحت المراقبة الصحية منعا لانتشار مرض من الأمراض<sup>3</sup>.

- اصطلاحاً: يعرف عوض خلف العنزي: الخدمات الصحية بأنها كافة الخدمات التي تقدم لإشباع

حاجات أو رغبات صحية لطالب الخدمة الصحية<sup>4</sup>.

- إجرائياً: هو تلك الخدمات الصحية التي تقدم للعمال من أجل الحفاظ على حياتهم، وكذلك

حمايتهم من كل المخاطر التي قد تنتهك بهم.

<sup>1</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 30.

<sup>2</sup> - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، دار الوفاء للطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2008، ص 186.

<sup>3</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 184.

<sup>4</sup> - 13:13 - html. , أنواع الخدمات الصحية -abahe.uk/total-quality-management-enc/98122 20/1/2020.

• تعريف الصحة:

- لغة: خلو من كل عيب أو ريب، والصحة العامة هي مجموع المصالح الإدارية المكلفة بالسهر على حسن سير الخدمات الصحية في البلد<sup>1</sup>.
- اصطلاحاً: عرفها العالم "يركنز" (بأنها حالة من التوازن النسبي لوظائف الجسم المختلفة، وتنتج من تكيف جسم الإنسان مع العوامل الضارة التي يتعرض لها)<sup>2</sup>.
- إجرائياً: يشمل مفهوم الصحة على أمرين أولهما السلامة من جميع الأمراض والعلل وثانيهما ذهاب المرض والشفاء منه بعد حلوله.

• تعريف الجوارية:

- لغة: حالة الإقامة بالقرب من الشخص أو مكان، (أثبتوا أن جوارهم كريم وقلبهم كبير) محيط سكن قريب بالقرب من سكن بجواره<sup>3</sup>.
- اصطلاحاً: هو الحيز الجغرافي الذي يغطي مجموعة من السكان<sup>4</sup>.
- إجرائياً: الجوارية هو المكان الذي يضم مجموعة من المناطق المجاورة والقريبة منه.

• مفهوم الصحة الجوارية:

- اصطلاحاً: هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، وتوضع تحت وصاية الوالي، أنشأت هذه المؤسسات بموجب المرسوم التنفيذي 140/07 المؤرخ في جمادى الأولى والموافق لـ 19 ماي 2007<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 607.

<sup>2</sup> - الحميد شمس الدين: مقال حول تعريف الصحة، 13.50 - 8 فبراير 2018.

<sup>3</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 190.

<sup>4</sup> - [https://m.facebook.com/posts\\_6/3/2020](https://m.facebook.com/posts_6/3/2020), 16 :26.

<sup>5</sup> - [sites.google.com/site/etepspadrar](https://sites.google.com/site/etepspadrar) 20:20/ 01/01/2020.

إجرائياً: هي أحد المرافق العامة تقدم خدمات للمواطنين بشكل منظم وتتكون من منشآت تابعة لها والمتمثلة في العيادات المتعددة الخدمات إضافة إلى مصالح أخرى.

• مفهوم الخدمات الاجتماعية العمالية:

- لغة: العمالية: هي خاص بالعمل (مطالب عمالية)<sup>1</sup>.

- اصطلاحاً: تعرف منظمة العمل الدولية الخدمات الاجتماعية العمالية: "بأنها المنشآت والتجهيزات

المختلفة التي تنشأ للعمال الذين يعملون بإحدى المنشآت أو بفرع من فروع النشاط الاقتصادي

أو بمنظمة صناعية بهدف تحسين ظروف البيئة، من أجل إزالة أسباب التوتر وإتاحة الفرص

المناسبة للعمال وأسره من النواحي المختلفة وشغل أوقات الفراغ"<sup>2</sup>.

- إجرائياً: الخدمات الاجتماعية العمالية هب تلك المؤسسات التي تهتم بالعمل على رفع مستوى

العمال الصحي والاجتماعي والمعنوي مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل

وبيئته التي يعمل فيها.

<sup>1</sup> - المنجد الوسيط : المرجع السابق، ص 757.

<sup>2</sup> - محمد سيد فهمي: المرجع السابق، ص 172.

ج المفاهيم المقاربة للولاء التنظيمي:

• مفهوم الالتزام التنظيمي:

- لغة: الالتزام: هو تعهد مقاولة، وعُد بالقيام بعمل معين في مدة معينة لقاء أجر محدود التزام

أشغال ما يوجب الإنسان على نفسه تعهد وفي التزاماته<sup>1</sup>.

- اصطلاحاً: وهو الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية

والنشاط ومنحها الولاء، ويمكن القول بأن عملية الالتزام التنظيمي ما هو إلا عملية الإيمان

بأهداف المنظمة وقيمها، والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم فهو بذلك

يصب نفسه في نفس القالب الذي يصب فيه الولاء التنظيمي<sup>2</sup>.

- إجرائياً: هو درجة اندماج العامل بالمؤسسة الذي يعمل بها، واهتمامه بالاستمرار فيها، وهو

الشعور الداخلي للعامل والتفاعل بالأسلوب الذي يمكنه من تحقيق مصالح ومرامي المؤسسة.

<sup>1</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 921.

<sup>2</sup> - محمد سرحان خالد المخلافي: أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، مجلة جامعة دمشق، المجلد 17، العدد 2، 2001، ص 193.

• مفهوم الانتماء التنظيمي:

- لغة: الانتماء هو انضمام وانتساب إلى جماعة، انخراط في جماعة (انتماء إلى حزب مثلاً)<sup>1</sup>.
- اصطلاحاً: ويعني شعور الفرد بالمحبة نحو موضوع ما ينتسب إليه، ويتحدد سلوك الفرد اتجاه ما ينسب إليه بمقدار درجة الحب أو العاطفة التي يمتلكها، لذا يعتبر الانتماء انتساب الفرد إلى منظمة ما وارتباطه بها<sup>2</sup>.
- إجرائياً: يشير الانتماء التنظيمي إلى مدى الإخلاص والولاء التي يبديها الفرد تجاه عمله وانعكاس ذلك على تقبل الفرد أهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق أهدافها.

<sup>1</sup> - المنجد الوسيط: المرجع السابق، ص 1054.

<sup>2</sup> - محمد سرحان خالد المخلافي: المرجع السابق، ص 194.

# الفصل الثاني:

## الإطار النظري للخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي

أولاً: الخدمات الاجتماعية.

تمهيد

1 مبادئ الخدمات الاجتماعية

2 نشأة وتطور طرق الخدمة الاجتماعية

3 مقومات الخدمات الاجتماعية

4 خصائص الخدمات الاجتماعية

5 وظائف الخدمات الاجتماعية

6 أهداف الخدمات الاجتماعية العملية

7 أهمية الخدمات الاجتماعية

8 فلسفة الخدمات الاجتماعية العملية

9 مهارات الخدمات الاجتماعية

10 مجالات الخدمات الاجتماعية والمستفيدون منها

خلاصة

## ثانيا: الولاء التنظيمي

### تمهيد

- 1 مراحل تحقيق الولاء التنظيمي
- 2 العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي
- 3 أنواع الولاء التنظيمي
- 4 خصائص الولاء التنظيمي
- 5 أهمية الولاء التنظيمي
- 6 سمات سلوك أصحاب الولاء التنظيمي
- 7 طرق قياس الولاء التنظيمي
- 8 أسباب ومظاهر ضعف الولاء التنظيمي
- 9 مجالات تعزيز الولاء التنظيمي
- 10 - إستراتيجيات الولاء التنظيمي

### خلاصة

تمهيد:

ظهرت الخدمة الاجتماعية كضرورة حتمية، فقد زاد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة، كونها عملت على رفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي والمعنوي، وخاصة بعد تطور الفكر الاجتماعي الذي أدى إلى قيام الخدمة الاجتماعية بأسسها العلمية، كون العامل هو المحور الأساسي داخل المؤسسة.

ونظرا لأهمية موضوع الخدمات الاجتماعية سنتناول في هذا الفصل بدءا ب: مبادئها وتطور طرقها، ومقوماتها وخصائصها...الخ.

1 مبادئ الخدمات الاجتماعية:

أ -المبدأ: هو حقيقة أساسية لها صفة العمومية، وقد يصل الإنسان إلى هذه الحقيقة عن طريق الخبرة والمنطق أو عن طريق التجريب المقنن ومبادئ الخدمات الاجتماعية لم يصل إليها العاملين بالمهنة عن طريق التجريب المقنن وإنما أتت عن طريق تحليل خبرات كثيرة مر بها عدد كبير من العاملين في الميدان، أي أن مبادئ الخدمة الاجتماعية لازالت في مرحلة الفروض الأساسية المدعمة بالخبرات المتراكمة ولكنها لم تصل بعد إلى مستوى القوانين الثابتة<sup>1</sup>.

• مبدأ حق تقرير المصير:

من المعروف أن الخدمة الاجتماعية -كمهنة- أنها تسعى لحل مشكلات معينة وتواجهها بأسلوب علمي يمكنها من مواجهة احتياجات المجتمع المتغير وهي كمهنة تقوم على قيم معرف بها من أهمها الاعتراف بقيمة الفرد كإنسان وتقدير طاقاته وإمكانياته واحترام ذاته أي إعطائه الحق الكامل في تقرير مدى احتياجه والطريقة التي يمكن أن يتبعها لمقابلة هذا الاحتياج، أي أن له الحق في تقرير مصيره -كإنسان- له مسؤولية معينة اتجاه نفسه وأسرته والمجتمع الذي ينتمي إليه. غير أن هذا المبدأ ليس مبدأ مطلق يصلح للتطبيق مع كافة العملاء والمواقف التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي بل أن هناك استثناءات معينة في حالة ارتباط حق تقرير المصير بصعوبات معينة فتقع على العميل، مثل المرضى والأطفال<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - طلعت مصطفى السروجي: المرجع السابق، ص 21.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه: ص 22.

### • مبدأ التقبل:

يقضي هذا المبدأ من الأخصائي الاجتماعي أن يتقبل العميل فرداً أو جماعة أو مجتمع محلياً، كما هو وليس على الصورة التي يجب أن يكون عليها وبالتالي لا تتدخل الاعتبارات الشخصية أو الذاتية للأخصائي في الحكم على العميل أو غيره من وحدات العمل ولا ينبغي أن تؤثر اعتبارات الاختلاف في السن أو الجنس أو الطبقة الاجتماعية أو المنصب السياسية بين الطرفين في العلاقة المهنية التي تنشأ بينهما.

والتقبل مفهوم متكامل ينصب على العميل من جانب والبيئة الاجتماعية التي ينتمي إليها، وكذلك السلوكيات المرتبطة به من جانب آخر وهي لا تعني الموافقة على أنماط السلوكية الخاطئة التي قد يمارسها العميل ولكن تقبل منها على أنه إنسان ويجب مساعدته.

### • مبدأ السرية:

يمثل هذا المبدأ قيمة أخلاقية وإنسانية هامة جداً في مجتمعنا الزاخر بالتقاليد حيث يتعلق باحترام الإنسان ولا يحق لنا كمهنة لنا رسالتها الإنسانية السامية أن نضع مقابل مساعدة العميل إذاعة أسرارها وإفشاءها وعلى هذا الأساس يجب أن يكون في كل مؤسسة نظام يساعد الأخصائي في تطبيق هذا المبدأ.

والسرية هي حماية للمعلومات والبيانات التي حصل عليها الأخصائي الاجتماعي، ويجب الحفاظ عليها وعدم إذاعتها بين الناس مع ملاحظة أن السرية لها العديد من الاستثناءات المرتبطة

بالعميل من جانب والمؤسسة من جانب آخر، وذلك على حسن طبيعة الموقف الإشكالي للعميل<sup>1</sup>.

### • مبدأ المشاركة:

من المبادئ المعمول بها في الخدمة الاجتماعية أن الأخصائي الاجتماعي لا يحل مشاكل الأفراد بقدر ما يساعد هؤلاء الأفراد مساعدة تبنى على دراسة علمية ومهارة علمية، ويساعدها على تفهم مشاكلهم وعلى رسم خطط العلاج معتمدين في ذلك على إمكانياتهم الذاتية بقدر استطاعتهم مع الاستجابة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة، ويتفق هذا المبدأ مع المبادئ الأخرى التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية خاصة التقبل وحق تقرير المصير.

### • مبدأ العلاقة المهنية:

يعرفها بياستوبك بأن العلاقة المهنية هي التفاعل الدينامي للمشاهد والاتجاهات المتبادلة بين الأخصائي والعميل بهدف مساعدته على تحقيق توافق أفضل بينه وبين بيئته الاجتماعية. وتعتبر العلاقة المهنية هي حجر الأساس في الخدمة الاجتماعية، الحس الذي يتم من خلاله تقديم أفضل مساعدة ممكنة للعميل، حيث يتمكن الأخصائي الاجتماعي من خلالها من فهم العميل والظروف المختلفة المرتبطة به، كما أنها تدعم ثقة العميل في الأخصائي الاجتماعي ومساعدته، غير أن العلاقة يجب أن تكون مهنية لتحقيق أهداف عملية مساعدة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - طلعت مصطفى السروجي: المرجع السابق، ص 22-23.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 23.

### • مبدأ التقويم الذاتي:

الأخصائي الاجتماعي يلتزم بموضوعية في عمله ويقيس مدى نجاحه في تحرير عمله المهني من وجهات نظره الذاتية، كذلك فهو يقوم باستمرار بالمحاولات للتعرف على مستواه المهني بصورة واقعية تمكنه من تحديد ما ينقصه من معرفة ومهارات وما وقع فيه من أخطاء ليعمل على رفع مستواه المهني وتجنب الأخطاء في المستقبل.

ويدخل في إطار هذا المبدأ أيضا قيام الأخصائي لسلوكه العام فيما يتصل بعلاقاته برؤسائه في العمل وزملائه أو سلوكه خارج المجتمع، ويحدد ما إذا كان هذا السلوك يتفق مع الصورة التي يجب أن يراها الآخرون عن الأخصائي الاجتماعي ليتمكن من العمل على تصحيح تلك الصورة بما يتفق ومسؤوليته اتجاه مهنته<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - طلعت مصطفى السروجي: المرجع السابق، ص24.

## 2 نشأة وتطور طرق الخدمات الاجتماعية:

أ - **طريقة خدمة الفرد** : لقد اعترف بطريقة خدمة الفرد كأول طريقة للخدمة الاجتماعية عام

1917م وفي الواقع، كانت الفترة بعد الحرب العالمية الأولى تشهد تشكيل الخدمة

الاجتماعية في قالب مهني، فقد ساعدت الحرب على تقدم ملموس في العلوم الاجتماعية

واستطاع الأخصائيون الاجتماعيون أن يأخذوا منها كل ما يصلح للمهنة.

ب **طريقة خدمة الجماعة** : اعترف بطريقة خدمة الجماعة كطريقة ثانية للخدمة الاجتماعية،

خلال عامي 1936م-1937م.

وتعتبر المحلات الاجتماعية البوتقة التي ظهرت من خلال طريقة خدمة الجماعة، وكان الهدف

في الدعوة لظهور هذه الطريقة هو مساعدة المهاجرين الجدد إلى الولايات المتحدة الأمريكية،

للتكيف مع قيم مجتمعهم الجديد من خلال أنشطة المحلات التجارية.

ج **طريقة تنظيم المجتمع** : اعترف بطريقة تنظيم المجتمع طريقة ثالثة أساسية في الخدمة

الاجتماعية عام 1946م، بوضع تعريف خاص عن تنظيم المجتمع في صورته الأولى،

ففي عام 1921 ركز إدوارد ليندلمان على العمليات الديمقراطية، والتخصص في دراسة

تنظيم المجتمع<sup>1</sup> من خلال جهود الإقناع كجزء من الضبط المجتمعي باستخدام الجهود

الديمقراطية وضمن الحصول على خدمة من المتخصصين، المنظمات بوسائل خاصة،

ومن خلال التداخل فيما بينها.

<sup>1</sup> - إحسان كامل السوسي: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2016. ص 15.

وفي عام 1922 عرف إدوارد تنظيم المجتمع من خلال مجالسها وكتب عن التنسيق والتناغم بين المؤسسات، وعن التخطيط للنمو المستقبلي في مجتمع الخدمة الاجتماعية من خلال لجان كونت للتمويل الحكومي<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - حسان كامل السوسي: المرجع السابق، ص 16.

3 مقومات الخدمات الاجتماعية:

تتكون مهنة الخدمة الاجتماعية من المقومات الآتية:

أ -العميل.

ب الأخصائي الاجتماعي.

ج الخدمة ذاتها.

د -المؤسسة الاجتماعية.

أ -العميل: يعتبر العميل هو محور الخدمة وقد يكون العميل فردا أو جماعة أو مجتمعا، سواء كان سويا أو غير سوي، وتعتمد خدمة العميل على ما وصلت إليه الخدمة الاجتماعية من مبادئ وأساليب للعمل وما استفادته من العلوم الأخرى من معارف ومهارات، فالعميل الذي تقدم له الخدمة كفرد يحتاج من الأخصائي الاجتماعي أن يكون ملما إماما كافيا بطبيعته النفسية والظروف المجتمعية المؤثرة فيه وأساليب التربية الصالحة لتنشئته والاحتياجات الصحية اللازمة والقواعد المؤسسة لعلاقاته مع الآخرين.

ومع الاهتمام بصفة خاصة بسمات العميل الجسمية والاجتماعية والعقلية والنفسية في كل مرحلة من مراحل حياته، فسمات مرحلة الطفولة تختلف عن مرحلة الشباب عن مرحلة النضج أو الشيخوخة، إذ أن لكل منها خصائصها التي يركز عليها الأخصائي الاجتماعي في تقديمه للخدمة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - أحمد مصطفى خاطر: المرجع السابق، ص 142.

- ب الأخصائي الاجتماعي : الأخصائي الاجتماعي هو المتخصص المهني الذي يقوم بالخدمة الاجتماعية ويهدف التخصص في هذه المهنة إلى تزويد الأخصائي بالمميزات التالية التي تجعل منه مهنيًا صالحًا للقيام بالعمل الاجتماعي ومن هذه المميزات التالية نجد منها:
- أن يزود بالمعلومات الكافية عن الأفراد والجماعات والمجتمعات التي يعمل معها سواء أكانت هذه المعلومات اجتماعية أو صحية.
  - أن يزود بالمهارات للعمل الاجتماعي كمهارة في خدمة الفرد أو الجماعة أو في تنظيم المجتمع، وما تتطلبه هذه المهارات من إدراك وتطبيق لمبادئها وأساليبها.
  - أن يزود بمجموعة من الخبرات المتصلة بطبيعة النشاط الذي يمارسه مع العملاء كالخبرات الثقافية، وهذه الخبرات تساعده على إدراك ما يتم من نشاط للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات.
  - أن يزود بالاتجاهات الشخصية الصالحة للعمل مع الناس كالمقدرة على حب الناس والرغبة في العمل معهم، وتقدير ظروفهم وضبط النفس والمحافظة على المواعيد وغير ذلك من الاتجاهات اللازمة لأداء العمل، واكتساب هذه الصفات المهنية تستمد من قوى رئيسية الثلاث هي:

- الدراسة النظرية.

- التدريب الميداني.

- الممارسة الفعلية المهنية بعد التخرج من مراكز التعليم المختلفة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - أحمد مصطفى خاطر: المرجع السابق، ص 143.

ج الخدمة: يقصد بالخدمة الخطوات المهنية التي تتم أثناء تقديم مساعدات موجهة للأفراد أو الجماعات أو المجتمعات، وتشمل هذه الخطوات على الدراسة والتشخيص والعلاج، فالفرد صاحب المشكلة يحتاج لى دراسة حالته دراسة اجتماعية ثم تحليل الظروف التي أدت إلى المشكلة ثم وضع الخطوط الرئيسية لمواجهة مشكلته.

وتعتمد هذه الخطوات على مبادئ أساسية للعمل التطبيقي الذي يساعد الفرد على مواجهة مشكلاته، والجماعة على النهوض بقدرات أعضائها، ومهاراتهم والمجتمع في قدرته على الموائمة بين احتياجاته وموارده.

وتعتمد الخدمة الفردية على العلاقات المهنية التي تتم بين الأخصائي والعميل وما يتبع ذلك من وسائل العلاج.

أما خدمة الجماعة فتعتمد على أنواع البرامج التي يمارسها الأعضاء ويتفاعلون خلالها في ديناميكية جماعية صالحة لتنشئتهم والنهوض بها، أما بالنسبة لتنظيم المجتمع فتعتمد الخدمة على أنواع الاستشارة والاستجابة التي تتم بين الأخصائي والمجتمع من وسائل الإعلام المختلفة.

د- المؤسسة الاجتماعية : تعتبر المؤسسة الاجتماعية الميدان الذي تمارس فيه الخدمة، ولا يعني ذلك أن الخدمة لا تمارس إلا في المؤسسة الاجتماعية فقط، فقد انطلقت الخدمات حديثا نحو البيئات المحتاجة إلى خدمته، والمؤسسة الاجتماعية هي المؤسسة المتخصصة لخدمة الأفراد والجماعات والمجتمعات أو كلها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - أحمد مصطفى خاطر: المرجع السابق، ص 143-144.

#### 4 خصائص الخدمات الاجتماعية:

يمكننا تحديد أهم ما يميز الخدمة الاجتماعية على النحو التالي:

- تعد مهنة ديناميكية، وتركز باستمرار على مسؤوليتها في إشباع الاحتياجات الإنسانية.
- تتميز الخدمة الاجتماعية بالتدخل المهني من خلال جهود الممارسة الميدانية.
- هي اتجاهات مهنية، تصنف ممارساتها إلى ممارسة مباشرة وممارسة غير مباشرة، وغير ذلك من تصنيفات.
- تفرض إنسانية الخدمة الاجتماعية عليها الالتزام بقيم العدالة والمساواة بين المواطنين.
- إن الخدمة الاجتماعية من المهن العاملة في إطار نظام الرعاية الاجتماعية للمجتمع.
- للخدمة الاجتماعية مؤسسات تعليمية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين وصقل الممارسون الميدانيون.
- يظهر التخصص في الخدمة الاجتماعية من خلال الطرق الأساسية لها، خدمة الفرد، خدمة الجماعة، تنظيم المجتمع، بينما يظهر التكامل في صورة الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.
- للخدمة الاجتماعية مداخل أيديولوجية: نفسية، اجتماعية، إصلاحية، وراديكالية.
- تعد المهارة من العناصر المميزة لممارسة الخدمة الاجتماعية والتي تولدت من العلم والخبرة الميدانية.
- يتعاون مع المهنيين في الخدمة الاجتماعية متطوعون، يمارسون العمل بطريقة تلقائية، تحت التوجيه المهني في بعض الأحيان<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - إحسان كامل السوسي: المرجع السابق، ص 32-33.

5 وظائف الخدمات الاجتماعية:

إن للخدمة الاجتماعية عدة وظائف منها:

- أ - الوظيفة العلاجية: وتمكين الفرد والجماعات من الحلول المناسبة لمشاكلهم.
- ب الوظيفة التنموية: وهي تزويد المعرفة والموارد والقيم الاجتماعية بين العمال.
- ج الوظيفة الوقائية: أي الوقاية من الوقوع في المشكلات والممارسات السلوكية الخاطئة<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - إحسان كامل السوسي: المرجع السابق، ص 34.

6 أهداف الخدمات الاجتماعية:

- مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم وبأسرهم.
- المساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين في المؤسسة.
- معاونة العمال على التكيف مع أحوال العمل بالمؤسسة.
- المشاركة في تحمل المسؤولية عن ظروف العمل، والعمل عن التحسين المستمر لهظه الظروف.
- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية للعاملين والإشراف عليها كالتغذية والانتقالات والترويج... الخ.
- معالجة المشاكل المترتبة على استخدام النساء والأحداث والعمال<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، ذ ط، القاهرة، 2000، ص 319.

7 أهمية الخدمات الاجتماعية:

- مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم التي تعوق من أدائهم لأدوارهم الاجتماعية.
- إحداث التغييرات في النظم الاجتماعية العتيقة التي لم تستطع القيام بدورها لدى الاحتياجات الإنسانية المتغيرة.
- غرست القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة واحترام العمل والإنجاز والدافعية واحترام الوقت لدفع عجلة التنمية.
- صنع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية والتوعية الخاصة بهذه المشكلات زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع وطلب نتيجة لعودة المتكاسلين والمنحرفين لعجلة الإنتاج<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 34-35.

8 فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية:

لا تختلف فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية عن فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية وتتلخص

الفلسفة فيما يلي:

- أ - احترام الإنسان في كافة مواقع عمله وحياته كمواطن صالح له قيمته وكرامته، وحقه في الحياة الحرة الآمنة، وتوفير احتياجاته الإنسانية في مختلف الظروف بما يهيئ له انطلاقا فعالا لقواه الذاتية واستخداما أرقى للإمكانيات المتاحة.
- ب - إيمان المهنة بأن الإنسان أحسن ما يكون نمواً وأكثر ما يكون إنتاجاً عندما تتاح له الفرص لاستخدام واستثمار قدراته وتمييزها عن طريق ما يسهم به من مشاركة في حياة الجماعات التي يعيش فيها أو يرتبط بها في مجتمعه مما يرفع إنتاجية العامل ويشارك في حركة التنمية الشاملة المتصلة بإنتاجية البنيان الاجتماعي.
- ج - إن استخدام المهارات الفنية في الخدمة الاجتماعية يستهدف تحرير الإنسان من المعوقات الذاتية والبيئية، وبالتالي تمكنه من التفكير والتعبير وتنشيط طاقاته في مجال عمله، وحياته والانطلاق بها في خلق وابتكار من أجل تحقيق الأهداف المبتغاة بدافع من نفسه.

وبناء على هذا، فقد أصبحت مهنة الخدمة الاجتماعية ضرورة من ضروريات الخدمة في

المجال العمالي، وذلك لإشباع الاحتياجات النفسية للعمال<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، المرجع السابق، ص 314-315.

9 - مهارات الخدمة الاجتماعية:

لقد حددت الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين لأهم المهارات في مجال الخدمة الاجتماعية، وهي كالآتي:

- المهارة في تفسير نتائج الدراسات البحثية والكتابات المهنية.
- المهارة في انتقاء المعلومات وفي تجميع الحقائق وثيقة الصلة بالمشكلة لتقدير حجم المشكلة.
- المهارة في تكوين علاقات المساعدة المهنية والحفاظ عليها.
- المهارة في الملاحظة وفي تفسير السلوك اللفظي والغير لفظي، وفي استخدام المعرفة الخاصة بنظريات الشخصية وطرق التشخيص.
- المهارة في مناقشة الموضوعات الانفعالية الحساسة بأسلوب تدعيمي غير تهديدي.
- المهارة في إيجاد الحلول المبتكرة لحاجات العملاء.
- المهارة إلى الاستماع إلى الآخرين بفهم وهدف.
- المهارة في الوساطة والتفاوض بين الأطراف المتنازعة.
- المهارة في إقامة العلاقات التنظيمية المتبادلة بين الخدمات.
- المهارة في ربط العملاء بجهود لحل مشكلاتهم وكسب ثقتهم في أنفسهم<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - إحسان كامل السويسي: المرجع السابق، ص 46-47.

10 -مجالات الخدمات الاجتماعية والمستفيدون منها:

أ -المجال الاجتماعي: نذكر بعضها:

- **الخدمات الغذائية:** تتخذ الخدمات الخاصة بالتغذية والتي تنظم في المؤسسات أو بالقرب منها أشكالاً عديدة، وأكثر هذه الأشكال هو الذي يتضمن تنظيم مطاعم بالمؤسسات، بحيث يمكن للعمال أن يتناولوا فيها وجبات ساخنة بأسعار معقولة. وتشمل الخدمات الغذائية أيضاً حث العمال على الأخذ بالعادات الغذائية السليمة، والعمل على توعية العمال وأسرهم وخلق تقاليد وأذواق جديدة في الوجبات تهدف على رفع المستوى الغذائي مع خفض تكاليفه، وتشمل التغذية على الوجبات الثلاث منها احتواء الطعام على كل العناصر الغذائية الضرورية بكميات كافية، سهولة هضمه بالإضافة إلى تخصيص أماكن صحية لذلك تحت إشراف أطباء تغذية متخصصين وطباخين مهرة، ويصاحب الخدمات دائماً وضع برنامج تنقيف للعمال وأسرهم، بحيث يستطيع أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بتقديم مجموعة من الموضوعات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالعمال واحتياجاتهم، ووضع في المطعم صندوق للشكاوي لمعرفة مشاكل وآراء العمال في الخدمات المقدمة إليهم من جانب، بجانب الوقوف على مقترحاتهم تجاهها حتى يتسنى لهم الاستمرار والدافعية في العمل والإنتاج<sup>1</sup>.

- **خدمات النقل والمواصلات :** تعتبر خدمات النقل والمواصلات من أهم الخدمات التي تقدم للعاملين، ومشكلة المواصلات بالنسبة للعمال لها أثارها الخطيرة سواء من ناحية الجهد الذي يبذله العامل أو من ناحية النفقات التي يتكبدها، مما يؤثر على ميزانيته، وبالإضافة لى كون بعض المؤسسات العمومية لا توفر وسائل النقل يؤدي بالضرورة إلى زيادة النفقات على

<sup>1</sup> - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، المرجع السابق، ص 177.

المواصلات من جانب، فإن ذلك يزيد من قلق العمال النفسي بسبب عدم انتظام هذه المواصلات من جانب آخر، فالنقل عملية مهمة تمس بالدرجة الأولى المؤسسة، كونها الوصية الأولى على العمال وذلك بتوفير الوسائل اللاتقة لراحتهم، وتزداد أهمية النقل بالنسبة للعمال كلما كانت أماكن عملهم بعيدة عن مقر سكناتهم، لذلك أصبح لزاما على كل مؤسسة أن تعرف جيدا التوزيع السكني لعمالها، وما هي سبل الانتقال المستخدمة في تنقلاتهم إلى مكان عملهم، مما يؤدي إلى توفير الراحة لهم وارتفاع روحهم المعنوية، وبالتالي انتظام العمل وزيادة إنتاجه<sup>1</sup>.

• **خدمات الإسكان :** إن توفير السكن الملائم للعمال يعني من وجهة النظر الإنسانية احترام

العامل واحترام آدميته، وتوفير المكان المناسب له ولأسرته، ولذا ألزم القانون أصحاب الأعمال في المناطق النائية والبعيدة عن العمران بتوفير المسكن المناسب للعمال وتحديد المواصفات الصحية لهذه المساكن، وتحديد القيمة الإيجارية التي يدفعها العامل، وإن توفير إسكان العاملين لا يقتصر على تسليم العمال المساكن فقط بل يجب أن يكون التخطيط العمراني للمدينة السكنية شاملا: الوحدة الصحية، المدارس....الخ.

ولقد زاد اهتمام الدولة بتوفير المسكن المناسب للعمال فسهلت لهم ذلك عن طريق إعطاء التسهيلات في الحصول على أرض لإقامة مثل هذه المساكن وكذلك تقديم القروض ذات الفوائد الصغيرة لإقامة هذه المشروعات<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - ميساوي محمد: المرجع السابق، ص 45.

<sup>2</sup> - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العملية، المرجع السابق، ص 176.

- ب المجال الصحي: كون الصحة مبعث نشاط كل فرد، ومظهر رفايته، فالصحة بالنسبة للعامل أساس حياته، وكل رأس ماله، وما من نقص يطرأ عليها إلا وهو نقص محقق في إمكانيات العيش عنده، وصحة العمال هي ثروة وطنية تزيد من إنتاجها وتوفر لها الغنى والمجد، ومن الخدمات الصحية التي تقدم للعمال نذكر منها.
- الإجراءات الصحية والكشف الطبي على العمال والكشف الدوري للتأكد من سلامتهم من الأمراض.
- العناية بأحوال العمل الصحية: مثل اتساع مكان العمل ووجوب توفير الضوء والتهوية الكافية.
- مكان للراحة وتبديل الملابس.
- توفير ملابس للعمال خاصة بالعمل من أجل حمايتهم من مواد كيميائية وغيرها التي تستخدم بعض الإشعاعات.
- توفير أدوات العمل في الأماكن المناسبة حتى لا تؤثر على راحة العامل أثناء تأدية عمله.
- توفير أماكن للغسيل والتنظيف<sup>1</sup>.
- علاج الأسر: وكثيرا ما يتسع نطاق الخدمة الطبية ليشمل أفراد أسرة العامل، وقد يتيح علاج أسر العامل لنتشر الوعي الصحي في أسر العمال، كما يتيح لهم فرصة الاتصال بهذه الأسر وتوطيد العلاقة بينها.

<sup>1</sup> - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، المرجع السابق، ص 175.

ج -المجال المعنوي : يخضع العامل أثناء تأديته لمهامه لعدة مؤثرات أهمها المؤثرات المعنوية

"النفسية" التي تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على استقرار العامل في مهنته وزيادة

انتاجيته ولهذا تقدم بعض الخدمات المعنوية له نذكر منها:

• الأجر: الأجور عبارة عن القيمة النقدية التي يتقاضاها العامل نظير خدماته التي يؤديها،

ولعل أهم الخدمات جميعها في محيط المؤسسة وفي نظر العمال وفي نظر غيرهم هي

موضوع الأجور، ولذا فإن كل تحسين بالنسبة للخدمات الاجتماعية للعمال يراد توفيره على

الحياة العمالية لابد وأن يتوجه أولاً إلى رفع الأجور إلى المستويات المناسبة، والدوافع إلى

العمل التي تحقق تعاون العامل وإخلاصه في القيام بعمله تنقسم إلى :

- دوافع مالية: تنصب على المال وفتح مجال الترقيات والعلاوات والمكافآت.

- دوافع غير مالية: وتنصب على نواحي غير نقدية وهذه تأتي عن طريق الترفيه عن العامل

ومكافأته أدبيا بوضع اسمه على لوحات الشرف مثلا، والذي يهمننا بالنسبة للأجور هو تحديد

الدور الذي يمكن أن يقوم به الأخصائي الاجتماعي في هذا الصدد حيث أن هناك طرق

مختلفة لدفع الأجور أهمها طريقتان:

الأول هو تحديد الأجر على أساس الزمن وهو ما يسمى بالأجر الزمني قيمته تحديد مكافأة

العامل لقاء تأدية عمله لعدد معين من الساعات في اليوم....الخ<sup>1</sup>.

ثانيا هو تحديد الأجر على أساس القطعة وهو ذلك الأجر الذي يتقاضاه لقاء إنجاز عمل

معين وحده.

• علاقات العمل: تعني علاقات العمل النتائج التي تحصل نتيجة وجود طرفين متقابلين فوجود

العمال مع أصحاب الأعمال أو الإدارات المختلفة لابد وأن يكون له نتائجها الإيجابية

<sup>1</sup> - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، المرجع السابق، ص 191.

والسلبية، المادية والإنسانية، المباشرة وغير مباشرة، ولذلك لا شك أهم جزء من الخدمات الاجتماعية العمالية ومن مهام الأخصائي في المؤسسة، فقد قلنا أن الأخصائي هو الواسطة بين هذين الطرفين عليه دائماً أن يحسن هذه العلاقات وأن يقويها وأن يتغلب على السلبيات فيحاول إبعاد الأطراف عنها ومن علاقات العمل نذكر مثلاً: الإجازات، المعاملة الحسنة، الانتظام في العمل، وإن الأخصائي له دور في حل المنازعات ومحاولة فضها بالطرق السليمة وبالوسائل المشروعة منها المفاوضات الجماعية والتشاور والتعاون وغيرها، وهذا ما يسمى بعلاقات العمل المادية، أما بالنسبة لعلاقات العمل الإنسانية فهي التي تهتم بالعامل بطبيعة الإنسانية وتتمثل في خلق الثقة والاحترام والتعاون بين العاملين والإدارة، وكذلك خلق الرغبة في العمل، وإيجاد جو من الرضا والطمأنينة بين العمل<sup>1</sup>.

- **التدريب المهني** : ويقصد به هو إعداد الفرد مهنياً وتدريبه على مهنة معينة بقصد رفع مستوى كفايته واكتسابه مهارات جديدة، حيث يهدف التدريب إلى مساعدة العمال على تنمية مدرائهم وتحسين أداء الأعمال وتقليل الإشراف<sup>2</sup>.
- الإسراع في تأهيل العمال لمهام جديدة.
- تخفيض تكاليف الرقابة والتكاليف الإضافية.
- إتاحة الفرصة أمام العمال وتزويدهم بالخبرات الفنية التي تعينهم على شغل المناصب الأرقى بمؤسسته ويزيد من ولائه لها، ويمكن أن يتخلص دور الأخصائي الاجتماعي بالنسبة للتدريب في التعاون مع الفريق المتكامل المتخصص في التدريب وكذلك نقابات العمال في العمل على إثارة الاهتمام بالتدريب من حيث:

<sup>1</sup> - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، المرجع السابق، ص 186-189.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 189-190.

- إشعار المسؤولين بأهمية التدريب لرفع الكفاية.
- إثارة اهتمام العمال وحثهم على متابعة برامج التدريب والاستفادة منها.
- تنظيم الحوافز والمكافآت وجعل التدريب وسيلة للتقدم وخلق نظام التقييم ومتابعة التدريب<sup>1</sup>.

### • المستفيدون منها:

يستفيد من الخدمات الاجتماعية التي توفرها الهيئة المستخدمة، العمال والمواطنون والمتقاعدون التابعون لها، وكل الأسر التي يتكفل بها هؤلاء كما تستمر أسر المثالم والموظفين المتوفين في الانتفاع بالامتيازات نفسها حسب الشروط والقوانين المعمول بها.

حسب ما جاء في المرسوم رقم 82/179 ولاسيما:

**المادة 4:** ينتفع بالخدمات الاجتماعية التي توفرها الهيئات المستخدمة العمال المتقاعدون والأسر التي يتكفلون بها، وتستمر أسر العمال المتوفين في الانتفاع بالامتيازات نفسها ويحدد قرار وزاري مشترك بين الوزير المكلف بالعمل فكاتبة الدولية للشؤون الاجتماعية عند الاقتضاء كيفية تطبيق هذه المادة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، المرجع السابق، ص 191.

<sup>2</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 34.

خلاصة:

وعليه نستنتج أن الخدمات الاجتماعية لها دور هام في تلبية حاجيات العمال في المجال الصحي، والمعنوي والاجتماعي وذلك بتهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل ومؤسسته، ولهذا اهتمت المؤسسات بتطبيق الخدمات الاجتماعية، فهي ليست وليد الصدفة بل كانت بفضل النضال المرير للطبقة العمالية التي عانت بسبب تراكم مشاكل العمل.

تمهيد:

حظي مفهوم الولاء التنظيمي باهتمام مجموعة من الباحثين، سواء في مجال علم النفس أو علم الاجتماع، منذ فترة طويلة ولكن لم يلقى الاهتمام الكافي في المؤسسات إلا بعد ظهور المدرسة السلوكية في بداية الستينات من هذا القرن، حيث أكدت الدراسات بشكل جلي أهمية العلاقات الإنسانية في المؤسسات، ومنذ ذلك الحين ظهرت دراسات كثيرة تبحث في الولاء التنظيمي ولهذا سنتناول في هذا الفصل بدءاً بـ: مراحل تحقيقه والعوامل المؤثرة فيه، وأنواعه وخصائصه ...

الخ.

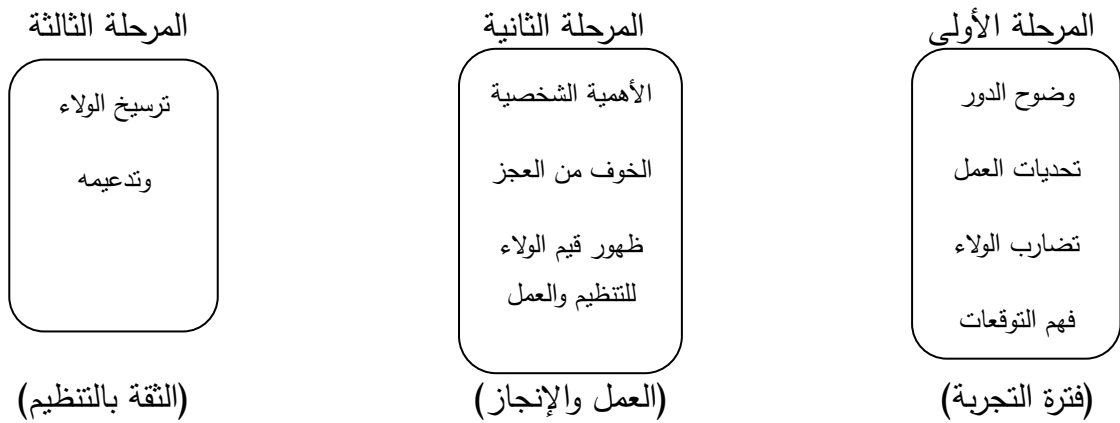
1 مراحل تحقيق الولاء التنظيمي:

أ -مرحلة التجربة: إن قبل التحول في العمل فتمتد لعام واحد، حيث تعتمد على ما يتوافر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة ويهدف من توجيهه نحو العمل على تحقيق الأمن والحصول على القبول من التنظيم وبذل الجهد للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة.

ب مرحلة العمل والإنجاز: والبدء به تتضمن خبرات الأشهر الأولى وتتراوح من عامين لأربع وتظهر من خلالها خصائص مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية والخوف من العجز وظهور رقي الولاء التنظيمي.

ج مرحلة الثقة في التنظيم: وتتمثل من تاريخ بدأ العمل حيث تزداد الاتجاهات التي تعبر عن زيادة درجات الولاء ليصل إلى مرحلة النضوج ثم دعم الولاء من خلال استثمارات الفرد في التنظيم وتقييم عملية التوازن بين الجهود والإغراءات المعطاة للأفراد<sup>1</sup>.

الشكل 01: مراحل تحقيق الولاء التنظيمي عند بوشانال<sup>2</sup>



<sup>1</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 41.

<sup>2</sup> - جرايدي أسماء: أثر الرضا الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي -دراسة حالة جامعة مرياح ورقلة- مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير - التخصص تسيير موارد بشرية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2013، ص 21.

## 2 العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي:

- أ - عوامل شخصية: وهي العوامل ذات العلاقة بالفرد العامل نفسه، مثل شخصية الفرد العامل وثقافته وقدرته على تحمل المسؤولية أو توقعات الفرد للوظيفة أو ارتباطه النفسي بالعمل والمؤسسة أو عوامل تتعلق باختياره العمل، كما أثبتت العديد من الدراسات تأثيرات العمر ومدة العمل في المؤسسة على الولاء التنظيمي للأفراد.
- ب عوامل تنظيمية: وهو العوامل التي تتعلق بالبيئة التنظيمية وطبيعة العمل النفسي والسياسات التنظيمية ونمط القيادة الإدارية والمناخ التنظيمي بشكل عام.
- ج عوامل غير تنظيمية: وهي عوامل تركز على مدى توافر فرص عمل بديلة للفرد بعد اختياره قراره الأول في الالتحاق بالمؤسسة، بحيث يكون مستوى الولاء لدى العاملين مرتفعا عندما يكون الأجر المتوافر في الفرص البديلة أقلها يحصل عليه في مؤسسته مما يعطيه تبريرا لاختياره الأول، أو حين يرى أن اختياره مطلق نسبيا لعدم توفر فرص لاحقة بديلة قراره الأول.
- د -عوامل متعلقة بالبيئة الخارجية : هناك بعض العوامل الخارجية التي تؤثر في درجة الولاء التنظيمي مثل فرص الاختيار، وتكون العوامل أكثر تأثيرا في فترة بداية العمل.
- هـ العوامل المتعلقة ببيئة العمل الداخلية: وهي تتضمن:
- السياسات التنظيمية : وذلك من خلال ضرورة تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات إدارات المؤسسة.
- الأهداف المحددة: بحيث يساعد وضوح الأهداف على تنمية الولاء لدى أفراد المؤسسة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - جميل أمينة: المرجع السابق، ص 51.

- **المناخ التنظيمي:** هو ذلك المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعلاقات المتفاعلة داخل

بيئة المؤسسة بين الأفراد، فيمكن النظر للمناخ على أنه يمثل شخصية المؤسسة.

- **الثقافة التنظيمية:** هي محدد هام من محددات الولاء التنظيمي لأنها تمارس تأثيرا كبيرا

على سلوك الأفراد في المؤسسات وتركز على إيجاد قيم أهداف مشتركة بين العاملين الأمر

الذي جعلها تفرض على القادة والمدربين الاهتمام بها في محاولة الوصول إلى فهم أبعادها

وعناصرها، إذ أن الثقافة التنظيمية هي منظومة المعاني والحضور لو المعتقدات والطقوس

والممارسات التي طورت مع الزمن وأصبحت روح المنظمة وسمه خاصة بها.

س- **عوامل متعلقة بالفرد:**

- **السن وطول مدة الخدمة:** هناك علاقة نسبية بين السن ودرجة الولاء، فكلما زاد الولاء

عمر الفرد كلما زاد تعلقه بالبقاء في المؤسسة نظرا لصعوبة قبوله أن يعرض نفسه لمخاطر

ترك العمل والبحث عن عمل آخر، والعكس صحيح، فإذا كان عمر الفرد صغيرا ما مدة

الخدمة في العمل فكلما زاد تعلق الفرد بالمؤسسة وفي حالة مدة الخدمة قصيرة فيكون

مستوى الولاء التنظيمي منخفض.

- **مستوى التعليم:** قد يرتبط مستوى التعلم عكسيا أو طرديا بالولاء التنظيمي ويرجع السبب

في العلاقة العكسية في أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي لدى الفرد زادت توقعاته من

المؤسسة وكان مستوى ولاءه أكثر حساسية للعوامل الدافعة من جهة أخرى كلما ارتفع

المستوى التعليمي لدى الفرد وزادت خبراته وكانت طبيعة العمل تتناسب مع قدراته وميولاته

واتجاهاته كلما ارتفع مستوى الولاء التنظيمي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - جميل أمينة: المرجع السابق، ص 52.

- دوافع وقيم الفرد : كلما كان الأفراد ينظرون إلى المؤسسة على أنها المكان الذي يعتمدون عليه في حاجاتهم وكان هناك درجة من التطابق بين توقعات الأفراد وما تقدمه المؤسسة زاد مستوى الولاء التنظيمي.

**ص- العوامل المتعلقة بخصائص الوظيفة:**

تؤثر خصائص الوظيفة من حيث مجالها ودرجة التوتر بها على مستوى الولاء التنظيمي، فتنوع مجال الوظيفة والاستقلالية والتحدي والتغذية العكسية والشعور بالأهمية والمسؤولية فكل هذا يرتبط إيجابيا بالالتزام التنظيمي<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - جميل أمينة: المرجع السابق، ص 52.

### 3 أنواع الولاء التنظيمي:

حسب التقسيم الذي اقترحه كل من Allen and Mayer سنة 1990م، وهذا التقسيم هو الذي يعبر عن مجمل أنواع الولاء التنظيمي وهو كآآتي:

أ- **الولاء العاطفي**: يعبر عن الارتباط الوجداني بالمؤسسة، ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله، من استقلالية واكتساب المهارات وطبيعة علاقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس العامل بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات سواء بما يتعلق بالعمل أو العاملين، كذلك فإن هذا المكون يحدد درجة اندماج الفرد مع المؤسسة وارتباطه بعلاقات اجتماعية تعكس التضامن الاجتماعي.

ب **الولاء المستمر "البقائي"**: ويشير إلى نزعة أو ميل الفرد للبقاء في المؤسسة وذلك لارتفاع تكاليف المعيشة وحاجته الماسة للعمل، خاصة مع ارتفاع نسبة البطالة، ويستند هذا النوع من الولاء إلى افتراض أن الولاء التنظيمي يعبر عن تراكمات للمصالح المشتركة مثل: (الترقيات، التعويضات، المكافآت) بين العامل والمؤسسة، أكثر من كونها عملية عاطفية وأخلاقية.

ج **الولاء المعياري "الأخلاقي"**: يعبر عن إحساس العامل بالولاء للبقاء في المؤسسة، وغالبا ما يكون المصدر الأساسي لهذا الإحساس نابع من القيم التي اكتسبها العامل قبل التحاقه بالمؤسسة، أي من الأسرة أو التطبيع الاجتماعي أو عقب التحاقه بالمؤسسة من التطبيع التنظيمي، وبالتالي يكون سلوك العاملين انعكاسا لما يشعر به ولما يعتقد أنه أخلاقيات الأعمال<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - مزوار منوبة: أثر الحوافز على الولاء التنظيمي - دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية - مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2013، ص64.

4 خصائص الولاء التنظيمي:

- يؤثر الولاء التنظيمي تأثيرا مباشرا على كثير من الظواهر الإدارية الأخرى ويتضح ذلك في رغبة الأفراد بالبقاء في المؤسسة، ومدى ولائهم بالحضور إلى العمل ومستوى الأداء والإنجاز.
- يستغرق الولاء التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا، لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد.
- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.
- يشير الولاء التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المؤسسة بالحيوية والنشاط ومنحها الوفاء.
- إن الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى ولائهم.
- يواجه صعوبة قياسه والاستدلال عليه.
- الولاء التنظيمي قيمة بحد ذاته وذلك عندما تصبح أهداف المؤسسة ومصالحها من أهداف أعضائها وقيمة من قيمهم بغض النظر عن أهدافهم ومصالحهم الخاصة أو الذاتية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - جميل أمينة: المرجع السابق، ص 48.

5 أهمية الولاء التنظيمي:

- يمثل الولاء التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المؤسسة والأفراد العاملين فيها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المؤسسات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
- إن ولاء الأفراد لمؤسساتهم يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفاعلية المؤسسة.
- إن الولاء التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل الدوران للعمل، فمن المفترض أن الأفراد الذين لديهم ولاء لمؤسساتهم سيكونون أطول بقاء في المؤسسة، وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المؤسسة.
- إن مجال الولاء التنظيمي قد جذب كلا من المدربين وعلماء السلوك الإنساني كونه سلوكا مرغوبا فيه.
- الولاء التنظيمي يساعد إلى حد ما في تفسير كيفية إنجاز الأفراد هدفا لهم في الحياة.
- كلما زاد شعور الأفراد بالولاء للمؤسسة ساعد ذلك على تقييمهم وتقديرهم لأي تعبير يكون في صالح المؤسسة وتقدمها، إيمانا منهم بأن أي ازدهار للمؤسسة ينعكس عليهم بالإيجاب.
- الولاء التنظيمي يؤدي إلى تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد في المنظمة.
- يعتبر الولاء التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبينهم وبين المؤسسة من جهة أخرى<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ميساوي محمد: المرجع السابق، ص 60-61.

6 سمات سلوك أصحاب الولاء التنظيمي:

إن أصحاب الولاء التنظيمي هم الأشخاص العاملون والمتعاقدون في المنظمات الرسمية في المنظمة وهذا ما يعكس احتياجاتهم الملحة للانتماء وكذلك التقبل من طرف الآخرين، ويجسد انتماءهم هذا عن طريق المساهمة في العمل بجدية واكتساب المكانة الاجتماعية بتقديرهم للإنجازات التي يتواصلون إليها عن طريق التعاون والمشاركة والأداء الجيد، كما نجدهم مؤمنون بأن قيامهم بواجباتهم سيضمن لهم الاستمرارية والعضوية في المؤسسة، كما أنهم ميل للالتزام بالواجب والسلطة الإلزامية، زيادة على ذلك فإن أصحاب الولاء يتميزون عن غيرهم في كونهم يتمسكون بمبادئهم ويعملون بها، كما يمكن الاعتماد عليهم والثقة بهم وكذلك يعتبرون المسؤولية موضع استماع أي أن لهم ميل كبير لأداء الأعمال الموكلة إليهم.

بالإضافة إلى ذلك نجد أصحاب الولاء التنظيمي يتسمون بصفات أخرى نختصرها في ما يلي:

- الإخلاص في العمل، الإلمام بأبعاد الوظيفة، التعاون، قوة الشخصية، امتلاك المهارات

والقدرات العالية، القدرة على حل المشاكل، تحمل المسؤولية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - فاضل سمية: الرجوع السابق، ص 29-30.

7 طرق قياس الولاء التنظيمي:

يجب على المؤسسة معرفة مستوى الولاء التنظيمي للعمال من خلال الاعتماد على مجموعة من المقاييس والأساليب الموضوعية وغير الموضوعية والتي يمكن عرضها كالتالي:

أ - المقاييس الموضوعية: وتمثل الطرق البسيطة والسهلة التي يمكن عن طريقها تحليل جملة من الظواهر الناتجة عن الولاء التنظيمي، وعادة ما تعتمد على وحدات قياس لرصد وتتبع السلوك، لذلك يمكن اعتبارها سلوكية مثل: رغبة الفرد في البقاء في المؤسسة، مستوى أداء العاملين، معدلات الغياب ودوران العمل، مستوى ثقة الأفراد بالإدارة، عدد حوادث العمل. وهذه المقاييس السلوكية تساعد على التنبيه بالمشكلات الخاصة بالولاء التنظيمي، لكنها لا تسمح بتحديد أسباب المشكلة أو سبل علاجها.

ب - الأساليب التقديرية الذاتية: ويساعد هذا النوع من المقاييس في قياس ولاء الأفراد مباشرة بأساليب ذاتية تقديرية، وذلك من خلال تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه الأفراد للحصول على تقدير حسب درجة الولاء، وأفضل طريقة لتطبيق هذه المقاييس التقديرية هي الاستبيان<sup>1</sup>.

وفي هذا الصدد طور بعض الباحثين دراسة الولاء وتحليلهم عددا من الاستبيانات بهدف رصد الولاء التنظيمي للفرد بالمؤسسة، وقد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها، وأبرزها ما يلي:

<sup>1</sup> - ذيابي سعيدة: المرجع السابق، ص 76.

- **مقياس بورتر:** وأطلق عليه استبيان الولاء التنظيمي OCQ، يتكون من خمسة عشرة فقرة تستهدف درجة الولاء للأفراد في المؤسسة، وإخلاصهم لها والرغبة في مضاعفة وزيادة الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة وقبولهم للقيام بها، والاستعانة بمقياس "ليكرت"، وهو مقياس سمي هكذا نسبة لصاحبه (رامسيس ليكرت)، وهو الخماسي، السداسي، السباعي، وبورتر استخدم المقياس السباعي لتحديد درجة الاستجابة، حيث استخدمه لوصف الولاء بشكل عام.
- **مقياس مارش وماتري:** قدما مقياس للولاء مدى الحياة ويتكون من أربع فقرات، وقد استخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الولاء طيلة حياته وتعزيز الارتباط بالمؤسسة، وحث الفرد لأداء العمل والولاء له حتى إحالته إلى التقاعد.
- **مقياس جوش:** وهو محاولة لقياس الولاء التنظيمي من خلال ست فقرات عبرت كل منها على إحدى القيم التالية: استخدام المعرفة والمهارة، زيادة المعرفة في مجال التخصص، العمل مع الزملاء بكفاءة عالية، بناء سمعة جيدة له، العمل على مواجهة التحديات والمخاطر، المساهمة بأفكار جديدة في مجال التخصص<sup>1</sup>.
- **مقياس سكوردن:** وساهم في هذا المقياس ثلاثة مصادر وهي:
  - المقابلات مع عدد من الأفراد لتحديد خصائص الاتجاه السلوكي لهم.
  - القيم والمعتقدات.
  - الأعمال المتعلقة بالانتماء للمؤسسة.

<sup>1</sup> - ذيابي سعيدة: المرجع السابق، ص 77.

وتم ذلك من خلال اثنين وعشرين فقرة خماسية الاستجابة، حيث ركزت على قياس الولاء والخروج بعشرين فقرة استهدفت ولاء الأفراد العاملين داخل المؤسسة<sup>1</sup>.

### 8 أسباب ومظاهر ضعف الولاء التنظيمي للمؤسسة:

#### أ - الأسباب أهمها:

- تقصير الإدارة في فهم مدى إقناع العاملين بأهمية أعمالهم وكونهم أعضاء نافعون في هذا المجتمع.

- عدم وضوح مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب، حيث أن عدم وضع الفرد في العمل الذي يتناسب وقدراته وميوله واتجاهاته ومؤهلاته ينعكس على درجة ولائه.

- الشعور بالقلق وعدم الاستقرار، حيث أن شعور الفرد بأن مؤسسته لا توليه اهتمامها ولا تعمل على رعايته تخلف عنده شعور بعدم الاطمئنان.

- فرص الترقى والنقدم: وقوف إدارة المنظمة أمام فرص التقدم والترقية وعدم إتاحتها بصورة عادلة أمام العاملين من شأنها إحداث حالة الإحباط وتحطم الروح المعنوية عندهم.

#### ب مظاهر ضعف الولاء التنظيمي للمؤسسة: منها:

- ضعف الميل للعمل والشعور باللامبالاة، وعدم شعور الفرد بقيمة ذلك العمل وضعف الشعور بالاستقرار والاطمئنان.

- ازدياد ظاهرة التغيب وعدم احترام مواعيد العمل وكثرة حوادثه، وضعف علاقات الاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين، وظهور حالات الأشياء والتذمر وكثرة الشكاوي.

- تعالي القيادة الإدارية للمؤسسة وابتعادها عن العاملين<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - ذيابي سعيدة: المرجع السابق، ص 78.

9 مجالات تعزيز الولاء التنظيمي:

من أهم المجالات التي يمكن للمؤسسة استثمارها في طاقاتها البشرية لتعزيز حالة الولاء

التنظيمي هي:

- تعزيز التعويضات غير المباشرة وهي التي يقصد بها كل ما تقدمه المؤسسة للعاملين معها، عدا التعويض المباشر "الراتب"، وهي عبارة عن عدد من الخدمات والضمانات التي تساعد الموظف أو العامل في حياته الوظيفية والمعيشية وتحقق له نوع من الراحة والاطمئنان على مستقبل عمله مع هذه المؤسسة، حيث سيشعر العامل أن مؤسسته تسعى إلى إرضاءه لأنه جزء مهم من بناءها، وليس مجرد عدد معين فيها، ومن أهم هذه التعويضات نذكر بعضها: الراتب التقاعدي، برامج التأمين الصحي والاجتماعي والتأمين ضد الحوادث وغيرها، برامج الخدمات الاجتماعية، الخدمات الصحية المتنوعة، خدمات المواصلات للمؤسسة... الخ.
- تحقيق العدالة الوظيفية بين العاملين في حصولهم على الترقيات ضمن نظام متكامل لا يحتوي على ثغرات ليستفيد منها بعضهم على حساب الآخرين.
- التزام المؤسسة بتطوير القدرات الذهنية للعاملين من خلال حرصها عليهم قبل أنفسهم على اكتسابهم الدرجات العلمية العالية، فتسعى إلى ترشيح المتميزين منهم لإكمال الدراسات الأكاديمية ونيل الشهادات العليا.

<sup>1</sup> - فاضل سمية: المرجع السابق، ص 29.

- حرص المنظمة على تطبيق خطط التدريب والتطوير لمهارات العاملين ليحقق شقين أحدهما زيادة مهارة العاملين، والشق الآخر هو تطوير المستوى الثقافي لهم في المجتمع، فهم يمثلون المؤسسة التي يعملون فيها.
- زيادة مستوى تحقيق العلاقات الإنسانية بين العاملين ومسئولهم بشكل مناسب وبما يكسر حاجز الفروقات الاجتماعية، مما يعمل على تكوين الشعور بالعمل بروح العائلة الواحدة أو الفريق الواحد.
- الاهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ورفع مستوى الامتيازات الوظيفية المقدمة للعاملين<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - محمد سرور الحريري: إدارة العلاقات العامة، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016م، ص 100-101.

10 - استراتيجيات الولاء التنظيمي:

إن الهدف من وضع استراتيجيات جديدة هو الوصول إلى الكفاءة والفاعلية، ومن هنا نجد أن هناك إستراتيجيتين مختلفتين للولاء التنظيمي وهما كالآتي:

أ - إستراتيجية السيطرة: تقوم هذه الإستراتيجية على أساس أن مستوى الأداء المرتفع يتطلب التزاما عميقا، وليس الطاعة فقط، وهذا الولاء لا يمكن له الازدهار في المؤسسة يحكمها نموذج السيطرة التقليدية، لذا تقوم هذه الإستراتيجية على أساس تقسيم العمل إلى أعمال صغيرة، مرتبطة بتقسيمه إلى أدوار خاصة تصنف هرميا من أعلى السلطة إلى ما هو أدنى، تهدف إلى تحقيق المحافظة على النظام والضبط وتحقيق كفاءة في تطبيق سياسات العمل.

ب إستراتيجية الالتزام: تستند هذه الإستراتيجية إلى حقيقة مفادها أن الإنتاج يزداد كلما كان هناك التزام، فقد بدأ عدد كبير من المؤسسات بالحد من المركزية والمستويات الهرمية، وربط الجودة بنشاطات الإنتاج وبمستويات تنظيمية قليلة، وفتح مهن جديدة للعمال تشجع المشاركة، والمسؤولية الكبيرة والمرونة، ففي ظل إستراتيجية الالتزام تكون توقعات الأداء عالية لإنجاز الأهداف وتطوير المؤسسة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - مروان صباح حسن: المرجع السابق، ص 391.

### خلاصة:

وعليه نستنتج أن الولاء التنظيمي من المواضيع الأكثر أهمية في المجال النفسي والاجتماعي والمهني للعامل، حيث يزيد من ثقته ويرفع من روحه المعنوية ويعطيه دافع وحماس أكبر للعمل، ومدى قدرة المؤسسة على خلق روابط بينها وبين عمالها بهدف الانسجام لكلا الطرفين.

# الفصل الثالث:

## النظريات المفسرة للخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي

تمهيد

1 الخدمة الاجتماعية والنظريات المتصلة.

2 الإسهامات النظرية المفسرة لظاهرة الولاء التنظيمي

3 العلاقة بين الخدمات الاجتماعية و الولاء التنظيمي

خلاصة

تمهيد:

سوف نستعرض في هذا الفصل أهم النظريات المتصلة بالخدمة الاجتماعية، وإلى أهم النظريات

المفسرة للولاء التنظيمي، بالإضافة إلى توضيح العلاقة بين كل من الخدمات الاجتماعية

كمتغير مستقل والولاء التنظيمي كمتغير تابع.

1 الخدمة الاجتماعية والنظريات المتصلة:

تسعى الخدمة الاجتماعية جاهدة إلى تكوين نظرية خاصة بها من خلال الممارسة المهنية لممارسة المهنة لمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على تفسير واقع الممارسة وتحديد مناطق القوة والضعف في المواقف الحالية لفهم الناس وبيئاتهم واتخاذ القرار في الارتباط بالعملاء أو المواقف في الممارسة على مستوى الوحدات التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي، ويمكن لهذا الأخير أن يستخدم العديد من نظريات ونماذج الممارسة أثناء عمله في المجال العمالي سواء ارتبط هذا العمل بأفراد أو الجماعات أو المؤسسة نفسها أو المجتمع المحلي أو القومي ويمكن تحديد أهم تلك النظريات والنماذج فيما يلي:

- تتضمن ممارسة الخدمة الاجتماعية العمل على مستوى الوحدات اجتماعية يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي يمكن تقسيمها إلى وحدات صغرى Micro practice وهذه الوحدات هي الفرد وعضو الجماعة ووحدات كبرى Macro practice وهذه الوحدات هي المؤسسة المجتمعية المحلي، المجتمع القومي.
- ويمكن تحديد أهم النماذج والنظريات التي يستغني بها الأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي أثناء ممارسة عمله مع تلك الوحدات على النحو التالي:
  - مع الأفراد: نظرية التحليل النفسي - سيكولوجية الذات - النظرية الوظيفية - التدخل في الأزمات والطوارئ<sup>1</sup>.
  - مع الأسرة والجماعات: نظرية الجماعات الصغيرة، النظرية التبادلية، الوظيفية، نظريات القيادة، ديناميكية التفاعل.

<sup>1</sup> - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، المرجع السابق، ص 307.

- مع المؤسسات والمجتمع المحلي: المساعدة الذاتية، الاتصال، المشاركة، الأنساق الاجتماعية، البنائية الوظيفية.

- مع المجتمع الأكبر: التغيير الاجتماعي، الكفاءة والفاعلية، الأولويات... الخ.

- وهذا يجب على الكليات والمعاهد التعليمية إتاحة الفرصة للطلاب أثناء إعدادهم المهني

ليتعرفوا أو يتدربوا على تلك النظريات والنماذج كما أنه على: المؤسسات بوجه عام

والعمالية بوجه خاص والتي يعمل بها أخصائيو اجتماعيون أن تقوم بتنظيم دورات تدريبية

وتنظيم لقاءات لتزويد الأخصائيين بتلك النظريات والنماذج حتى يمكن الاستفادة منها أثناء

ممارستهم المهنية<sup>1</sup>.

حيث تعتمد النظريات في الخدمة الاجتماعية على المنهج العلمي للارتقا ء بالمعرفة العلمية

والدراسات الأكاديمية للمتخصصين والذي يعد من سياسات النظرية<sup>2</sup>.

كذلك من بين النظريات المفسرة لدور الخدمات الاجتماعية في التحفيز على الأداء لدى العاملين

نجد:

#### • نظرية الاقتصاد السياسي:

نظرية الاقتصاد السياسي للباحثين في تفسير العمليات الاجتماعية من السياق الاقتصادي

والسياسي والاجتماعي.

<sup>1</sup> -محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، المرجع السابق، ص 307-308.

<sup>2</sup> - طلعت مصطفى السروجي: المرجع السابق، ص 85.

ويمكن تفسير المنظور الحداثي لنظرية الاقتصادي السياسي ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، حيث يركز المنظور والحداثة للنظرية على تفاعلات المجموعات من منظور تعددي جديد، على سبيل المثال المؤسسات والمستخدمين أو المستهلكين أو مجموعة الضغط.

وقد استخدم في العديد من الدراسات النموذج الحداثي لنظرية الاقتصاد السياسي لشرح ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مثل: غوثري وباركر سنة 1990، وويليامز سنة 1999.<sup>1</sup>

#### • نظرية الشرعية:

تشير نظرية الشرعية إلى أن المؤسسات قد تحاول إضفاء الشرعية لتشريع نشاطاتها بنشر تقارير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من أجل الحصول على الموافقة ومساندة من المجتمع في دعم استمرار وجودها، وبالتالي تعتبر المسؤولية الاجتماعية رخصة العمل.<sup>2</sup>

وتعتبر النظرية أن إعداد تقارير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هو عقد اجتماعي بين المؤسسة والمجتمع الذي تعمل فيه، يزودها بالشرعية القانونية لامتلاك واستعمال المصادر الطبيعية وإمكانية استئجار المستخدمين.

والعقد الاجتماعي مفاده أن أية مؤسسة إنما ترتبط بعلاقة تعاقدية قد تكون صريحة أو ضمنية ومع المجتمع وبترتب على العلاقة التعاقدية بين المجتمع والمؤسسة أن تقوم المؤسسة بوظيفتين رئيسيتين هما:

- وظيفة الإنتاج والتي تتضمن تقديم المنتجات أو خدمات نافعة ومرغوبة للمجتمع.

<sup>1</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 51.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 51.

- وظيفة التوزيع وهنا ليس توزيع المنتوجات، بل توزيع العوائد والمكاسب الاقتصادية والاجتماعية على المجموعات المنزاحة في المجتمع، والتي تشكل أصلا القاعدة التي تستمد منها المؤسسة مواردها.

ومنه على المؤسسات أن تعمل بصورة متوازنة وعقلانية على استخدام موارد المجتمع بكفاءة عالية وتوزيعه على المجتمع بعدالة ، وهذا من شأنه أن يعطي المؤسسة صورة أكثر قبولا لدي الأطراف المختلفة، لتجد نفسها قادرة على البقاء والاستمرار، وذلك ليس فقط لأنها قادرة على تحقيق الأرباح، بل ولأنها وحدة اجتماعية تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعها، وهذا يعني حتما التزامها بالعقد الاجتماعي نصا ومضمونا<sup>1</sup>.

وبما أن الأعراف الاجتماعية ليست ثابتة، فهي تتغير بمرور الوقت الذي يستوجب حاجة المؤسسات إلى الاستجابة لتغيير التوقعات الاجتماعية من أجل أن ينظر إليها على أنها شرعية ويمكن للمؤسسات اعتماد أربع استراتيجيات من أجل الحصول على الشرعية، وذلك من خلال السعي:

- إعلام الجهات المعنية حول الأداء الفعلي.

- تغيير تصورات أصحاب المصلحة دون تغيير التصرف الفعلي للمؤسسة وصرف الأناظر بعيدا عن مسألة مثيرة للقلق.

- تغيير التوقعات الخارجية حول الأداء<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 51-52.

<sup>2</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 52-53.

## • نظرية أصحاب المصالح:

شاع فريمان ولأول مرة، وفي سنة 1984 تعبير أصحاب المصلحة، ويشير التغيير إلى العديد من المجموعات ذات الاهتمامات الخاصة التي تستطيع التأثير على المؤسسة أو تكون متأثرة من قبل نشاط أو قرارات المؤسسة مثل المستثمرين والمستخدمين والزبائن والحكومة ومجموعات الضغط والمجتمع.

تستند العديد من البحوث حديثة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى نظرية أصحاب المصالح والتي تنص على أن الهدف الأساسي للمؤسسات يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لجميع أصحاب المصالح من حملة أسهم أة شركاء، وموردين وموزعين، وزبائن وأيضا العاملين وأسرههم، والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل وتعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أداة رئيسية للوصول إلى هذا الهدف من خلال تحقيق الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي والبيئي لمجتمع الأعمال.

ويرى عدد من الباحثين أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي الوسيلة التي تستخدمها المؤسسات لإدارة وتنظيم علاقاتها بكامل المتعاملين معها<sup>1</sup>.

لقد وجدت الدراسة أن كل من نظرية الاقتصاد السياسي ونظرية الشرعية ونظرية أصحاب المصالح مشتقة من المنظور الحديث لنظرية الاقتصاد السياسي، وقد استعمل الكثير من الباحثين نظرية الشرعية لتفسير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها تطوع، بناء على

<sup>1</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 53.

العقد الاجتماعي بينها وبين المجتمع، واستعمل الكثير من الباحثين نظرية أصحاب المصالح لتفسير الواجب الاجتماعي للمؤسسات نحو أطراف المصلحة<sup>1</sup>.

## 2 +إسهامات النظرية المفسرة لظاهرة الولاء التنظيمي:

### • نظرية التوازن التنظيمي:

مؤسسها (هربرت سيمون) تقوم هذه النظرية على افتراض أن إسهامات الفرد في نشاطات وعمليات المؤسسة تكون بقدر توقعاته من العوائد المترتبة له ودرجة إشباعها لحاجاته وميوله ودوافعه، فدافع العمال للانضمام إلى مؤسسة ما وقبولهم للسلطة فيها والمساهمة في تحقيق الأهداف سيساهم في تحقيق مصالحهم وأهدافه الشخصية. وهو اتجاه تبادلي يجعل التنظيمات وأعضائها في علاقات متبادلة. فالتنظيم يتطلب من أفرادها الالتزام بقيمه وأهدافه، وتقديم أعلى كمية وأفضل نوعية ممكنة من الإنتاج، وكذلك بالولاء له وعدم تركه إلى تنظيمات أخرى بعد أن تكلف الكثير من المال والجهد والوقت لإعدادهم، وبالمقابل فإن العامل يطالب منظمة المساهمة في إشباع حاجاته المختلفة وتوفير المكانة والأمن والاستقرار له. فالتوازن أو العلاقات التبادلية هي المشاعر الناتجة أثناء تفاعل الفرد والمؤسسة، ومدى قوتها التي تتحدد من خلال الروح المعنوية العالية والحماس الكبير لأداء العمل كمسار إيجابي أو الصراع التنظيمي وضعف الإنتاج كمسار سلبي ومن خلال نوع المسار يحدد مدى ولاء الأفراد لمؤسستهم ومن مميزات هذا التوجه ومحدداته:

- قياس درجة الرضا فرد عن الحوافز المقدمة له من قبل المؤسسة وإمكانية بقاءه فيها.

- قلة الدعم التجريبي بخصوص مخرجات سلوك الولاء التنظيمي داخل المنظمة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق ص 54.

• النظرية السلوكية:

هناك الولاء السلوكي الذي يمثل وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي، هذا النوع من الولاء جاء نتيجة الدراسات المتوصل إليها من قبل (بيكر، كيسلر وستاتو) وتقوم فكرة الولاء السلوكي المكتسبة على تنمية علاقة الفرد وتطويرها والعمل على ربطها بمؤسسته، ولوصف هذه الخبرات أو السلوكيات والأفعال جاء "بيكر" بنظريته (الأخذ والعطاء) الذي يقر فيها أن الأفراد مقيدون بأنماط خاصة من السلوك أو التصرف داخل المؤسسة لأنهم اكتسبوا في الماضي بعض المزايا والمكافآت التي نتجت عن هذا السلوك وبالتالي خوفهم من فقدانها بالابتعاد عن هذا السلوك. كما نجد في هذا السياق أيضا "سالانيك" الذي وصف العمليات التي من خلالها يطور الفرد علاقة الولاء مع منظمته قائلا: "إن الفرد يصبح مرتبطا بالمنظمة نتيجة لتصرفاته المتراكمة التي يقوم بها والمعبرة عن معتقداته تجاه منظمته، بحيث يصبح هذا السلوك ملازما للفرد فيما بعد". وعلى كل حال فإن الفرق بين نماذج الولاء التنظيمي سواء الموقفي أو السلوكي لا يعني أن أحدهما أفضل من الآخر في تفسير الولاء التنظيمي بل أن كلا منهما يؤثر على الآخر، وأنه من الممكن أن يقود كل منهما إلى وجود الآخر<sup>2</sup>.

• مدرسة الثقافة التنظيمية:

ترى هذه المدرسة أن الولاء التنظيمي يتضمن قبول الشخص لقيم ومعايير وأهداف المؤسسة التي يعمل فيها واعتبارها أهدافه وقيمه الشخصية، وبالتالي فإن الولاء للمؤسسة يعتبر عاملا أخلاقيا يتعدى مجرد رضا الفرد عن عمله داخلها بسبب المزايا والمكافآت والحوافز، ذلك أن العامل

<sup>1</sup> - ذيابي سعيدة: المرجع السابق، ص 80-81.

<sup>2</sup> - ذيابي سعيدة: المرجع السابق، ص 81.

الموالي لمؤسسته يحضى بنوع من الالتزام إلى جانب استعداداته الشخصية عن سمعة المؤسسة عند تعرضها للخطر والتضحية إذا تطلب الأمر ذلك<sup>1</sup>.

وعليه فإن الولاء التنظيمي حسب هذه المدرسة يكون نابعا من الإحساس الذاتي للفرد والذي يرتبط ببعض المظاهر التنظيمية المتمثلة في التسرب الوظيفي، والغياب والعمل خارج وقت الدوام وعدم لجوء العاملين إلى استغلال فرص الإجازات والعطل.

### • الاتجاه النفسي:

يمثله "شتيفر" وتبناه "بورتر" وسميث" والذي وصف فيه الولاء التنظيمي بأنه نشاط زائد وتوجه إيجابي تجاه المنظمة وجهد مميز يبذله الفرد لمساعدة المؤسسة لتحقيق أهدافها، وكذلك الرغبة القوية في البقاء عضوا فيها، فهذا الاتجاه يصور الولاء التنظيمي على أنه توجه الفرد بإيجابية عالية نحو المؤسسة وأهدافها، فهو يغطي أبعادا أكثر شمولية واتساعا من الاتجاه التبادلي الذي ركز على بعد الحوافز ودرجة رغبة الفرد في ترك المؤسسة مقياسا لدرجة ولائه. ويرى هذا الاتجاه أن الولاء التنظيمي يكمن في التوافق بين أهداف الفرد وأهداف مؤسسته، وعليه فالعمال الذين يعتقدون ويؤمنون بأهداف المؤسسة يشعرون بالانتماء لها ويبدون رغبة قوية في العمل فيها وإيمان كبير في قيم المؤسسة وغاياتها، ولقد استخدم هذا الاتجاه في العديد من الدراسات والتي استخدم فيها مقياس "بورتر وزملائه" لما يمتاز به الاتجاه من الصدق والثبات<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - ذيابي سعيدة: المرجع السابق، ص 82.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه ص 83.

• الاتجاه التبادلي:

ويركز هذا الاتجاه على مخرجات الولاء التنظيمي كعمليات متبادلة بين العاملين فيها، كما يركز على العضوية الفردية كمحدد أساسي لما يستحقه الموظف من مزايا ومنافع من خلال العملية التبادلية بين الفرد والمؤسسة وبموجب هذه الطريقة فإن انتماء الفرد للمؤسسة يزداد بازدياد ما يحصل عليه من حوافز وعطايا، وتتلخص محددات الاتجاه التبادلي بأن هذا الاتجاه يقيس درجة رضا الشخص عن الحوافز المقدمة له، وإمكانية بقاءه فيها فإذا توفرت له مزايا أفضل في المؤسسة أخرى، فإنه ينزع إلى ترك المؤسسة التي يعمل فيها، فمثل هذا الاتجاه يوفر المعلومات اللازمة للتنبؤ بإمكانية ترك الفرد للمؤسسة أو البقاء فيه<sup>1</sup>.

• نظرية التحفيز:

وكما أن نظريات التحفيز ساهمت في تفسير الولاء التنظيمي فهي تفسر دوافع الفرد إلى العمل وما الذي يحفزه لأداء مهامه وواجبات عمله في جميع المجالات<sup>2</sup>.

• نظرية الاحتياجات الإنسانية:

ترى أن النظرية أن السلوك يتحرك بسبب حاجات غير مشبعة وعندما تشبع البعض منها يندفع الفرد إلى إشباع حاجات أخرى أعلى منها، وإن الإنسان لديه حاجات تحدث في تسلسل معروف ويرى ماسلو أن الحاجات هي على التسلسل التالي:

<sup>1</sup> - ذيابي سعيدة: المرجع السابق، ص 83

<sup>2</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 59.

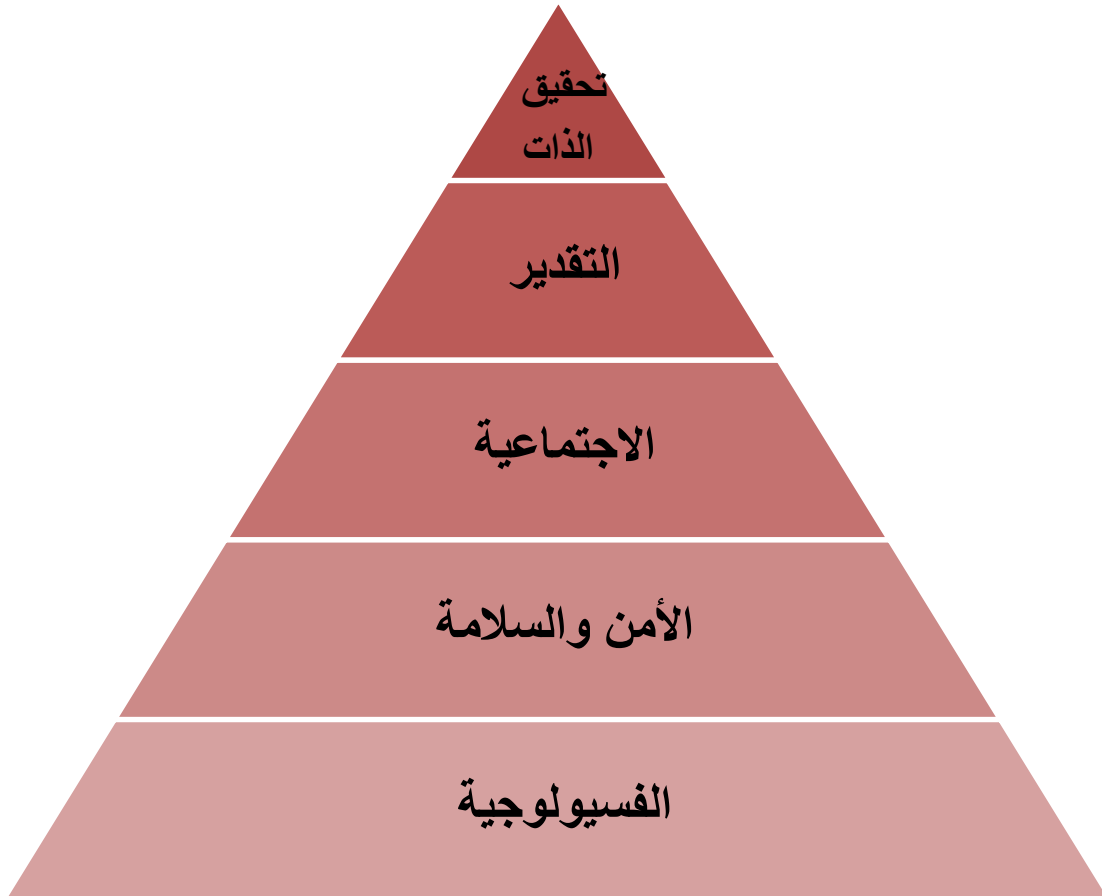
الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن والسلامة، والحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير، وحاجات تقدير الذات.

ويرى ماسلو أنه عند إشباع الحاجات الأساسية للإنسان يتجه مصدر الدافع والحافز لإشباع حاجات الأمن والسلامة والتي وضعها ماسلو في المستوى الثاني من حيث حماية الإنسان لنفسه، مجسده وأهله، إلا أن هذه الحاجات متشعبة إلى درجة ما وهي أساليب الحاجات الأساسية فلا يعتبر مصدرا أساسيا للدافع، حيث أنه أصبحت متشعبة اجتماعيا عند العاملين وعند الأفراد الآخرين من المجتمع<sup>1</sup>.

وبعد أن تشبع الحاجة إلى الأمن والسلام تصبح ضرورة إشباع حاجات الانتماء الاجتماعي، وذلك مثلما يقال أن "الإنسان كائن اجتماعي" وأما المستوى الرابع فهو حاجة التقدير "الأنا" وهي حاجة الفرد أن يكون متميزا عن الآخرين وعلى أن يشعر بأهميته وهويته الخاصة، وفي هذا المستوى يوجد أكبر دافع رغم أنه أقل إشباعا عن غيره وآخر الهرم هي حاجته تحقيق الذات وهي رغبة الفرد في تحقيق ذاته والوصول إلى أهدافه في الحياة وهي تختلف من شخص لآخر، وذلك لأنها حاجة شخصية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - المرجع نفسه: ص 59-60.

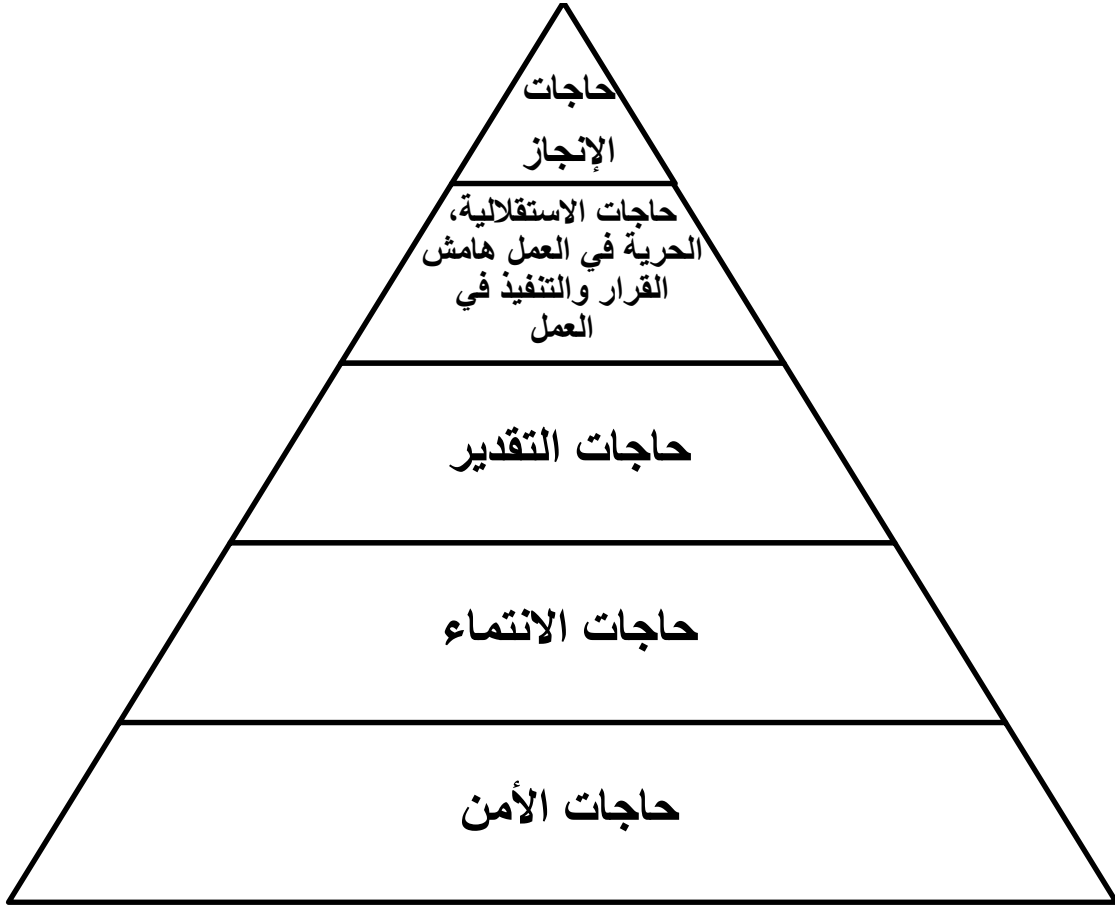
<sup>2</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 60.



هرم الاحتياجات الإنسانية "ماسلو"<sup>1</sup>

وقد أضاف بورتر في مجال العمل حاجة أطلق عليها تسميته حاجة الاستقلالية في العمل وهي تخص العاملين بصفة عامة، وفئات الأطر بصيغة خاصة واعتبر بورت الحاجات العصرية ضرورية لكافة الناس ولا داعي لوصفها في هرم الحاجات.

<sup>1</sup> - المرجع نفسه: ص 60.



هرم الحاجات وفق برتر<sup>1</sup>

• نظرية دوافع الإنجاز:

يرى ماكلند وهو صاحب نظرية دوافع الإنجاز 1984 على أن ما يحفز السلوك الإنساني

ويحركه هو الحاجات الرئيسية الثلاثة وهي:

- الرغبة في الإنجاز: وهي الحاجة إلى تكوين علاقات شخصية وإنسانية مع الأفراد

الآخرين.

<sup>1</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 61.

- الرغبة في القوة والنفوذ: وهي حاجة التحكم والسيطرة في سلوك الأفراد الآخرين، ويشير

ماككلند على أن هذه الحاجات تحقق في تماسك تام دون تسلسل وهي موجودة في

الإنسان بدرجات متفاوتة.

### 3 العلاقة بين الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي:

مما سبق نستخلص أن علاقة تكاملية بين الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي وذلك من خلال

أن: الخدمات الاجتماعية بما أنها سلوكيات إيجابية وإجراءات عديدة لتحقيق منفعة أو عدة

منافع، من خلال متطلبات الموظفين دخل المؤسسة، وكما أنها علاج ذاتي يستهدف استعادة

القدرات والإمكانات المتاحة واستثمارها أفضل استثمار، فهذا حتما سوف يؤدي إلى خلق ولاء

وشعور بالانتماء لدى الموظفين داخل مؤسستهم، وكذا شعورهم بالارتياح النفسي زيادة رغبتهم في

البقاء داخل المؤسسة التي ينتمون إليها، وعدم مغادرتها، وهذا ما يوضح العلاقة القوية والإيجابية

بين الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي داخل المؤسسة.

فما نريد قوله أنه كلما كانت هناك خدمات اجتماعية داخل المؤسسة كلما كان هناك ولاء

وإخلاص في العمل وشعور بالمسؤولية لدى الموظفين فعند توفير المساعدات والإمكانات

المتاحة للعاملين داخل بيئة عملهم فهنا يرتبط حتما بتحقيق ولاء وإخلاص في العمل.

وخلاصة القول هي أن العلاقة بين الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي هي علاقة تكاملية

فكل منها يكمل الآخر<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - فزاع وفاء: المرجع السابق، ص 47.

خلاصة:

في هذا الفصل لقد عالجت أهم النظريات المتصلة بخدمة الاجتماعية، نذكر منها: نظرية البنائية الوظيفية، والتحليل النفسي، ونظرية أصحاب المصالح... الخ، أما بالنسبة للنظريات المفسرة للولاء التنظيمي فقد تناولت عدة نظريات منها: نظرية التوازن والسلوكية ونظرية التحفيز ونظرية الاحتياجات الإنسانية... الخ، كذلك توضيح العلاقة التكاملية بين كل من الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي.

# الفصل الرابع:

## الدراسة الميدانية

تمهيد

- 1 مجالات الدراسة "مكاني، زمني، بشري".
- 2 المنهج المستخدم في الدراسة.
- 3 -أدوات جمع البيانات والعينة المستخدمة
- 4 عرض وتحليل ومناقشة المعطيات الميدانية.
- 5 قراءة نتائج الدراسة العامة في ضوء الأهداف والتساؤلات.

خلاصة

## تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي مرحلة من مراحل البحث العلمي، إذ بواسطته يتمكن الباحث من جمع المعلومات حول موضوع الدراسة، وفي هذه الحالة وجب عليه إثراء المعارف النظرية بجانب الميداني الذي يقوم على أسس علمية، وسنعمل من خلال هذا الفصل على تحديد كل من مجالات الدراسة "مكاني، زمني، بشري"، وتحديد كل من المنهج والأدوات والعينة المستخدمة في هذه الدراسة، وقد وقع اختيارنا على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بوججار -الطارف- وذلك لملامستها مع موضوع دراستنا الذي نهدف من ورائه الكشف عن علاقة الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة، وبعد جمع البيانات من مجتمع الدراسة ومراجعتها تم تفريغها في جداول إحصائية لتبسيط عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج في ضوء التساؤلات الفرعية واستخلاص النتائج النهائية.

1 مجالات الدراسة الميدانية:

أ -المجال المكاني:

يرتكز القطاع الصحي في الجزائر على نوعين من المؤسسات، عمومية استشفائي، وأخرى للصحة الجوارية، وقد تم فصل المؤسسات العمومية للصحة الجوارية في الجزائر في السنوات الأخيرة عن المؤسسات العمومية الاستشفائية من أجل تخفيض الضغط وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

وتماشيا مع موضوع دراستي قمت باختيار المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية بوحجار - ولاية الطارف- لكونها تستجيب لمتطلبات الدراسة، حيث تشكل هذه المؤسسة ميدانا خصبا لدراستي، كونها تحتوي على عدد معتبر من العمال.

❖ نبذة تاريخية عن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية بوحجار:

طبقا للمرسوم التنفيذي 140/07 المؤرخ في 19 ماي 2007م، أنشأت المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية بوحجار، ودخلت حيز الخدمة من شهر جانفي 2008م، وهذا في إطار تقسيم القطاع الصحي وتغطي كثافة سكانية لأربعة بلديات بتعداد إجمالي قدره ألف ساكن أي تنشط في مساحة إقليمية قدرها: 482.5 كلم<sup>2</sup>، وتقع شرق بلدية بوحجار.

وتهدف المهمة الأساسية لهذه المؤسسة وفق الخريطة الصحية الجديدة لتقريب الصحة من المواطن وتفعيل العمل الجوارى وقد وضعت الدولة في هذا الإطار الآليات الكفيلة واللازمة لتحقيق أهداف هذه المؤسسة، منها:

- توفير العنصر البشري من أطباء وعمال شبه طبيين، للسهر على صحة المواطن.

- توفير العنصر المادي يتمثل في توفير العتاد الطبي اللازم للرعاية الصحية المثلى، وسيارات إسعاف لتخفيف العناء، وفك العزلة على مواطني المناطق النائية.

وتسهر وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات بجميع هيكلها على النهوض بهذه المؤسسة وإعطائها مستقبلاً ذا طابع خدماتي ناجح لفائدة المريض.

#### ❖ مهامها:

لقد تعددت مهام ووظائف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية بوحجار في عدة نقاط أساسية في المجال الصحي، وهو ما تضمنته النصوص القانونية الواردة في المرسوم التنظيمي 140/07 لاسيما المادة 08 منه، حيث يظهر العلاج الجوّاري كأحد أبرز الأدوار الموكلة لها وذلك من خلال التغطية الصحية التي توفرها مجمل هيكلها في ميدان العلاج القاعدي وتشخيص المرض، وهذا لامتلاكها عيادات متعددة الخدمات وقاعات للعلاج موزعة عبر كامل إقليم دائرة بوحجار، وتغطي مجمل الكثافات السكانية، مما يجعلها قطبا هاما يلجأ إليه المواطن أو المريض إذا استدعى الأمر ذلك.

ومن بين المهام الأساسية لهاته المؤسسة نجد:

- **العلاج الجوّاري** : هو تقريب قدر المستطاع الطاقم الطبي من المواطن بتوفير الآليات والسبل اللازمة من وسائل النقل، عتاد طبي... الخ.

- **تشخيص المرض** : للقضاء جزئياً أو كلياً على ظاهرة الاكتظاظ بالمؤسسات العمومية الاستشفائية، ولتمكين هذه الأخيرة من أداء مهامها على أتم وجه ، أوكلت هذه الأخيرة من أداء

مهامها على أتم وجه، أوكلت مهمة التشخيص الأول للمرضى إلى المؤسسات العمومية للصحة الجوارية.

- **الوقاية والعلاج القاعدي:** إن من المهام الأساسية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية هي الوقاية، حيث تبرز صورتها المباشرة على المواطن في البرامج المتنوعة للتلقيح والتطعيم، حيث وفرت هذه المؤسسة أربع مراكز لحماية الأمومة والطفولة، موزعة عبر بلديات دائرة بوحجار، مجهزة بتجهيزات طبية حديثة وطواقم طبي وشبه طبي يسهم على السير الحسن لعملية التطعيم ضد مختلف الأمراض والأوبئة، وهذا في إطار تطبيق البرامج الوطنية للصحة المدرسية وذلك بإتباع برامج مسطرة، وكذا تقديم دورات تحسيسية مختلفة.

إضافة إلى ذلك تضطلع المؤسسة بدور هام في مجال طب العمل حيث تتوفر على مصلحة تتكفل بالرعاية والمتابعة الصحية لشريحة العمال، في مختلف القطاعات من خلال اتفاقيات ثنائية تبرم بين إدارة المؤسسة والقطاعات المعنية.

وعلى غرار المهام الموكلة للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية بوحجار في مجال التغطية الصحية المختصة، أسندت مهمة التشخيص القاعدي المتخصص لها، من بينها الطب الداخلي، وطب الأطفال، الجراحة العامة، وكذا التوليد. وذلك بغية تحقيق الأهداف المنشودة التي تصبوا إليها الدولة في مجال النمو الديموغرافي\* .

\* المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوحجار - الطارف-

ب المجال الزمني:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمت بها في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية -بوحجار- يمكن تقسيم الفترة الزمنية التي تمت فيها هذه الدراسة إلى مرحلتين وهما:

- المرحلة الأولى : تم إجراء زيارات استطلاعية متكررة بالصحة الجوارية -بوحجار- خلال

شهري ديسمبر وجانفي أي قبل منحي تصريح الإذن بالدخول من طرف الإدارة الجامعية،

وخلال الفترة الممتدة من 2020/02/19 إلى 2020/02/23 أي مدة 4 أيام، قمت بمقابلة

بعض المسؤولين وذلك من أجل التعرف أكثر على المؤسسة ميدان الدراسة وتحصيل معلومات

مرتبطة بمتغير الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة.

- المرحلة الثانية : امتدت هذه المرحلة من 1 مارس 2020 إلى 2020/07/25 وذلك بسبب

الظروف التي مرت علينا، ففي الفترة الممتدة من 2020/03/1 إلى 2020/03/11 تم إعداد

الأدوات المناسبة لجمع البيانات والمعلومات والتي تمثلت في إستمارة ودليل المقابلة وبعد

التصحيح والتعديل لها قمت بالصياغة النهائية لها في 2020/03/15، وتم توزيع الاستمارة

على العمال في الفترة الممتدة من 2020/07/07 إلى 2020/07/11 حيث وزعت 30

استمارة فقط من أصل 74 استمارة وذلك بسبب الظروف، كما قمت بإجراء مقابلة مع رئيس

مكتب الخدمات الاجتماعية للمؤسسة يوم 2020/07/25، وهذا من أجل معرفة دور

الخدمات الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة

الجوارية بوحجار -الطارف- \*<sup>1</sup>.

\*\* المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بوحجار -الطارف-

ج المجال البشري:

بناء على القائمة الإسمية التي سلمت لي من طرف رئيس فرع صيانة التجهيزات الطبية والعتاد الطبي المرافق في 2020/02/25، فعدد العمال بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية التي هي محل الدراسة هو 74 عامل دائم بهذه المؤسسة، فهم يشكلون فئات سوسيومهنية وكان توزيعها كآتي\*<sup>1</sup>:

جدول رقم 01: توزيع عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية ببلدية بوججار -الطارف- حسب

الفئات السوسيومهنية.

المجموع	النسبة المئوية	العدد	الفئات
74 عامل	11%	08	الأطباء
	40%	30	شبه طبي
	23%	17	إداريون
	7%	05	المتعاقدون كليا
	19%	14	المتعاقدون جزئيا

\* \* المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوججار -الطارف-

2 المنهج المستخدم في الدراسة:

يتطلب كل بحث علمي استعمال منهج معين، حسب طبيعة الموضوع باعتباره: "خطة منتظمة تسير في مجموعة من الخطوات بقصد تحقيق هدف البحث سواء أكان نظريا أم تطبيقيا".

وحسب تعريف "عبد الحميد الهرمة 1994" للمنهج بأنه الطريقة في تنظيم المعلومات التي تعتمد على أساس منطقي أو تاريخي أو اصطلاحي خاضع لمفاهيم مقننة أو متعارف عليها من أجل الوصول إلى الحقيقة أو البرهنة عليه<sup>1</sup>.

ولقد اعتمدت في دراستي على المنهج الوصفي الذي يعتبر "مجموعة الإجراءات البحثية التي يقوم بها الباحث بشكل متكامل لوصف الظاهرة المبحوثة معتمدا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها، ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا دقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى النتائج أو تعميمها عن الظاهرة، أو الموضوع محل البحث"<sup>2</sup>.

فهو الأنسب للدراسات التي تعمل على وصف وتشخيص الظواهر، وقد استخدمته باعتباره يساعد على الكشف عن واقع الخدمات الاجتماعية "العمالية"، ومنه الوقوف على علاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية محل الدراسة.

<sup>1</sup> - يوسف لازم كماش: البحث العلمي "مناهجه - أقسامه - أساليبه الإحصائية"، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016، ص 51.

<sup>2</sup> - محسن علي عطية: البحث العلمي في التربية "مناهجه - أقسامه - أساليبه الإحصائية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، دط، عمان، دس، ص

## 3 أدوات جمع البيانات والعينة المستخدمة:

❖ أدوات جمع البيانات التي استخدمتها في دراستي هي:

أ -الاستمارة: تعتبر أداة من أدوات جمع البيانات، وهي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع

معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا

للحصول على أجوبة الأسئلة فيها<sup>1</sup>، ولقد اشتملت استمارة البحث على 39 سؤالاً لمعرفة دور

الخدمات الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية

بوحجار -الطارف- وتم تقسيمها إلى أربعة محاور رئيسية، وهي:

- المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية حيث يغطي الأسئلة من 1 إلى 6.

- المحور الثاني: ويتضمن بيانات السؤال الفرعي الأول والتي تتمثل في أسئلة عن الخدمات

الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي ومساهمتها على تعزيز الولاء المستمر لدى عمال

المؤسسة ويشمل الأسئلة من (7 إلى 17).

- المحور الثالث: ويتضمن بيانات السؤال الفرعي الثاني والتي تتمثل في أسئلة عن الخدمات

الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي ومساهمتها على تعزيز الولاء العاطفي لدى عمال

المؤسسة ويشمل الأسئلة من (18 إلى 28).

- المحور الرابع: ويتضمن بيانات السؤال الفرعي الثالث وهو المحور الأخير والتي تتمثل في أسئلة

عن الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي ومساهمتها على تعزيز الولاء الأخلاقي

لدى عمال المؤسسة ويشمل الأسئلة من (29 إلى 39).

<sup>1</sup> - يوسف لازم كماش: المرجع السابق، ص 264.

ب **المقابلة:** عبارة عن تبادل لفظي في موقف مواجهة بين شخصين أو أكثر بهدف الحصول على بيانات ومعلومات حول ظاهرة أو مشكلة بحثية محدد، وهي أيضا حوار جاد وهادف<sup>1</sup>.

وقد اعتمدت على المقابلة كأداة ثانية لجمع البيانات المتعلقة بالمشكلة المدروسة، حيث تم إجراء مقابلة كانت أسئلتها متنوعة من الأسئلة المفتوحة "غير محددة الإجابة" مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية، على اعتبار أن له علاقة مباشرة بجوانب الموضوع محل الدراسة وإن أسئلة المقابلة لها علاقة مباشرة بالتساؤلات الفرعية التي تعتبر مكملة للجوانب التي لم تدرج في الاستمارة.

❖ **العينة المستخدمة:** يعد اختيار العينة من الأمور الضرورية والمهمة للدراسة، ومن المعروف أن هناك العديد من الطرق التي تساعدنا في اختيار العينة المطلوبة للدراسة.

ونظرا لكون عدد العمال بالمؤسسة صغير والذي يقدر بـ 74 عامل، فكان من الضروري الاعتماد على طريقة المسح الشامل.

• **طريقة المسح الشامل:** وهي طريقة علمية لأخذ المعلومات من مجتمع البحث، فيما تتحقق

الدراسة الشاملة لجميع مفردات البحث دون استثناء، حيث تؤخذ البيانات من جميع عناصر المجتمع المدروس بأساليب مختلفة حسب -نوع الدراسة- دون ترك أي حالة، ويستحسن استخدام في هذه الطريقة أو أسلوب الحصر الشامل (الاستمارة والمقابلة) كأدوات لجمع المعلومات والبيانات<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - حامد عباس مخيف المعموري: مناهج في البحث العلمي، دار المنجية للنشر والتوزيع، ط1، 2016، ص 202.

<sup>2</sup> - عامر إبراهيم قنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص 131.

• أهم مزايا هذه الطريقة:

- دقة النتائج المتحصل عليها.
- تجنب أخطاء التعميم الناتج عن استخدام بيانات مأخوذة من عينة محددة.
- تجنب الأخطاء الشائعة الناتجة مثلاً عن خطأ التحيز وخطأ الصدفة.

• أهم عيوبها:

- كثرة التكاليف والإمكانيات المادية والبشرية.
- الحاجة إلى وقت طويل ومجهودات كبيرة لجمع البيانات وتصنيفها وتحليلها<sup>1</sup>.

4 عرض وتحليل ومناقشة المعطيات الميدانية:

أ - خصائص مجتمع الدراسة : "عرض وتحليل ومناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الأول الذي

يتمثل في البيانات الشخصية".

إن الهدف من جمع البيانات العامة للمبحوثين هو التعرف على خصائص مجتمع الدراسة، إذ تعتبر

القاعدة الأساسية والمرجعية في تفسير وتحليل محتوياتها ميدانياً، وسيتم في البداية التعريف بهذه

البيانات والتي تعكس الخصائص العامة لأفراد مجتمع الدراسة الحالية.

<sup>1</sup> - جبار رتيبة: محاضرات في منهجية البحث، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2017، ص34.

جدول رقم 02: توزيع المبحوثين حسب الجنس.

النسبة %	التكرارات	الجنس
27 %	08	ذكور
73 %	22	إناث
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

تحليل الجدول: يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 27% من مجموع عينة الدراسة وهي نسبة أقل من نسبة الإناث التي تمثل 73%، وبالتالي فإن التفاوت الملحوظ بين الجنسين راجع لطبيعة العمل بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بوحجار.

جدول رقم 03: توزيع الباحثين حسب السن.

النسبة %	التكرارات	السن
17 %	05	29-20
37 %	11	39-30
33 %	10	49-40
13 %	04	50 فأكثر
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

تحليل الجدول : يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعمار العينة موزعة بين مختلف الفئات العمرية، وأن أكبر نسبة هي فئة الأعمال المحصورة بين 30-39 سنة بنسبة 37%، ثم تليها فئة الأعمار المحصورة بين 40-49 سنة بنسبة 33%، ومن بعدها فئة الأعمار المحصورة بين 20-29 سنة بنسبة 17%، وأخيراً فئة الأعمار المحصورة بين 50 سنة فأكثر بنسبة تمثل 13%، وبالتالي نفسر بأن المؤسسة محل الدراسة توظف عمال من مختلف الفئات العمرية بدءاً بمرحلة الشباب إلى العمال المتقدمين في السن، حيث تعتمد بالدرجة الأولى على فئة الشباب الذي تتراوح أعمارهم بين 20 إلى 39 سنة وهذا راجع لكون هذه المرحلة تتميز بالطموح كما أن المؤسسة تملك فئة عمرية من 50 فأكثر وهي الفئة التي تتميز بالخبرة والمهارات في العمل، إذ تعتبر بمثابة المرشد والموجه للفئة العمرية الأولى.

جدول رقم 04: توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي.

النسبة %	التكرارات	المستوى الدراسي
7 %	02	أمية
10 %	3	ابتدائي
13 %	4	متوسط
13 %	04	ثانوي
57 %	17	جامعي
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

تحليل الجدول: يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفئة الأكبر هي فئة المستفيدين من الدراسات الجامعية بنسبة 57%، ثم تليها كل من الفئتين المحصلين على المستوى المتوسط والثانوي بنسبة 13%، ثم تليها فئة المستوى الابتدائي بنسبة 10%، وفي الأخير نجد فئة الذين لم يقرؤوا ولم يكتبوا أي فئة الأمية بنسبة 7% من أفراد العينة، نفسر من هذه النسب أن أغلبية أفراد المبحوثين مستواهم التعليمي جامعي وهذا ما يؤكد اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالجانب التعليمي كأحد المعايير الأساسية في سياسة التوظيف وإن نسبة 57% هي مؤشر يدل على أن المؤسسة تعتمد في تسيير مختلف نشاطاتها على اليد العاملة المدربة، في حين نجد أن بساطة مهام بعض الوظائف الموزعة بالمؤسسة يحتاج إلى مستوى تعليمي بسيط كالابتدائي والمتوسط والثانوي، باعتبار مهارتها يمكن اكتسابها بسرعة من خلال عملية التكرار فقط.

جدول رقم 05: توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرارات	الحالة العائلية
17 %	05	أعزب
77 %	23	متزوج
3 %	01	مطلق
3 %	01	أرمل
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

تحليل الجدول: يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن الفئة المتزوجة من الأفراد المبحوثين هي تمثل النسبة الأعلى والتي تقدر بـ 77%، ثم تليها فئة العزاب بنسبة 17%، وأخيراً نجد كل من فئتي المطلق والأرمل بنسبة تقدر بـ 3%، وبالتالي نفسر هذه النسب السوسيولوجيا بأن غالبية مفردات عينة البحث هم متزوجون فهم بذلك لهم القدرة على تحمل المسؤولية سواء الأسرية أو مسؤولية الموكلة إليهم في العمل فهم يسعون بذلك إلى تحقيق التوازن بين المسؤولية الأسرية والمهنية، أما فئة العزاب قد تكون الظروف الاجتماعية والاقتصادية من العوامل التي أدت بها إلى العزوبقة.

جدول رقم 06: توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل.

النسبة %	التكرارات	الأقدمية في العمل
20 %	06	أقل من 05 سنوات
27 %	08	من 5 إلى 10 سنوات
53 %	16	أكثر من 10 سنوات
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**تحليل الجدول:** يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن أفراد المبحوثين يتوزعون بنسب متقاربة على فئات الأقدمية في العمل، حيث تعود أكبر نسبة لفئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 53%، ثم تليها الفئة المحصورة ما بين 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 27%، وأخيرا تأتي فئة الأقل من 5 سنوات بنسبة 20%.

نفسر هذا النسب السوسولوجيا على أن أغلبية أفراد العينة يمتلكون الأقدمية في العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وبالتالي الفئة لها خبرة كبيرة بخبايا العمل وقادرة على تحمل المسؤولية، وتملك مهارات عالية في إدارة شؤون العمل ومواجهة كل المشكلات التي قد تواجههم أثناء قيامهم بالعمل.

جدول رقم 07: توزيع المبحوثين حسب الوضعية المهنية.

النسبة %	التكرارات	الوضعية المهنية
87 %	26	مثبت
10 %	03	متربص
3 %	01	متقاعد
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**تحليل الجدول:** يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن فئة الأفراد المبحوثين من خلال

الوضعية المهنية مثبتون وذلك بنسبة 87%، ثم تليها فئة الأفراد المتربصون بنسبة 10%، وأخيرا نجد

فئة الأفراد على أبواب التقاعد بنسبة 3%، نفسر من خلال هذه النسب أن المؤسسة محل الدراسة

عمالها مثبتون بصفة دائمة في مناصب شغلهم، ونجد أن نسبة قليلة من المتربصون وذلك بسبب

الأوضاع التي قد تواجه القطاع الصحي، في حين نجد نسبة قليلة جدا جدا من المتقاعدين، والسبب

يعود إلى أن معظمهم عمال هذه المؤسسة من فئة الشباب.

• وبناء على ما سبق يمكن تلخيص خصائص مجتمع الدراسة في النقاط التالية:

- أن المبحوثين اغلبهم من جنس الإناث 73%.

- أن المبحوثين أكثرهم تتراوح أعمارهم ما بين 30-39 سنة بنسبة 37%، وإن جلهم متزوجون

77%.

- أن المبحوثين ذات مستوى جامعي بنسبة 57%.

- إن المبحوثين أغلبهم لديهم أقدمية في العمل أكثر من 10 سنوات بنسبة 53%.

- إن المبحوثين أغلبهم مثبتون من ناحية الوضعية المهنية.

ب عرض وتحليل ومناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الثاني الذي يتمثل في مساهمة الخدمات

الاجتماعية في المجال الاجتماعي على تعزيز الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة.

جدول رقم 08: توزيع المبحوثين توفير المؤسسة للوجبة الغذائية.

النسبة %		التكرارات		الاحتمالات	
%0	0	0	0	جيدة	نعم
	0		0	رديئة	
%100		30		لا	
%100		30		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**تحليل الجدول :** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100% من أفراد مجتمع الدراسة

أجابوا بأن المؤسسة لا توفر لهم وجبة غذائية وبالتالي انعدامها، فمن خلال جمع البيانات الميدانية أكد

معظم عمال المؤسسة محل الدراسة الأسباب التي تجعلهم لا يستفيدون من الوجبة الغذائية ومنها عدم

وجود مطعم من أصله وبالتالي تعرضهم للإهمال واللامبالاة وإلى التهميش من خلال الإهتمام فقط

بفئة الأطباء، حيث أن معظمهم كانوا يعانون من عناء إحضار الوجبة من البيت أو البحث عن مطعم

قريب من المؤسسة، وبالتالي تناولهم الوجبة الغذائية التي قد تكون لا تتوفر على الشروط الصحية

والغذائية، وهذا ما أدى إلى تراجع طاقتهم في أداء العمل بسبب عدم تعويضهم الطاقة الضائعة نتيجة

الجهد المبذول في العمل، في حين نجد فئة قليلة من العمال يبررون سبب عدم استفادتهم من الوجبة

الغذائية لقرب مكان عملهم من مقر بيتهم، وبالتالي فإن كل هذه الأسباب تفسر عدم وجود برامج

لخدمات التغذية بالمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم 09: توزيع المبحوثين حسب وسيلة النقل المستعملة للوصول إلى مكان العمل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
0 %	0	نقل المؤسسة
50 %	15	نقل شخصي
30 %	09	نقل عمومي
20 %	06	عدم استعمال وسيلة النقل
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**تحليل الجدول:** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 50% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأنهم يستعملون وسيلة النقل الشخصي للوصول إلى مكان العمل، في حين نجد أن 30%، أجابوا بأنهم يستعملون النقل العمومي للوصول إلى مكان العمل، ونجد 20% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأنهم لا يستعملون وسيلة النقل بسبب قربهم من مكان العمل، حيث نجد انعدام نسبة نقل المؤسسة، مما يدل أن المؤسسة محل الدراسة لا توفر النقل للعمال من جهة ومن جهة أخرى تفرض عليهم احترام أوقات العمل وهذا ما يؤدي إلى شعور العمال بتوترات نفسية، وبالتالي انعدام برنامج لخدمات النقل بالمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم 10: توزيع المبحوثين حسب صعوبة التنقل إلى مكان العمل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
53 %	16	نعم
47 %	14	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

تحليل الجدول: يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 53% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأنهم يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان العمل، مقابل نجد نسبة 47% أجابوا بأنهم لا يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان العمل، وهذا ما يشير أن العمال يشعرون بالقلق اتجاه مشكلة صعوبة التنقل إلى مكان العمل، والذي يؤثر سلباً على تفكيرهم وعدم تمكنهم من تأدية عملهم على الوجه المطلوب بسبب عدم احترام أوقات العمل والتأخر والغياب وبالتالي كل هذا يدل على وجود صعوبة في التنقل إلى المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم 11: توزيع المبحوثين حسب من يدفع حقوق النقل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
0 %	0	المؤسسة
100 %	30	العامل
0%	0	مشتركة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأنهم

يتحملون مصاريف النقل، وهذا ما يدل على أن المؤسسة نحل الدراسة لا توفر وسيلة النقل للعامل

وفي نفس الوقت لا تتحمل مصاريفهم، قد يؤثر هذا تأثيرا سلبيا على نفسية العامل مما يضعف

ارتباطه بالمؤسسة.

جدول رقم 12: توزيع المبحوثين حسب توفير المؤسسة للسكن.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
0 %	0	نعم
100 %	30	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

التحليل: من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 100% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأن المؤسسة

لا توفر لهم السكن، فمن خلال جمع البيانات الميدانية أكد بعض العمال بأنهم يعانون من مشكلة

السكن التي تؤثر على حياتهم اليومية من الجانبين النفسي والصحي وهذا ما قد يقلل تركيزهم أثناء

العمل، وبالتالي انعدام وجود برنامج للخدمات السكن بالمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم 13: توزيع المبحوثين حسب بعد السكن عن مكان العمل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
40 %	12	قريب
60 %	18	بعيد
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

التحليل: يتبين من خلال اجدول أعلاه أن نسبة 60% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأن مقر

سكنهم بعيد عن مكان العمل، مقابل نجد 40% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأن مقر سكنهم قريب

من مكان عملهم، وهذا ما يدل على أن أغلبية المبحوثين مقر سكنهم بعيد عن المؤسسة، أي أن

المؤسسة لا تركز على توظيف عمال المنطقة التي تتواجد فيها، وبالتالي فهي لا تساهم في توفير السكن من جهة ولا تساهم في توفير النقل من جهة أخرى.

**جدول رقم 14:** توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان العامل يرى مؤسسته هي مؤسسة مثالية من حيث الدعم الاجتماعي الذي تقدمه له.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
27 %	8	نعم
73 %	22	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 27% يرون أن مؤسستهم هي مؤسسة مثالية من حيث الدعم الاجتماعي الذي تقدمه لهم، في حين نجد 73% يرون أن مؤسستهم ليست مؤسسة مثالية من حيث الدعم الاجتماعي، وبالتالي تشير هذه النسبة 73% التي تعتبر نسبة كبيرة بأن العمال لا يحظون بالدعم الاجتماعي الكافي من خلال عدم توفير مؤسستهم للخدمات في المجال الاجتماعي والتي تتمثل في النقل، السكن، الغذاء، التي يراها العمال من الضروريات الأساسية الواجب توفرها داخل المؤسسة، فمن خلال المقابلة\* مع رئيس نكتب الخدمات الاجتماعية داخل المؤسسة محل الدراسة أكد لنا أن المؤسسة لا توفر خدمات الغذاء والنقل والسكن بسبب نقص الميزانية، ولكنه من جهة أخرى أكد بأن المؤسسة تساعد فقط بمبلغ متوسط لتقليل التكاليف للحصول على الوجبة الغذائية والنقل، كما أنه أشار إلى المناسبات التي تقدم فيها هذه المبالغ المالية والتي تتمثل في عيد العمال وعيد المرأة والأعياد الدينية.

\* - أنظر للملحق رقم 02.

جدول رقم 15: توزيع المبحوثين حسب رغبتهم في عدم مغادرة المؤسسة التي يعملون فيها.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
70 %	21	نعم
30 %	09	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 30% أجابوا برغبتهم في مغادرة المؤسسة، في حين نجد نسبة 70% أجابوا بعدم رغبتهم في مغادرة المؤسسة التي يعملون فيها، ونفسر من خلال

هذه النسب أن العمال لا يرغبون بمغادرة مكان عملهم رغم المعاناة التي يعيشونها، ورغم نفس

الخدمات في المجال الاجتماعي بالمؤسسة إلا أنهم يفضلون الاستمرار في العمل في ظل عدم وجود

فرص عمل أفضل قد تكون بمثابة الدافع لمغادرة المؤسسة، وبالتالي عدم رغبة العمال في مغادرة

المؤسسة وهذا ما يعني بالولاء المستمر، فمن خلال المقابلة \* مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية

أكد أنه يرى أن العمال يشعرون بروح الانتماء واستمرارهم بالعمل داخل المؤسسة.

\* - أنظر للملحق رقم 02.

جدول رقم 16: توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالذنب إذا غادر المؤسسة التي يعمل فيها.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
60 %	18	نعم
40 %	12	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 60% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بشعورهم بالذنب إذا غادروا المؤسسة، مقابل 40% أجابوا بعدم الشعور بالذنب عند مغادرة المؤسسة، وهذا ما يدل على أن هناك رغبة لدى العمال في الاستقرار والاستمرار بالعمل بهذه المؤسسة مقابل أن تشبع حاجياتهم المختلفة.

جدول رقم 17: توزيع المبحوثين حسب ما إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص العامل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
70 %	21	نعم
30 %	09	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 70% أجابوا بأن المؤسسة تستحق إخلاصهم، مقابل 30% أجابوا بأن المؤسسة لا تستحق إخلاصهم.

وهذا ما يشير على أن العامل لديه ولاء تجاه مؤسسته ومستعد لتقديم ما باستطاعته من مجهودات مقابل أن يحض بقليل من الاهتمام الذي يمكن أن تقدمه له مؤسسته، وبالتالي إخلاص العامل للمؤسسة يدل علا ولاءه.

**جدول رقم 18:** توزيع المبحوثين حسب ما إذا كان هناك تأثير على حياة العامل الاجتماعية إذا قرر

مغادرة المؤسسة التي يعمل فيها.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
77 %	23	نعم
23 %	07	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 23% أجابوا أنه لا يوجد تأثير على حياتهم الاجتماعية إذا قرروا مغادرة المؤسسة، مقابل نجد 77% أجابوا أنه يوجد تأثير على حياتهم الاجتماعية إذا قرروا مغادرة المؤسسة.

مما يدل على أن أغلبية المبحوثين يفضلون الاستمرار في العمل وعدم المغادرة لظروف قد تكون اجتماعية، وقد تكون لإخلاصهم للمؤسسة، وبالتالي وجود ولاء مستمر لدى العمال تجاه مؤسستهم.

- نتائج السؤال الفرعي الأول المتعلق بمساهمة الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي على تعزيز الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة.

من خلال عرض وتحليل بيانات السؤال الفرعي الأول تبين لنا ما يلي:

- 1 بناء على نتائج الجدول رقم 08 يتضح لنا أن عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية - بوحجار - عدم حضورهم بخدمات التغذية 0%.
  - 2 بناء على نتائج الجداول رقم (09-10-11) يتضح لنا أن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية - بوحجار - عدم حضورهم بخدمات النقل 0%.
  - 3 بناء على نتائج الجداول رقم ( 12-13) يتضح لنا بأن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية - بوحجار - عدم حضورهم بخدمات السكن 0%.
  - 4 بناء على نتائج الجدول رقم 14 يتضح لنا بأن عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية - بوحجار - لا يرون مؤسستهم مؤسسة مثالية من حيث الدعم الاجتماعي بنسبة 73%، لأنهم لا يستفيدون أبدا من خدمات التغذية، النقل، السكن.
  - 5 بناء على نتائج الجداول ( 15-16-17-18) يتضح لنا أن مستوى الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية - بوحجار - جيد حيث أن العمال لديهم الرغبة في استمرارهم بالعمل داخل المؤسسة.
- تبذلك يتبين أن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية - بوحجار - لا يحضون بخدمات اجتماعية في المجال الاجتماعي أي انعدام كل من "التغذية، النقل، السكن" ولكن بالرغم من ذلك نجد نسبة الولاء المستمر لدى العمال جيد بنسبة 70%.

- وفي ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن الإجابة على السؤال الفرعي الأول: أن الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي والتي كشفنا عنها بمؤشرات التغذية، النقل، السكن، منعدمة ولكن بالرغم من ذلك نجد أن هناك ولاء مستمر قد يعود ذلك لأسباب أخرى ساهمت في تعزيز الولاء التنظّمس المستمر لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار-.

ج عرض وتحليل ومناقشة البيانات المتعلقة بالمشور الثالث الذي يتمثل في مساهمة الخدمات

الاجتماعية في المجال الصحي على تعزيز الولاء العاطفي لدى عمال المؤسسة.

جدول رقم 19: توزيع المبحوثين حسب قيام المؤسسة بفحوصات طبية للعاملين.

النسبة %		التكرارات		الاحتمالات	
%47	0	14	0	شهريا	نعم
	%71		10	سنويا	
	%29		4	مستمر	
%53		16		لا	
%100		30		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

تحليل الجدول : يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 47% أجابوا بأن المؤسسة تقوم

بإجراء فحوصات طبية للعاملين، مقابل نجد أن 53% من أفراد مجتمع الدراسة لا تقوم بفحوصات طبية للعاملين.

كما نجد أن المبحوثين الذين أجابوا بأن المؤسسة تقوم بفحوصات طبية للعاملين أكدوا بأن هذه

الفحوصات لا تكون شهريا وإنما تكون سنويا وذلك بنسبة 71%، في حين نجد نسبة 29% أكدوا أنها تكون مستمرة.

ومن خلال هذه النسب يشير إلى أن المؤسسة لا تهتم بالجانب الصحي للعامل، وهذا يشكل

خطرا كبيرا على صحته، خاصة وأن مكان عمله معرضا دائما للأمراض المتنوعة، لذلك تبقى

الفحوصات الطبية المستمرة للعامل غير كافية أبدا له.

جدول رقم 20: توزيع المبحوثين حسب تلقي العلاج داخل المؤسسة في حالة تعرض العامل لحادث

عمل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
67 %	20	نعم
33 %	10	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بنسبة 67% بأنهم في حالة تعرضهم لحادث عمل يتلقون العلاج داخل المؤسسة، في حين نجد أن نسبة 33% أجابوا بأنهم في حالة تعرضهم لحادث عمل لا يتلقون العلاج داخل المؤسسة، مما يدل على أن المؤسسة تهتم بالعامل في حالة تعرضه لحادث عمل، حيث تقدم له كافة الإسعافات الضرورية المتواجدة، وفي حالة خطورة الإصابة ستنتقل العامل المصاب إلى المستشفى الموجود على مستوى المنطقة، ومن خلال المقابلة \* مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية أكد بأن المؤسسة محل الدراسة تتحمل بنسبة 50% من التكاليف لتلقي العامل العلاج سواء إذا تعرض إلى حادث عمل أو عند مرضه.

\* - أنظر للملحق رقم 02.

جدول رقم 21: توزيع المبحوثين حسب المتابعة الطبية بعد تلقي العلاج.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
نعم	10	33 %
لا	20	67 %
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 33% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأنها توجد متابعة طبية بعد تلقي العلاج، في حين نجد أن نسبة 67% أجابوا بأنه لا توجد متابعة طبية بعد تلقي العلاج، مما يشير إلى أن المؤسسة لا تهتم بالمتابعة الطبية للعامل بعد تلقي العلاج، فصحة العامل تعتبر أهم ما يملكه والتي تقوم عليها حياته العملية، لذلك يسعى دائماً للاطمئنان على صحته من خلال المتابعة الطبية باستمرار حتى وإن كان تلقى العلاج اللازم.

جدول رقم 22: توزيع المبحوثين حسب امتلاك المؤسسة للوسائل الوقائية.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
77 %	23	نعم
23 %	07	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 77% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأن المؤسسة تملك الوسائل الوقائية، في حين نجد نسبة 23% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأن

المؤسسة لا تملك وسائل وثائية كافية.

مما يشير إلى أن المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار طبيعة العمل والتي تشكل خطورة على العامل

أثناء قيامه بأعماله، لذلك وجب توفير وسائل وقائية لحمايته من المخاطر التي قد يتعرض لها في

حالة عدم وجودها.

جدول رقم 23: توزيع المبحوثين حسب توعية المؤسسة للعمال بأهمية استعمال الوسائل

الوقائية.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
90 %	27	نعم
10 %	03	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 90% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأن المؤسسة تقوم بتوعيتهم بأهمية استعمال الوسائل الوقائية، في حين نجد 10% أجابوا بأن

المؤسسة لا تقوم بتوعيتهم بأهمية استعمال الوسائل الوقائية.

ومن خلال هذه النسب نجد أن المؤسسة لا تحرص فقط على توفير الوسائل الوقائية للعامل

بل تقوم كذلك بتوعيته بأهمية استعمالها وذلك من خلال محاضرات أو معلقات أو دوريات، حيث تبين

عواقب عدم استعمالها، وبالتالي توفير الوسائل الوقائية وتوعية على استعمالها مؤشرا يلعب دورا كبيرا

على تعزيز الولاء العاطفي لدى العمال.

جدول رقم 24: توزيع المبحوثين حسب رأي العامل حول الخدمات الصحية التي تقدمها

المؤسسة.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
30 %	09	نعم
70 %	21	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 30% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأن الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة مرضية، في حين نجد 70% أجابوا بأن الخدمات

الصحية غير مرضية، مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة بالرغم من كونها مؤسسة تابعة للقطاع

الصحي إلا أنها لا تقدم خدمات صحية كافية لعمالها، وهذا ما جعل العمال يتخذون موقفا سلبيا تجاه

هذه الخدمات الصحية، وبالتالي نقص اهتمام المؤسسة بالجانب الصحي للعامل.

جدول رقم 25: توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالانتماء للمؤسسة.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
77 %	23	نعم
23 %	07	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 77% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأنهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة، مقابل نجد 23% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بعدم شعورهم

بالانتماء للمؤسسة، وبالرغم من أن الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة للعامل غير كافية إلا أن

العامل يشعر بأنه جزء من مؤسسته وهو ما يشير إلى ولاءه العاطفي تجاه مؤسسته، ومن خلال

المقابلة\* مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية أكد بأنه يشعر بالانتماء والافتخار بالعمل في هذه

المؤسسة.

\* - أنظر للملحق رقم 02..

جدول رقم 26: توزيع المبحوثين حسب اهتمام العامل بنجاح ومستقبل المؤسسة.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
87 %	26	نعم
13 %	04	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 87% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأنهم يهتمون بنجاح ومستقبل المؤسسة، مقابل نجد 13% أجابوا بأنهم لا يهتمون بنجاح ومستقبل

المؤسسة، مما يدل على أن أغلبية المبحوثين يهتمون بنجاح ومستقبل المؤسسة، باعتبار ذلك مصدر

استقرارهم الاجتماعي والنفسي، ويعتبر كذلك هذا مؤشرا يدل على ولائهم وتعاطفهم لمؤسستهم.

جدول رقم 27: توزيع المبحوثين حسب اعتبار العامل مشاكل المؤسسة من مشاكله

الشخصية.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
47 %	14	نعم
53 %	16	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 47% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأن مشاكل المؤسسة يعتبرونها إحدى مشاكلهم الشخصية، في حين نجد أن نسبة 53% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأنهم لا يعتبرون مشاكل المؤسسة من المشاكل الشخصية.

مما يدل على أن العامل لا يساهم في حل مشاكل العمل، فمن خلال جمع البيانات الميدانية كان تبرير العمال لذلك أن المؤسسة تمنع العامل من التدخل في حل مشاكل العمل، بل إن مسؤولي المؤسسة هم الذين يسعون لحل مشاكل المؤسسة واقتراح حلول مناسبة لها فقط، وبالتالي شعور العامل بالتهميش وسيطرت المسؤولين وقد يؤدي هذا إلى ضعف علاقة ارتباط العامل بمؤسسة عمله.

جدول رقم 28: توزيع المبحوثين حسب مردودية العمل بعد تلقي الخدمات الصحية.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
16 %	05	مرتفعة
47 %	14	منخفضة
37%	11	متوسطة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 47% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأن مردودية العمل بعد تلقي الخدمات الصحية منخفضة، مقابل نجد نسبة 37% أجابوا بأن مردودية العمل بعد تلقي الخدمات الصحية متوسطة، في حين نجد نسبة 16% أجابوا بأن مردودية العمل بعد تلقي الخدمات الصحية مرتفعة.

فمن خلال هذه النسب نجد أن مردودية العمل بالنسبة للعامل محصورة بين متوسطة والمنخفضة بعد تلقي الخدمات الصحية وذلك لأن المؤسسة لا توفر الخدمات الصحية الكافية للعمال، وبالتالي عدم رضاهم وقد يؤثر ذلك سلبا على مردودية العمل بالمؤسسة.

جدول رقم 29: توزيع المبحوثين حسب تقديم العامل أهداف المؤسسة على أهدافه الشخصية.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
47 %	14	نعم
53 %	16	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 47% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأنهم يقدمون أهداف المؤسسة على أهدافهم الشخصية، في حين نجد أن نسبة 53% أجابوا بعدم

تقديم أهداف المؤسسة على أهدافهم الشخصية.

مما يشير أن كل عامل يسعى إلى تحقيق أهدافه الذاتية بدل أهداف المؤسسة وهذا راجع

لسبب رئيسي الذي جعل العامل يغلب عليه هذا الطابع وهو شعوره بالتهميش الذي يتعرض له من

قبل المسؤولين حيث أن اتخاذ القرار وحل مشاكل المؤسسة يمنح فقط للمسؤولين داخل المؤسسة، وهذا

قد يؤدي إلى نقص الولاء العاطفي لدى العمال تجاه مؤسستهم.

- نتائج السؤال الفرعي الثاني المتعلق بمساهمة الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي على تعزيز الولاء العاطفي لدى عمال المؤسسة.

من خلال عرض وتحليل ومناقشة بيانات السؤال الفرعي الثاني تبين لنا ما يلي:

- 1 بناء على نتائج الجداول ( 19-20-21) يتضح لنا أن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- يحضون بخدمات صحية ضعيفة.
  - 2 بناء على الجداول رقم (22-23) يتضح لنا أن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية - بوحجار- يحضون بخدمات الوسائل الوقائية 77%، والتوعية على استعمالها 90%.
  - 3 بناء على الجدول رقم 24 يتضح لنا أن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية - بوحجار- يرون أن الخدمات الصحية غير مرضية 70%.
  - 4 بناء على نتائج الجداول (25-26-27-28-29) يتضح لنا أن مستوى الولاء العاطفي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- متوسط تقريبا 50%.
- وبذلك يتبين أن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- يحضون بخدمات اجتماعية ضعيفة في المجال الصحي 30%، مقابل بجد أن نسبة الولاء العاطفي متوسطة.
- وفي ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن الإجابة على السؤال الفرعي الثاني: أن الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي والتي كشفنا عنها بمؤشرات "وسائل الوقاية، خدمات صحية" ضعيفة بالرغم من ذلك نجد أن هناك ولاء عاطفي ، قد يعود لأسباب أخرى ساهمت في تعزيز الولاء التنظيمي العاطفي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار.

د - عرض وتحليل ومناقشة البيانات المتعلقة بالمحور الرابع الذي يتمثل في مساهمة الخدمات الاجتماعية في المجال المعنوي على تعزيز الولاء الأخلاقي لدى عمال المؤسسة.

جدول رقم 30: توزيع المبحوثين حسب رضا العامل على الجبر الذي يتقاضاه.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
نعم	02	7 %
لا	28	93 %
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 7% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأنهم راضون عن الأجر الذي يتقاضونه، مقابل نجد 93% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأنهم غير راضون عن الأجر الذي يتقاضونه.

فمن خلال هذه النسب نلاحظ أن نسبة 93% هي نسبة عالية جدا تدل على عدم رضا العامل

على الأجر الذي يتقاضاه، ومن خلال المقابلة \* مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية أكد بأن

العمال غير راضون عن خدمات الأجور مما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة لا تعتمد على نظام

الأجور ولا يؤخذ بعين الاعتبار، فالأجر يعتبر من المعايير الأساسية ومن الخدمات المعنوية التي

تدعم العامل وعدم رضاه. يؤدي إلى شعوره بالإحباط الذي قد يضعف العلاقة بين العامل ومؤسسته.

\* - أنظر للملحق رقم 02.

جدول رقم 31: توزيع المبحوثين حسب توافق العمل مع القدرات الجسمية مع المؤهلات

العلمية للعامل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
83 %	25	نعم
17 %	05	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 83% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأن العمل الذي يقومون به يتوافق مع قدراتهم الجسمية والمؤهلات العلمية، في حين نجد 17% أجابوا

بأن العمل الذي يقومون به لا يتوافق مع قدراتهم الجسمية ومؤهلاتهم العلمية، وهذا يدل على أن

المؤسسة محل الدراسة تأخذ بعين الاعتبار أثناء عملية التوظيف معيار القدرات الجسمية والمؤهلات

العلمية للعامل وتوافقهما مع العمل الذي يقوم به، فمن جهة يحافظ العامل على صحته ومن جهة

أخرى يفهم دوره وأداء عمله بالمستوى المطلوب، وهذا ما يساهم في رضا العامل مما يقوي ارتباطه

بالمؤسسة.

جدول رقم 32: توزيع المبحوثين حسب حصول العامل على علاوات.

النسبة %		التكرارات		الاحتمالات	
%33	%66	10	6	عادلة	نعم
	%10		1	غير عادلة	
	%30		3	حسنة	
%67		20		لا	
%100		30		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**تحليل الجدول:** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 33% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأنهم يحصلون على علاوات عن العمل، مقابل نجد 67% أجابوا بأنهم لا يحصلون على علاوات عن العمل، كما أن نسبة 60% من الذين أجابوا بأنهم يحصلون على علاوات عن عملهم أكدوا على أنها عادلة بينهم في التوزيع، في حين نجد نسبة 30% أجابوا بأن توزيع العلاوات بينهم حسنة، ونجد 10% من المبحوثين أجابوا بأن التوزيع للعلاوات بينهم غير عادل.

مما يشير إلى أن المؤسسة تهتم فقط بفئة معينة وهي فئة الأطباء وشبه الأطباء التي تمنحهم العلاوات، أما باقي العمال والذين يمثلون النسبة الأكبر فإن المؤسسة لا تهتم كثيرا بتقدير مجهود العامل في أداء بعض الأعمال الإضافية التي تسند إليه وهذا ملاحظ من خلال عدم منحها للعامل علاوات، وقد يؤثر ذلك على نفسيته.

جدول رقم 33: توزيع المبحوثين حسب علاقة العامل بالمشرف عليه.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
28 %	08	جيدة
10 %	03	سيئة
63 %	19	حسنة
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**التحليل:** يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 63% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بأن طبيعة العلاقة التي تجمع العامل بالمشرف عليه هي علاقة حسنة، مقابل نجد 27% أجابوا بأن العلاقة جيدة، في حين نجد 10% أجابوا بأن العلاقة سيئة.

مما يشير أن العلاقة التي تجمع بين العمال والمشرفين عليهم هي علاقة حسنة في الأغلب ويساهم ذلك إلى تقوية الارتباط بين العامل والمشرف عليه، وأن الخدمات المقدمة في المجال المعنوي حسنة، فبناء العلاقات الطيبة لها تأثير إيجابي على نفسية العامل فيعمل على تحسين أدائه ويزداد شعوره بالارتباط بالمؤسسة.

جدول رقم 34: توزيع المبحوثين حسب اشتراك المشرف للعامل في حل مشاكله

النسبة %		التكرارات		الاحتمالات	
%67	%65	20	13	مشاكل العمل فقط	نعم
	%10		02	مشاكل العامل الشخصية	
	%25		05	معا	
%33		10		لا	
%100		30		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**تحليل الجدول:** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 67% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأن المشرف في ميدان العمل يشاركونهم في حل مشاكلهم، مقابل نجد 33% أجابوا بأن المشرف لا يشاركونهم في حل مشاكلهم، حيث نجد نسبة 65% من المبحوثين الذين أجابوا بأن المشرف يشاركونهم في حل مشاكلهم أكدوا أنها مشاكل العمل فقط، في حين نجد 25% أكدوا بأنها مشاكل العمل والشخصية معا، ونجد 10% أكدوا بأنها مشاكل الشخصية فقط.

مما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة تلعب دورا كبيرا في تكوين جماعة العمل من خلال

اختيار المشرف المناسب، ومن خلال المقابلة \* مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية أكد بأن المؤسسة تساهم في بناء علاقات اجتماعية بين العمال، والتي لها تأثير إيجابي على نفسية العامل فيعمل على تحسين أدائه ويزداد شعوره بالارتباط بالمؤسسة.

\* - أنظر للملحق رقم 02.

جدول رقم 35: توزيع المبحوثين حسب وجود أصدقاء في مكان العمل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات	النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
33%	10	نعم	53%	16	نعم
67%	20	لا	47%	14	لا
100%	30	المجموع	100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**تحليل الجدول:** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 53% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأن لهم أصدقاء في مكان العمل، مقابل نجد نسبة 47% أجابوا بعدم وجود أصدقاء لهم في مكان

العمل ونجد كذلك من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 33% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بوجود

مشاكل بين العمال، في حين نجد نسبة 67% أجابوا بعدم وجود مشاكل بين العمال.

وهذا يشير إلى أن هناك حسنة تجمع بين العمال، فمن خلال زيارتي المتكررة للمؤسسة

لاحظت بأن هناك تقارب بين العمال من ناحية الأفكار والطموحات والميولات، كذلك عدم وجود

خلافات بينهم والذي يدل على تماسك جماعة وهذا ما أكده رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية من

خلال المقابلة\* الذي يرى بأن العلاقة جيدة بينهم، وطل ذلك يخلق بيئة عمل مريحة لها تأثير إيجابي

على نفسية العامل التي ترفع من الروح المعنوية لديه، ورضاه عن المؤسسة مما يؤدي إلى ارتباطه

القوي بها.

\* - أنظر للملحق رقم 02..

جدول رقم 36: توزيع المبحوثين حسب إمكانية ترك المؤسسة في حالة توفر فرصة عمل

أفضل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
80 %	24	نعم
20 %	06	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

تحليل الجدول: يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 80% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأنهم يفكرون في ترك المؤسسة في حالة وجود فرصة عمل أفضل، مقابل نجد نسبة 20% أجابوا

بأنهم لا يفكرون في ترك المؤسسة في حالة وجود فرصة أفضل.

مما يشير إلى أن العامل يبحث عما هو أفضل مما هو عليه، حيث يلعب كل من المؤهل

العلمي والخبرة المهنية دوراً أساسياً في قدرته على تحقيق ذلك، إذ يعتبران من المعايير الأساسية التي

تعتمد عليها المؤسسات في اختيار العامل الكفاء، وبالتالي نجد العامل يقوم بالمقارنة بين ما يتحصل

عليه من امتيازات بمؤسسته وما تقدمه له مؤسسة أخرى.

جدول رقم 37: توزيع المبحوثين حسب قبول العامل بأي عمل مقابل بقائه بالمؤسسة.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
27 %	08	نعم
73 %	22	لا
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**تحليل الجدول:** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 27% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأنهم يقبلون بأي عمل مقابل بقائهم بالمؤسسة، حيث كانت نسبة ثقتهم بها متوسطة، مقابل نجد 73% أجابوا بعدم قبولهم بأي عمل مقابل بقائهم بالمؤسسة.

مما يشير إلى أن العامل يرفض أي عمل لا يتوافق مع قدراته الجسمية ومؤهلاته العلمية، وإن

أي تغيير في وظيفته الأصلية يؤثر سلبا على نفسيته، حتى وإن فرضت عليه الظروف بالبقاء

بالمؤسسة والقيام بعمل لا يناسبه فهذا يؤدي إلى تراجع أدائه في العمل، وقد يساهم ذلك إلى ضعف

ارتباطه وولائه بالمؤسسة.

جدول رقم 38: توزيع المبحوثين حسب شعور العامل عند بقائه بالمؤسسة.

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
20 %	06	الخوف
33 %	10	السعادة
47 %	14	معا
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**تحليل الجدول:** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 47% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأنهم يشعرون بالخوف والسعادة في آن واحد عند بقائهم بالمؤسسة التي يعملون فيها، مقابل نجد نسبة

33% أجابوا بأنهم يشعرون بالسعادة، ونجد نسبة 20% أجابوا بأنهم يشعرون بالخوف عند بقائهم

بالمؤسسة.

مما يدل على أن العامل يشعر بالسعادة والخوف معا، فعند اهتمام المؤسسة بالعامل من

الناحية الاجتماعية والصحية والمعنوية تجعله يشعر بالسعادة، وهنا نجد علاقة قوية تغلب بين العامل

والمؤسسة وهذا ما يساهم بتقوية ولائه، أما عند تقليل من اهتمام العامل من جميع النواحي يشعر

بالخوف.

جدول رقم 39: توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالواجب الأخلاقي المهني الذي يلزمه

بالبقاء بالمؤسسة.

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
80 %	24	نعم
20 %	06	لا
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

تحليل الجدول: يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 80% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأنهم يشعرون بالواجب الأخلاقي المهني الذي يلزمهم بالبقاء بالمؤسسة، في حين نجد نسبة 20%

أجابوا بعدم شعورهم بالواجب الأخلاقي المهني الذي يلزمه بالبقاء في المؤسسة.

وهذا ما يدل على أن العمال يقومون بعملهم على أكمل وجه ومخلصون لمهنتهم، وهنا يكمن

الطابع الإنساني الأخلاقي الذي يكتسبه العامل، ومن خلال المقابلة\* مع رئيس الخدمات الاجتماعية

أكد بأنه يتحمل المسؤولية في توزيع الخدمات الاجتماعية بين العمال وإن هذه الخدمات لا تتجه في

مساره الشخصي، وهذا ما يسمى بالولاء الأخلاقي لدى العمال والذي يساهم في تقوية الارتباط مع

المؤسسة.

\* - أنظر للملحق رقم 02..

جدول رقم 40: توزيع المبحوثين حسب إحساس العامل بالارتياح النفسي أثناء العمل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات
67 %	20	نعم
33 %	10	لا
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارة.

**تحليل الجدول:** يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 67% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا

بأنهم لديهم الإحساس بالارتياح النفسي أثناء العمل، في حين نجد نسبة 33% أجابوا بعدم الارتياح النفسي أثناء العمل.

مما يشير إلى أن العامل يشعر بالاستقرار النفسي أثناء تأدية العمل وهذا راجع لسبب رئيسي

يتمثل في توافق العمل مع قدراته الجسمية ومؤهلاته العلمية، ويكون هذا بمثابة الدافع لبقاء العامل بالمؤسسة والذي يساهم في تقوية الارتباط والولاء بين العامل والمؤسسة.

• نتائج السؤال الفرعي الثالث المتعلق بمساهمة الخدمات الاجتماعية في المجال المعنوي

على تعزيز الولاء الأخلاقي لدى عمال المؤسسة.

من خلال عرض وتحليل بيانات السؤال الفرعي الثالث تبين لنا ما يلي:

- 1 - بناء على نتائج الجداول رقم (30-31-32) يتضح لنا أن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- يحضون بخدمات الأجر 7%، ونقص في خدمات الحصول على علاوات، ولكنهم يحضون بخدمات محتوى العمل 83%.
  - 2 - بناء على نتائج الجداول رقم ( 33-34) يتضح لنا أن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- يحضون بخدمات الإشراف من خلال الاختيار المناسب للمشرف 90%.
  - 3 - بناء على نتائج الجدول رقم (35) يتضح لنا أن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- يحضون بخدمات فيما يحض جماعة العمل المتماسكة 67%.
  - 4 - بناء على نتائج الجداول رقم (36-37-38-39-40) يتضح لنا أن مستوى الولاء الأخلاقي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- جيد.
- وبذلك يتبين أن عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- يحضون بخدمات اجتماعية جيدة في المجال المعنوي 60%، مقابل نجد أن نسبة الولاء الأخلاقي جيد 70%.
- وفي ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن الإجابة على السؤال الفرعي الثالث: أن الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي والتي كشفنا عنها بمؤشرات "الأجر، محتوى العمل، الإشراف، جماعة العمل" ساهمت في تعزيز الولاء التنظيمي الأخلاقي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار-.

5 قراءة نتائج الدراسة العامة.

أ -في ضوء أهداف الدراسة:

- من خلال الدراسة الميدانية لموضوع البحث تم الوقوف على معرفة مجالات الخدمات الاجتماعية الثلاث "المجال الاجتماعي والصحي والمعنوي"، حيث نجد أن المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- لا توفر خدمات التغذية والنقل والسكن، وهي الخدمات المرتبطة بالبعد الاجتماعي، بينما توفر المؤسسة خدمات صحية ضعيفة نوعا ما وتوفيرها للوسائل الوقائية جيدة وهي الخدمات المرتبطة بالبعد الصحي، كما نجد بأن المؤسسة لا توفر خدمات الأجر ولكنها توفر خدمات محتوى العمل وخدمات الإشراف، وخلف جماعات متماسكة وهي الخدمات المرتبطة بالبعد المعنوي.

- وبناء على الإحصائيات للخدمات المقدمة في المجالات الثلاث لسنة 2019-2020 التي منحنا إيهاها رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية للمؤسسة العمومية خلال المقابلة بأنه تم تقديم مبلغ مالي يقدر بـ 800 مليون دينار جزائري، لعمال المؤسسة، ويرى بأن هذه الإحصائيات متقاربة مع السنوات الماضية وتبقى الخدمات الاجتماعية المقدمة متوسطة.

- وانطلاقا من تقييم مستوى الولاء التنظيمي تبين لنا أن الولاء لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- جيد.

ب - في ضوء التساؤلات:

من خلال تحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائجها حسب الأسئلة الفرعية الثلاث وجدنا أن:

- الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي منعدمة ولكن هذا لم يمنع من تعزيز الولاء التنظيمي المستمر لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار-.
- الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي ضعيفة ولكن هذا لم يمنع من مساهمتها في تعزيز الولاء التنظيمي العاطفي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار-..
- الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي ساهمت في تعزيز الولاء التنظيمي الأخلاقي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار-..

وانطلاقاً من هذه الأسئلة الفرعية الثلاث يمكن الإجابة على السؤال المركزي: إن الخدمات الاجتماعية ساهمت بشكل أو بآخر في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية -بوحجار- الطرف.

خلاصة الفصل

- من خلال هذا الفصل يمكن أن نستخلص بأن المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوججار - ساهمت في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمالها، على الرغم من أن الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي والصحي والمعنوي متوسطة، إلا أن هذا لم يمنع من تجسيد روح الانتماء والولاء داخل المؤسسة، وهذا بالضرورة سيؤدي بصورة حتمية إلى نجاح واستمرار المؤسسة والوصول إلى أهدافها.

الخاتمة

### خاتمة

وعليه نستخلص بأن موضوع الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، من بين المواضيع الهامة حاليا، مما له من أهمية قصوى في حياة العامل والمؤسسة على حد سواء، فهو موضوع شامل يصعب الإلمام به في دراسة واحدة، ونظرا لأهمية الخدمات الاجتماعية للأفراد، وما يمكن أن تحصله من منافع للمؤسسة، نجد لها محل بحث دراسة العديد من علماء الإدارة ولهذا ظهرت عدة نظريات تناولت موضوع الخدمات الاجتماعية، حيث أن هذه الأخيرة لا يمكن أن نعرف جوانبها إلا عن طريق تطبيقها ميدانيا والذي يعطي صورة أكبر وضوحا عليها وهذا للتعرف على الأسباب التي تحكم سلوك البشر وتصرفاتهم في العمل واستنباط أساليب التي تضبط من خلالها هذه السلوكات في إطار الولاء التنظيمي ، و أن الترابط بين الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي والذي كان محل دراستنا فقد تبين عنه أن مفهوم الولاء يشمل عوامل مختلفة انطلاقا من النظرة الشاملة للبنية السيكولوجية والاجتماعية للمؤسسة كنظام متكامل.

فالولاء التنظيمي من المواضيع البالغة الأهمية في الحقول الإدارية كونه يؤثر في مستقبل المؤسسة والفرد العامل ولهذا تعتبره الإدارة سلوكا مرعوب فيه من طريف العامل والمؤسسة مادام يعكس الغرض الذي يطمح له كلا الطرفين وهو تحسين أداء العاملين مما يؤدي إلى تحقيق الفعالية والكفاءة في العمل فضلا عن زرع مشاعر الثقة والانتماء التي يتجه بها العامل نحو مؤسسته، وتتجلى القيمة الحقيقية للولاء من خلال قدرة المؤسسة على تحقيق جو عمل ملائم كمجتمع خدمات اجتماعية سواء مادية أو معنوية لإشباع حاجاتهم المتعدد فحينما يحس الفرد العامل بالارتياح والطمأنينة، يؤدي هذا إلى زيادة الولاء فالمؤسسة الناجحة هي التي تستطيع أن تحافظ على عمالها وتزيد من تمسكهم بها عن طريق تنمية الولاء لها من خلال توفير الخدمات

لهم فقد لبنت لنا الدراسة حول الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية بوحجار أنمه على الرغم من نقص الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة لعمالها إلا أن هذا لم يمنع من بلوغ الهدف الأسمى وهو الولاء للمؤسسة، إذ تعتبر كل من المؤشرات السابقة بمثابة دوافع تدفع بالعمال إلى الرغبة في الاستمرار بالعمل داخل المؤسسة، واهتمام العمال بنجاح مؤسستهم وشعورهم بالواجب الأخلاقي.

وعموماً نتمنى أن نكون قد حققنا ولو جزءاً صغيراً من هدف الدراسة، كما نأمل أن نكون قد ساهمنا في البحوث السوسولوجية في هذا المجال، وتجدر الإشارة إلى أن أي بحث لا يخلو من صعوبات يواجهها الباحث عند قيامه ببحث والتي تمثلت في: قلة المراجع التي تناولت موضوع الولاء التنظيمي، وعدم الحصول على الجريدة الرسمية للخدمات الاجتماعية الخاصة بالصحة الجوارية بوحجار وهذا يعود لسببين هما: أولاً الأوضاع والظروف التي مرت علينا خلال فترة الوباء خاصة وأن هذه المؤسسة كان متفشي فيها المرض، أما اسبب الثاني هو كثرة انشغالات رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية خاصة مع بداية تغيير الموقع الجغرافي للمؤسسة كذلك نجد صعوبة توزيع الاستثمارات على جميع عمال المؤسسة حيث وزعت 30 استثماراً من بين 74 استثماراً ونجد كذلك صعوبة إقناع العمال أن المعلومات التي سيدلون بها هي موضع سر وتخص البحث العلمي فقط ولا علاقة لها بالإدارة، فمنهم من كان خائفاً بالإجابة بصراحة عن أسئلة الاستثمار.

ولكن بالرغم من كل هذه الصعوبات إلا أنها لم تحد من عزمي لإتمام هذا العمل ولإبراز ولو بقدر قليل دور الخدمات الاجتماعية غفي تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بوحجار -الطارف-

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### 1 القواميس والمعاجم:

✚ المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط1، لبنان، 1967.

✚ المنجد في اللغة والإعلام: دار المشرق، د.ط، بيروت، 1986.

✚ المنجد الوسيط: دار المشرق، ط1، لبنان، 2003.

✚ جروان السابق الكبير والصغير: قاموس فرنسي عربي، دار المشرق، د.ط، بيروت، د.س.

✚ عبد الهادي الجوهير: قاموس علم الاجتماع ، المكتب الجامعي الحديث، ط 3، مصر،

1989.

✚ عيسى مومني: القاموس المدرس الممتاز، دار العلوم للنشر والتوزيع، ط2، عنابة، 2000.

### 2 الكتب:

✚ إحسان كامل السوسي: الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط 1،

عمان، الأردن، 2016.

✚ أحمد مصطفى خاطر : الخدمة الاجتماعية نظرة تاريخية، مناهج الممارسة ، المجالات،

المكتب الجامعي الحديث، د.ط، القاهرة، 2009.

✚ حامد عباس مخيف المعموري: مناهج البحث العلمي، دار المنهجية للنشر والتوزيع، ط 1،

دب، 2016.

✚ طلعت مصطفى السروجي: الخدمة الاجتماعية أسس النظرية والممارسة ، المكتب الجامعي

الحديث، د.ط، القاهرة، 2009.

---

## المصادر والمراجع

---

✚ عامر إبراهيم القنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.

✚ عمر أحمد همشري: **النشأة الاجتماعية للطفل** ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2003.

✚ محسن علي عطية: البحث العلمي في التربية "مناهجه، أدواته، وسائله الإحصائية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، د ط، عمان، دس.

✚ محمد سرور الحريري: **إدارة العلاقات العامة** ، دار المنهجية للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2016م.

✚ محمد سيد فهمي: **أسس الخدمة الاجتماعية** ، المكتب الجامعي الحديث، ذ ط، القاهرة، 2000.

✚ محمد سيد فهمي: **الخدمة الاجتماعية العمالية** ، دار الوفاء للطباعة والنشر، ط 1، الإسكندرية، 2008.

✚ يوسف لازم كماش: البحث العلمي "مناهجه، أقسامه، أساليبه الإحصائية"، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016.

### 3 الرسائل الجامعية:

✚ بشرى هلال: **إستراتيجية إدارة الوقت لدى المورد البشري بالمؤسسة وعلاقته بأدائها**

**الوظيفي** -دراسة ميدانية بمديرية النقل -ولاية الطارف- مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم

الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

.2018

---

## المصادر والمراجع

---

- ✚ بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة -الدراسة الميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت، حمام الضلعة، المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد بوضياف، 2007.
- ✚ بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية -دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة TINDAL بالمسيلة- مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التنظيم وعمل، جامعة محمد لمين دباغين- سطيف2، 2016.
- ✚ بوحلاب هذيفة: العلاقات العامة ودورها في تحسين أداء المورد البشري -دراسة ميدانية بالمؤسسة ميناء عنابة- مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص الإعلام والاتصال، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2016.
- ✚ جبار رتيبة: محاضرات في منهجية البحث، كلية العلوم افسانية والاجتماعية، قسيم علم النفس وعلم التربية والأرطوفونيا، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2017.
- ✚ جرايدي أسماء: أثر الرضا الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي -دراسة حالة جامعة مباح ورقلة- مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير - التخصص تسيير موارد بشرية، جامعة قاصدي مباح، ورقلة، 2013.
- ✚ جميل أمينة: أثر الحوافز في تحقيق الولاء التنظيمي -دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين بسام "العوفي عبد الحفيظ" مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أوالحاج -البويرة- 2015.
-

## المصادر والمراجع

✚ نياب سعيدة : أبعاد الترقية ودورها في تحقيق الولاء التنظيمي -مؤسسة ديوان الترقية

والتسيير العقاري لولاية الطارف نموذجاً- مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع،

تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف- 2018.

✚ ذيب شادية: جودة الخدمات الاجتماعية وأثرها على أداء العاملين داخل المؤسسة العمومية

-دراسة ميدانية بمديرية الضرائب -الطارف-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم

الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف،

2018.

✚ غميص فوزية: الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل، دراسة ميدانية

بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية تيندال ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في

علم الاجتماع، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2007.

✚ فاضل سمية : الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين -دراسة بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية- دكتور زرداني عين البيضاء، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع،

تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016.

✚ فزاع وفاء: الخدمات الاجتماعية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى العاملين داخل المؤسسة،

"دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في

علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف،

2018.

✚ مزوار منوية: أثر الحوافز على الولاء التنظيمي -دراسة حالة عينة من المؤسسات

العمومية- مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة

أحمد بوقرة، بومرداس، 2013.

✚ ميساوي محمد : الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج -lafarge - حمام الضلعة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة مسيلة- المسيلة 2014.

#### 4 المجلات العلمية والمقالات:

✚ الحميد شمس الدين: مقال حول تعريف الصحة، 13.50 - 8 فبراير 2018.

✚ العمري عبيد: الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والنمط القيادي لرؤساء الأقسام في جامعة الملك سعود، مجلة الملك سعود، العلوم الإدارية، مجلد 11، العدد 1، 1999م.

✚ شيماء علي خميس النعيمي: مقال حول "مفهوم التعزيز"، كلية التربية الرياضية، 15:37 - 14/11/2018.

✚ عبد الفتاح خليفات ومن الملاحمة : الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية ، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد (3+4) 2009.

✚ عمر بالهادي: المجال والتنمية ، نص المداخلة بالمركز الوطني لتكوين المكونين، تونس، 12/03/2012.

✚ محمد سرحان خالد المخلافي: أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، مجلة جامعة دمشق، المجلد 17، العدد 2، 2001.

✚ مروان صباح حسن: الولاء التنظيمي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة تطبيقية في الشركة العربية للمشروبات الغازية- مجلة الجامعة العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد، د.س، العدد 3/36.

---

### 5 المواقع الإلكترونية:

- + [abahe.uk/total-quality-management-enc/98122](http://abahe.uk/total-quality-management-enc/98122) , أنواع الخدمات الصحية ,  
html.
  - + [alresala2.forumegypt.net/t1264 topic9](http://alresala2.forumegypt.net/t1264_topic9) :52, 7/5/2015 .
  - + [bouhoot.blogspot.com/2016/03/blog post 27.html](http://bouhoot.blogspot.com/2016/03/blog_post_27.html).
  - + [https://m.facebook.com>posts](https://m.facebook.com/posts) .
  - + [mdonita.blogspot.com/2013/03/social service.html](http://mdonita.blogspot.com/2013/03/social_service.html)
  - + [sites.google.com/site/etepspadrar](http://sites.google.com/site/etepspadrar) .
-

## قائمة المصادر والمراجع

### 1 القواميس والمعاجم:

- ✚ المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط1، لبنان، 1967.
- ✚ المنجد في اللغة والإعلام: دار المشرق، د.ط، بيروت، 1986.
- ✚ المنجد الوسيط: دار المشرق، ط1، لبنان، 2003.
- ✚ جروان السابق الكبير والصغير: قاموس فرنسي عربي، دار المشرق، د.ط، بيروت، د.س.
- ✚ عبد الهادي الجوهير: قاموس علم الاجتماع ، المكتب الجامعي الحديث، ط 3، مصر، 1989.
- ✚ عيسى مومني: القاموس المدرس الممتاز، دار العلوم للنشر والتوزيع، ط2، عنابة، 2000.

### 2 الكتب:

- ✚ إحسان كامل السوسي: الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2016.
- ✚ أحمد مصطفى خاطر : الخدمة الاجتماعية نظرة تاريخية، مناهج الممارسة ، المجالات، المكتب الجامعي الحديث، د.ط، القاهرة، 2009.
- ✚ حامد عباس مخيف المعموري: مناهج البحث العلمي، دار المنهجية للنشر والتوزيع، ط 1، دب، 2016.
- ✚ طلعت مصطفى السروجي: الخدمة الاجتماعية أسس النظرية والممارسة ، المكتب الجامعي الحديث، د.ط، القاهرة، 2009.
-

## المصادر والمراجع

---

✚ عامر إبراهيم القنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.

✚ عمر أحمد همشري: **النشأة الاجتماعية للطفل** ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2003.

✚ محسن علي عطية: البحث العلمي في التربية "مناهجه، أدواته، وسائله الإحصائية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، د ط، عمان، دس.

✚ محمد سرور الحريري: **إدارة العلاقات العامة** ، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2016م.

✚ محمد سيد فهمي: **أسس الخدمة الاجتماعية** ، المكتب الجامعي الحديث، ذ ط، القاهرة، 2000.

✚ محمد سيد فهمي: **الخدمة الاجتماعية العمالية** ، دار الوفاء للطباعة والنشر، ط 1، الإسكندرية، 2008.

✚ يوسف لازم كماش: البحث العلمي "مناهجه، أقسامه، أساليبه الإحصائية"، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016.

### 3 الرسائل الجامعية:

✚ بشرى هلال: **إستراتيجية إدارة الوقت لدى المورد البشري بالمؤسسة وعلاقته بأدائها**

**الوظيفي** -دراسة ميدانية بمديرية النقل -ولاية الطارف- مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم

الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-

2018.

---

## المصادر والمراجع

---

- ✚ بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة -الدراسة الميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت، حمام الضلعة، المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد بوضياف، 2007.
- ✚ بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية -دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة TINDAL بالمسيلة- مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التنظيم وعمل، جامعة محمد لمين دباغين- سطيف2، 2016.
- ✚ بوحلاب هذيفة: العلاقات العامة ودورها في تحسين أداء المورد البشري -دراسة ميدانية بالمؤسسة ميناء عنابة- مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص الإعلام والاتصال، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2016.
- ✚ جبار رتيبة: محاضرات في منهجية البحث، كلية العلوم افسانية والاجتماعية، قسيم علم النفس وعلم التربية والأرطوفونيا، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2017.
- ✚ جرايدي أسماء: أثر الرضا الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي -دراسة حالة جامعة مباح ورقلة- مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير - التخصص تسيير موارد بشرية، جامعة قاصدي مباح، ورقلة، 2013.
- ✚ جميل أمينة: أثر الحوافز في تحقيق الولاء التنظيمي -دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين بسام "العوفي عبد الحفيظ" مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أوالحاج -البويرة- 2015.
-

## المصادر والمراجع

✚ نيا ب سعفةة : أبعاء الأرقفة وءورها فف أأقق الولاء الأناظمف - مؤسفة ءفوان الأرقفة

والأسفر العقارف لولافة الطارف نموءا- مءرة لنفل شهافة الماسأر فف علم الاجأماع،

أأصص أنامة وأسفر الموارء البشرفة، أامعة الشاءلف بن أءفء -الطارف- 2018.

✚ ذفب شاءفة: أوءة الأءماة الاجأماعة وأأرها على أءاء العاملفن اءال المؤسفة العمومفة

-ءراسة مفءائفة بمءفرفة الضرائب -الطارف-، مءرة مكملة لنفل شهافة الماسأر فف علم

الاجأماع، أأصص أنامة وأسفر الموارء البشرفة، أامعة الشاءلف بن أءفء، الطارف،

2018.

✚ أمفص فوزفة: الأءماة الاجأماعة العمالفة والوقافة من أواء العمل، ءراسة مفءائفة

بالمؤسفة العمومفة للنسفج والأقمشة الصناعة أفنءال ، مءرة لنفل شهافة الماسأر فف

علم الاجأماع، أأصص أءمة اجأماعة، أامعة مءمء بوضفاف بالمسفة، 2007.

✚ فاضل سمفة : الولاء الأناظمف وأأفره على أءاء العاملفن -ءراسة بالمؤسفة العمومفة

الاسأشفائفة- ءكأور زرءانف عفن البفضاء، مءرة لنفل شهافة الماسأر فف علم الاجأماع،

أأصص أنامة وأسفر الموارء البشرفة، أامعة العربف بن مهفءف، أم البواقف، 2016.

✚ فزاع وفاء: الأءماة الاجأماعة وأأرها على الولاء الأناظمف لءف العاملفن اءال المؤسفة،

"ءراسة مفءائفة بأامعة الشاءلف بن أءفء -الطارف-"، مءرة مكملة لنفل شهافة الماسأر فف

علم الاجأماع، أأصص أنامة وأسفر الموارء البشرفة، أامعة الشاءلف بن أءفء، الطارف،

2018.

✚ مزوار منوبة: أأر الأوافر على الولاء الأناظمف -ءراسة أالة عفةة من المؤسساء

العمومفة- مءرة لنفل شهافة الماسأر فف علوم الأسفر، أأصص إءارة الأعمال، أامعة

أمءمء بوقرة، بومرءاس، 2013.

✚ ميساوي محمد : الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج -lafarge - حمام الضلعة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة مسيلة- المسيلة .2014

#### 4 المجلات العلمية والمقالات:

✚ الحميد شمس الدين: مقال حول تعريف الصحة، 13.50 - 8 فبراير 2018.

✚ العمري عبيد: الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والنمط القيادي لرؤساء الأقسام في جامعة الملك سعود، مجلة الملك سعود، العلوم الإدارية، مجلد 11، العدد 1، 1999م.

✚ شيماء علي خميس النعيمي: مقال حول "مفهوم التعزيز"، كلية التربية الرياضية، 15:37 - 14/11/2018.

✚ عبد الفتاح خليفات ومن الملاحمة : الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية ، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد (3+4) 2009.

✚ عمر بالهادي: المجال والتنمية ، نص المداخلة بالمركز الوطني لتكوين المكونين، تونس، 12/03/2012.

✚ محمد سرحان خالد المخلافي: أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، مجلة جامعة دمشق، المجلد 17، العدد 2، 2001.

✚ مروان صباح حسن: الولاء التنظيمي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة تطبيقية في الشركة العربية للمشروبات الغازية- مجلة الجامعة العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد، د.س، العدد 3/36.

---

### 5 المواقع الإلكترونية:

- + [abahe.uk/total-quality-management-enc/98122](http://abahe.uk/total-quality-management-enc/98122) , أنواع الخدمات الصحية  
html.
  - + [alresala2.forumegypt.net/t1264](http://alresala2.forumegypt.net/t1264) topic9 :52, 7/5/2015 .
  - + [bouhoot.blogspot.com/2016/03/blog post 27.html](http://bouhoot.blogspot.com/2016/03/blog-post-27.html).
  - + [https://m.facebook.com>posts](https://m.facebook.com/posts) .
  - + [mdonita.blogspot.com/2013/03/social service.html](http://mdonita.blogspot.com/2013/03/social-service.html)
  - + [sites.google.com/site/etepspadrar](http://sites.google.com/site/etepspadrar) .
-

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم الاجتماع  
تخصص: تنظيم وعمل



### إستمارة بحث حول :

الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي  
لدى عمال المؤسسة العمومية.  
دراسة ميدانية بالصحة الجوارية بوحجار -الطارف-

إشراف الأستاذ الدكتور:

سبرطعي مراد

من اعداد الطالبة:

مسكين إلهام

نرجو منكم الإجابة عن أسئلة هذه الاستمارة بكل صدق علما أن ما تدلون به يبقى سرا ولن يستخدم إلا في أغراض البحث العلمي ولكم مني جزيل الشكر والتقدير على تعاونكم معي.

ملاحظة: ضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

السنة الجامعية : 2020/2019

## المحور الأول: حول البيانات الشخصية:

1 الجنس:

- ذكر

- أنثى

2 السن: من 20 إلى 29 سنة  من 30 إلى 39 سنة  من 40 إلى 49 سنة  50 سنة فأكثر

3 المستوى الدراسي: أمية  ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4 الحالة العائلية: أعزب  متزوج  مطلق  أرمل

5 الأقدمية في العمل:

- أقل من 5 سنوات

- من 5 سنوات إلى 10 سنوات

- أكثر من 10 سنوات

6 الوضعية المهنية: مثبت  متربص  متقاعد

## المحور الثاني: بيانات خاصة بمساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال

الاجتماعي على تعزيز الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة.

7 هل توفر لك المؤسسة وجبة غذائية؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم، هل هي؟ جيدة  رديئة

إذا كانت الإجابة لا، لماذا لا تستفيد

منها؟.....

8 ما هي وسيلة النقل التي تستعملها للوصول إلى مكان العمل؟

نقل المؤسسة  نقل شخصي  نقل عمومي  أخرى تذكر: .....

9 هل تجد صعوبة في التنقل إلى مكان العمل؟ نعم  لا

10 - من يدفع حقوق النقل؟

المؤسسة  العامل  مشتركة

11 - هل توفر لك المؤسسة سكن؟

نعم  لا

12 - هل المسكن الذي تعيش فيه؟

قريب  بعيد

13 - هل ترى أن مؤسستك هي مؤسسة مثالية من حيث الدعم الاجتماعي الذي

تقدمه لك؟

نعم  لا

14 - هل لديك الرغبة في عدم مغادرتك للمؤسسة التي تعمل فيها؟

نعم  لا

15 - هل ستشعر بالذنب إذا غادرت المؤسسة التي تعمل بها؟

نعم  لا

16 - هل تستحق المؤسسة إخلاصك؟

نعم  لا

17 - هل يوجد تأثير على حياتك الاجتماعية إذا قررت مغادرة المؤسسة؟

نعم  لا

المحور الثالث: بيانات خاصة بمساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي  
على تعزيز الولاء العاطفي لدى عمال المؤسسة.

18 - هل تقوم المؤسسة بفحوصات طبية للعاملين؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم، هل تقوم بها: شهريا  سنويا  مستمر

19 - في حالة تعرضك لحادث عمل هل تتلقى العلاج داخل المؤسسة التي تعمل فيها؟

نعم  لا

20 - هل توجد متابعة طبية بعد تلقي العلاج؟

نعم  لا

21 - هل تملك المؤسسة وسائل وقائية؟

نعم  لا

22 - هل تقوم المؤسسة بتوعيتك بأهمية استعمالها؟

نعم  لا

23 - هل الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة للعامل؟

مرضية  غير مرضية

24 - هل تشعر بأنك تنتمي لهذه المؤسسة؟

نعم  لا

إذا كانت إجابتك بلا، لماذا؟.....

25 - هل تهتم بنجاح ومستقبل مؤسستك؟

نعم  لا

26 - هل تعتبر أن مشاكل مؤسستك هي إحدى مشاكلك الشخصية؟

نعم  لا

27 - كيف كانت مردودية عملك بعد أن تلقيت الخدمات الصحية؟

مرتفعة  منخفضة  متوسطة

28 - هل تقدم أهداف المؤسسة على أهدافك الشخصية؟

نعم  لا

**المحور الرابع: بيانات خاصة بمساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي**

**على تعزيز الولاء الأخلاقي لدى عمال المؤسسة.**

29 - هل أنت راض على الأجر الذي تتقاضاه؟

نعم  لا

30 - هل العمل الذي تقوم به يتوافق مع قدراتك الجسمية ومع مؤهلاتك العلمية؟

نعم  لا إذا كانت إجابتك لا، لماذا؟.....

31 - هل تتحصل على علاوات عن عملك؟

نعم  لا

إذا كانت إجابتك بنعم، كيف يتم توزيعها بينكم؟

عادلة  غير عادلة  حسنة

32 - كيف تصف علاقتك بالمشرف على عملك؟

جيدة  سيئة  حسنة

33 - هل المشرف في ميدان العمل يشارك العامل في حل مشاكله؟

نعم  لا

إذا كانت إجابتك بنعم، هل يهتم بحل؟

مشاكل العمل فقط  مشاكل العامل الشخصية  معا

34 - هل يوجد أصدقاء لك في مكان العمل؟

نعم  لا

وهل توجد مشاكل بينك وبينهم: نعم  لا

35 - في حالة توفر لك فرصة عمل أفضل هل تفكر في ترك مؤسستك؟

نعم  لا

36 - هل تقبل بأي عمل مقابل بقائك بالمؤسسة؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم، ما هي نسبة تفتك في المؤسسة؟.....

37 - ما هو شعورك عند بقائك في المؤسسة التي تعمل فيها؟

الخوف  السعادة  أخرى تذكر:.....

38 - هل تشعر بأن هناك واجب أخلاقي مهني يلزمك بالبقاء بمؤسستك؟

نعم  لا

39 - هل لديك إحساس بالارتياح النفسي أثناء العمل؟

نعم  لا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم الاجتماع  
تخصص: تنظيم وعمل



### دليل المقابلة :

حول الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي  
لدى عمال المؤسسة العمومية.  
دراسة ميدانية بالصحة الجوارية بوحجار - الطارف -

إشراف الأستاذ الدكتور:

سبرطعي مراد

من اعداد الطالبة:

مسكين إلهام

- من أقابل: رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بوججار -الطarf-

- مكان إجراء المقابلة: بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بوججار -الطarf-

- تاريخ المقابلة: 25-07-2020.

- مدة المقابلة: 10:00-10:30 صباحا.

**المحور الأول: بيانات خاصة بمساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي على تعزيز**

**الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة.**

1 -هل تقدم مؤسستك خدمات اجتماعية لعمالها؟ .....

وما مستوى هذه الخدمات المقدمة؟ .....

2 -ما الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال هذه المؤسسة في المجال الاجتماعي؟

.....

.....

.....

3 -ما هي المناسبات التي تقدم فيها مؤسستك خدمات اجتماعية لعمالها؟

.....

.....

.....

4 -هل ترى أن العمال يشعرون بروح الانتماء واستمرارهم بالعمل داخل هذه المؤسسة؟ .....

**المحور الثاني: بيانات خاصة بمساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي على تعزيز الولاء**

**العاطفي لدى عمال المؤسسة:**

5 -ما الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال هذه المؤسسة في المجال الصحي؟

.....

.....

.....

6 ما مدى شعورك بالافتخار والاعتزاز بالعمل في هذه المؤسسة؟ .....

7 ما هي إحصائيات إن أمكن لسنة 2019م-2020م؟ وكيف تراها مقارنة مع السنوات الماضية؟

.....  
.....  
.....

**المحور الثالث: بيانات خاصة بمساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي على تعزيز**

**الولاء الأخلاقي لدى عمال المؤسسة.**

8 ما الخدمات الاجتماعية المقدمة إلى عمال هذه المؤسسة في المجال المعنوي؟

.....  
.....  
.....

9 باعتبارك رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة، هل تعتقد أن العمال راضون عن هذه الخدمات؟

.....

10 - ما مدى إسهام مؤسستك في بناء علاقات اجتماعية بين العمال؟ وبالتالي كيف ترى العلاقة

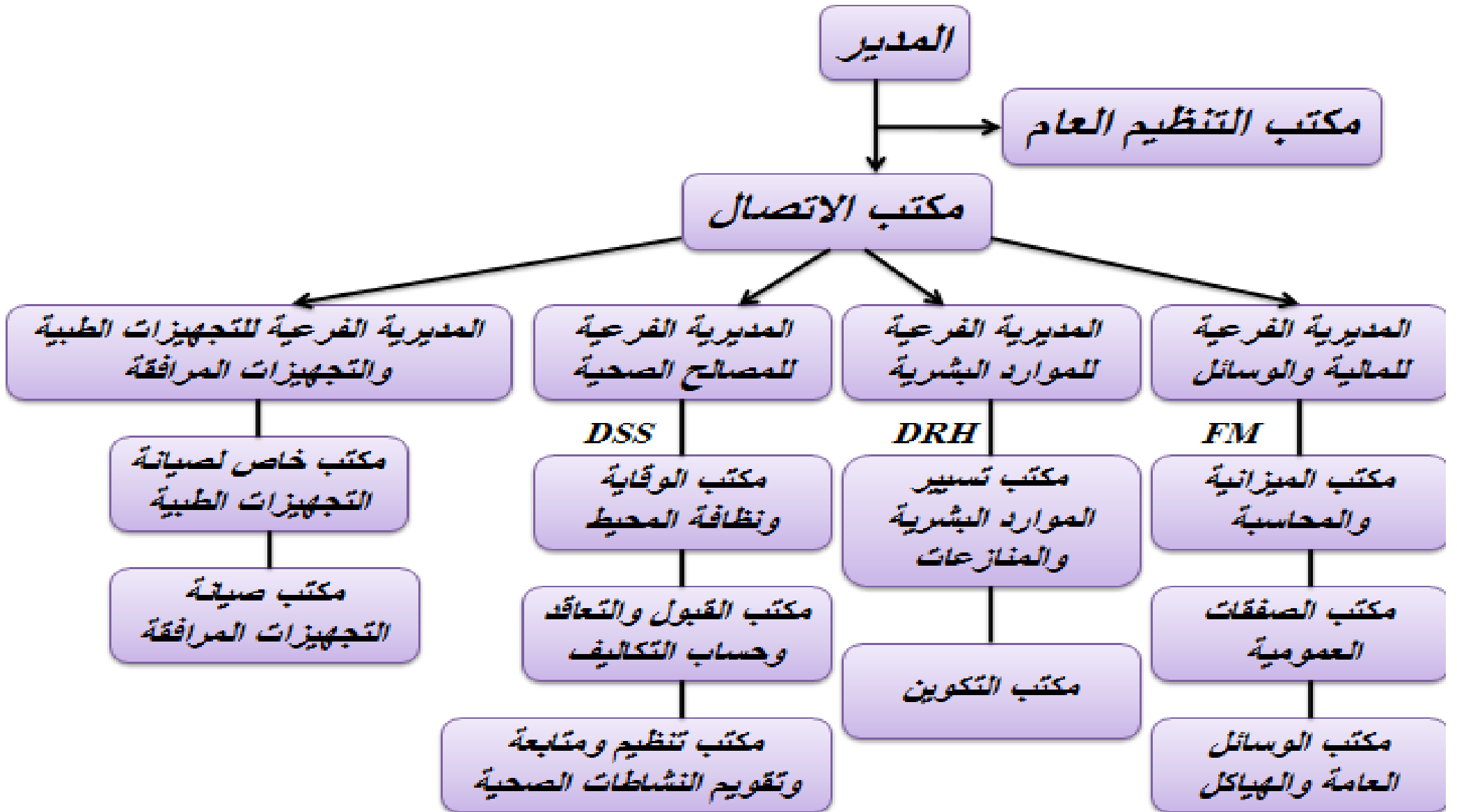
الموجودة بينهم؟.....

11 - باعتبارك رئيس الخدمات الاجتماعية، هل تتحمل المسؤولية في توزيع هذه الخدمات المتنوعة

بين عمال المؤسسة وأن هذه الخدمات لا تتجه في مسارك الشخصي؟

.....  
.....  
.....

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بلدية يوحجار -الطارف-



الصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بوحجار -الطارف-