

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

قسم: علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

بعنوان:

دور الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية
دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوثلجة - ولاية الطارف -

تحت إشراف الدكتورة:

العمري وفاء

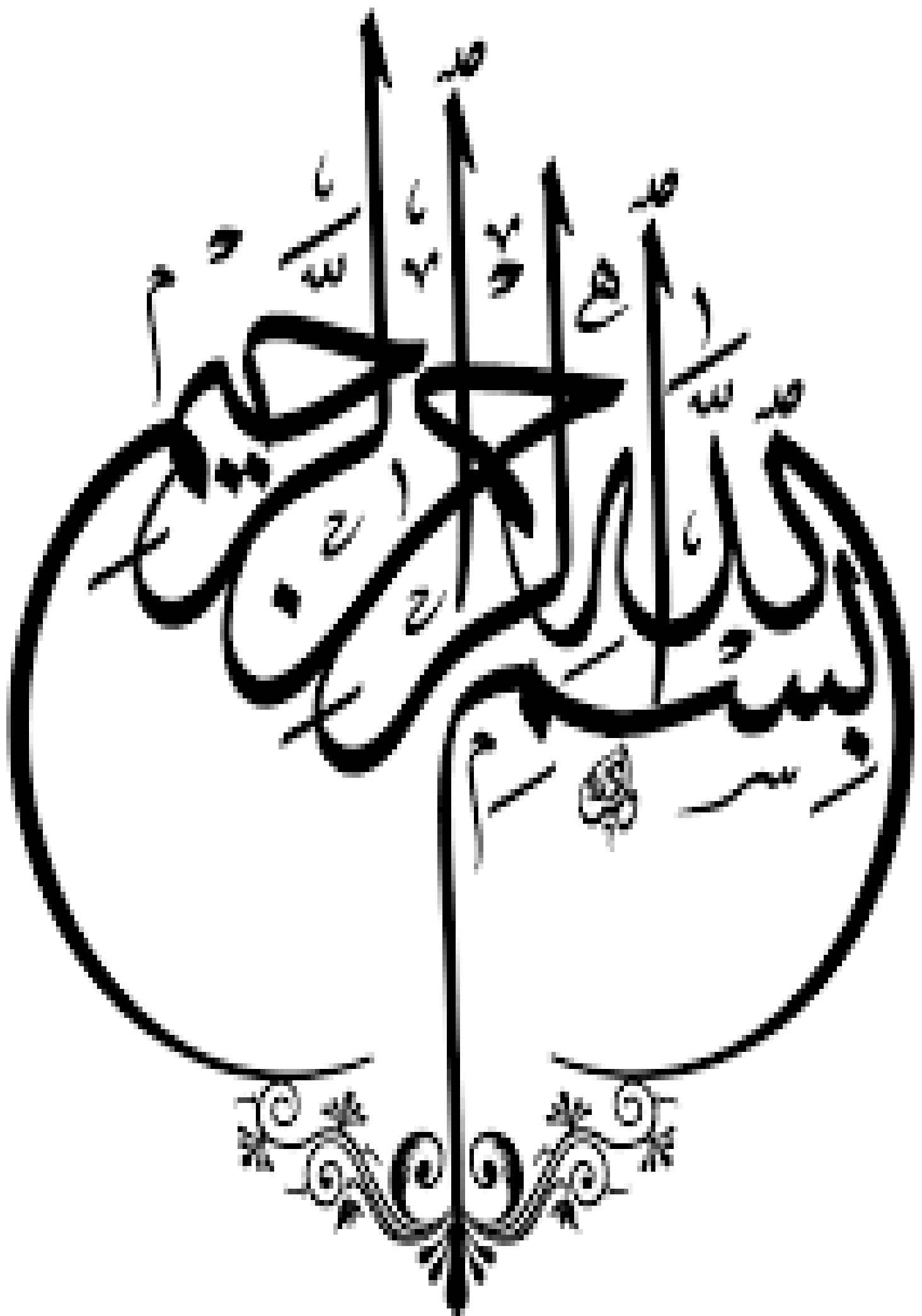
إعداد الطالب(ة):

براىكية الباهي

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر .ب.	د. بن حليلة عمر بن عبد العزيز
مشرفا ومقررا	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذة محاضرة .ب.	د.وفاء العمري
عضوا ممتحنا	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذة محاضرة .ب.	د.ملاس حسيبة

السنة الجامعية : 2020 / 2019 م



شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

قالى الله تعالى:

(وقل إعملوا فسىرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين)

الآية 105 من سورة التوبة

وقال أيضا : "إنما يخشى الله من عباده العلماء"

الآية 28 من سورة فاطر

يعود الفضل الأول والأخير إلى المولى عز وجل الذى
منحنى الصبر والعزيمة وأعانى على إنجاز هذا العمل بارئنا
ومسبب نجاحنا وإن لمن أسباب نجاحى أشخاص وقفوا
الى جانبى وآزرونى ونصحونى وقومونى
وعليه نتقدم بخالص التقدير والاحترام إلى كل من ساعدنى
فى إنجاز هذا العمل لاسيما استاذتى الفاضلة والمتحرمة
الموقرة والمشرفة على عملى الأستاذة :

**** العمري وفاء ****

التي لم تبخل عليا بنصائها البناءة وار شادتها القيمة طوال
الموسم الجامعي حتى أصبحت نصائحها متجلية فى هذا
العمل المتواضع

وكذلك اتقدم بالشكر والتقدير الخالص إلى زميلتى

**** حريزي منال ****

التي ساعدتني فى إنجاز هذا العمل والتي لم تبخل عليا
فى كل صغيرة وكبيرة

إهداء

أهدي ثمرة جهدي وعملي إلى الله سبحانه وتعالى الذي
وقفني ويسر لي طريق النجاح والتوفيق والذي أنعم عليا
بنعمة العلم ومن قال في شأنهما الله عز وجل بعد بسم
الله الرحمن الرحيم:

(وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا)

والذي الكريمين أطال الله في عمرهما أبي الغالي
خليفة أطال الله في عمره وقره عيني *ليلي* سخرتي
حياتك لخدمتي من أجل راحتي فكيف لي ان أرد لي
جميليك أو كان لي قلبان لأهديتك قلبا ولو كان لي
روحان لأهديتك روحا وأتمنى من الله أن أنال رضاك أطال
الله في عمرك . وإلي أغلى ما أملك في الوجود إخوتي :
محسن ، علياء ، عبد الحق اللهم احفظهم وبارك فيهم .
وإلي كل من قاسم معي عناء هذا التعب زميلتي حريزي
منال حفظها الله وبارك فيها وإلي كل من ذكره قلبي ونسأه
قلبي، أهديكم ثمرة جهدي المتواصلة

ملخص:

تحاول هذه الدراسة التحري عن موضوع " دور الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية " وقد اخترنا المؤسسة العمومية للصحة الجوارية - الطارف - بوتلجة ميدان للدراسة، حيث هدفت دراستنا إلى التعرف على العوامل المساهمة في تحقيق الالتزام الوظيفي .

وهل يلعب دور في زيادة الجودة الخدمات المقدمة في المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية .
ومنه تكون مشكلة الدراسة تشكل محدد في سؤال محوري على النحو التالي:

✓ هل للالتزام الوظيفي دور في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ؟

ولنتفرغ عنه الأسئلة الفرعية على النحو التالي :

(1) ما هي عوامل تحقيق الالتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية . ولاية الطارف؟
(2) هل الالتزام الوظيفي تحقق سبل الرعاية الاجتماعية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية . ولاية الطارف ؟

(3) هل الالتزام الوظيفي يزيد من جودة الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ؟
وللإجابة على هذه التساؤلات قطع الباحث محطات نظرية وأخرى ميدانية لاعتماد جملة من الأدوات المتمثلة في [دليل ملاحظة ، نموذج استبيان] .

والاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي .

فيما يتعلق بالعينة فقد تم اختيار العينة التطبيقية باعتبارها العينة المناسبة للدراسة. أين قارب الباحث عينة من الطاقم الطبي، الإداري والتمريض، بما يتلاءم وطبيعة الموضوع .

- وبعد ذلك تمنا بعرض البيانات الميدانية وتوصلنا في الأخير إلى جملة من النتائج نذكر أبرزها :
- عوامل الالتزام الوظيفي في المؤسسة العمومية تتداخل ، ولعل أبرزها توفير كافة الظروف المادية منها المعنوية والغير معنوية ، ونتائج الدراسة كشفت رضا العاملين عن عملهم بنسبة كبيرة وهذا يدل على الإصلاحات التي مست هذا القطاع وأدت إلى تحقيق ظروف العمل .
 - سعي المؤسسة العمومية إلى تقديم أفضل الخدمات في الوقت المناسب دون تمييز للمرضى ، ومراعاة ظروفهم والحفاظ على سرية الحالة المرضية .
 - تهدف هذه المؤسسة إلى الابتكار والتحسين والتحديث المستمر بمواكبة التغيرات ومستجدات العصر التكنولوجي .
 - أثبتت النتائج أيضا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 96% ، تحافظ على نظافة وأمن المرضى ومتابعة والأجهزة والوسائل الطبية باستمرار .
 - عجز المؤسسة على [كوليرا . كورونا] ، فيظل غياب الأجهزة والمعدات ، وضعف برامج تكوين هذه الفئات .
 - كشفت نتائج الدراسة أن هناك فئة قليلة لا تسعى إلى مساعدة المرضى ، ولا تلتزم بوظيفتها وهذا يؤثر سلبا على المؤسسة ، وعلى صّحة ونفسية المريض .
 - الجانب المهني والأخلاقي من أولويات الطاقم الطبي ، التمريض والإدارة .

Summary:

This study attempts to investigate the topic of "The Role of Job Commitment in Achieving Social Responsibility". We chose the Public Institution for Neighborhood Health - Al-Tarf - BouthaljeH Maidan for the study. Our study aimed to identify the factors that contribute to achieving job commitment.

And does it play a role in increasing the quality of services provided in the neighborhood hospital hospital? Hence, the study problem constitutes a specific form in a central question as follows:

- Does job commitment have a role in achieving social responsibility?

Let us conclude with it the sub-questions as follows:

- 1) What are the factors for achieving job commitment in the neighborhood public health corporation? El-Tarf State?
- 2) Does job commitment achieve social welfare methods in the neighborhood public health corporation? El-Tarf State?
- 3) Does job commitment increase the quality of social service in the neighborhood public health corporation?

In order to answer these questions, the researcher cut theoretical and other field stations to adopt a set of tools represented in [an observation guide, a questionnaire model].

And rely on the descriptive analytical approach.

With regard to the sample, the stratified sample was chosen as the appropriate sample for the study. Where did the researcher approach a sample of the medical, administrative and nursing staff, in line with the nature of the topic

After that, we presented the field data, and finally we reached a number of results, the most prominent of which are:

- The factors of job commitment in the public institution overlap, perhaps the most prominent of which is the provision of all material conditions, including moral and non-moral, and the results of the study revealed the satisfaction of

workers with their work by a large percentage and this indicates the reforms that affected this sector and led to the achievement of working conditions.

- The public institution endeavors to provide the best services in a timely manner without discrimination to patients, taking into account their circumstances and maintaining the confidentiality of the disease case.
- This institution aims to innovate, improve and continuously update in keeping with the changes and developments of the technological age.
- The results also proved that the majority of the sample, 96%, maintains the cleanliness and safety of patients and constantly monitors medical devices and means.
- The Foundation's inability to [Corona-cholera], in light of the absence of devices and equipment, and the weakness of programs for forming these groups.
- The results of the study revealed that there is a small group that does not seek to help patients, and does not adhere to its job, and this negatively affects the institution, and the health and psyche of the patient.
- The professional and ethical aspect of the priorities of the medical staff, nursing and administration.

فهرس المحتويات

الصفحة

العنوان

البسمة

شكر وتقدير

إهداء

ملخص الدراسة باللغة العربية + الانجليزية

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

مقدمة أ- ب

الفصل الأول : البناء الاشكالي والمفهيمي للدراسة

1. إشكالية 04
2. أسباب اختيار الموضوع 05
3. أهداف الدراسة 06
4. أهمية الدراسة 06
5. تحديد المفاهيم 07
6. الدراسات السابقة 12

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

21	تمهيد
22	1. خصائص وأبعاد الالتزام الوظيفي.....
23	2. أهمية الالتزام الوظيفي.....
24	3. نظريات الالتزام الوظيفي
26	4. مراحل الالتزام الوظيفي.....
29	5. العوامل المساهمة في تكوين الالتزام الوظيفي.....
30	6. الآثار المترتبة على الالتزام الوظيفي.....
33	خلاصة

الفصل الثالث : المعالجة التطبيقية للدراسة في نطاق المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الطارف – بوثلجة –

35	تمهيد
39	1. المقاربات النظرية للمسؤولية الاجتماعية
38	2. أهمية المسؤولية الاجتماعية.....
39	3. عناصر ومبادئ المسؤولية الاجتماعية
42	4. التحديات التي أدت إلى بروز المسؤولية الاجتماعية
43	5. أبعاد المسؤولية الاجتماعية
45	6. فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية
46	7. الإطار القانوني والتنظيمي للمسؤولية الاجتماعية في الجزائر.....
50	خلاصة

الفصل الرابع : عرض وتحليل البيانات الميدانية

52	تمهيد
53	1. مجالات الدراسة
55	1. المنهج المتبع

64 2. أساليب المعالجة البيانية
65 أولاً : عرض وتحليل البيانات الميدانية
65 ثانياً : عرض نتائج الدراسة
99 1. النتائج العامة للدراسة
104 خاتمة
108 قائمة المراجع والمصادر
112 الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
54	مراحل الباحث	01
65	توزيع العينة حسب الجنس	02
66	توزيع العينة حسب السن	03
67	توزيع مفردات الدراسة حسب الحالة المدنية	04
68	توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي	05
69	توزيع مفردات العينة حسب الخبرة	06
71	توزيع العينة حسب الوظيفة	07
72	يبين الرضا عن الرضا عن العمل بالمؤسسة الاستشفائية أم لا	08
73	يوضح الرتبة المهنية المشجعة على التفاعل والتفاني في العمل مع الزملاء في المؤسسة الاستشفائية	09
74	يبين رأي أفراد العينة حول الدراية بالقوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية	10
75	يوضح رأي أفراد العينة حول القوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية يزيد من الجودة العمل أم لا	11
76	يبين سعي أفراد العينة لتقديم المساعدة الشخصية لكل مريض	12
77	يوضح تعامل عينة الدراسة مع المريض بروح تعامل الأخوة والقرابة	13
78	يبين سعي أفراد العينة إلي تعزيز شعور المريض بالأمان في المعاملات داخل المؤسسة الاستشفائية أم لا	14
79	يوضح المتابعة المستمرة للمريض في حالة تطلب الأمر ذلك	15
80	يوضح الحرص على تقديم الفحوصات اللازمة في الوقت المناسب	16
81	تولي الاهتمام بتقديم الأدوية في الوقت المناسب	17

82	توفر المؤسسة على جمع التخصصات الطبية	18
83	يتعلق يتحمل المؤسسة الاستشفائية الأضرار الناتجة عن الأخطاء الطبية	19
84	المساهمة في الحفاظ على نظافة قاعة العلاج	20
85	يتعلق بتعهد المؤسسة الاستشفائية بتوفير حقوق المرضى في ظل احترام القوانين	21
86	يوضح الشعور بأن هناك واجب أخلاقي يلزم على تقديم أفضل الخدمات الادارية الاستشارية والطبية	22
87	يوضح تتبع جاهزية الأدوات والوسائل الطبية باستمرار	23
89	يبين السعي إلى تقديم الخدمات الصحية بكل احترافية ومهنية	24
90	تكافل الجهود لتقديم أحسن الخدمات في الوقت اللازم	25
91	سعي المؤسسة الاستشفائية لتغطية كل التكاليف الخاصة بالتحاليل الطبية للمواطنين	26
92	يبين تقديم المؤسسة الأدوية اللازمة للأمراض الموسمية لتفادي جميع أنواع الأوبئة	27
93	يوضح تحمل المؤسسة كذلك تكلفة ومسؤولية علاج الأمراض المستعصية والمزمنة أمثال كوليرا و covid19	28
94	يوضح الحفاظ على سرية الحالة المرضية للمريض مهما كان المنصب	29
96	يبين سعي عينة الدراسة بعدم التميز بين المرضى	30
97	يوضح حرص عينة الدراسة على الابتكار والتحديث والتحسين في الأداء لتقديم الخدمات المطلوبة على أتم وجه	31

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أبعاد الالتزام الوظيفي	27
02	هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية	44
03	متغير الجنس	65
04	متغير السن	66
05	متغير الحالة المدنية	67
06	متغير المؤهل العلمي	68
07	متغير الخبرة	69
08	متغير الوظيفة	70
09	الرضاء عن العمل بالمؤسسة الاستشفائية	72
10	الرتبة المهنية المنتجة على التفاعل والتفاني في العمل مع الزملاء في المؤسسة الاستشفائية	73
11	رأي أفراد العينة حول الدراية بالقوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية	74
12	القوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية تزيد من الجودة في العمل	75
13	تقييم المساعدة الشخصية لكل مريض	77
14	تعامل أفراد العينة مع المريض بروح الأخوة والقرابة	78
15	تعزيز شعور المريض بالأمان في المعاملات داخل المؤسسة الاستشفائية	79
16	المتابعة المستمرة للمريض في حالة تطلب الأمر ذلك	80
17	الحرص على تقديم الفحوصات في الوقت المناسب	81
18	تولي الاهتمام بتقديم الأدوية في الوقت المناسب	82
19	توفر المؤسسة على جميع التخصصات الطبية	83

84	تحمل المؤسسة الاستشفائية الأضرار الناتجة عن الأخطاء الطبية	20
85	المساهمة في الحفاظ على نظافة قاعة العلاج	21
86	تعهد المؤسسة بتوفير حقوق المرضى في ضل احترام القوانين	22
88	الشعور بالواجب الاخلاقي الذي يلزم على تقدم أفضل الخدمات الادارية الاستشارية والطبية	23
89	تتبع جاهزية الأدوات والوسائل الطبية باستمرار	24
90	السعي إلى تقديم الخدمات الصحيّة بكل احترافية	25
91	تكافل الجهود لتقديم أحسن الخدمات في الوقت اللازم	26
92	سعي المؤسسة الاستشفائية لتغطية كلّ التكاليف الخاصة بالتحاليل الطبية للمواطنين	27
94	تقديم المؤسسة الأدوات اللازمة للأمراض الموسمية	28
95	تحمل المؤسسة تكلفة ومسؤولية علاج الأمراض المستعصية والمزمنة (مثل الكوليرا ، الكورونا)	29
97	الحفاظ على سرية الحالة المرضية للمريض مهما كان المنصب	30
98	عدم التمييز بين المرضى	31



مقدمة

مقدمة :

إنّ التنظيم الصناعي ليس مجردّ آلات إنتاجية ،وهيكل تنظيمي فقط بل يدخل في إطاره العنصر البشري الذي تتوقف عليه كلّ العمليات الإنتاجية وبالتالي يسهم ذلك في تحقيق أهداف المؤسسة .

مما يؤدي أيضا إلى تشكيل علاقات سوسيو تنظيمية تربط العامل بالإدارة والعاملين لبعضهم البعض فيساعد ذلك على خلق جو من الاطمئنان والرضا الوظيفي ،ومن بين العلاقات السوسيو تنظيمية نجد الالتزام الوظيفي الذي يعد من الظواهر التي اهتم بدراستها العديد من المنظرين لاسيما في مجال السلوك التنظيمي ،فهي تعبر عن حالة شعورته من الانتماء ،والاندماج ومن ثم التعهد والالتزام بأداء المهام والمسؤوليات الموكلة ،على اعتبار أن المسؤولية الاجتماعية ليست ذات طابع جامد بل عكس ذلك فهي تتميز بصفات الديناميكية اتجاه المجتمع لتحقيق الأهداف ،والأخذ بعين الاعتبار الجوانب الأخلاقية والاجتماعية ،من خلال المساهمة في تقديم الرعاية والخدمات المختلفة لجودة لتلبية رغبات الأفراد وباستمرار . فهي تمثل عقد اجتماعي بين منظمات الأعمال والمجتمع .

لتكون بذلك المسؤولية الاجتماعية واحدة من الدعائم الحياة المجتمعية ولأن القيمة الحقيقية للفرد في مجتمعه تقاس بمدى تحمله المسؤولية اتجاه نفسه والآخرين ،إذ لا بد من الوعي لترسيخ هذا المبدأ على مختلف القطاعات ،ولاسيما القطاع الصحي كقطاع حساس يلبي احتياجات الأفراد والسهر على حمايتهم ورعايتهم للحفاظ على صحتهم . كان لا بد من التعهد بتقديم الخدمة من جميع الأطراف.

ومن هنا جاءت الدراسة للتحري حول " دور الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية " حيث قاربنا الدراسة من مبدأ محدد المؤسسة العمومية الصّحة الجوارية - ولاية الطارف - في ظل

الإصلاحات المختلفة كان لابد من توقع نوع من المسؤوليات ولا تحقق وتقدم في ظل سلوك متبع بالالتزام في أداء الوظيفة .

- ومن أجل ذلك قسمنا الدراسة إلى الفصول التالية :

الفصل الأول البناء الإشكالي والمفاهيمي : للدراسة وقد تم إدراج في هذه المحطة إطار نظري مفاهيمي بدءاً من صياغة أسباب اختيار الموضوع ، أهمية وأهداف الدراسة تحديد المفاهيم . والتي جاءت على النحو التالي [الالتزام الوظيفي ، المؤسسة ، المسؤولية ، المسؤولية الاجتماعية] ، وختم بعرض أبرز الدراسات السابقة التي عالجت إحدى متغيرات الدراسة الحالية .

الفصل الثاني : تم إدراج متغيرات الدراسة تحت عنوان المعالجة العلمية للالتزام الوظيفي والمسؤولية ؟

أولاً : الالتزام الوظيفي [وتمثلت في نظريات الالتزام ، أهمية ، أهداف ، أبعاد ، عوامل ، خصائص] .

ثانياً : تناولنا المقاربات النظرية للمسؤولية الاجتماعية ، عناصر ومبادئ ، أهمية المسؤولية الاجتماعية التحديات ، أبعاد وفوائد تبين المسؤولية الاجتماعية .

الفصل الثالث : تحت عنوان " المعالجة المنهجية للدراسة " حددت فيه [مجالات الدراسة ، منهج الدراسة أدوات جمع البيانات والعينة وخصائصها] .

الفصل الرابع : أدرجنا فيه عرض البيانات الميدانية وتحليل واستخلاص النتائج ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات .

الفصل الأول : البناء الإشكالي والمفهمي للدراسة

تمهيد

1. صياغة الإشكالية.

2. أسباب اختيار الموضوع.

3. أهداف الدراسة.

4. أهمية الدراسة.

5. تحديد المفاهيم.

6. الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل

1. الإشكالية:

في ظل التحولات الجديدة التي مست المنظمات ، توجب على هذه الأخيرة التأقلم والتكيف مع كل هذه التغيرات مما يسمح لها بتحقيق النجاح والاستمرار والبقاء ، ليكون التحدي الأكبر أمامها هو المورد البشري من خلال الايمان بقدراته وخبراته ومعارفه للقيام بأعماله بكفاءة وفعالية ، حيث يتمثل دورها في تطوير هذا المورد بما يلاءم التطورات المتسارعة لتحقيق التميز .

إن كافة الدراسات في مجال الفكر الإداري سعت إلى البحث عن أهم الاستراتيجيات والآليات التي من شأنها زيادة الانتاجية ، وضمان البيئة الملائمة والمحفزة للعامل ، وهذا ما نلمسه في تجارب هاثورن الأمريكية والنظريات السلوكية التي أطرت مداخلا وبحوث ميدانية سعت دائما لفهم العلاقة بين العاملين والمنظمة والبحث عن كيفية إرضائه لتحقيق " الالتزام الوظيفي " ، وهذا الأخير الذي يعدّ من المفاهيم الإدارية الحديثة نظرا لأهميته في فهم سلوكيات الموظفين في محيط العمل إذ ما يميز المنظمات الحديثة هو ما تتوفر عليه من موارد بشرية ذات الالتزام العالي لكونه محصلة لعوامل إنسانية ، تنظيمية وظواهر إدارية كانت من نتائجها الولاء ، الانتماء ، والانضباط إضافة إلى التحليل من التوترات والصراعات التيلورية إذ يوفر المناخ التنظيمي دافعا لتحقيق حالة شعورية ، يشعر خلالها الفرد بالولاء والالتزام لتحقيق أهداف المنظمة ، وهو أحد الأهداف الذي تسعى جل المؤسسات الى بلوغه لما له من الأثر الإيجابي على نجاحها وذلك من خلال الثقافة التي تحملها كل مؤسسة وترسخها لدى الأفراد العاملين لها والتقدير والاحترام بين زملاء العمل والإدارة .

لتجسد بذلك هذا الشعور القيم من المسؤولية الاجتماعية كأحد الصفات التي وجب أن يتحلى بها كل عامل في المنظمة بدءا من القمة إلى القاعدة في التنظيم فهو محصلة الالتزام الوظيفي.

لكن يبقى بعد المسؤولية الاجتماعية خاصة بالجزائر يحتاج إلى تفاعل من قبل أفراد المؤسسات من إحداه الوعي الاجتماعي اتجاه عملهم ،كوّن أن المسؤولية الاجتماعية تعدّ من أهم مكونات البيئة الداخلية لها والتي تؤثر على سلوك وأداء الموارد البشرية وشكل دافعا مهما نحو الانجاز .

ولقد شهد " القطاع الصحي " في الجزائر اصطلاحات متعدّدة ومختلفة في مجال آليات العمل لكوّن الأداء الجيد والجودة سمة هذا القطاع الذي يتسم بالحساسية لكوّنه موجه للتعامل مع صحة أفراد المجتمع وكذا المسؤولية الاجتماعية من جهة أخرى. وسنحاول في هذه الدراسة مقارنة هاتين حالتين من قطاع صحي محدّد ألا وهو المؤسسة الاستشفائية الجوارية ببلدية بوتلجة وذلك باستنارة السؤال الأستشكالي الآتي : هل للالتزام الوظيفي دور في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ؟

لنتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية :

- هل الالتزام الوظيفي يحقق سبل الرعاية الاجتماعية الجيدة بالمؤسسة الاستشفائية بوتلجة- الطارف ؟

- هل الالتزام الوظيفي يزيد من جودة الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة الاستشفائية بوتلجة- الطارف ؟

2. أسباب اختيار الموضوع:

أ. أسباب ذاتية:

- الرغبة في تناول الموضوع.
- ارتباط موضوع الدراسة بالتخصص.

ب. الأسباب الموضوعية:

- يعود دافع اختيار الموضوع بالدرجة الأولى إلى أهميته وكذلك توفر المراجع؛
- موضوع مهم وقيل للدراسة؛

- تبيان مدى مساهمة الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

2. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة دور الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في جانبها النظري والتطبيقي.

- التعرف على واقع الالتزام الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية لبلدية *بوتلجة*؛
- التعرف بمدخل الالتزام الوظيفي والمسؤولية الاجتماعية؛
- التعرف على الأمور التي تأخذها المؤسسة بعين الاعتبار عند تطبيقها لمفهوم الالتزام الوظيفي؛
- الوقوف على اختلاف وآراء الموظفين والمسؤولين بخصوص الالتزام الوظيفي.

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في معرفة مدى إسهام الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية داخل

المؤسسة الإستشفائية وبالتالي يمكن تقسيم أهمية هذا الموضوع إلى قسمين أساسيين:

أ. الأهمية العلمية :

- إن هذه الدراسة تساهم في إثراء البحث العلمي؛
- إثراء المكتبة الجامعية؛
- إثراء المعرفة العلمية.

4. تحديد المفاهيم : تعد متغيرات الدراسة من المفاهيم العلمية والمفاتيح الرئيسية الكبرى لأي دراسة لذا وجب التطرق إليها وتحديد مفاهيمها قبل الخوض في عناصرها وأبعادها وبما أنا دراستنا تتمحور حول دور الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية سوف نقوم بتحديد مفهوم الالتزام الوظيفي وكذا تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية على التوالي.

1. عرض مفاهيم الدراسة المتعلقة بالالتزام الوظيفي

تباينت مفاهيم الالتزام الوظيفي نظرا لتباين رؤى الباحثين حوله، إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد والتركيز على الالتزام نحو بيئة العمل.

الالتزام:

- **الدلالة اللغوية :** يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء مداوم عليه، ويعني العهد والقرب والنصرة والمحبة.¹
- **الدلالة الاصطلاحية :** يرى "بورتر" (parter1968) بأن الالتزام هو الاستعداد الفردي لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة.²

¹ تامر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص20

² زيد الدين لحسن هدار، دور الثقافة التنظيمية في إدارة التغيير في المؤسسة، مجلة أبحاث اقتصادية، العدد01، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، جوان، 2007.

أما "ستلدون 1971" يرى أن الالتزام هو التقييم الإيجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها وهو مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد اتجاه المنظمة التي يعمل فيها، والإخلاص لها وتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها.¹

يمكن القول أن الالتزام يشير إلى حالة من الانتماء والولاء، الناجم عن الإحساس بالرضا عن العمل وما ينتج عنه من إخلاص والشعور المستمر بالافتخار بالعمل فيها لتحقيق أهداف المنظمة.

ب. الالتزام الوظيفي : يعد مفهوم الالتزام الوظيفي من أكثر المفاهيم صعوبة، حيث تعددت مفاهيمه وتباينت فيما بينها نظرا لتعدد العوامل المؤثرة فيه، واختلاف مداخل دراسته ونتائج الدراسات التي تناولته. وقد عرّفه "keyton" الالتزام التنظيمي (الوظيفي) أنه عملية مستمرة ومعقدة فمن خلاله يتواجد أعضاء المنظمة ومن خلاله يحافظ هؤلاء الأفراد على المنظمة ويريدون التغيير فيها.²

يعرف بورتر وآخرون الالتزام التنظيمي أنه قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن الفرد الذي يظهر مستوى عال من الالتزام التنظيمي اتجاه المنظمة لديه الصفات التالية:³

- الاعتقاد في قوة قبول أهداف وقيم المنظمة؛
- الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة؛
- رغبة قوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة.

¹ تامر قاسمي، مرجع سابق، ص 51

² محمد مصطفى الخرطوم، تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد النفسية في جامعة دحلب، جامعة دحلب، دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد 03، 2011، ص 173.

³ العيادي أحمد حميد محمد، الالتزام التنظيمي والعوامل المرتبطة به، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2005، ص 12.

• **التعريف الإجرائي :** يمكن القول أن الالتزام الوظيفي يعبر عن استثمار ما بين الفرد والمنظمة باستثمار العلاقة التعاقدية ويترتب عليه أن يملك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من أجل الإسهام في نجاح واستمرار المنظمة كالاستعداد لبذل مجهود كبير والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية ضمن محدوديات مسؤولياته الاجتماعية.

2. مفهوم المؤسسة:

• **الدلالة اللغوية :** إن مصطلح المؤسسة انشق من لفظ **Entreprendre** والتي تعني التعهد والالتزام بإنجاز عمل يكتسي أهمية كبرى، أي التكفل بمهمة هامة نسبيا، وتعتبر فرنسا البلد الأول الذي ظهر فيه مصطلح الدراسة **L'Enterprise** وكذلك المصطلح المرافق له وهو الماقول **L'Entrepreneur** في القرن 15.¹

• **الدلالة الاصطلاحية :** إن المؤسسة عبارة عن إطار قانوني لتجمع بشري هادف يتم في نطاقه توحيد وتصديق جهود الأعضاء لتحقيق أهداف معينة، كما يمكن اعتبارها بأنها نظام مشغل أنشئ من أجل غايات معينة ومحددة حسب طبيعة المؤسسة.

تشكل المؤسسة خلية اجتماعية لها وسائل قانونية ومالية ومادية، وهي أيضا مركز لاتخاذ القرارات.²

• **التعريف الإجرائي :** المؤسسة وحدة اجتماعية واقتصادية أنشأت بطريقة مقصودة تشمل أعضاء لهم أهداف يسعون لتحقيقها نتيجة لالتزامهم الشديد نحو المؤسسة وضمن حدود مسؤولياتهم الاجتماعية اتجاهها.

¹ ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2011، ص111.

² نوري منير، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص ص 11، 12.

2.3 مفاهيم الدراسة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية : سنحاول في هذا العنصر الوقوف عند أبرز المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ،الكشف عن جوانب اللبس والغموض وذلك بتحديد كل مفهوم من الناحية اللغوية ،الاصطلاحية والإجرائية لتقريب المعنى وإزالة اللبس لدى القارئ ورسم حدودها وأبعادها وقد تم حصر هذه المفاهيم في الآتي:

أ. المسؤولية الاجتماعية : إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية واسع جدا لذلك وجب أن نحاول حصر معناه اللغوي والاصطلاحى وصولا إلى معناه الإجرائي.

- الدلالة اللغوية للمسؤولية : هو ما يتحمله كل مناط يعهد أعمال تكون تقيية نجاحا أو إخفاقا عليه.¹
- الدلالة الاصطلاحية : نكرها في الآتي:

تعريف البنك الدولي : يعرفها بأنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين المستوى المعيشي للناس بأسلوب يخدم التنمية في آن واحد.²

معناه أن واجب المدراء اتخاذ القرارات التي تخدم مصالح الشركة والمجتمع معا.

كما عرفها **Drucker** المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه.³

وهذا التعريف فتح بابا واسعا لدراسة الموضوع باتجاهات مختلفة لاسيما التركيز على البعد المجتمعي.

¹ علي هادية وآخرون ، القاموس الجديد للطلاب معجم عربي مدرسي أقبائي، الشركة الوطنية للتوزيع، تونس، 1979، ص390.

² بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص162.

³ محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2007، ص15.

عرفته **غرفة التجارة** : بأنه جميع المحاولات التي تساهم في تطور الشركات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية ، وذلك أن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادلات الحسنة من قبل رجال الأعمال دون اللجوء إلى إجراءات قانونية ملزمة ، فالمسؤولية الاجتماعية تتفق من خلال الإلتباع والتعلم.¹ إن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا نشاط مرتبط ببعدين أحدهما داخلي يوضح دور المؤسسة في تطور العاملين والآخر خارجي متمثل في معالجة المؤسسة لمشاكلها.

3.2 المفهوم البيئي للمسؤولية الاجتماعية : عام 1960 ظهرت ملامح هذا المفهوم من قبل المدربين للمسؤولية الاجتماعية حيث أخذت الأطراف والفئات تمثل بعموم المجتمع ، فالمسؤولية الاجتماعية هي استيعاب للبيئة ومتغيراتها هدفها تقديم المزيد من السلع والخدمات بما يتناسب مع مستويات الحياة التي يعيشها الأفراد.²

• **المفهوم الإداري** : ورد هذا المفهوم بسبب التدخل الحكومي وبهذا الشأن يقوم العالم الاقتصادي **Loul Samlaor** إن المشاريع الكبيرة في هذه الأيام لا تعهد بتحقيق المسؤولية الاجتماعية فقط بل يجب أن تحاول وبشكل تام في عمل ما هو أفضل.³

وهذا يعني أن هدف المؤسسة قد تغير من ربحي إلى هدف آخر هو تعظيم الرضا للمديرين والباحث عن التمييز .

¹ محمد الصيرفي ،مرجع سابق، ص 16.

² تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية ، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص37.

³ تامر ياسر البكري ،مرجع سابق، ص41.

– **التعريف الإجرائي :** المسؤولية الاجتماعية عبارة عن نشاط اجتماعي ،اقتصادي ،إداري وبيئي يتسم بالاجتماعية ،يسعى لتحقيق أهداف معينة من ربح أو تقديم خدمة أو سعة بما يرضى الزبون (الفرد) .

5.الدراسات السابقة:

يعتبر استطلاع الأبحاث والدراسات من المراحل المنهجية في البحث العلمي بهدف التعرف على المساهمات السابقة بما يتعلق بموضوع الدراسة لقد تم استطلاع بعض الدراسات المتعلقة بجوانب الموضوع لاكتشاف أبرز نقاط الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة. ولقد ارتأينا في هذا الصدد إلى تقييم بعض هذه الدراسات إلى دراسات محلية وأخرى وطنية تتنوع بين الحديثة والقديمة ،وفيما يلي عرض لأبرز هذه الدراسات.

دراسات متعلقة بالالتزام الوظيفي:

الدراسة الأولى : دراسة وطنية (2013/2012)¹

- ✓ اسم الباحثة : بكري أحلام.
- ✓ عنوان الدراسة : الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي.
- ✓ ميدان الدراسة : دراسة ميدانية بمطاحن الحضنة بالمسيلة.
- ✓ التساؤل الرئيسي : هل الالتزام التنظيمي يحقق الرضا الوظيفي داخل مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة؟.

¹ بكري أحلام، الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي-دراسة ميدانية بمطاحن الحضنة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة المسيلة، 2013/2012.

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة هل أن الالتزام الوظيفي (التنظيمي) يحقق الرضا الوظيفي من خلال اهتمام المؤسسة سلوك العاملين وهي تعمل على اشباع حاجاتهم ،مما يؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي وتم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة وذلك لأن طبيعة الموضوع تتفق مع خصائص هذا المنهج ،أما العينة تم استخدام العينة العشوائية بسيطة مكونة من 50 عامل بمؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة.

نتائج الدراسة:

الرضا الوظيفي محصلة لقيام العامل بواجباته داخل المؤسسة أي التزامها داخل المؤسسة ،حيث أكد العمال على أن الإدارة تبذل جهدا كالاهتمام بالحاجات النفسية والاجتماعية التي تخصهم وتوفير الجو المناسب للعمل وكافة مرافق الراحة.

تجمع الإدارة والعمال علاقة ودّ واحترام نتيجة شعورهم العالي بالمسؤولية وقيامهم بواجباتهم المهنية كالمحافظة على ممتلكات المؤسسة. فهناك تناسق وتكامل بين الإدارة والعمال لتحقيق أهداف المؤسسة. إلا أن التفكير في مغادرة المؤسسة يكون سببه الرئيسي الظروف المادية والبحث عن فرص أخرى يكون الأجر فيها أكثر إضافة إلى أنهم يعتبرون مشاكل المؤسسة هي مشاكلهم ويحاولون حلها مما يؤدي إلى شعورهم بالضغط والإحباط داخل العمل أحيانا.

الدراسة الثانية : دراسة وطنية (2016/2015)¹

✓ اسم الباحثة : راضية حساني.

✓ عنوان الدراسة : العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

✓ ميدان الدراسة : دراسة ميدانية مديرية أملاك الدولة لولاية أم البواقي.

✓ التساؤل الرئيسي : ما هي طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى موظفي

مديرية أملاك الدولة لولاية أم البواقي.

أهداف الدراسة:

المحاولة للكشف عن طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى موظفي مديرية أملاك الدولة، والتعرف على العدالة التنظيمية وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى مجتمع الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي للكشف عن العدالة الإرتباطية بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وقد اعتمدت الباحثة على أسلوب الحصر الشامل للموظفين وذلك لصغر حجم مجتمع الدراسة، أما فيما يتعلق بأدوات جمع البيانات الميدانية قامت الباحثة باستخدام أداة تقنية الملاحظة وأداة الاستبيان. قامت الباحثة بإعداده بعد أن تم صياغته باستخدام طرق القياس مثل ليكرت الثلاثية (موافق محايد، غير موافق) واستخدم الباحث أساليب إحصائية (ألفا كرومباخ، المتوسط الحسابي، معامل الارتباط بيرسون).

¹ راضية حساني، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي - دراسة ميدانية بمديرية أملاك الدولة، مذكرة مكملة لنيل

شهادة ماستر علم الاجتماع والتنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016/2015.

خلفت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات : في ضوء النتائج والاستنتاجات التي خرجت بها الباحثة

طرحت عدد من التوصيات آملة أن تسهم في تطوير وتحديث المجال الإداري ونذكر منها:

▪ العمل على تجسيد العدالة التنظيمية في مختلف المؤسسات الجزائرية من أجل تطوير الموارد

البشرية وتميئتها وبالتالي ضمان ولائهم ،والتزام الموظفين اتجاه مؤسساتهم؛

▪ أهمية مراعاة توزيع الأعباء الوظيفية على الموظفين بشكل عادل ومناسب والعمل على وضع

نظام لتصنيف الوظائف وتحديد كل وظيفة وتحديد الرواتب بناء على صعوبة تلك المهام

والوظائف؛

▪ ترسيخ مفاهيم العدالة التنظيمية والالتزام الوظيفي عند الموظفين وذلك من خلال توعيتهم؛

دراسات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية :

الدراسة الأولى : دراسة وطنية (2013/2012)¹

✓ اسم الباحثة : سنيقرة رفيقة.

✓ عنوان الدراسة : أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة.

✓ ميدان الدراسة : دراسة مقارنة بين مؤسسة إيلاف ترين ،الضياء وليند غاز بولاية ورقلة .

¹ سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة و

المتوسطة، دراسة حالة مقارنة بين مؤسسة إيلاف ترين ،الضياء وليند غاز بولاية ورقلة . ،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر

علم الاجتماع ،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ،2013/2012.

✓ السؤال الرئيسي : كيف يؤثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية في

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

انطلقت الباحثة من مجموعة فرضيات نذكر منها:

ف1 : تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أبعاد المسؤولية الاجتماعية في حدود طاقاتها.

ف2 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين متوسطات نظرة العاملين

لتطبيق المسؤولية الاجتماعية بسبب اختلافاتهم في الجنس وقطاع النشاط.

تم استخدام العينة العشوائية تتألف من 60 عامل في المستويات الإدارية الثلاث (العليا الوسطى

الدنيا) في المؤسسات محل الدراسة واعتمدت على مصدرين لجمع البيانات مصادر أولية تمثلت في

الجانب الميداني (الاستبيانات ،الأساليب الإحصائية، spss بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة

ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة ،ومصادر ثانوية تمثلت في(الكتب ، المنشورات ،المواقع الإلكترونية

...) كما تم استخدام أداة المقابلة لجمع البيانات.

نتائج الدراسة:

لا توجد اتفاق حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلا أنه يمكن اعتبارها كما يلي:

مدى مساهمة منظمات الأعمال في الكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل : محاربة الفقر ،ومكافحة

التلوث وتحسين الخدمات الصحية وغيرها.

تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أبعاد المسؤولية الاجتماعية في حدود طاقاتها ويختلف تبنيها

حسب نشاط كل قطاع.

آفاق الدراسة:

في الأخير أشارت الباحثة إلى كَوْن دراستها ما هي إلا مرحلة تمهيدية لمواضيع بحث في مجال تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وأشارت أيضا إلى إشكاليات جديدة يمكن أن تكون محاور لبحوث جديدة من أبرزها:

- مدى تبني مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية ؛
- دور سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية؛
- دور تبني المسؤولية الاجتماعية في خلق ثقافة تنظيمية.

الدراسة الثانية : دراسة وطنية (2014/2013)¹

✓ اسم الباحثة : مقدم وهيبة.

✓ عنوان الدراسة : تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية.

✓ ميدان الدراسة : دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري(وهران).

✓ التساؤل الرئيسي : ما تقيم ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لبرامج المسؤولية الاجتماعية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالمسؤولية الاجتماعية من الجانب النظري والتطبيقي كَوْنها من

المفاهيم الإدارية التي ما تزال بحاجة إلى البحث والدراسة.

أما فيما يتعلق بالمنهج تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتماده في الجانب النظري

والميداني ،وقد استخدمت الباحثة المسح المكتبي من أجل الوقوف على ما تناولته المراجع والمصادر

¹ مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية -دراسة تطبيقية على عينة من

مؤسسات الغرب الجزائري، مذكرة مكمّل لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014/2013.

العربية والأجنبية بخصوص موضوع الدراسة ،واستخدمت المسح الإلكتروني والمعلوماتي (شبكة الانترنت) ،في الجانب الميداني اعتمدت على أسلوب الاستبيان شمل عددا من المؤسسات الاقتصادية في الغرب الجزائري ،واعتمدت في تحليل النتائج على برنامج التحليل الإحصائي spss .

التعقيب على الدراسات السابقة :

أوجه التشابه : تتشابه هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في تسليط الضوء على متغير الالتزام الوظيفي وربطه بمتغير آخر والولوج إلى المسؤولية الاجتماعية وربطها بمتغيرات أخرى .

من حيث الزمان : الدراسات السابقة جميعها حديثة نسبيا .

• **من حيث المكان :** تنوعت أماكن تطبيق الدراسات السابقة ،قمنا المحلية ومنها الوطنية .

من حيث المنهج : اعتمدت الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي وهي خاصة مشتركة بينهم وبين هذا المبحث وذلك لأنه ملائم لجميع البيانات الواقعة .

من حيث الأدوات : استخدمت معظم الدراسات الاستمارة كأداة للدراسة .

من حيث استفادة الباحث منها : كانت لهذه الدراسات فائدة أضافتها على هذه الدراسة وهي

- التوجيه في الحصول على المراجع والمساعدة على التوجيه إلى المراجع المرجوة مباشرة ؛
- تفسير نتائج الدراسة ؛
- المساعدة في تحليل الجداول والتأويل السوسولوجي ؛
- الاستفادة من ادوات ومنهج الدراسة المستخدمة ؛
- الاستفادة في بناء الإشكالية .

[ما يتميز به الدراسة الحالية]

الاختلاف في حجم العينة : ما يميز به الدراسة الحالية

تعتبر هذه الدراسة بناءً معرفي وتراكميا للدراسات السابقة ،وتأتي استكمالاً لما بدأ به الباحثون السابقون في موضوع الدراسة فهي تبنى على توصلوا إليه من نتائج وما قدموه من توصيات واقتراحات .

ضمن هذه الدراسات ركزت الدراسة الحالية على موضوع الالتزام الوظيفي في قطاع الصحي ،إذ تعتبر الدراسة الحالية مختلفة في كونها ركزت على قطاع الصحي ،على خلاف الدراسات الأخرى التي كان توجهها على القطاع التجاري والاقتصادي ،ومن تم نحاول في هذه الدراسة البحث والتقصي في مدى إسهام الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

نتائج الدراسة:

إن المسؤولية الاجتماعية ليس مجرد نفقات وتكاليف تصرف على العاملين والبيئة والمجتمع ،إنما هي نظام إداري يمكن من خلاله أن تحصل المنظمة على ميزة تنافسية في الأجل المتوسط والطويل.

المسؤولية الاجتماعية ليست مجرد هبات ومساعدات مالية تمنحها الشركات على فترات مختلفة إنما مضمونها أعمق وأشمل وأبعد من ذلك بمعنى لابد من الالتزام اتجاه عدد من الأطراف الداخليين والخارجيين ،بمعنى مساهمة اتجاه المجتمع يجب أن تكون وفق خطة مدروسة وفي السياسات العامة لمنظمات الأعمال.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة (الالتزام الوظيفي ، المسؤولية الاجتماعية)

تمهيد

أولاً: الالتزام الوظيفي (نظريات ، عوامل ، خصائص ، أهمية)

1. نظريات الالتزام الوظيفي.
2. أهمية الالتزام الوظيفي.
3. خصائص وأبعاد الالتزام الوظيفي.
4. مراحل الالتزام الوظيفي.
5. العوامل المساهمة في تكوين الالتزام الوظيفي.
6. الآثار المترتبة على الالتزام الوظيفي.

خلاصة

تمهيد

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية (قضايا وأبعاد).

1. المقاربات النظرية للمسؤولية الاجتماعية .
2. عناصر ومبادئ المسؤولية الاجتماعية .
3. أهمية المسؤولية الاجتماعية .
4. التحديات التي أدت إلى بروز المسؤولية الاجتماعية .
5. أبعاد المسؤولية الاجتماعية .
6. فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية .
7. الإطار القانوني والتنظيمي للمسؤولية الاجتماعية في الجزائر.

خلاصة

تمهيد:

يعد الالتزام الوظيفي من المواضيع الذي لاقى اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة لما له من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة العمل فيها، إذ يعبر الالتزام الوظيفي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضوا فيها، ويظهر الالتزام في بذل العامل جهود إضافية في العمل ويعد الأفراد الملتزمون اتجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومناقستها للمنظمات الأخرى ونظرا لتعدد الأدبيات في النظر إلى الالتزام الوظيفي من زوايا مختلفة قد برزت الحاجة إلى دراسة هذا النوع من الظواهر وهذا ما سوف نتطرق إليه في هذا الفصل بعرض حوصلة عن بعض عناصر الالتزام الوظيفي.

1. خصائص الالتزام الوظيفي :

يتسم الالتزام الوظيفي بجملة من السمات والخصائص تميزه عن غيره من المفاهيم الإدارية الأخرى ويمكن ذكر بعض الخصائص كآتي:¹

▪ يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء فيها وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها؛

▪ يشير إلى الرغبة التي يبذلها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء؛

▪ يتصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد؛

▪ إن الالتزام الوظيفي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة؛

▪ يؤثر الالتزام الوظيفي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة،

يشير الأفراد الذين لديهم التزام وظيفي بالصفات التالية : قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة ، ووجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة.

يتصف الالتزام الوظيفي بحالة غير ملموسة في ولاء العمال لمنظماتهم ، ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض .

نستنتج أن من خصائص الالتزام الوظيفي أنه متعدد الجوانب والأبعاد ويتسم بقبول ورغبة شديدة في أداء الأعمال لكونه شعور تناوله عن حالة الرضا .

¹ ايناس فؤاد نواوي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1429هـ، ص 51.

2. أهمية وأهداف الالتزام الوظيفي:

تكمن أهمية وأهداف الالتزام الوظيفي في جملة من النقاط نذكرها في الآتي:¹

يعد الالتزام الوظيفي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلط عليها الضوء حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث على ارتفاع تكلفة الغياب، والتأخر عن العمل، وتسرب العمالة من المؤسسات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة.

يمثل الالتزام الوظيفي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها، ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.

التزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ بقائهم في منظماتهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى.

إن الالتزام الوظيفي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحبة سليمة تمكنها من الاستقرار والبقاء وانطلاقا من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجة التزامه بأهدافها وقيمها.

إن التزام الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها.

¹ سميرة بالأطرش، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية لدى عينة من مربيات رياض الأطفال ولاية

ورقلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علم الاجتماع ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010، ص ص 16- 17

تكمّن كذلك أهمية الالتزام الوظيفي في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد اتجاه منظّمته إلى سلوك إيجابي تدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء.

3. نظريات الالتزام الوظيفي:

لقد قام العديد من الباحثين في مجال علم الاجتماع والإدارة إلى البحث والتنظير في العديد من الظواهر الاجتماعية داخل بيئة العمل ليخلصوا في الأخير إلى عرض مجموعة من النظريات المدعّمة لوجهات آرائهم وهذا ما سوف نذكره في الآتي بعرض أهم النظريات وقفت على دراسة الالتزام الوظيفي: ¹

1.3 نظرية الالتزام البقائي : اختار "بيكر" أحد التصورات الهامة للالتزام وحاول أن يوضح معناه ويبلوره من خلال نظرية واضحة عرف فيها الالتزام بأنه اندماج الفرد في خط معين من التصرفات الثابتة والمتوافقة وبالتالي يكون الالتزام الوظيفي هو درجة الارتباط الفرد بمؤسسة معنية، وينشأ نتيجة استثمارات الفرد في المؤسسة، أو أن يجري عدد من المراهنات الجانبية التي تعمل على تأكيد بقاء الفرد في المؤسسة، وبالتالي فإن الالتزام السلوكي الذي يقدمه "بيكر" يشير إلى البقاء في المؤسسة لوجود قدر كبير من الاستثمارات للفرد في المؤسسة وفقدانها ما أن ترك المؤسسة .

استقطبت نظرية "بيكر" 1960 كثير من الباحثين لاختيار نظرية الرهان والتعرف على مدى صدقها فطور الباحثون مقاييس متعددة لقياس الالتزام الوظيفي، كما حاولوا التعرف على محددات الالتزام السلوكي الذي قدمه "بيكر".

¹ مطاطلة موسى : العقد النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس تنظيم وعمل، سكيكدة، 2015، 2016، ص ص 95- 97 .

2.3 نظرية الالتزام الوجداني : ويعبر عن تصور آخر لمفهوم الارتباط السيكولوجي النابع من التوافق في القيم والأهداف بين الفرد والمؤسسة التي ينتمي إليها ،هذا التصور أطلق عليه التوحد مع المؤسسة وهو يعني التماثل في الخصائص العامة والمسير بين الفرد والمؤسسة.

ولقد أخذت العلاقة بين مفهوم التوحد مع المؤسسة ومفهوم الالتزام الوظيفي ،ثلاثة اتجاهات رئيسية وهي:

- **الاتجاه الأول :** نظر إلى مفهوم التوحد و مفهوم الالتزام باعتبارهم مفهوما واحدا ،حيث يرى "براون Brown أن التوحد هو الالتزام بمؤسسات الخدمة العامة ،ويرى "شeldon 1971 SHELDON " و " لي Lee 1971 " أن التوحد مع المهنة هو الالتزام وطبقا لمفهوم مارش 1958 MARCH " يساوى الالتزام الوظيفي مع مفهوم التوحد وأعتبره كذلك ،"بوشانان 1974 BUCHANAN "مفهوما مماثل للتوحد.

نظر إلى التوحد مع المؤسسة باعتباره أحد مكونات الالتزام الوظيفي والذي يتكون من التوحد مع المؤسسة والاندماج فيها ،ومن أهم أصحاب هذا الاتجاه "ماير" ، "بورتر" ، "ونير"

- **الاتجاه الثاني :** نظر إلى مفهوم التوحد مع المؤسسة ومفهوم الالتزام الوظيفي على أنهما مفهومان مختلفين ومتباعدين ومن هؤلاء الباحثين نجد : تيتك 1992 TETICT ،مايل 1995 MAEL .

3.3 نظرية الالتزام المعياري : يرى ونير 1982 WIENER أن نموذج الالتزام للمؤسسات مثل كل النماذج النظرية ذات الفائدة يجب أن يقابل ثلاث معايير هامة على الأقل:

- دقة التعريف النظري ؛
- التكامل النظري مع غيره من المفاهيم الأخرى ذات الصلة ؛
- وجود قوة تنبؤية للنموذج .

ويرى ونير أن أغلب التفسيرات للسلوك الوظيفي ركزت على النظريات التوقعات ونظريات التدعيم والافتراض الرئيسي لتلك النماذج هو أنه لتفسير السلوك الفردي في المؤسسات تحتاج إلى أن نأخذ في الاعتبار الضغوط المعيارية المستخدمة مثل المعايير الأخلاقية والأدبية الفردية .

4. أبعاد ومراحل الالتزام الوظيفي:

1.4 أبعاد الالتزام الوظيفي : تختلف صور التزام الأفراد اتجاه المنظمات باختلاف القوة الباحثة والمحركة له ،وتشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاد مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعدا واحدا ويتفق الباحثين في تعدد أبعاد الالتزام إلى ما يلي:¹

أ. بعد الالتزام العاطفي : الذي اقترحه ألتون مايو **Alton Mayo** وأكد خلاله على أهمية الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين ، مما يعزز الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة ،فدرجة إحساسه بالاهتمام تسمح له بالمشاركة الفعالة لمسألة اتخاذ القرارات.

ب. بعد الالتزام المعياري : إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة ،ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي وأصحاب هذا التوجه هم الموظفين أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والملاحظة العامة.

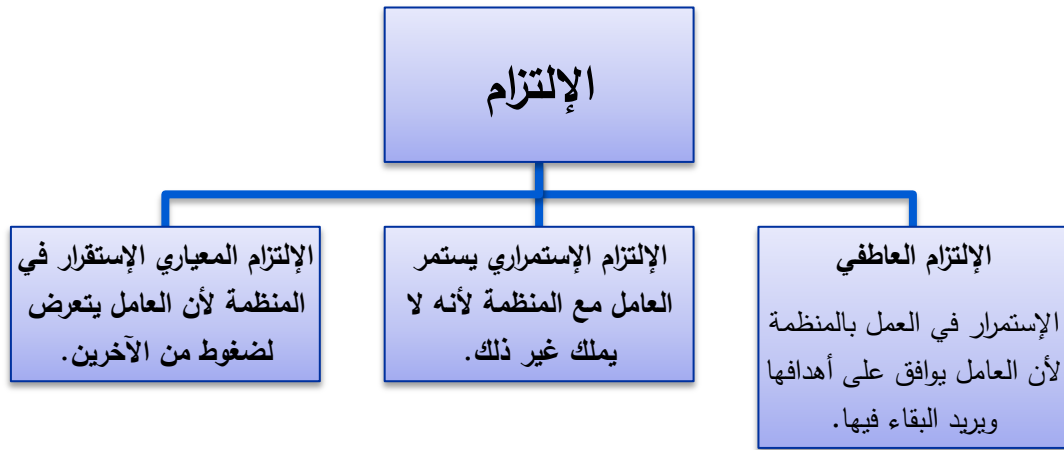
ج. بعد الالتزام المستمر : هو التحكم في درجة التزام الفرد اتجاه المنظمة التي يعمل فيها ،أي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة ،أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم

¹ صلاح الدين عبد الباقي، **السلوك الفعال في المنظمات**، ط1، الدار الجامعية الإسكندرية، ص 17 .

بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة فمادامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من منافع (العوائد) ما حقوق أدائه لعمله.

أما إذا وجد الفرد العامل منظمة أخرى تقدم له عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد في الانتقال إليها وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون وأصحاب الطموحات العالية.

د. البعد الأخلاقي : والذي يقصد به تبني الفرد قيم وأهداف المؤسسة ويجعلها جزءاً من قيمه وأهدافه.



شكل رقم 01 : يمثل أبعاد الالتزام الوظيفي

المصدر: جرين برج جيرالد بارون، ترجمة رفاعي محمد ميسوني إسماعيل، إدارة السلوك التنظيمي في المنظمات، ط1، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص80

2.4 مراحل الالتزام الوظيفي: لقد مرَّ الالتزام الوظيفي بثلاث مراحل حسب بوكانن Buchanan وهي

متتابعة كما يلي: ¹

- مرحلة التجربة : وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد ،يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة ،ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المنظمة

¹ عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2005، ص65.

، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات وأهداف المنظمة ومحاولة إثبات الذات.

يمكن القول أنه يمكن أن نسمي هذه المرحلة إثبات الذات وخلالها سيواجه العديد من المواقف والصعوبات وتكون بالنسبة له تجزئة وتهيئة للمرحلة التي تليها ليوافق العديد من التحديات.

- **مرحلة العمل والإنجاز** : وتتراوح مدة هذه المرحلة بين العامين والأربعة (4 أعوام) وخلالها يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز وأهم ما يميز هذه المرحلة الأهمية الشخصية للفرد وتخوفه من العجز وتبلور وضوح الولاء للعمل والمنظمة.

- **مرحلة التنمية بالتنظيم** : تبدأ تقريبا من السنة 05 من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى نهايته حيث يزداد ولائه وتقوية علاقته بالتنظيم والانتقال إلى مرحلة النضج، وعملية الانتقال الفرد بالمنظمة حسب العنبي تمّ بمرحلتين حددهما كالآتي:

مرحلة الانضمام إلى المنظمة التي يرد الفرد العمل بها وغالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.

ومنهم من قسم مراحل الالتزام التنظيمي إلى:¹

أ. **مرحلة الإدغان أو الالتزام** : حيث يكون الالتزام في البداية مبنيا على الفوائد التي تحصل عليها من المنظمة ، وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.

ب. **مرحلة التطابق والتماثل** : حيث تقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنها تشبع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفخر بها.

¹ عاشوري ابتسام، مرجع سابق، ص 67.

ج. مرحلة التبني : اعتبار الأهداف وقيم المنظمة أهدافا وقيما له ،وهنا يكون الالتزام نتيجة لتطابق الأهداف والقيم.

5. العوامل المؤثرة على الالتزام الوظيفي:

توصلت معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال إلى مجموعة من العوامل التي تعمل على تنمية الالتزام الوظيفي لدى العاملين والتي يمكن تقسيمها إلى عوامل تنظيمية وأخرى شخصية كالآتي:¹

أ. العوامل التنظيمية : تتمثل في:

- إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في التنظيم : فمن الطبيعي أن يسعى أي عامل للبحث عن مجموعة من الحاجات التي تهتمه في المنظمة التي يعمل فيها ،ويحاول أن يحققها (كالحاجة إلى الأمن والطمأنينة داخل المؤسسة) ،بالإضافة إلى الانتماء إلى الجماعة وتحقيق ذاته من خلالها فالتنظيم الذي يعمل على إشباع هذه الحاجات عليه العاملين ويعتبر تنظيما فاشلا ،لأن النتيجة لذلك هي ترك العامل تلك المؤسسة سببا في إشباع حاجاته في تنظيم آخر.

- وضوح الأهداف والأدوار : كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم كلما زادت الحاجة إلى درجة الالتزام التنظيمي عند العاملين ،فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها وكذا بالنسبة لتحديد الأدوار التي تعمل على خلق الالتزام عند العاملين نظرا لما يترتب عليها من استقرار وتجنب الصراع.

- مشاركة العاملين في التنظيم : المشاركة تزيد من ولاء والتزام العاملين حيث أن مساهمتهم وتشجيعهم لتحمل المسؤولية من شأنه تقوية الروابط ،لتساهم بذلك في المشاركة في تحقيق الأهداف والمسؤوليات.

¹ عبودي زيد، التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته، درا أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص ص 115-

• نظام مناسب للحوافز : لإشباع الحاجات فهي الأداة التي تقدم للفرد الإشباع المطلوب بدرجات متفاوتة الحاجات الناقصة.

• الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي : تشير إلى مجموعة الخصائص الداخلية للبيئة تتمثل في القيم والاتجاهات التي تمثل سلوكهم ،فتسعى المنظمة إلى اكتسابها للعاملين.

• العمل على بناء وإيجاد ثقافة مؤسسية : أي أنه يجب إيجاد وخلق أهداف مشتركة يتبناها العاملين تحقق احتياجاتهم والتعامل معهم على أنهم أعضاء في أسرة واحدة في التنظيم.

العوامل الشخصية : وتتمثل في

• العمر : تأخذ المتغيرات الشخصية فقد أثبت تايلور وجود علاقة موجبة بين العمر والالتزام التنظيمي.

• الجنس والمستوى التعليمي : فكلما ارتفع مستوى الفرد التعليمي كلما زاد طموحه وتوقعاته .

• الحالة الاجتماعية : التي تؤثر على التزام العامل.

• الخبرة المهنية :أيضا فكلما زادت هذه العوامل زاد ولاء العامل والتزامه لتمكنه من الحصول على أعمال أكثر استقلالية وحرية.

6. الآثار المترتبة على الالتزام الوظيفي:

تعددت الدراسات حول الآثار المترتبة عن الالتزام الوظيفي ،وقد قسمت الى قسمين رئيسيين

نكرهما في الآتي: ¹

✓ القسم الأول : وهو المتعلق بأثر الالتزام داخل نطاق العمل والوظيفة.

✓ القسم الثاني : وهو المتعلق بأثر الالتزام على حياة الفرد الخاصة أو خارج النطاق الوظيفي.

¹ ماجد العطية ، سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003، ص ص 53، 54.

6-1 الآثار الوظيفية للالتزام الوظيفي : إن الموظف الملتمزم إذا حقق مستويات أعلى من التقدم

الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضا هذا التقدم أكبر من درجة رضا الموظف الأقل التزاما فالموظف حينما يشعر بالتزام أكبر نحو التنظيم الذي يعمل به بما يوافق مع التنظيم مما يكون ذلك في صالح هذا التنظيم (فالموظف الأكبر التزاما لديه درجة أكبر من الثقة في التنظيم الذي يعمل به) مما يكون لديه إحساس بأن التنظيم يكافئه على ولاءه مستقبلا عن طريق المزيد من التقدم في وظيفته إن الوجهة النظرية تعتبر ظاهرة إيجابية فهي من المحتمل أن تؤدي إلى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد وتتمثل هذه النتائج في ارتفاع معدلات الأداء، والرضا عن العمل وانخفاض الغياب ودوران العمل وتحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي ومن بين تأثيرات الالتزام الوظيفي على المتغيرات التنظيمية نجد:

أ. الروح المعنوية : إن للالتزام دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومتطلباتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة، فالروح المعنوية هي التعبير عن العلاقة الجيدة والتميزة التي تربط المؤسسة بالعاملين فيها، وتؤدي المعنويات العالية إلى زيادة درجة الالتزام الوظيفي عكس المعنويات المنخفضة نتيجة لعيوب في بيئة العمل الداخلية والذي يترتب عليها تدني في مستوى الالتزام التنظيمي وتدني في الإنتاجية.

ب. الأداء المتميز : يمتاز الأفراد الذين لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم بأداء وظيفي متميز ناتج عن حب وحماس الأفراد للعمل والتزامهم بأهداف التنظيم، تشير الدراسات إلى أن الالتزام هو أهم مقومات الإبداع الوظيفي الذي يجب على الإدارة تعزيز قيم الالتزام التنظيمي للحصول على المزيد من الإبداعات في المجال الوظيفي.

ج. تسرب العاملين : يعرف التسرب بأنه توقف الفرد العام عن عضويته في إحدى المنظمات التي يتقاضى منها تعويضاً نقدياً ويعود ذلك إلى عدم شعوره بالولاء والانتماء لعمله مما يؤدي إلى درجة إلزامه بالعمل في المنظمة ، ويعبر تسرب العاملين أو تركهم لأعمالهم في المنظمات من الظواهر السلبية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي مما يمنع تقدم المنظمات وذلك لأن التسرب يؤدي إلى تدني انخفاض الأداء والروح المعنوية وزيادة أعباء العمل.

6-2 الآثار الحياتية للالتزام التنظيمي : إن الاتجاه العام بين الأبحاث يدعم العلاقة الترابطية بين اتجاهات الفرد نحو وظيفته واتجاهاته نحو أبعاد حياته الخاصة خارج النطاق الوظيفي.

وتشير بعض الدراسات إلى أن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق أو الانسجام مع وظائفه في نفس الوقت الذي يحققها في درجات متشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته وعلى النقيض من الاتجاه السابق هناك مجموعات أخرى من الباحثين شككوا في وجود آثار إيجابية للالتزام التنظيمي على الحياة الحاصلة للفرد.¹

¹ فضل أبو العباس ، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن ، 2005 ، ص ص 210-

خلاصة :

من خلال ما سبق يمكن القول أن الالتزام الوظيفي هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات فهو يعتبر عنصراً مؤثراً في نجاح أو فشل هذه المنظمات خاصة في هذا العصر، ألا وهو عصر التنظيم والالتزام الوظيفي باعتباره حالة إيجابية غير ملموسة يشعر بها الفرد اتجاه منظمته إذا توفرت له كافة الظروف والشروط الملائمة لتعزيز الشعور بالمسؤولية الاجتماعية ومن ثم الالتزام التام.

الفصل الثالث : المعالجة التطبيقية للدراسة في نطاق المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية بوثلجة

تمهيد

أولا : مجالات الدراسة

- 1- المجال المكاني
- 2- المجال الزمني
- 3- الخواص الإحصائية للعينة المدروسة

ثانيا: مناهج البحث المطبقة

ثالثا: أدوات جمع البيانات الميدانية

- 1- دليل ملاحظة
- 2- نموذج استمارة

تمهيد:

يعد موضوع المسؤولية الاجتماعية بالرغم من حداثة هاما وإلزاميا كافة المؤسسات في العصر الذي نعيشه وهو يعلب دورا محوريا في تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات، إذ ستكرس ممارساتها الخارجية والداخلية في غرس ونمو هذه المسؤولية من قبل المؤسسات في تحسين أداء العاملين فيها وتحقق الرضا التام الذي هو نتاج الالتزام الوظيفي بالإضافة إلى ما تحمله من نتائج مبهرة على كافة الأصعدة الاقتصادية الربحية والاجتماعية والأخلاقية، القانونية والبيئية وكافة الأطراف المجتمعية لتكون بذلك المسؤولية الاجتماعية واحدة من دعائم الحياة المجتمعية ولأن القيمة الحقيقية للفرد في مجتمعه تقاس بمدى تحمله المسؤولية اتجاه نفسه واتجاه الآخرين إذ لا بد من الوعي لترسيخ هذا المبدأ على مختلف القطاعات ولأسيما القطاع الصحي، وعليه سنحاول في هذا الصدد إلقاء الضوء على جوانب هذا المتغير للكشف عن أطره.

1. المقاربات النظرية للمسؤولية الاجتماعية :

إن الهدف من عرض النظريات ليس مجرد تلخيص التراث الهائل الذي يعالج هذه الاهتمامات وإنما الهدف من ذلك هو إسقاطها على مضمون هذا البعد بأبعادها وأسسها، لذلك سوف نحاول تناول بعض النظريات التي حاولت التنظير في إبراز المسؤولية الاجتماعية .

اختلفت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من اقتصادي حرّ لأخر ،ومن مدرسة إدارية لأخرى ومن نظرية لأخرى ويدور النقاش لهذه الأفكار حول المسؤولية الاجتماعية وفي حقيقة الأمر نحصر بين نظريتين، النظرية الكلاسيكية التي ترفض أي فكرة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، والنظرية المعاصرة التي تؤيد وتدعم وجود هذه المسؤولية والمصلحة الاجتماعية.

وعليه يمكن أن نميز بين ثلاث تيارات:¹

- **التيار الأول** : يدعو المؤسسة للعمل بصفته مسؤولا اجتماعيا لأن ذلك يعتبر واجبا أخلاقيا إذ ينسب للمؤسسة وضعية أخلاقية قادرة على تمييز الجيد من السيئ، وقد أطلق على هذا التيار تيار أخلاقيات العمل.

- **التيار الثاني** : هو تيار الأعمال التجارية والمجتمع أو العقد الاجتماعي الذي يرى أنه لا يوجد حواجز بين المؤسسة والمجتمع باعتبارها جزءا منه تجمعها علاقات لا تقتصر فقط على السوق بل هي علاقات تفاعلية وولدت ما سمي بالعقد الاجتماعي، بيّن قطاع الأعمال والمجتمع حيث توجد قرابة اجتماعية من طرف هذا الأخير تمكنه من معاقبة المؤسسة التي تتجاهل العقد.

¹ ضيف نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، دراسة ميدانية بمصنع شي علي للأنايب بتلمسان، مذكرة تخرج لنيل هادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان الجزائر، 2010، ص15.

• **التيار الثالث** : تيار إدارة المساءلة الاجتماعية، أو الأداة الإستراتيجية والتي تقترح تزويد المسيرين بوسائل لتحسين كفاءة المؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار جميع توقعات الأطراف الفاعلة للمجتمع، إذ هذا التيار يقدم نهجا للبيئة التي لا تعتبر اقتصادية بحتة وإنما اجتماعية وسياسية.

ومن أهم النظريات الممهدة للمسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي:

أ. **النظرية نيوكلاسيكية** : نموذج **holder Share** فوائد هذه النظرية هو الاقتصادي الأمريكي فريدمان الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد، الذي أشار إلى ممارسة المسؤولية الاجتماعية بالقرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين، فالهدف الاجتماعي تعظيم قيمة المناهج ما يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمنظمة فهذه النظرية تعد رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها على الأرباح للمالكين.¹

ب. **نظرية الوكالة La théorie de delyer** : هذه النظرية ظهرت بفضل إسهامات الباحثين **William et Michel** ففي اعتبارهما المنظمة سوق حرّ والوكالة معناه أن شخص سيد مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمنظمة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء.²

ج. **نظرية أصحاب المصالح** : أصحاب المصالح هم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر بسلوك ووجود المنظمة ولهم حصة أو فائدة منها لأدائها على حساب هذه النظرية باعتبار المنظمة نتيجة

¹ فريد فهمي زياد، **مدخل معاصر**، دار البازور بالعلمة للنشر والتوزيع، 2009، ص 268.

² بورحلة علال، **تحليل المنظمات**، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 80.

للعلاقات المختلفة من مجموعة الفاعلين المتأثرين بنشاطات وقرارات المنظمة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة.¹

من خلال ما سبق نستنتج أن الاتجاهات لكل منها توجهات هدفت إلى دمج الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمنظمة، لتسهم في بروز نظرية المسؤولية الاجتماعية تأخذ بعين الاعتبار المفاهيم الأساسية التي تضمن استمرار وإنتاجية المجتمعات البشرية، أي باختصار ضمان الشروط الملائمة لحياة المجتمعات مع الأخذ بعين الاعتبار المساهمة في الإنتاج والحفاظ على الموارد العالمية المشتركة (كحماية البيئة).

2. أهمية المسؤولية الاجتماعية :

للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة والمجتمع والدولة ،على حدّ سواء أهمها:²

1. بالنسبة للمؤسسة : تحسن صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي خصوصا لدى الزبائن والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة إذا ما اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية تحسّن المناخ في مجال العمل ،كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين المؤسسة ومختلف الأطراف ذات المصلحة.
2. بالنسبة للمجتمع : زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة والأقليات والشباب ،كذلك الاستقرار الاجتماعي لتوفير العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية ،تحسين نوعية

¹ بورحلة علال، المرجع السابق، ص81.

² الغالي طاهر محسن منصور، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص526.

الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الثقافية. تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التنقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات.

3. بالنسبة للدولة : تحقيق الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل إدامة مهامها وخدماتها التعليمية الثقافية والصحية الاجتماعية يؤدي إلى الالتزام بالمسؤولية البيئية التي تعظم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل تكاليف اجتماعية، والمساهمة في التطوير التكنولوجي والقضاء على البطالة.

3. عناصر ومبادئ المسؤولية الاجتماعية :

3-1 عناصر المسؤولية الاجتماعية :

تكمن عناصر المسؤولية الاجتماعية في الآتي:¹

أ. **المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي :** يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة للمؤسسة شريحة مهمة إذ تطلع تجسيد مكانة العلاقات وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب مضاعفة نشاطاتها اتجاهها ومن خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة، والتي تشمل : المساهمة في الحد من البطالة، دعم بعض الأنشطة مثل : الأندية الترفيهية، احترام العادات والتقاليد دعم مؤسسات المجتمع المدني، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم الدعم المادي لهم، هذا بالإضافة إلى الدعم المتواصل للمراكز العلمية (كمراكز البحوث والمستشفيات) وعادة ما ينظر إلى مؤيد المسؤولية الاجتماعية، للمؤسسة اتجاه المجتمع المحلي

¹ بدري محمد عباس، المحاسبة عن التأثيرات البيئية للمسؤولية الاجتماعية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2000، ص95.

ب. من زوايا مختلفة فقد تشمل رعاية الأعمال الخيرية، الرياضة والفن والتعليم وتدريب المؤسسات وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي.

ج. المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين : إذا كانت المؤسسات تولي اهتماما لرأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل ، لأن العاملين على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى وقد أثبت ذلك تجريبيا ،حيث أن أكثر الناس يحبون العمل في المؤسسة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة ،كما أثبت نفس السياق أن الناس يحبون التعامل تجاريا بنفس المؤسسات.

د. المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن : تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات بدون استثناء والإعلان لهم بكل صدق وأمانة وتقديم منتجات بما ترضيهم بالإضافة إلى تقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج ،والتزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع وتطوير مستمر للمنتجات هذا بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي بعد فرض قواعد العمل مثل الاحتكار.

هـ. المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة : لقد أعيد التركيز في المسؤولية الاجتماعية وفيما يخص الجوانب البيئية ، فالمسؤولية تظم أنظمة البيئة المفروضة ذاتيا ضمن فلسفة المؤسسة والتقارير البيئية للمؤسسة.

و. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين : تعد فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المؤسسة ،وتكمن المسؤولية اتجاههم في تحقيق أقصى ربح ،تعظم فيه أهمية الأسهم ،زيادة حجم المبيعات بالإضافة إلى حماية أصول المؤسسة.

مما سبق ذكره نستنتج أن عناصر المسؤولية الاجتماعية تعددت بتعدد مجالات الاهتمام لتبقى

التركيز بالدرجة الأولى على البعد الاجتماعي وتعزيز العلاقات بين المؤسسة والمحيط.

3-2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

ترتكز المسؤولية الاجتماعية على تسعة (09) مبادئ رئيسية نذكر منها ما يلي¹

• **المبدأ الأول : [الحماية والإصلاح البيئي]** يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية وإعادة إصلاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة وإدماج ذلك في العملية اليومية.

• **المبدأ الثاني : [القيم والأخلاقيات]** تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وإنقاذ المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالعمل والتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.

• **المبدأ الثالث : [المسائلة والمحاسبة]** ستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة بطرق وفترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.

• **المبدأ الرابع : [تقوية وتعزيز السلطات]** العمل على الموازنة في الأهداف الإستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن.

• **المبدأ الخامس : [الأداء المالي والنتائج]** تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما يحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسة المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطول.

¹ عريوة معاذ، دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستخدم بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، سنة 2011، ص ص 55، 56.

تعددت مبادئ المسؤولية الاجتماعية والبعد البارز هو البعد الأخلاقي، تكون المسؤولية كمفهوم ديني أكثر منه إداري أو سياسي يركز على أخلاقيات العمل والمسائلة والشفافية وإعطاء كل ذي حق حقه.

4. التحديات التي أدت إلى بروز المسؤولية الاجتماعية :

نذكر منها:¹

1. **العولمة** : تعد من أهم القوى الدافعة لتبني المؤسسات مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسيات ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز على الترويج على أن تهتم بحقوق الإنسان وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد البشرية.

2. **الكوارث والفضائح الأخلاقية** : حيث تعرضت الكثير من المؤسسات العالمية لقضايا أخلاقية مما جعلها تتكبد أموالاً طائلة كتعويضات للضحايا أو الخسائر نتيجة المنتجات المباعة .

3. **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية** : من خلال تشريعات التي نادى بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المؤسسة خسائر طائلة إذا لم يتم الالتزام بالتشريعات التي تقوم على حماية المستهلك والعاملين، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.

4. **التطورات التكنولوجية المتسارعة** : تمثلت في التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي، أدت إلى ضرورة التعبير في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات تحدي القرار.

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية أخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص ص 54، 55، 56.

لكل سبب نتيجة كما لكل فعل ردة فعل يمكن القول أن هذه التحديات شكلت منعرجا حاسما لبروز

مفهوم جديد سُمي بالمسؤولية الاجتماعية.

5. أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

تم تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب هرم كارول **Carroll** للمسؤولية الاجتماعية والتي

أحدثت نقلة نوعية في ترسيخ مفهوم المسؤولية، وقد ميزت بين أربعة أبعاد رئيسية لهذا المفهوم وفي

الآتي:¹

1. البعد الاقتصادي : حيث تمارس المؤسسة أنشطة اقتصادية لتحقيق الكفاءة والفعالية وتستخدم الموارد

البشرية بشكل رشيد لنتج سلع وخدمات بنوعية راقية، وتوزع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج

المختلفة، لتحقيق ذلك المسؤولية الاقتصادية .

2. البعد القانوني : حيث تدرج في إطار الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات الحاكمة لمختلف

الجوانب في المجتمع سواء ذلك في الاستثمار أو الأجور أو العمل أو البيئة أو المنافسة (الالتزام

بالتشريعات والقوانين) .

3. البعد الأخلاقي التي تراعي من خلاله المؤسسة الجانب الأخلاقي في كل قراراتها ومساورها في

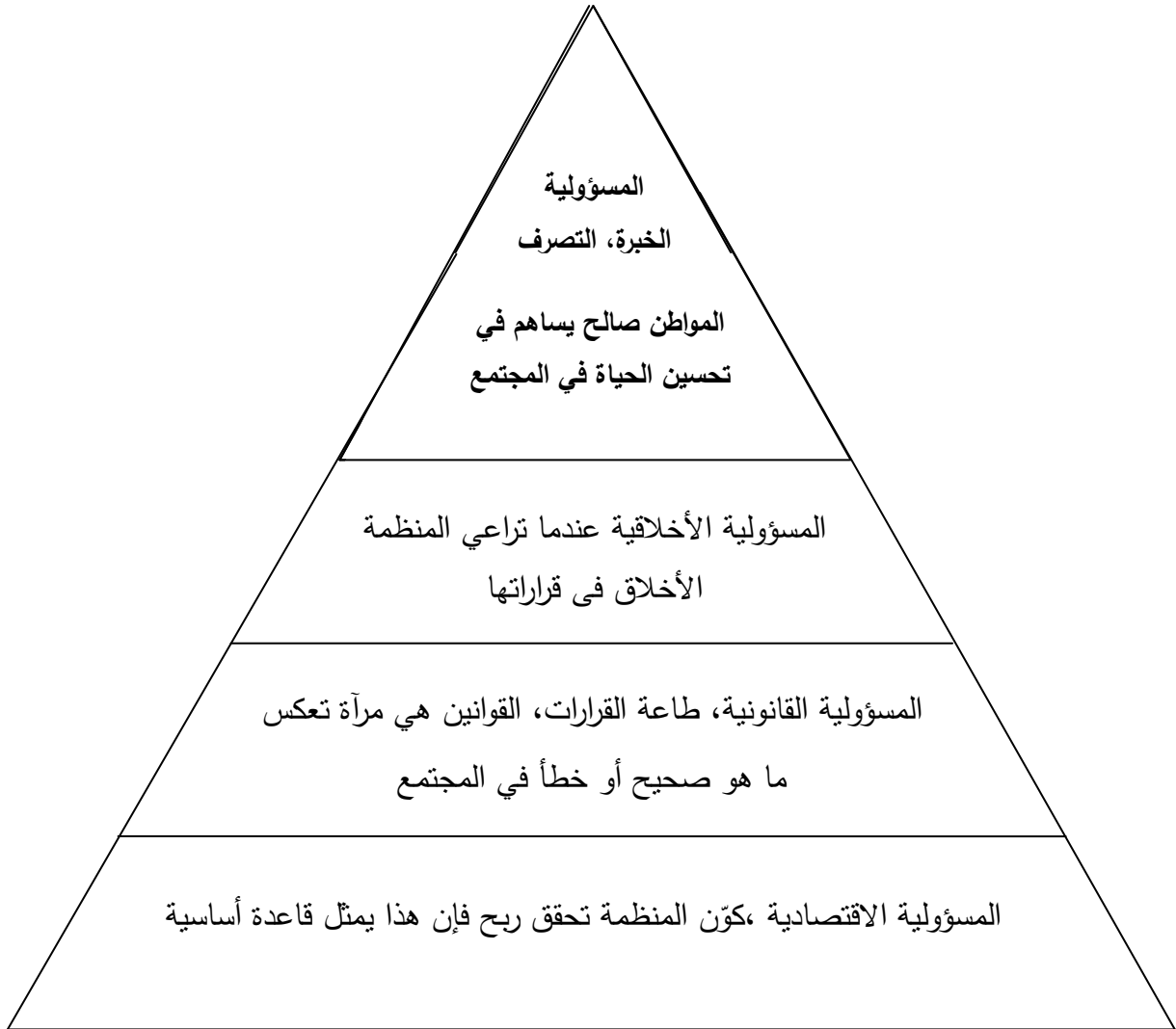
الصناعة التي تعمل فيها، تجنباً لأي ضرر يلحق بالمجتمع (الذي شمل التبرعات، الهيئات، المساعدات

الاجتماعية، الخيرية التي تساهم في خدمة المجتمع ولا تهدف للربح) .

¹ مقدم وهبية، **تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية**، دراسة تطبيقية على عينة من

المؤسسات الغرب الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، علوم التسيير، جامعة وهران،

ص 68.



الشكل رقم 02 : يمثل هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية

المصدر: ظاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات

الأعمال (الأعمال والمجتمع) ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص83.

6. فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية وكيفية تطبيقها في المؤسسة العمومية الجزائرية:

لتحقيق تكامل المسؤولية الاجتماعية مع قراراتها وأنشطتها، يمكن للمؤسسة تحقيق فوائد هامة منها:¹

- تشجيع عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم لتطلعات المجتمع ، والفرص المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية ومخاطر عدم تحمل المسؤولية المجتمعية؛
- تحسين ممارسات المخاطر؛
- تعزيز سمعة المؤسسة وتشجيع ثقة أكبر للجمهور؛
- تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، وتحسين سلامة وصحة العاملين من الجنسين والتأثير الإيجابي على قدرة المؤسسة على توظيف وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم؛
- تحقيق القرارات المرتبطة بزيادة الإنتاجية وكفاءة الموارد، وخفض استهلاك الطاقة والمياه أو خفض النفايات واستيراد قيمة المنتجات المشتقة من جانب، وزيادة وفرة المواد الخام؛
- تحسين اعتمادية وتريات المعاملات من خلال المشاركة السياسية المسؤولة والمنافسة العادلة وانعدام الفساد؛
- المنع أو الحد من الصراعات المحتملة مع المستهلكين بشأن المنتجات أو الخدمات؛
- المساهمة في حيوية المؤسسة على المدى الطويل على طريق تعزيز استدامة الموارد الطبيعية والخدمات البيئية؛
- المساهمة في الصالح العام وتعزيز المجتمع المدني والمؤسسات؛

¹ برغوث لبني، المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على تنمية الموارد البشرية، دراسة ميدانية، بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الهادي بن جديد، ولاية الطارف، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة الشاذلي بن جديد كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية، 2005، ص ص 77-78.

- تحسين الأداء المالي وتخفيض تكاليف التشغيل؛
- تحسين الأداء البيئي وتقليل انبعاث الغازات التي تسبب تغير المناخ أو تقليل استخدام المواد الكيميائية الزراعية؛
- تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها؛
- خفض شبه غياب العاملين وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب؛
- تعزيز صورة وسمعة العلامة التجارية والمبيعات وولاء العملاء؛
- زيادة الإنتاجية والجودة والفعالية والكفاءة الإنتاجية وتخفيض الرقابة التنظيمية.

7. الإطار القانوني والتنظيمي للمسؤولية الاجتماعية في الجزائر:

لا يوجد جهود مباشرة للدولة تتعلق بممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية بشكل مباشر، إنما هناك بعض المبادرات التي تبنتها السلطات العمومية لدعم حوكمة المؤسسات الجزائرية وتحقيق التنمية المستدامة، كما أن هناك القوانين تحفظ حقوق الموظفين وتعمل على حماية البيئة وحماية المستهلك، وتبقى الدولة هي الممول الوحيد تقريبا لبرامج التنمية الاجتماعية والشريك الاقتصادي الأهم الذي يساهم في تحقيق التنمية وضمان حقوق المجتمع.¹

¹ يرغوث لبني، مرجع سابق، ص 81.

1. جهود الدولة في تنمية الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية :

بدأ العمل بالنظام المالي المحاسبي الجديد وإدخال نظام بال2 : تتزايد في الوقت الحالي أهمية حوكمة المؤسسات لضمان المساءلة والشفافية في العمليات المتعلقة بإدارة الأعمال وهذا ما أدى بالجزائر إلى إصدار مشروع النظام المالي المحاسبي الجديد والذي يتوافق مع معايير المحاسبة الدولية ومعايير الإبلاغ المالي ،وقد تم البدء في التطبيق ابتداء من الفاتح جانفي 2010 ،حيث صدرت في الجريدة الرسمية قواعد التقييم والمحاسبة ومحتوى الكشوف المالية وعرضها وكذا مدونة الحسابات وقواعد تسييرها ،وهذا كدعامة لتطبيق حوكمة المؤسسات ،ويهدف هذا النظام إلى تحسن نوعية المعلومات المحاسبية وتلبية بمعايير الوضوح والدقة والأمان وإمكانية المقارنة كما تم إدخال نظام بال في البنوك والمؤسسات (تطبيق الركائز الثلاث) المراقبة الوقائية والتوصيات المتعلقة بتسيير المخاطر والشفافية والمساءلة.¹

2. إعداد ميثاق جزائري للحوكمة واقتراح المعهد الجزائري لتطبيق قواعد حوكمة المؤسسات:

أ. ميثاق الحكم الراشد للمؤسسة في الجزائر : الجزائر أولى ملتقى دولي حول "الحكم الراشد للمؤسسات " في سنة 2007 ،وكان هدفه هو بلورة الوعي بأهمية الحكم الراشد في تعزيز تنافسية المؤسسات في الجزائر وكذا الاستفادة من التجارب الدولية كما تبلورت خلاله فكرة إعداد ميثاق جزائر كأول توصية وخطوة عملية ،وقد تفاعلت مع الفكرة كل من جمعية حلقة العمل والتفكير حول المؤسسة ومنتدى رؤساء المؤسسات ووزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعية والتقليدية ،كما شاركت في المبادرة مجموعة من الهيئات والمؤسسات الدولية المقيمة بالجزائر ،مثل مؤسسة التمويل الدولية وبرنامج مبدأ تطور المؤسسات وكذا المنتدى العالمي للحكم الراشد للمؤسسة ،ويطمح هذا الميثاق الصادر لسنة 2009 إلى

¹ يرغوث لبني، مرجع سابق ، ص82.

إعطاء انطلاقة جديدة لترقية الحكم الراشد ضمن بعد شامل ودائم للمؤسسة الجزائرية، وكذا تفعيل حوار واسع حول الخطوات المستقبلية، التي يمكن اتخاذها في هذا المجال ضمن المحاور الكبرى المكرسة في آليات الشراكة الجديدة لتنمية إفريقيا (النيباد) فيما يخص الحكم الراشد.

ب. المعهد الوطني لحوكمة المؤسسات لتضييق قواعد الحوكمة في المؤسسات الجزائرية : تم المعهد الوطني لحوكمة المؤسسات لتطبيق قواعد وأسس الحوكمة في المؤسسات لتطبيق قواعد وأسس حوكمة المؤسسات، وتمركز خدمات المعهد على التحسيس بأهمية قواعد القانون الجزائري لحوكمة المؤسسات من خلال التكوين والعمل على توضيح الرؤية جانب اعتماد الشفافية لكون هذه الأخيرة تساعد المؤسسة في عملية الحصول على تسهيلات في القروض البنكية.¹

ج. برامج تأهيل المؤسسات الجزائرية وسيلة لتحسين أداءها الاجتماعي والاقتصادي : صادقت الجزائر على اتفاقية الشراكة مع الإتحاد الأوروبي في 2001، ببروكسل وهذا بعد سلسلة من الجولات تم في النهاية الوصول إلى اتفاق نهائي في أبريل 2002، ودخل حيز التنفيذ في سبتمبر 2005، وبالتوازي مع ذلك فصلت الجزائر أشواطاً كبيرة في مجال التفاوض مع المنظمة العالمية للتجارة في سبيل الانضمام لديها مع الحفاظ على أكبر قدر من خصوصيات الاقتصاد الجزائري.

إن خطوات الحوكمة هذه من شأنها أن تشكل محركاً قوياً في سبيل تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بحيث ندفعها إلى : تطوير وتحسين نوعية المؤسسة لتطبيق الموصفات العالمية وذلك من خلال تأهيل طرق إنتاجها وأنظمة تسييرها ومحيطها الاقتصادي خاصة في ظل عولمة

¹ برغوث لبني، مرجع سابق ، ص 84.

المبادلات وتطور مفهوم العلاقات الدولية ما بين المؤسسات الإنتاجية والصناعية وتطوير المستوى الصناعي في العالم.

أما بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة فإن مثل هذه الاتفاقيات تحملها على اتحاد تدابير فنية لمنافسة المنتج الأوروبي ، لأن إزالة العقود أمام حركة التجارة الدولية يؤدي إلى تزايد حدة المنافسة هذا يسعى إطلاق روح الإبداع والتطوير والحفاظ على الجودة الشاملة للخدمات والسلع المقدمة.

تؤدي برامج التأهيل إلى أنماط تسيير مماثلة لتلك التي تتبناها المؤسسات الأوروبية ، هذه الأخيرة تولى لأصحاب المصلحة كل الاهتمام ، بما أنها تضع خطط لممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية في البلدان التي تعمل فيها ، هذا من شأنه أن يحفز المؤسسات الوطنية لتبني برامج مماثلة.¹

¹ برغوث لبني، مرجع سابق ، ص83.

خلاصة :

من خلا لما تم عرضه من قضايا وأبعاد يمكن القول أن المسؤولية طريق لنجاح المنظمات ،من مؤشرات الأداء الجيد للعاملين إضافة إلى الرضا عن العمل ومن ثم الالتزام الوظيفي ،حيث تشمل العديد من الأبعاد الاقتصادية منها ،البيئة ،الاجتماعية ،الأخلاقية ،لتكون بذلك المسؤولية الاجتماعية أحد دعائم الحياة المجتمعية مبدئها الأسمى تجسيد القيم الأخلاقية المتعلقة بالضمير المهني أولاً من أجل تحسين صورة وسمعة المؤسسة وترسيخ المظهر الايجابي لها ، وبث روح التعاون والترابط وزيادة التكافل بين شرائح المجتمع.

الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات الميدانية

أولاً: معالجة البيانات الميدانية.

ثانياً: عرض نتائج الدراسة.

1. نتائج الدراسة في ضوء الأسئلة الفرعية.

2. نتائج الدراسة في ضوء الأهمية والأهداف.

3. نتائج الدراسة في ضوء الدراسة النظرية.

4. النتائج العامة للدراسة.

تمهيد:

تعد منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا، يتم من خلالها إنجاز الجانب التطبيقي للدراسة وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي، للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بالموضوع، وبالتالي تحقيق الأهداف المطلوبة.

بناء على ذلك سنتناول في هذا الفصل الموسوم بـ "المعالجة الإجرائية للدراسة " إلى تأطير المجال المكاني للدراسة والذي حدد بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية - الطارف- بوتلجة، والمجال الزمني المتمثل في الفترات الزمنية التي مر بها الباحث لجمع المعلومات المطلوبة، والمجال البشري والمتمثل في الخواص الإحصائية، وكذا الأدوات المستخدمة في الدراسة والمنهج المتبع ثم إلى قراءة وتحليل مخرجات مفردات الدراسة وصولا إلى استخلاص النتائج.

1. مجالات الدراسة :

1.1 المجال المكاني:

في ضوء موضوعنا هذا المعنون بـ " دور الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية " ، هذا الأمر يقتضي منا تحديد مجالاً للدراسة ، حيث تم اختيارنا للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية - الطارف - بوتلجة ، وهي مؤسسة خدماتية تحت إدارة مؤسسة الصحة الجوارية ، تسميتها عيادة الهادي بوحارة الواقعة غرب دائرة بوتلجة على الطريق 44 الرابط بين ولاية عنابة وولاية الطارف تم إنشائها سنة 1979 عن طريق أطباء أجانب ، تقدر مساحتها 999م مربع تم تسميتها الهادي بوحارة سنة 2012 تقوم بتوفير جميع الخدمات الصحية الضرورية للمريض (علاج ، إسعافات ، إنعاش وتلقيح ... الخ) في سنة 2008 تم نقل الملكية التي كانت ملك للبلدية .

- للعيادة عدة مصالح أهمها : مصلحة الاستعجالات (التوليد ، أمراض مزمنة ، طب الأطفال ، نساء مصلحة الإنعاش ، مصلحة الأشعة) . (أنظر الملحق رقم 01)

1.2 المجال البشري :

والمكوّن من : الأطباء والشبه الطبي (115) الأسلاك المشتركة بما فيهم السائقين والإدارة (32) ، العمال المهنيين 50 بما فيهم الأعوان وعمال نظافة.

3.1 المجال الزمني:

يعبر المجال الزمني عن الخطوات أو المراحل التي مرّ بها الباحث لجمع البيانات عن موضوع الدراسة من بداية اختيار الموضوع إلى غاية استكمال الجانب الميداني، ويمكن تلخيص مختلف المراحل فيما يلي :

الحدث	الفترة
انطلق فكر الباحث عن موضوع المذكرة لنيل شهادة الماستر .	من الفترة الممتدة 2019/09 إلى نهاية 2019/11
بعد اختيار موضوع المذكرة من اللجنة تم عقد أول إشراف مع الأستاذة المشرفة وانتهى بوضع خطة مبدئية لموضوع المذكرة.	في نهاية شهر 2019/11
انطلقت خطوة جمع المعلومات عن متغيرات الدراسة وتفكيك كل متغير الى مؤشرات والبحث عن مراجع لها بما يتماشى ومضامين المتغيرات .	من الفترة الممتدة 2019/12 إلى غاية 2019/12/17
الانتقال ما بين المكتبات لجمع المعلومات منها (المكتبة المركزية التابعة للجامعة ، المكاتب الخارجية) لتحديد مفاهيم الدراسة وبناء الجانب النظري	من الفترة الممتدة من 2019/12/17 إلى غاية 2019/12/30
استمرت عملية البحث بين المكتبات والمواقع الالكترونية والمقالات لبناء الجانب النظري كاملا، وكل ذلك في ظل استشارة الأستاذة المشرفة.	من الفترة الممتدة من 2020/01 إلى بداية شهر 2020/02
انطلقت خطوة بناء الاستمارة و تقيحها بالموافقة والإشراف المستمر مع المشرفة بعد الزيارة الاستطلاعية	من الفترة الممتدة من بداية 2020/02 إلى غاية 2020/02/15
كانت ثاني زيارتنا الاستطلاعية إلى المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية ،قابلنا فيها الأعوان العاملين ويصعبية تم إمدادنا بالموقع الجغرافي ، والبيانات حول عدد العاملين والأقسام والمصالح الطبية وشبه الطبية ثم تم عرضهم على الأستاذة المشرفة	2020/2/28 إلى بداية شهر 2020/03
تم اختيار الطبقة الملائمة وطباعة الاستمارة حسب عدد أفراد عينة الدراسة المختارة من قبل المشرفة لتوزيعها	بداية شهر 2020/03
، توقفت عملية توزيع الاستمارة نظرا لظروف البلاد التي تمر بها وما أصابها بسبب جائحة كورونا (كوفيد 19) خاصة وأن الدراسة الميدانية في مكان حساس (المؤسسة الاستشفائية) لذلك تعذر الأمر وألغيت العملية إلى غاية تحسن الوضع	في منتصف شهر 2020/03
في هذه الفترة تمت مواصلة عملية توزيع الاستمارة على العينة المبحوثة واسترجاعها، وانتهت العملية بنجاح.	بداية من شهر 2020/07 إلى غاية منتصف شهر 2020/07
بدأت عملية تفريغ الاستمارات وتحليلها والخروج بالنتائج	من منتصف شهر 2020/07 إلى غاية نهاية شهر 2020/08

2. المنهج المتبع للدراسة :

باعتبار أن المنهج حسب ما عرفه "عبد الباسط عبد المعطي" هو مجموعة من الأسس والقواعد التي تحدد سير الباحث ابتداء من جمع البيانات وحتى تحقيق هدفه.¹ وكذا بذلك هو:

- عبارة عن طريقة علمية منظمة نسعى من خلالها للكشف عن الحقائق معتمدين على قواعد موضوعية تقود إلى فروق الحقائق وتبويبها لاستخلاص المبادئ والقوانين العامة؛¹
- المنهج هو الخلفية والإطار فهو مجموعة من الإجراءات النظرية والعلمية المتناسقة والمتسلسلة فيما بينها، التي توجه الباحث ويحدث التناسق والانسجام بين متغيراته لموضوع بحثه فهو الطريق الذي يسلكه الباحث في سبيل الوصول إلى هدف أو فروض البحث.²

والمنهج كذلك هو بنية متكاملة من العمليات الذهنية تنظم التحليل ضمن منطوق معين في رؤية الأمور استنادا إلى خلفية نظرية تمكن الباحث من تحديد السلوك العلمي الملائم لكل الحالات والوقائع المدروسة.

فموضوع الدراسة والهدف من الدراسة يفرض على الباحث استخدام منهج معين دون آخر، ليتمكن من دراسة موضوعية دراسة علمية سوسيولوجية فتحدد المنهج المتبع من الخطوات الضرورية لتوضيح الطريقة المتبعة في هذه الدراسة للوصول إلى إجابة عن الأسئلة المطروحة. ولأن هذه الدراسة من

¹ أمين ساعاتي ، تبسيط كتابة البحث العلمي (بكالوريوس ثم ماجستير ثم دكتوراه) ، ط1، الشركة السعودية للتوزيع، مصر الجديدة، 1991، ص287.

² ربحي مصطفى عليان وآخرون ، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، ط1، الصفا للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص34.

الدراسات الاستطلاعية، وبلاستفادة من الدراسات السابقة حول الموضوع المدروس والتي أجمعت في مجملها على استخدام المنهج الوصفي، باعتباره الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد، أحداث أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وأثارها، والعلاقات التي تتصل بها وتغيرها وكشف الجوانب التي تحكمها .

ولا يقتصر المنهج الوصفي على وصف الظاهرة وجمع البيانات والمعطيات عنها، بل إلى تصنيف هذه المعلومات وتنظيمها والتعبير عنها كما وكيفا، بحيث يؤدي ذلك للوصول إلى فهم علاقات هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر الأخرى، ومن ثم يعد المنهج الوصفي من أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي لفهم ظواهره واستخلاص سماته¹.

يعد المنهج الوصفي من أكثر المناهج استخداما في البحوث الاجتماعية والإنسانية، حيث يتم استخدام هذا المنهج من أجل الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة ما، بما يحمله من وصف الظاهرة وصفا دقيقا علميا.

ولقد قمنا في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي لتحقيق الأهداف التالية :

1. وصف علاقة الالتزام الوظيفي المركزة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية - الطارف -

بوثلجة .

2. وصف مؤشرات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الإستشفائية للصحة الجوارية - الطارف -

بوثلجة.

¹ عبد الغاني عمار ، منهجية البحث في علم الاجتماع ، الإشكاليات ، التقنيات ، المقاربات ، دار الطليعة بيروت ،

وترجمتهما ميدانيا في استبيان الدراسة وفقا لتحديد التعريفات الإجرائية للبحث وكذا من النتائج المستخلصة من تطبيق استبيان الدراسة بعد التحليل والمناقشة .

وباعتبار أن المنهج الوصفي مرن نسبيا ،جعل من أداة جمع البيانات وسيلة رئيسية ،لكن من دون أن نلغي الملاحظة والمقابلة التي أجريت أثناء إجراءنا للدراسة الميدانية ،والاستعانة بها في تحليل النتائج وكذا استعانة بالدراسات السابقة للوصول في النهاية إلى هدف الدراسة .

ويعرف المنهج الوصفي بأنه الأسلوب الأكثر استخداما في الدراسات الإنسانية والاجتماعية ،كما أن هذا المنهج لا يقف عند وصف الظاهرة موضع الدراسة فحسب بل يركز في جمع البيانات والمعلومات على ظاهرة الدراسة وتنظيمها وتصنيفها والتعبير عنها كميا وكيفيا ،وذلك بغرض دراسة العلاقات بين المتغيرات والوصول إلى نتائج يمكن أن تساهم في معالجة مشكلة الدراسة .¹

3 : أدوات جمع البيانات :

لقد اقتبس العديد من الباحثين في العلوم الإنسانية والاجتماعية العديد من وسائل وأدوات البحث من العلوم الطبيعية والعلوم التكنولوجية والتقنية ،فأثبتت الكثير منها جدارتها في هذه العلوم الإنسانية والاجتماعية واستخدامها يخضع لعدة اعتبارات منها : نوع البحث وهدفه والمواقف الاجتماعية التي تتطلب وسائل معينة وفي دراستنا هذه اعتمدنا على الأدوات التالية :

أ-الملاحظة :

ونعني بالملاحظة توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك وخصائصه.

كما هي أيضا توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عنها وإبراز خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة.¹

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على الملاحظة البسيطة التي هي ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها العادية دون إخضاعها للضبط العلمي ،وبدون استخدام أدوات دقيقة للقياس بغية الدقة في الملاحظة والتحلي بالموضوعية .

في بحثنا هذا تم الاستعانة بالملاحظة البسيطة في المرحلة الأولى من الدراسة الميدانية أي المرحلة الاستطلاعية ،حيث سمحت لنا هذه الأداة بالإطلاع على الجو العام السائد بالمؤسسة كما وفرت لنا المعطيات التي تم جمعها عن طريق الملاحظة وساعدتنا على التحديد الدقيق لإطار الدراسة كما رافقت الملاحظة الفترة الزمنية للبحث ،ذلك أن الملاحظة مكنتنا من رصد الكثير من الظواهر والسلوكيات سواء كانت خاصة بالمبحوثين أو الظروف في مكان العمل .

ب- المقابلة:

تعتبر المقابلة أداة هامة لجمع البيانات حيث تستخدم في جميع المجالات ،كما أنها تعرف على أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة بين الباحث والمبحوث من أجل استثارة معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو عدة أشخاص والحصول على بعض البيانات الموضوعية ،وقد تكون على شكل حوار مفتوح بين الباحث والمستقصي عنه أو عن طريق استبيان مكتوب ،أو من خلال تحاور معين بين شخصين أو أكثر ،عبارة عن تفاعل حواري بين الباحث والأشخاص المراد جمع البيانات منهم.²

¹ طلعت إبراهيم لطفي : أساليب و أدوات البحث الاجتماعي ، في دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر 1995 ، ص 85-86

² خضير كاظم حمود ، موسى سلامة اللوزي : منهجية البحث العلمي ،دار إثراء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 ، صفحة 97

وقد اعتمدنا عليها كأداة بسيطة في بداية الدراسة من أجل فهم الواقع الميداني والتوجه العلمي الصحيح لدراستنا .

فلقد عرفها "مورس أنجرس" على أنها : تقنية مباشرة للتقصي العلمي يستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة ، غير أنها تستعمل في بعض الحالات إزاء المجموعات من أجل استجوابهم بطريقة نصف موجهة.¹

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على مقابلة بعض الإداريين والشبه الطبيين، حيث تحدثنا معهم لجلب بعض المعلومات وعن كيفية إجراء الدراسة وكيفية توزيع الاستمارة .

ج-الاستمارة :

تعتبر الاستمارة أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات مرتبطة بواقع معين ،وتقدم الاستمارة بشكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عليها من قبل أفراد العينة المختارة . وهي مجموعة من الأسئلة المبينة حول موضوع معين يتم وضعها في الاستمارة ،وتوزع أو ترسل إلى المبحوثين أو تسلم لهم للحصول على أجوبة حول الأسئلة المطروحة ،ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد.²

وكذا:

- هي أداة من أدوات جمع البيانات الميدانية والأكثر استخداما في العلوم الاجتماعية؛
- وقد عرفها "كود" Good قائمة من الأسئلة تعد بشكل جيد لمعرفة آراء ومعتقدات وتوجهات

الآخرين نحو موضوع معين؛

¹ موريس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، ط2 دار القصة ، الجزائر ، 2006 ، ص 197

² محمد طلعت عيسى : تصميم وتنفيذ البحوث الاجتماعية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، 1971 ، ص 312

▪ أما "بيست" Best عرفها بأنها عبارة عن مجموعة من الأسئلة يمكن أن ترسل إلى عدد من الأفراد للإجابة عليها وإعادتها بعد انتكاسها ؛

▪ عرفت بأنها "عبارة عن عدد من الأسئلة المحددة ترسل عادة بالبريد إلى عينة من الأفراد ويطلب إليهم الإجابة عنها".¹

وأيضا تعرف الاستمارة على أنها " نموذج يقدم مجموعة من الأسئلة توجه على الأفراد بهدف الحصول على بيانات معينة، وتعتبر أكثر أدوات جمع البيانات استخداما وشيوعاً وفي الدراسات الاستطلاعية الكشفية أو الوضعية ويكون لها جانب ميداني".²

كما تعرف أيضا أنها " الأداة الأساسية في جمع البيانات المتعلقة بالظواهر المدروسة من خلال مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى تحقيق هدف معين في مواجهة أو مقابلة بين الباحث والمبحوث".³

وقد استعملنا في دراستنا هذه الأداة البحثية لأنها تعتبر من أهم الأدوات في جمع البيانات، كما أنها الأكثر ملائمة وفعالية لتحقيق أهداف الدراسة وقد احتوت على 31 سؤال متنوعا بين الأسئلة المغلقة والأسئلة شبه مفتوحة والمفتوحة، توزعت هذه الأسئلة على 03 محاور وجاءت كالتالي (انظر الملحق رقم 02):

• **المحور الأول** : وهو محور خاص بالبيانات الشخصية وتضمن 06 أسئلة تتمحور على الجنس، السن، الحالة المدنية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة .

¹ علي معمر عبد المؤمن، البحث في العلوم الاجتماعية (الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات)، مرجع سبق ذكره، ص 201.

² جمال محمد أبو شنب، قواعد البحث العلمي والاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2008، ص 13.

³ مجدي عزيز إبراهيم، مناهج البحث العلمي التربوية والنفسية، دار الوزان للطباعة والنشر، 1989، ص 159.

• **المحور الثاني :** ولقد خصص هذا المحور للالتزام الوظيفي وسبل الرعاية الاجتماعية الجيدة وتضمن **14** سؤال وكانت موجهة بالاستفسار حول مدى رضا العامل بالعمل في المؤسسة الاستشفائية ورتبته المهنية ومدى تشجيعها له للتفاني والتفاعل في العمل ، ومدى دراية العمال بالقوانين السائدة داخل المؤسسة ، وهل تزيد هذه القوانين من جودة عملهم أم لا ، ومدى سعي العاملين إلى تقديم المساعدة الشخصية لكل مريض ، وتقديرهم لظروف المريض والتعاطف معه ، والتعامل معه بروح الأخوة والقرابة والسعي إلى تعزيز شعور المريض بالأمان في المعاملات داخل المؤسسة ، والمتابعة المستمرة للمريض وحرصه على تقديم الفحوصات اللازمة في الوقت المناسب ، والاهتمام بتقديم الأدوية ومدى توافر المؤسسة على جميع التخصصات الطبية ، ومدى تحملها للأضرار الناتجة عن الأخطاء الطبية ومساهمتها في المحافظة على نظافة قاعات العلاج.

• **المحور الثالث :** محور خاص بالالتزام الوظيفي وزيادة جودة الخدمة الاجتماعية وتضمن **11** سؤال وكان يتمحور حول الاستفسار عن مدى تعهد المؤسسة بتوفير حقوق مرضاها ، وتقديم أفضل الخدمات الإدارية والصحية بكل احترافية ومهنية ، ومدى تكافل الجهود لتقييم أحسن الخدمات ، والسعي لتغطية كلّ التكاليف الخاصة بالتحاليل الطبية ، وتقديم الأدوية اللازمة للأمراض الموسمية لنقادي جميع أنواع الأوبئة وتحمل تكلفة ومسؤولية علاج الأمراض المستعصية والمحافظة على سرية الحالة المزرية للمريض وعدم التمييز بين المرضى ، والحرص على الابتكار والتحديث والتحسين في الأداء لتقديم الخدمات المطلوبة إن موضوعنا " دور الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية - الطارف - بوتلجة ، تستدعي منا أدوات ملائمة ومناسبة حول الموضوع ، وللإجابة على السؤال المركزي والأسئلة الفرعية ، كان لابد لنا إعداد نموذج استمارة موجه لأفراد العينة المختارة التي تشمل الطاقم الطبي والتمريضي ، الطاقم الإداري والمهني ، مع الإشارة فقط إلى وجود صعوبات كبيرة واجهتنا في توزيع الاستمارات وذلك بسبب الوضع الذي تشهده البلاد مؤخرا ، لكن رغم الصعوبات تمكنا

بتوفيق من الله تعالى لتوزيعها ،هذا النموذج يحمل في ثناياه أسئلة تضمنت محاور الدراسة ،تم إعدادها بطرق منظمة وعلمية بهدف الوصول إلى المعلومات وبيانات حول متغير " الالتزام الوظيفي " والمسؤولية الاجتماعية ."

لقد قمنا في هذه الدراسة استخدام أداة الاستمارة في شكل نموذج منها المغلقة (نعم-لا) ،ومنها متعددة الخيارات ،للعينة موجهة للعينة المختارة وهي العينة التطبيقية .

4-عينة الدراسة :

تختار عينة الدراسة عادة حسب طبيعة الدراسة فلكل باحث عينة خاصة به ،وطريقة خاصة لاختيارها لذا فلا بد للباحث من أخذ عينة ممثلة للمجتمع الأصلي ليتسنى له أخذ صورة مصغرة من مجتمع الدراسة.

غالبا ما يجد الباحث نفسه غير قادر على دراسة جميع مفردات البحث علاوة على أن دراسة المجتمع ككل قد تكون مضيقة للوقت وهدر للجهد والمال بدون مبرر ما دامت طريقة العينة تغني عن البحث الشامل.¹

ويمكن تعريف العينة على أنها عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة ،يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ،ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي . إن مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يتم دراستها ،لذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشخاص الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة.²

¹ خالد حامد ، منهج البحث العلمي ، دار الريحانة للنشر والتوزيع ، 2003 ، ص 123

² موريس أنجرس ، منهجية البحث في العلوم الإنسانية ، ط02، دار القصبية ،الجزائر،2004،ص301.

العينة أيضا تلعب دورا محوريا في البحث الأمبريقي ،لذا يجب أن يكون مجتمع البحث مماثلا ومتجانسا يخدم أهداف البحث وأغراضه على أن يقوم الباحث باختيار العينة التي يحتاجها حسب طبيعة الموضوع وأهدافه.

وتعرف العينة بأنها : اختبار صغير من وحدات مجتمع البحث اختبارا عشوائيا أو منظما.¹

أما عن نوع العينة فتعتبر العينة الطبقية هي الأنسب لدراستنا لأنها تراعي اختيار عينة مماثلة للمجتمع الأصلي ،ولها كافة الخصائص التي يشمل عليها هذا المجتمع ،أي أن تكون خصائص العينة متشابهة مع خصائص المفردات من كلّ النواحي (السن ،الجنس،المستوى التعليمي ..)²

• **تقدير حجم العينة :** على العموم لا يوجد اتفاق علمي إحصائي لتحديد الحجم الأمثل للعينة ،بل يمكن أن نذكر من ذلك اتجاهين :

• يعتمد على نظريات الاحتمالات وهذا يستلزم الإلمام بقدر واسع من المعلومات الإحصائية لتقدير أحسن لحجم العينة.

• حجم العينة يتراوح من 10% -15% من المجتمع الكلي وقد اعتمدت الدراسة على هذا اتجاه حيث تم اعتماد نسبة 15% من المجتمع الكلي.

المجتمع الأصلي للدراسة : يتكون من

- الأطباء والممرضين ؛
- العمال الإداريين ؛
- العمال المهنيين .

¹ أحمد مرسلي ، منهجية البحث في علوم الإعلام والاتصال ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،2010،ص197.

¹ رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار هومة، الجزائر، 2002، ص 191.

إن طبيعة الموضوع تحتم النظر والتحقيق الميداني في كل ما هو موصول بطبيعة الموضوع الذي يقودنا إلى اختيار العينة الطبقية، التي كان حجمها (30)، بعد اعتماد نسبة 15% من المجتمع الكلي المجتمع الأصلي 197، ثم الأخذ من كل فئة نسبة 15% تكون ممثلة للمجتمع الأصلي .

(1) الأطباء والمرضى 17.

(2) العمال الإداريين 05. المجموع بالتقريب: (30)

(3) العمال المهنيين 08

5. أساليب المعالجة البيانية:

استخدمنا لمعالجة بيانات الدراسة : حساب التكرارات وكذا حساب النسب المئوية

6- عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

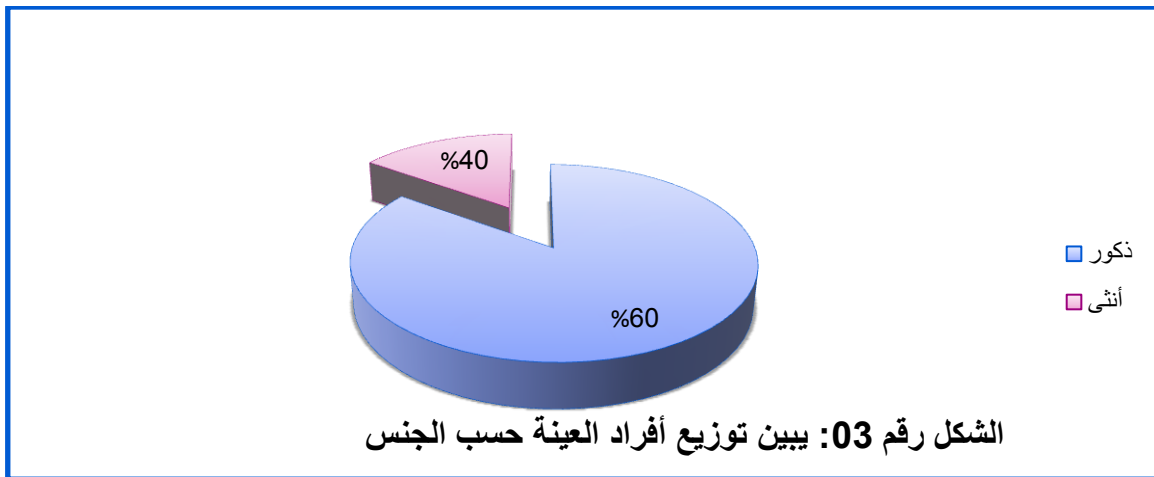
6-1- خصائص العينة :

الجدول رقم(01): يوضح توزيع عينة البحث حسب الجنس :

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
60%	18	ذكر
40%	12	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة جنسهم كما هو موضح في الجدول أعلاه حيث يتضح أن 18 من أفراد العينة ذكور، وهم يمثلون نسبة 60% من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد الإناث 12 أي نسبة 40% من الحجم العينة، ما نلاحظه هو تقارب النسبتين أي أنه لا يوجد فارق كبير بين عدد الإناث وعدد الذكور، وهذا نظرا لطبيعة عمل المؤسسة التي لا تحتاج إلى جهد عضلي ولا التمييز بين الفئتين نتيجة لتردد الفئتين إليها سواء كانوا نساء أو ذكور وتتنحصر في أعمال الاستشفاء والتمريض.



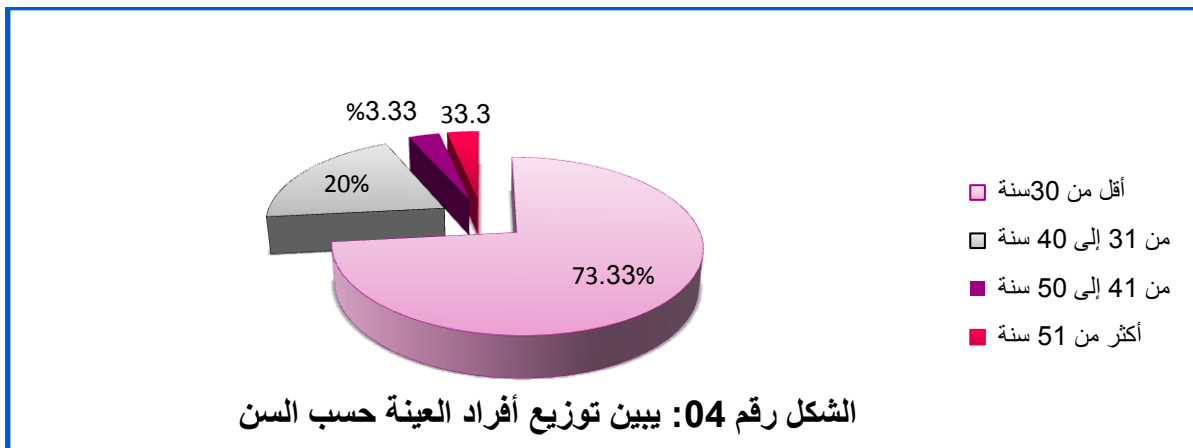
1. السن :

جدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات
73.33%	22	أقل من 30 سنة
20%	6	من 31 إلى 40 سنة
3.33%	1	من 41 إلى 50 سنة
3.33%	1	أكثر من 51 سنة
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

يتضح من الجدول أعلاه أن 22 من أفراد العينة أي بنسبة 73.33% من الحجم الإجمالي للعينة أعمارهم أقل من 30 سنة، وهي أعلى نسبة كما بلغ أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة 06 أفراد بنسبة 20%، حيث بلغ أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة فرداً واحداً وذلك بنسبة 3.33%، كما بلغ أفراد العينة التي تزيد أعمارهم عن 51 سنة فرداً واحداً وذلك بنسبة 3.33%، من هذا نرى أن المؤسسة تحتوي على كوادرات بشرية شابة في المجال الاستشفائي، نظراً لخروج عدد كبير من كوادرات الصحة على التقاعد مما ألزم على وزارة الصحة على فتح باب التوظيف للفئة الشابة التي اعتمدت في تكوينها على استخدام أحدث التقنيات الصحية والتكنولوجية في مجال التطبيق، دون إهمال الفئات الأخرى التي تعبر عن مرجع للخبرة المهنية التي يجب أن تقتضي وتتعلم منها الفئة سالفة الذكر.



2. الحالة المدنية :

جدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات
46.66%	14	أعزب
53.33%	16	متزوج
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

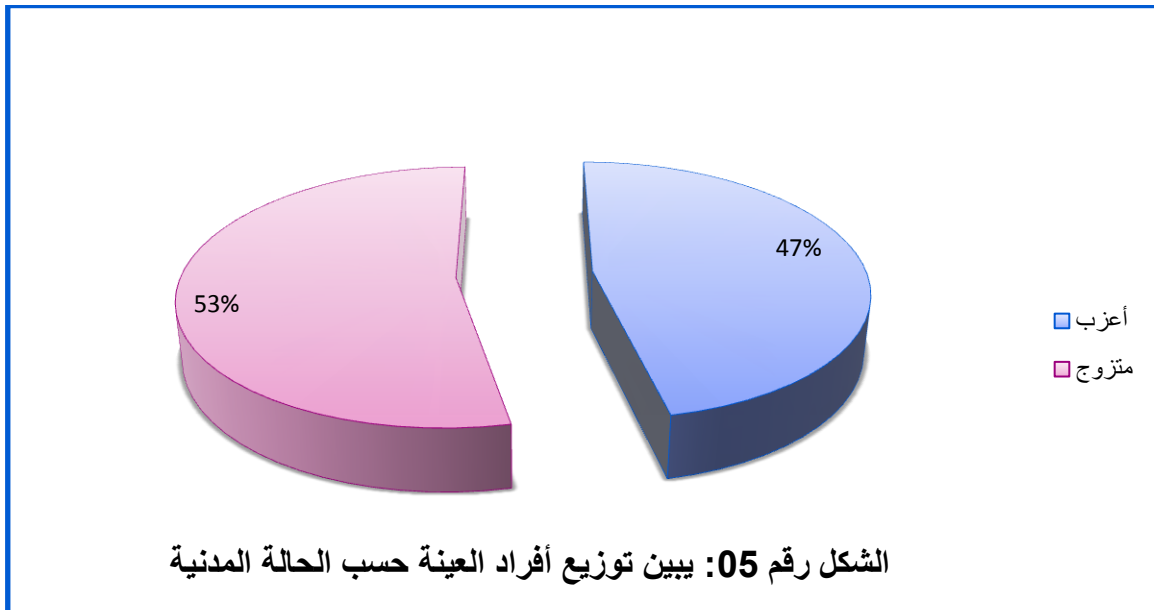
من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الأكثر 53.33% من افراد العينة متزوجون ثم تليها نسبة

46.66% من أفراد العينة عَزَاب ،أما بالنسبة للمطلقين والأرامل فقد بلغ عددهم 00 .

وعليه يبين لنا أن الحالة المدنية لموظفي الصحة تعبر على حجم المسؤولية التي يتحملونها نظير

الحالة الاجتماعية التي تحتم على الشخص المتزوج أن يبحث عن عمل ليعيل عائلته ويكون أكثر

مسؤولية اتجاه أسرته وعمله.



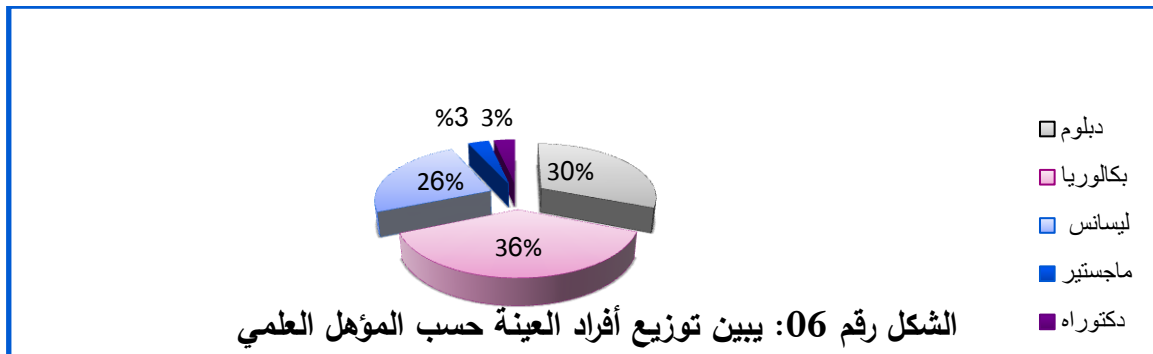
3. المؤهل العلمي :

جدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات
30%	09	دبلوم
36.66%	11	بكالوريا
26.66%	08	ليسانس
3.33%	01	ماجستير
3.33%	01	دكتوراه
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال تحليل البيانات الاحصائية للجدول أعلاه، تبين أن النسبة الأكثر 36.66% لها مستوى بكالوريا ، في حين تقدر نسبة الأفراد المتحصلين على دبلوم 30% ، ثم تليها نسبة 26.66% من افراد العينة ذات مستوى جامعي متحصلة على شهادة ليسانس ،في حين بلغ عدد الأفراد المتحصلين على الماجستير 3.33% ، ونفس النسبة للأفراد المتحصلين على الدكتوراه . وهذا يرجع إلى حرص المؤسسة الاستشفائية على توظيف عدد كبير من الموظفين الشبه الطبيين لما لهم من تواجد دائم وبصفة تناوبية يعكس طبيعة الخدمات الكثيفة في مجال الاستعجالات والأمومة وطب الأطفال التي يقدمونها تحتم عليها وجود المؤهل العلمي لتحقيق الكفاءة ورفع الأداء .



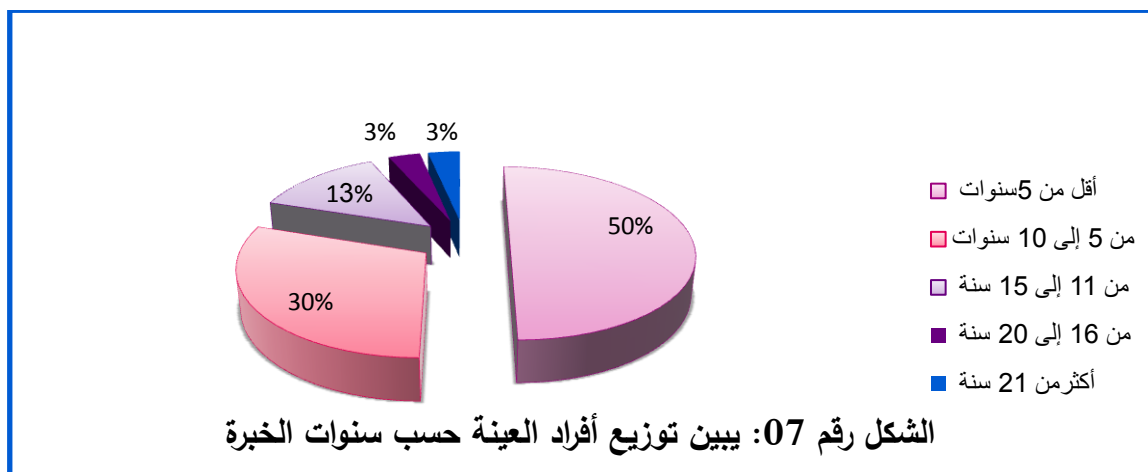
4. سنوات الخبرة :

جدول رقم 05 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات
50%	15	أقل من 5 سنوات
30%	09	من 5 إلى 10 سنوات
13.33%	04	من 11 إلى 15 سنة
3.33%	01	من 16 إلى 20 سنة
3.33%	01	أكثر من 21 سنة
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن سنوات الخبرة للعمال أقل من 5 سنوات يمثلون أعلى نسبة والمقدرة بـ 50%، بينما شكلت الفئة من 5 إلى 10 سنوات 30% من المبحوثين، تليها الفئة ذات الخبرة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 13.33% من أفراد العينة بينما نجد فردا واحد خبرته المهنية من 16 إلى 20 سنة وفردا واحدا أكثر من 21 سنة، وهذا يتماشى بالتوازي مع سن العينة وعملية التوظيف والإصلاحات التي قامت بها الدولة بالتركيز على تأهيل الخريجين.



5.الوظيفة :

جدول رقم 06 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات
10%	03	الطاقم الإداري
76.66%	23	الطاقم الطبي والتمريض
13.33%	04	العمال المهنيين
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال البيانات الاحصائية للجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 76.66% هم

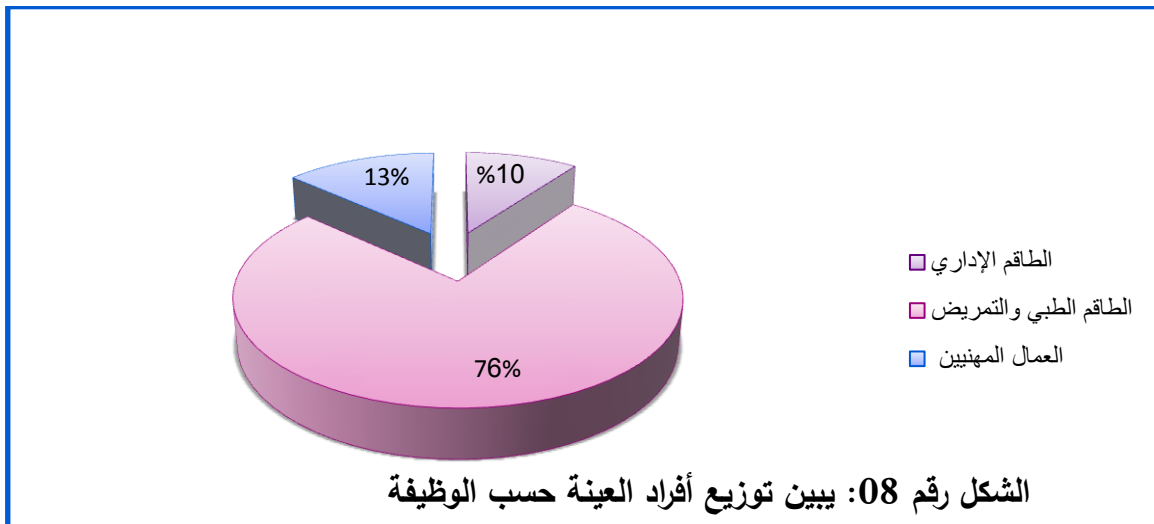
من الطاقم الطبي والتمريض ،وتشكل نسبة 13.33% من أفراد العينة من العمال المهنيين ومثلت نسبة

10% الطاقم الإداري.

هذا ما يترجم طبيعة عمل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية المتمثل في الاستشفاء والتطبيب هذا

ما يحتم على توظيف عدد كبير الأطباء والممرضين والفئة الادارية تبقى دائما تمد العون من الجانب

الإداري .



من خلال ما تقدم فإن مجتمع البحث يتميز بالخصائص التالية :

العينة تتكون من 30 فرداً من العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ،حيث أن أغلبهم ذكور بنسبة 60% ، أغلب أفراد العينة تساهم من أقل من 30 سنة بنسبة 73.33% وهو ما يعكس خبرتهم وتجربتهم في المجال المهني أما بالنسبة للحالة المدنية فالأغلبية متزوجين ،أما بالنسبة للمؤهل العلمي فالأغلبية متحصلون على مستوى البكالوريا ،بالنسبة لسنوات الخبرة في المؤسسة فإن أفراد مجتمع البحث أغلبيتهم كان خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات بنسبة 50% ، وهو ما يعكس قدرتهم على الأداء وخبرتهم في تجاوز المشاكل والصعوبات والسيطرة عليها وتحقيق أهداف المؤسسة ،وقد أختلف توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة بين الطاقم الإداري والطاقم الطبي والتمريض والعمال المهنيين ،حيث تحتل فئة الطاقم الطبي والتمريض أعلى نسبة في المؤسسة المقدرة بـ 76.66% وهذا راجع لهدف المؤسسة الأساسي .

أولاً : تفريغ البيانات الميدانية في ظل السؤال الفرعي الأول :

1. تحقيق الالتزام الوظيفي لسبل الرعاية الاجتماعية الجيدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية .

- انطلاقاً من أهمية العنصر البشري في المؤسسات حيث يمثل القوة القادرة على خلق الثروة والفرص مما يصبح إلزاماً على المؤسسة بعمالها ،من خلال الإشراف عليهم وتوجيههم وتقديم نصائح لهم لزيادة أداءهم وزيادة شعورهم بالانتماء للمؤسسة وتحقيق التزامهم الوظيفي في سبيل الرعاية الاجتماعية الجيدة وتحسين العلاقة بين الموظفين من أجل التسيير الحسن للعمل وخلق جو آمن من الصراعات والمعوقات لذا فإن معرفة مدى تحقيق الالتزام الوظيفي لسبل الرعاية الاجتماعية الجيدة بالمؤسسة يعتبر أمراً مهماً لتحقيق أهداف المؤسسة ،فهل حقيقة يحقق الالتزام الوظيفي سبل الرعاية الاجتماعية الجيدة بالمؤسسة الاستشفائية بوتلجة- الطارف ؟

وهو ما سنحاول الإجابة عنه من خلال المعطيات الواردة في الجداول من 07 إلى 20.

المحور الثاني: الالتزام الوظيفي بحقق سبل الرعاية الاجتماعية الجيدة بالمؤسسة الاستشفائية

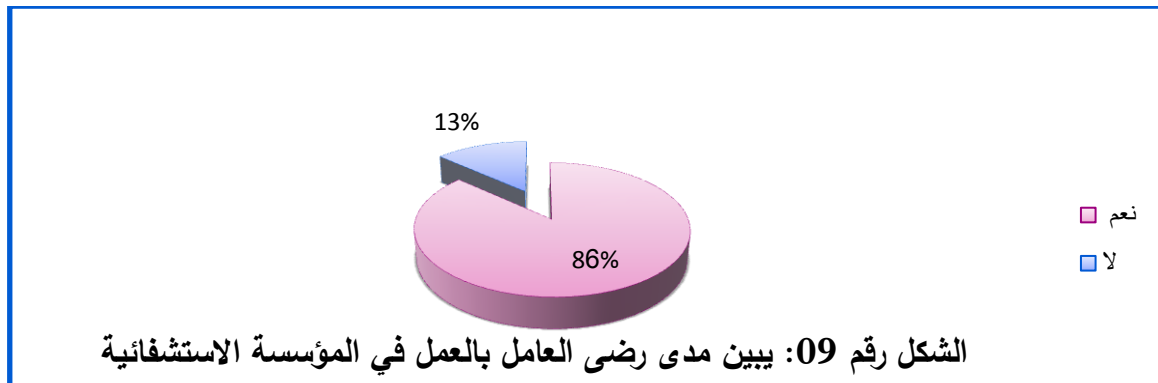
بوئلجة - الطارف

جدول رقم 07 : يوضح مدى رضا العامل بالعمل في المؤسسة الاستشفائية

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
86.66%	26	نعم
13.33%	04	لا
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال بيانات الجدول يبين لنا أن نسبة 86.66% من الأفراد راضية على العمل في المؤسسة الاستشفائية وتعامل المؤسسة معهم ،وهذا راجع للشفافية السائدة وسط الموظفين سواء كانوا من الطاقم الطبي والتمريضي أو من الإداريين والأعوان وكذا نتيجة للإرادة الشخصية في ممارسة العمل في مثل هذه المؤسسات ناهيك على السير الحسن للعمل بالمؤسسة وقيام كلّ عامل أو موظف بالمهام الموكلة إليه وتوفير الوسائل وظروف العمل الملائمة مما يساعد على تحقيق الأهداف وتحفيز وتشجيع العاملين وهذا ما أكدت عليه دراسة بكري أحلام بأنه كلّ ما يكون هناك التزام وظيفي وشخصي كلّ ما تحقق الرضا الذي يترجم بتحقيق الموظف لأهدافه الخاصة في إطار تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية¹ في مقابل ذلك توجد فئة قليلة جدا بنسبة 13.33% ،من أفراد العينة ليست راضية على عملها بالمؤسسة وقد يكون هذا راجع إلى استيائهم من المناصب التي يديرونها .



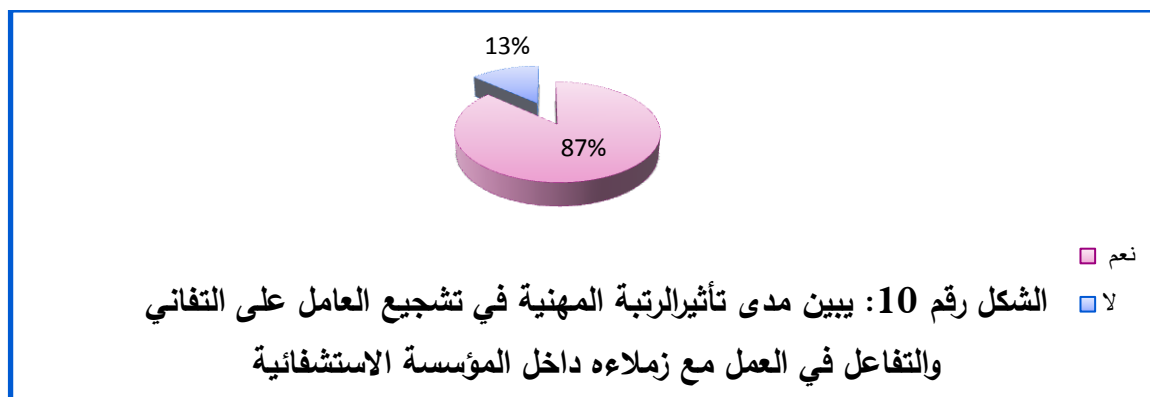
¹ بكري أحلام، مرجع سابق، 186.

جدول رقم 08 : يوضح مدى تأثير الرتبة المهنية في تشجيع العامل على التفاني والتفاعل في العمل مع زملاءه داخل المؤسسة الاستشفائية

الفئات	التكرارات	مجموع التكرارات	النسبة المئوية	مجموع النسب المئوية
نعم هذا راجع إلى تناسب راتبك مع مستوى التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة الاستشفائية	26	26	%87	%87
لا	04	04	%13	%13
المجموع	30	30	%100	%100

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال البيانات الإحصائية يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 87% يتناسب راتبهم مع مستوى التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة الاستشفائية، وهذا راجع إلى أن كل ما يزيد الفرد في العلم والتعلم كلما يزيد بدوره في الرتبة الأحسن الواجب استحقاقها والتي تترجم كفاءة أثناء تأدية مهامه بتفاني وإخلاص ولوجه الله دون خوف من المسؤول المباشر أو غيره وهذا ما أكده الكاتب بدري محمد عباس أثناء سرده لعناصر المسؤولية الاجتماعية بأن المكانة الوظيفية تحقق المسؤولية الاجتماعية¹.



¹ بدري محمد عباس، مرجع سابق، ص 60.

جدول رقم 09 : يوضح مدى دراية العمال بالقوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
40%	12	نعم
60%	18	لا
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

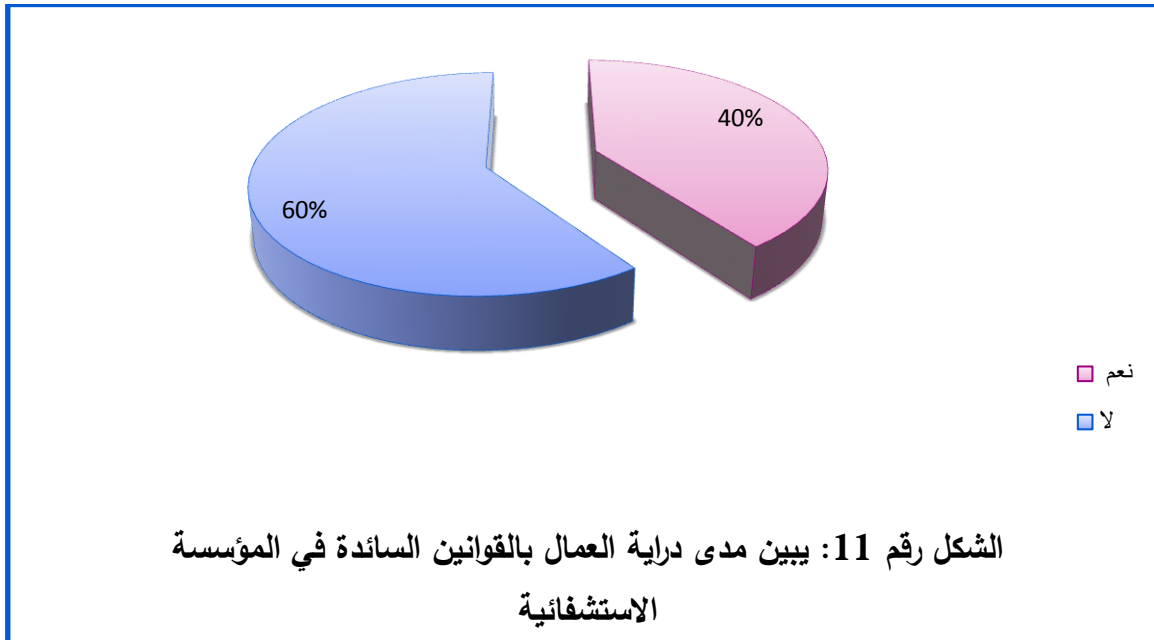
من خلال البيانات التي وردت في الجدول تبين أن نسبة 60% من أفراد العينة ليست على دراية

كافية بالقوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية، و 40% منها على دراية .

هذا راجع لكون الفئة الغالبة هي حديثة التوظيف وكذا هما الشاغل والوحيد هو التقاني في العمل

وتحمل المسؤولية خاصة وطبيعة نشاطهم الإنساني ما يجعلهم يستثمرون وقتهم في البحث العلمي

الصحي بعيدا كل البعد عن الأشياء الأخرى.



جدول رقم 10 : يوضح تأثير القوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية في جودة عمل العامل

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
60%	18	نعم
40%	12	لا
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال البيانات في الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 60%، ترى بأن

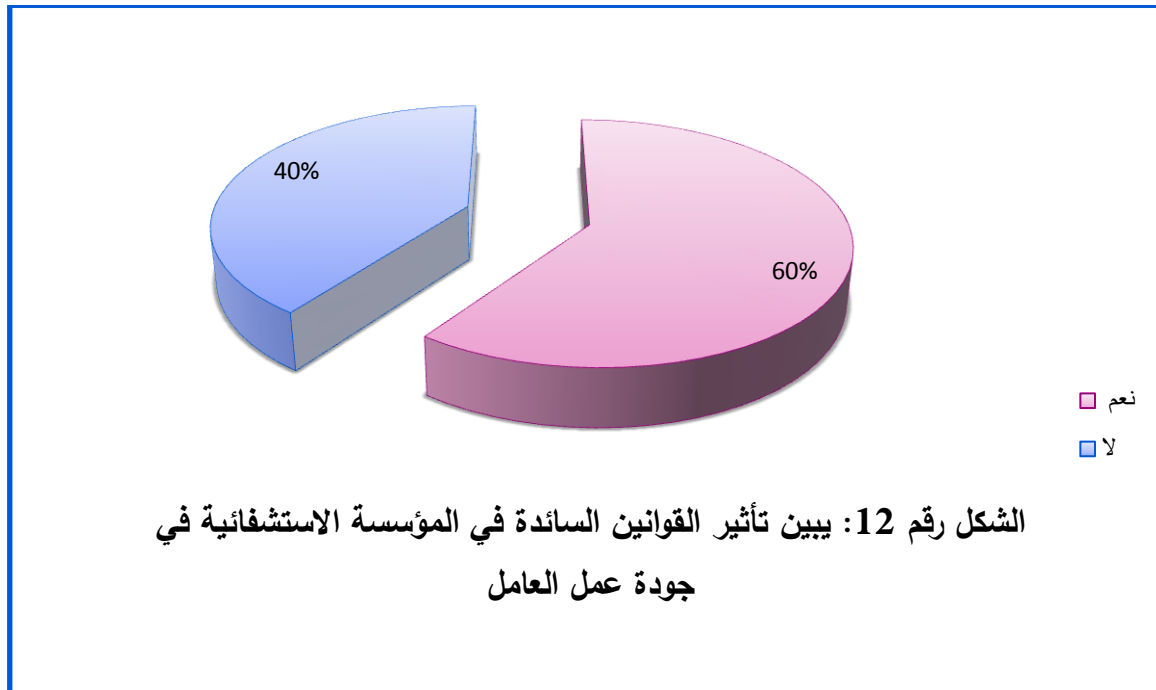
القوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية تزيد من جودة عملها، ونسبة 40% تقول لا.

وهذا راجع إلى أن كلما عرف الموظف مهما كان منصبه ورتبته الوظيفية حقوقه وواجباته وكذا ملم بكل

قوانين المؤسسة الاستشفائية حتى ولو كانت بسيطة كاحترام عامل الوقت تزيد من كفاءته وولائه وكذا قد

تعكس الصورة الجيدة للمؤسسة سواء كان في المحيط الخارجي أو حتى على منافسيهم في مؤسسات

استشفائية أخرى.



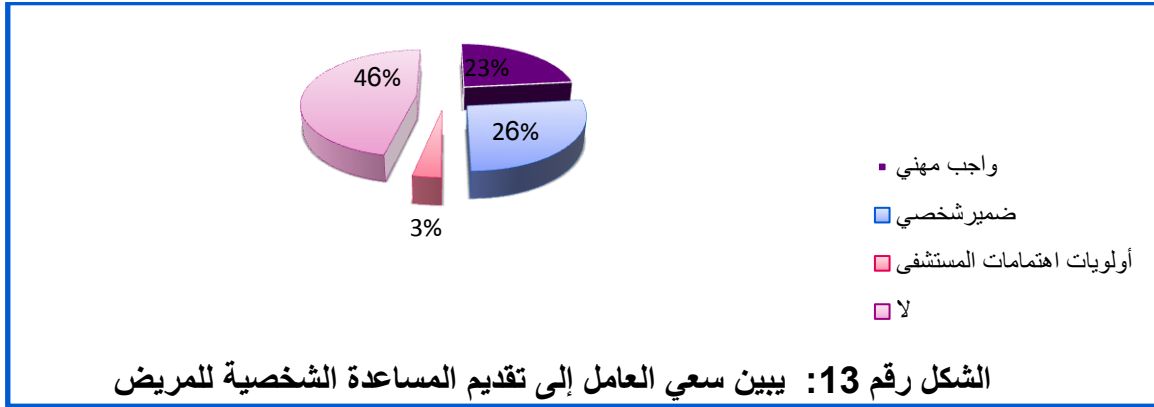
جدول رقم 11: يوضح سعي العامل على تقديم المساعدة الشخصية للمريض

الفئات	التكرارات	مجموع التكرارات	النسبة المئوية	مجموع النسب المئوية
نعم	07	16	%23.33	%53.33
	08		%26.66	
	01		%3.33	
لا	14	14	%46.66	%46.66
المجموع	30	30	%100	%100

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال البيانات الإحصائية المجدولة أعلاه يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة %53.33 تسعى إلى تقديم المساعدة الشخصية لكل مريض، وهذا يدل على التزام هذه الفئة بعملها وتفانيها وإخلاصها لراحة المرضى، ولتحقيق أهداف المؤسسة حسب رأي البعض من أفراد العينة بنسبة %26.66 ترى بأن هذه المساعدة تشير إلى ضمير شخصي تليها نسبة %23.33 من أفراد العينة ترى بأن المساعدة التي تقدمها تشير إلى واجب مهني، تليها نسبة قليلة تقدر ب %3.33 ترى بأن هذه المساعدة من أولويات واهتمامات المستشفى، وهذا ما أكدته نظرية الالتزام المعياري بأن تقديم المساعدات راجع نتيجة للالتزام الأخلاقي النابع من داخل الفرد بعيدا كل البعد عن الضغوط¹ في مقابل ذلك توجد فئة بنسبة %46.66 لا تسعى إلى تقديم المساعدة الشخصية لكل مريض هذه الواجهة نظر المخالفة قد ترجع إلى الطبيعة المهنية للعامل.

¹ مطاظة موسى، مرجع سابق، ص 97.



جدول رقم 12 : يوضح مدى تقدير العامل لظروف المريض والتعاطف معه

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
96.66%	29	نعم
3.33%	01	لا
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال البيانات الإحصائية يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 96.66% تقدر ظروف المريض وتعاطف معه، وهذا دليل على سهر الموظف على راحة المرضى وتقديم لهم الرعاية الكاملة بحسب ما يمليه ضميره وكذا توظيف كل قدراته وكفاءاته التي بلورها وصقلها طول مشواره الدراسي وما يمليه ضميره ودينه الحنيف الذي يحث على فعل الخير بعيدا عن المحسوبية والمحاباة بين المرضى والتعامل معهم سواسية هذا ما أكد بدري محمد عباس بأن الموظف الجيد هو الذي يمتلك الحنكة في التعامل مع مختلف العقليات وأن المريض يحتاجا حقيقة لرعاية من النوع الخاص لأن العلاج الحقيقي قبل

أن يكون بالأدوية فهو يبدأ بعلاج الحالة النفسية¹، في مقابل ذلك توجد نسبة قليلة تقدر بـ 3.33%، لا تقدر ظروف المريض ولا تتعاطف معه وهذا قد يرجع إلى ظروف وعوامل شخصية نابغة من ضعف شخصية الموظف وكذا نتيجة لتراكم خبرات سيئة في التعامل مع أفراد المجتمع خاصة وأن هذه الفئة غير متجانسة فيها السلسة والمتفهمة وفيها العصبية والخالقة للمشاكل.



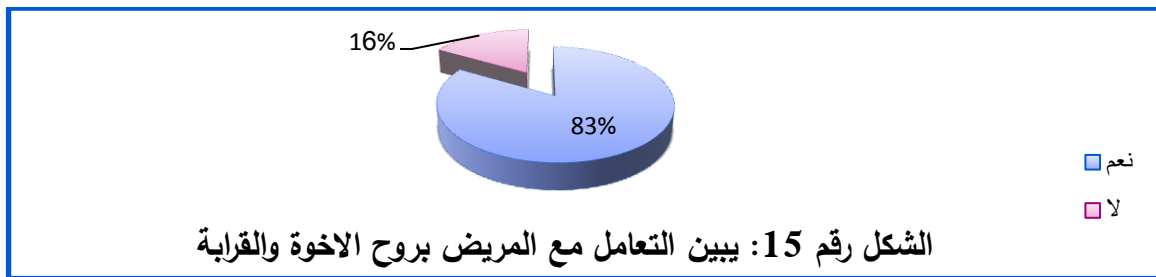
¹ بدري محمد عباس، مرجع سابق، 98.

جدول رقم 13 : يوضح التعامل مع المريض بروح الأخوة والقرابة

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
83.33%	25	نعم
16.66%	5	لا
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال البيانات الإحصائية يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 83.33% يتعاطف مع المريض بروح الأخوة والقرابة، وهذا دليل على الروح المعنوية التي يتحلى بها العمال والمساواة بين المرضى والتضامن والتعاون لبلوغ الأهداف المؤسسة ولا ننسى في هذا الإطار أن المؤسسة تتموقع في دائرة كبيرة ومعروفة بولاية الطارف وأنها قديمة وتعتبر من أوائل المستشفيات في الولاية و أن طاقمها الطبي الاستشفائي والإداري جلها من أبناء هذه المنطقة وعليه فهم يعرفون بعضهم البعض وترتبطهم بنسبة كبيرة قرابة والدليل على هذا توزيعنا لاستمارات الدراسة (أنظر الملحق رقم 02) في هذه المرحلة وهذه النقطة تشترك حقيقة مع دراسة سنيقرة رفيقة المعنونة بـ أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد¹ وفي مقابل ذلك توجد فئة قليلة بنسبة 16.66% لا تتعامل مع المرضى بروح الأخوة والقرابة وهذا لكي لا تنمادى الفئة العصبية وغير الحضرية في التعامل.



¹ سنيقرة رفيقة، مرجع سابق.

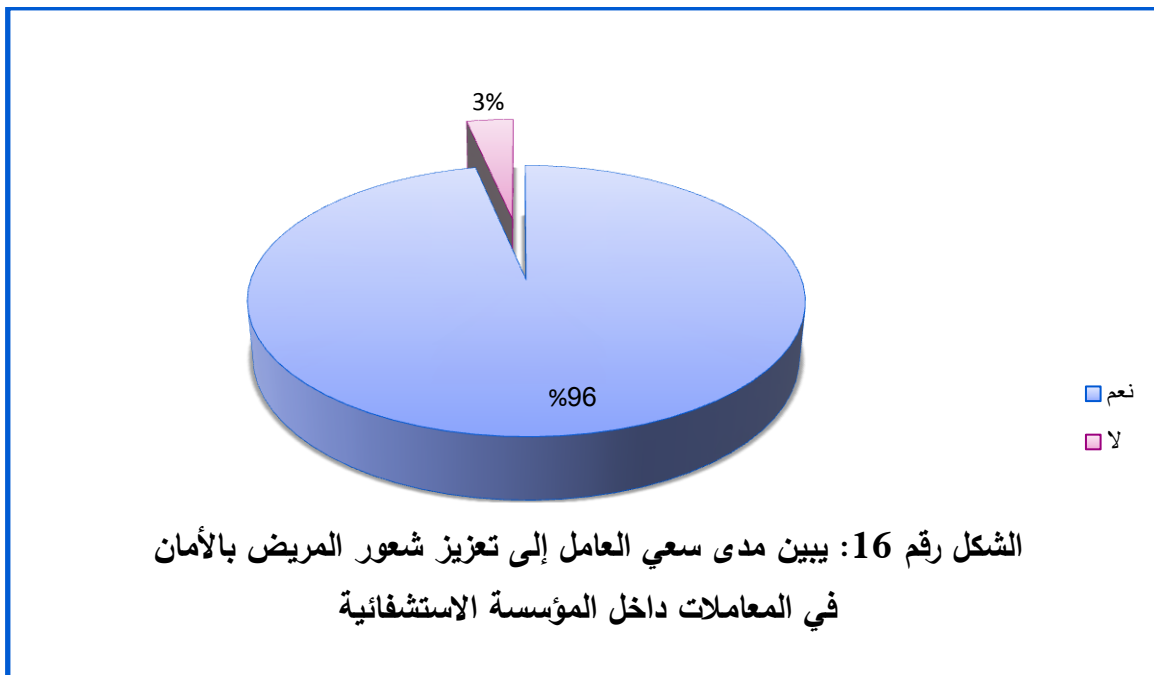
جدول رقم 14 : يوضح مدى سعي العامل إلى تعزيز شعور المريض بالأمان في المعاملات داخل

المؤسسة الاستشفائية

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
96.66%	29	نعم
3.33%	01	لا
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

أظهرت البيانات في الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 96.66% تسعى إلى تعزيز شعور المريض بالأمان في المعاملات داخل المؤسسة الاستشفائية، وهذا يدل على السهر على الراحة النفسية للمرضى والتعاطف معهم ومساعدتهم، وعدم تهمشهم في مقابل ذلك توجد فئة قليلة جدا بنسبة 3.33%، لا تسعى إلى تعزيز شعور المريض بالأمان في المعاملات داخل المؤسسة الاستشفائية .

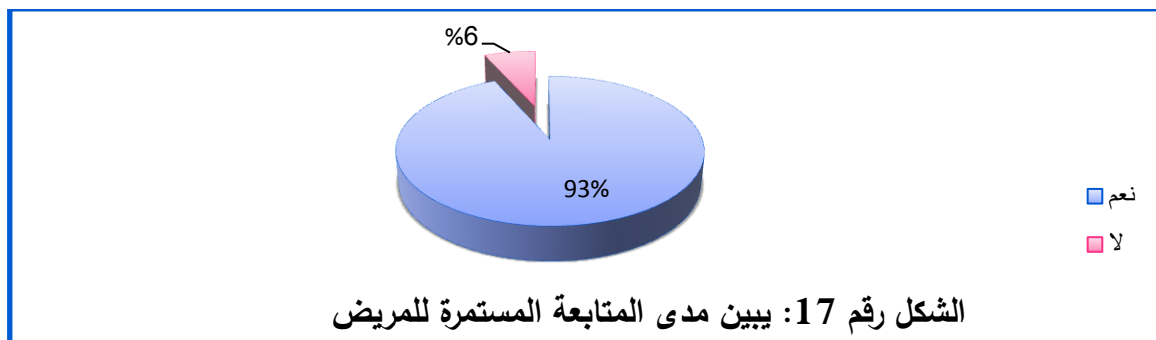


جدول رقم 15 : يوضح مدى المتابعة المستمرة للمريض

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
93.33%	28	نعم
6.66%	02	لا
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال البيانات التي وردت في الجدول يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 93.33% تقوم بالمتابعة المستمرة للمريض في حال تطلب الأمر ذلك هذا يدل على السير الحسن للعمل والتحلي بروح المسؤولية وتطبيق القوانين والسهر على راحت المريض باعتبار أن عملهم حساس وكل واحد منهم بداية من مكتب الاستقبال الى الطبيب المختص شغلهم الشاغل هو متابعة صحة المريض من وقت دخولهم للمؤسسة الى غاية قضاء مصلحتهم أو استشفائهم وهذا وفقا لواجبات كل فرد من أفرادها في المقابل توجد فئة بنسبة 6.66% من أفراد العينة لا تقوم بالمتابعة المستمرة للمريض في حال تطلب الأمر ذلك وهذا يرجع إلى عدم تحلي هذه الفئة بالمسؤولية اتجاه المرضى وعدم القيام بالعمل بتفاني وبأكمل وجه مما يؤثر على صحة المرضى وعلى أهداف المؤسسة وهذا المتداول على السنة شريحة كبيرة من أفراد المجتمع الجزائري المستحوذة على الصورة السلبية للمؤسسات العمومية ولجوئهم للخواص¹.



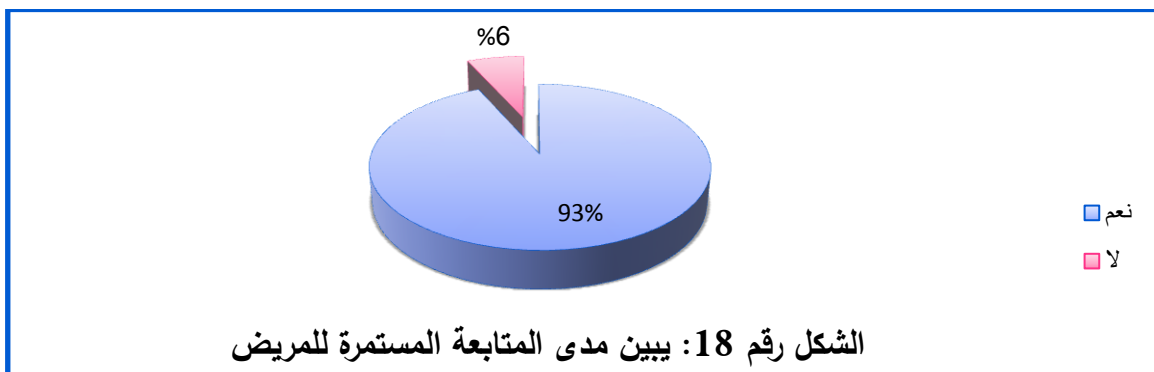
¹ محمد مصطفى الخرطوم، مرجع سابق، 174.

جدول رقم 16 : يوضح مدى الحرص على تقديم الفحوصات الأزمنة في الوقت المناسب

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
93.33%	28	نعم
6.66%	02	لا
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 93.33% يحرصون على تقديم الفحوصات اللازمة في الوقت المناسب، وهذا للمحافظة على صحة المريض وعدم تفاقم حالته المرضية نجد العديد من أفراد العينة يتسارعون على تقديم الفحوصات بشكل آن وتقديم الرعاية والعناية لهم والتأكد من سلامته هذا لتقادي أي خطأ يؤدي بهلاك المريض أو بمستقبلهم المهني، وهذا ما أكد الكاتب العيادي أحمد حميد محمد¹، في حين توجد فئة قليلة بنسبة 6.66% من أفراد العينة لا تحرص على تقديم الفحوصات اللازمة في الوقت المناسب الأمر الذي يؤدي إلى تدهور حالة المريض وفقدانه وهذا خاصة في الفترة الصباحية نتيجة للضغط المتواجد نتيجة لتوافد عدد كبير من سكان المنطقة إلى هذه المؤسسة وعدم التقيد بما يمليه عليهم موظفي المؤسسة الاستشفائية.



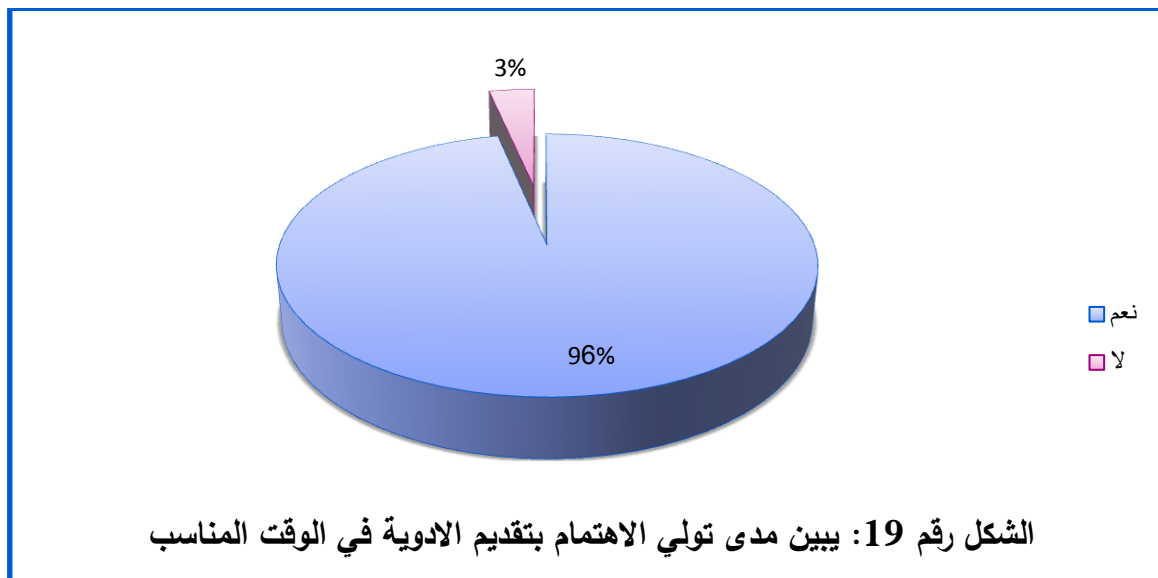
جدول رقم 17 : يبين مدى تولي الاهتمام بتقديم الادوية في الوقت المناسب

¹ العيادي أحمد حميد محمد، مرجع سابق، 12

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
96.66%	29	نعم
3.33%	01	لا
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال البيانات الاحصائية المجدولة أعلاه، يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 96.66% يقومون بالاهتمام بتقديم الأدوية في الوقت المناسب، وهذا راجع إلى تقانيهم وحبهم لعملهم وحرصهم على سلامة المريض وتفادي المشاكل الصحية التي قد تؤدي بالمريض على الوفاة، في مقابل ذلك توجد فئة قليلة بنسبة 3.33% لا تعطي اهتماما كبيرا لتقديم الأدوية في الوقت المناسب وهذا الاستهتار قد يدفع إلى خسارة أحد المرضى وعرقلة أهداف المؤسسة المرجوة إن كان من باب الاستهتار أو نتيجة وتكملة للإجابة السابقة فان الضغط المتواجد على موظفي المؤسسة يتعذر على كل الطاقم بمتابعة كل مرضاه في نفس الوقت.

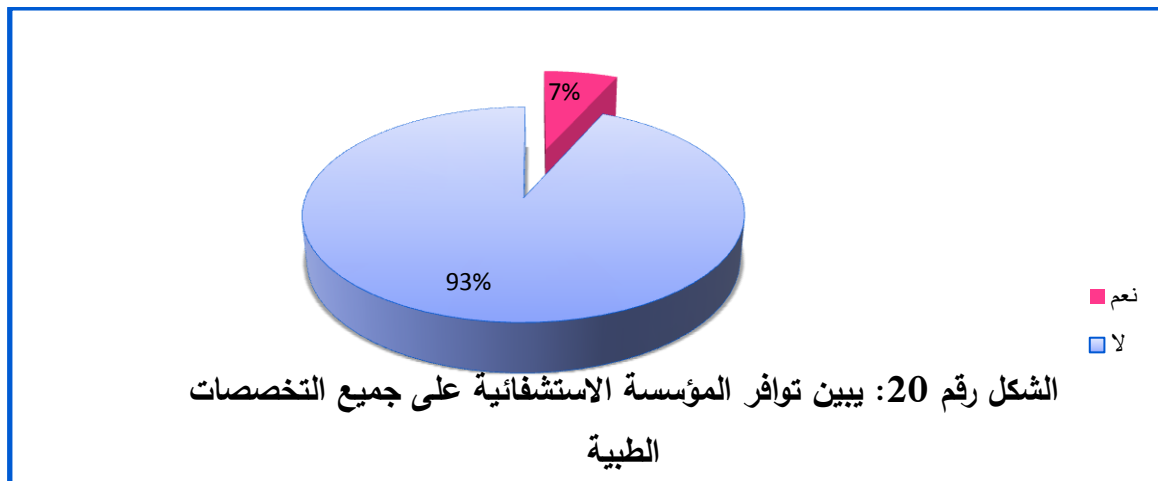


جدول رقم 18 : يبين توافر المؤسسة الاستشفائية على جميع التخصصات الطبية

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
6.66%	02	نعم
93.33%	28	لا
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

من خلال البيانات التي وردت في الجدول أعلاه تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 93.33% ترى بأن المؤسسة الاستشفائية لا تتوافر على جميع التخصصات الطبية، هذا لا يدل على ضعف التطبيب والمراجعة من قبل أفراد العينة لكن نظرا لتعدد الأمراض واستعصائها وتطلبها أجهزة تقنية عالية الكفاءة ومخابر جد متخصصة خاصة في ظرف الوباء حتم على أفراد العينة بالتأكيد على عدم وجود جميع التخصصات خاصة بأن هناك بعض التخصصات تقتصرها الدولة فقط على المؤسسات الاستشفائية الولائية، وهذا ما زاد الضغط عليهم وعدم التحكم في بعض الأمراض فيحسون أنفسهم عاجزين لافتقارهم للخبرة والتقنية بينما توجد فئة قليلة بنسبة 6.66% ترى بأن المؤسسة الاستشفائية تتوافر على جميع التخصصات فهم أكيد من الطاقم الإداري أو من الأعوان الذين يجهلون خبايا بعض الأمراض وطرق التصدي لها أو تكون لديهم مشاكل مع المؤسسة ولهم علاقة سيئة مع الإدارة .

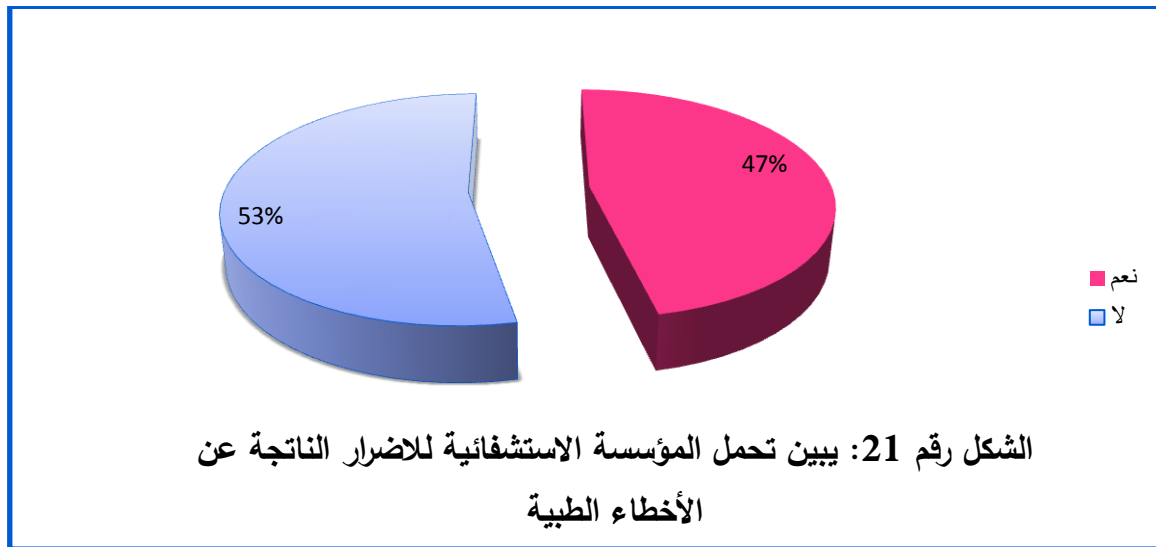


جدول رقم 19: يبين تحمل المؤسسة الاستشفائية للأضرار الناتجة عن الأخطاء الطبية

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
46.66%	14	نعم
53.33%	16	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال البيانات الإحصائية تبين لنا أن نسبة 53.33% من أفراد العينة ترى بأن المؤسسة الاستشفائية لا تتحمل الأضرار الناتجة عن لأطباء، في المقابل توجد نسبة أخرى تقدر بـ 46.66% ترى بأن المؤسسة الاستشفائية تتحمل أضرار الناتجة عن الأخطاء الطبية، فهي نسب متقاربة وإن دلت تدل على احتمالية الإجابتين نتيجة لعدم وقوع المؤسسة الاستشفائية في مثل هذا الإشكال وهدفها الأول والأخير هو السهر على راحة المواطنين وصفر خطأ وهذا ما أكد عليه الكاتب صلاح الدين عبد الباقي في ميكانيزمات الإدارة هو التأكيد كذلك على بلوغ المؤسسة لأهدافها بكل الوسائل المتاحة¹.



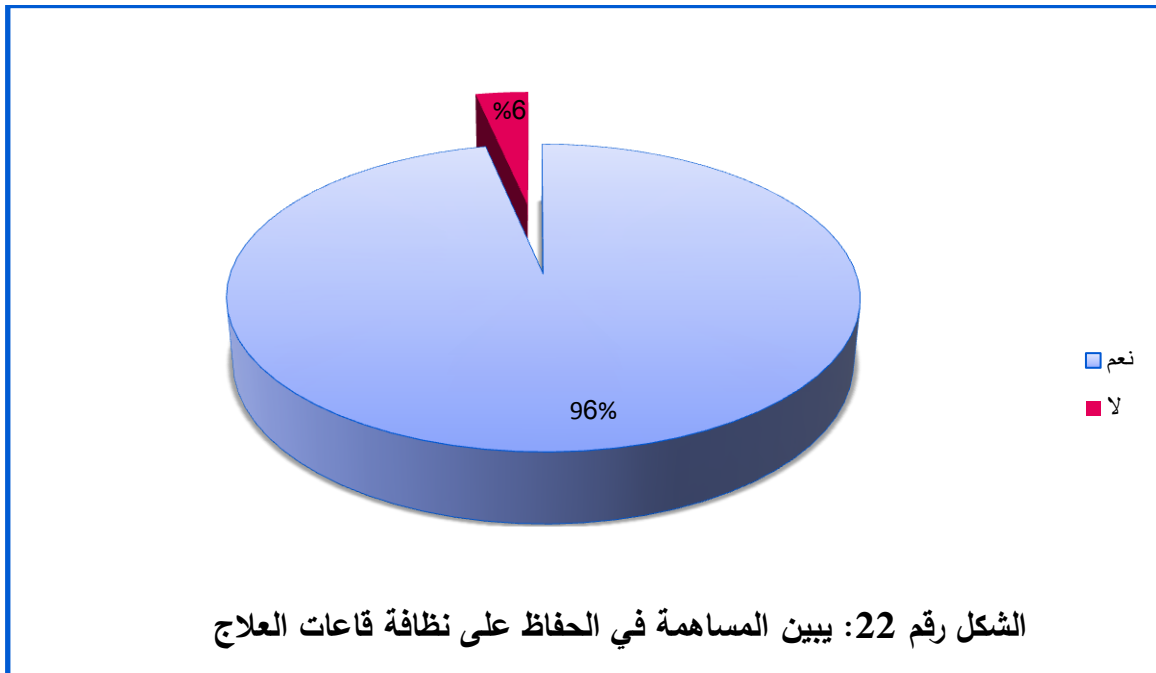
¹ صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق، ص 28.

جدول رقم 20 : يوضح المساهمة في الحفاظ على نظافة قاعات العلاج

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
96.66%	29	نعم
3.33%	01	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال البيانات المجدولة أعلاه ويتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 96.66% تساهم في المحافظة على نظافة قاعات العلاج، وهذا راجع إلى تطبيق القوانين والإجراءات والتقيد بها وحب المهنة لرفع معنويات المرضى ورعايتهم، وتوفير الجو المناسب لتفادي جميع أنواع الأوبئة والأمراض في المقابل توجد فئة أخرى قليلة بنسبة 3.33% لا تساهم في الحفاظ على نظافة قاعات العلاج وهذه شغلها الشاغل كذلك إحباط بعضهم البعض نتيجة للتفاوت في الرتب والأجور.



ثانيا : تفرغ البيانات في ظل السؤال الفرعي الثاني

المحور الثالث : الالتزام الوظيفي يزيد من جودة الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة الاستشفائية بوثلجة-

الطارف :

يعبر الالتزام الوظيفي عن الجو السائد داخل المؤسسة ومدى اهتمام العاملين لزيادة أدائهم حيث يلعب جودة الخدمة الاجتماعية دوراً مهماً في زيادة دافعية العاملين ،وفي تحقيق أهداف المؤسسة في وقت أقل وتكلفة أقل ،ولمعرفة مدى التزام المؤسسة الاستشفائية بتحقيق مسؤولياتها بزيادة جودة الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة وتحقيق الرضا ،نقوم بتحليل إجابات المبحوثين المعبر عليها في المعطيات الإحصائية المقدمة في الجدول : 21 إلى 31.

جدول رقم 21: يوضح تعهد المؤسسة الاستشفائية بتوفير حقوق المرضى في ظل احترام القوانين

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
93.33%	28	نعم
6.66%	02	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال البيانات المجدولة أعلاه يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 93.33% ترى بأن المؤسسة الاستشفائية تتعهد بتوفير حقوق المرضى في ظل احترام القوانين وهذا إن دل يدل على الشفافية وروح المسؤولية اتجاه المرضى خاصة إذا كان المريض وأهله ذو أخلاق حسنة ومتفهمين وليس لديهم أي شك في نزاهة و كفاءة موظفي المؤسسة الاستشفائية وعليه لكل ذي حق حقه ،خاصة وأن المؤسسة هي

عمومية ملك وحق للشعب في الاستشفاء لكن دون خدش سمعة موظفيها وفي هذه الحالة وبذلك لكل مريض حق بداية من دخوله إلى المستشفى إلى غاية خروجه.¹

في مقابل ذلك توجد فئة قليلة بنسبة 6.66% ترى بأن المؤسسة الاستشفائية لا تتعهد بتوفير حقوق المرضى في ظل احترام القوانين وهذا لجهلها لقوانين المؤسسة الاستشفائية.



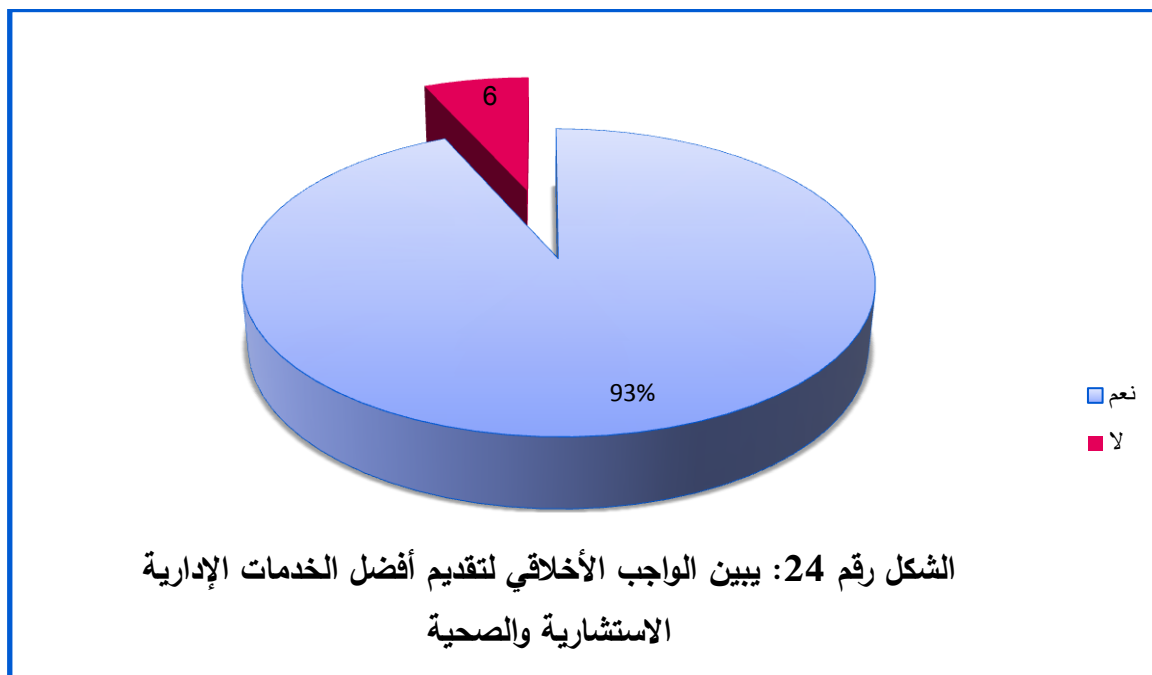
¹ محمد الصيرفي، مرجع سابق، 16

جدول رقم 22 : يوضح الواجب الأخلاقي لتقديم أفضل الخدمات الإدارية الاستشارية والصحة

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
93.33%	28	نعم
6.66%	02	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال البيانات الاحصائية يبين لنا بأن أغلبية أفراد العينة بنسبة 93.33% تشعر بأن هناك واجب أخلاقي يلزمها لتقديم أفضل الخدمات الإدارية الاستشارية والصحية ،وهذا يرجع إلى الضمير المهني وحب المهنة وتوفر قوانين العمل المرنة والمساعدة في مقابل ذلك توجد فئة قليلة بنسبة 6.66% لا تشعر بأن هناك واجب أخلاقي يلزمها لتقديم أفضل الخدمات الادارية والاستشارية والصحية.

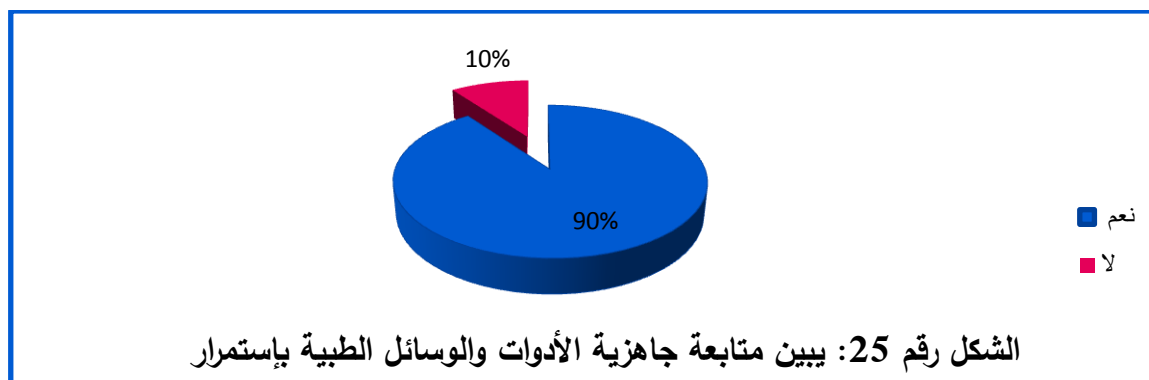


جدول رقم 23: يوضح متابعة جاهزية الأدوات والوسائل الطبية باستمرار

الفئات	التكرارات	مجموع التكرارات	النسبة المئوية	مجموع النسب المئوية
نعم	استعمالها عند الضرورة	08	26.66%	90%
	التعقيم	12	40%	
	الصيانة	07	23.33%	
لا	03	3	10%	10%
المجموع	30	30	100%	100%

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة يتابعون جاهزية الأدوات والوسائل الطبية باستمرار وهي تتفرع على الشكل التالي : 40% تقوم بمتابعة جاهزية الأدوات والوسائل الطبية باستمرار وذلك من أجل التعقيم ،وهذا يدل على توفر عنصر النظافة داخل المؤسسة الاستشفائية ،مما يخلق نوع من التناغم في العمل وخلق جو من الاستقرار ،تليها فئة أخرى بنسبة 26.66% تقوم بمتابعة جاهزية الأدوات والوسائل الطبية باستمرار ،وذلك من أجل استعمالها عند الضرورة في حين توجد فئة أخرى بنسبة 23.33% ترى بأن ذلك من أجل الصيانة في المقابل نجد فئة قليلة بنسبة 10% لا تقوم بمتابعة جاهزية الأدوات والوسائل الطبية باستمرار ،وهذا قد يرجع إلى سوء التسيير وعدم التقيد بالإجراءات الوقائية .

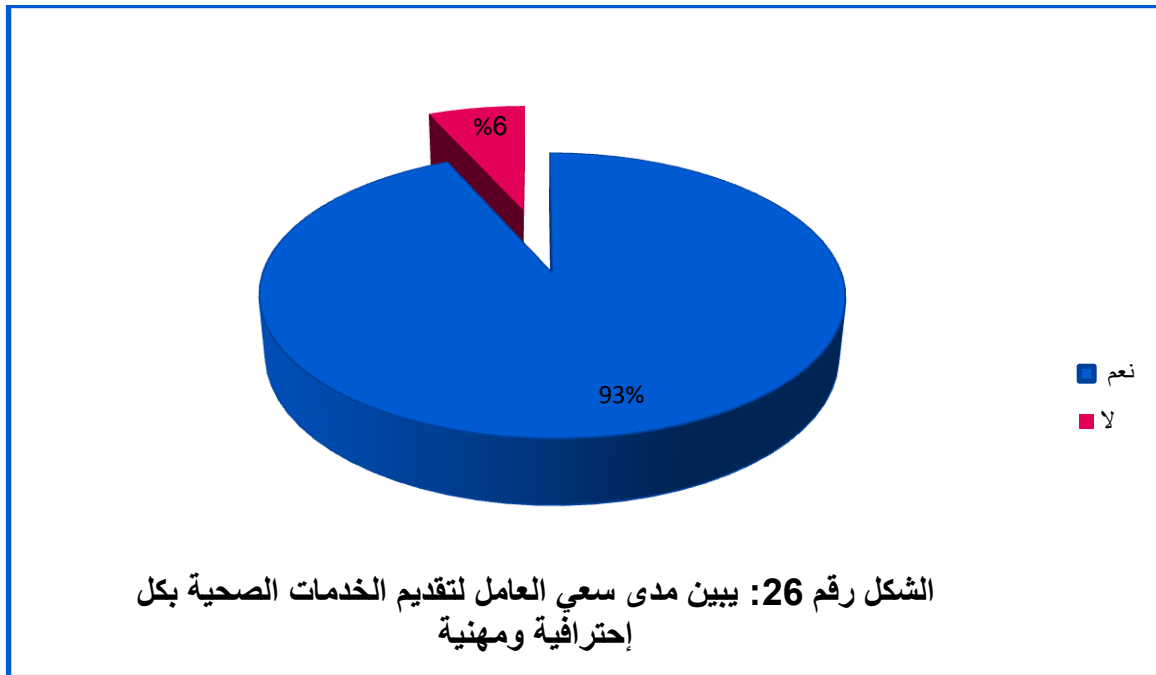


جدول رقم 24 : يوضح مدى سعي العامل لتقديم الخدمات الصحية بكل احترافية ومهنية

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
93.33%	28	نعم
6.66%	02	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال البيانات الاحصائية المجدولة أعلاه تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 93.33% تسعى إلى تقديم الخدمات الصحيّة بكل احترافية ومهنية ،وذلك من أجل السير الحسن للعمل وتقديم أداء أكثر لخدمة الضمير المهني وهذا ما يتوافق مع دراسة سنيقرة رفيقة¹ في المقابل توجد فئة أخرى قليلة بنسبة 6.66% لا تسعى إلى تقديم الخدمات الصحية بكل احترافية ومهنية وقد يرجع هذا إلى نقص التدريب والتحفيز .



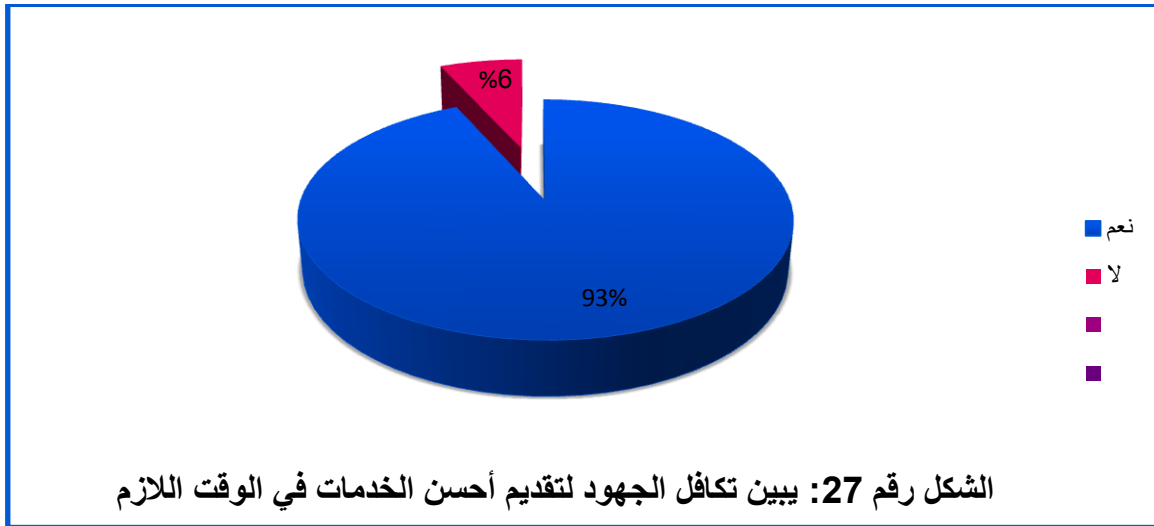
¹ سنيقرة رفيقة، مرجع سابق.

جدول رقم 25 : يوضح تكافل الجهود لتقديم أحسن الخدمات في الوقت اللازم

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
93.33%	28	نعم
6.66%	02	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال بيانات الجدول يبين لنا أن نسبة 93.33% من الأفراد ترى بأن الجهود تتكافل لتقديم أحسن الخدمات في الوقت اللازم لتكوين وتقوية علاقات العمل من خلال تلقي الدعم والتعاون لبناء فريق عمل متكامل وهذا ما يكده هو العمل التوازي بين أفراد المؤسسة لتفادي النقص في المجال الاستشفائي، وهذا إن دل فقد يدل على تكريس جهودهم من أجل راحة المترددين على المؤسسة الاستشفائية¹، في المقابل توجد فئة أخرى بنسبة ضئيلة جدا ترى بأنه لا توجد تكافل للجهود لتقديم أحسن الخدمات في الوقت اللازم وهذه لا يهملها النجاح ولكن همها هو استصغار جهد زملائهم.



¹ العيادي أحمد حميد محمد، مرجع سابق، 18.

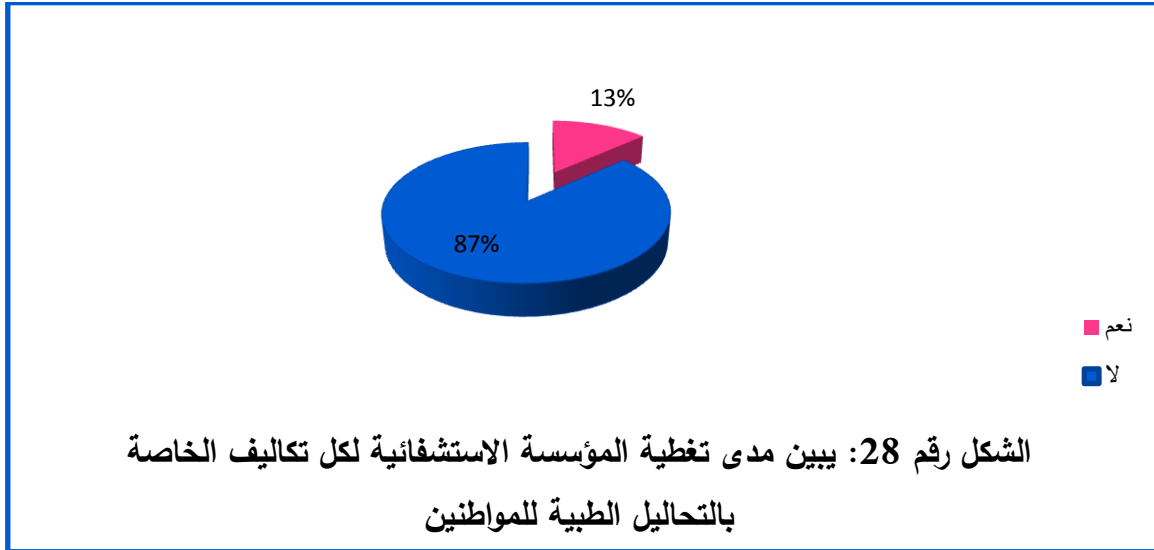
جدول رقم 26 : يوضح مدى تغطية المؤسسة الاستشفائية لكل التكاليف الخاصة بالتحاليل الطبية

للمواطنين

الفئات	التكرارات	مجموع التكرارات	النسبة المئوية	مجموع النسب المئوية
نعم	04	04	%13.33	%13.33
لا	17	26	%56.66	%86.66
	05		%16.66	
	04		%13.33	
المجموع	30	30	%100	%100

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال بيانات الجدول أعلاه تبين لنا أن 86.66% من أفراد العينة ترى بأن المؤسسة الاستشفائية لا تسعى إلى تغطية كل التكاليف الخاصة بالتحاليل الطبية المواطنين. وهي تتوزع على الشكل التالي: 56.66% ترى بأن هذا راجع إلى عدم توفر المحاليل الطبية تليها نسبة أخرى تقدر بـ 16.66% ترى بأن هذا ناتج لعدم توفر الإحصائيين البيولوجيين تليها نسبة 13.33% ترى بأن هذا ناتج على اللامبالاة، وهذا أن دل فانه يدل على تعدد الأسباب منها عدم توفر الأيدي الخبيرة في هذا المجال و أيضا عدم توفير المحاليل الخاصة بالتحاليل من قبل مديرية الصحة الشيء الذي جعل أفراد المجتمع يلجئون للخوادم من أجل القيام بالتحاليل خاصة المستعصية منها ناهيك عن اللامبالاة من قبل بعض التقنيين في المقابل توجد فئة بنسبة قليلة جدا تقدر بـ 13.33% ترى بأن المؤسسة الاستشفائية تعمل على تغطية كل التكاليف الخاصة بالتحاليل الطبية للمواطنين وهذا صحيح ففي بعض الحالات تقوم المؤسسة الاستشفائية بالاستعانة بمؤسسات استشفائية أخرى للقيام ببعض التحاليل التي تفتقرها للمرضى المستعجلين.



جدول رقم 28 : يوضح مدى تحمل المؤسسة تكلفة ومسؤولية علاج الأمراض المستعصية والمزمنة

أمثال الكوليرا وكورونا

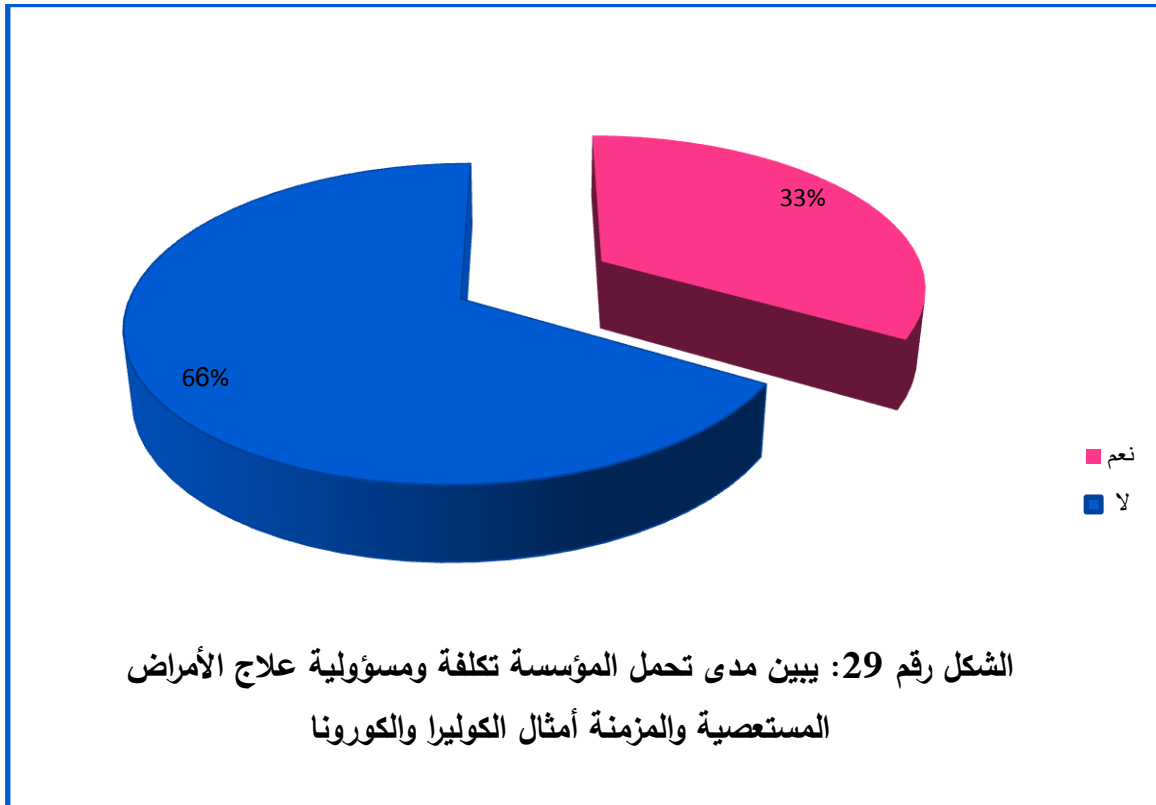
النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
33.33%	10	نعم
66.66%	20	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال البيانات المجدولة أعلاه يتبين لنا أن 66.66% من أفراد العينة تقر بأن المؤسسة لا تتحمل تكلفة ومسؤولية علاج الأمراض المستعصية والمزمنة أمثال الكوليرا وكورونا، وهذا إن دل فإنه يدل على أن المؤسسة الاستشفائية تقوم بتطبيق كل القوانين (باعتبارها من باب المسؤولية الزامية تطبيق كل القوانين) التي سنتها الوزارة¹ فأمرض المعدية والمستعصية لها مصالح خاصة في المستشفى الكبير لكل ولاية لأنها تعتمد على شروط صحّية وعلاجية جد دقيقة ومكان منفصل على الأجنحة الاستشفائية

¹ مقدم وهيبة، مرجع سابق.

الأخرى وتتطلب طاقم طبي متخصص وعليه فان الوزارة حصرتها فقط على المستشفيات الكبرى لكن حسب تصريح العديد من المختصين في هذا المجال أثناء ذروة وباء كورونا أنه أحدث ضغط كبير في هذه المستشفيات ولكن لو استغلوا المستشفيات الجوارية ووسعوا نشاطها الطبي بفتح مثل هذه المصالح وتركها للضرورة لما حدث هذا الضغط والعجز في المقابل توجد فئة أخرى بنسبة 33.33% منهم ترى بأن المؤسسة تتحمل تكلفة مسؤولية علاج الأمراض المستعصية والمزمنة وهذا صحيح لأن كل مؤسسة استشفائية في حال ما يكون لديها شك في مرض معين تقوم بمعاينة المريض ثم توجيهه للمستشفى المناسبة.

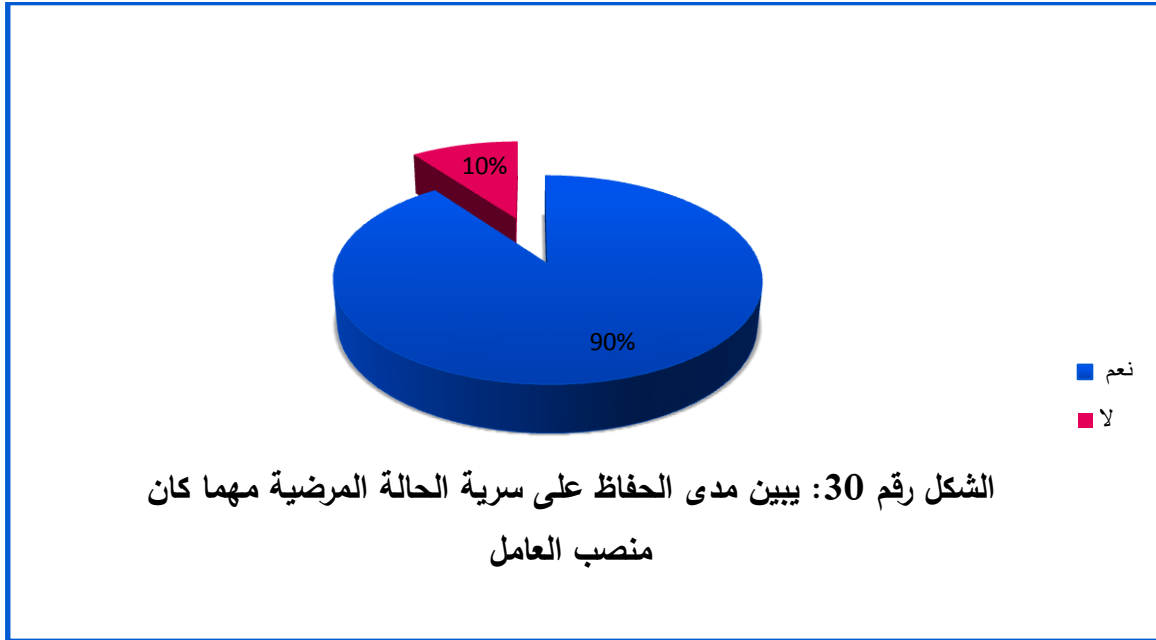


جدول رقم 29 : مدى الحفاظ على سرية الحالة المرضية للمريض مهما كان منصب العمل

الفئات	التكرارات	مجموع التكرارات	النسبة المئوية	مجموع النسب المئوية
نعم	القوانين السائدة في المؤسسة	27	16.66%	90%
	الثقافة التنظيمية المتبناة في المؤسسة		20%	
	الضمير المهني		53.33%	
لا	3	3	10%	10%
المجموع	30	30	100%	100%

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال الجدول يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة 90% تقوم بالحفاظ على سرية الحالة المرضية للمريض مهما كان منصبها وتتفرع على الشكل التالي: 53.33% ترى بأن هذا راجع إلى الضمير المهني تليها نسبة أخرى تقدر ب 20% ترى بأن هذا راجع إلى الثقافة التنظيمية المتبناة في المؤسسة تليها فئة أخرى بنسبة 16.66% ترى بأن هذا راجع إلى القوانين السائدة في المؤسسة، وكل هذا يدل على تحلي موظفي المؤسسة الاستشفائية بالسرية حول خصوصية المريض ومرضه وعدم إفشائه لأي كان، وهذا ناتج لنزاهتهم وكفائتهم وولائهم لله عز وجل قبل العمل لأن في نظرهم العمل عبادة وأن أرواح المواطنين وأسرارهم هي أمانة بين يديهم عليهم الحفاظ عليها. في المقابل توجد فئة قليلة جدا بنسبة 10% لا تحافظ على سرية الحالة المرضية للمريض مهما كان منصبها في المؤسسة وهذا راجع لخصوصية المنطقة والقرابة التي بينهم وبين المواطنين فينظروا لها من باب الحيرة والحذر والمساواة.



جدول رقم 30 : يوضح مدى التمييز بين المرضى

الفئات	التكرارات	مجموع التكرارات	النسبة المئوية	مجموع النسب المئوية
نعم	الثقافية في العمل	17	56.66%	96.66%
	الكفاءة المهنية	09	30%	
	سرعة تأدية المهام	03	10%	
لا	01	01	3.33%	
المجموع	30	30	100%	100%

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال البيانات المجدولة أعلاه تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 96.66% تسعى إلى

عدم التمييز بين المرضى وتتوزع على الشكل التالي: 56.66% ترى بأن هذا يرجع إلى الثقافة في العمل

30% ترى بأن هذا راجع إلى الكفاءة المهنية 10% ترى بأن هذا راجع إلى سرعة تأدية المهام.

كلّ هذا يدل على تواجد عنصر مهم في المؤسسة ألا وهو المساواة والعدالة الأمر الذي يخلق نوع من الانسجام والتناغم والاستقرار بالمؤسسة ويساعدها على تحقيق أهدافها المرجوة¹. في المقابل توجد فئة قليلة بنسبة 3.33% تعمل على التمييز بين المرضى وهذا قد يرجع إلى مصالح شخصية تخدم هذه الفئة.



جدول رقم 31 : يوضح الحرص على الابتكار والتحديث والتحسين في الأداء لتقديم الخدمات المطلوبة

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	29	96.66%
لا	1	3.33%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال بيانات الجدول أعلاه تبين لنا أن 96.66% من أفراد العينة تحرص على الابتكار

والتحديث والتحسين في أداءها لتقديم الخدمات المطلوبة على أتم وجه، وهذا من أجل تطوير والتقدم

¹ سميرة بالأطرش، مرجع سابق، 21.

بالمؤسسة وخلق فرص تعطي للشخص فرصة التحديث، من خلال برامج التدريب لتحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة.

في المقابل توجد فئة بنسبة 3.33% لا تحرص على الابتكار والتحديث والتحسين في الأداء لتقدم الخدمات المطلوبة، وهذا راجع إلى عدم ثقة هذه الفئة بنفسها والجمود الذي تعاني منه في تقديم الأداء.

-نتائج الدراسة :

إن نجاح أي دراسة علمية مرهون بالنتائج المتحصل عليها، وعليه النتائج التي توصلت إليها دراستنا هي كالتالي:

أ-النتائج الجزئية:

- نستنتج أن هناك تقارب بين النسبتين من ناحية الجنس، أي أنه لا يوجد فارق كبير بين عدد الإناث وعدد الذكور، وهذا نظرا لطبيعة عمل المؤسسة التي لا تحتاج إلى جهد عضلي.

- نستنتج أن 22 من أفراد العينة أي بنسبة 73.33% من الحجم الإجمالي للعينة أعمارهم أقل من 30 سنة، وهذا نتيجة على أن المؤسسة تحتوي على كوادر بشرية شابة في المجال الاستشفائي، نظرا لخروج عدد كبير من كوادر الصحة على التقاعد.

- نستنتج أن النسبة الأكثر 53.33% من أفراد العينة متزوجون، لأنهم الأكثر مسؤولية اتجاه أسرهم وعملهم.

- نستنتج أن النسبة الأكثر 36.66% لها مستوى بكالوريا، وهذا نتيجة لحرص المؤسسة الاستشفائية على توظيف عدد كبير من الموظفين الشبه الطبيين لما لهم من تواجد دائم و بصفة تناوبية ضرورية لمواجهة مستجدات الحالات المرضية.

- نستنتج أن سنوات الخبرة للعمال أقل من 5 سنوات يمثلون أعلى نسبة والمقدرة ب50%، وهذا يتماشى بالتوازي مع سن العينة وعملية التوظيف والإصلاحات التي قامت بها الدولة بالتركيز على تأهيل الخريجين.

- نستنتج أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 76.66% هم من الطاقم الطبي والتمريض، هذا ما يترجم هدف المؤسسة الاستشفائي.

نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الأول : والمتمثل في

✓ هل الالتزام الوظيفي يحقق سبل الرعاية الاجتماعية الجيدة بالمؤسسة الاستشفائية بوثجة- الطارف ؟

وقد جاءت هذه النتائج على الشكل التالي:

-أثبتت نتائج الدراسة أن العامل راضى بالعمل في المؤسسة الاستشفائية وذلك بنسبة 86.66%.

-أثبتت نتائج الدراسة أن القوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية تأثر في جودة عمل العامل بنسبة 60% .

-أثبتت نتائج الدراسة أن الموظفون يسعون لتقديم المساعدة الشخصية للمريض بنسبة 53.33%.

-أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يقدر ظروف المريض ويتعاطف معه بنسبة 96.66% .

-أثبتت نتائج الدراسة أن الموظف يسعى لتعزيز شعور المريض بالأمان في المعاملات داخل المؤسسة الاستشفائية بنسبة 96.66%.

-أثبتت نتائج الدراسة أن الموظفين حريصين على تقديم الفحوصات اللازمة في الوقت المناسب بنسبة 93.33%.

-أثبتت نتائج الدراسة أن الموظفين يولون الاهتمام بتقديم الأدوية في الوقت المناسب بنسبة 96.66%.

نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثاني : والمتمثل في

✓ هل الالتزام الوظيفي يزيد من جودة الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة الاستشفائية بوثلجة- الطارف ؟

وقد جاءت هذه النتائج على الشكل التالي :

-أثبتت نتائج الدراسة أن المؤشرات الكمية لأفراد العينة دللتنا بأن الالتزام الوظيفي يزيد من جودة الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة وتحقيق الرضا ،فيما يتعلق بقيام المؤسسة الاستشفائية بالتعهد لتوفير حقوق المرضى في ظل احترام القوانين فهي اقتصرت على نسبة تقدر بـ 93.33% الأمر الذي يعكس اهتمام المؤسسة بمنح المرضى حقوقهم الكاملة في ظل القوانين السائدة.

-أثبتت نتائج الدراسة أن المؤسسة تتوفر على عنصر الواجب الأخلاقي لتقديم أفضل الخدمات الإدارية والصحية بنسبة 93.33%.

-أثبتت نتائج الدراسة أن الموظفين يتابعون جاهزية الأدوات والوسائل الطبية باستمرار بنسبة 90%.

-أثبتت نتائج الدراسة أن الموظفين يقدمون الخدمات الصحية بكل احترافية ومهنية بنسبة 93.33%.

-أثبتت نتائج الدراسة أن هناك تكافل الجهود لتقديم أحسن الخدمات في الوقت اللازم بنسبة 93.33%.

-أثبتت نتائج الدراسة أن الموظفين يحافظون على سرية الحالة المرضية للمريض بنسبة 90% ، وعدم التمييز بين المرضى بنسبة 96.66%.

- النتيجة العامة:

من هذه الاستنتاجات يتضح أن للالتزام الوظيفي دور كبير في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، خاصة إذا كان الالتزام يمارس في المؤسسة الاستشفائية من قبل الموظفين، باعتبار أن الموظف هو المنفذ الأول لهذا الالتزام .

فكلما كان يسعى الموظف لتحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية بكل أمانة وكفاءة وفاعلية وبضمير كلما حققت لمرضاها سبل الرعاية الاجتماعية الجيدة وكذا تزيد جودة خدماتها الاجتماعية، وبذلك يحقق الموظف هدفه الخاص ألا وهو الاستقرار النفسي، الاجتماعي والعملي في إطار هدف المؤسسة العام.

خاتمه

خاتمة :

تعتمد المؤسسة في تحقيق أهدافها بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين بها ودرجة التزامهم ومستوى الرضا لديهم ليقوموا بتأدية أعمالهم بشكل جيد وفعال .ومن خلال الدراسة التي عالجت موضوع دور الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية بمستشفى الهادي بوحرارة -بلدية بوتلجة في شقها النظري والتطبيقي تبين لنا أن الالتزام الوظيفي يحقق المسؤولية الاجتماعية ،حيث أكد العمال على التزامهم داخل المؤسسة الاستشفائية وولائهم لها ،وكذا عن رضاهم الوظيفي داخلها والالتزام الذي يشعرون به يدفعهم إلى العمل أكثر ورفع روحهم المعنوية والتحلي بالمسؤولية الاجتماعية والعمل الإنساني ،مما يسمح بتحقيق اهداف المؤسسة من جهة ومنه تحقيق أهداف العمال وشعورهم بالمسؤولية الاجتماعية من جهة أخرى.



قائمة المصادر والمراجع

أولاً : القرآن الكريم :

سورة التوبة الآية 105

سورة فاطر الآية 28

ثانياً : قواميس

1. علي هادية وآخرون ، القاموس الجديد للطلاب ، معجم عربي مدرسي ألف يائي ، الشركة الوطنية للتوزيع تونس،1979.

ثالثاً: الكتب

1. ثامر قاسمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر،2011.
2. نوري منير ، تسيير الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2011.
3. بلال خلف السكارنه ، أخلاقيات العمل ،طبعة 01،دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن ،2009.
4. محمد الصيرفي،المسؤولية الاجتماعية للإدارة ، الطبعة 01، دار الوفاء للطباعة والنشر ،2007.
5. ثامر ياسر البكري ،التسويق والمسؤولية الاجتماعية ، الطبعة 01،دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ،2011.
6. صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات ،الطبعة 01،الدار الجامعية الإسكندرية .
7. عبودي زيد ،التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته ،دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن،2006.
8. ماجد...،سلوك الفرد والجماعة ،دار الشروق للنشر والتوزيع ،2003.
9. فضل...،إدارة الموارد البشرية ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ،2005.
10. فريد فهمي زياد ، مدخل معاصر ، دار البازور بالعلمة للنشر والتوزيع ،الجزائر ، 2000.

11. بورحلة علال ، تحليل المنظمات ، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع ،2006.
12. بدري محمد عباس ، المحاسبة عن التأثيرات البيئية للمسؤولية الاجتماعية ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ،2000.
13. الغالي طاهر محسن ، وائل محمد صبحي إدريس ، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل ،دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ،2007.
14. طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري،المسؤولية الاجتماعية أخلاقيات الأعمال(الأعمال والمجتمع) ، طبعة 01،دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ،2005.
15. طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)،طبعة 02،دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ،2008.
16. موريس أنجرس ،منهجية البحث في العلوم الإنسانية ، طبعة 02،دار القصبه ، الجزائر ،2004.
17. أحمد مرسلي ،منهجية البحث في علوم الإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2010.
18. أمين ساعاتي ، تبسيط كتابة البحث العلمي (بكالوريوس ثم ماجستير ثم دكتوراه) ، ط01،الشركة السعودية للتوزيع،مصر الجديدة ، 1991.
19. ربحي مصطفى عليان وآخرون،مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق) ،ط01،دار الصفا للنشر والتوزيع ، الأردن ،2000.
20. مروان عبد المجيد إبراهيم،أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،ط01،مؤسسة الرواق للنشر والتوزيع ، الأردن ،2000.

21. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، (القواعد والمراحل والتطبيقات)، ط02، دار وائل للنشر، عمان، 1999.

22. علي معمر عبد المؤمن، البحث في العلوم الاجتماعية (الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات)، ط 01، الإدارة العامة للمكتبات، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، 2008.

رابعاً: المجلات

1. زين الدين لحسن هدار، دور الثقافة التنظيمية في إدارة التغيير في المؤسسة، مجلة أبحاث اقتصادية، العدد 01، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2007.

2. محمد مصطفى الخرطوم، تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد النفسية في جامعة حلب، دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد 03، 2011.

خامساً: الرسائل الجامعية

1. العيادي أحمد محمد، الالتزام التنظيمي والعوامل المرتبطة به، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، 2005.

2. سميرة بالأطرش، الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية لدى عينة كم مريبات رياض الأطفال ورقلة، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علم الاجتماع، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2010.

3. إيناس فؤاد نواوي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 1429هـ.

4. عاشوري ابتسام ،الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل،جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،2005.
5. ضياف نوال ،المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية ، دراسة ميدانية بمصنع شي علي للأنايب ب تلمسان ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، جامعة تلمسان ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2010.
6. عربوة معاذ ،دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة سطيف ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،الجزائر ،2011،
7. مقدم وهيبية ، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية ، دراسة تطبيقية على عينة من المؤسسات الغرب الجزائري ،مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة وهران ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
8. برغوتي لبنى ،المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على تنمية الموارد البشرية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الهادي بن جديد . ولاية الطارف . ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ،جامعة الشاذلي بن جديد ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، 2015.

الملاحق



UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID - ELTARI

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

التخصص : تنظيم وعلم - ماستر 02-



UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID

استمارة بحث بعنوان:

دور الالتزام الوظيفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوثلجة - ولاية الطارف -

تحت إشراف الدكتورة:

* العمري وفاء

من إعداد الطالب :

- برايكية الباهي

ملاحظة: في إطار إعداد بحث علمي لنيل شهادة الماستر 02 تخصص تنظيم وعمل ، يرجى من سيادتكم المحترمة الإجابة على أسئلة الاستمارة بكل موضوعية ، علما أن الإجابة على هذه الأسئلة ستكون سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

السنة الجامعية : 2020/2019

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس:

أنثى

2- السن:

- أقل من 30 سنة
 - من 31 إلى 40 سنة
 - من 41 سنة إلى 50 سنة
 - أكثر من 51 سنة

3- الحالة المدنية :

- أعزب
 - متزوج
 - مطلق
 - أرمل

4- المؤهل العلمي:

- دبلوم
 - بكالوريا
 - ليسانس
 - ماجستير
 - دكتوراه

5- سنوات الخبرة :

- أقل من 5 سنوات
 - من 5 إلى 10 سنوات

- من 11 إلى 15 سنة

- من 16 إلى 20 سنة

- أكثر من 21 سنة

6- الوظيفة :

- الطاقم الإداري

- الطاقم الطبي والتمريض

- العمال المهنيين

المحور الثاني : الالتزام الوظيفي يحقق سبل الرعاية الاجتماعية الجيدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوثلجة - ولاية الطارف -

7- هل انت راضي بالعمل في المؤسسة الاستشفائية ؟

لا

نعم

8- هل ربتك المهنية تشجعك على التفاعل والتفاني في العمل مع زملائك في المؤسسة

الاستشفائية ؟

لا

نعم

9- هل أنت على دراية كافية بالقوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية ؟

لا

نعم

10- هل القوانين السائدة في المؤسسة الاستشفائية تزيد من جودة عملك:

لا

نعم

11- هل تسعى إلى تقديم المساعدة الشخصية لكل مريض :

نعم لا

- في حالة الإجابة بـ نعم إلى تشير هذه المساعدة ؟

- واجب مهني

- ضمير شخصي

- أولويات واهتمامات المستشفى

هل تقدر ظروف المريض وتعاطف معه ؟

نعم لا

12- تتعامل مع المريض بروح الأخوة والقرابة ؟

نعم لا

13- هل تسعى إلى تعزيز شعور المريض بالامان في المعاملات داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

نعم لا

14- هل تقوم بالمتابعة المستمرة للمريض في حال تطلب الأمر ذلك ؟

نعم لا

15- هل تحرص على تقديم الفحوصات اللازمة في الوقت المناسب ؟

نعم لا

16- هل تولي الاهتمام بتقديم الأدوية في الوقت المناسب ؟

نعم لا

17- هل تتوفر فيالمؤسسة الاستشفائية جميع التخصصات الطبية ؟

نعم لا

18- هل تتحمل المؤسسة الاستشفائية الأضرار الناتجة عن الأخطاء الطبية ؟

نعم لا

19- هل تساهم في الحفاظ على نظافة قاعات العلاج ؟

نعم لا

المحور الثالث : الالتزام الوظيفي يزيد من جودة الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوثلجة - ولاية الطارف -

20- هل تتعهد المؤسسة الاستشفائية بتوفير حقوق المرضى في ظل احترام القوانين :

نعم لا

21- هل تشعر بأن هناك واجب أخلاقي يلزمك على تقديم أفضل الخدمات الإدارية

الاستشارية والصحية ؟

نعم لا

22- هل تتابع جاهزية الأدوات والوسائل الطبية باستمرار ؟

نعم لا

• في حالة الإجابة بـ نعم يكون ذلك من خلال :

- استعمالها عند الضرورة

- التعقيم

- الصيانة

23- هل تسعى إلى تقديم الخدمات الصحية بكل احترافية ومهنية ؟

لا

نعم

24- هل تتكافل الجهود لتقديم أحسن الخدمات في الوقت اللازم :

لا

نعم

25- هل تسعى المؤسسة الاستشفائية لتغطية كلّ التكاليف الخاصة بالتحاليل الطبية

للمواطنين:

لا

نعم

• في حالة الإجابة بـ لا فهذا راجع إلى :

اللامبالاة

عدم توفر الأخصائيين البيولوجيين

عدم توفر المحاليل الطبية

26- هل تقدم المؤسسة الأدوية اللازمة للأمراض الموسمية لتفادي جميع أنواع الأوبئة ؟

لا

نعم

27- هل تتحمل المؤسسة كذلك تكلفة ومسؤولية علاج الأمراض المستعصية والمزمنة أمثال

الكوليرا والكورونا ؟

لا

نعم

28- هل تقوم بالحفاظ على سرية الحالة المرضية للمريض مهما كان منصبك ؟

نعم لا

• في حالة الإجابة بـ : نعم فهذا راجع إلى :

- القوانين السائدة في مؤسستك

- للثقافة التنظيمية المتبناة في مؤسستك

- لضميرك المهني

29- هل تسعى لعدم التمييز بين المرضى ؟

نعم لا

• في حالة الإجابة بـ : نعم فهذا دليل على :

- الشفافية في العمل

- الكفاءة المهنية

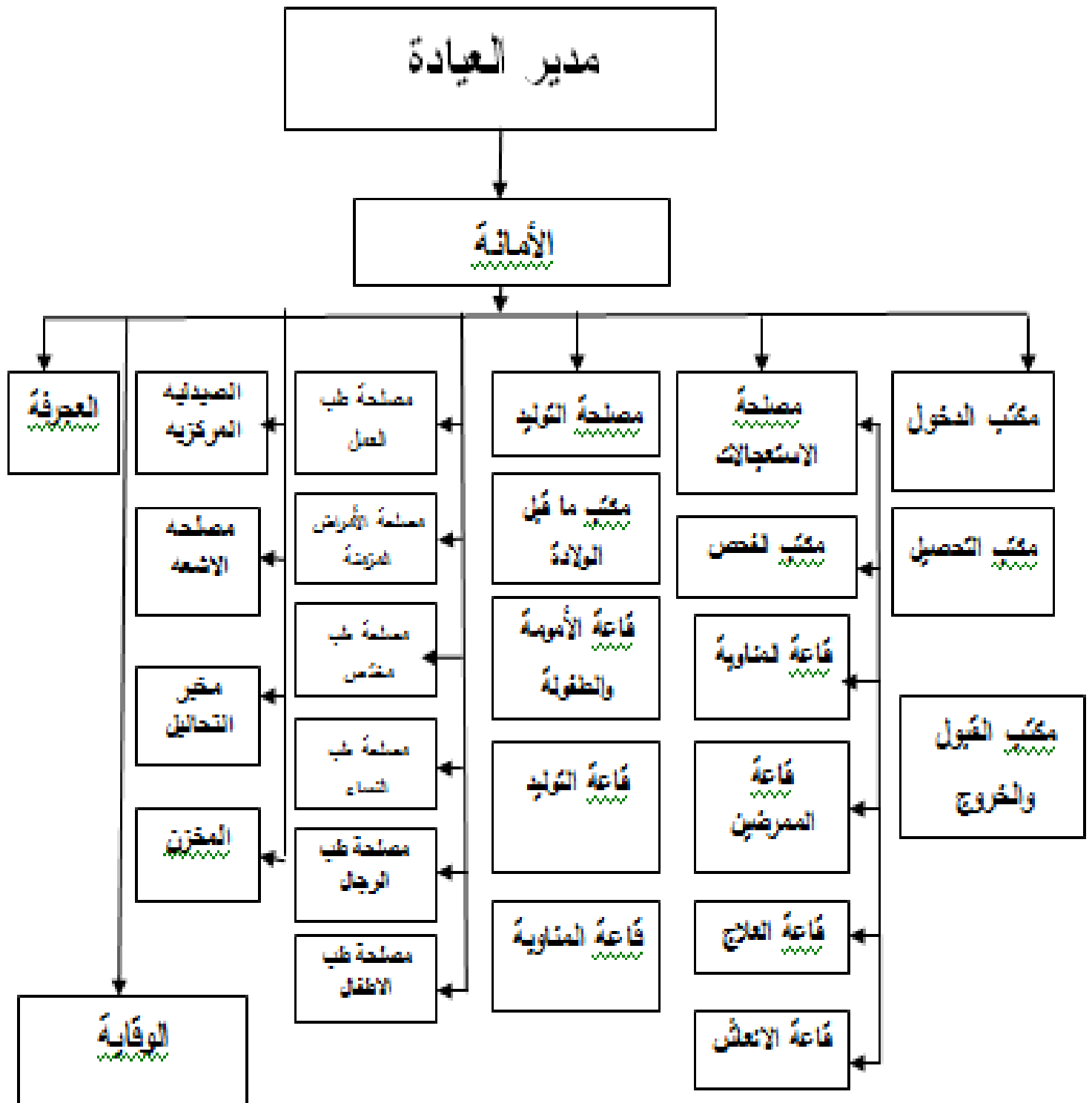
- سرعة تأدية المهام

30- هل تحرص على الابتكار والتحديث والتحسين في أداءك لتقديم الخدمات المطلوبة على أتم وجه ؟

نعم لا

ملحق رقم 02 : الهيكل التنظيمي لعيادة الهادي بوحارة

الهيكل التنظيمي لعيادة الهادي بوحرارة



ملحق رقم 01 : الهيكل التنظيمي لعيادة الهادي بوحرارة