

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

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:



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

دور الخدمة الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية لدى
موظفي قطاع الصحة
دراسة ميدانية بمستشفى الهادي بن جديد - الطارف -

تحت إشراف الدكتورة:

بن حمزة حورية

إعداد الطالبة:

العائل مفيدة.

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر أ	الدكتورة بن هبية نورة
مشرفا ومقررا	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر أ	الدكتورة بن حمزة حورية
عضوا ممتحنا	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر أ	الدكتور كشييب مراد

السنة الجامعية: 2020/2019.



شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا، والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى صلوات الله وسلامه عليه وعلى آله وصحبه ومن سار على دربه واهتدى بهداه ليوم الدين... أما بعد.

في بداية هذا العمل العلمي المتواضع الذي أسأل الله له القبول، لا ينبغي إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذة المشرفة "بن حمزة حورية" لما بذلته من مجهودات وتوجيهات قيمة ساعدتني بها على إنجاز مذكرتي. كما أتوجه بالشكر إلى أفراد الطاقم الإداري لمستشفى الهادي بن حديد لولاية الطارف لتعاونهم معي ووقوفهم إلى جانبي في هذه الدراسة.

جزاكم الله خيرا.



أهدي أولى ثمرات نجاحي إلى من قال فيهما عز وجل "وبالوالدين إحسانا"

إلى التي أرضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

أمي الغالية "عائشة" أطال الله عمرك وبارك في صحتك.

وإلى من تجرع الكأس فارغا ليسقيني، إلى من أكلت أنامله ليقم لي السعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد طريق العلم لي، إلى من وقف بجاني منذ ولادتي، أبي الغالي

"خميس"

حفظك الله من كل شر، وربي يخليك لنا، فأنت قدوة لنا ومثال كبير لكثير من الأشياء.

وإلى من شاركوني عناء مشوار دراسي بتفاؤلهم وثقتهم وتشجيعهم لي دون كلل أو ملل، أخي "علاء"

ربي يحفظو وأخواتي "ريم و صباح" ربي يوفقهم، دعموني كثيرا أقول لهم أحبكم كثيرا.

إلى كل أساتذتي الذين رافقوني كل مراحل الجامعة وشكرا لكل أصدقائي.

وفي الأخير لا ينبغي أن أقول إلا الحمد لله الذي وفقني وأنار طريقي.

شكرا لك ربي

العاقل مفيدة

ملخص

يعتبر موضوع الخدمة الاجتماعية من المواضيع التي نالت اهتمام العديد من الباحثين كونها تساهم في تلبية احتياجات الأفراد داخل المؤسسات بمختلف أوعاها ،مما جعلها تحتل مكانة هامة في العديد من البحوث والمذكرات ،فأنا كطالبة جامعية مقبلة على انجاز مذكرة التخرج تناولت موضوع الخدمة الاجتماعية في دراستي محاولة بذلك تسليط الضوء على دورها في توفير احتياجات موظفي قطاع الصحة بمستشفى الهادي بن جديد هادفة من ذلك التعرف على دور تلك الخدمات في تنمية الموارد البشرية من خلال الكشف عن العلاقة بين المتغيرين انطلاقا من تساؤلات الإشكالية التي تتماشى وطبيعة الموضوع منتقلة فيها من التساؤل المركزي التالي:كيف تساهم الخدمة الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية لدى موظفي قطاع الصحة بمستشفى الطارف ؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

هل تعمل المؤسسة الاستشفائية (الهادي بن جديد)على توفير خدمات اجتماعية كافية لمواردها البشرية ؟
هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية (الهادي بن جديد)في تحفيز مواردها البشرية ؟

هل تعمل الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية (الهادي بن جديد)في ترقية الموظفين ؟

وللإجابة على تساؤلات الإشكالية ،قمت بالاستعانة بالمنهج الوصفي من خلال وصف معطيات الظاهرة (الموضوع المدروس)وهو أكثر المناهج استخداما من قبل الباحثين ،كما استخدمت مجموعة من أدوات جمع البيانات كالملاحظة خاصة في التعرف على ميدان الدراسة ،المقابلة (الحررة)دون أن ننسى الاستمارة التي قسمتها إلى مجموعة من المحاور بحيث كل محور هو تساؤل فرعي من تساؤلات الإشكالية يتضمن مجموعة من الأسئلة التي لها علاقة مباشرة مع الموضوع قمت بتوزيعها على مجموعة

من المبحوثين (30) مبحوثا تحت غطاء العينة العشوائية البسيطة متوصلة في النهاية إلى مجموعة من النتائج وهي:

أكدت الدراسة أن الخدمات الاجتماعية المقدمة للموظفين من طرف المؤسسة الاستشفائية ضعيفة يسودها نقص كبير خاصة من ناحية السكن والنقل وبالتالي فان المؤسسة الاستشفائية (الهادي بن جديد) لا تعمل على توفير خدمات كافية لمواردها البشرية.

كما أكدت الدراسة أن الخدمات الموجودة في المؤسسة الاستشفائية تساهم في تحفيز مواردها البشرية لكن بشكل ضعيف وغير مستمر نظرا للنقص الموجود فيها خاصة من ناحية الإمكانيات.

أما الإجابة على التساؤل الثالث. فكانت كالتالي:تعمل الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية في ترقية الموظفين بشكل يتناسب مع احتياجاتهم

وانطلاقا من النتائج الخاصة بكل تساؤل فرعي نصل للإجابة على التساؤل المركزي كالتالي:نظرا للنقص الموجود في المؤسسة الاستشفائية خاصة في طبيعة الخدمات المقدمة لموظفي قطاع الصحة يتضح أنها لا تساهم في تنمية الموارد البشرية لموظفي قطاع الصحة .

Summary

The topic of social service is considered one of the topics that have attracted the attention of many researchers, as it contributes to meeting the needs of individuals within institutions of all kinds, which made them occupy an important position in many research and notes. Shedding light on its role in providing the needs of the health sector employees at Al-Hadi Bin Jadid Hospital, with the aim of that is to identify the role of those services in the development of human resources by uncovering the relationship between the two variables based on the problematic questions that are in line with the nature of the subject moving from the following central question: How do they contribute Social service in the development of human resources among the health sector employees at El-Tarf Hospital?

It is divided into the following sub-questions: Does the hospital institution (Al-Hadi Bin Jadid) provide adequate social services for its human resources? Do the social services provided by the hospital institution (Al-Hadi Bin Jadid) contribute to stimulating its human resources? Do the social services provided by the hospital institution (Al-Hadi Bin Jadid) promote the staff?

In order to answer the problematic questions, I used the descriptive method by describing the data of the phenomenon (the studied topic), which is the most used method by researchers. I also used a set of data collection tools, such as observation, especially in identifying the field of study, the (free) interview without forgetting the form. I divided it into a set of axes, so that each axis is a sub-question of the problematic questions that includes a set of questions that have a direct relationship with the subject. I distributed it to a group of respondents (30) subjects under the cover of the simple random sample, ultimately connected to a set of results:

The study confirmed that the social services provided to the employees by the hospital institution are weak and dominated by a great shortage, especially in terms of housing and transportation, and therefore the hospital institution (Al-Hadi Bin Jadid) does not work to provide adequate services for its human resources.

The study also confirmed that the services in the hospital institution contribute to stimulating its human resources, but in a weak and non-continuous manner due to the shortage in it, especially in terms of capabilities.

As for the answer to the third question. It was as follows: The social services provided by the hospital institute promote the employees in a manner commensurate with their needs

Based on the results of each sub-question, we reach the answer to the central question as follows: Due to the shortage in the hospital institution, especially in the nature of services provided to health sector employees, it is clear that it does not contribute to the development of human resources for health sector employees.

خطة البحث

الصفحة

العنوان

كلمة شكر

الإهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول والأشكال

أ

مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري والمفهمي للدراسة

1

أولاً: الإطار النظري

1

1- الإشكالية.

3

2- أسباب اختيار الموضوع.

4

3- أهمية الدراسة.

4

4- أهداف الدراسة.

5

ثانياً: الإطار المفهمي

5

أولاً: المفاهيم الأساسية

12

ثانياً: المفاهيم الثانوية

15

5- الدراسات السابقة

27

6- التعقيب على الدراسات السابقة.

29

7- المقاربة النظرية.

الفصل الثاني: مدخل عام إلى الخدمة الاجتماعية.

- 31 تمهيد
- 32 أولاً: خصائص ومقومات الخدمة الاجتماعية.
- 32 1- خصائص الخدمة الاجتماعية.
- 33 2- مقومات الخدمة الاجتماعية.
- 34 ثانياً: مبادئ الخدمة الاجتماعية.
- 36 ثالثاً: طرق الخدمة الاجتماعية.
- 38 رابعاً: أهمية الخدمة الاجتماعية.
- 39 خامساً: أهداف الخدمة الاجتماعية.
- 40 سادساً: مجالات الخدمة الاجتماعية.
- 42 خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: مدخل نظري لتنمية الموارد البشرية.

- 43 تمهيد.
- 44 أولاً: أسباب تنمية الموارد البشري.
- 45 ثانياً: خصائص تنمية الموارد البشري.
- 46 ثالثاً: المرتكزات الرئيسية لتنمية الموارد البشري.
- 47 رابعاً: عناصر تنمية الموارد البشري.
- 48 خامساً: مستويات تنمية الموارد البشري.
- 50 سادساً: التحديات المعاصرة لتنمية الموارد البشري.

51 سابعا: العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والتحفيز.

52 خلاصة الفصل.

الفصل الرابع: الدراسة المنهجية.

53 1- المنهج المستخدم.

54 2- مجالات الدراسة

54 أ- المجال البشري.

54 ب-المجال المكاني.

55 ج-المجال الزمني.

56 د- العينة.

57 3- أدوات جمع البيانات (الملاحظة، المقابلة، الاستمارة).

الفصل الخامس: تحليل وتفسير ومعالجة البيانات الميدانية.

61 - تحليل وتفسير البيانات الميدانية.

100 - النتائج العامة.

103 - الخاتمة.

- قائمة المصادر والمراجع.

- الملاحق.

- الهيكل التنظيمي.

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
61	متعلق بالجنس	01
62	متعلق بالسن	02
63	متعلق بالمستوى التعليمي	03
64	متعلق بالحالة الاجتماعية	04
65	متعلق بالأقدمية في العمل	05
66	متعلق بالوظيفة	06
67	الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية	07
68	حول الاستفادة من الخدمات الاجتماعية المقدمة	08
69	متعلق بنوع الخدمات الاجتماعية في المؤسسة	09
70	حول الاستفادة من السكن	10
71	حول مساهمة المؤسسة في توفير السكن للعامل	11
72	حول مسافة (قرب) المسكن من المؤسسة	12
73	حول صعوبة التنقل إلى مكان العمل	13
74	حول وسيلة النقل المستعملة للذهاب إلى العمل	14
75	متعلق بحقوق النقل	15
76	حول وجود مطعم في المؤسسة	16
77	حول تقديم المؤسسة للوجبات	17

78	حول تناسب الخدمات المقدمة مع احتياجات الموظف	18
79	حول الرضا والقبول للخدمات المقدمة	19
80	حول الخدمات الممنوحة للموظفين تشجيعهم لبذل الجهد في العمل	20
81	حول منح المؤسسة للحوافز للموظفين	21
82	حول أساس تقديم الحوافز	22
83	حول نظام الحوافز المتبع في المؤسسة	23
84	حول الرضا عن الأجر	24
85	حول الحصول على حوافز أكبر عند القيام بنفس العمل	25
86	حول تقديم مكافآت في العمل من طرف المؤسسة	26
87	حول النقص في إمكانيات المؤسسة وإضعاف مدخولها	27
88	حول أن جميع الموظفين معنيون بالترقية في مناصب العمل	28
89	حول الترقية في المؤسسة تمت أم لا	29
90	حول التأهيل للترقية في منصب العمل	30
91	حول الصعوبات في عملية الترقية	31
92	متعلق بطبيعة الترقية في العمل	32
93	حول ممارسة نشاطات أخرى لزيادة الترقية	33
94	حول طبيعة علاقات العمل	34
95	حول أسباب سوء الأداء الوظيفي	35
96	حول التجديد في خدمات المؤسسة	36

97	حول وسائل الترقية التي تقدمها المؤسسة	37
98	حول أساس تقديم الخدمات في المؤسسة	38
99	حول تقييم الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة بصفة عامة	سؤال رقم 39

المقدمة

لقد عرف المجتمع الجزائري تحولات كثيرة على مختلف الأصعدة، وهذا ما يلاحظ في تحقيق التنمية والتطور من خلال جملة من الإصلاحات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تبنتها الدولة منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، مما استوجب عليها توفير كل متطلبات العيش والرفاهية التي يحتاجها الفرد باعتباره وحدة أساسية في بناء أي مجتمع عن طريق تبني العديد من الإصلاحات التي تهتم بالعامل وظروف العمل داخل المؤسسة بغض النظر على طبيعتها فالمؤسسة الصحية مثلا تهتم بالعامل من خلال توفير خدمات اجتماعية تساعده على الارتقاء بعمله وزيادة فعالية المؤسسة، ولعل هذا ما يبرز أهمية تلك الخدمات المقدمة للعامل، مما جعلها محل اهتمام العديد من الباحثين في مختلف التخصصات لتناوله، وبالرغم من شمولية موضوع الخدمة الاجتماعية في مجالات عديدة، فقد حاولت في دراستي هذه تسليط الضوء على دورها في تنمية الموارد البشرية، وق كان مستشفى الهادي بن جديد لولاية الطارف النموذج لذلك.

وقد اعتمدت على الجانبين: جانب نظري وجانب ميداني.

النظري ويضم ثلاثة (03- فصول، وهي:

- **الفصل الأول:** خصصته لموضوع الدراسة انطلاقا من الإشكالية وتساؤلاتها وأسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه وصولا إلى المفاهيم والمقاربة النظرية.
- **الفصل الثاني:** تناولت فيه كل ما يتعلق بالخدمة الاجتماعية من خصائص ومقومات، مبادئ وأهمية، الأهداف والمجالات.
- **الفصل الثالث:** وهو خاص بالمتغير الثاني ألا وهو تنمية الموارد البشرية من أسباب وخصائص، المرتكزات والعناصر بالإضافة إلى التحديات،

أما الجانب الميداني هو بدوره قسمته إلى فصلين، **فصل رابع** خاص بالإجراءات المنهجية وأدوات الدراسة ومجالها من مجال مكاني وزماني وبشري.

وفصل خامس: خاص بتحليل وتفسير البيانات الميدانية حيث قمت فيه بتفريغ البيانات في جداول مع تفسيرها والتعليق عليها.

وكأي عمل أو بحث لا يخلو من المشاكل والصعوبات، فمن بين العراقيل التي واجهتني في إنجازه هي:

- صعوبات في نقص الدراسات التي عالجت الخدمة الاجتماعية ودورها في تنمية الموارد البشرية.

- تأجيلها بسبب وباء الكورونا وعدم حصولي على عدد كافي من أفراد العينة.

الفصل الأول:

الإطار النظري والمفهمي للدراسة

أولاً: الإطار النظري للدراسة.

1- الإشكالية:

تعتبر الخدمة الاجتماعية مهنة لها أسسها ومقوماتها، لاقت اهتمام واسع من قبل الباحثين سواء من حيث كونها كمجال بحث أو كمهنة، يعود ظهورها إلى حقب زمنية ماضية، فهي تساهم بشكل كبير في تقديم المساعدات والرعاية الكاملة للموظف حتى يتمكن من أداء مهامه بشكل أفضل، مما دفع العديد من المؤسسات لتبنيها في خططها وبرامجها ونظامها الداخلي، وهذا ما جعلها تتعامل في ممارساتها على كافة المستويات سواء التعامل مع الأفراد أو الأسر أو الجماعات أو المجتمعات، والخدمة الاجتماعية لها أهداف تسعى لتحقيقها منها الاستجابة للتغيرات المجتمعية، فهي تسعى للتغيير وإحداث تنمية شاملة، ولذلك من الخطأ أن نحصرها في الممارسة مع الفئات الضعيفة والمهمشة فقط، بل تمتد لتشمل الفئات القادرة والفاعلة في المجتمع من المدراء والمسؤولين، وذلك تحقيقاً لأهدافها الوقائية والتنموية، كما أن ظهورها لم يكن بشكل اعتباطي ولكن كان استجابة لمتطلبات الأفراد في المؤسسات الاقتصادية، حيث تجعل من الإنسان جوهر اهتمامها وتدفعه لإحداث التغيير وتطوير ذاته، فلقد تطور مفهوم الخدمة الاجتماعية في الفكر الإداري للمؤسسات كسياسة من سياسات المؤسسة تدعمها وتجعلها محل تنافس، فالأمر الذي أدى إلى زيادة الاهتمام بالخدمة الاجتماعية هي جملة التطورات التي عرفتتها في السنوات الأخيرة، كونها ساعدت على تهيئة المحيط المناسب سواء من حيث الظروف الفيزيائية أو من حيث العلاقات بين الأفراد فيما بينهم وهذا لخلق التلاؤم بين العامل والبيئة التي يعمل فيها، فقد دعمت حقوق العامل في الرعاية الاجتماعية.

وبما أن جميع المؤسسات تتضمن العديد من الموارد البشرية التي أصبحت من الأولويات في اهتمامات المؤسسة، لكونها تمثل أهم عنصر من عناصر التنمية، فهي مصدر لتحقيق الرقي والاستمرار

في المؤسسة، فالمورد البشري بحاجة لوجود موارد تكنولوجية ومادية لكي يؤدي مهامه، وبذلك تحقق المؤسسة فعاليتها، على اعتبار أن هذه الأخيرة تقوم بتصميم المنتجات وتقديمها للزبائن، فقد أصبح موضوع تنمية الموارد البشرية من المواضيع المهمة التي تمكن الفرد من المساهمة على إنجاز المشروع الاقتصادي في المدى البعيد، حيث يعتبر من المداخل المهمة التي يمكن من خلالها تحقيق القدرة على التنافس لضمان الاستمرارية والبقاء لتلك المؤسسة، فالحكم على نجاح أو فشل أي مؤسسة يعود للحكم بالدرجة الأولى على فعالية المورد البشري أو عدم فعاليته، كونه العنصر الوحيد القادر على الإبداع والتطوير والتجديد في المؤسسة، ويتأتى ذلك من خلال مصلحة إدارة الموارد البشرية التي تتولى مجموعة من الوظائف، يحتل فيها هذا الأخير الأولوية، ولكي يتمكن المورد البشري من أداء مهامه يجب توفير له خدمات اجتماعية تحفزه وترتقي به حتى يعطي أحسن ما لديه من إنتاج وتساوئه على التكيف مع مختلف المشكلات والظروف.

فالمؤسسة الصحية كمؤسسة مهمة في المجتمع، وجب عليها أن تساهم في زيادة دافعية الموظفين من خلال تقديم مجموعة من الخدمات سواء أكان ذلك على المستوى الفردي أو المجتمعي، فلم يكن تطور المجتمعات الحديثة يقاس بتطورها الاقتصادي بل أيضا بتفوقها في النواحي الاجتماعية والصحية، هذه الأخيرة التي أصبحت تعنى بأهمية بالغة نظرا لأهمية الصحة العمومية في تطور المجتمع وازدهاره، باعتبار أن الإنسان هو رأس المال المجتمع الذي يحرك عجلة التنمية، وهذا لا يتحقق إلا من خلال تمتعه بالصحة، فلا يمكن لمجتمع يعاني من انتشار الأمراض والأوبئة أن يحقق تنمية ويرفع من قيمة الإنتاج، وتجدر الإشارة هنا إلى الإهمال الذي تعرض له قطاع الصحة في السنوات الأخيرة وهذا ما دفع بإعادة النظر في طبيعة الخدمات التي تقدم في المؤسسات الصحية كمؤسسة هامة وكقطاع حساس، وبالنظر

لأهمية مهنة الخدمة الاجتماعية المقدمة في أغلبية المؤسسات خاصة الصحية، يسودنا الفضول المعرفي لطرح التساؤل المركزي التالي:

كيف تساهم الخدمة الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية لدي موظفي قطاع الصحة بمستشفى الهادي بن جديد بالطارف؟.

وقد تفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل تعمل المؤسسة الإستشفائية (الهادي بن جديد) على توفير خدمات اجتماعية كافية لمواردها البشرية؟.

2- هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية في تحفيز مواردها البشرية؟

3- هل تعمل الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية في ترقية الموظفين؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي جعلتني أختار هذا الموضوع بهدف دراسته والبحث فيه هي:

- الرغبة الذاتية والقناعة التامة لتناول هذه الموضوع وفهم أكثر للظاهرة.
- الوقوف على جميع الخدمات الاجتماعية المقدمة في المؤسسة الصحية (الهادي بن جديد) ودورها في تنمية المورد البشري.
- التعرف على أهم المواقف من الخدمات الاجتماعية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية.
- بالإضافة إلى كون هذا الموضوع من المواضيع المهمة في علم اجتماع تنظيم وعمل، إذ أن هذا الموضوع في مجال التخصص.

- الرغبة في إثراء البحث العلمي بصفة عامة والبحث الاجتماعي بصفة خاصة.

3- أهمية الدراسة:

- معرفة إن كانت الخدمات الاجتماعية المقدمة يستفيد منها القطاع الصحي ككل أم لا.
- الوصول إلى نتائج علمية وتطبيقية.
- الوعي بأهمية الموضوع على الصعيد النظري والميداني لكون الدراسات العلمية التي تهتم بهذا الموضوع حديثة الدراسة.
- تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال الدور الذي تلعبه الخدمات الاجتماعية داخل المؤسسة.

4- أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على دور الخدمة الاجتماعية في تنمية المورد البشري.
- دراسة وتحليل الجوانب الأساسية للخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصحية.
- محاولة الكشف عن العلاقة بين الموارد البشرية والخدمات الاجتماعية المقدمة.
- الكشف عن الصعوبات التي تعرقل تطبيق برامج الخدمة الاجتماعية في المؤسسة الصحية.

ثانياً: الإطار المفاهيمي للدراسة.

• المفاهيم الأساسية:

1- تعريف الدور:

أ- لغة: دور، دور الفصول: طابق، طبقه في بناء: بناء من أربعة أدوار، دور: فعل نفوذ - يمارس،

مهمة يقوم بها المرء كان له دور في هذه المسألة¹.

ب- اصطلاحاً:

يعرفه ميد: قائلاً أنه يمكن أن يوصف من خلال العادة اتجاه الآخرين وهو عبارة عن طباع الأشخاص،

ويمكن ملاحظته من خلال البنية العميقة للشخصية التي يفرضها².

هذا التعريف يتضمن أن الدور عبارة عن الأفعال والتصرفات التي يقوم بها الشخص وهو ما يمكن

ملاحظته من خلال جهوده الشخصية.

أما تعريف تالكوت بروسونز: يمثل الدور أيضاً نماذج من التصرفات المتبادلة التي تحقق سيرورات التفاعل

المتعلقة بمجالات محددة ومستندة إلى توقعات الآخرين³.

لاحظ من خلال هذا التعريف بأن الدور عبارة عن نموذج للتفاعل ما بين الأفراد.

¹ - المنجد الوسيط في العربية المعاصرة، دار المشرق، ط1، لبنان، 2003، ص 82.

² - فلوس فضيلة ومجودل سهام: دور الأمن في الوسط الحضري، (دراسة في علم الاجتماع الحضري) جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2004، ص5.

³ - المرجع نفسه، ص6.

ج- التعريف الإجرائي للدور:

الدور هو مجموعة من الأنشطة والصلاحيات الممنوحة للفرد، تمكنه من تحقيق مهامه وإبراز مكانته بمقتضى المسؤوليات التي يؤديها.

2- تعريف الخدمة:

أ- لغة: خدمة: جمع خدم وخدمات، واجبات شخص يعمل لحساب الآخرين، وهي مساعدة أو عون في القيام بعمل نقول "أسدى إلينا الخدمة" تأدية بعض الواجبات أو الاضطلاع ببعض المهمات في سبيل شيء أو شخص، "خدمة المجتمع والإنسان" خدمة إجبارية¹.

ب- اصطلاحاً:

يعرفها علي آبا: بأنها أي فعل أو أداء يمكن أن يحققه طرف ما إلى طرف آخر ويكون جوهره غير ملموس ولا ينتج عنه أي تملك. وأن إنتاجه قد يكون مرتبطاً بإنتاج مادي أو قد لا يكون. ويعرفها أيضاً: على أنها أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسات خدمية².

ج- التعريف الإجرائي للخدمة: الخدمة هي عبارة أنشطة تقدم للأفراد كتنظيم خدمة للعلاج وذلك إشباعاً لحاجتهم.

¹ - المنجد الوسيط في العربية المعاصرة، مرجع سابق، ص 277.

² - محمد حكمت: إدارة العمليات الإدارية الحديثة والمتقدمة، ط1، د.ن، 2015، ص 124.

3- تعريف اجتماعي:

أ- لغة: منسوب إلى الاجتماع، حياة اجتماعية خاصة بالمجتمع ومراتبه المختلفة، عدالة المجتمع خاصة بخدمة المجتمع¹.

ب- اصطلاحاً: مصطلح اجتماعي Social يشير إلى الحركة والتطور والديناميكية القائمة على التغير المتفاعل².

ألاحظ من خلال هذا التعريف أن مصطلح اجتماعي يرتبط بالتغير والتطور.

ج- إجرائياً: كلمة اجتماعي يقصد بها الحركة والديمومة في البناء الاجتماعي القائم والدفع به إلى تحقيق نوع من التطور.

4-تعريف الخدمة الاجتماعية:

أ- اصطلاحاً:

• **تعريف وليم هيدسون:** الخدمة الاجتماعية خدمة فنية تعمل من ناحية على مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني مشكلات للتمكن من الوصول إلى مرحلة سرية ملائمة، كما تعمل من ناحية أخرى على إزالة العوائق، بقدر الإمكان³.

• **تعريف هيربرت ستروب:** الخدمة الاجتماعية هي فن توصيل الموارد المختلفة إلى الفرد والجماعة والمجتمع لإشباع احتياجاتهم عن طريق استخدام طريقة علمية لمساعدة الناس على مساعدة أنفسهم⁴.

1 - المنجد الوسيط في العربية المعاصرة، مرجع سابق، ص 79.

2 - محمد سيد فهميم: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 03.

3 - خليل درويش: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2008، ص 47.

4 - سامية محمد فهمي ومنال طلعت محمود: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، كصر 2005، ص 47.

- يلاحظ من خلال هذا التعريف أنه أشار إلى هدف من الأهداف التي تسعى الخدمة الاجتماعية لتحقيقها وهو التأكيد على مساعدة الناس لإحداث التغييرات المطلوبة ومساعدتهم على التأقلم مع مختلف الوضعيات.

• تعريف الخدمة الاجتماعية من طرف الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين:

هي مهنة توجد لتقديم الخدمات الاجتماعية الفعالة والخدمات الإنسانية للأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات المحلية والمجتمع الكبير، بما يساعد على تحسين التوظيف الاجتماعي وتحسين نوعية جودة الحياة للإنسان في المجتمع¹.

- ألاحظ من خلال هذا التعريف أنه يوضح مستويات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، كما يركز على وحدات تعامل الخدمة الاجتماعية وأداء هذه الوحدات.

ويعرفها أحمد كمال أحمد على أنها: طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومساعدة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاجها المجتمع لتحقيق رفاهية أفراده².

- أفهم من ذلك بأن الخدمة الاجتماعية تركز على طرق وحقائق علمية معرفية بهدف حل مشكلات الأفراد وتنمية قدراتهم.

ب- التعريف الإجرائي للخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية مهنة متخصصة، تساعد إلى حد ما في تقديم خدمات للأفراد والمجتمعات في مجالات مختلفة ليتمكنوا من التأقلم مع وضعياتهم وتحقيق أهدافهم وحل مشكلاتهم.

¹ - طلعت مصطفى السروجي: الخدمة الاجتماعية (أسس النظرية والممارسة)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2009، ص 19.

² - محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2000، ص 16.

5- تعريف التنمية:

أ- لغة:

يعرفها ابن منظور في لسان العرب بقوله: فمن النماء، الزيادة، نَمِيَ نمياً ونمَاءً، زاد وكثر، وربما قالوا ينمو نمواً، أنميت الشيء جعلته نامياً¹.

ب- اصطلاحاً:

- التنمية هي تحقيق أحسن الظروف الإنسانية للفرد داخل المجتمع، وبالتالي فمن يتأمل مصطلح التنمية يجده مفهوم اقتصادي محض قبل أن يكون مفهوماً سياسياً أو اجتماعياً أو فكرياً.
- أفهم من ذلك بأن التنمية مفهوم اقتصادي، يهدف إلى تحسين الخيارات أمام الأفراد بتوفير الظروف الملائمة لذلك.

وتعرف كذلك بأنها عملية التغيير التي يقوم بها الإنسان للانتقال من مجتمع تقليدي زراعي إلى مجتمع متقدم صناعي، بما يوافق احتياجات الفرد الاقتصادية والاجتماعية والفكرية وذلك من خلال استغلال الموارد الطبيعية والبشرية².

- نلاحظ من خلال هذا التعريف أن التنمية تفرض التغيير من مجتمع تقليدي إلى مجتمع آخر حديث مع مراعاة حاجات الفرد.

والتنمية وفق التصور الحديث تعرف على أنها: حصيلة لتفاعلات سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية متداخلة ومستمرة، تتشكل كل منها بدرجة متفاوتة عاملاً متقللاً وتابعا في آن واحد³.

¹ - جميل حمداوي: من أجل تنمية مستدامة، ط1، المغرب، 2017، ص10.

² - المرجع نفسه، ص12.

³ - لعلى بوكميش: مدخل إلى تنمية الموارد البشرية، دار الراجية للطباعة والنشر، ط1، الجزائر، 2012، ص14.

• يعني ذلك: أن التنمية لا تحدث بشكل منعزل ومؤقت، بل تتم عن طريق تفاعل مختلف العوامل السياسية والاجتماعية وغيرها.

ج- التعريف الإجرائي للتنمية:

من خلال عرض التعاريف السابقة يمكن تعريف التنمية على أنها تلك العملية التي يتم من خلالها الانتقال من حالة التخلف إلى حالة التقدم، أي أنها عبارة عن تغيير جذري في مختلف الحقول والمجالات مثلا، في المجال الاقتصادي كإحداث زيادة الطاقة الإنتاجية للموارد وتحقيق الاكتفاء الذاتي.

6-تعريف الموارد البشرية:

أ- لغة: الموارد جمع مورد والتي تعني المنهل أو الطريق أو مصير الرزق¹.

ب- اصطلاحا: يقصد بالموارد البشرية تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع، حيث يدخل في تركيبها صفتين هما: صفة القدرة على أداء الأعمال والرغبة في أداء الأعمال، وهاتان الصفتان متلازمتان².

• أفهم من هذا بأن الموارد البشرية هم أفراد تتوفر فيهم القدرات المناسبة لأداء المهام المختلفة.

وتعرف كذلك بأنها ذلك الجزء من المكان الذي ينتج ليس فقط لاستهلاكه وتأمين حاجاته، وإنما ينتج لإعالة أنفسهم وكذا الفئات الأخرى من السكان غير المنتجين نفس العمل من أطفال وشباب وكبار السن الذين تجاوزت أعمارهم سن المعاش وأصبحوا غير منتجين³.

¹ - المعجم الوسيط: مكتبة الشروق الدولية، ط4، مصر، 2007، ص253.

² - علي غربي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2007، ص16.

³ - نزار عوني العبدى: إدارة الموارد البشرية وتنميتها، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2015، ص109.

• ألاحظ من خلال هذا التعريف أن الموارد البشرية تشمل كل الأفراد العاملين في المنظمة من مختلف الأصناف والجنسيات.

ج- **التعريف الإجرائي للموارد البشرية:** من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الموارد البشرية بأنها: عبارة عن مجموعة من الأفراد والأشخاص والجماعات الراغبين في العمل والقادرين عليه، والذين يمتلكون المؤهلات والمهارات والخبرات لشغل منصب العمل أو الوظيفة، وبعبارة أخرى الموارد البشرية هي عبارة عن ثروة حقيقية تساهم بشكل فعال في تحقيق ونجاح أهداف وغايات المؤسسة.

7-تعريف تنمية الموارد البشرية:

أ- اصطلاحاً:

• تعرف تنمية الموارد البشرية بأنها: "إعداد العنصر البشري إعداداً صحيحاً بما يتفق مع احتياجات المجتمع على أساس أنه بزيادة معرفة وقدرة الإنسان يزداد ويتطور استغلاله للموارد الطبيعية فشلاً عن زيادة طاقاته وجهوده".

• وقد أشار تقرير التنمية البشرية الصادر عن البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة سنة 1990 أن التنمية البشرية: هي عملية توسيع خيارات الناس وأهم هذه الخيارات هي توفير حياة مديدة وصحية، والتمتع بمستوى معيشة لائق، وتوفير الحرية السياسية وضمان حقوق الإنسان والاحترام الذاتي¹.

ب- التعريف الإجرائي لتنمية الموارد البشرية:

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن تنمية الموارد البشرية هي عبارة عن عملية ديناميكية فعالة ومستمرة في المؤسسة، تركز بشكل أساسي على تحسين الظروف الحياتية للإنسان سواء من ناحية

¹ - لعلى بوكميش: مدخل إلى تنمية الموارد البشرية، الجامعة الإفريقية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص16.

الصحة، التعليم، التكوين، لذلك يجب الاهتمام بالموارد البشري كونه القوة الدافعة أو المحرك الحقيقي لأي مجهود أو عمل تنموي وذلك بغرض التقدم والتطور والرقى.

• المفاهيم الثانوية:

1- تعريف التحفيز:

أ- لغة:

يشير مصطلح الحوافز إلى حفزه، دفعه من الخلف، والليل يحفز النهار أي يسوقه، ويقال حفزه أي عجله وشجعه إليها¹.

ب- اصطلاحاً:

الحوافز عبارة عن عوامل خارجية وتشير إلى المكافآت التي يتوقعها الفرد من قيامه بعمل معين، وبهذا المعنى فإن الحوافز هو المثير الخارجي الذي يشبع الرغبة والحاجة المتولدة لدى الفرد من أدائه لعمل معين².

• ألاحظ من خلال هذا التعريف أن الحوافز هي مثيرات تعمل على تحريك سلوك الفرد لتدفعهم للعمل وتزيد من أدائهم وقدراتهم لبذل الجهد في العمل.

أما ستيروز فيعرفها على أنها مجموعة من القوى التي تحرك الأفراد لأن يتصرفوا بطرق أو اتجاهات معينة، وهو مرادف للدافعية³.

¹ - رضا أحمد: معجم اللغة العربية (موسوعة لغوية حديثة)، المجلد الثاني، منشورات دار مكتبة الحياة، لبنان، 1958، ص 122.

² - نعيم إبراهيم الطاهر: تنمية الموارد البشرية، عالم المكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 216.

³ - حسن إبراهيم: المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، دار النهضة العربية، لبنان، 2005، ص 376.

- يلاحظ من خلال هذا التعريف أن التحفيز هو نفسه الدافعية، يدفع الأفراد نحو اتجاهات معينة.

ج- التعريف الإجرائي:

الحوافز هي قوى تعمل على تحريك دوافع ورغبات وحاجات الأفراد كما أنها عملية التأثير في سلوكياتهم الوظيفية والإنسانية من خلال استخدام مجموعة من الطرق والوسائل.

2- مفهوم الترقية:

أ- لغة:

الترقية هي اسم من فعل رقى، يرقى، ترقية، ويقصد بها رفع شخص أو عدة أشخاص من مرتبة إلى مرتبة أعلى¹.

ب- اصطلاحاً:

الترقية هي عملية نقل الموظف من وظيفة إلى أخرى، حيث تتضمن زيادة في الواجبات والمسؤوليات والصلاحيات².

- ألاحظ من خلال هذا التعريف أنه كلما كانت هناك عملية ترقية، كان هناك زيادة في أداء المهام والأنشطة ومن ثمة تعدد المسؤوليات.

ج- التعريف الإجرائي للترقية:

الترقية هي عملية انتقال من درجة إلى درجة أعلى أو من مرتبة إلى مرتبة أعلى مع تزايد في المسؤوليات المصاحبة لذلك.

¹ - خضير عبد الوهاب: نظام ترقية الموظف في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مراح، ورقلة، 2014، ص 07.

² - نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2014، ص 307.

3-تعريف الأداء :

أ- لغة:

القضاء، الاتصال وطريقة التعبير، يقال حسن الأداء¹.

ب- اصطلاحا:

يعرف نيكولاس الأداء على أنه ناتج سلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد أما نتائج السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة كما كانت عليه نتائج ذلك السلوك².

• يلاحظ من خلال هذا التعريف أن نيكولاس قام بربط الأداء بالسلوك واعتبار محصلة نهائية مغايرة يتم بموجبها تحقيق النتائج.

ويمكن تعريف الأداء كذلك على أنه إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، هذا ينسجم مع اتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة³.
نفهم من هذا التعريف بأن الأداء يعبر عن السلوك الذي تقاس به قدرات الفرد.

ج- التعريف الإجرائي للأداء :

يعرف الأداء إجرائيا على أنه الأسلوب الأمثل (أو الطريقة) الذي يتبعه الفرد في القيام بعمله بالطريقة المناسبة ويمكنه في تحقيق هدفه.

¹ - محمد حمدي: مرشد الطلاب (قاموس عربي-عربي)، دار النشر والتوزيع، الجزائر، د.س، ص 19.

² - عبد الباري إبراهيم درة: تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، بحوث ودراسات المنظمات العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية، العدد 382، مصر، 2003، ص15.

³ - راوية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص 215.

5-الدراسات السابقة:

أ- دراسات حول المتغير الأول: (الخدمة الاجتماعية).

• الدراسة الأولى:

دراسة دعميش خليصة بعنوان: الخدمة الاجتماعية الصحية المقدمة للأطفال المصابين بداء السكري، دراسة ميدانية بالقطاع الاستشفائي الجامعي بسطيف، كانت بهدف الإجابة على سؤالي الإشكالية:

- ما هي الخدمات الاجتماعية المقدمة للأطفال المصابين بداء السكري، وكفايتها؟

ومنه تفرعت الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الخدمات الاجتماعية الصحية المقدمة للأطفال المصابين بداء السكري بالمركز

الاستشفائي الجامعي؟

- هل الخدمات الاجتماعية الصحية المقدمة للأطفال المصابين بداء السكري بالمركز الاستشفائي

الجامعي كافية؟

- هل الأطفال المصابين بداء السكري متكيفين اجتماعيا ونفسيا في بيئتهم الأسرية؟

وتبعا لطبيعة الموضوع فقد طبقت الباحثة المنهج الوصفي باستخدام العينة المتبعة وهي العينة

العمرية الغير الاحتمالية ووجدت أن الأداة الأكثر ملائمة لموضوعها هي المقابلة والاستمارة.

وقد خلصت الباحثة في دراستها إلى النتائج التالية¹:

- توفر خدمات اجتماعية تقدم للأطفال المصابين بداء السكري بالمركز الاستشفائي الجامعي تتمثل في الكشوفات الطبية، الأنسولين، التحاليل الطبية الخاصة بقياس السكر في الدم والبول، الفحوصات السنوية، التوعية الصحية، سجل المراقبة، بطاقة السكري.
- تحقق الفرضية الثانية بشكل صغير حيث تأكد توفر الأنسولين بصورة كافية على مستوى المركز الاستشفائي الجامعي وكذل الصيدليات المتعاقدة مع صندوق الضمان الاجتماعي.
- التوعية الصحية متوفرة بشكل كافي.
- إجراءات الفحوصات الطبية بشكل دوري ومنتظم.
- امتلاك جميع الأطفال المرضى لبطاقة السكري.
- اقتصار الطاقم الطبي على الأطباء والممرضين وعدم وجود أخصائي اجتماعي وأخصائي نفسي وكذا أخصائي تغذية على مستوى المركز الاستشفائي.

مقارنة نتائج البحث بالفرضية الفرعية الثالثة:

- تحقق الفرضية الثالثة بشكل صغير، حيث وجدت أن الأطفال المرضى بالسكري متكيفين اجتماعيا ونفسيا في بيئتهم الأسرية نظرا لأن علاقتهم بأسرهم جيدة في عمومها (مع الآباء والإخوة).
- عدم شعور الأطفال بأنهم أعباء على أسرهم.
- عدم مشاركة الأطفال المرضى بالسكري في القسم¹.

¹ - دعميش خليصة: الخدمة الاجتماعية المقدمة للأطفال المصابين بداء السكري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الاجتماع، دراسة ميدانية بالقطاع الاستشفائي الجامعي لولاية سطيف، د.س، doc,num,these,unvmila.dz

• الدراسة الثانية:

دراسة ميساوي محمد (2013) بعنوان: الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج حمام الضلعة بالمسيلة، وقد انطلق في دراسته من التساؤل المركزي التالي²:

- ما مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي والصحي والمعنوي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج؟

والذي شمل أسئلة فرعية تمثلت في:

1- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي (النقل، التغذية، الإسكان)

في تحسين الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج بالمسيلة.

2- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الصحي (العيادة الطبية، الخدمات

الصحية، الأمن الصناعي) في تحسين الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج

بالمسيلة.

3- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال المعنوي (الأجر، الإشراف، محتوى

العمل، جماعة العمل) في تحسين الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج؟

استخدم الباحث في دراستهم المنهج الوصفي مستخدماً كل من الأدوات التالية: العينة العشوائية المنتظمة

والملاحظة والاستمارة.

¹ - دعميش خليصة: مرجع سابق.

² - ميساوي محمد: الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج حمام الضلعة بالمسيلة، الجزائر 2013، despace.unv.mila.dz

أما المجال المكاني فقد كان في مؤسسة لفارج للإسمنت بالمسيلة -حمام الضلعة- والمجال الزماني تم في مرحلتين: المرحلة الأولى كانت من 23 مارس 2014، إلى غاية 27 مارس 2014، حوالي 5 أيام.

وقد خلص الباحث إلى النتائج التالي:

الوقوف على واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المجالات الثلاث: الاجتماعي والصحي والمعنوي، حيث توفر مؤسسة لفارج لعمالها خدمات النقل والتغذية والتأمين الاجتماعي في حين تساهم في توفير السكن بالصيغ التي تقدمها في سياستها التشغيلية. وقد تم لإثبات صحة الفرضيات الفرعية الثلاث للدراسة. وذلك بمساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي في تحسين الولاء المستمر ومساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي في تحسين الولاء العاطفي وكذا مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي في تحسين الولاء الأخلاقي ومنه فالخدمات الاجتماعية العمالية تساهم إلى حد كبير في تحقيق الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج للإسمنت بالمسيلة¹.

¹ - ميساوي محمد: مرجع سابق.

• الدراسة الثالثة:

دراسة لوقليب مروان وبوعمريران يوسف (2014) بعنوان: واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية، جامعة بويرة، دراسة ميدانية بجامعة آكلي محمد أولجاج.

وقد انطلقا من التساؤل المركزي التالي¹:

- ما هو واقع الخدمة الاجتماعية في جامعة البويرة باعتبارها مؤسسة ذات طابع خدماتي؟

وقد تفرعت عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

- إلى ماذا ترجع استفادة الجامعيين من عدمها من الخدمات الاجتماعية المقدمة على مستوى الجامعة؟

- هل يستفيد الأساتذة من جميع الخدمات الاجتماعية التي توفرها الجامعة؟

وتبعاً لطبيعة الموضوع فقد طبق الباحثان المنهج الوصفي باستخدام العينة القصدية والمسح الشامل وقد توصلوا إلى النتائج التالية:

- اختلاف مواقف الأساتذة حول الخدمة الاجتماعية راجع إلى عدم استفادتهم من كل الخدمات التي توفرها الجامعة، هذع الفرضية صحيحة وذلك لأن الأساتذة لهم الحق في الاستفادة من كل الخدمات المتوفرة باعتبارهم جزء من النسق العام، إلا أن هذه الاستفادة تختلف من مجال إلى آخر.

¹ - لوقليب مروان وبوعمريران يوسف: واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، دراسة ميدانية بجامعة آكلي محمد أولجاج بولاية البويرة، 2014. <http://hesis.univ.biskra.dz/3338>

- المؤشر الأول الخاص بالمجال الاجتماعي أي الخدمات الاجتماعية التي يقدمها المكتب في المجال الاجتماعي والتي تتمثل في منح الزواج، الختان، الولادة، الوفاة، التمدرس.
- المؤشر الثاني والمتعلق بالخدمة التي يقدمها المكتب في المجال الصحي، حيث تم عقد اتفاقيتين الأولى مع عيادة خاصة بالولادة على مستوى ولاية البويرة.
- المؤشر الثالث: الخاص بمجال الإعانات المالية حيث نجد أن المكتب قد حدد مجموعة من الحالات والشروط للاستفادة من هذه الإعانة منها إعانة الزواج، وعليه يمكن القول بأن كل أساتذة الكلية يستفيدون من كل الخدمات الاجتماعية التي يوفرها مكتب الخدمات الاجتماعية.

ب- دراسات حول المتغير الثاني (تنمية الموارد البشرية) .

• الدراسة الأولى:

دراسة هشام بوكفوس، بعنوان: أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك فرجيوة، بقسنطينة. انطلق في بحثه من التساؤل الإشكالي التالي:

- ما هي الأساليب التي تستند إليها المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية في تنمية مواردها؟

ومنه تفرعت عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- تعتمد المؤسسة الاقتصادية الجزائرية أساليب تنمية تخصص مهارات واتجاهات المديرين والعمال.
- يفرض نظام اقتصاد السوق على المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية تنمية مهارات واتجاهات المديرين.

وتبعاً لطبيعة الموضوع فقد طبق الباحث المنهج الوصفي باستخدام المسح الاجتماعي كون هذه الدراسة ذات طابع وصفي حيث يحاول من خلاله قياس المتغيرات التي تتحكم في الظواهر القائمة، أما الأداة التي لجأ إليها الباحث هي الاستمارة مع الاستعانة بكل من الملاحظة والمقابلة.

وقد خلص الباحث في نهاية دراسته إلى النتائج التالية:

- من خلال البيانات الكمية يتضح أن أسلوب المؤسسة في مجال التوظيف فقد مر بمراحل حسب احتياجاتها، فالتوظيف المباشر هو الطريقة الأولى التي اتبعتها المؤسسة، ويمكن القول بأن

النتائج الخاصة باتجاهات المديرين لم تكن عفوية¹ فأسلوب التعليم الذي طبق على المسيرين من خلال الملتقيات والمحاضرات الخاصة بالمؤسسة والتي كانت مواضيعها مختلفة حسب المواقف والحاجات ساهمت بشكل كبير في إثراء جانب المهارات لدى المسيرين مخ لال قراراتها، لإضافة إلى ذلك مراحل التكوين التي أجريت لمسيري المؤسسة على اختلاف أمكنتها، ساهمت بشكل أو بآخر في توجيه عملية الإنتاج.

- ساهم التعليم في تغيير وجه المؤسسة، بالرغم من الأزمة التي كانت تعيشها عاود المسيرون التحكم في زمام الأمور وأعادوا بناءها من جديد. ومنه فقد تحققت الفرضيات لكن بنسب متفاوتة².

¹ - هشام بوكفوس: أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنمية الموارد البشرية،

دراسة ميدانية بمؤسسة سوفاريك فرجيوة بولاية قسنطينة، 2005-2006، biblio.univ-annaba.dz

² - هشام بوكفوس، مرجع سابق.

• الدراسة الثانية:

دراسة الطيب بوسافل، بعنوان: تنمية الموارد البشرية، دراسة ميدانية بجامعة عنابة.

انطلق الباحث في دراسته من التساؤل المركزي التالي:

- ما هي تنمية الموارد البشرية؟ وما هي المبررات التي استقطبت اهتمام العلماء لدراستها؟

وقد انبثقت عنه الفرضيات الفرعية التالي:

- يحدث التوافق بين العامل ومنصب عمله في حالة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.
- كلما كان التكوين يمثل حاجة فعلية وحقيقية كلما ازدادت فعالية الفرد وبلغت المؤسسة مستوى عال من النجاح.
- تساعد القيادة ذات التوجه الإنساني في معاملة العاملين كأصدقاء وليس كمرؤوسين، ونظرا لطبيعة الموضوع فقد طبق الباحث العديد من المناهج نظرا لتعدد أبعاد وجوانب الموضوع فقد استخدم المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي¹، من خلال تحليل الأرقام وتفسيرها، والمنهج المقارن وذلك من خلال المقارنة بين المعطيات المقدمة من أجل التحكم في المعطيات وتوجيهها نحو الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.
- استخدم الباحث العينة العمدية معتمد على العديد من أدوات جمع المعلومات منها الملاحظة بأنواعها والمقابلة وأسلوب تحليل المضمون، وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:
- بعد تحليل مختلف الاتجاهات والملاحظات المتعلقة بمسيرة الجزائر في التنمية يلاحظ أن هناك من يرجع الإخفاق إلى عدم توفر الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية، ومنهم من يرجع ذلك إلى

¹ - الطيب بوسافل: تنمية الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم الاجتماع والتنمية، دراسة ميدانية بجامعة عنابة، 2010-

سياسة التصنيع التي أعطت الأولوية إلى الجوانب المادية على حساب الجوانب الاجتماعية والثقافية.

- اعتماد الجزائر على مخططات تنمية خلال مسيراتها، غير أن المجال لمحتواها يلاحظ أنها ليست متكاملة.

• الدراسة الثالثة:

دراسة سراج وهيبة تحت عنوان: إستراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بشركة تصنيع اللواحق الصناعية والصحية بعين الكبيرة لولاية سطيف، وقد انطلقت الباحثة في دراستها من التساؤل المركزي التالي¹:

- ما مدى مساهمة إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية؟

وقد تفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تساهم إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية؟
- هل تساهم إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية؟
- هل تساهم إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية؟

وقد توصلت إلى صياغة الفرضيات التالية:

- تساهم إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية.
- تساهم إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية.
- تتبع المؤسسة SANAK إستراتيجيات حديثة ومتنوعة في تنمية مواردها البشرية.

وقد استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت على طريقة دراسة الحالة والمقابلات الشخصية مع مسؤولي بعض المصالح.

¹ - سراج وهيبة: إستراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، دراسة ميدانية بشركة تصنيع اللواحق الصناعية والصحية بسطيف، 2011-2012، SEG.facultes,www.univ,setif.dz

وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- ✓ أن تنمية الموارد البشرية صارت ضرورة حتمية لأي مؤسسة.
- ✓ أن تنمية الموارد البشرية نشاط هادف ومنهج متكامل تركز على المبادئ لتغيير المعارف والسلوكيات.
- ✓ تنمية الموارد البشرية عملية إستراتيجية، لذلك فهي مهنة تسييرية إستراتيجية.
- ✓ إن تنمية الموارد البشرية حلقة مهمة في مدخل إدارة الجودة الشاملة، فالعلاقة بينهما هي علاقة متبادلة.
- ✓ إن إستراتيجية تنمية الموارد البشرية تساهم في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية من خلال تفعيل الموارد البشرية في برامج التدريب والتعليم والتكوين.
- ✓ إن إستراتيجية الموارد البشرية تساهم في تحسين إنتاجية المؤسسة، وهذا يدل على وجود تأثير متبادل بين الموارد البشرية والإنتاجية في المؤسسة ومنه فقد تحققت الفرضيات الثلاثة.

6-التعقيب العام على الدراسات السابقة:

إن النتائج التي توصل إليها الباحثون في دراساتهم حول المتغير الأول ألا وهي الخدمة الاجتماعية، فقد أثبتوا أهمية وجود خدمات اجتماعية تقدم للأفراد لزيادة فعاليتهم وكفاءتهم ففي الدراسة الأولى المعنونة ب: الخدمة الاجتماعية المقدمة للأطفال المصابين بداء السكري، فقد أكدت هذه الدراسة على فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة للمصابين بالسكري في التقليل من مضاعفات المرضى من خلال التحاليل الطبية والتوعية الصحية، أما الدراسة الثانية فقد وضح الباحث من خلالها فعالية الخدمات الاجتماعية في زيادة وفعالية الولاء التنظيمي لعمال المؤسسة الصناعية، أما الدراسة الثالثة فقد أوضحت بشكل أو بآخر واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية ومدى مساهمتها في تحسين فعالية الجامعة وتمكينها من المنافسة، أما دراسات المتغير الثاني تنمية الموارد البشرية في المؤسسات بحيث لا يمكن تصور نجاح أي مؤسسة دون وجود مورد بشري كفاء وفعال، فيجب تنمية الموارد البشرية من خلال إستراتيجيات محكمة تساهم في خلق التطور، ومن خلال الدراسة والتحليل للدراسات السابقة الذكر، فقد استقدنا منها في الكثير من الجوانب المتعلقة ببحثنا، سواء من حيث الجانب النظري أو الميداني، فهناك تشابه إلى حد ما بين دراستي ودراسة هؤلاء في المنهج وهو المنهج الوصفي وتقنيات جمع البيانات أما نقاط الاختلاف فتتمثل في الاختلاف في الدراسة الميدانية ومكان إجرائها، كذلك الاختلاف في متغيرات الدراسة حيث أن الدراسات السابقة التي تناولتها لم تكن دراسات مطابقة لموضوعي، حيث لم أجد دراسة تناولت المتغيرين ألا وهما الخدمة الاجتماعية وتنمية الموارد البشرية، فمعظم تلك الدراسات أخذت بالتناول متغيرا واحدا سواء أكان الخدمة الاجتماعية أو تنمية الموارد البشرية، بالإضافة إلى الاختلاف في طبيعة الخدمات الاجتماعية المقدمة ونوعيتها التي تختلف حسب طبيعة كل مؤسسة.

فمن خلال قيامي بدراستي الميدانية في مستشفى الهادي بن جديد لولاية الطارف تعرفت على أهمية تلك الخدمات الاجتماعية التي تقدم للموارد البشرية وفعاليتها في عملية التنمية بمختلف أشكالها وهذا تم من خلال التحليل لمختلف الجداول والأرقام بناء على أسئلة الاستمارة، إلا أنه لا يمكن تجاهل أهمية الدراسات السابقة في بناء أي موضوع مذكرة وهذا نظرا لما تضيفه من أهمية علمية وعملية للموضوع.

7- المقاربة النظرية للموارد البشرية:

• نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو:

نظرا لطبيعة موضوع مذكرة تخرجي المعنونة ب: دور الخدمة الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية لدى موظفي قطاع الصحة، دراسة ميدانية بمستشفى الهادي بن جديد -الطارف-، فقد حاولت الاستعانة بنظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو كنظرية اهتمت بتنمية المورد البشري ليس فقط من الناحية المادية وإنما كذلك من حيث الجانب الاجتماعي والعلاقات، وتعرف هذا النظرية على النحو التالي:

ظهرت حركة العلاقات الإنسانية من خلال التأكيد على العامل الإنساني، حيث اهتمت بالجوانب النفسية والاجتماعية للفرد في المنظمة، وتشير الدراسة التي قام بها إلتون مايو في جامعة هارفارد المعروفة بدراسة هوتورن بداية الحركة الإنسانية في الإدارة خلال القرن 20.

وقد بينت هذه الدراسة أن هناك ارتباط وثيق بين السلوك والعواطف، فمن خلال تجربته التي قام بها حول أثر تحسين الإضاءة في المصنع على تحسين أداء العاملين وقد استنتج المبادئ التالية¹:

- ✓ أن التحفيز لا يقتصر على النواحي المادية فقط بل يتعداها إلى النواحي المعنوية.
- ✓ إن التحفيز الفردي لا يكفي ولا يجزي إلا من خلال جماعة العمل.
- ✓ كذلك إن إشعار العامل بأهميته والمجموعة التي ينتمي إليها ضروري لرفع الروح المعنوية للعاملين.

¹ - بالطيب عيسى وكديدة إيمان: دور التكوين في تنمية الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم، دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة، ورقة، 2011-2012، ص19.

أفهم من هذا بأنه عند إسقاطي لنظرية العلاقات الإنسانية على المتغير التابع وهو الموارد البشرية، ألاحظ مل يلي:

أن المورد البشري لا يمكن النظر إليه فقط على أنه مركب مادي وإنتاجي فقط، بل له جانب اجتماعي شخصي، تبرز ذاته من خلال اهتماماته وأدائه في العمل، بحيث عند تحفيزنا وتشجيعنا له نكون قد حققنا شيئين هما:

أنا قمنا بزيادة الإنتاجية والدفع به إلى إثبات ذاته كعنصر بارز قادر على التنافس وإعطاء أحسن ما لديه من قدرات، فكلها حاولنا إدماج العامل أو المورد البشري في المؤسسة كلما ازداد شعوره بالانتماء وبالتالي يستطيع تحقيق علاقات اتصالية جيدة مع الأفراد الآخرين المتواجدين معه في المحيط ذاته، بحيث كلما قدمنا له خدمات اجتماعية ساعده ذلك في تحقيق تنمية في مجالات متعددة منها المجال الصحي، فالمؤسسة الناجحة هي القادرة على الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية لمواردها البشرية ورفع الروح المعنوية لهم، وهذا ينعكس في تزايد مدخولات المؤسسة، فالمكافآت التي تمنح للعامل تدفعه للجدية في عمله، وهذا يظهر جليا في صورة المؤسسة التي يعمل فيها، فقدر ما توفر له الجو الملائم والمحفز على العمل، وتدعمه بخدمات اجتماعية يستطيع أن ينمو ويرتقي ويكون عضو فعال قادر على التأثير في قرارات المؤسسة، ومن هنا يكون مؤثر على النظام الداخلي لها ومتأثر بظروف العمل، فعلى سبيل المثال مستشفى الهادي بن جديد لولاية الطارف تتوفر على موارد بشرية قادرة على العطاء وتحسين نوعيتها، فعند تحفيزهم وإشعارهم بمكانتهم وانتمائهم كجزء مهم من ثقافة المؤسسة الصحية، فهذا حتما ينعكس على الجانب المادي والاجتماعي للمؤسسة وبالتالي تحسين صورتها وزيادة مدخولاتها ومن جهة ضمان الاستمرارية لها.

الفصل الثاني:

مدخل عام للخدمة الاجتماعية

تمهيد:

تعتبر الخدمة الاجتماعية نشاط مهني لها أساليبها الخاصة بها في التعامل مع الحالات والظواهر الاجتماعية المختلفة لأجل حل المشكلات الاجتماعية، وللتعرف أكثر على الخدمة الاجتماعية سنتحدث في هذا الفصل كل ما يخص الخدمة الاجتماعية كمهنة لها أسسها ومقوماتها ومبادئها.

❖ أولاً: خصائص ومقومات الخدمة الاجتماعية:

1- خصائص الخدمة الاجتماعية:

إن من أهم الخصائص والصفات التي يجب أن تميز الأخصائي الاجتماعي تقوم على قاعدتين هما:

أ- تتعلق بإعداده نظرياً ومهنيًا: حيث يستند إعداد الأخصائي الاجتماعي نظرياً ومهنيًا إلى

أساس معرفي وهو نوعين: معارف تأسيسه ومعارف مهنية، وذلك يعني أن الخدمة

الاجتماعية تستعين بالمعارف المختلفة التي بلورتها العلوم الاجتماعية والإنسانية.

ب- خضوع الأخصائي الاجتماعي إلى برنامج تدريبي بإشراف المؤسسة: التي يتم إعداده فيها

من أجل إكسابه خبرة علمية ليكون قادرًا على ربط النظرية بالميدان، أما صفات شخصية

الأخصائي الاجتماعي هي:

- القدرات الجسمية والصحية التي تساعده على القيام بواجباته.

- الانزلاق الانفعالي والتحكم في الذات، وتجنب الاندفاع والتهور.

- القيم الأخلاقية التي تكسبه حب الناس كالتواضع.

أما بالنسبة للسمات التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي عند حل مشكلات العملاء هي:

- توفر الرغبة الحقيقية في حل مشكلات العملاء.

- المثابرة في السعي نحو حل المشكلات، لأن غياب المثابرة يعني الشعور بالإحباط ومن

ثمة الانسحاب والفتل¹.

¹ - خليل درويش: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2008، ص.ص 56-57.

2- مقومات الخدمة الاجتماعية:

هناك مجموعة من الركائز تقوم عليها مهنة الخدمة الاجتماعية وهي كالتالي:

- **العميل:** ويعد محور الخدمة الاجتماعية، قد يكون فردا أو جماعة أو مجتمعا.
- **الأخصائي الاجتماعي:** هو الشخص المتخصص في هذه المهنة أو الذي يمارسها.
- **الخدمة أو المساعدة:** والتي تقوم بدورها على خطوات يتبعها الأخصائي الاجتماعي لمستحقيها سواء أكانوا أفرادا أم جماعات أم مجتمعات.
- **المؤسسة الاجتماعية:** بحيث لا يمكن تقديم الخدمات إلا عن طريق مؤسسة اجتماعية يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي، فهي تتمتع بالإمكانيات المادية والمعنوية الضرورية لحل مشكلة العميل¹.

¹ - خليل درويش: مرجع سابق، ص 55.

❖ **ثانياً: مبادئ الخدمة الاجتماعية:** من بين مبادئ الخدمة الاجتماعية نجد ما يلي:

أ- **مبدأ حق تقرير المصير:** من المعروف أن الخدمة الاجتماعية كمهنة تسعى لحل مشكلات معينة وتواجهها بأسلوب علمي يمكنها من مواجهة احتياجات المجتمع، فهي تقوم على قيم معترف بها من أهمها الاعتراف بقيمة الفرد كإنسان له حق في تقرير مصيره، إلا أن هذا المبدأ ليس مبدأ مطلق يصلح للتطبيق مع كافة العملاء والمواقف.

ب- **مبدأ التقبل:** يقضي هذا المبدأ من الأخصائي الاجتماعي تقبل العميل كما هو وليس كما يجب أن يكون، سواء أكان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً، والتقبل مفهوم متكامل ينصب على العميل من جانب والبيئة الاجتماعية التي ينتمي إليها وكذلك السلوكيات المرتبطة به من جانب آخر، فهي لا تعني الموافقة على الأنماط السلوكية الخاطئة التي قد يمارسها العميل.

ج- **مبدأ السرية:** يمثل هذا المبدأ قيمة أخلاقية وإنسانية هامة جداً في مجتمعنا الزاخر بالتقاليد حيث يتعلق باحترام الإنسان ولا يحق لنا كمهنة لها رسالتها الإنسانية السامية أن نضع مقابل مساعدة العميل إذاعة أسراره وإفشاؤها، والسرية هي حماية للمعلومات والبيانات التي حصل عليها الأخصائي الاجتماعي ويجب الحفاظ عليها وعدم إذاعتها بين الناس.

د- **مبدأ المشاركة:** ويقصد بها أن الأخصائي الاجتماعي لا يحل مشاكل الأفراد بقدر ما يساعد هؤلاء الأفراد مساعدة تبنى على دراسة علمية ومهارة عملية، حيث يساهم في مساعدتهم ورسم خطط العلاج معتمداً في ذلك على إمكانياته الذاتية بقدر استطاعته مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة¹.

¹ - طلعت مصطفى السروجي: الخدمة الاجتماعية (أسس النظرية والممارسة)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2009، ص.ص 22 -

هـ- مبدأ العلاقة المهنية: تعتبر العلاقة المهنية حجر الأساس في الخدمة الاجتماعية، فهي تساهم بشكل أو بآخر في تقديم أفضل مساعدة ممكنة للعميل ، حيث يتمكن الأخصائي الاجتماعي من خلالها من فهم العميل والظروف المختلفة المرتبطة به كما أنها تدعم ثقة العميل في الأخصائي الاجتماعي ومساعدته، غير أن العلاقة يجب أن تكون مهنية لتحقيق أهداف عملية.

و- مبدأ التقويم الذاتي: إن الأخصائي الاجتماعي يلتزم بالموضوعية في عمله ويقاس مدى نجاحه في تحرير عمله المهني من وجهة نظره الذاتية، ويدخل في إطار هذا المبدأ أيضا قيام الأخصائي بالتقويم الذاتي لسلوكه العام فيما يتمثل بعلاقاته في العمل وزملائه أو سلوكه خارج المجتمع ويحدد ما إذا كان هذا السلوك يتفق مع الصورة التي يجب أن يراها الآخرون عن الأخصائي الاجتماعي أم لا، ليتمكن من العمل على تصحيح تلك الصورة بما يتفق ومسؤولياته تجاه المهنة¹.

¹ - طلعت مصطفى السروجي: مرجع سابق، ص.ص 23-24.

❖ ثالثاً: طرق الخدمة الاجتماعية: هناك ثلاث طرق للخدمة الاجتماعية هي:

1- طريقة خدمة الفرد: هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية تهتم بالأفراد الذين يعانون من

سوء التكيف الاجتماعي بسبب مشكلات تعيق على التكيف الاجتماعي ومن خصائص

خدمة الفرد نجد:

- اهتمام خدمة الفرد بالفئات الاجتماعية الأقل حظاً في المجتمع كالفقراء والمعاقين

والمسنين... الخ.

- تعتبر خدمة الفرد مشكلات الفرد الاجتماعية ناجمة عن خلل في نظم المجتمع وليس إلى

الفرد ذاته، حيث تعتمد على قواعد ونظريات علمية وتعاون مع علوم أخرى مثل علم

الاجتماع والإحصاء..

- لا تمارس خدمة الفرد إلا من خلال أخصائي اجتماعي أعد لذلك إعداداً علمياً ومهنيًا، ومن

هنا يمكن القول بأن خدمة الفرد توجه للفرد في حد ذاته في إطار مؤسسات اجتماعية

أقيمت خصيصاً لهذا الغرض¹.

2- طريقة خدمة المجتمع: هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية، تعمل مع الجماعة بهدف

مساعدة أعضائها على اكتشاف مهاراتهم وقدراتهم، والعمل على تطويرها وتنميتها، لكي

يصبحوا أفراداً قادرين على التعرف على مشكلاتهم وكيفية مواجهتها، لكي يكونوا فاعلين

ومنتجين في المجتمع وتتميز ب: كونها علمية تسعى لتنمية شخصية عضو الجماعة

ليتكيف مع القيم السائدة في المجتمع، فهي تهتم بالفرد داخل الجماعة وتعمل على تفعيل

وتعزيز أداءه الاجتماعي، بحيث تستخدم الجماعة كوسيلة فعالة في عملها.

¹ - محمد سيد فهميم: أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2000، ص.ص 112-121.

- 3- طريقة خدمة المجتمع: هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية، يستخدمها الأخصائي الاجتماعي للتأثير في القرارات المجتمعية التي تتخذ على جميع المستويات، تنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية، بحيث يؤدي هذا إلى تقوية الروابط بين أهل المجتمع الواحد وبين المجتمع المحلي والمجتمع الأكبر، وتتميز هذه الطريقة بالخصائص التالية:
- تسعى طريقة تنظيم المجتمع للتأثير على قرارات المجتمع لتمكين السكان من مواجهة مشكلاتهم، حيث تمارس مهامها عن طريق أجهزة متخصصة.
 - تسعى طريقة تنظيم المجتمع لتنمية روح التعاون بين أفراد المجتمع.
 - طريقة خدمة المجتمع لها مستويات جغرافية ووظيفية، ومن هنا يمكن القول بأن طريقة خدمة المجتمع تستهدف بشكل أساسي وفق خطة محددة¹.

¹ - محمد سيد فهميم: مرجع سابق، ص 147.

❖ رابعا: أهمية الخدمة الاجتماعية: تتمثل الأهمية في:

- 1- مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم التي تعوق من أدائهم لأدوارهم الاجتماعية.
- 2- إحداث التغييرات في الأنظمة الاجتماعية التي لم تستطع القيام بدورها في تلبية الاحتياجات الإنسانية المتغيرة.
- 3- غرس القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة واحترام العمل والإنجاز والدافعية واحترام الوقت لدفع عجلة التنمية.
- 4- منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والإدمان وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية والتوعية الخاصة بهذه المشكلات.
- 5- زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع وذلك نتيجة لعودة المتكاسلين والمنحرفين لعجلة الإنتاج¹.

¹ - فزاع وفاء: الخدمات الاجتماعية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى العاملين داخل المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص موارد بشرية، دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2018، ص 87.

❖ خامسا: أهداف الخدمة الاجتماعية:

بلورت الخدمة الاجتماعية لنفسها أهداف تسعى إليها من خلال عمليات التدخل المهني، وقد أخذت هذه الأهداف طابعا مختلفا بين أن تسعى لعلاج الحالات والمشكلات والأزمات، وأن تقي الناس من الوقوع بالمشكلات والأزمات، وتتمثل في:

1- **على الصعيد العلاجي:** تعمل الخدمة الاجتماعية على إعادة تأهيل الأفراد أو الجماعات

أو المجتمعات ليصبحوا أكثر قدرة على القيام بأدوارهم الاجتماعية، ولذلك فإن التدخل المهني العلاجي للخدمة الاجتماعية يأخذ أبعاد تقوم على دراسة المشكلات وتشخيصها ووضع الخطط والبرامج العلاجية المناسبة لمواجهتها. وتندخل الخدمة الاجتماعية علاجيا لتوفير المساعدات المادية أو العينية للمحتاجين إليها في إطار مواجهة المشكلات والأزمات الطارئة.

2- **أما على الصعيد الوقائي:** فتعمل الخدمة الاجتماعية على وقاية الأفراد من الوقوع في

المشكلات، وتطوير ظروف البيئة، وتغيير أنماط السلوك، كما تهدف إلى التعرف على الظروف والأسباب المنشئة للمشكلات الفردية والاجتماعية.

3- **أما على الصعيد التنموي أو البنائي:** فإن الخدمة الاجتماعية تتدخل في سبيل تنمية

القدرات الفردية والجماعية للمجتمع وتقدمه، حيث (مثلا) تطالب بتلازم الجانبين الاجتماعي والاقتصادي لخطط التنمية، حيث تدعو إلى تحقيق التنمية المتكاملة المتوازنة المتعادلة بين شقي المجتمع الريفي والحضري كما تدعو إلى تعزيز وتفعيل دور المرأة، والعناية بالأطفال وإعداد البرامج والخطط للاهتمام الخاص بهم¹.

¹ - سامية جباري وفاطمة الزهراء برون: دور الخدمة الاجتماعية في الحد من جنوح الأحداث، مذكرة ليل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص جريمة وانحراف، دراسة ميدانية بمصلحة التربية لعين الدفلى، 2016-2017، ص.ص 44-45-46.

❖ سادسا: مجالات الخدمة الاجتماعية: تتمثل مجالات الخدمة الاجتماعية في:

أ- **خدمة السكن:** تتضمن الخدمات الاجتماعية السكانية، حيث يعتبر توفير السكن وفق الشروط الصحية أحد الأركان الأساسية التي يقوم عليها المستوى المعيشي، فعدم توفير السكن وسوء حالته يؤثر سلبا على حياة العمال، حيث أن ضيق المسكن الذي يحتوي عادة على غرفة ومطعم، لا يسمح للأب أن يشرح قواه.

وعلى هذا يجب أن تخصص مشاريع كبيرة لبناء المساكن الاجتماعية بغية النهوض بالمستوى المعيشي للعامل الذي يعتبر مكون أساسي للنهوض بالمؤسسة والمجتمع، إضافة إلى مساعدة العمال الذين يعملون بالمشروعات القائمة بالمناطق الحضرية على استئجار أو تملك المساكن الملائمة ومنح بديل سكن لبعض الفئات وإقامة المساكن الصحية للموظفين.

ب- **خدمة التغذية:** تتمثل في العناية بالعمال ورفع مستواهم الصحي من خلال تقديم وجبات غذائية مناسبة لهم آثار إيجابية على معنوياتهم وكفائتهم الإنتاجية لذا تدعو الحاجة إلى:

- ضرورة توفير وجبات غذائية صحية مجانية أو بأسعار مناسبة دافعا على صحتهم الجسدية والذهنية والنفسية، ومن ضمن الوسائل التي يجب توفيرها في مجال التغذية، **المطعم:** والذي يجب أن يكون نظيفا يجد فيه العامل راحة أثناء تناوله الوجبة.

النادي: حيث يوفر مختلف المشروبات التي يرغب فيها العمال والذي يساعدهم في التعارف وبالتالي يساهم في تقوية العلاقة العمالية والاجتماعية داخل المؤسسة¹.

ج- **الخدمات الترفيهية:** ومن أمثلة عن الخدمات الترفيهية التي تقدم للعمال نجد: النوادي الاجتماعية والرحلات، والتشغيل والهوايات كالرسم والتصوير، كما تشمل المصايف

¹ - لوقليب مروان وبوعميران يوسف: واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، بالبويرة، 2014-2015، ص 45-46.

والمعسكرات الصيفية، يجب أن تقوم بهذه الخدمات الترفيهية، إدارة صحية فنية صالحة تعد لها البرامج اللازمة التي يتوفر فيها تكافؤ الفرص للجميع والتنوع والاستمرار وخدمة جميع الأعمار¹.

د- **الخدمات الصحية:** تتنوع هذه الخدمات التي تقدمها المنظمة لأفرادها وعمالها ومن أمثلتها الكشف الطبي الدوري العام والذي تجريه الإدارة للاطمئنان على صحة موظفيها وكذلك الفحوص والتحليل والتأمين الصحي والعلاج الذي يشمل: عيادة الطبيب، شراء الأدوية وإجراء التحاليل والعمليات الجراحية، هذا بالإضافة إلى المجهودات التي تبذلها المنظمة لتنمية الوعي الصحي لدى أفرادها كمنع البصق والتدخين مثلا وتوفير أماكن نظيفة للوضوء والصلاة.

فالخدمات الاجتماعية في المجال الصحي تعمل على ضمان حقوق العمال الصحية من خلال جملة من القوانين والتوصيات، ينبغي كذلك أن تتوفر في مكان العمل وسائل الوقاية من إصابات العمل.

هـ- **الإعانات المالية:** توزيع الإعانات المالية على الموظفين، ومراعاة الأوضاع الاجتماعية، كتدعيم الرحلات إلى البقاع المقدسة وإعانات مالية خاصة بالمناسبات كالزواج².

¹ - لوقليب مروان: مرجع سابق، ص 47-48.

² - مرجع سبق ذكره، ص 48-49.

خلاصة:

يمكن القول أن الخدمة الاجتماعية تمثل مجموعة الجهود والخدمات الإنسانية المختلفة التي يمارسها أخصائيو اجتماعيون تم إعدادهم علميا بغرض تقديم الخدمات العلاجية والوقائية بطرق علمية منظمة ومدروسة.

الفصل الثالث:

مدخل نظري لتنمية الموارد البشرية

تمهيد:

لاقى موضوع تنمية الموارد البشرية في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا من طرف الباحثين، باعتبارها أحد المداخل الفعالة للرفع من جودة ومكانة العنصر البشري الذي يمثل بدوره الركيزة الأساسية في أي مؤسسة، مهما كانت طبيعة تلك المؤسسة، لذلك لابد من توفر قوى عاملة ذات كفاءة لتحقيق أهداف وغايات المؤسسة من خلال تنمية الموارد البشرية وجعل هذه الوظيفة تحتل المكانة المناسبة لها ضمن وظائف إدارة الموارد البشرية، ومن هنا يمكن القول بأن تنمية الموارد البشرية أصبحت ضرورة حتمية تقتضيها وتتطلبها أي مؤسسة.

❖ أولاً: أسباب تنمية الموارد البشرية:

إن تنمية الموارد البشرية والحاجة إليها أصبحت الشاغل لإدارة الموارد البشرية.

وهذا في ظل التحديات والضرورات والتي لا يمكن التحايل عليها أو تجنبها لذلك فإن أهم وأبرز

الأسباب التي ساهمت في بناء الحاجة إلى تنمية الموارد البشرية في المؤسسات هي:

- زيادة تعقد الوظائف من حيث مكوناتها ومهاراتها، وظهور وظائف ذات نوعيات خاصة ومعقدة أو الوظائف المفتوحة.
- توفير الدافع الذاتي للموارد البشرية لزيادة كفاءتهم وتحسين إنتاجيتهم.
- تهيئة الفرص للموارد البشرية لزيادة كفاءتهم والارتقاء بهم إلى وظائف ذات مسؤوليات أكبر.
- تهيئة الموارد البشرية لمواجهة المتغيرات المحيطة بالمؤسسة في مجالات متعددة، وجعلها خط الدفاع الأول في حماية واستقرار المؤسسة.
- تهيئة الموارد البشرية لمواجهة التحديات التي يفرضها المحيط الخارجي على المؤسسة في عدة مجالات كعولمة اليد العاملة¹.

¹ - حس إبراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، دار النهضة العربية، لبنان، 2002، ص 237.

❖ **ثانياً: خصائص تنمية الموارد البشرية:** إن أهم الخصائص التي تتمتع بها تنمية

الموارد البشرية تتمثل في:

1- **تنمية الموارد البشرية عملية إستراتيجية:** تنمية الموارد البشرية في الوقت الراهن يمكن

النظر لها على أنها عملية إستراتيجية، تأخذ بشكل نظام فرعي مكون من أجزاء متكاملة،

وتعمل في إطار إستراتيجية أكبر هي إستراتيجية المؤسسة؛ وعليه فإن إستراتيجية تنمية

الموارد البشرية تكون من مجموعة مخططة من برامج التدريب والتنمية المستمرة، التي

تهدف لتطوير وتحسين الأداء.

2- **تنمية الموارد البشرية عملية تعليم مستمرة:** تعتبر تنمية الموارد البشرية إستراتيجية وعملية

منتظمة تعتمد على التعلم، حيث تهدف بذلك إلى بناء معارف، مهارات وسلوكيات

واتجاهات لدى الموارد البشرية، بغرض تطوير وتحسين أدائها الحالي والمستقبلي والتكيف

مع التغيرات البيئية، وبالتالي فهي تعبر عن مساعي جادة لإحداث الموازنة بين خصائص

الموارد البشرية من ناحية وبين خصائص أعمالها الحالية من ناحية أخرى، وجعل أدائها في

تحسن مستمر ودائم¹.

¹ - سراج وهيبة: إستراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستخدم في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في

علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، دراسة حالة بعين الكبيرة، سطيف، 2011-2012، ص 29-

❖ ثالثاً: المرتكزات الرئيسية لعملية تنمية الموارد البشرية: حددت الجمعية العامة

للأمم المتحدة مرتكزات تنمية الموارد البشرية فيما يلي:

أ- اعتماد نهج شامل محكم الإعداد ومتكامل: حيث يجعل المنظور المتعلق بنوع الجنس في

الصميم، ويراعي احتياجات الناس رجال ونساء، ويضم مجالات حيوية من قبل السكان

والصحة والتغذية والمياه والمرافق الصحية والإسكان والاتصالات والتعليم والتدريب والعلم

والتكنولوجيا، ويأخذ في الاعتبار أيضاً الحاجة إلى توفير مزيد من فرص العمل في إطار

بيئة تكفل الحرية السياسية، والمشاركة الشعبية واحترام حقوق الإنسان والعدل والإنصاف،

وهي جميعها أمور أساسية لتعزيز القدرة البشرية على مواجهة تحديات التنمية.

ب- تطبيق السياسات اللازمة لكفالة تنمية الموارد البشرية: عن طريق التعليم والتدريب

والسعي حيثما أمكن إلى زيادة التقبل للابتكارات التكنولوجية، بما في ذلك الابتكارات في

ميدان تكنولوجيا المعلومات.

ت- ضمان مشاركة المرأة مشاركة كاملة: في وضع وتنفيذ السياسات الوطنية الرامية إلى

تعزيز تنمية الموارد البشرية¹.

¹ - لعلى بوكميش: مدخل إلى تنمية الموارد البشرية، دار الراية للطباعة والنشر، الجزائر، 2012، ص 18-19.

❖ رابعاً: عناصر تنمية الموارد البشرية: من أهم عناصر تنمية الموارد البشرية نجدهما

يلي:

1- التخطيط للموارد البشرية: وذلك عن طريق وضع تخطيط للقطاع البشري الذي يشمل

دائمة الوجود للقوى العاملة التي تحتاجها المنظمة، وذلك عن طريق تنمية قدرات

الموظفين وتحسين أدائهم ورفع كفاءتهم العلمية والعملية.

2- التدريب: يعتبر التدريب من أكثر عناصر تنمية الموارد البشرية ثقلاً وأهمية، لأنه أصبح

رمزا لبناء العقول وتطوير الخبرات الإدارية الضرورية، فلا بد أن يدرّب المورد البشري

ليتمكن من زيادة الإنتاج وتطوير قدراته لكي يحقق ميزة المنافسة.

3- نظام الحوافز والمكافآت: المكافأة تكون غير متوقعة وغير مخطط لها أما الحافز لأداء

العامل فهو يعني الخوف من النتائج السلبية المترتبة على أدائه مثل الجزاء. فهما

ضروريان لتنمية الموارد البشرية ووجودهما يعتبر ضرورة لزيادة إنتاج المؤسسة¹.

• عناصر التنمية البشرية حسب سعيد إسماعيل علي:

1- فسح المجال أمام المجتمع المدني للمشاركة في عملية التنمية وعدم الاقتصار فقط على

مساهمة الأجهزة الحكومية.

2- إبراز القضايا الرئيسية التي تهم المجتمع والتي تعد أكثر إلحاحاً.

3- مركزة عمليات التخطيط للتنمية وتنفيذها حول العدل وبحقوق الإنسان والديمقراطية.

4- معرفة وترجمة آراء وتطورات ومفاهيم المواطنين وأولوياتهم في التنمية².

¹ - فاطمة الزهراء طلحي: تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، مصر، 2017، ص64.

² - سعيد إسماعيل علي: حقوق الإنسان والتنمية البشرية، مجلة الديمقراطية، مصر، عدد3، 2001، ص93.

❖ خامسا: مستويات تنمية الموارد البشرية:

تعتمد مسؤوليات تنمية الموارد البشرية في معظم المنظمات على 4 مستويات رئيسية وهي¹:

أ- الإدارة العليا:

تتحمل مسؤولية تكوين وتوصيل رؤية مستقبلية واضحة عن مفهوم التنمية البشرية في المنظمة فعليها مراجعة النظم، هيكل المنظمة، سياسات الموارد البشرية، خلق البيئة المناسبة التي يمكن أن ينجح ويزدهر فيها الأفراد وتوفير الموارد المالية اللازمة، والالتزام بتطبيق العمل من قبل الإدارات والأقسام المختلفة.

ب- الإدارة الإشرافية:

تتحمل المسؤوليات الأساسية لضمان أن الأفراد يمكنهم تأدية وظائفهم بكفاءة وفعالية ويتمتعون بفرص تعلم مستمرة لتنمية قدراتهم وطاقاتهم الكامنة، هذه المسؤولية تعني، توفير عمل مشجع وتدعيم اكتساب المهارات، المعرفة، الاتجاهات التي يحتاجها الأفراد لكي يمكنهم أداء أعمالهم بشكل جيد.

ج- الفرد:

المدير المباشر في الحقيقة أهم عناصر عملية تنمية الأفراد، فهو الأقرب إلى ملاحظة السلوك الفعلي والقدر على كشف إمكانات الفرد ومشكلاته، وبالتالي فهو أقدر على تحديد احتياجاته التدريبية.

¹ - فاطمة الزهراء طلحي: مرجع سابق، ص 25-26.

د- المتخصصين :

أما الجهة المتخصصة فالمؤسسة ربما يكون لديها وظيفة متخصصة مسئولة عن تنمية الفرد وأحيانا إدارة الأفراد هي المسئولة وأحيانا أقسام التدريب سواء داخل قسم الأفراد أو بشكل مستقل عنها، وأحيانا يكون التدريب والتنمية جزء من مجال آخر للنشاط.

❖ **سادسا: التحديات المعاصرة لتنمية الموارد البشرية:** تواجه الموارد البشرية

وعملية تنفيذها تحديات كبيرة منها ما يلي:

1- **مشكلة الفقر وسوء التغذية:** رغم التطور الذي بلغه العالم ورغم الإمكانيات الدولية وغير

ذلك، إلا أن هناك أكثر من 80 مليون شخص يعانون من الجوع وسوء التغذية، وهذا الواقع

يدعو إلى التفكير في إيجاد حل لمشكلة الفقر وسوء التغذية التي تعيشها حول العالم خاصة

النامية منها، ولاشك أن الحل يتمثل في الاهتمام بالتنمية.

2- **تفشي الأمراض المستعصية:** تشكل الرعاية الصحية نقطة هامة في مجال تنمية الموارد

البشرية نظرا لكونها تصب في النهاية في إيجاد موارد بشرية صحية وسليمة يمكن أن

تساهم بشكل فاعل في عملية التنمية، فالتنمية لا يمكن تحقيقها بموارد بشرية تنخرها

الأمراض من كل جانب، ولقد برزت في السنوات الأخيرة أمراض مستعصية تفنك بالبشر،

عجز الطب الحديث عن إيجاد أدوية شافية لها على كداء السيدا وداء الأنفلونزا وغيرها من

الأمراض والأوبئة التي تشكل خطرا على التنمية.

3- **مشكلة الزيادة السكانية:** تشكل الزيادة السكانية إحدى التحديات الكبرى لعملية التنمية وذلك

من خلال زيادة الاحتياجات البشرية من الغذاء... الخ ومن جهة أخرى تؤدي الزيادة السكانية

إلى زيادة النشاط ومن ثمة زيادة الضغط على النظم الإيكولوجية، ويدعو واقع مشكلة الزيادة

السكانية إلى ضرورة الاهتمام بالنمو السكاني، وضرورة تخطيط الموارد البشرية سواء على

المستوى المحلي أو الدولي.

4- **مشكلة النمو الحضري والتلوث:** إن نمو المدن واكتظاظها يحيطها بمشاكل خطيرة إيكولوجية

ومادية ومالية، تعرض سكانها المتزايد للخطر بل وتعرض صحتهم للضرر وحياتهم

للخطر، وذلك بسبب التلوث، ومن بين أنواع التلوث الذي تعيشه المدن نجد التلوث الهوائي الذي يسبب أضراراً كبيرة على المورد البشري وما يحيط به¹.

❖ سابعاً: العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والتحفيز:

تعتبر الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة في حد ذاتها نوعاً من الحوافز الغير مباشرة التي تقوم المؤسسة بمنحها لموظفيها سواء أكان تقديمها بشكل طوعي أو إلزامي.

حيث تعد هذا الخدمات العائد الذي يحصل عليه الموظف باعتباره عضو في المؤسسة التي يعمل بها فهي وسيلة لرفع المعنويات والاحتفاظ بالأفراد الأكفاء والتقليل من معدل دوران العمل وكذلك الحال بالنسبة للحوافز كونها تعد بمثابة المقابل للداء المتميز ومكافأة العاملين من خلال تميزهم عملهم وإحساسهم بروح العدالة وتشجيع الجميع على إنجاز أهدافهم وأهداف المؤسسة كذلك.

ومن هنا يمكن القول أن كل من الخدمة الاجتماعية والتحفيز يمثلان عائد ومقابل يحصل عليه العامل نتيجة لتميزه في العمل كما أنهما يعتبران وسيلة للاحتفاظ بالكفاءات الموجودة بالمنظمة، وتجدر الإشارة إلى أن الشروط التي يقوم عليها نظام الخدمات الاجتماعية ليست بعيدة كل البعد عن الشروط التي يقوم عليها نظام الحوافز، وبالتالي فإن العلاقة بين الخدمات والتحفيز هي علاقة تكاملية حيث يقوم كل منها على تحقيق حاجيات الموارد البشرية وتنميتها وتشعرهم بأنهم موظفين ذو مكانة داخل المؤسسة.

¹ - لعل بوكميش علي: مرجع سبق ذكره، ص 65-66-67.

خلاصة الفصل:

تعتبر تنمية الموارد البشرية وسيلة فعالة تستعملها المؤسسة بغاية تحقيق الاستفادة الكاملة من مواردها البشرية، والتي تهدف بصورة أساسية إلى تطوير وتحسين معارف وقدرات الموارد البشرية بالشكل الذي يمكن من تحقيق أهداف المؤسسة، فقد كان لزاما اعتبار تنمية الموارد البشرية بعدا أساسيا لتطوير المؤسسات على اختلاف أنواعها، هذه التنمية التي تفرضها التغيرات الحاصلة في بيئة المؤسسات سواء أكانت داخلية أم خارجية، حيث تدفع بالمؤسسات إلى ضرورة التجاوب والانسجام معها ومواكبة متطلبات التغيير والتطوير، ومن هنا يمكن القول بأن الاهتمام المتزايد بتنمية الموارد البشرية ينطلق من الدور الذي تلعبه في خلق وتنمية القدرات التنافسية للمؤسسات وفي تفعيل الانسجام الكفاء للتقنيات والموارد المتاحة لها. لذلك لا بد من الأخذ بعين الاعتبار على أن وظيفة تنمية الموارد البشرية لا غنى عنها في أي مؤسسة.

الفصل الرابع:

الدراسة المنهجية

❖ أولاً: الإجراءات المنهجية:

1- المنهج المستخدم في الدراسة:

يعتبر المنهج تلك الطريقة التي يستخدمها الباحث من أجل الوصول إلى النتيجة المرغوب فيها¹.

والمنهج هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة، أو في التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار أو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي تجهلها²، ونظراً لطبيعة دراستي لاحظت أن المنهج الأكثر ملائمة هو المنهج الوصفي والذي يعرف على النحو التالي:

هو طريقة يعتمد عليها الباحثون في الحصول على معلومات وافية ودقيقة، تصور الواقع الاجتماعي والذي يؤثر في كافة الأنشطة الثقافية والسياسية والعلمية، وتسهم في تحليل ظواهره ويستهدف المنهج الوصفي تحقيق عدد من الأهداف وذلك بغرض الوصف³.

¹ - إسماعيل شعباني: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، المعهد الوطني للتجارة، ط1، الجزائر، 2005، ص39.

² - صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003 ص 28.

³ - أحمد عارف العساف ومحمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، د.س، ص 134.

❖ ثانياً: مجالات الدراسة:

أ- المجال البشري:

إذا كان المجال البشري يعبر عن مجموع الموظفين وهو المجتمع الأصلي ومنه سأقوم باستخراج مفردات البحث منه، وبما أن دراستي الميدانية سأقوم بإجرائها بمستشفى الهادي بن جديد بولاية الطارف، وبالتحديد على موظفي الطاقم الإداري للمؤسسة والذي يبلغ عددهم 60 موظف.

ب-المجال المكاني:

بما أن عنوان دراستي يدور حول الخدمة الاجتماعية ودورها في تنمية الموارد البشرية لدى موظفي قطاع الصحة، والتي قمت بإجرائها في مستشفى الهادي بن جديد لولاية الطارف وسأحاول أن أقدم تعريف لميدان المؤسسة الاستشفائية الهادي بن جديد على النحو التالي:

تقع هذه المؤسسة في ولاية الطارف، حيث يحدها من الشرق العمارات السكنية ومن الغرب محلات تجارية ومن الجنوب الإقامة الجامعية 2000 سرير ومن الشمال الطريق السريع ومحطة المسافرين.

أنشأت المؤسسة العمومية الاستشفائية الهادي بن جديد على إثر صدور المرسوم التنفيذي رقم 140/7 المؤرخ في 19-05-2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية، فهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تسعى إلى تقديم الخدمات الصحية وهي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يوضع تحت وصاية الوالي، تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية من مجموع الهياكل الصحية العمومية

الخاصة بالوقاية والتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التكيف الطبي الذي يغطي دائرتين وهما:
دائرة الطارف ودائرة بوتلجة.

ج-المجال الزمني:

لقد قمت بالدراسة الميدانية بعد الانتهاء من الدراسة النظرية وذلك في شهري فيفري 2020، لكن قمت بزيارات متكررة قبل وصول فترة الدراسة الميدانية وذلك قصد التعرف واستكشاف ميدان الدراسة وحتى لا يكون هناك إشكال فيما بعد أي أثناء فترة التريص في الميدان، فلقد كانت أول زيارة لي بميدان دراستي وهو مستشفى الهادي بن جديد يوم 19 ديسمبر 2020، أين قمت بالتعرف على ميدان الدراسة وسير العمل والظروف المحيطة به، لكن لم أتمكن من مقابلة المدير لكي أحصل منه على الموافقة لإجراء الدراسة الميدانية بالمستشفى، حيث قمت بزيارة أخرى يوم 22 جانفي 2020 حيث تمكنت في هذا اليوم من مقابلة المدير والطلب منه السماح لي بإجراء دراستي الميدانية، حيث في البداية لم يعجبه الأمر ظنا منه بأنني سأعمل هنا لفترة طويلة لكن عندما شرحت له الأمر وغايتي من ذلك وافق على أن أقوم بدراستي في ذلك المستشفى، وبعد أخذ الإذن من رئيس قسم علم الاجتماع لانطلاق فترة الدراسة الميدانية وذلك يوم 18 فيفري 2020 لمدة الانتهاء التي حددتها بتاريخ يوم 19 مارس 2020، حيث قمت بتقسيمها إلى مراحل: المرحلة الأولى تعرفت على ميدان دراستي والتعرف على مجتمع الدراسة وحصولي على هيكل المؤسسة الاستشفائية عن طريق إجراء مقابلات مع بعض المسؤولين خاصة نائب مدير المؤسسة، أما المرحلة الثانية؛ قمت فيها بضبط وتحديد مجتمع البحث أما المرحلة الثالثة قمت فيها بتوزيع الاستمارة بتاريخ 18 مارس 2020 على المبحوثين.

د - العينة وكيفية اختيارها:

تعد العينة أداة ضرورية لا بد على الباحث الاعتماد عليها من أجل الوصول إلى نتائج

قابلة للتعميم¹.

دواعي اعتبار أن موضوع دراستي هو: دور الخدمة الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية لدى موظفي قطاع الصحة، فإن أنسب نوع من العينة الذي يلائم دراستي هي العينة العشوائية البسيطة، على اعتبار أن المجموع الكلي للطاقت الإداري يمثل 60 موظف، حيث اخترت نسبة 50% من 60 وقد وضحتها في العملية التالية:

$$\begin{array}{r} 100 \qquad 60 \\ 50\% \qquad \text{س} \\ \hline 50 \times 60 = 30\% \\ \hline 100 \end{array}$$

وبالتالي سأقوم بتوزيع الاستمارة على 30 موظفا بطريقة عشوائية.

وتعرف العينة العشوائية البسيطة على النحو التالي: "أخذ عينة عشوائية بواسطة الصدفة

وهذا بالسحب من بين مجموع عناصر مجتمع البحث"².

¹ - وائل عبد الرحمان وعيسى محمد فحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الجامعة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007، ص 113.

² - موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، دار القصبة، 2013، ص 304.

❖ ثالثاً: أدوات جمع البيانات:

أ - الملاحظة:

في ضوء الدراسة التي قمت بها والتي تدور حول: دور الخدمة الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية لدى موظفي قطاع الصحة بمستشفى الطارف، فإنه يتوجب علياً أن أستعين بالملاحظة كأداة مهمة من أدوات جمع البيانات، حيث قمت باستعمال هذه الأداة في دراستي الاستطلاعية والاستكشافية لميدان الدراسة، وهذا من خلال ملاحظة والتعرف على عموميات وأجزاء ميدان الدراسة وهو مستشفى الهادي بن جديد، وذلك عن طريق المتابعة والسعي إلى معرفة الواقع المهني معرفة جيدة والبحث الدائم في مضمون ومحتوى إشكالية بحثي وتعرف الملاحظة على النحو التالي: "هي المشاهدة أو المعاينة المباشرة للموقف الاجتماعي أو أشكال السلوك وأنماط التفاعل"¹.

وقد وضحت ذلك في هذا الجدول والذي يعرف بدليل الملاحظة:

التاريخ	نوع الملاحظة	ما تمت ملاحظته	ما يجب أن ألاحظه	النتائج
19 ديسمبر 2020	ملاحظة مباشرة	- استكشاف ميدان الدراسة - ظروف العمل - سوء الاستقبال.	- طبيعة العلاقة بين الموظفين. - طبيعة العمل	- نقص في نوعية الخدمات المقدمة بمستشفى الهادي بن جديد
22 جانفي 2020	ملاحظة مباشرة	- انعدام النظافة. - الإهمال.	- الانضباط في العمل. - التعرف على نوعية الخدمات الموجودة في المستشفى.	- غياب الاهتمام بالموارد البشري للمؤسسة.
18 فيفري 2020 إلى 19 مارس	ملاحظة مباشرة	- عدم احترام الوقت من قبل الموظفين. - التغيب المتكرر للموظفين عن العمل.	- توزيع الاستمارة وكيفية تعاملهم معها.	

¹ - محمد عبد الرزاق جبلي وآخرون: البحث العلمي الاجتماعي، دار المعرفة، مصر، 2003، ص32.

ب-المقابلة:

بما أن المقابلة هي أداة بحث علمية، تختلف عن الأنواع الأخرى من المقابلات مثل مقابلات الصدفة إلى غير ذلك من المقابلة، ونظرا لطبيعة دراستي الميدانية التي استهدفت فيها مستشفى الهادي بن جديد لولاية الطارف، حيث قمت بإجراء مقابلتين، الأولى كانت مع مدير المؤسسة يوم 22 جانفي 2020 على الساعة 14:00 للحصول على إذن منه لإجراء والقيام بالدراسة الميدانية وقد دامت حوالي ربع ساعة تقريبا.

أما المقابلة الثانية فقد كانت مع نائب مدير المؤسسة (توفيق سعدي) يوم 3 مارس 2020 (الثلاثاء) على الساعة 9:00 صباحا، حيث قام بإعطائي نظرة حول طبيعة العمل في المستشفى وعدد موظفي الطاقم الإداري للمؤسسة والمجموع الكلي لعمال المستشفى الذي يبلغ 610 عامل، كما طلبت منه أن يعطيني هيكل المؤسسة، حيث طلب مني الانتظار قليلا للبحث عنه، ثم أعطاني إياه مع مرسوم إنشاء المؤسسة وقمت بشكره والامتنان له لمساعدته لي.

وتعرف المقابلة بأنها: "اجتماعات بين الباحث أو بعض مساعديه، وبين الشخص المطلوب للحصول على بيانات ومعلومات منه تخص موضوع الدراسة، فهي وسيلة من وسائل جمع البيانات بالاعتماد على تبادل الحديث بين الباحث والمبحوث"¹.

¹ - أحمد عارف عساف ومحمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، د.س، ص 297.

ج- الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من الأدوات المنهجية المهمة والأكثر شيوعاً في البحث العلمي خاصة لدى الطلبة الجامعيين، ولقد اتفق معظم علماء المنهجية على أن أحسن تصميم للاستمارات هو ذلك التصميم الذي يساعد على تحقيق الأهداف عن طريق جمع البيانات، وهي وسيلة للاتصال بين الباحث والمبحوث حيث تضم مجموعة من الأسئلة المهمة والمنتقاة بطريقة خاصة لغرض الحصول على المعلومات¹.

أفهم من هذا بان الاستمارة هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه للمبجوثين بغرض الحصول على معلومات منهم، وقد لجأت إلى استخدام الاستمارة نظراً لطبيعة موضوعي ومجتمع الدراسة الذي يفرض عليا استخدام هذه الأداة، حيث قمت بتصميم الاستمارة انطلاقاً من التساؤلات الفرعية وهي المحاور التي أقيمت عليها الاستمارة، بحيث كل تساؤل فرعي هو محور الاستمارة، حيث قمت بتقسيم الاستمارة إلى مجموعة من المحاور، كل محور يتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة التي تقتضي الإجابة بنعم أو لا والأسئلة المفتوحة أترك فيها الحرية للمبجوثين للإجابة، وأسئلة نصف مغلقة أو نصف مفتوحة، وهذه المحاور كالتالي:

- المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية (الجنس، السن، الحالة الاجتماعية...)

يحتوي هذا المحور 6 أو 7 أسئلة مفتوحة.

- المحور الثاني: حول الخدمات الاجتماعية المقدمة والمتوفرة في المؤسسة، يتضمن هذا

المحور أسئلة متنوعة (مغلقة، شبه مغلقة، مفتوحة، نصف مفتوحة) مجموعها 12 سؤال،

وهي أسئلة خاصة بالخدمات الاجتماعية كالسكن، النقل... الخ.

¹ - محمد عبد الرزاق جبلي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص 35-39.

- المحور الثالث: حول دور الخدمة الاجتماعية في تحفيز الموارد البشرية: يتضمن هذا المحور أسئلة مختلفة خاصة بمؤشر التحفيز للخدمة الاجتماعية بحيث يتراوح عدد الأسئلة في هذا المحور حوالي 10 أسئلة، وهي أسئلة متنوعة من مغلقة إلى مفتوحة ونصف مفتوحة.

- المحور الرابع: حول دور الخدمة الاجتماعية في ترقية الموظفين: يتضمن هذا المحور أسئلة مختلفة ومتنوعة خاصة بمؤشر من مؤشرات الخدمة الاجتماعية، بحيث يتضمن 12 سؤال، كل سؤال يتضمن إجابة إما مفتوحة أو مغلقة، وقد تنوعت فيه الأسئلة من مغلقة أو مفتوحة، نصف مفتوحة ونصف مغلقة، بحيث أحاول من خلال هذه المحاور الربط بين متغيري البحث: الخدمة الاجتماعية وتنمية الموارد البشرية، وقد قمت بتحكيم الاستمارة يوم 10 مارس 2020.

الفصل الخامس:

الدراسة الميدانية

ثانياً: الدراسة الميدانية

• تحليل وتفسير البيانات.

- المحور الأول: البيانات الشخصية:

جدول رقم 01: متعلق بالجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس / مجتمع البحث
43%	13	ذكر
57%	17	أنثى
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول بأن نسبة الإناث التي تعمل في مستشفى الهادي بن جديد لولاية الطارف أكثر من نسبة الذكور، حيث تقدر نسبة الإناث بـ 57% بينما نسبة الذكور بـ 43% وهذا يدل على توافد العنصر النسوي على ميدان العمل كبير، وكذلك يرجع إلى انفتاح المرأة على العمل وتحررها.

جدول رقم 02: متعلق بالسن.

النسبة المئوية	التكرارات	السن / مجتمع البحث
23%	07	أقل من 30 سنة
43%	13	من 30-40 سنة
17%	5	من 45-49 سنة
17%	5	50 سنة فما فوق
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 02 والمتمثل في السن، أن الفئة التي تتراوح أعمارها ما بين 30 و 44 سنة هي أكبر فئة وذلك بنسبة تقدر بـ 43% تليها الفئة الأقل من 30 سنة بنسبة تقدر بـ 23%، ثم تليها الفئتين التي تتراوح أعمارهم ما بين 45 إلى 49 سنة و 50 سنة فما فوق بنسبة تقدر بـ 17%، فالملاحظ من ذلك أن المؤسسة تعتمد على توظيف فئة الكهولة أكثر من الفئات الأخرى، حيث أن أغلبية المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 44 سنة بنسبة 43%.

جدول رقم 03: متعلق بالمستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	مجتمع البحث المستوى التعليمي
20%	06	متوسط
40%	12	ثانوي
40%	12	جامعي
100%	30	المجموع

من خلال الجدول رقم 03: والمتمثل في الوضعية التعليمية داخل المؤسسة الصحية (مستشفى الهادي بن جديد) أن هناك تقارب في النسب بين الثانوي والجامعي بنسبة تقدر بـ 41%، تليها فئة المتوسط بنسبة 20%، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يعملون بهذه المؤسسة يملكون مؤهلات علمية وفكرية تمكنهم من التحكم في طبيعة العمل بحيث كلما كان هناك مستوى تعليمي جيد كالجامعي مثلا كلما ساهم ذلك في زيادة مردودية وإمكانيات المؤسسة، فمن المعروف أن التعليم مؤشر من مؤشرات النمو.

جدول رقم 04: متعلق بالحالة الاجتماعية.

النسبة المئوية	التكرارات	مجتمع البحث الحالة الاجتماعية
%43	13	أعزب (ة)
%47	14	متزوج (ة)
%10	03	مطلق
%0	0	أرمل
%100	30	المجموع

يبين الجدول رقم 04 والمتمثل في الحالة الاجتماعية لموظفي المؤسسة أن نسبة العمال المتزوجين تقدر بـ 47%، بينما نسبة العمال العزاب تقدر بـ 43% ثم المطلقين بنسبة 10% في حين لا وجود للأرامل، ومن خلال تحليل هذا الجدول نستنتج أن أغلب موظفي هذه المؤسسة متزوجين وهذا راجع إلى حاجة هذه الفئة إلى توفير متطلبات المعيشة أكثر من غيرها من الفئات الأخرى، دون أن ننسى أن فئة العزاب لها نسبة معتبرة بهذه المؤسسة تلي فئة المتزوجين مباشرة، وهذا يدل على تزايد أهداف وطموحات واحتياجاتها كالعامل.

جدول رقم 05: حول الأقدمية في العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	مجتمع البحث الأقدمية في العمل
17%	5	أقل من 5 سنوات
33%	10	من 5 إلى 9 سنوات
27%	8	من 10 إلى 14 سنة
23%	7	15 سنة فما فوق
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 05 والمتمثل في الأقدمية في العمل، أن العمال من 5 إلى 9 سنوات تمثل نسبة 33%، تليها الفئة ما بين 10 إلى 14 سنة بنسبة 27%، أما 15 سنة فما فوق قدرت بـ 23%، تليها العمال الذين يعملون بهذه المؤسسة منذ أقل من 5 سنوات بنسبة 17%، إذن نلاحظ من خلال تحليل الجدول أن أغلبية عمال المؤسسة تتراوح أقدميتهم في العمى بين 5 و 9 سنوات وهذا راجع إلى رضا المؤسسة بمجهود تلك الفئة وإحساس العمال بالراحة والعدالة. كما أن العمال الذين لديهم أقدمية ما بين 10 و 14 و 15 سنة فما فوق متواجدين بأعداد لا بأس بها بهذه المؤسسة وهذا يدل على احتياج المؤسسة إلى خبرة هذه الفئة.

جدول رقم 06: متعلق بالوظيفة.

النسبة المئوية	التكرارات	مجتمع البحث الوظيفة
17%	5	إطار
10%	3	نائب مدير
17%	5	عون تنفيذ
7%	2	مساعد
23%	7	عون إداري
17%	5	موظف
7%	2	ملحق رئيسي
3%	1	عامل مهني
100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 المتعلق بالوظيفة، أن 23% من الموظفين يحتلون منصب عون إداري، في حين 17% إطارات وأعاون تنفيذ وموظفين، 10% من يشغل نائب مدير، و 7% من المساعدين وملحق رئيسي، 3% من العمال المهنيين، نفهم من هذا بأن المؤسسة تميل إلى توظيف الأشخاص ذوي الكفاءات العالية.

- المحور الثاني: الخدمات الاجتماعية المقدمة في المؤسسة.

جدول رقم 07: الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	83%
لا	5	17%
المجموع	30	100%

جدول يوضح احتمالات الإجابة بنعم

مجتمع البحث	الكرارات	النسبة المئوية
خدمات مادية	8	32%
معنوية	3	12%
اجتماعية	14	56%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال تحليل الجدول رقم 7 المتعلق بالخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية (الهادي بن جديد) أن هناك عدد كبير من المبحوثين الذين كانت إجابتهم بنعم، وذلك بنسبة قدرت بـ 83%، بينما هناك عدد قليل من المبحوثين حوالي 5 يرون بعدم تقديم المؤسسة للخدمات الاجتماعية وذلك بنسبة 17%، من خلال هذا نفهم أن هذه المؤسسة تقوم بتقديم خدمات متنوعة للموظفين والعمال تتمثل في خدمات مادية ومعنوية والأهم اجتماعية بنسبة 56% وذلك تلبية لحاجيات ومتطلبات العاملين والموظفين بهذه المؤسسة لزيادة رغبتهم بالعمل وولائهم لها، وهذا ما يترجم في اهتماماتها بتقديم الخدمات.

جدول رقم 08: حول الاستفادة من الخدمات الاجتماعية المقدمة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	90%
لا	3	10%
المجموع	30	100%

يتضح في الجدول أعلاه المتعلق بالاستفادة من الخدمات الاجتماعية المقدمة أن معظم المبحوثين يستفيدون من الخدمة الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة، حيث تقدر نسبة ذلك بـ 90%، في حين هناك نسبة ضئيلة جدا من المبحوثين الذين لم يستفيدوا من الخدمات وتبلغ 10% نسبة ذلك، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تعمل على العدل في توزيع الخدمات بين الموظفين بغض النظر عن مكانة كل موظف داخلها، حيث يمكن اعتبار تلك الاستفادة حق من حقوق أي عامل منتمي لها.

جدول رقم 09: متعلق بنوع الخدمات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
%0	0	السكن
%90	27	الإطعام
%0	0	النقل
%10	3	خدمات الترفيه
%100	30	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول الخاص بنوع الخدمات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة بأنه لا وجود لخدمة السكن والنقل، في حين توفر خدمة الإطعام بنسبة 90% وهي تمثل أعلى نسبة مقارنة بالخدمات الترفيهية التي تمل نسبة ضئيلة جدا وهي 10%، وعليه يمكن استنتاج ما يلي: افتقار هذه المؤسسة للكثير من الخدمات الاجتماعية المهمة التي يحتاجها العامل لكل يؤدي مهامه بشكل أفضل، إلا أن هذا لا ينفي وجود نوعين من الخدمات وهما: المطعم والخدمات الترفيهية المتمثلة في الرحلات والعمرة في المناسبات إلى غير ذلك.

جدول رقم 10: حول الاستفادة من السكن.

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

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 انعدام الفئة المستفيدة من السكن، وتزايد كبير في الفئة الغير مستفيدة من السكن وهذا راجع إلى عدم توفر خدمة السكن في المؤسسة، وهذا يدل على تقصير المؤسسة في حق العمال، فوجود السكن في المؤسسة التي يعمل فيها العامل يشعره بنوع من الاستقرار النفسي عكس عدم وجوده.

جدول رقم 11: حول مساهمة المؤسسة في توفير السكن للعامل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	08	27%
لا	22	73%
المجموع	30	100%

جدول يوضح احتمالات الإجابة بنعم

مجتمع البحث	الكرارات	النسبة المئوية
قطعة أرض	0	0%
قرض	3	37.5%
بناء سكنات وظيفية	5	62.5%
المجموع	8	100%

يتضح في الجدول رقم 11 المرتبط بتوفير السكن للعامل، أن معظم إجابات المبحوثين كانت "لا" يعني أن المؤسسة لا تساهم في توفير السكن للعامل، حيث تقدر بنسبة 73% وهي أكبر نسبة مقارنة بعدد المبحوثين التي كانت إجاباتهم "بنعم" بنسبة 27%، وذلك عن طريق إما قرض أو بناء سكنات وظيفية لكن هذا بنسب ضعيفة جدا تتراوح بين 37.5 و 62.

نفهم من ذلك بأن هذه المؤسسة لا تعمل على توفير السكن للعامل بقدر ما يهم هو العمل لزيادة أرباحها بغض النظر عن احتياجات العامل من سكن وغيره وربما سبب ذلك لغياب الإمكانيات المالية والبدنية.

جدول رقم 12: حول قرب مسافة المسكن من المؤسسة.

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

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 المتعلق بقرب المسكن من المؤسسة، أن هناك نسبة كبيرة من العمال الذين مسكنهم بعيد عن المؤسسة تقدر بـ 60%، أما العمال الذين مسكنهم قريب من المؤسسة تبلغ نسبتهم 40%، وهذا يدل على أن معظم العمال لديهم صعوبة في التنقل من مسكنهم إلى عملهم أو المؤسسة التي يعملون فيها نظرا لبعدها المسافة على العكس العمال الذين مسكنهم قريب من المؤسسة تكون صعوبتهم في التنقل أقل.

جدول رقم 13: حول صعوبة التنقل إلى مكان العمل.

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

يلاحظ من خلال الجدول رقم 13 حول صعوبة التنقل إلى مكان العمل أن الأفراد الذين يجدون صعوبة في التنقل لمكان عملهم بلغت نسبتهم 33%، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين لا يجدون صعوبة في التنقل لمكان العمل تقدر بـ 67%، ومنه نفسر ذلك على أن أغلبية العمال لا يجدون صعوبة في التنقل وهذا راجع إما لتوفر وسائل النقل أو لقرب مكان العمل.

جدول رقم 14: حول وسيلة النقل المستعملة للذهاب إلى العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0%	0	نقل المؤسسة
30%	9	نقل شخصي
70%	21	نقل عمومي
100%	30	المجموع

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم 14 الخاص بوسائل النقل المستعملة للذهاب إلى العمل أن هناك عدد كبير من العاملين يلجئون إلى النقل العمومي في الذهاب إلى عملهم، حيث قدرت نسبتهم بـ 70%، في حين نجد 30% من العاملين يعتمدون على النقل الشخصي الخاص بهم، مع الغياب التام لنقل المؤسسة بنسبة 0%، نفهم من هذا أن هذه المؤسسة لا تساهم في توفير النقل للعامل، مما يجعله مسئولاً عن تنقله لمكان عمله، فبفضل توفر النقل العمومي يتمكن العامل من الذهاب للعمل ولعل هذا ما يؤكد إهمال المؤسسة لخدمة النقل كخدمة من الخدمات الاجتماعية التي يحتاجها الفرد.

جدول رقم 15: حول حقوق النقل.

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

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 المتعلق بحقوق النقل أن فئة العمال التي تمثل النسبة الأكبر المقدرة بـ %100 مقارنة بالمؤسسة التي تمثل %0، أما المشتركة بين العامل والمؤسسة هي الأخرى تمثل نسبة %0، ومن هنا يمكن القول بأن العامل هو الوحيد التي يتحمل مصاريف النقل، إلا أنه يمكن الإشارة هنا إلى أن المؤسسة في وجود الأزمات والأوبئة توفر وسائل النقل للعمال مثل وباء كورونا.

جدول رقم 16: حول وجود مطعم في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
100%	30	نعم
0%	00	لا
100%	30	المجموع

جدول يوضح احتمالات الإجابة بنعم

النسبة المئوية	الكرارات	مجتمع البحث
100%	30	نظيف
0%	00	غير نظيف
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 الخاص بوجود مطعم في المؤسسة: أن هناك نسبة كبيرة جدا تقدر ب 100% ترى بوجود مطعم في المؤسسة، مقارنة بعدم وجوده، ومن هنا يمكن القول بأن المؤسسة تعمل على توفير خدمة المطعم باعتباره جزء مهم من مكانة المؤسسة، وهذا ما يدل على سهر المؤسسة لنظافته، بحيث كلما كان المطعم نظيفا كلما كان الإقبال عليه من قبل العمال، فالمطعم كخدمة من الخدمات الاجتماعية موجود وبشكل كبير.

جدول رقم 17: حول تقديم المؤسسة للوجبات.

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

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 أن تقديم الوجبات في وقتها بلغت نسبة 53%، أما الفئة الأخرى التي تمثل عدم تقديم الوجبات في وقتها قدرت بـ 47% وهنا يلاحظ أن المؤسسة تسهر على تقديم الوجبات في وقتها لتلبية حاجيات الموظف ودفعه أكثر للعمل، فكلما كان هناك اهتمام براحة العامل من غذاء وتزويده بالطاقة كلما انعكس إيجاباً على إنتاجية المؤسسة.

جدول رقم 18: حول تناسب الخدمات المقدمة مع احتياجات الموظف.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	12	40%
لا	08	27%
أحيانا	10	33%
المجموع	30	100%

يبين الجدول رقم 18 أن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة تناسب احتياجات الموظف حيث بلغت نسبتهم 40%، تليها نسبة 33% التي تمثل عدد الموظفين الذين كانت إجابتهم بـ أحيانا أي في بعض المرات والأوقات، أما النسبة الأخيرة فقد كانت 27% وهي تمثل عدم تناسب الخدمات المقدمة مع احتياجات الموظف، نستنتج هنا أن هناك نوع من التوافق والانسجام بين الخدمات التي تقدم من طرف المؤسسة واحتياجات الموظف وهذا راجع إلى ارتياح الموظفين وشعورهم بالولاء إلى المؤسسة التي يعملون فيها.

- المحور الثالث: دور الخدمة الاجتماعية في تحفيز المورد البشري للمؤسسة.

جدول رقم 19: حول الرضا والقبول للخدمات المقدمة في المؤسسة.

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

يتبين في الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين غير راضين عن الخدمات المقدمة لهم وهذا ما يقدر بالنسبة التالية وهي 67% مقارنة بنسبة ضعيفة من المبحوثين الذين لديهم قبول عن الخدمات المقدمة لهم بنسبة 33%، وعليه نفسر هذا في كون هذه المؤسسة لا تقدم خدمات كافية، فهي تعاني نقصا في ذلك وهذا ما يترجم في عدم الرضا والقبول على تلك الخدمات، كذلك لعدم توفر المؤسسة على خدمات هامة: كالسكن والنقل وغيرها من الخدمات.

جدول رقم 20: حول الخدمات الممنوحة للموظفين تشجيعهم لبذل الجهد في العمل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	17	57%
لا	13	43%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 أن هناك نسبة كبيرة من الخدمات التي تمنح للعمال لتشجيعهم لبذل المزيد من المجهودات في أداء العمل حيث تقدر بـ 57100، بينما هناك قلة في الخدمات الممنوحة من طرف المؤسسة للعمال تقدر بـ 43100، حيث يلاحظ هنا أن تزايد في الخدمات الممنوحة للعمال لتشجيعهم لبذل مزيد من الجهود في أداء العمل راجع إلى إمكانيات المؤسسة وكفاءة العامل في عمله، أما قلة الخدمات الممنوحة يمكن تفسيرها بتراجع مردودية المؤسسة أو قلة الإمكانيات وعدم كفاءة العمال.

جدول رقم 21: حول منح المؤسسة حوافز للموظفين.

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

جدول يوضح احتمالات الإجابة بنعم

مجتمع البحث الحوافز	الكرارات	النسبة المئوية
حوافز مادية	4	%57
حوافز معنوية	2	%28
كلاهما	1	%14
المجموع	7	%100

يلاحظ في هذا الجدول أن هذه المؤسسة لا تمنح حوافز للموظفين وذلك بنسبة %77 مقارنة بالفئة الأخرى التي تمنح لها الحوافز بنسبة %23 موزعة بشكل تنازلي من حوافز مادية بنسبة %57 وحوافز معنوية بنسبة %28، أما كلاهما (مادية ومعنوية) بنسبة %14، نستنتج أن المؤسسة تمنح الحوافز لموظفيها لكن بشكل ضعيف جدا وهذا قد يرجع إلى نقص إمكانياتها وفقرها من جميع الوسائل الحديثة وضعف مدخولها أو قد تكون أسباب أخرى غير مباشرة.

جدول رقم 22: حول أساس تقديم الحوافز.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
%0	0	على أساس السلوك
%40	12	على أساس جهد العامل
%60	18	على أساس الخبرة المهنية
%100	30	المجموع

نلاحظ في هذا الجدول رقم 22 الخاص بأساسيات تقديم الحوافز بأن هناك نسبة كبيرة تقدر بـ 60% من المبحوثين الذين يعتقدون أن أساس تقديم الحوافز يكمن في الخبرة المهنية، في حين 40% من الأفراد (المبحوثين) يرجعون أساس تقديم الحوافز إلى جهد العامل، في حين لا وجود لمعيار السلوك في تقديم الحوافز للموظفين على أساس خبرتهم المهنية في العمل، بحيث كلما توفرت الخبرة كلما قدمت الحوافز، نفهم من هذا أن المعيار الذي تستند عليه المؤسسة في تقديمها للحوافز يتمثل في وجود الخبرة في العمل.

جدول رقم 23: حول نظام الحوافز الذي تتبعه المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
50%	15	عادل
50%	15	غير عادل
100%	30	المجموع

من خلال الجدول رقم 23 المتعلق بنظام الحوافز الذي تتبعه المؤسسة نلاحظ أن هناك تساوي في نظام الحوافز المتبع من طرف المؤسسة بنسبة 50% حيث نفسر ذلك بأن هناك اختلاف في الآراء بين العمال حول نظام الحوافز، فهناك من يجده نظام عادل في حين يراه الآخر غير عادل، وهذا قد يرجع إلى الطريقة التي تتبعها المؤسسة في توزيع الحوافز على العمال.

جدول رقم 24: حول الرضا عن الأجر.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
63%	19	نعم
37%	11	لا
100%	30	المجموع

من خلال الجدول رقم 24 المتعلق بالرضا عن الأجر نلاحظ أن نسبة الرضا عن الأجر تمثل 63% وهي نسبة مرتفعة، أما نسبة عدم الرضا على الأجر المتقاضى قدرت بـ 37%، وهذا يدل على أن هذا المؤسسة تساهم نوعاً ما في دفع أجور العمال بطريقة تتماشى مع المجهود الذي يبذلونه، في حين هناك نسبة قليلة من العمال الغير راضين عن الأجر وهذا قد يرجع إلى تزايد متطلبات هذه الفئة وعدم القدرة على تلبية تلك الحاجات مهما كان نوعها.

جدول رقم 25: حول الحصول على حوافز أكبر عند القيام بنفس العمل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	19	63%
لا	11	37%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 أن العمال الذين يمكنهم الحصول على حوافز أكبر عند القيام بنفس العمل في مؤسسة أخرى تقدر نسبتهم بـ 63% بينما العمال الذين لا يمكنهم الحصول على حوافز أكبر عند القيام بنفس العمل في مؤسسة أخرى تقدر بـ 37%، والشيء الملاحظ هنا أن العمال الذين يمكنهم الحصول على حوافز أكبر يقومون بمجهودات كبيرة ويوظفون كفاءتهم وخبرتهم المهنية في تلك المؤسسة، أما بالنسبة للفئة الأخرى من العمال الذين يمكنهم الحصول على حوافز عند القيام بنفس العمل في مؤسسة أخرى لقلّة كفاءتهم وتهاونهم في أداء عملهم.

جدول رقم 26: حول تقديم مكافآت في العمل من طرف المؤسسة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	6	20%
لا	24	80%
المجموع	30	100%

جدول يوضح احتمالات الإجابة بنعم

مجتمع البحث	الكرارات	النسبة المئوية
مكافآت مالية	5	83%
مكافآت معنوية	1	17%
مكافآت مادية	0	0%
المجموع	6	100%

يتبين في هذا الجدول رقم 26 المتعلق بالمكافآت في العمل أن أغلبية أفراد العينة لم تقدم لهم المؤسسة مكافآت بنسبة كبيرة تبلغ 80%، مقارنة بنسبة ضعيفة تمثل 20% من المبحوثين الذين تحصلوا على مكافآت في عملهم أغلبها مكافآت مالية بنسبة 83% ومعنوية بـ 17% في حين لا وجود للمكافآت المادية، وعليه نستنتج هنا أن المؤسسة لم تقدم المكافآت للعديد من الموظفين نظرا لعدم توفر شروط تقديمها كمضاعفة الجهود في العمل واحترام الوقت ولعدم توفر كفاءات داخل المؤسسة، فكلما لاحظت زيادة في المجهود وطاقة في العمل قدمت مكافآت أمثر لعدد أكبر من الموظفين.

جدول رقم 27: حول النقص في إمكانيات المؤسسة وإضعاف مدخولها.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	50%
لا	15	50%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول رقم 27 الخاص بالنقص في إمكانيات المؤسسة وعلاقتها بإضعاف مدخولها أن هناك تعادل في الآراء بين الباحثين بنسبة 50% أي أن 50% من الموظفين يرجعون ضعف مدخول المؤسسة إلى النقص في الإمكانيات في حين 50% من الموظفين الآخرين لا يربطون ضعف المدخول بنقص الإمكانيات وهنا يمكن القول بأن النقص في الإمكانيات سواء المادية أو المعنوية قد يكون سببا من أسباب ضعف مداخل هذه المؤسسة وقد تكون هناك أسباب أخرى مثلا غياب الكفاءات داخلها، ضعف الأداء الوظيفي، إضراب العمال عن العمل بسبب التهميش، عدم الإقبال عليها.

- النمحور الرابع: حول دور الخدمة الاجتماعية في ترقية الموظفين.

جدول رقم 28: حول أن جميع الموظفين معنيون بالترقية في مناصب العمل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	%73
لا	08	%27
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال هذا الجدول رقم 28 أن نسبة العمال المعنيون بالترقية تمثل أعلى نسبة قدرت بـ %73، بينما نسبة العمال الغير معنيون بالترقية تقدر بـ %27، حيث نستنتج هنا أن العمال المعنيون بالترقية يمتلكون كفاءات عالية وخبرة مهنية كبيرة تجعلهم مهيئون للترقية أكثر من غيرهم، وتزايد طموحاتهم لبلوغ مناصب عليا في المؤسسة، بينما أن نسبة العمال الغير معنيين بالترقية ضعيفة وهذا راجع إلى قلة تكوينهم وخبرتهم.

جدول رقم 29: حول الترقية في المؤسسة تمت أم لا.

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

نلاحظ من خلال الجدول رقم 29 أن أغلبية العمال تمت ترقيتهم بنسبة تقدر بـ 67% وهذا راجع إلى خبرتهم في العمل وتزايد جهودهم لأداء مهامهم، أما العمال الذين لم يحصلوا على الترقية ولم تتم ترقيتهم تتراوح نسبتهم بـ 33% وهذا دليل على نقص الخبرة المهنية لهم، والشيء الملاحظ هنا أن هذه المؤسسة تهتم بعامل الترقية كأسلوب لتحفيز العمال.

جدول رقم 30: حول التأهيل للترقية في منصب العمل.

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

نلاحظ من خلال الجدول رقم 30 المتعلق بالتأهيل للترقية في منصب العمل أن أغلبية الباحثين يرون أنفسهم مؤهلون للترقية بنسبة كبيرة تبلغ 90% مقارنة بـ 10% من الباحثين الغير مؤهلين لعملية الترقية، نفهم من هذا بأن نسبة كبيرة من العينة تجد نفسها مؤهلة للترقية وهذا يرجع إلى مجهوداتها في العمل وإتقانها له، كذلك لامتلاكها مؤهلات علمية وعملية كبيرة تمكنها من الترقية إلى منصب آخر أعلى وهذا ما يزيد من طموحاتهم ودافعيتهم لتقديم الأفضل لهذه المؤسسة.

جدول رقم 31: حول صعوبات عملية الترقية.

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

جدول يوضح احتمالات الإجابة بنعم

مجتمع البحث	الكرارات	النسبة المئوية
صعوبات مادية	15	75%
صعوبات مالية وبدنية	5	25%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 31 أن أغلبية المبحوثين يرون بأن المؤسسة تواجه صعوبات في عملية الترقية بنسبة 67% مقارنة بالفئة الأخرى من المبحوثين الذين يرون بعدم مواجهة المؤسسة للصعوبات في الترقية، نفهم من هذا بأن المؤسسة تواجه صعوبات مادية بنسبة 75% وصعوبات مالية وبدنية بنسبة 25% وكل هذه الصعوبات من شأنها عرقلة عملية الترقية، ومن هنا يمكن القول أن عملية الترقية ترجع إلى طبيعة المؤسسة وإمكانياتها المختلفة.

جدول رقم 32: طبيعة الترقية في العمل. (هل تقتصر عملية الترقية على طبيعة العمل فقط)

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	70%
لا	9	30%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 32 أن (طبيعة) الترقية تقتصر على طبيعة العمل فقط وذلك بنسبة 70% مقارنة بـ 30% من المبحوثين الذين يعتقدون أن الترقية لا تقتصر على طبيعة العمل فقط بل تعود إلى أسباب أخرى كالسلوك مثلاً، وعليه يمكن القول بأن هذه المؤسسة تحصر عملية الترقية في طبيعة العمل فقط وذلك من خلال الكفاءة والخبرة المهنية والانضباط واحترام الوقت وكل ما له علاقة بالعمل، بحيث نفهم من هذا بأن المعيار الذي تلجأ إليه في ترقية موظفيها هو العمل.

جدول رقم 33: حول ممارسة نشاطات أخرى لزيادة الترقية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	5	17%
لا	25	83%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم 33 أن نسبة كبيرة من أفراد العينة لا يمارسون أي نشاطات أخرى تزيد من طموحاتهم في الترقية وذلك بنسبة 83%، مقارنة بنسبة ضعيفة من أفراد العينة الذين يزاولون نشاطات أخرى طموحاتهم في الترقية كالقيام بأبحاث علمية أو زيادة ساعات العمل لفترات طويلة أو القيام بنشاطات ثقافية مختلفة في المناسبات ولكن هذا بقدر ضعيف جدا حوالي 17%، والملاحظ هنا أن أغلبية موظفي المؤسسة لا يحاولون التطوير من قدراتهم ولا يسعون لبلوغ مناصب أعلى، فيكون لطبيعة المؤسسة وإمكانياتها دور في هذا.

جدول رقم 34: حول طبيعة علاقات العمل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	9	30%
لا	21	70%
المجموع	30	100%

جدول يوضح احتمالات الإجابة بنعم

مجتمع البحث	الكرارات	النسبة المئوية
علاقات مهنية	5	56%
علاقات مصلحة	0	0%
علاقات تعاون	4	44%
المجموع	9	100%

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم 34 أن أغلبية المبحوثين لا يعتقدون بوجود نوع خاص من العلاقات في طبيعة العمل وهذا بنسبة كبيرة تقدر بـ 70% مقارنة بـ 30% من نسبة المبحوثين الذين يعتقدون بوجود نوع خاص من العلاقات في العمل وهي في الأغلب تكون علاقات مهنية بنسبة 56% وعلاقات تعاون بنسبة 44%، في حين لا وجود لعلاقات المصلحة بين العمال، وعليه نستنتج أن طبيعة العمل في هذه المؤسسة لا تفرض وجود نوع خاص من العلاقات في العمل بين العمال، وحتى ولو فرضنا وجود ذلك فهي في الغالب تكون علاقات مهنية وتعاون مما يؤثر إيجاباً على مردودية المؤسسة.

جدول رقم 35: حول أسباب سوء الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
10%	3	غياب نظام الحوافز
30%	9	انخفاض مستوى الجر
60%	18	قلة التكوين
100%	30	المجموع

يتبين في هذا الجدول المتعلق بأسباب سوء الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة، أن معظم تلك الأسباب ترجع إلى قلة التكوين بنسبة كبيرة تقدر بـ 60%، في حين هناك من يربط سوء الأداء الوظيفي للعامل بانخفاض مستوى الأجر بنسبة 30%، وهناك من يرجع سوء الأداء الوظيفي إلى غياب نظام الحوافز بنسبة 10%، وعليه يمكن القول أن هناك عدة أسباب تدخل في سوء الأداء الوظيفي للعامل أهمها قلة التكوين، بحيث كلما كان تكوين العامل ضعيفا كلما أثر ذلك على أداءه الوظيفي داخل المؤسسة، وكلما كان تكوينه جيد ساهم بشكل فعال في تحسين أداء العامل، كما لا يمكن تجاهل الدور الذي يلعبه الأجر في زيادة دافعية العامل، بحيث كلما كان أجر العامل كبير وكافي كلما ساهم ذلك في زيادة دافعيته نحو العمل، وهو ما يتجسد في وجود نظام الحوافز الذي يتدخل في أداء العامل بشكل غير مباشر.

جدول رقم 36: حول التجديد في خدمات المؤسسة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	23	77%
لا	7	23%
المجموع	30	100%

جدول يوضح احتمالات الإجابة بنعم

مجتمع البحث	الكرارات	النسبة المئوية
الخدمات الصحية	20	87%
الخدمات الترفيهية	0	0%
الخدمات الاجتماعية	3	13%
المجموع	23	100%

يتضح في الجدول أعلاه رقم 36 الخاص بالتجديد في خدمات المؤسسة أن هناك عدد كبير من المبحوثين الذين يرون تجديدا في الخدمات من قبل المؤسسة وذلك بنسبة 77% مقارنة بعدم التجديد في الخدمات بنسبة 23%، ومن خلال هذا يمكن القول أن المؤسسة تسهر على التجديد في خدماتها خاصة خدماتها الصحية بنسبة كبيرة جدا تقدر بـ 87% في حين تجديد ضعيف للخدمات الاجتماعية بنسبة 13%، مع عدم التجديد في الخدمات الترفيهية، بحيث كلما وجد العامل تجديدا في الخدمات في المؤسسة التي يعمل فيها كلما زاد ولاءه لها.

جدول رقم 37: حول وسائل الترقية التي تعتمد عليها المؤسسة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	4	%13
لا	26	%87
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 37 المتعلق بوسائل الترقية، أن هناك نسبة كبيرة تقدر بـ 87% من الباحثين يرون بعدم اعتماد المؤسسة على وسائل خاصة في عملية الترقية، في حين نجد 13% من الباحثين الذين يرون بأن وجود وسائل خاصة تعتمد عليها المؤسسة في عملية الترقية، حيث نفسر هذا بكون هذه المؤسسة لا تلجأ إلى أي وسائل خاصة في الترقية، وهذا راجع إلى قلة الإمكانيات أو النقص في مردوديتها أو لعدم وجود مؤهلات تدفع بها لذلك.

جدول رقم 38: حول أساس تقديم الخدمات في المؤسسة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
إطار العمل	3	10%
المحسوبية	1	3%
السلوك	2	7%
عشوائي	0	0%
الخبرة المهنية	24	80%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم 38 المتعلق بأساس تقديم الخدمات في المؤسسة، أن معظم الخدمات تقدم على أساس الخبرة المهنية بنسبة 80% وهي أكبر نسبة، وبنسب ضعيفة ومتقاربة كل من إطار العمل وذلك بنسبة 10% والسلوك بـ 7%، والمحسوبية بنسبة 3%، في حين لا يتم تقديم خدمات عشوائياً، من خلال هذا التحليل نستنتج أن معظم خدمات هذه المؤسسة تقدم في إطار الخبرة المهنية للموظف بحيث كلما تكون هناك خبرة مهنية أكبر كلما يكون هناك تقديم أكبر للخدمات ويمكن اعتبار الخبرة المهنية الأساس الأول الذي تعتمد عليه المؤسسة في تقديم تلك الخدمات ومن هنا يمكن القول أن المعيار الذي تحتكم إليه هذه المؤسسة في تقديم وتوزيع الخدمات هو الخبرة المهنية.

- الإجابة عن السؤال رقم 39 القائم حول تقسيم الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة بصفة عامة.

عند تقديمنا لهذه المؤسسة والخدمات التي تقدمها يمكن القول ما يلي:

أن هذه المؤسسة الصحية تتكفل بالمرضى من حيث العلاج والاهتمام بهم نفسيا من خلال رفع معنوياتهم، كما تسهر كذلك على تقديم الإعانات إلا أن هذا لا ينفي وجود النقص خاصة في طبيعة الخدمات الاجتماعية المقدمة كالسكن مثلا، فهناك عدد كبير من المبحوثين الذين يرون بأن المؤسسة غير عادلة في خدماتها وتعاني من نقصا فادحا يجب تداركه عن طريق التحسين والتطوير إلا أن في العموم يمكن القول أن الخدمات التي تقدم في هذه المستشفى مقبولة لكن بشكل ضعيف جدا وهذا ما وضحته إجابات المبحوثين المختلفة.

• النتائج العامة للدراسة:

تمهيد:

إن دراستي لموضوع دور الخدمة الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية لموظفي قطاع الصحة، كانت مبنية على تساؤلات الإشكالية من تساؤل مركزي الذي تفرع عنه ثلاث أسئلة فرعية تم اختبارها ميدانيا باعتبارها مؤشرات هامة للدراسة، فمن خلال وقوفي على دور تلك الخدمات الاجتماعية في التنمية البشرية بمستشفى الهادي بن جديد لولاية الطارف، تم التعرف على طبيعة الخدمات المقدمة فيها، وبناء على الطرح النظري والمعطيات الكمية والكيفية تم التوصل إلى النتائج التالية الخاصة بكل تساؤل فرعي، وقد كانت كالتالي:

- النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول: هل تعمل المؤسسة على توفير خدمات اجتماعية

كافية لمواردها البشرية؟

من خلال تحليلي وتفسيري للجداول المتعلقة بالخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية (الهادي بن جديد) وهو ما جاء في أسئلة المحور الثاني خاصة في الجدول رقم 07 الذي يوضح نسبة 83% من المبحوثين الذين تقدم لهم خدمات اجتماعية، والجدول رقم 8 الذي يبين استفادة 90% من المبحوثين للخدمات المقدمة لهم، كما يشير الجدول رقم 9 إلى نوع الخدمات الموجودة فيها، حيث يلاحظ نقص كبير فيها لعدم وجود خدمة السكن والنقل مقابل وجود خدمة الإطعام بنسبة كبيرة تقدر بـ 90%، من خلال هذا يمكن القول بأن المؤسسة الاستشفائية تعمل على توفير خدمات اجتماعية لمواردها البشرية لكن بصورة غير كافية، لوجود العديد من النقائص ولعل هذا ما يستدعي إعادة النظر فيها لتحسينها وتطويرها بشكا أفضل يمكن

من الاستفادة منها بشكل أكبر على اعتبار أن المورد البشري أساس وجود أي مؤسسة، لهذا كلما قدمت له خدمات اجتماعية كافية وفعالة، كلما استطاع العطاء أكثر.

- النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني:

من خلال تحليل لبيانات الجداول المتعلقة بالتساؤل الثاني الذي يدور محوره حول دور الخدمات الاجتماعية في تحفيز المورد البشري، يتضح لي بأن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية (الهادي بن جديد) تساهم في تحفيز مواردها البشرية لكن بشكل ضعيف جدا وهذا ما لوحظ في الجداول رقم 19 و 21 أما بالنسبة للجدول رقم 25 الذي يؤكد على الحصول على حوافز أكبر عند القيام بنفس العمل في مؤسسة أخرى وهذا ما وضحته إجابات أغلبية أفراد العينة بنعم بنسبة 63% ومن هنا يمكن القول بأن هذه المؤسسة لا تهتم بتحفيز مواردها البشرية بشكل مناسب مع احتياجاتهم وقدراتهم، وهذا ما أكدته نتائج الدراسة الميدانية والمعطيات الكمية والكيفية المقدمة.

- النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث: هل تعمل الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف

المؤسسة الاستشفائية في ترقية الموظفين؟

استنادا للمعطيات الكمية والكيفية للجداول المتعلقة بالتساؤل الثالث الذي يدور محوره حول دور الخدمة الاجتماعية في ترقية الموظفين، وبناء على ما جاء في التحليلات يتضح لي أن الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية تعمل على ترقية الموظفين لكن ليس بشكل مستمر، وهذا ما وضحه الجدول رقم 29 الخاص بإتمام عملية الترقية، حيث بلغت نسبة 67% من المبحوثين الذين تمت ترقيتهم، إلا أن هذا لا يمنع من وجود صعوبات تواجه

هذه المؤسسة في عملية ترقية الموظفين حيث تتمثل في الصعوبات المادية، المالية والبدنية وهذا ما لوحظ في الجدول رقم 31 الذي يبين نسبة 67% من المبحوثين الذين يعتقدون بمواجهة المؤسسة لعراقيل في ترفيتهم، ولكي تتم الترقية بشكل جيد لابد لهذه المؤسسة أن تقضي على جميع المشاكل التي تعرقل مسار عملها وعمل موظفيها، وفي ضوء النتائج المتحصل عليها والخاصة بالإجابة على التساؤلات الفرعية الثلاثة نصل للإجابة على التساؤل الرئيسي الذي يدور حول: كيف تساهم الخدمة الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية لدى موظفي قطاع الصحة؟

بما أن هناك ضعف في الخدمات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة والمقدمة للموظفين، حيث تقتصر على خدمة الإطعام فقط بنسبة 90% من إجابات المبحوثين مع انعدام لخدمة السكن والنقل مما يؤثر سلبا على تنمية الموارد البشرية ويعيقها عن أداء مهامها، فموظفي قطاع الصحة بحاجة إلى خدمات اجتماعية تمنح لهم باعتبارهم موارد بشرية للمؤسسة الصحية.

من خلال دراستي الميدانية يتضح أن الخدمة الاجتماعية لا تساهم في تنمية الموارد

البشرية لدى موظفي قطاع الصحة.

الخاتمة:

يعد موضوع الخدمة الاجتماعية من بين المواضيع الهامة حاليا، لما له من أهمية بالغة في حياة العامل والمؤسسة على حد سواء، فهو موضوع شامل وواسع يصعب الإلمام به في دراسة واحدة، فإضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولتها في هذا الموضوع والتي تعرضت إلى جوانب مختلفة بطريقة مغايرة حاولت من خلال دراستي التطرق إلى جانب مهم في نظري، وهو الدور الذي تلعبه الخدمة الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية، بحيث لا يمكن أن نعرف جميع جوانب هذه الخدمة إلا عن طريق تطبيقها ميدانيا والذي يعطي صورة أكثر وضوحا عليها. فأخذت بذلك لمؤسسة مستشفى الهادي بن جديد لولاية الطارف كنموذج، ذلك باعتبار أن المؤسسة الصحية لها دور في تقديم الخدمات للأفراد من خلال التكفل بهم، حيث توصلت إلى جمع بعض المعلومات من خلال بيانات فرغتها في جداول وقمت بتحليلها للتوصل في الأخير إلى جملة من النتائج، وقد وضحتها فيما سبق، أتمنى أن أكون قد حققت ولو جزءا صغيرا من هدف الدراسة، وعموما فإن موضوع الخدمة الاجتماعية لا يزال يشكل أحد الاهتمامات الكبرى للباحثين والخبراء في هذا الميدان.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة القواميس:

- 1- رضا أحمد: معجم اللغة العربية لموسوعة لغوية حديثة، المجلد الثاني، منشورات دار مكتبة الحياة، لبنان، 1958.
- 2- محمد حمدي: مرشد الطلاب (قاموس عربي-عربي) دار النشر والتوزيع، الجزائر، د.س.
- 3- المعجم الوسيط: مكتبة الشروق الدولية، ط4، مصر، 2007.
- 4- المنجد الوسيط في العربية المعاصرة: دار المشرق، ط1، لبنان، 2003.

قائمة الكتب:

- 5- أحمد عارف العساف ومحمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، دس.
- 6- إسماعيل شعباني: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، المعهد الوطني للتجارة، ط1، الجزائر، 2005.
- 7- جميل حمداوي: من أجل تنمية مستدامة، ط1، المغرب، 2017.
- 8- حسن إبراهيم: المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، دار النهضة العربية، لبنان، 2005.
- 9- حسن إبراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، دار النهضة العربية، لبنان، 2002.

- 10- خليل درويش: **مدخل إلى الخدمة الاجتماعية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2008.
- 11- راوية محمد حسن: **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية، مصر، 2000.
- 12- سامية محمد فهمي ومنال طلعت محمود: **مدخل إلى الخدمة الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.
- 13- سعيد إسماعيل علي: **حقوق الإنسان والتنمية البشرية**، مجلة الديمقراطية، مصر، عدد 3، 2001.
- 14- صلاح الدين شروخ: **منهجية البحث العلمي**، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- 15- طلعت مصطفى السروجي: **الخدمة الاجتماعية (أسس النظرية والممارسة)**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2009.
- 16- عبد البارئ إبراهيم درة: **تكنولوجيات الأداء البشري في المنظمات**، بحوث ودراسات المنظمات العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية، العدد 382، مصر، 2003.
- 17- على غربي وآخرون: **تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية**، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، مصر، 2007.
- 18- فاطمة الزهراء طلحي: **تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية**، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، مصر، 2017.
- 19- فلوس فضيلة ومجودل سهام: **دور الأمن في الوسط الحضري**، دراسة في علم الاجتماع الحضري، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2004.

- 20- ليلي بوكميش: مدخل إلى تنمية الموارد البشرية، دار الولاية للطباعة والنشر، ط1، الجزائر، 2012.
- 21- محمد سيد فهميم: مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.
- 22- محمد سيد فهمي: أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2000.
- 23- محمد عبد الرزاق جبلي وآخرون: البحث العلمي الاجتماعي، دار المعرفة، مصر، 2003.
- 24- محمد حكمت: إدارة العمليات الإدارية الحديثة والمتقدمة، ط1، 2015.
- 25- موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية، دار القصبية، 2013.
- 26- نزار عوني العبدوي: إدارة الموارد البشرية وتنميتها، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن 2015.
- 27- نعيم إبراهيم الظاهر: تنمية الموارد البشرية، عالم المكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 28- نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديزان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2014.
- 29- وائل عبد الرحمان وعيسى محمد فحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الجامعة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007.

قائمة المذكرات:

- 30- الطيب بوسال: تنمية الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع التنموية، دراسة ميدانية بجامعة عنابة، 2010-2011.
- 31- حمير عبد الوهاب: نظام ترقية الموظف في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مباح ، ورقلة، 2011.
- 32- دعميش حليلة: الخدمة الاجتماعية المقدمة للأطفال المصابين بداء السكري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الاجتماع، دراسة ميدانية بالقطاع الاستشفائي الجامعي، ولاية سطيف، د.س.
- 33- سامية جباري وفاطمة الزهراء بدروفي: دور الخدمة الاجتماعية في الحد من جنوح الأحداث، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص جريمة وانحراف، دراسة ميدانية بمصلحة التربية لعين الدفلى، 2016-2017.
- 34- سراج وهيبة: إستراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال، دراسة ميدانية بشركة تصنيع اللواحق الصناعية والصحية بولاية سطيف، 2011-2012.
- 35- فزاع وفاء: الخدمات الاجتماعية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى العاملين داخل المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص موارد بشرية، دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2018.

36- لوقليب مروان وبوعميران يوسف: واقع الخدمات الاجتماعية في الجامعة

الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع وتخصص تنظيم وعمل، دراسة

ميدانية بجامعة أكلي أولجاج بالبويرة 2011.

37- ميساوي محمد: الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى

عمال المؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص

تنظيم وعمل، دراسة ميدانية بمؤسسة لافارج بحمام الضلعة، بالمسيلة، 2013.

38- هشام بوكفوس: أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية

العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنمية الموارد البشرية،

دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك فرجيوة، قسنطينة، 2005-2006.

الملاحق



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



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع، تنظيم وعمل

استمارة بحث حول :

دور الخدمة الاجتماعية في تنمية المورد البشري لدى موظفي قطاع الصحة
في المؤسسة الاستشفائية العمومية الهادي بن جديد - الطارف -.

الأستاذة المشرفة:

بن حمزة حورية

من اعداد الطالبة:

العادل مفيدة

ملاحظة: بصفتي باحثة وطالبة بأن المعلومات الواردة في الاستمارة تبقى سرية
ولا توظف إلا لأغراض البحث العلمي.

السنة الجامعية : 2020/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس:

- ذكر

- أنثى

2- السن:

- أقل من 30 سنة

- من 30 إلى 44

- من 45 إلى 49

- 50 سنة فما فوق

3- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

4- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل

5- الأقدمية في العمل:

- أقل من 5 سنوات

- من 5 سنوات إلى 9 سنوات

- من 10 إلى 14 سنة

- 15 سنة فما فوق

6- الوظيفة: إطار نائب المدير عون تنفيذ أخرى تذكر:

المحور الثاني: الخدمات الاجتماعية المقدمة في المؤسسة.

7- هل تقدم المؤسسة الاستشفائية الهادي بن جديد خدمات اجتماعية؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ما هي هذه الخدمات ؟

خدمات مادية خدمات معنوية خدمات اجتماعية

أخرى تذكر:

8- هل تعتقد أن الخدمات الاجتماعية المقدمة يستفيد منها الجميع؟

نعم لا

في حالة الإجابة بلا، لماذا؟

9- ما نوع الخدمات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة؟

السكن الإطعام النقل خدمات الترفيه

أخرى تذكر:

10- هل استفدت من خدمة السكن من طرف مؤسستك؟

نعم لا

11- هل تساهم المؤسسة في توفير السكن للعامل؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، كيف تساعده؟

قطعة أرض قرض بناء سكنات وظيفية

أخرى تحدد:

12- هل مسكنك قريب من المؤسسة التي تعمل فيها؟

نعم لا

13- هل تجد صعوبة في التنقل إلى مكان عملك؟

نعم لا

14- ما هي وسيلة النقل التي تستخدمها للذهاب إلى عملك ؟

نقل المؤسسة نقل شخصي نقل عمومي

إذا كانت الإجابة بنقل المؤسسة، كيف تجد هذه الوسيلة؟

مريحة غير مريحة

15- من يدفع حقوق النقل؟

المؤسسة العامل مشتركة

16- هل يوجد مطعم في مؤسستك؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ما رأيك فيه؟

نظيف غير نظيف

17- هل تقدم الوجبات في وقتها؟

نعم لا

18- هل الخدمات المقدمة في المؤسسة تناسب احتياجات الموظف؟

نعم لا أحيانا

المحور الثالث: دور الخدمة الاجتماعية في تحفيز المورد البشري للمؤسسة.

19- هل تعتقد أن هناك نوع من الرضا والقبول على الخدمات التي تقدم في

مؤسستكم؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بلا، لماذا؟

20- هل تعتقد أن الخدمات التي تمنح لكم تشجعكم لبذل المزيد من الجهد في

أداء العمل؟

نعم لا

21- هل تمنح المؤسسة حوافز للموظفين؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ما نوعها؟

حوافز مادية حوافز معنوية كلاهما

22- على أي أساس تقدم هذه الحوافز؟

على أساس السلوك على أساس جهد العامل على أساس الخبرة المهنية

أخرى تذكر:

23- ما رأيك في نظام الحوافز الذي تتبعه المؤسسة؟

عادل غير عادل

24- هل أنت راض عن الأجر الذي تتقاضاه؟

نعم لا

25- هل ترى أنه يمكنك أن تحصل على حوافز أكبر بقيامك بنفس العمل في

مؤسسة أخرى؟

نعم لا

26- هل سبق وأن قدمت لك مكافآت على مجهودك في العمل من طرف مؤسستك؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ما طبيعة هذه المكافآت؟

مكافآت مادية مكافآت مالية مكافآت معنوية

27- هل النقص في إمكانيات المؤسسة من شأنه أن يساهم في إضعاف

مدخولها؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، برر إجابتك:

.....
.....

المحور الرابع: دور الخدمة الاجتماعية في ترقية الموظفين.

28- هل تعتقد أن جميع الموظفين معنيون بالترقية في مناصب العمل؟

نعم لا

29- هل تمت ترقيةك؟

نعم لا

30- هل ترى بأنك مؤهل للترقية في منصب عملك؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم، برر إجابتك:

.....
.....

31- هل تواجه المؤسسة صعوبات في عملية الترقية؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ما هي هذه الصعوبات؟

صعوبات مادية صعوبات مالية وبدنية

أخرى تذكر:

32- هل تعتقد أن الترقية تقتصر على طبيعة العمل فقط؟

نعم لا

في كلتا الحالتين وضح إجابتك:

.....

33- هل يمارس الموظفون نشاطات أخرى تزيد من طموحاتهم في الترقية؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ماهي هذه النشاطات؟

نشاطات ثقافية أبحاث علمية

أخرى تذكر:

34- هل تعتقد أن طبيعة العمل تفرض نوع خاص من العلاقات؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ما طبيعة هذه العلاقات؟

علاقات مهنية علاقات مصلحة علاقات تعاون

35- ما هي أسباب سوء الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة؟

غياب نظام الحوافز انخفاض مستوى الأجر قلة التكوين

أخرى تحدد:

36- هل تسهر مؤسستك على التجديد في خدماتها؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، أي الخدمات الأكثر تجديداً؟

الخدمات الصحية الخدمات الترفيهية الخدمات الاجتماعية

37- هل تعتمد المؤسسة على وسائل خاصة في عملية الترقية؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ما هي هذه الوسائل؟

.....
.....
.....

38- حسب رأيك على أي أساس تقدم الخدمات في مؤسستك؟

إطار العمل المحسوية السلوك عشوائياً الخبرة المهنية

في كل الحالات وضح:

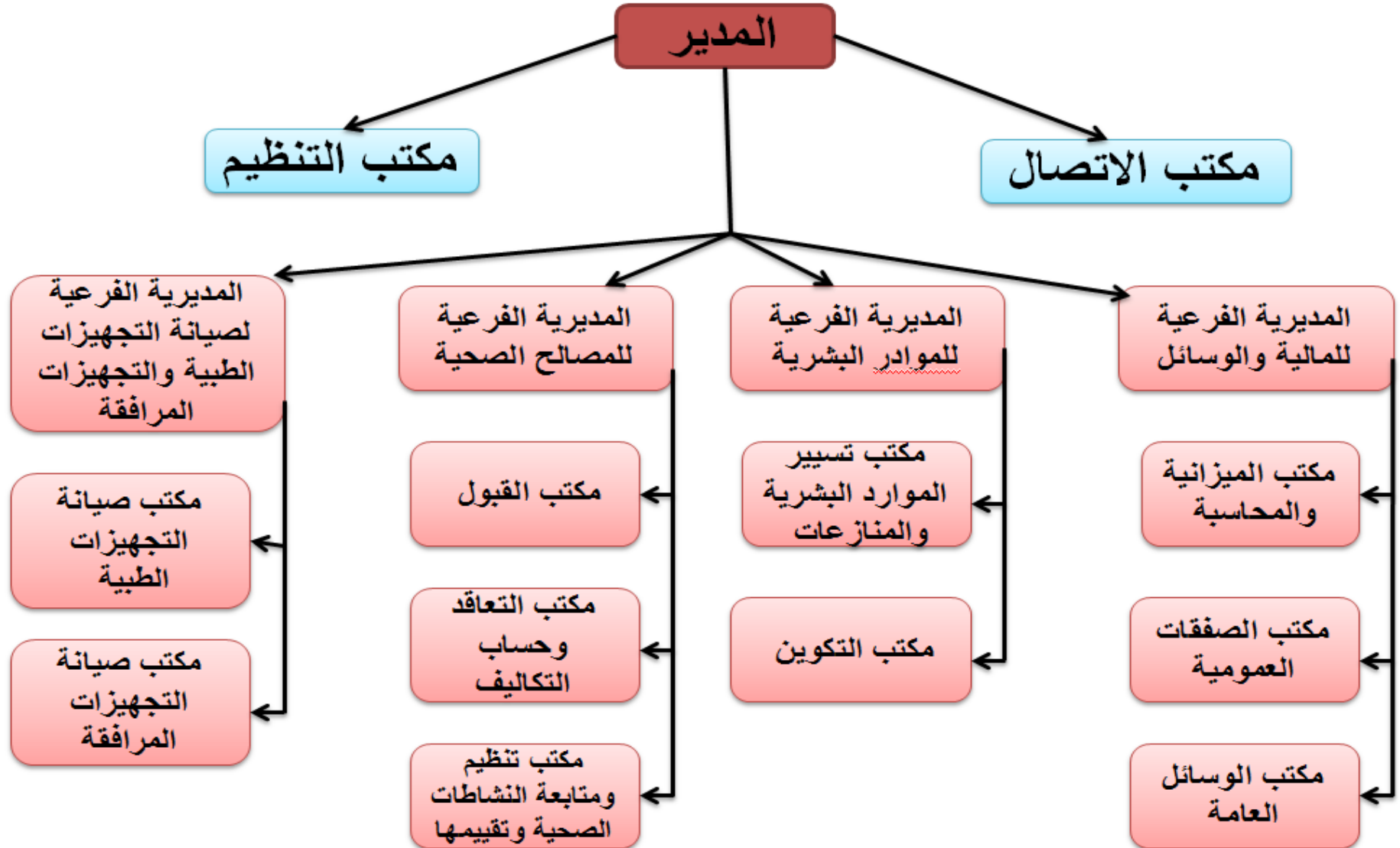
.....
.....

39- ما هو تقييمك للخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة بصفة عامة؟

.....
.....

التنظيم الداخلي للمؤسسة الهمومية الاستشفائية

(بناء على القرار المشترك المؤرخ في 20 ديسمبر 2009)





جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITÉ CHADLI BENDJEDID

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
Université Chadli Bendjedid- El Tarf
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
Faculté des sciences sociales et humaines
قسم علم الاجتماع
Département de Sociologie



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITÉ CHADLI BENDJEDID

الطارف في: 12/11/8

المرجع رقم: 31

السيد/ مدير المؤسسة

السيد / رئيس قسم علم الاجتماع

الموضوع : طلب إذن بدخول المؤسسة لإنجاز بحث علمي ميداني

نحن رئيس علم الاجتماع بجامعة الطارف نلتبس منكم التفضل بالسماح للطلبة الآتية أسماؤهم:

الطالب: محمد بن عبد الله

بدخول مؤسساتكم مع الالتزام بنظامها الداخلي وإجراءاتها التنظيمية والقانونية قصد إجراء بحث ميداني لمذكورة

التخرج (ليسانس / ماستر علم الاجتماع)

تحت عنوان: ... دور المؤسسة الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية لدى طلبة جامعة ...

دراسة ميدانية بمؤسسة: ... السيد: ...

و ذلك لفترة من 12/11/8 إلى 19/11/8. على أن لا تتحمل المؤسسة المستقبلة أي تابعات مالية

و أخيرا نلتبس منكم في هذا الإطار تسهيل مهامهم ذات الصلة بالبحث العلمي.

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

توقيع الطلبة

محمد بن عبد الله

رأي و توقيع المؤسسة المستقبلة

علم الاجتماع



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
رئيس قسم علم الاجتماع بالتكليف

الدكتور: إدريس لمبيدي

ملاحظة: - تسليم نسخة الى المؤسسة المستقبلة

- تحتفظ الطالب(ة) بنسخة ثانية

كلية العلوم الإنسانية
شعبة: فلسفة
إدريس لمبيدي

وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

**قرار وزاري مشترك مؤرخ في 3 محرم عام 1431
الموافق 20 ديسمبر سنة 2009، يحدد التنظيم
الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية.**

إن الأمين العام للحكومة،
ووزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات،
ووزير المالية،

- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 09 - 129 المؤرخ
في 2 جمادى الأولى عام 1430 الموافق 27 أبريل سنة
2009 والمتضمن تجديد مهام أعضاء الحكومة،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07 - 140
المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 19 مايو
سنة 2007 والمتضمن إنشاء المؤسسات العمومية
الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية
وتنظيمها وسيرها، المعدل والمتمم، لا سيما المادة 22
منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 7
ربيع الثاني عام 1423 الموافق 18 يونيو سنة 2002
والمتضمن تعيين الأمين العام للحكومة،

يقررون ما يأتي :

المادة الأولى : تطبيقا لأحكام المادة 22 من المرسوم
التنفيذي رقم 07 - 140 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام
1428 الموافق 19 مايو سنة 2007 والمذكور أعلاه، يحدد
هذا القرار التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية
الاستشفائية.

المادة 2 : يشمل التنظيم الداخلي للمؤسسات
العمومية الاستشفائية، الموضوعة تحت سلطة المدير،
الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال،
ما يأتي :

- المديرية الفرعية للمصالح الصحية،
- المديرية الفرعية للموارد البشرية،
- المديرية الفرعية للمالية والوسائل،

- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية
والتجهيزات المرافقة.

- مكتب القبول،
- مكتب التعاقد وحساب التكاليف،
- مكتب تنظيم النشاطات الصحية ومتابعتها
وتقييمها.

المادة 4 : تشمل المديرية الفرعية للموارد البشرية
مكتبين (2) :

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات،
- مكتب التكوين.

المادة 5 : تشمل المديرية الفرعية للمالية والوسائل
ثلاثة (3) مكاتب :

- مكتب الميزانية والمحاسبة،
- مكتب الصفقات العمومية،
- مكتب الوسائل العامة والهيكل.

المادة 6 : تشمل المديرية الفرعية لصيانة
التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة مكتبين (2)

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية،
- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

المادة 7 : ينشر هذا القرار في الجريدة الرسم
للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 3 محرم عام 1431 الموافق
ديسمبر سنة 2009.

وزير المالية
كريم جودي

وزير الصحة والسكان
وإصلاح المستشفيات
السعيد بركات

من الأمين العام للحكومة
وبتفويض منه
المدير العام للتوظيف العمومية
جمال خرشي

**قرار وزاري مشترك مؤرخ في 3 محرم عام 1431
الموافق 20 ديسمبر سنة 2009، يحدد التنن
الداخلي للمؤسسات العمومية للصحة الجوارية**

إن الأمين العام للحكومة،
ووزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات،

قرار رقم 06 مؤرخ في 06-11-2014

المتضمن إنشاء المصالح و الوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية الطارف

وزير الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات،

بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 15-125 المؤرخ في 25 رجب عام 1436 الموافق لـ 14 ماي سنة المتضمن تعيين أعضاء الحكومة، و المعدل؛

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 93-153 المؤرخ في 08 محرم عام 1414 الموافق لـ 28 جوان سنة المتضمن إنشاء النشرة الرسمية لوزارة الصحة و السكان؛

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428 الموافق لـ 19 ماي سنة المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنسيق سيرها، المعدل و المتمم؛

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 11-379 المؤرخ في 25 ذي الحجة عام 1432 الموافق لـ 21 نوفمبر سنة و المحدد لصلاحيات وزير الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات؛

بمقتضى القرار الوزاري رقم 2597 المؤرخ في 08 ديسمبر 2007 المتضمن إنشاء المصالح و الوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية الطارف؛

بناء على محضر المجلس الطبي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الطارف المنعقد بتاريخ 21 أكتوبر 2014.

يقرر

درة الأولى : يهدف هذا القرار إلى إنشاء المصالح و الوحدات المكونة على مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية الطارف ولاية الطارف.

درة 02 : تحدد المصالح و الوحدات المكونة للمؤسسة العمومية الاستشفائية الطارف ولاية الطارف ، وفقا للمرفق بهذا القرار.

درة 03 : تلغى كل الأحكام المخالفة لهذا القرار سيما القرار الوزاري رقم 2597 المؤرخ في 08 ديسمبر و المذكور أعلاه.

درة 04 : ينشر هذا القرار في النشرة الرسمية لوزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات.

درة 05 : يكلف مدير الصحة و السكان لولاية الطارف بتنفيذ هذا القرار.

رئيس الديوان مكلف بالأمانة العامة

رزقي علي



ملحق القرار رقم 108 مؤرخ في 06 شباط 2015

المتمم لإنشاء المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية الطرف

المصالح	عدد الأسرة	الوحدات
التشريح المرضي		-02- 1- أمراض النساء 2- طب أمراض المعدة و الأمعاء
لجراحة العامة	35	-03- 1- استشفاء الرجال 2- استشفاء النساء 3- قسم العمليات
علم الأوبئة		-02- 1- المعلومات الصحية 2- النظافة الاستشفائية
ب أمراض النساء و التوليد	30	-02- 1- أمراض النساء 2- التوليد
سقية الدم	18	-02- 1- استشفاء الرجال 2- استشفاء النساء
شعبة المركزية		-03- 1- الأشعة 2- التخطيط بالصدى 3- السكاتير
خبر المركزي		-04- 1- علم الأحياء المجهرية 2- الكيمياء الحيوية 3- أمراض الدم
ب الداخلي	55	-04- 1- استشفاء الرجال 2- استشفاء النساء 3- الإنعاش الطبي 4- طب الأورام
العمل		-02- 1- الرقابة الطبية لعمال الصحة 2- فحص دوري لعمال الصحة
احة العظام و الرضوض	35	-03- 1- استشفاء الرجال 2- استشفاء النساء 3- جراحة العظام للأطفال

-02- 1- طب الأطفال 2- حديثي الولادة	28	
-02- 1- تسيير المواد الصيدلانية 2- توزيع المواد الصيدلانية		الصيدلية
-02- 1- الاستقبال و الفرز 2- الاستشفاء	14	الإستعجالات الطبية الجراحية