

1الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

قسم: علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم التسلسلي: .....

رقم التسجيل: .....



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

بعنوان:

**المشكلات الإجتماعية وإنعكساتها على الإلتزام الوظيفي للعاملين  
- دراسة ميدانية بمديرية التجارة لولاية الطارف -**

تحت إشراف الدكتورة :

هامل مهديّة

إعداد الطالب(ة):

- حداد روميّساء

- كحيلّي شيّماء

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف-	أستاذ	أ.د . غريب منية
مشرفا ومقررا	جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف-	أستاذ	أ.د. هامل مهديّة
عضوا ممتحنا	جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف-	أستاذ محاضر أ	د. عثمان مريم

السنة الجامعية : 2021 / 2022م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨

# شُكْرُ تَقْدِيرِ

الحمد لله الذي علّم بالقلم الإنسان ما لم يعلم والشكر على توفيقه وتعمه  
من قبل ومن بعد .

الصلاة والسلام على معلم البشرية محمد صلى الله عليه وسلم وبعد :  
يسعدنا أن نتقدم بجزيل الشكر ووافر التقدير وعظيم الامتنان لراعي هذه  
الثمرة والمشرفة عليها

**\*\* هامل مهديّة \*\***

كما يخص بالشكر والتقدير أساتذتنا الأفاضل بما قدموا لنا من معرفة وقيم  
، دون أن ننسى العائلة الكريمة على دعمها المعنوي وتحفيزها المستمرة ،  
كما لا يفوتنا أن نشكر كلّ من كان لنا عوناً في هذا العمل وفي الختام نتقدم  
بالشكر إلى مديرية التجارة لولاية الطارف وكلّ عمالها وموظفيها الذين سلموا  
لنا العمل الميداني والشكر موصول إلى كلّ من ساهم في إنجاز هذا العمل  
من قريب أو من بعيد .

وأخر دعوانا أن الحمد لله ربّ العالمين

# إهداء

الصلاة والسلام على أشرف خلق الله ، نبينا محمد عليه الصلاة  
والسلام ، الحمد لله الذي أتممت بعونه هذا العمل المتواضع الذي  
أجوا أن يلقي أمتنان بتساقط الحبر ، حرفاً حرفاً لينسج عبارات من  
حشود الكلمات ومفردات أهديتها :

إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار ومن علمني العطاء ، بدون مقابل

أبي العزيز : حسن

إلى من دعاءها سر نجاحي وتوفيقي في حياتي وحنانها بلسم  
جراحي إلى أحلى كلمة نطقها لساني

أمي العزيزة : نورة

إلى من شاركتني في حزن أمين وبها أستمد قوتي وإصراري

إخوتي : بدر الدين و عبد الله \*\*

وإلى أعز أصدقائي : أسماء صواب

روميساء

# إِهْلَاء

الصلاة والسلام على أشرف خلق الله ، نبينا محمد عليه الصلاة  
والسلام ، الحمد لله الذي أتممت بعونه هذا العمل المتواضع الذي  
أجوا أن يلقي أمتنان بتساقط الحبر ، حرفاً حرفاً لينسج عبارات من  
حشود الكلمات ومفردات أهديتها :

إلى من أحمل اسمه بكلّ إفتخار ومن علمني العطاء ، بدون مقابل  
\*\* أبي العزيز : مسعود

إلى من دعاءها سر نجاحي وتوفيقي في حياتي وحنانها بلسم جراحي  
إلى أحلى كلمة نطقها لساني  
\*\* أمي العزيزة : نسيمة

إلى من شاركتني في حضن أمين وبها أستمد قوتي وإصراري

\*\* إخواتي وأخواتي \*\*

شيما

# فهرس المحتويات

	البسمة
	شكر وعران
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
أ-ب	مقدمة .....
<b>الفصل الأول : البناء الإشكالي للدراسة</b>	
20	تمهيد
21	أولا: إشكالية الدراسة
23	ثانيا : فرضيات
23	ثالثا : أسباب ودوافع اختيار الموضوع
24	رابعا : أهمية وأهداف الدراسة
24	خامسا : مفاهيم الدراسة
27	سادسا : الدراسات المشابهة
32	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : الاطر النظرية للمشكلات الاجتماعية</b>	
34	تمهيد
35	أولا : المشكلات الاجتماعية من المتطور البيولوجي
37	ثانيا : خصائص المشكلات الاجتماعية
39	ثالثا : تصنيف المشكلات الاجتماعية
41	رابعا : مستويات المشكلات الاجتماعية
43	خامسا : أسباب المشكلات الاجتماعية
47	سادسا : عناصر المشكلات الاجتماعية

50	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثالث : الإلتزام الوظيفي ( الخصائص والأنواع )</b>
52	تمهيد
53	أولا : المفاهيم المتصلة بالالتزام الوظيفي
54	ثانيا : خصائص الالتزام الوظيفي
55	ثالثا : أهمية الالتزام الوظيفي
57	رابعا : أنواع الالتزام الوظيفي
58	خامسا : نظريات الالتزام الوظيفي
60	سادسا : مراحل الالتزام الوظيفي
60	سابعا : العوامل المساعدة في تكوين الالتزام الوظيفي
64	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الرابع : الاجراءات المنهجية للدراسة</b>
66	تمهيد
67	أولا : مجالات الدراسة
71	ثانيا : منهج للدراسة
73	ثالثا : العينة وطريقة اختيارها
75	رابعا : أدوات جمع البيانات
77	خامسا : أساليب التحليل الاحصائية
79	خلاصة
	<b>الفصل الخامس : تفرغ وتحليل البيانات الميدانية</b>
81	تمهيد
82	أولا : عرض وتحليل البيانات
104	ثانيا : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
110	خاتمة
113	قائمة المصادر والمراجع
119	الملاحق

# قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع عدد المناصب حسب كل مصلحة	69
02	يوضح توزيع الجنس	82
03	يوضح السن	83
04	يوضح الحالة العائلية	84
05	يوضح المؤهل العلمي	85
06	يوضح سنوات الخبرة في العمل	86
07	يوضح سنوات الخبرة في العمل	87
08	يوضح سعادة الموظف بقضاء بقية عمره المهني بالعمل نفس الأشخاص	88
09	يوضح المشاكل التي يواجهها العامل بمديرية التجارة من بعض زملاء العمل	89
10	يوضح ما إذا كان الموظف الأكثر أقدمية يتسبب في مشاكل مهنية	90
11	يوضح تحكم الأعلى درجة في زمام الأمور	91
12	يوضح مواجهة الموظف لصعوبات في التأقلم مع زملاء العمل في بداية عمله	92
13	يوضح ما إذا كانت المشكلات الناجمة عن علاقات العمل بمديرية التجارة لولاية الطارف بسبب عدم انضباط العمال نحو العمل	93
14	يوضح رضى الموظف بمنصبه الحالي	94
15	يوضح عدم الرضى على الأجر مقارنة بالمجهودات المبذولة يساهم في الخفض من درجة التزام العمال بمديرية التجارة لولاية الطارف	95
16	يوضح مديرية التجارة تقدم خدمات تحفيزية	96
17	يوضح مساهمة الترقية في الرفع من درجة ولاء العمال بمديرية التجارة لولاية الطارف	97
18	يوضح ما إذا كان ثناء المدير واعترافه بمجهودات العمال يدفعهم إلى الحرص على الابتكار وتحسين الأداء	98
19	يوضح ما إذا كان زيارة أفراد الأسرة يزيد من الضغط الفكري لدى العمال بمديرية التجارة لولاية الطارف	99
20	يوضح ما إذا كانت الخلافات مع الزوج أو الأبناء يزيد من السهو في العمل	100
21	يوضح ما إذا كانت المديرية توفر امتيازات للتقليل من المشكلات الإجتماعية	101
22	يوضح توفير المديرية امتيازات مادية للأسرة	102
23	يوضح ما إذا كانت الخلافات الأسرية تؤثر على الدافعية نحو العمل.	103

# قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
82	يوضح توزيع الجنس	01
83	يوضح توزيع السن	02
84	يوضح توزيع الحالة العائلية	03
85	يوضح توزيع المؤهل العلمي	04
86	يوضح توزيع سنوات الخبرة في العمل	05
87	يوضح توزيع سنوات الخبرة في العمل	06
88	يوضح سعادة الموظف بقضاء بقية عمره المهني بالعمل نفس الأشخاص	07
89	يوضح المشاكل التي يواجهها العامل بمديرية التجارة من بعض زملاء العمل	08
90	يوضح ما إذا كان الموظف الأكثر أقدمية يتسبب في مشاكل مهنية	09
91	يوضح تحكم الأعلى درجة في زمام الأمور	11
92	يوضح مواجهة الموظف لصعوبات في التأقلم مع زملاء العمل في بداية عمله	12
93	يوضح ما إذا كانت المشكلات الناجمة عن علاقات العمل بمديرية التجارة لولاية الطارف بسبب عدم انضباط العمال نحو العمل	13
94	يوضح رضی الموظف بمنصبه الحالي	14
95	يوضح عدم الرضى على الأجر مقارنة بالمجهودات المبذولة يساهم في الخفض من درجة التزام العمال بمديرية التجارة لولاية الطارف	15
96	يوضح مديرية التجارة تقدم خدمات تحفيزية	16
97	يوضح مساهمة الترقية في الرفع من درجة ولاء العمال بمديرية التجارة لولاية الطارف	17
98	يوضح ما إذا كان ثناء المدير واعترافه بمجهودات العمال يدفعهم إلى الحرص على الابتكار وتحسين الأداء	18
99	يوضح ما إذا كان زيارة أفراد الأسرة يزيد من الضغط الفكري لدى العمال بمديرية التجارة لولاية الطارف	19
100	يوضح ما إذا كانت الخلافات مع الزوج أو الأبناء يزيد من السهو في العمل	20
101	يوضح ما إذا كانت المديرية توفر امتيازات للتقليل من المشكلات الإجتماعية	21
102	يوضح توفير المديرية امتيازات مادية للأسرة	22
103	يوضح ما إذا كانت الخلافات الأسرية تؤثر على الدافعية نحو العمل.	23
124	الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة لولاية الطارف	24

ملخص :

إنّ موضوع " المشكلات الإجتماعية وإنعكاساتها على الإلتزام الوظيفي للعاملين " هو موضوع من المواضيع الهامة والتي جذبت إنتباه العديد من العلماء والباحثين في جميع التخصصات وخاصة علماء اجتماع تنظيم وعمل ، والذين اهتموا به ودرسوه وعالجوه من زوايا مختلفة وذلك لمعرفة أسباب هذه الظاهرة وخاصة علماء إجتماع تنظيم وعمل الذين اهتموا به ودرسوه وعالجوه من زوايا مختلفة وذلك لمعرفة أسباب هذه الظاهرة " الإلتزام الوظيفي " في المؤسسات.

حيث أنّ أي مؤسسة تسعى إلى زيادة الإنتاجية والتطوير بحيث إنّها لا تحقق كلّ هذا إلاّ بالتقليل من المشكلات التي قد تنشأ داخلها أو خارجها ، حيث أنّ العامل داخل مكان العمل يتعرض لمجموعة من المشكلات التي تترك آثار عليه وعلى المؤسسة.

وعليه فإنّ الدراسة الحالية قسمت إلى قسمين الأول هو القسم النظري وفيه مخطط العمل ، كما تناولنا فيه إشكالية الدراسة وفيها وضعنا أننا نتحدث عن المشكلات الإجتماعية للعامل وأوضحنا كذلك أهمية موضوع الإلتزام الوظيفي للعامل .

تتمحور الدراسة الحالية حول " المشكلات الإجتماعية وإنعكاساتها على الإلتزام الوظيفي للعاملين " حيث انطلقنا من طرح التناول الرئيسي التالي :

✓ ما هي إنعكاسات المشكلات الإجتماعية على الإلتزام الوظيفي للعاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف ؟.

وتفرعت عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

- كيف تؤثر المشكلات الناجمة عن علاقات العمل على انضباط العمال نحو العمل بمديرية التجارة لولاية الطارف ؟

- كيف يساهم التحفيز في المؤسسة على الرفع من درجة الولاء لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة ؟

- كيف تؤثر المشكلات الأسرية على درجة الإستقرار الوظيفي لدى العمال بمديرية التجارة لولاية الطارف ؟

أما عن فرضيات البحث ، فقد قمنا بصياغة فرضية عامة مفادها : **تتعرض المشكلات الإجتماعية على الإلتزام الوظيفي للعاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف .**

أما القسم الثاني فكان حول الجانب التطبيقي للدراسة ، تم استخدام المنهج الوصفي والإعتماد على إستمارة البحث تم تطبيقها على عينة عشوائية بحجم 45 بمديرية التجارة لولاية الطارف كميدان للدراسة وتوصلنا إلى أهم نتيجة أن الفرضية العامة التي مؤداها **تتعرض المشكلات الإجتماعية على الإلتزام الوظيفي للعاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف .**

تحققت في بعض جوانبها وهذا موضحته الفرضية الأولى التي لم تتحقق في ين نجد أن الفرضية الثانية والثالثة قد تحققت .

## Résume :

Le sujet des problèmes sociaux et de leurs implications pour l'engagement professionnel des travailleurs est l'un des sujets importants qui a attiré l'attention de nombreux universitaires et chercheurs de toutes disciplines, en particulier les sociologues de l'organisation et du travail qui s'en sont occupés, l'ont étudié et traité. sous différents angles afin de connaître les causes de ce phénomène, notamment les sociologues de l'organisation et du travail qui s'y sont intéressés. Ils l'ont étudié et traité sous différents angles afin de connaître les causes de ce phénomène « d'engagement au travail » dans les institutions, comme toute institution cherche à augmenter la productivité et le développement de sorte qu'elle n'obtient tout cela qu'en réduisant les problèmes qui peuvent survenir à l'intérieur ou à l'extérieur de celle-ci, comme le travailleur à l'intérieur du lieu de travail est exposé à un ensemble de problèmes qui laissent des traces sur lui et l'établissement.

- Comment les problèmes découlant des relations de travail affectent-ils la discipline des travailleurs envers le travail à la Direction du Commerce de l'État d'El Tarf ?

- Comment la motivation dans l'établissement contribue-t-elle à élever le degré de fidélisation des salariés de l'établissement étudié ?

- Comment les problèmes familiaux affectent-ils le degré de stabilité d'emploi des travailleurs de la Direction du Commerce de l'Etat d'El Tarf ? En ce qui concerne les hypothèses de recherche, nous avons formulé une hypothèse générale selon laquelle...

Quant à la deuxième section, elle portait sur le cadre méthodologique de l'étude, et nous avons parlé de l'approche utilisée dans cette étude, et de l'échantillon et de la méthode pour le choisir, en plus de discuter des domaines d'études et de donner un aperçu sur l'institution, le domaine d'étude, qui est la Direction du Commerce de l'Etat d'El Tarf, puis nous avons abordé le cursus et l'échantillon ainsi que les outils de collecte de données Puis est venue l'étape de présentation et d'analyse des données.

## Summary :

The subject of social problems and their implications for the professional engagement of workers is one of the important topics that has attracted the attention of many scholars and researchers of all disciplines, in particular the sociologists of organization and work who took care of it, studied it and treated it. from different angles in order to know the causes of this phenomenon, in particular the sociologists of organization and work who are interested in it. They have studied and treated it from different angles in order to know the causes of this phenomenon of "commitment to work" in institutions, as any institution seeks to increase productivity and development so that it does not obtain all this that by reducing the problems that can arise inside or outside of it, as the worker inside the workplace is exposed to a set of problems that leave traces on him and the establishment.

- How do problems arising from labor relations affect the discipline of workers towards work in the Directorate of Commerce of the State of El Tarf?
- How does the motivation in the establishment contribute to raising the degree of loyalty of the employees of the establishment studied?
- How do family problems affect the degree of employment stability of workers in the Directorate of Commerce of the State of El Tarf? Regarding the research hypotheses, we have formulated a general hypothesis that.. .

En savoir plus sur ce texte source Vous devez indiquer le texte source pour obtenir des informations supplémentaires Envoyer des commentaires  
Panneaux latéraux.

As for the second section, it dealt with the methodological framework of the study, and we talked about the approach used in this study, and the sample and the method for choosing it, in addition to discussing the areas of studies and give an overview of the institution, the field of study, which is the Directorate of Commerce of the State of El Tarf, then we discussed the curriculum and the sample as well as the tools for collecting data Then came the step of presenting and analyzing the data.



## مقدمة:

لقد ركز مفكرو الإدارة على الموظف عبر دراسة سلوكه ومحاولة التأثير في هذا السلوك بوصفه عنصر أساسي يساعد في تحقيق الأهداف المنشودة ، فثمة متغيرات متعددة تؤثر في مقدرة ورغبة الموظف على الأداء بالسليبي أو الإيجاب داخل المؤسسة ، ويعتبر الإلتزام الوظيفي أحد تلك المتغيرات التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين على حد سواء ، كونه من السلوكيات المرغوب فيها والتي تسعى المؤسسات إلى تعزيزها لدى أعضائها ، وقد إجتهد الكثير من الباحثين في محاولة فهم متغير الإلتزام بإعتباره إقتناع الموظف التأم وقبوله لأهداف المؤسسة التي يعمل فيها ورغبة في بذل أكبر مجهود لصالحها وعدم ترك العمل فيها حتى لو توفرت ظروف عمل أفضل في مؤسسة أخرى.

وقد بدأ الإهتمام بهذا الموضوع في العالم العربي في النصف الثاني من التسعينات من القرن العشرين ، حيث نجد أنّ الباحثين قاموا بدراسة لإيمانهم لما لهذا الموضوع أهمية في تحسين أداء المؤسسة.

ومن الطبيعي أن تسعى إدارة أي مؤسسة ناجحة إلى الحفاظ الدائم على الموظفين الذين يتمتعون بالإلتزام وظيفي عالي نحو المؤسسة التي يعملون بها من خلال عمل ادارتها العليا على تحفيزهم والاهتمام الدائم بهم لقناعة المؤسسة بأن هؤلاء الموظفين هم الذين يحرصون على تنفيذ أعمالهم بمنتهى الكفاءة والفعالية. وبالنظر إلى واقع الحال في المؤسسات العمومية بشكل عام نجد أنه وبالرغم من سعي تلك المؤسسات لتحسين خدماتها وأداء عمالها إلا العديد من المشكلات التي تعوق تلك المؤسسات عن تحقيق أهدافها وعلى رأس هذه المشكلات الإجتماعية سواء الأسرية أو المهنية منها نتيجة لهذا أبرزت الحاجة لدراسة انعكاسات المشكلات الإجتماعية على الإلتزام الوظيفي للعامل .

• الفصل الأول : يتمثل في تحديد موضوع للدراسة والذي يحتوي على إشكالية الدراسة ، التساؤلات الفرعية وكذلك أهمية ، أهداف وأسباب الدراسة ، كذلك تحديد أهم المفاهيم ثم عرض بعض الدراسات المشابهة.

• الفصل الثاني: بعنوان الأطر النظرية للمشكلات الإجتماعية حيث تطرقنا فيه إلى المشكلات الإجتماعية من المنظور السوسولوجي ، خصائص ، وتصنيف المشكلات ، مستوياتها وأسباب وعناصر المشكلات الإجتماعية .

• الفصل الثالث : الذي جاء بعنوان الإلتزام الوظيفي ( الخصائص والأنواع ) حيث تناولنا بعض المفاهيم المتصلة بالالتزام الوظيفي مع ذكر خصائص وأهمية وأنواع الإلتزام الوظيفي.

• الفصل الرابع : الذي تضم الجانب الميداني للدراسة والذي يحتوي في جزئه الأول على تحديد مجالات الدراسة ، المنهج المتبع ، العينة وطرق اختيارها ، أدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائية.

أما الجزء الثاني فتطرقنا إلى عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج وأخيرا خاتمة الدراسة.

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً : فرضيات

ثالثاً : أسباب ودوافع اختيار الموضوع

رابعاً : أهمية وأهداف الدراسة

خامساً : مفاهيم الدراسة

سادساً : الدراسات المشابهة

خلاصة الفصل

**تمهيد :**

يعد هذا الفصل الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، والإطار المرجعي للبحث من الناحية السوسيولوجية، والانطلاقة الحقيقية لأبحاث علمي مميز، وذلك لكونه يفيد في تحديد العناصر الأساسية لمحاورة البحث أو الموضوع محل الدراسة، وتوسعي الدراسة الراهنة من خلال هذا الفصل إلى تحديد الإشكالية وصياغة الفرضيات كما تم التطرق إلى الأسباب والمبررات التي دفعتنا إلى دراسة هذا الموضوع وتوضيح أهداف الدراسة وأهميتها وتحديد المفاهيم الأساسية التي احتوتها هذه الدراسة بالإضافة إلى عرض دراسات مشابهة للموضوع.

## أولاً : إشكالية الدراسة

تعتبر المؤسسات الاقتصادية من أهم القطاعات التي يجب على الدولة الإهتمام بها فهي العمود الفقري للإقتصاد الوطني وأساس تقدم المجتمعات حيث يعتبرها الكثير المجتمع المصغر. وقد إهتم العديد من العلماء بهذا النوع من المؤسسات فوجدوا بأنّها وحدات إجتماعية موجهة نحو تحقيق أهداف معينة من خلال ممارسة أنشطة مقننة في إطار حدود معينة ، وفي حقيقة الأمر لقد كانت المؤسسات الاقتصادية بمثابة محلات صغيرة غير مخصصة فكان ربّ العمل هو الذي يقوم بكلّ العمليات لاسيما عمليات الإشراف والمراقبة وغيرها ، فكانت المسؤولية لمقاة على عاتقه فقط ، ومع مرور الوقت بدأت المؤسسات تتسع من خلال الحجم وعدد العمال وظهور ما يسمى بتقسيم العمل أو مبدأ التخصص فرافق ذلك كبر حجم المؤسسات وشدة تخصصها صعوبة التحكم في زمام الأمور من قبل المسيرين وهذا ما يعني إنتقال المؤسسة من النظام القديم الذي يمتاز بالبساطة والسهولة إلى النظام الجديد الذي يمتاز بالتعقيد والديناميكية وبالتالي ظهور مشكلات تعرقل سير المؤسسات وفعاليتها.

فلا يوجد مجتمع بدون مشكلة ، فكل مجتمع مشكلاته التي تتبع من مجموع ظروفه المتعايش معها ، بعض هذه المشكلات تظل هادئة وكامنة بينما البعض الآخر يظهر بقوة وإصرار محدثه دوبا يسمعه الجميع ويشدهم إليه ، فارطة وجودها على المجتمع أو المنظمة ذاتها.

ولا شك أنّ هناك الكثير من الأمراض الإجتماعية التي تعصف بالمجتمعات وتهضم حقوق الناس ومصالحهم وتخرق القانون وتؤثر سلبا على الإقتصاد الوطني وتعرقل مسيرته في البناء والتقدم وهي بحاجة لعلاج ناجع ، ومن أبرز هذه الأمراض المشكلات الإجتماعية التي لها دور بارز وتأثير واضح على المجتمع ومختلف مؤسساته الاقتصادية الأمر الذي يترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين وعلى مدى التزامهم وولائهم إتجاه المؤسسة وبالتالي يفقدون الكثير منا يمكن تقديمه للوظيفة

حيث ترتبط ضغوط العمل الناتجة عن المشكلات الاجتماعية بالعديد من المتغيرات التنظيمية كمستوى الأداء والالتزام الوظيفي ودرجة ولاء العمال وغيرها من المتغيرات الأخرى.

وقد عرفت المؤسسة الجزائرية العديد من المراحل التسييرية لكلّ واحدة منها نمط معين وفي كلّ مرحلة نجد أنّها تحاول تجاوز المشكلات القائمة لتحسين أدائها وتحقيق فعاليتها الإقتصادية وإثبات وجودها ، ومع زيادة حدّة المشكلات الإجماعية وظهور مجتمع المخاطر على المستوى العالمي والوطني أصبحت المؤسسة الجزائرية أيضا تعرف هذه المشكلات الإجماعية وتعيشها بشكل يومي.

ولقد أرتأينا في هذه الدراسة إلى توجيه البحث من ميدان محدد هو مؤسسة مديرية التجارة لولاية الطارف كوّن هذه الأخيرة ذات طابع اقتصادي تجاري تتعرض إلى العديد من التحديات والمشكلات سواء داخل أو خارج بيئة العمل وعليه نطرح السؤال الإشكالي التالي :

✓ ما هي إنعكاسات المشكلات الإجماعية على الإلتزام الوظيفي للعاملين بمديرية التجارة

### لولاية الطارف ؟

وتفرعت عنه الأسئلة الفرعية التالية :

1. كيف تؤثر المشكلات الناجمة عن علاقات العمل على إنضباط العمّال نحو العمل في مديرية التجارة لولاية الطارف.
2. كيف يساهم التحفيز في المؤسسة على الرفع من درجة الولاء لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة ؟
3. كيف تؤثر المشكلات الأسرية على درجة الإستقرار الوظيفي لدى العمال بمديرية التجارة لولاية الطارف ؟

## ثانيا : فرضيات الدراسة

### 1. الفرضيات الفرعية:

1) تؤثر المشكلات الناجمة عن علاقات العمل على إنضباط العمال نحو العمل بمديرية التجارة لولاية الطارف.

2) للتحفيز دور كبير في رفع من درجة الولاء لدى العاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف.

3) تؤثر المشكلات الأسرية على درجة الإستقرار الوظيفي لدى العمال بمديرية التجارة بولاية الطارف.

### ثالثا : أسباب ودوافع اختيار موضوع الدراسة

من الأسباب التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع هي :

1. الإهتمام الشخصي النابع من ميدان التخصص فطوال فترة الدراسة كان إهتمامنا منصوب حوّل

المشكلات الإجتماعية ، وحاولنا التقصي في هذا الموضوع من خلال هذه الدراسة.

2. الميول لمثل هذه المواضيع والرغبة في دراستها في إطار التخصص.

3. قلة الدراسات العلمية التي تناولت موضوع البحث بشكل مباشر.

4. محاولة إثراء المكتبة ببحث يخص هذه الظاهرة حتى تكون سندا ومرجعا مستقبلا .

5. القاعدة العلمية بأهمية الموضوع وحيوية للدراسة ، كونه يجمع بين متغيرين مهمين قابلين للدراسة

ولكل منها خصوصيته مما يشجعنا على دراسة خاصة وإن أغلب المؤسسات لا تهتم بمثل هذه المواضيع .

6. محاولة الإحاطة ببعض جوانب الموضوع مع التركيز على المجال البشري من خلال إنعكاسات المشكلات الإجتماعية على تحقيق الإلتزام الوظيفي .

#### رابعاً : أهمية وأهداف الدراسة

أ. أهمية الدراسة : تكمن الأهمية العلمية للدراسة الحالية في إبراز العلاقة بين المشكلات الإجتماعية والإلتزام الوظيفي ،وبذلك نلفت الإنتباه إلى ضرورة التحقيق في المشكلات الإجتماعية في بيئة العمل من أجل زيادة التزام العاملين ومن ثمة زيادة الأداء وتحقيق فعالية المؤسسة .

ب. أهداف الدراسة : تتمثل أهداف الدراسة في

- التمكن من اتباع الخطوات المنهجية والميدانية لدراسة هذا الموضوع .
- اكتشاف أهم المشكلات الإجتماعية الناجمة عن علاقات العمل والتي تؤثر على أداء العاملين .
- معرفة مدى تأثير التحفيز على رفع درجة الولاء داخل المؤسسة .
- الكشف عن تأثير المشكلات الأسرية على درجة استقرار العامل داخل المؤسسة.

#### خامساً : تحديد مفاهيم الدراسة

إن عملية ضبط المفاهيم وتحديدتها بدقة ، خطوة أساسية لاغنى عنها بالنسبة للبحث ، فهي الأساس الذي تبنى عليه باقي خطوات الدراسة ، وتتضمن مجموعة من المصطلحات التي توجب تحديدها لغة والذي يكون في المعاجم والقواميس واصطلاحاً أي المعنى المتفق عليه من طرف الباحثين ، وإجراءياً أي المعنى الذي يحمله المصطلح في إطار الدراسة .

1. مفهوم المشكلة الإجتماعية :

أ. لغة :المشكلة في اللّغة من أشكل أي إلتبس ، والمشكل هو الملتبس ، وهو عند الأصليين ما لا يفهم حتى يدل عليه من غيره .<sup>1</sup>

ب.إصطلاحا : على الرغم من اتفاق معظم علماء الاجتماع على أهمية دراسة المشكلات الإجتماعية ، بل وفي تحديدهم لموضوعات هذه المشكلات إلا أنهم يختلفون حول تحديد مفهوم قاطع وواضح للمشكلة الإجتماعية كمفهوم سوسولوجي فهناك من يتناول مفهوم المشكلة الإجتماعية من خلال المعيار الذاتي والموضوعي لها وهناك من يحدد المشكلة من خلال مستوياتها المختلفة ، والثالث ينظر إليها في ضوء الشروط الواجب توافرها فيما يمكن أن يطلق عليه مشكلة إجتماعية .

وفي هذا الاختلاف في تعريفهم لمفهوم المشكلة الإجتماعية هي تضارب أو تناقص حول تحديد المفهوم ، بقدر ما يعكس جوانب مختلفة في تفريق المشكلة الإجتماعي .

ويمكن القول بصفة عامة أي أن تعريف المشكلة يتضمن بعدين أساسيين وهما :

**البعد الذاتي :** في تعريف المشكلة : وهو يركز على قياس الضرر الإجتماعي الناتج عن وجود المشكلة .

**البعد الموضوعي :** الذي يهتم بكيفية وقوع هذا الضرر .

إن المشكلة الإجتماعية هي موقف يتطلب معالجة إصلاحية وينجم عن أحوال المجتمع والبيئة

الإجتماعية ، ويستلزم جميع الوسائل والجهود الإجتماعية لمواجهة وتحسينه .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مجمع اللّغة العربيّة ، المعجم الوجيز ، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم ، القاهرة ، 1990 ، ص 675

<sup>2</sup> عبد الباسط محمد حسن ، أصول البحث الإجتماعي ، دار اكيل للطباعة ، القاهرة ، د.ت ، ص 109

ج. التعريف الإجرائي : المشكلة الإجتماعية هي جملة الوضعيات والمواقف الصعبة التي يعيشها أو يمكن أن يواجهها العمال يمكن أن تكون مشكلات مادية أو أسرية أو مهنية من شأنها اعاقه مسار عمله ،تقتضي الإهمال والتدخل وإيجاد الحلول .

## 2. مفهوم الإلتزام الوظيفي :

تعتبر مفهوم الإلتزام الوظيفي واحد من أكثر المفاهيم صعوبة حيث تعددت مفاهيمه وتباينت فيما بينها ، وهذا نظرا لتعدد العوامل أو المتغيرات المؤثرة فيه ،والناتجة منه ، واختلاف مداخل دراسته ونتائج الدراسات التي تناولته .

لذا نجد العديد من الباحثين قد اجتهدوا في تعريفهم له : وللوقوف على حقيقة مفهوم الإلتزام الوظيفي يورد الباحثون التعريفات التالية :

لغة : يدل مفهوم الإلتزام في اللغة على الإدماج أو الرغبة أو القبول والإستعداد وكان لعلماء الإجتماع السابق فيهذا المجال لأن الإنسان كائن إجتماعي يعيش مع الآخرين وترطبه بهم علاقات تشعره بالثقة والمسؤولية ، ومن هنا ندرك أن الإلتزام جزء من الإلتزام الإجتماعي العام ، الذي يتمثل في تنمية مشاعر الفرد نحو المجتمع الذي يعيش فيه ولقد ورد تعريف الإلتزام الوظيفي لغويا بثلاث تعريفات :

الأول: ارتبط بالإرسال والشحن وهو الثقة بالإلتزام فرد معين لإيصال عهده أو شحنة معينة .

الثاني : ارتبط به الإلتزام بالإنجاز أو إتمام أمرما .

الثالث : وهو التعريف السائد حاليا فيتحديد معنى الإلتزام وهو حالة إرتهان أو إرتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام أو المبادئ أو المواقف <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> أبو الصالح ، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الإجتماعية ، دار الكتب للطباعة والشر والتوزيع ، السعودية ، الرياض ، 1999، ص 249.

اصطلاحاً : عرّف " باوشانان " على أنه الرغبة الفردية في بذل مجهود مستوى عالي من الجهد لصالح المؤسسة والرغبة الشديدة للبقاء فيها ومن ثم قبول أهدافها .

وعرّفه " كانتر " بأنه الرغبة التي يبديها الفرد في التفاعل الإجتماعي من أجل توريد المؤسسة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء .

وعرفه وينر على أنه الشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل : بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المؤسسة .<sup>1</sup>

**التعريف الإجرائي:** يشير الإلتزام الوظيفي في الرغبة التي يبديها الموظف للتفاعل الإجتماعي لكي يزود المنظمة بالنشاط والحيوية والولاء .وهو الشعور الداخلي الذي يضغط على الموظف للعمل بأسلوب التي يمكن عن طريقها تحقيق أهداف المنظمة.

#### سادساً : الدراسات المشابهة

تعتبر الدراسات المشابهة من الخطوات المهمة في الدراسات الإجتماعية فهي جزء لا يتجزأ من البحث العلمي لأنها تساعدنا على توسيع القاعدة المعرفية لجوانب البحث ، وتساعد في ضبط الإشكالية ، كما أنها تعطي معنى لنتائج البحث من خلال مقارنة ما توصل إليه الباحث من نتائج مع الدراسات المشابهة .

وفي الحقيقة تعتبر دراستنا أول دراسة جمعت بين المشكلات الإجتماعية والإلتزام الوظيفي .

ومع هذا فإنّ هناك بعض الدراسات المشابهة التي تناولت وركزت على الإلتزام الوظيفي سوف

نورد أهمهما على النحو التالي :

<sup>1</sup> Smith miqe , introduction to organisation bihoroir MC millas london .1982,pp13-23

1. دراسة بطة مليكة 2017: تحت عنوان " العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي " دراسة ميدانية لدى أساتذة قسم علم النفس تنظيم وعمل بالمسيلة .

السؤال المحوري للدراسة : هل توجد علاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام لدى الأستاذ الجامعي بقسم علم النفس ؟.

### 1.1 التساؤلات الفرعية للدراسة :

- هل توجد علاقة بين العدالة التوزيعية والالتزام الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بقسم علم النفس ؟
- هل توجد علاقة بين العدالة الإجراءات والالتزام الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بقسم علم النفس؟
- هل توجد علاقة بين العدالة التفاعلات والالتزام الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بقسم علم النفس؟

**1.1 أهداف الدراسة :** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية ومستوى الالتزام الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بقسم علم النفس بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، والتعرف على العلاقة للعدالة التنظيمية بأبعادها المتمثلة (عدالة توزيعية ، العدالة الإجرائية ) كمتغير مستقل والتعرف عليها من خلال المتغير التابع (الالتزام الوظيفي).<sup>1</sup>

### 3.1 المنهج المستخدم للدراسة : المنهج الوصفي التحليلي

**4.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة للدراسة :** تقم معالجة البيانات باستخدام برنامج spss وبرنامج الحزم الإحصائية Excel.

### 5.1 أدوات جمع البيانات : الإستمارة

**6. عينة الدراسة :** أخذت بالطريقة العشوائية وقد بلغت 45 موظف .

<sup>1</sup> بطة مليكة ، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي ، دراسة ميدانية لدى أساتذة قسم علم النفس تنظيم وعمل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2017-2018، ص 1112، متاحة على الرابط الإلكتروني : [www.asjp.cerist.dz](http://www.asjp.cerist.dz) ، تمت الزيارة يوم : 2022/04/20 على الساعة : 13:30

وقد توصلنا الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة بين العدالة التنظيمية والإلتزام الوظيفي .
- وجود علاقة بين عدالة التوزيع والإلتزام الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بقسم علم النفس بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .
- وجود علاقة بين الإجراءات والإلتزام الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بقسم علم النفس بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .
- وقد أوصت هذه الدراسة :
- تفعيل العلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل الإدارة
- مراعاة تحقيق العدالة في توزيع المكافآت على الأساتذة .<sup>1</sup>

2. دراسة عاشوري ابتسام 2014 : تحت عنوان " الالتمام الوظيفي داخل المؤسسة وعلاقته

بالثقافة التنظيمية " دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة .

- السؤال المحوري للدراسة : ما هي علاقة الثقافة التنظيمية بالإلتزام الوظيفي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة ؟

الفرضيات :

- هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة .
- هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة .

<sup>1</sup> بطة مليكة ، مرجع سابق ، ص ص 104-107 إلى ص139

- هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة .

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة : تمت معالجة البيانات باستخدام الرزنامة الإحصائية للعلوم : spss الاحصائية<sup>1</sup>.

أدوات جمع البيانات : الإستمارة ، المقابلة .

عينة الدراسة : حيث أخذت العينة بالطريقة القصدية وقد بلغت 70 عامل.

المنهج المستخدم : الوصفي التحليلي .

نتائج الدراسة :

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والإلتزام الوظيفي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند المستوى 0.01 .

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند المستوى 0.01.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المبحوثين حول الإلتزام الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة تعزي لمتغير الأقدمية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عاشوري ابتسام ، الإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ، الجلفة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل ، 2014-2015، ص ص 8-

15، متاحة على الرابط الإلكتروني : <http://thesis.univ.biskra.dz> تمت الزيارة يوم : 2022/04/30

على الساعة 20:00

<sup>2</sup> عاشوري ابتسام ، مرجع سابق، ص 145.

3. مدى الاستفادة من الدراسات المشابهة :

الملاحظ أنّ جل الدراسات المشابهة ركزت على الإلتزام الوظيفي وحقيقة ساعدتنا الدراسة المشابهة على تحديد أكثر لتعرف على الإلتزام الوظيفي بإعتباره عامل مهم في تحقيق فعالية المؤسسة ووجهتنا إلى إختيار المنهج المناسب للدراسة .

ولكن تختلف دراستنا عن الدراسات المشابهة في كوّن الأولى جمعت بين المشكلات الإجتماعية والإلتزام كما أن ميدان الدراسة يختلف عنها .

**خلاصة الفصل:**

من خلال هذا الفصل تم عرض موضوع الدراسة حين تم فيه تشخيص مشكلة الدراسة حول موضوع " المشكلات الاجتماعية وانعكاساتها على الإلتزام الوظيفي للعمال " ، مع ذكر مبررات إختيار الموضوع وإبراز قيمته العلمية والعملية لموضوع الدراسة بإعتماد على مجموعة من المفاهيم ، وذلك من خلال اكتساب العديد من مصادر الحصول على المعلومات والبيانات والتي وضحت لنا رأى وتوجهات مختلفة حول الموضوع تكون سندياً مهماً لنا فيما تبقى لنا من مراحل البحث العلمي .

## تمهيد

أولاً : المشكلات الاجتماعية من المتطور البيولوجي

ثانياً : خصائص المشكلات الاجتماعية

ثالثاً : تصنيف المشكلات الاجتماعية

رابعاً : مستويات المشكلات الاجتماعية

خامساً : أسباب المشكلات الاجتماعية

سادساً : عناصر المشكلات الاجتماعية

خلاصة الفصل

## تمهيد:

تعد المشكلات الإجتماعية من العوامل التي تقود إلى الظروف الإجتماعية للعمال داخل أو خارج المؤسسة التي يعملون بها ، والتي نجد من بينها المشاكل المادية مثل الأجور والمشاكل المهنية وبصفة عامة المحيط المعيشي للعامل ، كما يبين العدد من الدراسات مدى مساهمة هذه العوامل في وقوع أنواع كثيرة من الإضطرابات التي يواجهها العمال ، وهذه العوامل تؤدي إلى حدوث الإجهاد وهذا ما يشكل خطرا على أفراد القوى العاملة ككل.

## أولاً : المشكلات الإجتماعية من المنظور السوسيولوجي

يقدم الدكتور " أحمد زكي بدوي " في معجم العلوم الإجتماعية تعريف للمشكلات الإجتماعية ينص على أن المشكلات الإجتماعية هي المفارقات بين المستويات المرغوبة والظروف الواقعية ، فهي مشكلات بمعنى أنها تمثل إضطراباً وتعطيلاً لسير الأمور بطريقة مرغوبة ... تتصل المشكلات الإجتماعية بالمسائل ذات الصفة الحميمة التي تشمل عدداً من أفراد المجتمع بحيث تحول دون قيامهم بأدوارهم الإجتماعية وفق الإطار العام المتفق عليه ، والذي يتمشى مع المستويات المألوفة للجماعة .

ويشير الحديث إلى أن المشكلة الإجتماعية هي كل صعوبة تواجه أنماط السلوك والعلاقات الإجتماعية القومية ، والتي تعترض طريق عدد من أفراد المجتمع وتحول دون قيامهم بأدوارهم الإجتماعية ، وفي الدراسة الحالية يمكن أن تنتسب إلى البيئة الإجتماعية ، والتي بدورها تحول دون تحقيق إعادة توافق المتعافى من الإدمان في مجتمعه .

إن تغير موافق الحياة الإجتماعية وتبدل ظروف المجتمع وتنظيماته ، كثيراً ما يؤديان إلى حالة من عدم التوافق وعدم التنظيم ، وهذه الحالة ترتبط بشكل أساسي بطبيعة تكون المجتمع آلياته الوظيفية وعلاقاته التفاعلية ، وتظهر أعراض هذه الحالة فيما يسمى أحيانا مشكلة إجتماعية<sup>1</sup>.

أن تكرار ظهور المشكلات الإجتماعية لا يعني وجود ظاهرة غير صحيحة ، وذلك لأن سلامة المجتمع ليست في خلوه تماماً من الأمراض وإنما في مقاومته المرض تلو المرض والإنتصار عليه وليس عجيباً ظهور مشكلات كبيرة اليوم في عالم تتغير قيمة ومعاييره بسرعة ، مما يستدعي إعادة

<sup>1</sup> دلال ملحسن اسنيتية ، عمر موسى سرحان ، المشكلات الإجتماعية ، منتدى اقرأ الثقافي ، 2012 ، ص 17- إلى ص 19 .

التنظيم والبناء عند ظهور أية موافق جديدة بقصد مواجهتها وتكيف السلوك بمقتضاها خاصة وأن المشكلة كثيرا ما تنشأ عن صراع بين موقف متغير متجدد والمعايير والقيم التي يتعين مواجهته في إطارها أكثر من كونها سلوكا غير مرغوب فيه كالجريمة وجنوح الأحداث ، الفقر ... التي تتطلب حلاً جماعيا بدلا من أن تكون مستعصية على كلِّ وكأنها شر لا بد منه .

وهكذا يذهب بعض الباحثين أن المشكلة الاجتماعية هي مسألة أو قضية تتعلق بنشوء إتجاه أو ميل أو موقف من المواقف الإنسانية لهم في جماعة أو أكثر فهي صعوبة إجتماعية تستدعي الإنتباه والمناقشة والجدل وربما تقتضي الإثارة والبحث وإتخاذ القرار ، كما تؤدي إلى فعل إصلاحي أو تقويتي أو تكيفي .

ومن الواضح أن هذا التعريف يضم تسعة عناصر دالة تؤهله لأن يكون واحد من أكمل التعريفات الموضحة للمشكلة الاجتماعية ، فالمشكلة الاجتماعية هي :

1. قضية أو مسألة .
2. تتعلق بنشأة ظرف أو ميل أو وقف شخص أو جماعة .
3. ينظر إليها .
4. على أنها صعوبة اجتماعية .
5. من جانب جماعة أو أكثر .
6. توجه لها إنتباها خاصا .
7. بعمليات المنافسة والبحث واتخاذ القرار .
7. بعمليات المناقشة والبحث واتخاذ القرار وربما الإثارة أيضا .
8. مع القيام أو عدم القيام .
9. بإتخاذ فعل اصلاحي أو تعريفي أو تكيفي .

ولقد جاء هذا التعريف لأكمال تعريف سابق قدمه " كليرانس مارش " سنة 1924م حين عرف المشكلة الاجتماعية بأنها موقف إجتماعي يجذب إنتباه عدد لا بأس به من الملاحظين المختصين داخل المجتمع ، ويستدعي إهتمامهم بما يتطلب إعادة التوافق أو العلاج بعمل جماعي من نوع أو آخر .

أما " روبرت ميرتون " فيذهب إلى أن وجود مشكلة إجتماعية معينة يتطلب أن يكون هناك تعارض مرئي يبين ما هو كائن وما ينبغي أن يكون ويفرق بين نوعين من المشكلات الإجتماعية : المشكلات الظاهرة وهي الحالات التي تدركها المجتمعات على نطاق واسع بإعتبارها مؤدية وتحتاج إلى حلول كالجريمة أو النزعة العرقية ، ثم المشكلات الكامنة ، وهي الحالات المتعارضة مع القيم والمصالح السائدة ، ولكنها غير مدركة من قبل الجمهور.<sup>1</sup>

### ثانيا : خصائص المشكلات الإجتماعية

1. تمتاز المشكلة بأنها مدركة أو محسوسة ، يستطيع المجتمع أن يدركها ، عبر الإدراك المباشر لها والاحساس بها لأن المجتمع يعيشها ويلمس نتائجها اليومية كلما أدى إلى زيادة وضوحها .
2. المشكلة الاجتماعية لا تتوقف عند حد الرفض الذهني من قبل الأفراد والأسر والمجتمع بل تتعداه إلى التفكير بوضع حلول لهذه المشكلة الإجتماعية ، مثل الجريمة لا يقف المجتمع عند رفضها بل يعمل على دق ناقوس الخطر من أجل إيجاد ظروف تساعد على مجابقتها ، لما لها من أثر بالغ على الأمن الاجتماعي والأمن الأسري في المجتمع ، وإنما تشكل نوعا من التحفيز لتحريك السلوك المضاد وإتخاذ المواقف لمواجهتها وإزالة آثارها السلبية .
3. تمتاز المشكلة الإجتماعية في إحدى خصائصها أنها غير ثابتة على نمط أو وتيرة واحدة من حيث قدرتها على التأثير، الكحول مشكلة إجتماعية عند بعض المجتمعات وتؤرق استقرار ، ولكن في مجتمع آخر لا ينظر إليها على أنها مشكلة إجتماعية ، بل لا ينتبه إليها المشكلة ولا تشغل حيزا من التفكير لديه .

<sup>1</sup> دلال ملحسن استيتية ، عمر موسى سرحان ، مرجع سابق ، ص 20.

4. المشكلة الاجتماعية تمتاز بخاصية النسبية ، لأن المجتمعات تختلف في النظر إلى المشكلات لأن المشكلة الاجتماعية ترتبط بالزمان والمكان وهي ضمن محتوى إجتماعي وسياق ثقافي محدد فالمشكلات الاجتماعية ليست أحكاماً عامة بل هي أحكام إجتماعية مرتبطة بقيم المجتمع ودرجة ثقافية والمخدرات مشكلة إجتماعية إذا تناولها الإنسان بهدف التعاطي لكن إذا أعطيت بإشراف الطبيب فهي علاج ولا خرق للقانون أو العادات الإجتماعية .

5. المشكلة الاجتماعية في حجمها وتنوعها وتأثيرها ترتبط بالمحتوى الإجتماعي فإذا كان المجتمع بسيطاً في علاقاته الأولية فالمشكلات الإجتماعية سوف تكون من نفس خصائصها .<sup>1</sup>

هذا المجتمع وإذا كان المجتمع مركباً في تركيبته سيكون من نفس خصائص هذا المجتمع وإذا كان المجتمع مركباً في تركيبته تكون المشكلات الاجتماعية أكثر تعقيداً وأشمل أعماق ، والحلول لن تكون بنفس سهولة حلول المشكلات الاجتماعية في المجتمع التقليدي وهذا يعود إلى الظروف التي يخضع لها المجتمع .

6. المشكلة الاجتماعية تتداخل فيما بينها من مشكلات اجتماعية أخرى .

7. لها أبعاد مختلفة تؤثر في مظاهرها ودرجتها ومدى أولويتها .

8. تظهر المشكلة الاجتماعية في منشأ يعكس الصراع والفوضى الاجتماعية والإضطرابات الإجتماعي والشخصي ، وضعف نسيج العلاقات الاجتماعية ، وتصدمات داخل المجتمع .

9. المشكلة الاجتماعية حتمية في وجودها دائمة ومستمرة مع استمرارية الحياة الاجتماعية ، ولذلك تظهر في جميع المجتمعات الإنسانية سواء الكبيرة منها أو الصغيرة المتقدمة أو المتخلفة .

<sup>1</sup> بهاء الدين خليل تركية ، مشكلات اجتماعية معاصرة ، دار الفكر والنشر والتوزيع ، عمان ، ب.س ، ص 64 إلى ص66.

10. المشكلة الاجتماعية تظهر بسبب التغيرات الحاصلة في الحياة الاجتماعية أو في المؤسسات الاجتماعية ، مثل العلاقة بين التطور التقني السريع الذي لا يقابله نفس التطور في العادات والعلاقات الاجتماعية السائدة فالتطور التقني أسرع في الحدوث بينما التطور أو التغيير الاجتماعي هو على درجة من البطء<sup>1</sup>.

### ثالثا : تصنيف المشكلات الاجتماعية

توجد عدة أنواع للمشكلات الاجتماعية وهي:

#### 1. مشكلات حياتية (أساسية):

وهي التي تؤثر على أفراد المجتمع تأثيرا كبيرا مثل مشكلات (الإسكان ، الغذاء ، التعليم الصحة ، الرعاية الاجتماعية ... ) ومثل هذه المشكلات إذا لم يتم مواجهتها تؤثر على بناء المجتمعات ووظائفه ويترتب عليها مشكلات أخرى مثل : ارتفاع معدلات الجريمة والامية وانتشار الأوبئة والأمراض .

فإذا لم تتم مواجهة المشكلات التعليمية زادت نسبة الأمية ، وإذا لم تكن هناك رعاية صحية مناسبة (وقائية ، علاجية) إنتشرت الأوبئة والأمراض .

#### 2. مشكلات اقتصادية :

وتشمل انخفاض متوسط دخل الفرد ، وانخفاض الإنتاجية لدى أفراد المجتمع ، وضعف المؤسسات الاقتصادية عن القيام بوظائفها الإنتاجية ، والإعتماد على الإستهلاك أكثر من الإنتاج ، كذلك الإعتماد على أساليب تقليدية في الإنتاج الزراعي والصناعي وإنخفاض متوسط انتاج الأرض الزراعية كما يدخل في المشكلات الاقتصادية ضعف المدخرات الخاصة بالمواطنين وعدم ميل المواطنين إلى

<sup>1</sup> بهاء الدين خليل تركية ، مرجع سابق، ص 67

إنشاء مشروعات اقتصادية ومثل هذه المشكلات ذات تأثير كبير على المجتمع وتتطلب تكاتف الجهود من أجل العمل على دراسة هذه المشكلات ، وإقتراح الحلول المناسبة لمواجهتها.

## 2. مشكلات اجتماعية :

وهي أكثر من مجرد وجود احتياجات غير مشبعة لقطاعات كبيرة من السكان وإنما يشعر أفراد المجتمع بوطأة هذه المشكلات ويسعون إلى بذل مجهود سواء بمفردهم أو بمساعدة فريق لمواجهة هذه المشكلات ، ومن هذه المشكلات الاجتماعية التي تعانيه الأسرة من تفكك العلاقات الاجتماعية وعدم وجود أماكن لشغل الفراغ ، إصابة أحد أفراد الأسرة بمشكلة كبيرة مثل إدمان المخدرات ، مشكلات النزاعات الأسرية ، الطلاق<sup>1</sup>.

بالإضافة إلى بعض العادات والتقاليد الاجتماعية مثل السلبية والتواكل والتزايد المطرد في السكان مثل هذه المشكلات تحول دون الانطلاق نحو التنمية بالمجتمع ، وتحتاج إلى جهد من جانب المتخصصين للعمل على دراسة أبعاد هذا المشكلات ووضع الأولويات للبدء في مواجهة هذه المشكلات .

## 3. مشكلات مجتمعية :

وهي تتصل ببناء المجتمع (المنظمات والمؤسسات) ، وسياسة المجتمع (مجموعة من الإجراءات واللوائح ، التشريعات والبيانات العامة للمجتمع ) والأفراد المكونين للمجتمع (الأفراد ، جماعات مجتمعات محلية) ، كما أنها تتصل بوظائف المجتمع (الإنتاجية ، الاجتماعية ، السياسية ) ... والتي لها انعكاس مباشر على أمن واستقرار المجتمع .

<sup>1</sup> عصام توفيق قمر، سحر فتحي مبروك ، عبير عبد المنعم فيصل ، المشكلات الاجتماعية المعاصرة ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، ب.س ص 22.

كما تشمل المشكلات المجتمعية مشكلات إنحراف الأحداث ، البطالة ، الإرهاب ، ومثل هذه المشكلات لها تأثير على كافة القطاعات الأخرى بالمجتمع ، ويندرج تحت هذا النوع من المشكلات ( المشكلات الاقتصادية ، الاجتماعية ، السياسية ، الصحية ، الأمنية التعليمية ) .

وهذا النوع من المشكلات لا بد من التعامل معه في إطار يناسبه قومية شاملة تتضمن فاعلية التنفيذ وتوفير الموارد اللازمة للخطط أو المشروعات المناسبة لمواجهة ما يعانيه المجتمع من مشكلات<sup>1</sup>.

#### رابعا : مستويات المشكلات الاجتماعية

**1. المستوى الفردي أو الشخصي :** و نقصد هنا المشكلات التي تصيب أحد الأفراد في المجتمع نتيجة الظروف الاجتماعية المحيطة بهم فضلا عن سلوكياتهم الفردية، ويمثل هذا المستوى السلوكيات المنحرفة أو الحالات المرضية التي تصيب الأفراد مثلا الإنحراف والجريمة وتعاطي المخدرات أو المشكلات النفسية أو الصحية بشكل عام وعلى الرغم من أن هذه المشكلات التي تصيب الأفراد إلى أن نضع لها وأعضائها تقع على المجتمع بمجموعة إضافة إلى أنه يمكن تلمس أسبابها في المجتمع نفسه وقد عد أحد علماء الاجتماع Mills 1961 أن المشكلة إذا كانت تمس عددا محدودا من الناس فإننا نعدّها مشكلة خاصة أما إذا توسعت وأصبحت عامة وشاملة عددا كبيرا من الناس وتدعو لحلها فإننا نعدّها مشكلة إجتماعية.

**2. مستوى الفئات الاجتماعية :** وهي المشكلات التي يتعرض لها الأفراد نتيجة لي عضويتهم أو إنتمائهم لجماعة أو فئة إجتماعية ما، فالأفراد في المجتمعات يشغلون مواقع إجتماعية، تضعهم في مصنع واحد مع من يشغلون او يتسمون بصفة نفسها وهذه المواقع للفئات الاجتماعية تسمى عادة

<sup>1</sup> عصام توفيق قمر، سحر فتحي مبروك ، مرجع سابق ، ص 23.

المكانات الاجتماعية، وبعضها موروث كالجنس أو اللون، وبعضها مكتسب كالمهن والعلاقات الاجتماعية المختلفة والأمثلة على هذه المشكلات كثيرة منها مشكلة الناس تحت الإحتلال، مشكلة الطفولة المراهقة، الشباب والشيوخ والنساء، وذوي الحاجات الخاصة و النساء العاملات في كَوْن الإنسان طفلا ربما يعرضه لمجموعة من المشكلات مثل: موت الطفولة و أمراض الطفولة ،سوء التغذية والانتماء إلى لون أو عرق أو جنس معين قد يسبب لي صاحبه مشكلة لا دخل له بها وخاصة في المجتمعات ذات الطبيعة<sup>1</sup>. العنصرية والعنصرية فالمنتمون إلى هذه الفئات يصابون أو يعانون من المشكلة بسبب هذا الإنتماء.

**3. مستوى المؤسسات والمجتمعات :** يعد هذا المستوى أوسع من سابقه من المؤسسات والنظم والعلاقات الاجتماعية السابقة التي نشأت لتحقيق حاجات أساسية للإنسان وغالبا ما تكون الترتيبات أو البنى الاجتماعية تطوعية وتنشأ من الخبرة الإنسانية والتقدم الإنساني في مسيرة تحقيق مستلزمات الوجود و البقاء والاستمرار مع تحقيق الكرامة وباقي الحقوق الإنسانية.

ومن الأمثلة على هذا المستوى: تنظيم العمل والحكومة والإدارة والصّحة والتعليم والأسرة والاقتصاد والتدين فهذه النظم قد تتعرض لمشكلات تسبب قصورا في أدائها لوظائفها ، أن تكون سببا في مشكلات لمستويات إجتماعية أخرى ومن المشكلات المتوقعة هنا الترهل الإداري ، الفساد الإستبداد، الظلم، اللامساواة والمشكلات الاقتصادية ،مشكلات الأسرة، مشكلات التعليم والمشكلات الصحية وغيرها.

**4.المستوى الإقليمي والعالمي:** يقصد بها المشكلات التي تصيب الأفراد والمجتمعات الإنسانية بغض النظر عن الحدود السياسية أو الجغرافيا او الفواصل الثقافية وقد يكون سببها بعض التصرفات

<sup>1</sup> أحمد العموش ، حمود العليمي ، المشكلات الاجتماعية ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، مصر الجديدة ، 2016، ص ص 16-17-18-19.

الإنسانية مثل سوء استغلال البيئة الإسراف الطرف الاعتداء أظلم أو طغيان وكما جاء في القرآن الكريم ﴿ ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ ﴾ [سورة الروم الآية 41] .

فأعمال الإنسان يمكن أن تكون سببا في فساد كبير وشامل. فالعالم مترابط أرض أرضا واحدة وسماء واحدة ومياهه واحدة .

وبالتالي فإن الجمع في مركب واحد ، أن تحطم فسوف يغرق الجميع وبقي صالحا في النجاح للجميع والآن ويتقدم الإتصال وتطور الثقافة فإن التأثيرات المادية والمعنوية تصيب جميع الناس دون استثناء والضرر الحاصل في مكان ما سوف ينتقل إلى أماكن أخرى والأمثلة على هذا المستوى كثيرة ومنها تلوث البيئة وأخطر الحروب والنزاعات العسكرية والإستغلال والديون الدولية والتصحر والتلوث الإشعاعي ومشكلات المياه ومشكلات السكان<sup>1</sup>.

### خامسا : أسباب المشكلات الإجتماعية

هناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى ظهور المشكلات نذكر منها:

1. تعود الكثير من المشكلات الإجتماعية إلى التفاوت في سرعة التغيرات الإجتماعية والثقافية.
2. من المشكلات الاجتماعية ما هو نابع من فشل الثقافة الحضارية في مواجهة تطلعات الفرد وأهدافه المجتمعية أو الشخصية.
3. التفكك الاجتماعي وما يصاحبه من مزيد من محاولة لإعادة التنظيم الاجتماعي للبيئة الحضرية.
4. ضعف أواصر الصلات الأولية وما ينتج عن ذلك من الضعف الذي يصيب الضبط الاجتماعي .

<sup>1</sup> أحمد العموش ، حمود العليمي، مرجع سابق ، ص20

5. الإعتدال الأساسي على أساليب الرقابة الاجتماعية الرسمية الخارجية رقابة القانون والشرطة مع عدم كفاية هذه الأسباب لتوفير السلوك السوي في البيئة الحضارية.

كما أنه يصعب الوصول إلى تعريف واحد جامع مانع المشكلة الاجتماعية وهناك كما تعلم النسبية دورا بارزا في تحديد المشكلات فإنه يصعب أيضا وضع اليدين على سبب واحد لها في أسباب المشكلات ومسبباتها تتنوع وتتعدد من ناحية بل وتختلف من زمان إلى زمان ومن مكان إلى مكان لآخر ومن ظروف الظروف بل ومن بحث إلى بحث آخر ومن ناحية أخرى .

وعلى سبيل المثال فإنه إذا كان ارتفاع سن الزواج سببا في تأخير الزواج لدى الشباب بسبب التعليم فإن ارتفاع المهور أيضا يسبب تأخر الزواج عند الشباب في الخليج العربي، فإن أزمة الإسكان تقف وراءها نفس المشكلة في مصر . وإذا كان النفط ومن بعده الطفرة المادية والوفرة الاقتصادية تقف وراءها الكثير من المشكلات دول الخليج العربي ومنظماتها السعودية.

فإن الحروب ونقص الموارد الاقتصادية كانت هي التي تقف وراء الكثير من الأزمات والمشكلات الاجتماعية في الجزائر أو العراق، سوريا، فلسطين، لبنان، من ناحية أخرى فإنه في الوقت الذي قد يأخذ الإنسان العادي مشكلة الماء إلى سبب أو عامل واحد نجد أن علم الاجتماع يأخذ المشكلات الاجتماعية إلى أسباب متعددة لا يفهمها غير المتخصص وقد يقول البعض أن الوراثة تقف وراء هذه الظاهرة يرد علم الاجتماع هذا إلى البيئة المحيطة بكل أبعادها ومؤثراتها وإن كان لا يستبعد تأثير الوراثة أحد العوامل أو الاحتمالات على الأقل.

هذا ويرجع بعض الباحثين أسباب المشكلات الإجتماعية إلى عدم إشباع الاحتياجات بين أفراد المجتمع وهي احتياجات متعددة ومتداخلة من صحّة وإجتماع وإقتصاد والنفس وغيره ويرجعون عدم الإشباع لمجموعة من العوامل المرتبطة بالفرد ذاته ، عوامل ذاتية أو أسرته ، عوامل أسرية أو للعوامل الإجتماعية أو البيئية أو العوامل المجتمعية<sup>1</sup>.

ومن المسببات الرئيسية للمشكلة الاجتماعية التفاوت في سرعة التغيير الإجتماعي والثقافي الناتج عن سرعة التفاعل في أحد جوانب الثقافة عن الجانب الآخر فالتغير الحاصل في المجتمع يرتبط بالبناء الاجتماعي وتركيبه وعادة ما يقوم البناء الاجتماعي التغير الحاصل في المجتمع لانه اعتاد على نمط محدد من التصرفات فلا يريد أن يجد نفسه في البدء من جديد على افعال اجتماعية جديدة . وعلى أية حال فإنه على الرغم من تعدد مسببات المشكلة الإجتماعية فإنه يمكن القول أن الذي يمكن أن ينتج مشكلة اجتماعية هو الوضع الإجتماعي والثقافي إلى جانب العوامل الذاتية والوراثية و(البيئة الطبيعية) والبيئة الإجتماعية بما فيها من ظروف ثقافية وإجتماعية وإقتصادية وسياسية بإعتبارها تقف وراء هذه المشكلة أو تلك .<sup>2</sup>

فالعوامل الوراثية هي عوامل تتعلق بذات الفرد وبشخصيته وقد تلعب هذه العوامل دورا في حدوث المشكلات، وتمثل الإنحرافات الناتجة عن أسباب بيولوجية أو عضوية أو وراثية مثل الانحرافات الجنسية أو الأمراض العقلية والعصبية إلى جانب الميول الإجرامية وقد تحدثت نظريات وتناولت أثر العوامل الوراثية في إحداث المشكلات الإجتماعية .

<sup>1</sup> أحمد العموش ، حمود العليمي، مرجع سابق ، ص21

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، ص22

والعوامل البيئية الطبيعية تتمثل في المناخ والتضاريس وتغيرات البيئة التي تحدث فجأة بسبب البراكين ويتدنى الإنتاج الزراعي وتنتشر الأمراض وسوء التغذية أو الزلازل التي تسبب في حدوث المشكلات الاجتماعية و الفيضانات التي تفسد الأراضي الزراعية .

كما أن هناك عوامل بيئية غير طبيعية تحدث من خلال الفعل الاجتماعي وتنتج المشكلات الاجتماعية، فالأحياء الفقيرة تنتشر فيها الجريمة في الولايات المتحدة الأمريكية إنها أحياء الفقراء حيث تنتشر السرقة والجريمة، فالظروف الاقتصادية وظروف السياسية (المسببة للمشكلات) مثل الفقر وعدم العدالة الاجتماعية في التوزيع .

أو عدمها وفي الديمقراطية أو غير ذلك ، كما يتمثل في مدى سيطرتها على مجريات الأمور في الدولة وتسييرها أو التقدم في التنمية أو عدمها .

أما الأوضاع الاجتماعية الثقافية التي تسهم في خلق المشكلات فيمكن تمثيلها في كثير من الاتجاهات ومنها :

1. اختلاف التنشئة الاجتماعية بين مجتمع أو آخر أو بين أسرة أو أخرى.
2. المستويات التعليمية بين الفئات الاجتماعية الأمية والتعليم المتدني أو التعليم الوسيط أو العالي كل ذلك لن يلعب دور في إنتاج المشكلة الاجتماعية بين الأفراد .
3. الصراع الفكري والثقافي: إن اختلاف الثقافة بين مجتمع إلى آخر يؤدي إلى اختلاف النظر إلى المشكلات الاجتماعية وإلى الاختلاف في طريقة الحل وحتى الثقافة السائدة في المجتمع وتحدد النظر إلى وجود المشكلة.

### سادسا : عناصر المشكلات الاجتماعية

هناك عناصر عامة يجب توفرها في أية حالة أو ظرف حتى يمكن الحكم بأن هذه الحالة تعد

مشكلة إجتماعية وأهم هذه العناصر ما يلي :

1. موقف أو حالة أو شكل متكرر من السلوك.
2. أنّ هذا الموقف أو السلوك يؤثر في عدد كاف من الناس سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة.
3. أنّ الحكم التقديري للموقف أو السلوك الاجتماعي يحدد اعتباره أمرا غير مرغوب فيه في المجتمع.
4. أنّ هذا الموقف أو السلوك يهدد قيما إجتماعية.
5. ثقة وإيمان عدد كاف من أعضاء المجتمع بأنّ شيئا ما يمكن القيام به بشأن تحسين أو تعديل الموقف غير المرغوب فيه من خلال العمل المشترك والحل الجماعي.
6. أنّ هذا الحل الجماعي أو العمل الجماعي يجب أن يتم من خلال فعل إجتماعي مناسب بمعنى إلا يكون الحل مستعارا من خارج البيئة التي خلقت المشكلة ولكن يجب أن يكون في الاطار الاجتماعي الذي خلقت فيه من خارج البيئة التي خلقت المشكلة ولكن يجب أن يكون في الاطار الاجتماعي الذي خلقت فيه<sup>1</sup> .

كما نبرز عناصر المشكلات الاجتماعية في :

أنّ العناصر الأساسية للمشكلات التنظيمية تشمل الأفراد ، الهيكل التنظيمي ، التكنولوجيا المستخدمة وأخيرا البيئة التي تعيش فيها المنظمة ، وحينما يبدأ الأفراد العمل في المنظمة فإنهم يسعون إلى تحقيق أهداف معينة ومن هنا تنشأ الحاجة إلى وجود تنظيم يوضح علاقتهم ببعضهم البعض ، وأيضا هناك

<sup>1</sup> مالك بن نبي ، ميلاد مجتمع وشبكة العلاقات الاجتماعية ، دار الفكر العربي ، ط1 ، 1974 ، ص 28.

حاجة إلى استخدام تكنولوجيا بدرجة معينة وكلّ هذه العناصر تتأثر بالبيئة الخارجة ،<sup>1</sup> التي تعمل فيها المنظمة وسوف نوضح ذلك بشكل أكثر تفصيلا فيما يلي :

أ. الأفراد : يمثل الأفراد النظام الإجتماعي الداخلي للمنظمة ، وهم يعملون كأفراد ومجموعات سواء كانت رسمية أو غير رسمية وهؤلاء الأفراد في حالات متغيرة ومتطورة ، فهم مختلفون في شخصياتهم ومشاعرهم وتفكيرهم ودوافعهم ، حيث يتم التعرف على تكوين الجماعات وظواهر التماسك الجماعي وعلاقتها بسلوك العمل.

ب. الهيكل التنظيمي : يحدد الهيكل التنظيمي العلاقات الرسمية للأفراد داخل المنظمة فهو يوضح

أنواع الوظائف وعلاقتها ومستوياتها ، وعادة ما تنشأ مشكلات متعدّدة تحتاج التنسيق والتعاون واتخاذ القرارات لتحقيق أهداف المنظمة.

ج. التكنولوجيا : تمثل التكنولوجيا الأسلوب الذي يستخدمه العاملون في المنظمة فالأفراد غالبا لا يعملون بأيديهم كلّ شيء ، فهم يستخدمون الآلات وأساليب تكنولوجية معينة في العمل ، والتكنولوجيا المستخدمة لها تأثير على الانتاجية كما أنّ لها تأثير على العاملين وسلوكهم ، وكذلك لها تكلفتها وعوائدها في العمل<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> صلاح الدين عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ، الاسكندرية -

مصر- ، ط1 ، 2000 ، ص 36.

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، ص 36-37.

د. البيئة : تعمل كافة المنظمات في بيئة داخلية بها ، وأيضاً في بيئة خارجية خاصة بالمجتمع وهذه الأخيرة تشمل الجوانب السياسية والاجتماعية والتعليمية والثقافية والإقتصادية ، وهذه البيئة الخارجية لها تأثير كبير على العاملين في المنظمة ، فهي تؤثر في سلوكهم واتجاهاتهم وتؤثر في ظروف العمل ودرجة المنافسة وهذه الأخيرة يجب أخذها بعين الاعتبار عند دراسة مشكلات العمال في المنظمات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عامر الكبيسي ، السلوك التنظيمي ، دار الرضا للنشر والتوزيع ، سوريا - دمشق - ، ط1 ، 2005 ، ص 31.

**خلاصة الفصل :**

من خلال دراستنا لهذا الفصل تم تحديد المشكلات الإجتماعية من المنظور السوسيولوجي باعتبارها ظاهرة شائعة في المجتمع ، والذي ينبغي الحد منها أو على الأقل التقليل من نسبتها ، كما تطرقنا إلى خصائص المشكلات الإجتماعية وكذا تصنيفاتها ثم مستوياتها وكذا دراست أسبابها وأخيرا تطرقنا إلى عناصر المشكلات الإجتماعية .

تمهيد

أولا : المفاهيم المتصلة بالإلتزام الوظيفي

ثانيا : خصائص الإلتزام الوظيفي

ثالثا : أهمية الإلتزام الوظيفي

رابعا : أنواع الإلتزام الوظيفي

خامسا : نظريات الإلتزام الوظيفي

سادسا : مراحل الإلتزام الوظيفي

سابعا : العوامل المساعدة في تكوين الإلتزام الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد :

يعتبر موضوع الإلتزام الوظيفي من الموضوعات التي لاقى اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في عدة مجالات، وقد عرفت مختلف المؤسسات هذه الظاهرة ولذا تكون دراستها بغية الوصول إلى فهم أعمق لطبيعة السلوك الإنساني وتحديد أوضح للعوامل المؤثرة فيه وتبيان أثره على فعالية تلك المؤسسات ومخرجاتها بالإضافة المساعدة الإدارة على التحفيز السلوك الجيد وتعزيز الإلتزام بما فيها أثره في الإستمرارية المؤسسة وتحقيق أهدافها وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن مفهومه العلمي الصحيح لم يحظ بالإهتمام المطلوب من قبل المختصين إلا في نهاية الستينات وأوائل السبعينات من القرن العشرين ويظهر الإلتزام في بدل الموظف جهودا إضافية في العمل، ويعد الموظفون الملتزمون تجاه مؤسساتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمؤسسات الأخرى .

ونظرا لتعدد الأدبيات في النظر إلى الإلتزام الوظيفي من زوايا مختلفة فقد برزت الحاجة إلى دراسة هذا النوع من الظواهر الإدارية .

فأرتأينا استعراض خصائص الإلتزام الوظيفي أهمية الإلتزام التنظيمي أنماطه، مداخله وإبعاده ، المتغيرات المؤثرة فيه ... وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل.

## أولا : المفاهيم التي لها صلة بالإلتزام الوظيفي

### 1. الولاء الوظيفي :

هناك العديد من المصطلحات التي ترتبط بالإلتزام الوظيفي نذكر منها :

- أ. لغة: يعني الإخلاص، الولاء، والعهد والإلتزام والإرتباط، ويعني ذلك الشعور بالقرب والمساندة.<sup>1</sup>
- ب. اصطلاحا: يعرفه " رونالدو ريجيو " بأنه مشاعر القرد وإتجاهاته نحو المؤسسة التي يعمل بها ويرتبط بقبول الفرد لأهداف المؤسسة وقيمها واستعداده لبذل مجهود نيابة عنها والرغبة في بقاءه عضوا فيها.

وعليه فإن الولاء الوظيفي عبارة عن إحساس وشعور بالإنتماء والمسؤولية والمحبة، ينمو داخل الفرد نحو شيء له أهمية بالنسبة له ، ويصبح بذلك مسؤولا عنه ومتعلقا به ومتلاحما معه .

### 2. الرضا الوظيفي:

يعرفه "عبد المنعم عبد الحي " على أنه عملية ترتبط بالمشاعر على النفسية للعامل إتجاه عمله ، ولا يمكن أن نطلق عبارة الرضا إلا على مجموعة من المشاعر الإيجابية التي تكون لدى الفرد أثناء إشباعه لحاجاته المختلفة المادية والمعنوية .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> فاييزة رويم : واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية ، جامعة قاصدي ، ورقلة ، 2010، ص 101

<sup>2</sup> عبد المنعم عبد الحي : علم الإجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث ، مصر، 1984، ص 213

ويعرفه أيضا " أحمد صقر عاشور " : " على انه مستوى الإشباع الذي تتيحه العناصر والجوانب

المختلفة للعمل وهذا الإشباع ينتج عنه درجة معينة من المشاعر الوجدانية لدى الفرد إتجاه عمله <sup>1</sup>.

وعليه فإن الرضا هو ذلك الإتجاه الايجابي للفرد نحو عمله الذي يتوقف على مشاعره إتجاه

العوامل المرتبطة به، وهذه المشاعر ناتجة عن درجة الإشباع الذي يتحقق أو الذي يتحصل عليه

الفرد من عمله .

في الحقيقة لتطرقنا المفاهيم المشابهة لمفهوم الإلتزام الوظيفي هو محاولة منا لإزالة اللبس وإيجاد

الفوارق بينها، ولكن يبقى هذا غير كاف لتوضيح مصطلح الإلتزام الوظيفي لهذا سوف نتناول بعض

خصائصه كما يلي:

### ثانيا : خصائص الإلتزام الوظيفي

يعبر الإلتزام الوظيفي عن إستعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المؤسسة ورغبته

الشديدة في البقاء بها ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.

■ يشير الإلتزام الوظيفي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الإجتماعي من أجل تزويد

المؤسسة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء ؛

■ يمثل الإلتزام الوظيفي شعور داخلي يضغط على الفرد للإرتباط بالمؤسسة وللعمل بالطريقة

التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المؤسسة ؛

<sup>1</sup> أحمد صقر عاشور : السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2005 ، ص 52.

- يعبر الإلتزام الوظيفي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الفقراء وتصرفاتهم، وتجسيد مدى ولائهم لمؤسساتهم ؛
- يتأثر الإلتزام الوظيفي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.<sup>1</sup>

تتمثل مخرجات الإلتزام الوظيفي في البقاء داخل المؤسسة وعدم الإلتزام في البقاء داخل المؤسسة وعدم تركها ودرجة إنتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس في العمل والإخلاص للمؤسسة.

### ثالثا : أهمية الإلتزام الوظيفي

لقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية الإلتزام الوظيفي ومدى تأثيرها على المستوى الفردي والوظيفي وبل تعدت بعض الدراسات إلى تأثير الإلتزام على المستوى الإجتماعي والقومي ومن هذه الدراسات ما يلي :

أ. دراسة ميرنيس ولولد : التي أكدت نتائجها على ارتفاع تكلفة التغيب والتأخير عن العمل وتسرب العمالة من المؤسسة وانخفاض درجة الرضا الوظيفي كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن الأسباب المؤدية إلي خلق مثل تلك الظاهر السابقة والمكلفة التي تستنزف جهد إمكانيات المؤسسات .

<sup>1</sup> صلاح الدين عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2004 ، ص17

ب. دراسة أولى وتشاتمان : والتي أكدت على أهمية متغير الإلتزام الوظيفي من خلال إرتباطها به مجموعة من المخرجات المهمة والتي يأتي في مقدمتها الأداء الوظيفي السلوك الإجتماعي داخل الوظيفة ، والاتجاهات الإيجابية نحو العمل إضافة إلى المبادرة والإبداع.<sup>1</sup>

ويمكن تلخيص أهمية الإدارة إلتزام الوظيفي في عدّة نقاط أهمها :

### 1. على المستوى الفردي :

يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي الذي ينعكس على إنخفاض معدل دوران الموظفين ومستويات غيابهم والشعور بالاستقرار الوظيفي لديهم.

### 2. على المستوى الإجتماعي :

يؤدي الإلتزام إلى خلق جو من الترابط في العلاقات الإجتماعية بين العاملين في المؤسسة .

### 3. على مستوى المنظمة:

نجد أنه يزيد من مستوى الانتماء للمؤسسة وزيادة الإنتاجية وتقليل التكلفة الناتجة عن تغيب العاملين وعدم أدائهم الأعمال المنظمة بهم بكفاءة وفعالية .

### 4. في ما يتعلق بالمستوى القومي :

يؤدي الإلتزام إلى زيادة الناتج القومي في الحصيلة النهائية وذلك عن طريق زيادة كفاءة وفعالية أداء الأفراد العاملين في المنظمة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الصديقي محمد : الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي التحليل على مستوى المنظمات ، المكتب الجامعي الحديث

، الإسكندرية ، 2004 ، ص ص 24-25

<sup>2</sup> الصديقي محمد : المرجع السابق ، ص 25

وعليه يمكن القول أن الإلتزام الوظيفي يشكل الأساس الذي يؤدي في صاحب المهنة أن يضع مهنته في خدمة المجتمع ، فهي تتطلب من المهني التقيد به مواقيت العمل وقواعد هي وإحترام مكان العمل والمحافظة على مستلزمات العمل وتقديم الخدمة بنزها ودون خشية أو محاباة لأحد .

يمثل الإلتزام الوظيفي أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقى في المنظمة أو أكثر عمل نحو تحقيق أهداف المنظمة أن الإلتزام الوظيفي يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة<sup>1</sup>.

#### رابعا : أنواع الإلتزام الوظيفي

1. الإلتزام الاستمراري ويشير الإلتزام الاستمراري إلى قوة رغبة الفرد ببقى في العمل بالمنظمة تجي معينة لإعتقاده بأنه ترك العمل فيها يخلفه الكثير في كل ما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإنه تركه لها سيفقده الكثير مما استثمر فيها على مدار الوقت.
2. الإلتزام العاطفي: يعبر عن قوة الفرد في الإستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه وافق على أهدافها وقيمها يريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف.

<sup>1</sup> عبد الباقي ، صلاح الدين محمد : السلوك الفعال في المنظمات ، الدارالجامعية ، القاهرة ، 2004 ، ص 182

3. الإلتزام المعياري: وهو يشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين في الأشخاص الذين يقومون لديهم الإلتزام المعيار يأخذون في حسابهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة فهو إلتزام أدبي حتى لو كان على حساب نفسه.<sup>1</sup>

### خامسا : النظريات المفسرة للإلتزام الوظيفي

أ. نظرية الإلتزام البقائي : إختار " بيكر " أحد التصورات الهامة للإلتزام حاول أن يوضح معناه ويبلوره من خلال نظرية واضحة عارفة فيها الإلتزام بأنه اندماج الفرد في خط معين من التصرفات اثبتوا المتوافقة وبالتالي الإلتزام الوظيفي هو درجة ارتباط الفرد في مؤسسة معينة وينشأ نتيجة استثمارات الفرد في المؤسسة وبالتالي فإن الإلتزام الذي يقدمه بيكر يشير إلى البقاء في المؤسسة بوجود قدر كبير من الاستثمارات لفات المؤسسة أو فقدانها ما إن ترك المؤسسة.

استقطبت نظرية بيكر 1960 كثير من الباحثين للتعرف على مدى صدقها فطور الباحثون مقاييس متعددة لقياس الإلتزام الوظيفي كما حاولوا التعرف على محددات الإلتزام الذي قدمه بيكر .

ب. نظرية الإلتزام الوجداني: وتعبّر عن تصور آخر لمفهوم الإرتباط السيكلوجي النابع من التوافق في القيم والأهداف بين الفرد والمؤسسة التي ينتمي إليها ، هذا التصور أطلق عليه التوحد مع المؤسسة ويعني التماثل في الخصائص العامة والمسير بين الفرد والمؤسسة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جر بيتريج ، جير الدوبارون ، روبرت : إدارة السلوك في المنظمات ، ترجمة : رفاعي محمد وسبيوني ، دار المريخ ، الرياض ، ص 2016

<sup>2</sup> مطاطلة موسى : العقد النفسي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة سكيده ، 2015-2016 ، ص ص 95-97

وقد أخذت العلاقة بين مفهوم التوحد مع مؤسسة مفهوم الإلتزام ثلاثة اتجاهات رئيسية هي :

• **الإتجاه الأول :** نظرا إلى مفهوم التوحد ومفهوم الإلتزام بإعتبارهم مفهوما واحدا ، حيث " براون Brown " أن التوحد هو الإلتزام بمؤسسات الخدمة العامة ويرى شلدون 1971 She LDON ولي LEE 1971 أن التوحد مع المهنة هو الإلتزام وتبقى مفهوم مارش 1958 يتساوى الإلتزام الوظيفي مع مفهوم التوحد.

• **الإتجاه الثاني :** نظرا إلى مفهوم التوحد مع المؤسسة سواء مفهوم الإلتزام الوظيفي على أنهما مفهومين مختلفين ومتباعدين ومن هؤلاء الباحثين نجده : تيك TETICT 1992، مايل MAEL 1995 .

ج. **نظرية الإلتزام المعيارية :** يرى وليز 1982 WINER أن نموذج الإلتزام للمؤسسات مثل كلّ النماذج النظرية ذات فائدة يجب أن يقابل ثلاث معايير هامة على الأقل:

▪ دقة التعريف النظري؛

▪ التكامل النظر مع غيره من المفاهيم الأخرى ذات صلة ؛

▪ وجود قوّة تنبؤية للنموذج ؛

ويرى وينر أن أغلب التفسيرات للسلوك الوظيفي ركزت على النظريات التوقعات ونظريات التدعيم والإفتراضي الرئيسي لذلك النماذج هو أنه لتفسير السلوك الفردي في المؤسسات تحتاج إلى أن نأخذ في الإعتبار الضغوط المعيارية المستخدمة مثل المعايير الأخلاقية والأدبية الفردية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>مطالعة موسى : المرجع السابق ، ص 97

### سادسا : مراحل الإلتزام الوظيفي وتطوره

يترسخ الإلتزام لدى الفرد عبر مراحل يمر بها في منظمته وينبغي للإداري التعرف عليها كي تعينه على تطوير مستوى الإلتزام للعاملين بالمؤسسة وهي كالتالي :

1. **مرحلة الطاعة** : وتعني القبول أي قبول الفرد الإدعاءات للآخرين والسماح بتأثيرهم المطلق عليه من أجل الحصول على أجر مادي ومعنوي أي يرضخ لأوامر والتعليمات دون تفكير أو مناقشة.
2. **مرحلة الإندماج مع الذات** : وتعني قبول الفرد العامل تأثير الآخرين من أجل تحقيق الرضا الدائم له في العمل ، وتحقيق الإنسجام مع الذات والشعور بالفخر والكبرياء لكونه ينتمي للمنظمة.
3. **مرحلة الهوية** : وهي المرحلة التي تشير إلى إكتشاف الفرد العامل بأن المنظمة جزء منه وهو جزء أم منها ، وأن قيمها تتناغم مع القيام الشخصية.<sup>1</sup>

### سابعا : العوامل المساعدة في تكوين الإلتزام الوظيفي

تشير معظم الدراسات التي أجريت في مجال الإلتزام الوظيفي أن من أهم العوامل التي تساهم في تنمية إلتزام العاملين وولائهم لمنظماتهم هي:

1. **المكانة الإجتماعية** : ويقصد بها المرتبة الإجتماعية للشخص مقارنة بآخرين في أي نظام إجتماعي ، وقد تكون المكانة مكانة رسمية أو مرتبة إجتماعية تصنيفها الجماعة على شخص ما تعبيرا عن شعورهم نحوه فتكون مكان غير رسمية ويرتبط الأفراد في التنظيم في بعضهم بعض حسب مراتبهم بترتيب هرمي معين تحدث فيه مرتبة كل فرد بالنسبة للآخرين في التنظيم ، ويجعل

<sup>1</sup> حمادات ، محمد حسين : قيم العمل والإلتزام الوظيفي لدى المديرين في المدارس ، دار الحامد ، عمان ، 2006 ، ص 69.

2. العاملون يبذل قصارى جهودهم للمحافظة على مكانتهم وتنميتها للمكانة الإجتماعية أسباب عديدة منها الدرجة الرسمية التي يحصل عليها الشخص في بناء المنظمة وأنماط العمل ومهاراته وظروف العمل والأجور والأقدمية في التعيين بالإضافة إلى الأسباب التي يحصل عليها الشخص من خارج المنظمة التعليم والمكانة المهنية.

## 2. إشباع حاجات العاملين الإنسانية في التنظيم

من المعروف أن للعاملين مجموعة من الحاجات المتداخلة التي يسعون إلى إشباعهم فهم يرغبون في إشباع حاجاتهم الفسيولوجية الأساسية وحاجاتهم للأمن والشعور بالطمأنينة في التنظيم، ويسعون لأن يكونوا مقدرين محبوبين وأن ينتمون لجماعة ويسعون بالتالي لتحقيق ذاتهم ، والتنظيم الذي لا يساعدهم في تحقيق وإشباع هذه الحاجات لا يمكن على الأغلب أن يكون مكانا لإستقرارهم بل يسعى أعضاؤه البحث عن غيره يمكنهم من تحقيق هذه الحاجات مما يزيد من إلتزامهم الوظيفي له ويدفعهم إلى المزيد من العمل الجاد المنتج لتحقيق أهدافه ، فإذا أشبعت تلك الحاجات بمساندة ذلك التنظيم فإنه يتولد لدى الفرد ذلك الشعور بالرضا .<sup>1</sup>

والإطمئنان ومن ثم الإلتزام والالتزام الوظيفي، فالإلتزام الوظيفي يزيد إذا سعت المنظمة إلى العمل على إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين عليها.

1. **وضوح الأهداف وتحديد الأدوار:** لقد أظهرت الدراسات أن الإلتزام الوظيفي يزداد كلما كانت أهدافه واضحة يستطيع الأفراد فهمها وتمثيلها والسعي لتحقيقها ، وكذلك كلما كانت أدوارهم واضحة ومحددة ساعد ذلك على زيادة الإلتزام والالتزام الوظيفي ، وذلك لتجنب حالة الصراع التي تحدث في حالة غموض أدوار العاملين.

<sup>1</sup> عبودي زيد : التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط1، عمان ، 2006، ص ص

2. **الرضا الوظيفي** : نقصد بالرضا الوظيفي المشاعر التي يبديها الفرد نحو عمله في التنظيم وبنشأ الرضا من إدراك للفرق بين ما تقدمه له الوظيفة ، وما يجب عليها أن تقدمه له ، فكلما قلَّ الفرق بينهما إزدادت درجة الرضا الوظيفي لديه. يرى هير زبيرج Herzberg أن الرضا الوظيفي يمكن تحديده بمعرفة لشعور الفرد نحو ما تنطوي عليه الوظيفة بما في ذلك الشعور بالإنجاز والإعتراف والمسؤولية . أما عدم الرضا فيمكن تحديده من خلال شعوره نحو بيئة العمل المتمثلة بسياسة التنظيم وظروف العمل المادية ودرجة الاستقرار والأمن في الوظيفة والمركز الإجتماعي والأجور وأسلوب الإشراف .

3. **الاهتمام بتحسين المناخ الوظيفي** : يعتبر مفهوم المناخ الوظيفي عن " الخصائص المختلفة التي تميز البيئة في العمل والتي تشمل نواحي التنظيم الرسمي وحاجات العاملين وطبيعة الإتصالات التنظيمية وأساليب الإشراف السائدة أو سلوك الجماعات وغيرها من العوامل التي يدركها الأفراد فتؤثر في سلوكهم الوظيفي " ، ومن التعريفات الأخرى للمناخ الوظيفي أنه مجموعة من الخصائص الداخلية للبيئة والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو الإستقرار يفهمها العاملون ويدركونها فتتعاكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي على سلوكهم.<sup>1</sup>

أن تمتع العاملين بجو من الوفاق والوثام والتعاون والمساواة والعدالة يعزز الثقة بين العاملين ويرفع روحهم المعنوية ويزيد من درجة رضاهم الوظيفي ويعزز شعورهم بالولاء للمنظمة والإلتزام الوظيفي فيها . وقد بينت الأبحاث في هذا المجال أن التنظيمات ذات البيئات المتسلطة والمحبة لمعنويات العاملين والتي تتصف بعدة المبالاة وعدم الحيوية هي تنظيمات تشجع على

<sup>1</sup> عبودي زيد : المرجع السابق ، ص ص 213-214

تسرب العاملين ولا تنمي فيهم الذي قيم الولاء الوظيفي لذلك يرى الباحثون أنه من الضروري الإهتمام بالبيئة التنظيمية وتحقيق التوافق بين الإنجاز وتحقيق الأهداف من ناحية والعناية بالإنسان من ناحية أخرى لرفع الإلتزام الوظيفي لدى العاملين .

**4. زيادة مشاركة العاملين في التنظيم :** إن المشاركة تزيد من الولاء والإلتزام الوظيفي للعاملين ،حيث أن إتاحة الفرصة للعاملين للإسهام في أفكارهم وتشجيعهم لتحمل المسؤولية من شأنها تقوية روابط إيجاد الجو النفسي والإجتماعي البناء في بيئة العمل ، وقد أوضحت الدراسات أن المشاركة تعمل على زيادة الإلتزام التنظيمية وتجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر حيث يعتبرون أن ما يواجهه المنظمة من مشكلات هو تهديد لهم ولأمنهم ولاستقرارهم .

**5. إيجاد نظام مناسب للحوافز :** يعبر الحافز عن تلك الوسيلة أو الأسلوب أو الأداء التي تقدم للفرد لإشباع المطلوب - بدرجات متفاوتة - لحاجاته الناقصة وتركز نظرية حوافز العمل على الحوافز الداخلية ، وهي تتعامل أصلا مع الأسباب التي تدفع الناس العمل وأسباب تركهم في العمل في المنظمات أو إبقائهم فيما لذلك فإن توافر أنظمة من الحوافز المادية والمعنوية يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ الوظيفي ، وعن المنظمة ككل وبالتالي زيادة الإلتزام الوظيفي ، وفي هذا السياق يرى البعض أن الإلتزام الوظيفي يتحقق من خلال معاملة العاملين على أنهم شركاء وليسوا مجرد أفراد ومنح المزايا المادية والمعنوية تحت فرص التطور المهني والوظيفي لهؤلاء العاملين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبودي زيد : المرجع السابق ، ص 215.

## خلاصة الفصل :

الإلتزام الوظيفي هو العملية التي يحدث فيها التطابق والتشابه بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة ، أي أنه كلّ من المؤسسة والفرد يرى في الأخر قيمة مضافة .

فمن المفيد أن ننظر إلى الإلتزام الوظيفي أنه إتجاه تستطيع الإدارة التأثير عليه لذا عليها إستخدام العديد من الإستراتيجيات التي تحسنه إذا ظهر أنه غير ملائم بمعنى الحصول على إلتزام وظيفي بطريقة صحيحة حتى تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها كما أن الإلتزام الوظيفي هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسة ، فهو يعتبر عنصر مؤثر في نجاح أو فشل المؤسسة فالإلتزام الوظيفي بإعتباره حالة إيجابية غير ملموسة يشعر بها الفرد إتجاه المؤسسة التي يعمل فيها .

تمهيد

أولا : مجالات الدراسة

ثانيا : منهج للدراسة

ثالثا : العينة وطريقة اختيارها

رابعا : أدوات جمع البيانات

خامسا : أساليب التحليل الاحصائية

خلاصة

**تمهيد:**

تعتبر أهمية الجانب التطبيقي في هذه الدراسة تدعينا للخلفية النظرية والدراسة الميدانية فتستوجب تباع جملة من الخطوات المنهجية التي تجعل البحث يسير مسار علمي لذلك سنتطرق إلى هذه الخطوات وفق تسلسل المنطقي والعلمي ، حيث سنتعرف أولاً على مديرية التجارة لولاية الطارف محل الدراسة الميدانية ، ثم نتعرف على المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات ، بعد ذلك نتعرف على عينة الدراسة وكيفية إختيارها.

وهذا ما يسمح لنا بالوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية بعد جمع البيانات وتحليلها، ثم التوصل إلى مجموعة من النتائج ومناقشتها والخروج بمجموعة من التوصيات من خلال نتائج الدراسة.

أولا : مجالات الدراسة

تعتبر مجالات الدراسة نقطة أساسية في البحث الإجتماعي ، وهذا لما تكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية ، حيث يجمع جل الباحثين في مناهج البحث العلمي الإجتماعي أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية وتتمثل فيما يلي :

**1.المجال المكاني :** يقصد به المجتمع الأصلي للبحث حيث أجريت هذه الدراسة الميدانية بمديرية التجارة بولاية الطارف.

\* تقديم المديرية :

تم إنشاء إعادة تنظيم مديرية التجارة لولاية الطارف بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11/09 المؤرخ في 20 جانفي 2011 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية التابعة لوزارة التجارة (جريدة رقم 04 في 23 جانفي 2011 + قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16 أوت 2011 ، يتضمن تنظيم المديرية الولائية للتجارة والمديرية الجهوية للتجارة في مكاتب(جريدة رقم 24 في 25 أفريل 2012).

- تضم المديرية من خلال مصالحها الخمس 15 مكتب ومفتشين حدوديين " العيون والسوارخ" ويتمثل دورهم الأساسي في مراقبة المنتوجات المستوردة عبر الحدود التونسية من ناحية الجودة وقمع الغش ، كما تضم المديرية ثلاث فروع إقليمية موزعة على الدوائر التالية " بن مهدي " - الدرعان - القالة.

- تبعا إلى اعتماد الجزائر سياسة إقتصاد السوق الحر وكذا مبدأ انفتاح التجارة الخارجية ، إرتأت وزارة التجارة إلى ضرورة التأقلم والتطورات التي عرفها القطاع ، وعليه تم تقسيم مديريات التجارة إلى 05 مصالح كالآتي :

- ✓ مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الإقتصادي؛
  - ✓ مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة؛
  - ✓ مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش؛
  - ✓ مصلحة المنازعات والشؤون القانونية؛
  - ✓ مصلحة الإدارة والوسائل؛
- العدد الإجمالي لموظفي مديرية التجارة موقوف إلى غاية 2018/12/31 هو 190 عون 26 منهم ضمن الأسلاك المشتركة 141 الباقية بالسلك التقني و 23 عون متعاقد موزعين على المصالح السالفة الذكر.

#### \* المهام :

تكلف المديرية الولائية للتجارة بمهمة تطبيق السياسة الوطنية المقررة في ميدان التجارة والخارجية والمنافسة والجودة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة والمراقبة الإقتصادية وقمع الغش ، حيث تحرص على :

- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية والمنافسة والجودة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة واقتراح كل التدابير من أجل تكليفها؛
- السهر على إحترام القواعد المتعلقة بالمنافسة وضمان مراعاة شروط التنافس السليم والنزاهة بين المتعاملين الإقتصاديين؛
- المساهمة في تطوير وترقية قانون المنافسة فيما يخص نشاطات إنتاج وتوزيع السلع والخدمات؛
- متابعة تطور الأسعار عند إنتاج واستهلاك السلع والخدمات الضرورية أو الإستراتيجية ؛

- السهر على تطبيق سياسة الرقابة الإقتصادية وقمع الغش،
- تنظيم تسيير الشؤون القانونية والمنازعات المرتبطة بنشاط المراقبة ومتابعة تطبيق قرارات العدالة والتكفل بها ، عند الإقتضاء؛
- متابعة النشاطات المرتبطة بعمليات التجارة الخارجية على المستوى المحلي، لاسيما الصادرات خارج المحروقات؛
- القيام بالتحقيقات ذات الطابع الإقتصادي ، بالإتصال مع الهياكل المعنية؛
- تقديم المساعدة للمتعاملين الإقتصاديين والجماعات والمستعملين والمستهلكين في ميدان الجودة وامن المنتوجات والنظافة الصحية.

#### توزيع عدد المناصب حسب كل مصلحة

عدد الأعوان	المصلحة	الرقم
25	مصلحة الإدارة والوسائل	01
34	مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش	02
29	مصلحة المراقبة الممارسات التجارية والمضاد للمنافسة	03
14	مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الإقتصادي	04
13	مصلحة المنازعات والشؤون القانونية	05
20	المفتشية الإقليمية لدائرة الدرعان	06
14	المفتشية الإقليمية لدائرة القالة	07
22	المفتشية الإقليمية لدائرة بن مهدي	08
08	المفتشية الحدودية العيون	09
00	المفتشية الإقليمية أم الطبول (غير عملية)	10
179	المجموع	

2. المجال الزماني: ويقصد به المدة أو الفترة الزمنية التي استغرقها العمل الميداني لدراستنا بمديرية

التجارة بولاية الطارف.

حيث أنّ دراستنا مرّت بمراحل :

أ. المرحلة الأولى: من بداية تاريخ الإعلان عن العناوين النهائية وتم فيها جمع المراجع الخاصة بمتغيرات الدراسة ، والإلمام بكل عناصرها ، وتم هذه المرحلة كذلك إعداد إشكاليو الدراسة وكذا بناء وكتابة الفصول النظرية .

أ. المرحلة الثانية : في أواخر شهر مارس إلى شهر أبريل ، حيث تمت فيها المصادقة على الترخيص الذي منح لنا من قبل رئيس قسم علم الاجتماع بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة الشاذلي بن جديد ، وحصولنا عن تصريح الدخول والتجوال بالمديرية.

ج. المرحلة الثالثة : خصصت هذه الفترة فيشهر أبريل خلال هذه الفترة تمّ الإتصال بمديرية التجارة في ولاية الطارف حيث تم استقبالها من طرف مديرة المديرية كان الحديث يدور حول موضوع الدراسة وذلك بإعفاء فكرة مختصرة حول الموضوع والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه من إجراء هذه الدراسة الميدانية ، بالإضافة إلى الحديث عن المدة الزمنية اللازمة لإجراء الدراسة وكذلك التقنيات التي تستعملها في الدراسة بعدها كانت الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية.

المرحلة الرابعة : حيث دامت من شهر أبريل إلى شهر ماي والتي خصصت في توزيع الاستمارة على 45 عامل وخلال هذه المدة تم استرجاعها وجمعها كما تم أيضا تفرغ الاستمارات وتحليلها واستخلاص النتائج.

المرحلة الأخيرة : في شهر جوان والتي تمثلت في الإخراج والطباعة حيث قمنا بجمع الفصول الدراسية وترتيبها ومراجعتها لتفادي الأخطاء الإملائية والتكرار والتدقيق في السلامة اللغوية للجمل وقد دامت هذه المرحلة إلى غاية نهاية الدراسة.

3. المجال البشري : شملت الدراسة العاملين في مديرية التجارة بولاية الطارف والذين بلغ عددهم 45 موظف ، من أصل 179 موظف.

### ثانيا : منهج الدراسة

إن اختيار أي منهج للبحث ليس بالأمر الذي يكون فيه الباحث حرية الاختيار بل الموضوع هو الذي يفرض عن أغلب الأحيان المنهج المستخدم وحتى الأدوات وهي هذا البحث والمشكلات الاجتماعية وانعكاساتها على الإلتزام الوظيفي للعمّال ، الذي يتسم بنوع من التعقيد يقف الباحث حائرا أمام المنهج الملائم الذي يمكن أن يوصله إلى حقيقة الظواهر التي يدرسها ، وعلى ضوء هذا الإعتبار تم استخدام المنهج الوصفي لأنه يتوافق مع الدراسة الحالية التي تقتضي جمع وتحليل وإعادة تركيب لمختلف المعطيات من ميدان الدراسة.

لذلك يعد المنهج " الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة<sup>1</sup>.

ويعرف على أنه : " الخطة المرسومة أو الطريق الواضح ومنه يقال منهاج الدراسة ومنهاج العلم"<sup>2</sup>.

حيث يعتبر المنهج الوصفي : " أحد المناهج الرئيسية الذي يعتمد عليه بشكل رئيسي في الدراسات

العلمية على مستويين أو مرحلتين " المستوى الأول يعني مرحلة البحوث والدراسات الإستطلاعية

<sup>1</sup> عمار بوحوش: منهجية البحث الإجتماعي ، المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط1 ، 2000 ، ص 23.

<sup>2</sup> زينب صالح الأشوح : طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، (مصر ، ط1 ، 2014 ، ص 80.

والإستكشافية أو الصياغة ، أمّا المستوى الثاني هي البحوث الوصفية التحليلية والدراسات الوصفية التشخيصية المتعمقة<sup>1</sup>.

كما يعرف بأنه : " طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي يستخدم في دراسة الأوضاع الزاهنة من البحوث الوصفية هو وصف ظاهرة ما أو واقع ما أو حالة ما ، والاستفادة منه في فهم الواقع وتطويره"<sup>2</sup>.

ويتجلى استخدامنا لهذا المنهج في أنه أكثر ملائمة لدراستنا والتي تستوجب جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها ، وتتطلب أيضا وصف كمي ووصف للظواهر بالصورة التي هي عليها في المجتمع المبحوث للتعرف على المشكلات الإجتماعية وإنعكاساتها على الإلتزام الوظيفي للعاملين في المؤسسة ، والمنهج الوصفي هو من أهم المناهج إذ يقوم الباحث من خلاله بعرض خصائص الظاهرة وتشخيصها ووصفها وتحليلها ويكون ذلك عن طريق تفسير الحقائق المجمع حوالها تفسيراً في الدراسات الوصفية مجرد إعتقادات خاصة أو بيانات مستمدة من خلال

ملاحظات عرضية أو سطحية لكن كما هو الحال في أي بحث علمي يقومون بفحص الوقت ، المشكل ، وتحديد مشكلة الدراسة ووضع الفروض وتسجيل الافتراضات التي بينت على فروضهم وأساليب جمع المعلومات أو البيانات أو إعدادها ووضع قواعد لتصنيف البيانات تتسم بعدم الغموض وملائمة الفرض من الدراسة والقدرة على إبراز أوجه التشابه أو الاختلاف أو العلاقات ذات المغزى وتقنين

<sup>1</sup> جمال محمد أبو شنب : أصول الفكر والبحث العلمي ، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، مصر ، دط ، دس ، ص 130.

<sup>2</sup> مكي مصطفى : البحث العلمي أدايه وقواعده ومناهجه ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، دط ، 2013 ، ص 104.

أساليب جمع البيانات والقيام بملاحظات موضوعية منتقاة بطريقة منتظمة ، وفي النهاية وصف نتائجهم وتحليلها وتفسيرها في عبارات واضحة محدّدة.

ويعتمد المنهج الوصفي في الحصول على البيانات الخاصة بالظواهر التي يدرسها على كلّ الوسائل والأدوات التي شاهد على جمعها وتصنيفها واستخلاص النتائج منها ، فهو يعتمد على الملاحظة الدقيقة للواقع عن طريق استمارات ، الملاحظات ، كما عمد على الإستبيانات والمقابلات الشخصية والإختبارات ، أنواعها العديدة ، وهو يستخدم هذه الأدوات حسب طبيعة البحث ، فما يصلح لبعض البحوث لا يصلح للبعض الآخر .

### ثالثا : العينة وطريقة إختيارها

تعتبر مرحلة تحديد العينة من أهم المراحل التي تواجه الباحث إذا لا بد أن تحمل العينة كلّ الخصائص والمميزات التي تمثل المجتمع الأصلي الذي أخذت منه ولهذا قد تكون نموذجا صحيحا للتوصل إلى المعلومات الكافية لأعداد الدراسة ، وهي من أهم القضايا التي تفرضها منهجية البحث العلمي أن يستقرّ الباحث خطة بحثه في كلّ الخطوات الممارسة البحثية وإختيار العينة خطوة من خطوات البحث يستوجب ربطها بالهدف الرئيسي للبحث ذاته على إعتبار أنّ العينة هي : " عملية إختيار عدد من الأفراد للمشاركة في دراسة ما ، بحث يكون هؤلاء ممثلين للمجموعة التي يتم إختيارها منها ، والهدف من إختيار العينة هو الحصول على معلومات حول مجتمع ما"<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> أحمد محمود الخطيب ، البحث العلمي ، عالم الكتاب الحديث ، ط 1 ، 2009 ، ص 49.

وتعرف العينة بأنها ذلك الجزء لأن المجتمع الذي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث

تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً<sup>1</sup>

ومما تجدر الإشارة إليه أنه من الضروري قبل أن يستقر الرأي عن اختيار العينة لإجراء بحث ما أن يعرف أولاً ما هي المعلومات المطلوبة؟ وما المراد منها؟ وكيف تستخدم؟ كل هذه الأسئلة يجعل الباحث يحاول الحصول على العينة التي تعطي إنتاجاً أكثر دقة وبأقل تكاليف ممكنة، وهناك بعض الخطوات الأساسية التي يجب مراعاتها عند اختيار العينة تتمثل فيما يلي:

- تحديد الهدف من البحث؛
- تحديد المنهج الأصلي الذي سنختار منه العينة؛
- تحديد دراسة للبيانات المراد جمعها؛
- إنتقاء عينة ممثلة؛
- الحصول على عينة مناسبة.

أما عن عينة الدراسة في هذا البحث تم إختيارها بطريقة عشوائية حيث أن العينة العشوائية البسيطة أسهل أشكال العينة العشوائية في التطبيق يتم إختيارها في حالة توافر شرطين أساسيين يسهمان في أن تؤدي إلى إختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث، الأول تحديد مجتمع البحث تحديداً دقيقاً أي يكون جميع أفراد المجتمع الأصلي معروفين، والثاني أن يكون مجتمع البحث متجانساً<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط1، 2009، ص 139.

<sup>2</sup> وائل عبد الرحمن التل، عيسى محمد قحل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار أبحاث النشر والتوزيع، عمان (الأردن)، ط2، 2007، ص41.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة حيث قمنا بإعطاء العدد الإجمالي

للعمل وهو 179 عامل ، واخترنا نسبة 25%.

وقد تم اختيار العينة في هذه الدراسة كالتالي :

$$\text{عينة الدراسة} = \frac{\text{العدد الإجمالي} \times \text{المختارة النسبة}}{100}$$

ومنه فإن عينة دراستنا بلغت 45 مبحوث .

#### رابعاً : أدوات جمع البيانات

##### 1. الملاحظة :

تم استخدام تقنية الملاحظة في هذه الدراسة باعتبارها تمثل إحدى وسائل البحث الملائمة لمشاهدة الحقائق الاجتماعية مباشرة في الميدان والكشف عنها ، بحيث أنها تنحصر في توجيه الباحث حواسه وعقله إلى طائفة خاصة من الظواهر لمجرد مشاهدتها ، بل لمعرفة صفاتها وخواصها سواء كانت شديدة الظهور أو الخفاء وغالبا ما يختلف الباحثون في تعريف هذه الوسيلة إذ تعرف الملاحظة بأنها :

" تعدّ الملاحظة واحدة من أقدم الطرق وأساليب المستخدمة في دراسة سلوك الأفراد وأكثرها شيوعا ، إذ أنها تمد الباحثين والمهتمين بمعلومات غنية عن نماذج مختلف من السلوك سواء كان هذا السلوك خاصا بالفرد عبر المراحل العمرية التي يمر بها " <sup>1</sup> .

كما إن الملاحظة " هي المشاهدة الدقيقة للظواهر والوقائع الجزئية الموجودة في العالم الخارجي

أو في الطبيعة " <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> فريد كامل بوزينة وآخرون ، مناهج البحث العلمي لطرق البحث النوعي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الأردن ، ط1 ، 2005 ، ص 167.

<sup>2</sup> علي عبد المعطي محمد ، المنطق والمناهج البحث العلمي في العلوم الرياضية والطبيعة ، دار المعرفة الجمعية ، الاسكندرية ( مصر ) ، ط2 ، 2004 ، ص 274.

ولقد قمنا باستخدام هذه الوسيلة في البحث بغرض التعرف على مديرية التجارة لولاية الطارف من خلال المعاينة اليومية والاحتكاك بالعمّال ، وجمع قدر معتبر من المعلومات المتعلقة بالمديرية وكذا ملاحظة أماكن العمل الخاصة بأفراد العينة والظروف المحيطة بها ، بالإضافة إلى ملاحظة المشكلات الإجتماعية للعمّال وانعكاساتها على إلتزامهم الوظيفي.

## 2. الاستمارة :

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات جمع البيانات في البحوث الإجتماعية ، حيث تتجدد النتائج المتحصل عليها وفقا لما تحتويه الاستمارة من أسئلة ، وتعرف مجموعة من الأسئلة المقننة ، مغلقة أو مفتوحة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على بيانات ومعلومات حول قضية معينة وإتجاه معين.

وتعرف الإستمارة : " بأنها قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدّة بدقة ترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة بالبحث "<sup>1</sup>.

كما أنّها "مجموعة مؤشرات يمكن عن طريقها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة عن طريق الإستقصاء التجريبي ، أي إجراء بحث ميداني على جماعة محدّدة من النّاس ، وهي وسيلة الإتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوث ، وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص القضايا التي نريد معلومات عنها من المبحوث "<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مروان عبد المجيد ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان (الأردن)، ط1 ، 2000 ، ص 165.

<sup>2</sup> سلاطينة بلقاسم ، حسان الجيلاني ، أسس البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط2 ، 2009 ، ص 77.

حيث تشمل الإستمارة في هذا البحث على 04 محاور ، تم بناء بنودها على ضوء فرضيات

الدراسة ، وتتمثل محاور الإستمارة فيما يلي :

**المحور الأول:** حول البيانات الشخصية وتتضمن أسئلة (05 أسئلة).

**المحور الثاني:** أسئلة متعلقة بمتغيري الفرضية الجزئية الأولى وتتضمن أسئلة (07 أسئلة)

**المحور الثالث:** أسئلة متعلقة بمتغيري الفرضية الثانية وتتضمن أسئلة ( 05 أسئلة)

**المحور الرابع :** أسئلة متعلقة بمتغيري الفرضية الثالثة وتتضمن أسئلة ( 05 أسئلة)

### خامسا : أساليب التحليل الإحصائية

لقد لجأنا إلى استخدام أسلوبين إحصائيين هما :

1. أسلوب التحليل الكمي : حيث اقتصر الأسلوب الكمي للدراسة على تكميم الظاهرة المدروسة

وحساب النسب المئوية ثم محاولة الكشف عن صّحة وخطأ الفرضيات عن طريق إحصاء إجابات

المبحوثين حول الأسئلة التي طرحها في ظل الفرضيات ومحاور الاستمارة وتم الاعتماد في الدراسة

الحالية على مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي :

- التكرارات ؛
- النسب المئوية ؛
- الجداول البسيطة.

2. أسلوب التحليل الكيفي: هو عبارة عن العمليات المرتبطة بالتصنيف المنتظم وتفسير ما يقوله المبحوثين أو ما يقومون به ، حيث يقوم الأسلوب من الأساس على حصر الأقوال ، التصرفات التي جمعها أو السلوكات التي أم ملاحظتها.<sup>1</sup>

تم استخدام الأسلوب الكيفي في عملية تحليل إجابات المبحوثين وتحليل بعض الوثائق وفق تحليل العبارات وإعادة تركيبها .

---

1 موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية (تدريبات علمية) ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، ص100.

## خلاصة الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال مجالاتها المكانية والبشرية والزمنية ، وإيضاح المنهج المتبع والتقنيات والأدوات المستخدمة والمناسبة لجمع البيانات وتحديد زوايا البحث والتعرف على مجتمع الدراسة عن طريق تحديد عينة البحث ، كما ذكرنا مجموعة الأساليب الإحصائية التي سوف نستعملها في تحليل وتفسير البيانات.

تمهيد

أولاً : عرض وتحليل البيانات

ثانياً : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

**تمهيد :**

تعتبر مرحلة عرض البيانات الميدانية وتحليلها وتفسيرها مرحلة من مراحل البحث السوسولوجي فهي من أهم أساسيات البحث العلمي ومقتضياته وهذا بعد جمع البيانات والمعطيات ميدانيا ، حيث تبين حقيقة العلاقة بين المتغيرات والتمكن من التحقق من صدق الفرضيات ، وتطرقنا في هذا الفصل إلى تكميم ومناقشة وتحليل البيانات التي جمعت من الميدان الذي أجريت فيه الدراسة وصولا إلى النتائج العامة للدراسة.

أولاً : عرض وتحليل البيانات

1. عرض تحليل البيانات الميدانية المتعلقة بالبيانات الشخصية :

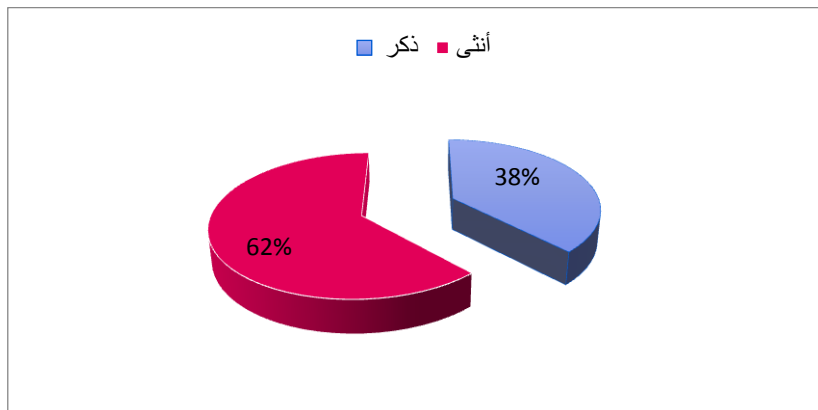
الجدول رقم 01 : يوضح توزيع الجنس

النسبة	التكرارات	العينة الاحتمالات
37.78%	17	ذكر
62.22%	28	أنثى
100%	45	المجموع

المصدر : بناءاً على السؤال رقم 01 من الإستمارة

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 01 يتضح لنا أن أغلبية العمّال في مديرية التجارة هم إناث بنسبة 62.22% وتليها نسبة الذكور الموظفين بنفس المديرية بنسبة 37.78%. وهذا راجع إلى أنّ مديرية التجارة بولاية الطارف توظف نسبة الإناث أكثر من الذكور بإعتبار أنّ المرأة أكثر مرونة في التعامل مع الأفراد وكذلك إقبال العنصر السنوي في هذه التخصصات أكثر من الرجال.

الشكل رقم 01 : يوضح توزيع الجنس



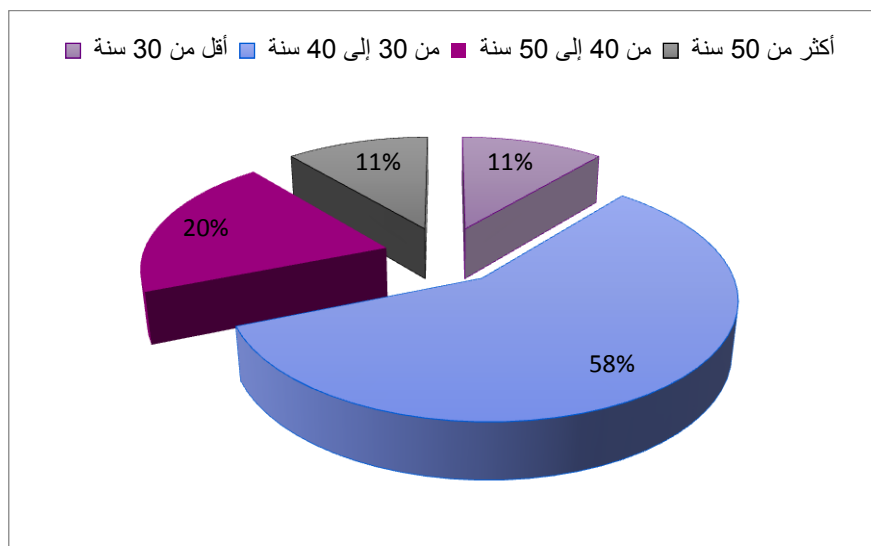
الجدول رقم 02 : يوضح السن

النسبة	التكرارات	العينة الاحتمالات
11.11%	05	أقل من 30 سنة
57.78%	26	من 30 إلى 40 سنة
20%	09	من 40 إلى 50 سنة
11.11%	05	أكثر من 50 سنة
100%	45	المجموع

المصدر : بناء على السؤال رقم 02 من الإستمارة

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 02 يتضح لنا أنّ أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة 57.78%، وتليها فئة من 40 إلى 50 سنة بنسبة 20% ، ثم تليها فئة أقل من 30 سنة وفئة أكثر من 50 سنة بالتساوي بنسبة 11.11% .  
وهذا راجع إلى أنّ فئة الشباب أكثر حيوية وقدرة بدنية وذهنية ، ولهم الرغبة في العمل ، وأكثر إنتماً.

الشكل رقم 02 : يوضح توزيع السن



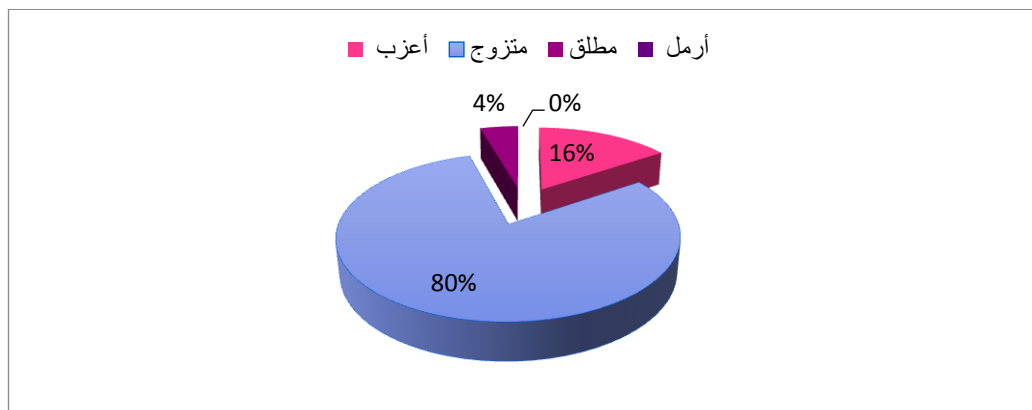
الجدول رقم 03 : يوضح الحالة العائلية

النسبة	التكرارات	العينة الاحتمالات
15.55%	07	أعزب
80%	36	متزوج
4.45%	02	مطلق
00%	00	أرمل
100%	45	المجموع

المصدر : بناء على السؤال رقم 03 من الإستمارة

يبين لنا الجدول أعلاه أنه بالنسبة للحالة المدنية أنّ فئة المتزوجين هم أكثر نسبة ب 80 % ، ثم تليها فئة العزاب بنسبة 15.55 % ثم تليها المطلقين بنسبة 4.45 % والأرامل بنسبة 00 %، وهذا راجع إلى أنّ المتزوجين لديهم إرتباطات عائلية تفرض عليهم العمل لتحقيق الإستقرار المادي والنفسي الذي يحقق بدوره الإستقرار الأسري لأفراد عائلتهم ، وهذا ما يفرض عليهم الإلتزام في العمل والتمسك به والإجتهد فيه لتحقيق الجودة فبمجرد الحصول على وظيفة ومصدر لتأمين الدخل يتجه الموظف لتكوين أسرة باعتبارها ثاني إهتماماته بعد الوظيفة وكذا استقراره الأسري الذي يترجم أليا بالتزامه نحو أداء أعماله بكلّ كفاءة وفعالية.

الشكل رقم 03 : يوضح توزيع الحالة العائلية



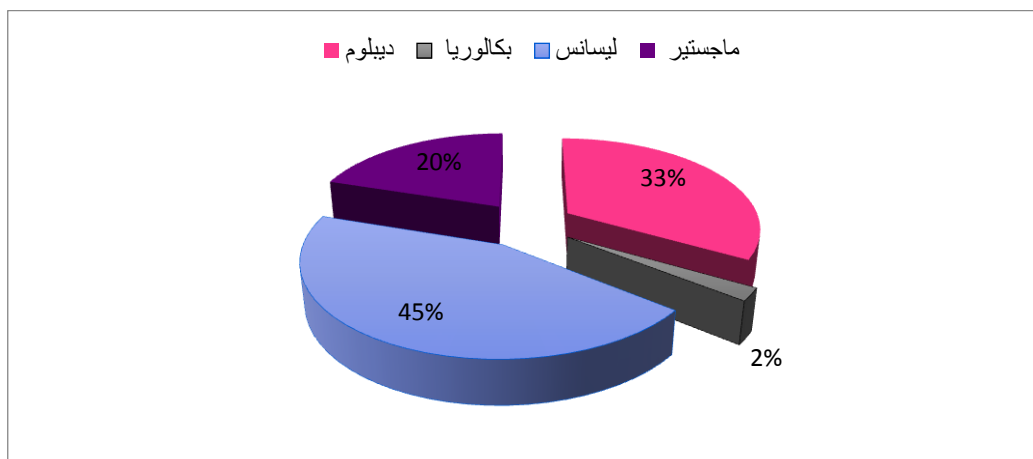
الجدول رقم 04 : يوضح المؤهل العلمي

النسبة	التكرارات	العينة الاحتمالات
33.33%	15	ديبلوم
2.22%	01	بكالوريا
44.45%	20	ليسانس
20%	09	ماجستير
100%	45	المجموع

المصدر : بناء على السؤال رقم 04 من الإستمارة

يوضح لنا الجدول أعلاه بالنسبة للمؤهل العلمي أنّ فئة الليسانس أعلى نسبة تقدر ب 44.45% ، ثم تليها فئة الديبلوم بنسبة 33.33% ، ثم نجد فئة الماجستير بنسبة 20% ثم تليها فئة البكالوريا بنسبة 2.22% ، وهذا راجع إلى أنّ أصحاب الشهادات الجامعية مستوى ليسانس دائما مؤهلين للعمل وأيضا أنّ مديرية التجارة وطبيعة العمل بها تحتم عليها توظيف اطارات سامين مختصين سواء المتحصلين على الليسانس أو شهادة تقني سامي.

الشكل رقم 04 : يوضح توزيع المؤهل العلمي



الجدول رقم 05 : يوضح سنوات الخبرة في العمل

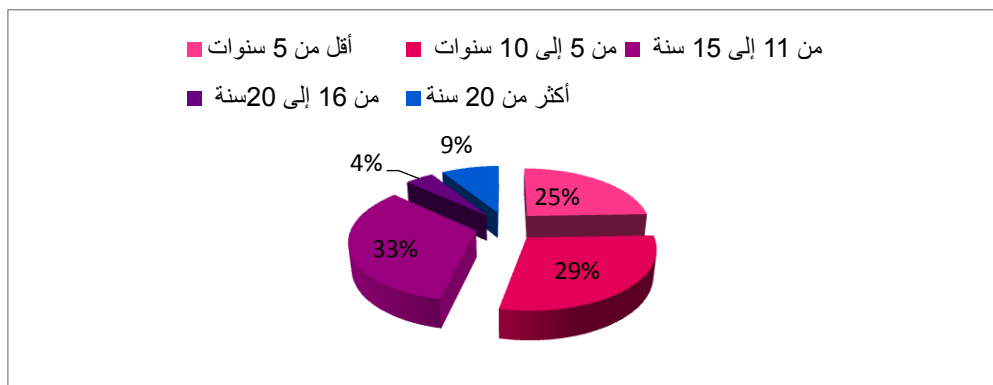
النسبة	التكرارات	العينة الاحتمالات
24.45%	11	أقل من 5 سنوات
28.89%	13	من 5 إلى 10 سنوات
33.33%	15	من 11 إلى 15 سنة
4.44%	02	من 16 إلى 20 سنة
8.89%	04	أكثر من 20 سنة
100%	45	المجموع

المصدر : بناء على السؤال رقم 05 من الإستمارة

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 05 نلاحظ أنّ الفئة من 11 إلى 15 سنة هي الأعلى نسبة وبنسبة 33.33% ، تليها فئة من 05 إلى 10 سنوات بنسبة 28.89% ، ثم تليها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 24.45% ثم فئة أكثر من 20 سنة بنسبة 8.89% تليها أخيرا فئة من 16 إلى 20 سنة بنسبة 4.44%.

وهذا يعود إلى أنّ العمل في مديرية التجارة يحتاج إلى موظفين لديهم خبرة، وأنّ الموظفين في هذه المرحلة هم ذو خبرة كافية لتوظيف مهاراتهم ، وتقدم خدمات ذات جودة عالية ، ويدلّ أيضا أنّ المؤسسة توقفت عن التوظيف الدائم واكتفت بالتشغيل المؤقت للعمّال وهذا سبب عدم استقرار العمّال.

الشكل رقم 05: يوضح توزيع سنوات الخبرة في العمل



2 . عرض وتحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بتأثير المشكلات الناجمة عن علاقات

العمل على انضباط العمال نحو العمل بمديرية التجارة لولاية الطارف:

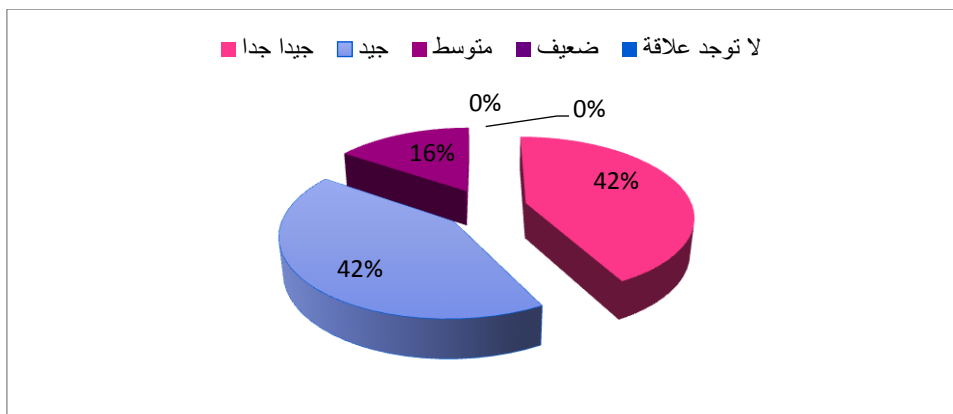
الجدول رقم 06 : يوضح سنوات الخبرة في العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
جيد جدا	19	42.22%
جيد	19	42.22%
متوسط	07	15.56%
ضعيف	00	00%
لا توجد علاقة	00	00%
المجموع	45	100%

المصدر : بناء على السؤال رقم 06 من الإستمارة

تبين القراءة الرقمية أنّ معظم العلاقات بزملاء العمل بمديرية التجارة لولاية الطارف (جيدة جدا - جيدة) بنسبة 84.44% في حين نجد أنّ 15.56% من الزملاء علاقتهم بزملائهم الآخرين متوسطة فيما تنعدم العلاقات الضعيفة. ومنه نستنتج أنّ علاقة عمال مديرية التجارة لولاية الطارف ببعضهم البعض هي علاقة تضامن فيما بينهم ، ويعود ذلك لكثرة التواصل والتعاون وسنوات العمل التي سمحت بنشوء بعض الروابط بين العمال والتي تخلق جو عائلي بين الأعضاء العاملين بالمؤسسة.

الشكل رقم 06: يوضح توزيع سنوات الخبرة في العمل



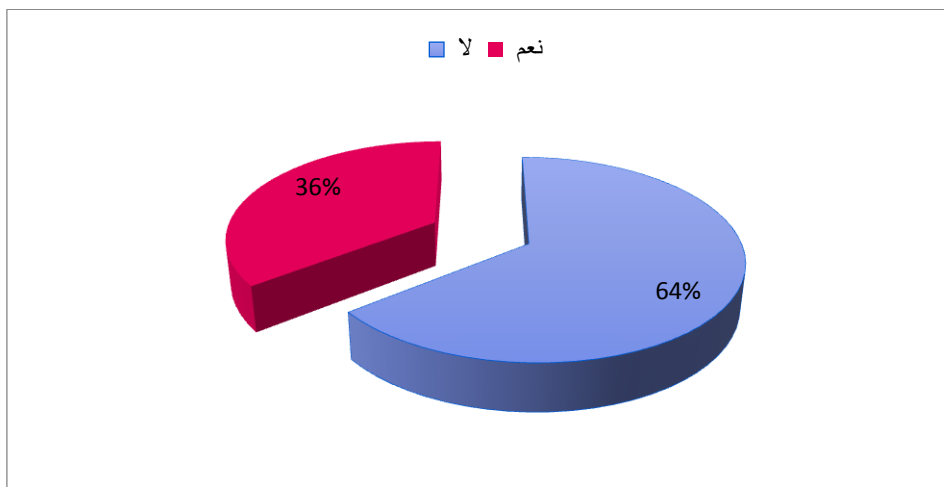
الجدول رقم 07 : يوضح سعادة الموظف بقضاء بقية عمره المهني بالعمل نفس الأشخاص

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	64.44%
لا	16	35.56%
المجموع	45	100%

المصدر : بناء على السؤال رقم 07 من الإستمارة

ونلاحظ من خلال الجدول رقم(07) أنّ أعلى نسبة تمثل رغبته في بقاء الموظف في عمله الحالي طيلة عمره مع نفس الأشخاص 64.44% في حين نجد أنّ نسبة 35.56% بين العمّال لا يرغبون في ذلك استنادا على الدلالة الاحصائية للمدلول تبين أنّ بعض الموظفين تأقلموا في العمل وأداء المهام التي يقومون بها في حين نجد أنّ البعض الآخر يطمحون إلى تغيير أماكن عملهم واكتساب خبرة أخرى في مجال اخر ، وهذا راجع إلى عدّة أسباب لنذكر منها على سبيل المثال : الحصول على بعض الحوافز المادية (كالأجر والزيادات) أو الحصول على توفر بيئة عمل ملائمة وحوافز معنوية المتمثلة في البحث عن ظروف عمل ملائمة.

الشكل رقم 07 : يوضح سعادة الموظف بقضاء بقية عمره المهني بالعمل نفس الأشخاص



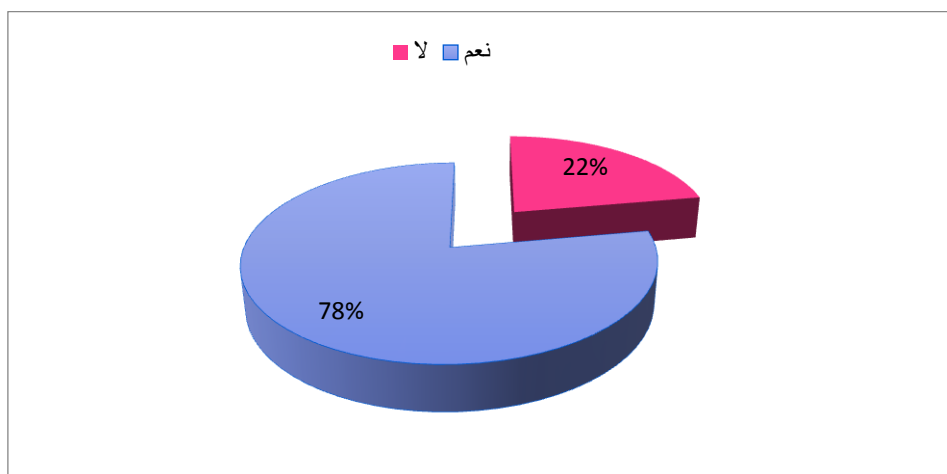
الجدول رقم 08 : يوضح المشاكل التي يواجهها العامل بمديرية التجارة من بعض زملاء العمل

النسبة	التكرار	الاحتمالات	النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
%8.88	04	مشكلات من طرف زميلات العمل	%22.22	10	نعم
%13.32	06	مشكلات من طرف زملاء العمل			
%22.22	10	المجموع			
		/	%77.78	35	لا
%100	10	/	%100	45	المجموع

المصدر : بناء على السؤال رقم 08 من الإستمارة

بالإستناد إلى الشواهد الكمية المعبرة عن الجدول رقم (08) يوضح لنا المشاكل التي يواجهها العامل من بعض زملاء العمل نجد من خلاله أنّ نسبة 77.78% لم يواجهوا أي مشاكل مع زملاء العمل في حين 22.22% قد واجهوا صعوبات أغلبها من زملاء العمل 13.32%، وهذا راجع إلى إختلاف وجهات النظر لسوء التفاهم... الخ . راجع أيضا إلى إختلاف الثقافة التنظيمية والقيم وأيضا السلوكيات التي يحملها كلّ موظف.

الشكل رقم 08 : يوضح المشاكل التي يواجهها العامل بمديرية التجارة من بعض زملاء العمل



الجدول رقم 09 : يوضح ما إذا كان الموظف الأكثر أقدمية يتسبب في مشاكل مهنية

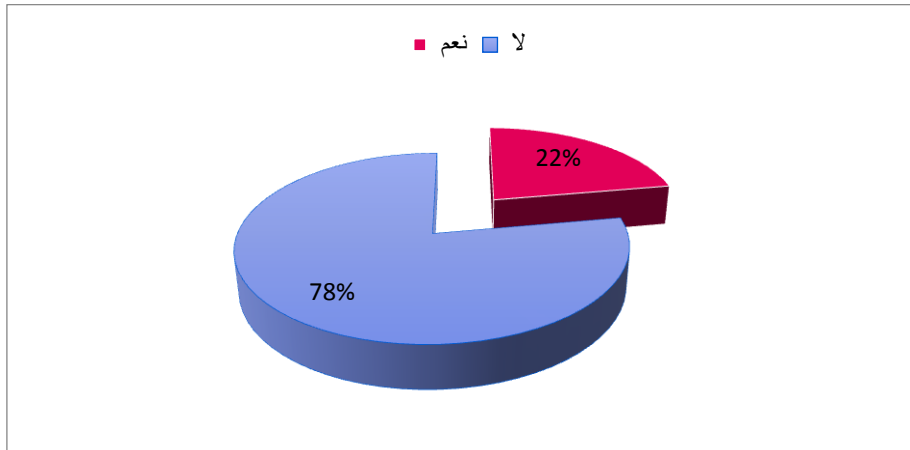
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	10	22.22%
لا	35	77.78%
المجموع	45	100%

المصدر : بناء على السؤال رقم 09 من الإستمارة

من خلال الجدول رقم (09) الذي يوضح إذا كان الموظف الأكثر أقدمية يتسبب في مشاكل مهنية أم لا ، نلاحظ أنّ نسبة 77.78% من المبحوثين صرحوا بأنه لا يتسبب في أي مشاكل مهنية في حين صرحت نسبة 22.22% بأنّ لموظف الأكثر أقدمية يتسبب في مشكلات مهنية.

وهذا راجع إلى ضغوطات العمل ، والروتين الجمود التي تسببها وظيفته الحالية ، إضافة إلى اختلاف الفروقات في سنوات العمل. وهذا لا يعني بالضرورة أنّ الأكثر أقدمية هم أكثر مشاكل.

الشكل رقم 09 : يوضح ما إذا كان الموظف الأكثر أقدمية يتسبب في مشاكل مهنية



الجدول رقم 10: يوضح تحكم الأعلى درجة في زمام الأمور

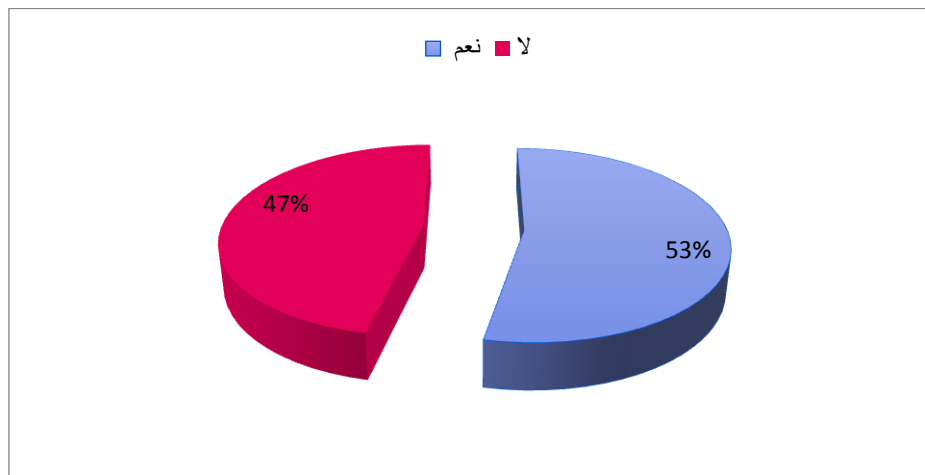
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	53.33%
لا	21	46.67%
المجموع	45	100%

المصدر : بناء على السؤال رقم 10 من الإستمارة

من خلال البيانات المستمدة من الجدول رقم 10 لاحظنا أنّ نسبة 53.33% من العمّال بأنّ الأعلى درجة منهم يتحكم في زمام الأمور في حين تقابلها نسبة 46.67% من العمّال الذين صرحوا بأنّ المشرف لا يتحكم في زمام الأمور.

استنادا إلى ما أفضت به القراءة الجدولية نستنتج أنّ اتخاذ القرارات المتعلقة بالموظفين نرجع بالدرجة الأولى إلى القائد الإداري بما يتبع من صلاحيات (شخصية قيادية)، ومستوى ثقافي يؤهله ليكون محل قيادة وتوجيه.

الشكل رقم 10 : يوضح تحكم الأعلى درجة في زمام الأمور



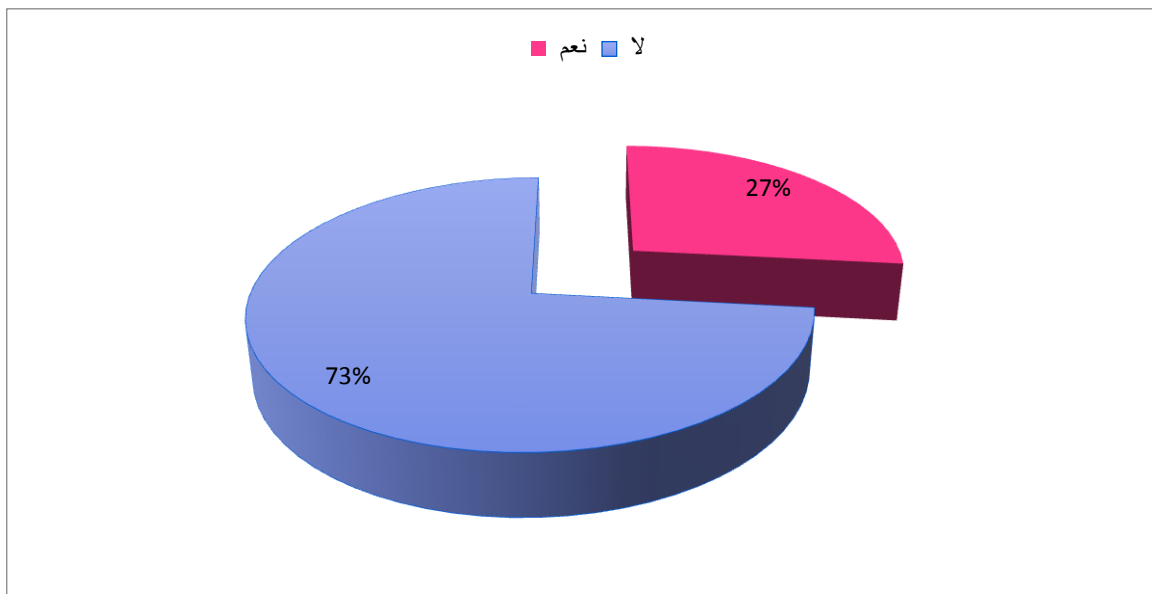
الجدول رقم 11: يوضح مواجهة الموظف لصعوبات في التأقلم مع زملاء العمل في بداية عمله

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	12	26.67%
لا	33	73.33%
المجموع	45	100%

المصدر : بناء على السؤال رقم 11 من الإستمارة

من ملاحظة الجدول (11) أنّ معظم العاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف لم يواجهوا أي صعوبات في التأقلم مع زملاء العمل في بداية مشوارهم المهني 73.33% في حين نجد أنّ نسبة 26.67% من العمّال قد واجهوا بعض الصعوبات في التأقلم مع زملائهم في بداية العمل وهذا راجع إلى وجود علاقات حميدة مبنية على التضامن والتعاون بين الزملاء إضافة إلى المناخ التنظيمي السائد بالمديرية والذي يشعر الموظف بالارتياح وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم 06 الذي تبين أنّ علاقة العمّال جيّدة وجيدة جدا.

الشكل رقم 11 : يوضح مواجهة الموظف لصعوبات في التأقلم مع زملاء العمل في بداية عمله



الجدول رقم 12: يوضح ما إذا كانت المشكلات الناجمة عن علاقات العمل بمديرية التجارة لولاية

الطارف بسبب عدم انضباط العمّال نحو العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	44.44%
لا	25	55.56%
المجموع	45	100%

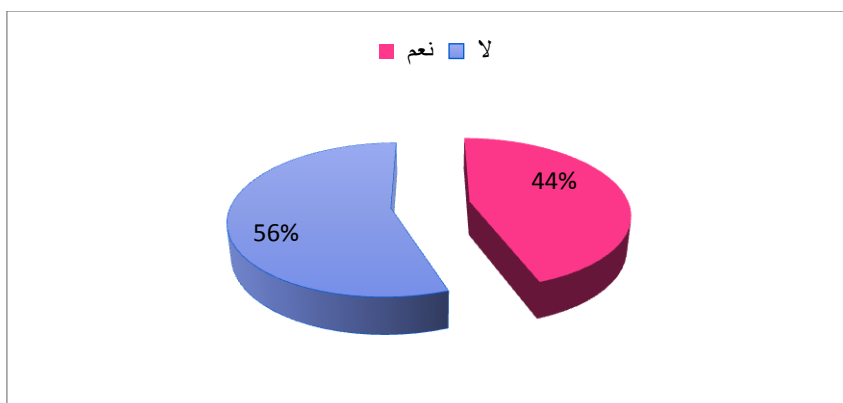
المصدر : بناء على السؤال رقم 12 من الإستمارة

بالرجوع إلى بيانات المتحصل عليها من الجدول رقم 12 يوضح أنّ نسبة 55.56% من المبحوثين صرحوا بأنّه لا يوجد مشكلات ناجمة عن علاقات العمل بمديرية التجارة لولاية الطارف بسبب عدم انضباط العمال نحو العمل بينما نجد نسبة 44.44% وضحو عكس ذلك واعتبروا أغلب مشكلات العمل ترجع إلى عدم انضباط العمّال نحو العمل. استنادا إلى ما سبق ذكره يمكن القول أنّ عدم انضباط العمّال والتزامهم بالمهام الموكلة إليهم تسبب عدّة مشاكل في علاقات العمل ومنها علاقة العمّال مع بعضهم البعض وعلاقتهم مع مرؤوسيهـم.

إذ أنّ كلّ مؤسسة تسطر مجموعة من الأهداف وتأمّل من مواردها البشرية تحقيقها وفي حالة عدم الالتزام ينشأ عنه مشكلات وتوترات داخل بيئة العمل تعرقل تحقيق أهداف المؤسسة.

الشكل رقم 12 : يوضح ما إذا كانت المشكلات الناجمة عن علاقات العمل بمديرية التجارة لولاية

الطارف بسبب عدم انضباط العمّال نحو العمل



المحور الثالث : تأثير التحفيز على درجة الولاء لدى العاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف

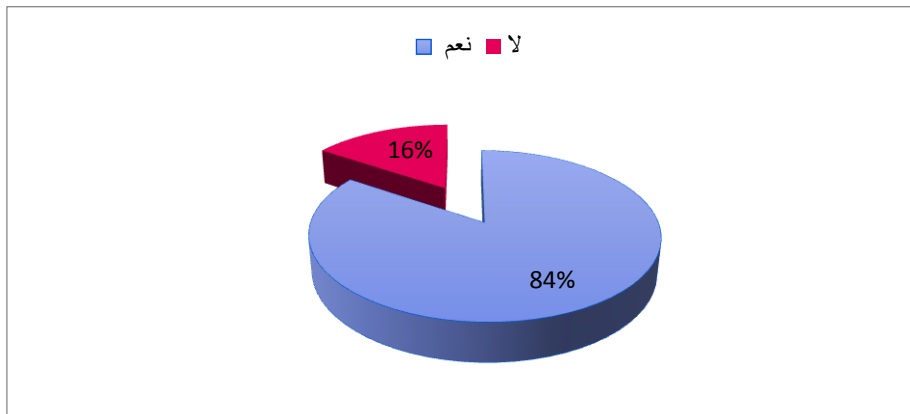
الجدول رقم 13 : يوضح رضى الموظف بمنصبه الحالي

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
84.44%	38	نعم
15.56%	07	لا
100%	45	المجموع

المصدر : بناء على السؤال رقم 13 من الإستمارة

من خلال المعطيات الجدول رقم 13 الذي يوضح رضى الموظف بمنصبه الحالي نجد أنّ نسبة 84.44% من المبحوثين أقرّوا لنا بأنّهم راضين عن منصبهم في حين نجد أنّ نسبة 15.56% ليسوا راضين عن منصبهم الحالي. وهذا راجع إلى أنّ العمل هو ضرورة اجتماعية واقتصادية يحقق فيها الموظف ذاته ويكتسب مكانة اجتماعية ومن خلاله تفتح له أبواب عدّة نكر منها تلبية الحاجات المادية والمعنوية لأفراد العائلة ، خلق جو خالي من التوتر والصراعات هذا الذي ينعكس بالإيجاب على نفسيته ومن ثم دافعية العامل نحو العمل والتزامه بعمله، بالإضافة إلى أنّ هناك بعض الموظفين يميلون أكثر لعملهم نظرا لتوظيف مهاراتهم العلمية والتقنية الأمر الذي يشعرهم بنوع من الرضى عن المنصب.

الشكل رقم 13 : يوضح رضى الموظف بمنصبه الحالي



الجدول رقم 14 : يوضح عدم الرضى على الأجر مقارنة بالمجهودات المبذولة يساهم في الخفض

من درجة التزام العمّال بمديرية التجارة لولاية الطارف

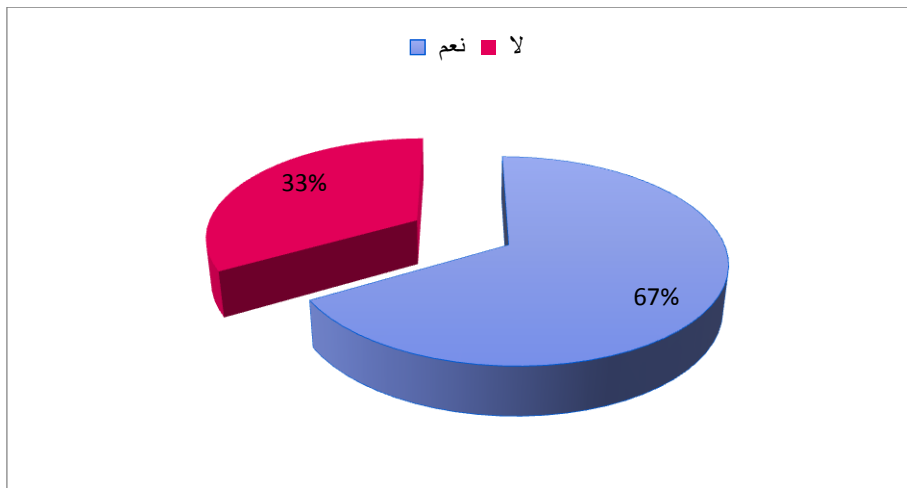
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	66.67%
لا	15	33.33%
المجموع	45	100%

المصدر : بناء على السؤال رقم 14 من الإستمارة

ومن خلال الجدول رقم (14) لاحظنا أنّ نسبة 66.67% من العمّال اعتبروا أنّ عدم الرضى عن الأجر مقارنة بالمجهودات المبذولة يساهم في خفض من درجة التزام العمّال بمديرية التجارة في حين أنّ نسبة 33.33% أقرت أنّ عدم الرضى عن الأجر مقارنة بالمجهودات المبذولة لا يساهم في انخفاض درجة التزام العمّال، ومن خلال معطيات الجدول تبين أنّ عدم رضى الموظف متعلق بدرجة كبيرة بالأجر كمحفز مادّي على بذل المجهودات والتي تزيد من درجة التزامه بعمله والملاحظ أنّ أغلب المؤسسات الجزائرية تعاني من هذه الظاهرة المتمثلة في التفاوت بين الأجر والجهد المبذول والتي تعكس بطلبا على قيمة الالتزام الوظيفي.

الشكل رقم 14 : يوضح عدم الرضى على الأجر مقارنة بالمجهودات المبذولة يساهم في الخفض

من درجة التزام العمّال بمديرية التجارة لولاية الطارف



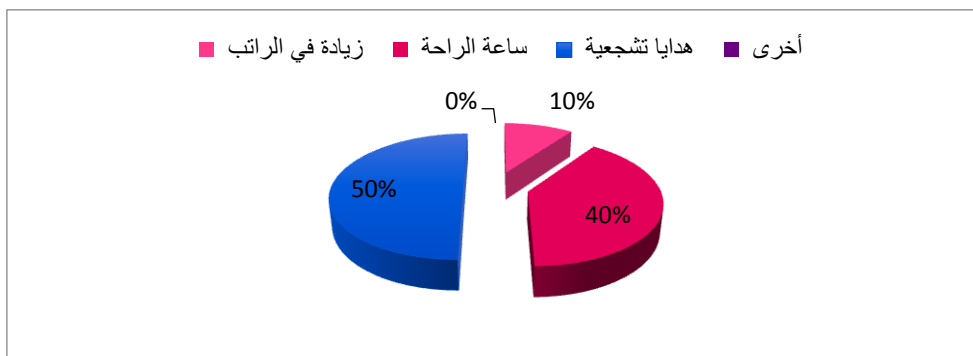
الجدول رقم 15 : يوضح مديرية التجارة تقدم خدمات تحفيزية

النسبة	التكرار	الاحتمالات	النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
2.22%	01	زيادة في الراتب	%22.22	10	نعم
8.85%	04	ساعات الراحة			
%11.11	05	هدايا تشجيعية			
%00	00	أخرى			
%22.22	10	المجموع			
			%77.78	35	لا
			%100	45	المجموع

المصدر : بناء على السؤال رقم 15 من الإستمارة

المعطيات الكمية للجدول أعلاه تبين أنّ نسبة 22.22% من الموظفين يعتبرون أنّ مديرية التجارة تقدم للموظف خدمات تحفيزية ، حيث نجد أنّ أعلى نسبة تمثل هدايا تشجيعية 11.11% ، تليها ساعات الراحة بنسبة 8.85% وأخر نسبة 2.22% للزيادة في الراتب أمّا 77.78% من العمّال فقد أجابوا بعدم الموافقة على أنّ مديرية التجارة تقدم خدمات تحفيزية للموظف، وهذا راجع إلى أنّ نسبة 22.22% يمنح لها تحفيزات هدايا ، بناء على المنصب الاداري الحالي للموظف فكلما كان المنصب أعلى كلما تحصل على تحفيزات أو ربما ترجع إلى الكفاءة المهنية في العمل والتزامه الوظيفي وكلها عوامل تساهم في حصوله على التحفيزات.

الشكل رقم 15 : يوضح مديرية التجارة تقدم خدمات تحفيزية



الجدول رقم 16 : يوضح مساهمة الترقية في الرفع من درجة ولاء العمّال بمديرية التجارة لولاية

الطارف

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	39	86.67%
لا	06	13.33%
المجموع	45	100%

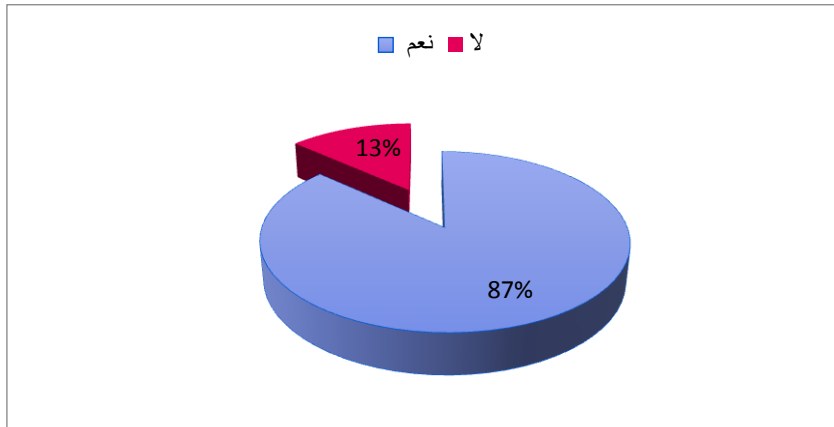
المصدر : بناء على السؤال رقم 16 من الإستمارة

ومن خلال الجدول رقم 16 الذي يوضح مساهمة الترقية في الرفع من درجة ولاء العمّال يبين أنّ نسبة 86.67% من العمّال يرون أنّ الترقية تساهم في الرفع من درجة ولاء العمّال بمديرية التجارة لولاية الطارف ، في حين أنّ نسبة 13.33% يرون عكس ذلك واعتبروا أنّ الترقية لا تساهم في الرفع من درجة ولاءهم.

بناء على التحليل الكمي نقر أنّ الترقية كمحفز مادي وأيضاً معنوي تساهم بدرجة كبيرة في الرفع من درجة التزام العامل بعمله وأيضاً ولاء للمؤسسة التي يعمل بها.

الشكل رقم 16 : يوضح مساهمة الترقية في الرفع من درجة ولاء العمّال بمديرية التجارة لولاية

الطارف



الجدول رقم 17 : يوضح ما إذا كان ثناء المدير واعترافه بمجهودات العمال يدفعهم إلى الحرص

على الابتكار وتحسين الأداء

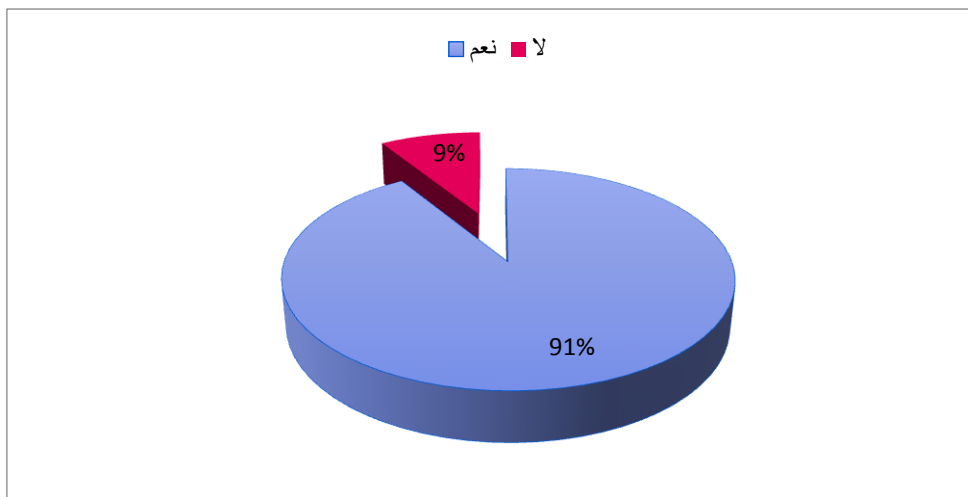
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	41	91.11%
لا	04	8.89%
المجموع	45	100%

المصدر : بناء على السؤال رقم 17 من الإستمارة

بناء على المعلومات والمعطيات الواردة في الجدول أعلاه تبين أنّ 91.11% من العمّال يرون أنّ ثناء المدير واعترافه بمجهودات العمال بمديرية التجارة يدفعهم إلى الحرص على الابتكار وتحسين الأداء المعنوي في حين نجد نسبة 8.89% من العمال أجابوا بأنّ ثناء المدير لا يدفعهم إلى الابتكار وتحسين الأداء.

الشكل رقم 17 : يوضح ما إذا كان ثناء المدير واعترافه بمجهودات العمال يدفعهم إلى الحرص على

الابتكار وتحسين الأداء



**المحور الرابع : تأثير المشكلات الأسرية على درجة الاستقرار الوظيفي لدى العاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف**

الجدول رقم 18 : يوضح ما إذا كان زيارة أفراد الأسرة يزيد من الضغط الفكري لدى العمال بمديرية

**التجارة لولاية الطارف**

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	35	77.78%
لا	10	22.22%
المجموع	45	100%

المصدر : بناء على السؤال رقم 18 من الإستمارة

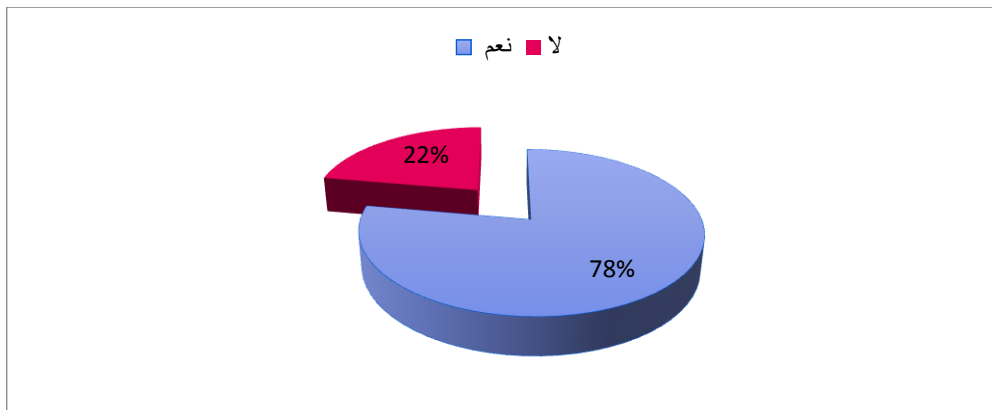
المعطيات الكمية للجدول أعلاه رقم 18 الذي يوضح ما إذا كانت زيادة عدد أفراد الأسرة يزيد في الضغط الفكري لدى العاملين بالمديرية تبين أنّ نسبة 77.78% من المبحوثين أقرّوا بأنّ زيادة أفراد الأسرة يزيد من الضغط الفكري للعامل في حين نجد أنّ نسبة 22.22% أقرّوا عكس ذلك.

من خلال الدلالة الاحصائية للجدول تبين أنّ معظم الذين صرحوا بأنّ زيادة أفراد الأسرة تزيد من الضغط الفكري للعامل هذا راجع إلى عدّة أسباب نذكر منها :

- اختلاف المسؤوليات بين الرجل والمرأة.
- تفكك أسري ، الحالات المرضية ، مشاكل الأبناء وانحرافهم ، عدم تحمل المسؤولية لأحد الطرفين ، عدم التفهم بين الزوجين ، خروج المرأة للعطل.

الشكل رقم 18 : يوضح ما إذا كان زيارة أفراد الأسرة يزيد من الضغط الفكري لدى العمال بمديرية

**التجارة لولاية الطارف**



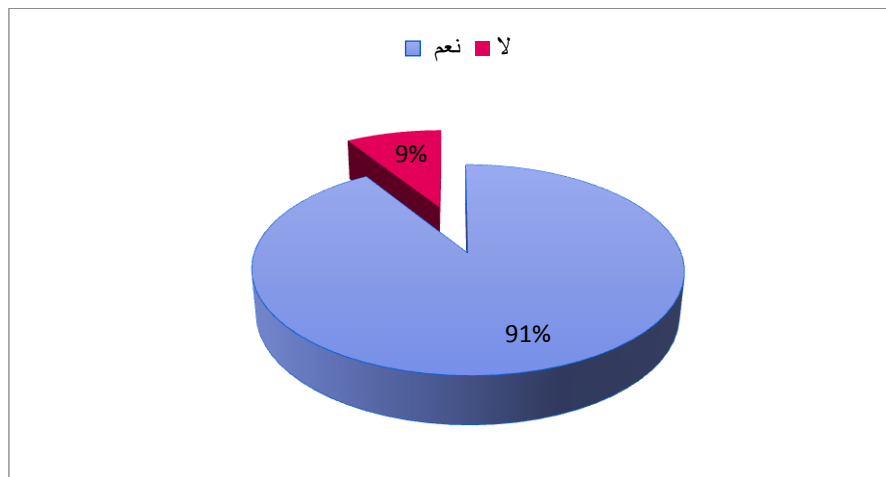
الجدول رقم 19 : يوضح ما إذا كانت الخلافات مع الزوج أو الأبناء يزيد من السهو في العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	41	%91.11
لا	04	%8.89
المجموع	45	%100

- المصدر : بناء على السؤال رقم 19 من الإستمارة

أما من خلال رقم 19 الذي يوضح ما إذا كانت الخلافات مع الزوج أو الأبناء يزيد من السهو في العمل تبين أن نسبة 91.11% يرون بأن الخلافات مع الزوج والأبناء يزيد من السهو في العمل في حين أن نسبة 8.89% يرون أن الخلافات لا تسبب السهو في العمل. واستنادا إلى ما تم ذكره تبين أن الخلافات بين الأفراد الأسرة سواء بين الزوج والزوجة أو الأولياء والأبناء تزيد بدرجة كبيرة من سهو العامل في العمل ، وهذه الظاهرة نجدها تتكرر بدرجة كبيرة في المؤسسات الجزائرية خصوصا نتيجة لتزكية المجتمع الذي يعاني العديد من الضغوطات والمشاكل الأسرية بالدرجة الأولى التي انعكست بالسلب على حالته النفسية وأثرت على درجة التزامه الوظيفي داخل المؤسسة .

الشكل رقم 19 : يوضح ما إذا كانت الخلافات مع الزوج أو الأبناء يزيد من السهو في العمل



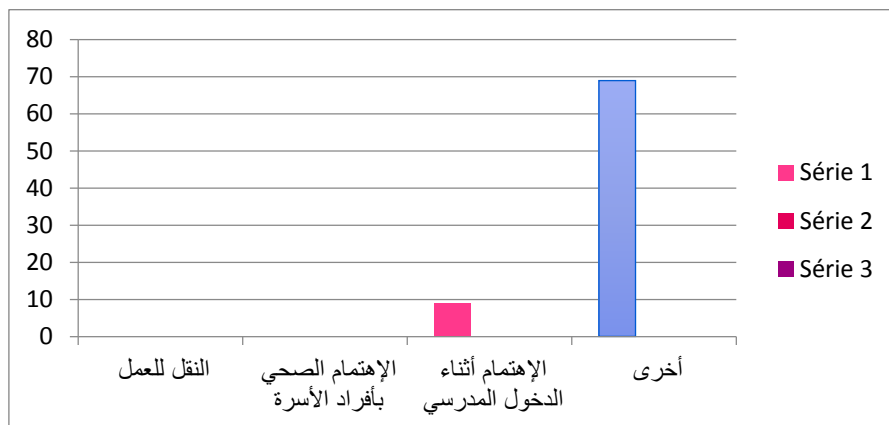
الجدول رقم 20: يوضح ما إذا كانت المديرية توفر امتيازات للتقليل من المشكلات الإجتماعية

النسبة	التكرار	الاحتمالات	النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
%00	00	النقل للعمل	%77.78	35	نعم
%00	00	الاهتمام الصحي بأفراد الأسرة			
%08.89	04	الاهتمام أثناء الدخول المدرسي			
%68.88	31	الأخرى			
%77.78	35	المجموع			
			%22.22	10	لا
			%100	45	المجموع

المصدر : بناء على السؤال رقم 20 من الإستمارة

تشير المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 20 الذي يوضح ما إذا كانت المديرية توفر امتيازات للتقليل من المشكلات الاجتماعية لاحظنا أنّ نسبة 77.78% من العمال أجابوا بأنّ المديرية توفر إمتيازات للتقليل من المشكلات الاجتماعية ، حيث أنّ نسبة 68.8% استفادوا من إعانات مادية من خلال لجنة الخدمات الاجتماعية . إضافة إلى القروض والشراء بالتنقيط في حين أنّ نسبة 08.89% استفادوا من امتيازات الإهتمام أثناء الدخول المدرسي. في حين نجد أنّ نسبة 22.22% من العمال أجابوا بأنّ المديرية لا توفر أي امتيازات للتقليل من المشكلات الاجتماعية. وهذا راجع إلى أنّ نظام الامتيازات هو نظام فعال لزيادة فاعلية العامل في عمله وبالتالي التزامه الوظيفي.

الشكل رقم 20 : يوضح ما إذا كانت المديرية توفر امتيازات للتقليل من المشكلات الإجتماعية



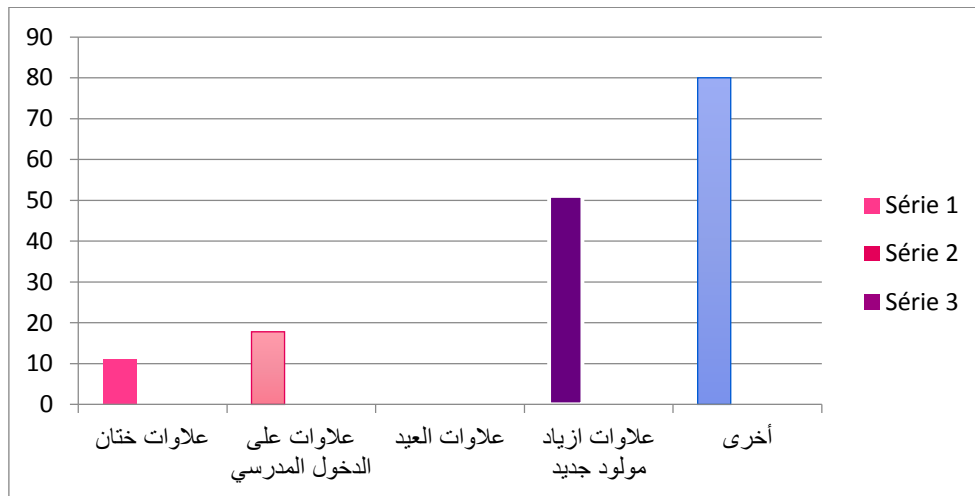
الجدول رقم 21 : يوضح توفير المديرية امتيازات مادية للأسرة

النسبة	التكرار	الاحتمالات	النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
%11.11	05	علاوات ختان	%57.11	23	نعم
%17.78	08	علاوات على الدخول المدرسي			
00	00	علاوات العيد			
51.11	23	علاوات ازدياد مولود جديد			
00	00	أخرى			
%80	23	المجموع			
			%48.89	22	لا
			%100	45	المجموع

المصدر : بناء على السؤال رقم 21 من الإستمارة

أما يوضح الجدول رقم 21 إذا كانت المديرية توفر امتيازات مادية للأسرة أم لا ، نلاحظ أنّ نسبة 51.11 % صرحوا بوجود امتيازات مادية للأسرة مقدمة من طرف مديرية التجارة لولاية الطارف في حين أنّ نسبة 48.89% الذين أكدوا أن المديرية لا يقدم إلى امتيازات مادية للأسرة. وهذا راجع إلى أنّ الامتيازات المادية مناسبة لأنها تحقق جزء من حاجيات العامل النفسية والاجتماعية.

الشكل رقم 21 : يوضح توفير المديرية امتيازات مادية للأسرة



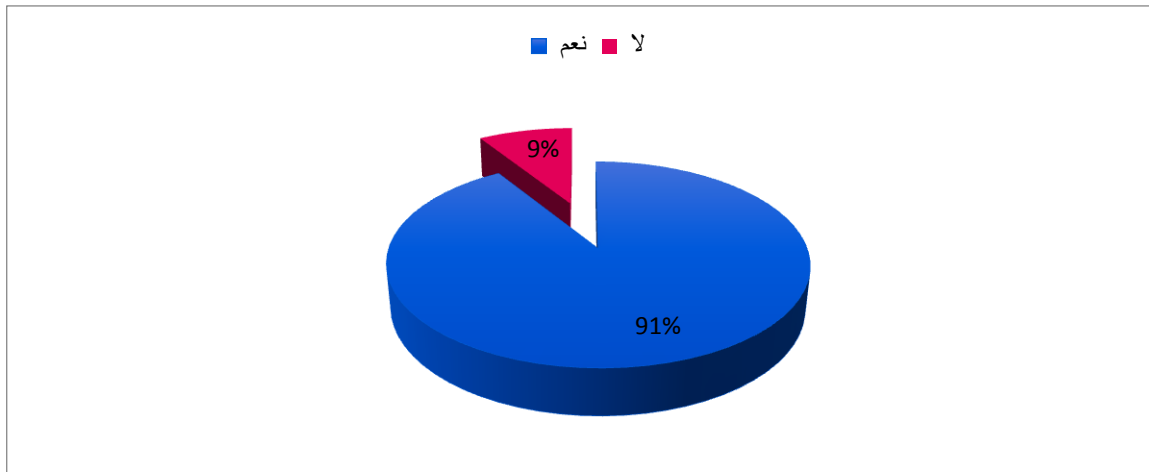
الجدول رقم 22 : يوضح ما إذا كانت الخلافات الأسرية تؤثر على الدافعية نحو العمل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	41	91.11%
لا	04	8.89%
المجموع	45	100%

- المصدر : بناء على أسئلة الاستمارة

ومن خلال الجدول رقم 22 الذي يوضح إذا كانت الخلافات الأسرية تؤثر على الدافعية نحو العمل. نلاحظ أنّ أعلى نسبة من المبحوثين 91.11% أكدوا على أنّ الخلافات الأسرية تؤثر على الدافعية نحو العمل ، ثم تليها نسبة 8.89% أكدوا على أنّ الخلافات الأسرية لا تؤثر على الدافعية نحو العمل. وهذا راجع إلى أنّ الأسرة تؤثر بشكل مباشر على نفسية العامل وبالتالي التأثير بالسلب أو الايجاب على دافعية في العمل.

الشكل رقم 22 : يوضح ما إذا كانت الخلافات الأسرية تؤثر على الدافعية نحو العمل.



## ثانيا : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

### 1. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة :

#### طبيعة مجتمع البحث :

أوضحت الأسئلة الخاصة بالمحور الأول من الاستمارة حول البيانات الشخصية بأنّ الخصائص السوسيلوجية لعينة الدراسة قد اتسمت بما يلي :

- لقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية أنّ نسبة الاناث كانت أكبر من نسبة الذكور حيث بلغت نسبة الاناث 62.22% من اجمالي العينة أما فئة الذكور فقد بلغت 37.78% من اجمالي العينة وهذا راجع إلى أنّ المرأة أكثر مرونة في التعامل مع الأفراد.

- 57.78% من المبحوثين تراوحت أعمارهم من 30 إلى 40 سنة وهذا يدل على التواجد المعتبر لفئة الشباب في مديرية التجارة.

- 80% من اجمالي المبحوثين متزوجين وهذا مؤشر على وجود استقرار نفسي واجتماعي لدى الموظفين ، فالمتزوجين أغلبهم يملكون القدرة على تحمل المسؤولية وأداء الأعمال المكلفين بها لأنّ الموظفين المتزوجين لهم ارتباطات سرية وهذا ما يدفعهم إلى تحمل المسؤولية وهذا ما يجعلهم أكثر التزاما في المؤسسة التي تعتبر مصدر رزقهم.

- 44.45% من إجمالي المبحوثين ذو مستوى ليسانس ، وهذا يتناسب مع طبيعة الأعمال التي يقوم بها العمال في المؤسسة التي لا يحتاج إلى عدد كبير في المستويات التعليمية بل تتطلب الكفاءة لتأدية مهامهم.

- 33.33% من إجمالي المبحوثين تتراوح سنوات خبرتهم بين 10 إلى 15 سنة وهي خبرة جيدة لأنّ الخبرة في العمل تسهل تحقيق الأهداف.

## 2. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الفرعية الأولى :

- من خلال عرضنا وتحليلنا لأسئلة الاستمارة تناولنا في المحور الثاني الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها مديرية التجارة لولاية الطارف تم التوصل إلى مجموعة من النتائج :
- ✓ نسبة 42.22% من المبحوثين أكدوا بأنّ علاقتهم بزملاء عملهم جيدة وجيدة جدا فهي علاقة تعاونية وهو مؤشر جيد نظرا لطبيعة العمل الذي لا يتحقق إلاّ عن طريق التفاعل المتبادل بين العمال والسعي لاقامة علاقات وديّة مبنية على التعاون من أجل تحقيق الانسجام فيما بينهم.
  - ✓ 64.44% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأنّهم سيكونون سعداء بقضاء بقية عمرهم المهني بالعمل مع نفس الأشخاص في مديرية التجارة.
  - ✓ أمّا نسبة 77.78% من المبحوثين أكدوا بأنّهم لم يواجهوا مشاكل مع زملائهم في العمل من قبل وهذا راجع إلى العلاقات الودية فيما بينهم في حين نسبة 22.22% من المبحوثين بوجود بعض المشكلات من طرف زميلات العمل بنسبة 60%.
  - ✓ ونجد نسبة 77.78% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأنّ الموظف الأكثر أقدمية لا يتسبب في مشاكل مهنية.
  - ✓ في حين تجد نسبة 53.33% من المبحوثين أكدوا بأنّ الأعلى درجة يجب التحكم في زمام الأمور وهم مؤشر ايجابي فالأسلوب الاشراف دورا مؤثرا في مدى تكيف العامل في عمله هو ساهم في رفع مستوى التزام العامل في مؤسسته.

✓ 73.33% من إجمالي المبحوثين أكدوا على أنهم لم يواجهوا صعوبة في التأقلم مع زملاء العمل في بداية عملهم وهذا مؤشر ايجابي.

✓ 55.56% من إجمالي المبحوثين أكدوا على أنّ المشكلات الناجمة عن علاقات العمل بمديرية التجارة ليست سبب في عدم انضباطهم نحو عملهم.

ومن خلال تحليلنا للقراءات الجدولية تبين أنّ الفرضية "غير محققة" واعتبار أنّ المشكلات الإجتماعية الناجمة عن علاقات العمل لا تؤثر على انضباط العاملين في المديرية وذلك ما لمسناه في المديرية نظرا لعدة مظاهر التوترات المشكلات.

## 2. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الفرعية الثانية :

أمّا فيما يخص الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها ومن خلال عرضنا للجداول المتعلقة بالمحور الثاني يتضح لنا ما يلي :

✓ نسبة 84.44% من المبحوثين راضين عن منصبهم الحالي.

✓ فيما نجد 66.67% من المبحوثين أكدوا بأنّ عدم الرضى على أجورهم مقارنة بمجهوداتهم يساهم في الخفض من درجة التزام العمال بمديرية التجارة وهذا ما أكده الجدول رقم (14).

✓ نسبة 77.78% من إجمالي المبحوثين أكدوا بأنّ المؤسسة تقدم خدمات تحفيزية للعمال وهذا مؤشر ايجابي حيث أنّ الحوافز تدفعهم إلى بذل جهد أكبر في العمل وبالتالي تحقيق الالتزام الوظيفي لأنها تساهم في زيادة عينة العامل في عمله ورضاه عنه وهو ما أكده الجدول رقم (15).

✓ وفي الجدول رقم (16) نجد أنّ نسبة المبحوثين 86.67% من المبحوثين أكدوا بأنّ الترقية تساهم في الرفع من درجة ولاء العمال لأنّ الترقية هي طموح وتوقعات كل موظف.

✓ في حين نجد أنّ 91.11% من إجمالي المبحوثين أكدوا على أنّ ثناء المدير بمجهودات العمال يدفعهم للحرص على الابتكار وتحسين الأداء.

وفي الأخير ومن خلال ما تم التوصل إليه من أرقام ونسب عالية والمتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني تبين أنّ الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها أنّ لتحفيز دور كبير في الرفع من درجة الولاء لدى العاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف تحققت .

### 3. مناقشة ونتائج الدراسة في ضوء الفرضية الفرعية الثالثة :

أما فيما يخص الفرضية الفرعية الثالثة التي مفادها نجد أنّ 77.78% من المبحوثين أكدوا بأنّ زيادة عدد أفراد الأسرة يزيد من الضغط الفكري لدى العمال.

✓ في الجدول رقم (18) الذي يبين وجدنا أنّ نسبة 91.11% من مجمل المبحوثين وضحو بأنّ الخلافات مع الزوج أو الأبناء يزيد من السهو في العمل.

✓ أمّا في الجدول (19) بنسبة 77.78% من المبحوثين أكدوا بأنّ المؤسسة لا توفر امتيازات اجتماعية للتقليل من المشكلات الاجتماعية.

✓ أمّا الجدول (20) نسبة 51.11% من المبحوثين أكدوا بأنّ المؤسسة لا تعمل على توفير امتيازات مادية للأسرة.

✓ في حين نسبة 91.11% من إجمالي المبحوثين أكدوا على أنّ وجود خلافات أسرية مع الأهل يؤثر على الدافعية نحو العمل.

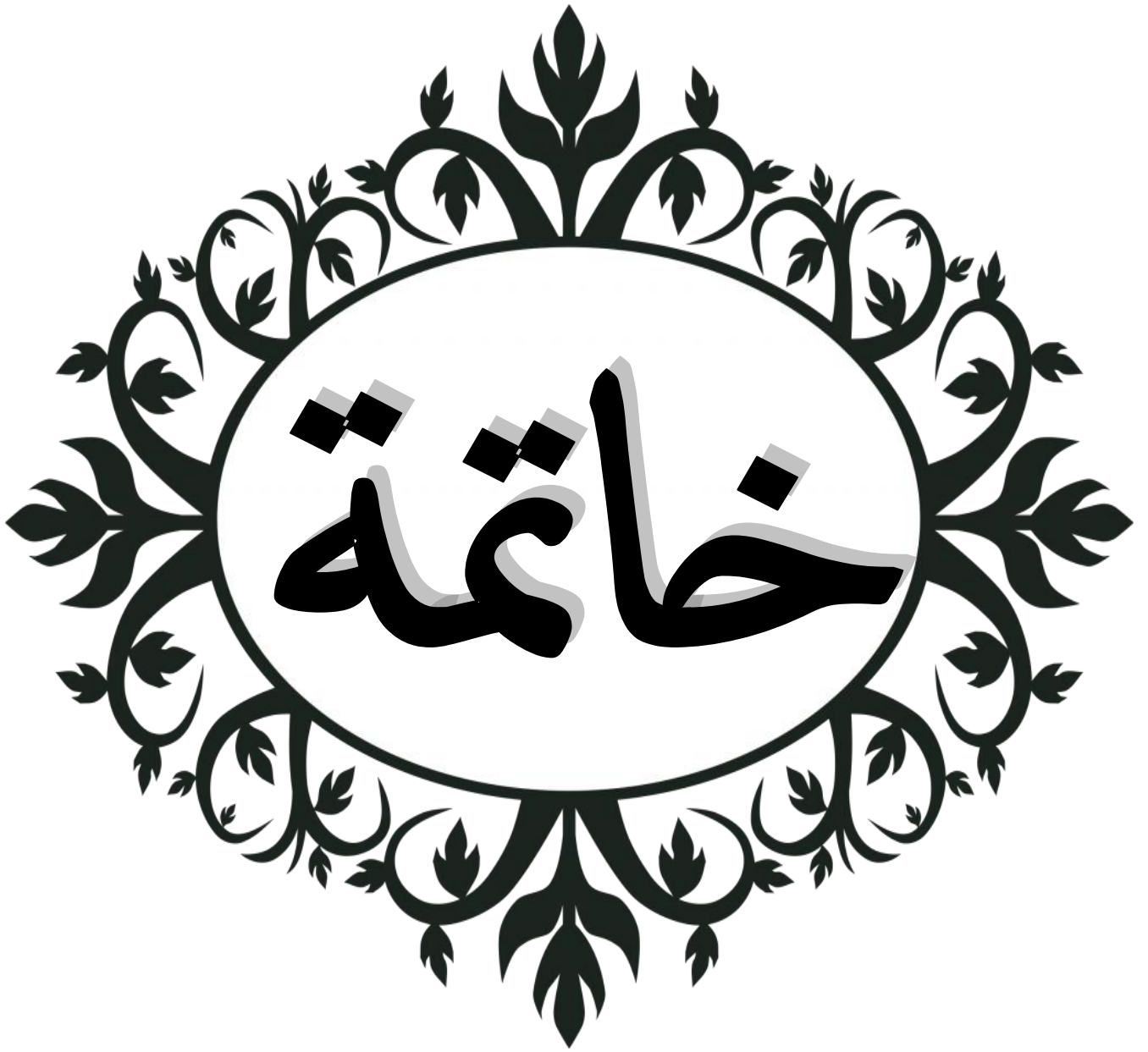
استنادا إلى القراءات الإحصائية (الكمية) والتحليلات الكيفية نصل إلى القول بأنّ الفرضية التي

مؤداها أنّ المشكلات الأسرية تؤثر على درجة الإستقرار الوظيفي لدى العمال بمديرية التجارة لولاية

الطارف تحققت ،وهو ما يؤكد أنّ المشكلات الأسرية بين الزوجين أو أحد الأبناء تؤثر على درجة الاستقرار الوظيفي لدى العاملين لمديرية التجارة.

### مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة :

على ضوء القراءات الإحصائية لجداول الدراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها خلال الإستمارات الموزعة على الموظفين بمديرية التجارة لولاية الطارف ، توصلنا إلى أنّ الفرضية العامة التي مؤداها " تتعكس المشكلات الإجتماعية على الالتزام الوظيفي للعاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف " تحققت في بعض جوانبها وهذا ما وضحته الفرضية الأولى التي لم تتحقق في حين وجدنا أنّ الفرضية الثانية والثالثة تحققت.



## خاتمة :

بناء على ما سبق تعد هذه الدراسة والمتمثلة في : "المشكلات الإجتماعية وانعكاساتها على الإلتزام الوظيفي للعاملين حيث أنّ كلّ دراسة ميدانية تنطلق من إشكال يتطلب الإجابة عنه أو تشخيص مصدر ومنبع المشكلة ، وقد انطلقنا في دراستنا هذه من تساؤل رئيسي حاولنا من خلاله الكشف عن علاقة المشكلات الاجتماعية بالالتزام الوظيفي وذلك من خلال دراسة علاقة بعض المشكلات الاجتماعية بالإلتزام الوظيفي للعامل حيث تختلف المشكلات التي يواجهها العامل والتي تؤدي إلى عدم التزامه بعمله وبالتالي اخفاق المؤسسة في تحقيق أهدافها.

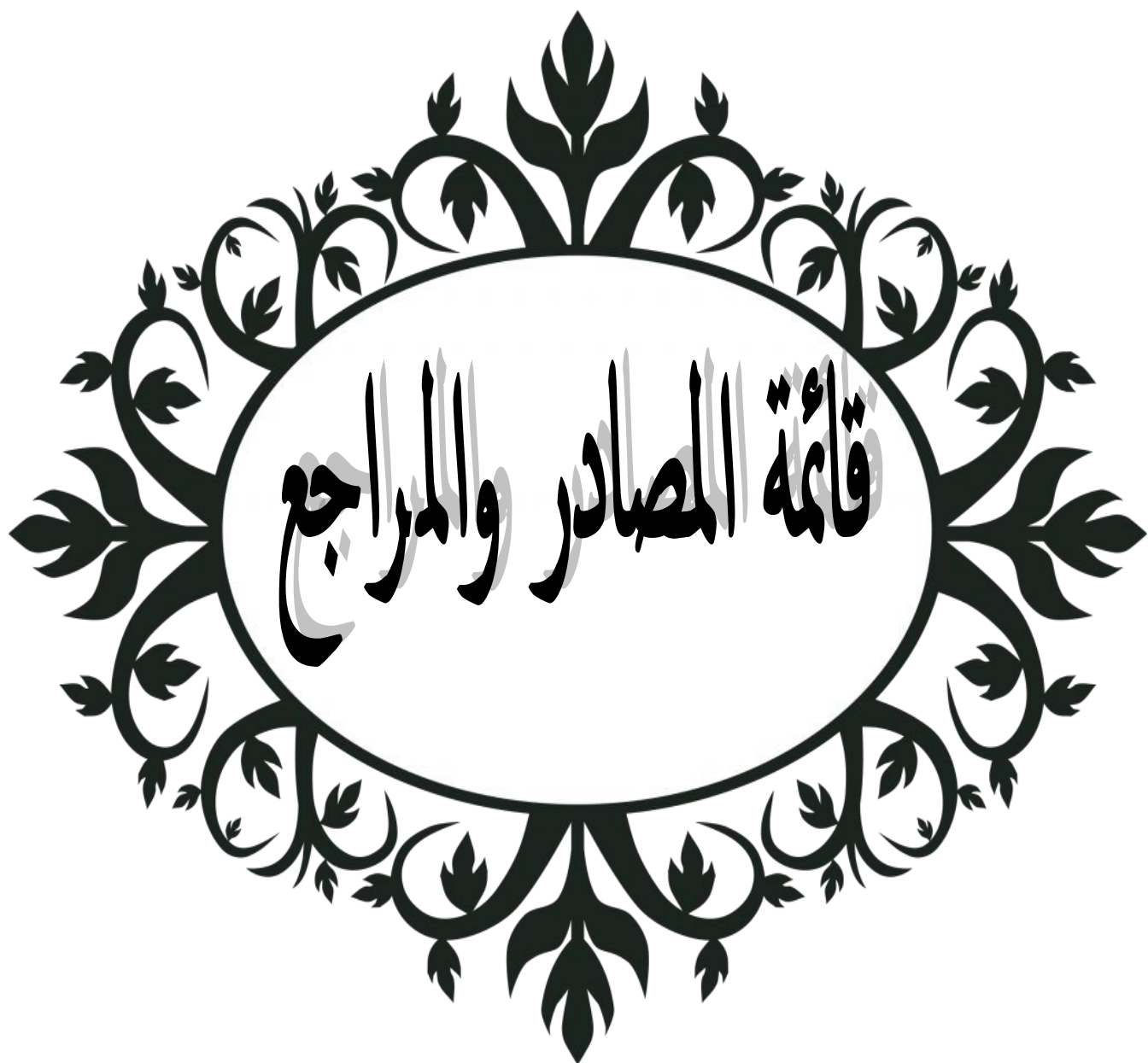
فالعامل يواجه الكثير من المشكلات والتحديات التي تؤثر بصورة مباشرة على أدائه المهني وإنتاجه فعلى صعيد العمل يواجه العامل الكثير من المشكلات ضمن نطاق العمل ، والإدارة الناجحة حقا هي التي تسعى جاهدة إلى تحفيز موظفيها عن طريق اشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية والمادية حسب درجة إلحاح هذه الحاجات من أجل تسهيل مهمة عمالها وضمان مستوى وأداء مرتفع وبالتالي ينعكس هذا على الإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة لأنّ هذا الأخير يرتبط بإشباع الفرد لحاجاته.

ومن خلال دراستنا بمديرية التجارة بولاية الطارف حولنا اسقاط الموضوع المشكلات الاجتماعية وانعكاساته على الإلتزام الوظيفي للعاملين فكانت النتائج التالية:

على ضوء القراءات الإحصائية لجدول الدراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها خلال الإستمارات الموزعة على الموظفين بمديرية التجارة لولاية الطارف ، توصلنا إلى أنّ الفرضية العامة التي مؤداها " تنعكس المشكلات الاجتماعية على الإلتزام الوظيفي للعاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف " تحققت في بعض جوانبها وهذا ما وضحته الفرضية الأولى التي لم تتحقق في حين وجدنا أنّ الفرضية الثانية والثالثة تحققت.

وللتقليل من حدّة المشكلات التي يعاني منها العامل في العمل وخارجه وفي هذا السياق يمكن تقديم مجموعة من اقتراحات لدراسات مستقبلية في هذا المجال كما يلي :

- ضرورة اهتمام المؤسسة بتوفير جو مناسب للعمل لرفع درجة إلتزامهم بعملهم.
- ضرورة معرفة انعكاسات المشكلات الإجتماعية على الإلتزام الوظيفي للعمال.
- ضرورة توفر المؤسسة على ملف خاص بالمشكلات بغرض القيام بالإطلاع الدوري على مشاكل العمل وحلولها كمساهمة متواضعة لتحسين التعامل مع تلك المشكلات.
- اقترح موضوع للبحث في المستقبل دور القائد في التعزيز الاللتزام الوظيفي للعمال.
- وايضا المشكلات الأسرية وانعكاستها على مستوى أداء العاملين
- وفي الأخير نرجو أن نكون قد وفقنا إلى حد ما في انجاز البحث ونتمنى أن تكون نتائج البحث أرضية خصبة للانطلاق في دراسة مواضيع أكثر عمق في المستقبل إنشاء الله .



أولاً : القواميس والمعاجم

1. مجمع اللغة العربيّة ، المعجم الوجيز ، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم ، القاهرة ، 1990.
2. أبو الصالح ، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الإجتماعية ، دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع ، السعودية ، الرياض ، 1999.

ثانياً : الكتب

1. أحمد العموش ، حمود العلمي ، المشكلات الإجتماعية ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، مصر الجديدة ، 2016.
2. أحمد صقر عاشور : السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2005.
3. أحمد محمود الخطيب ، البحث العلمي ، عالم الكتاب الحديث ، ط1 ، 2009 .
4. بهاء الدين خليل تركية ، مشكلات اجتماعية معاصرة ، دار الفكر والنشر والتوزيع ، عمان ، ب.س .
5. جر يتيرج ، جبر الدوبارون ، روبرت : إدارة السلوك في المنظمات ، ترجمة : رفاعي محمد وسبيوني ، دار المريخ ، الرياض ، . 2016.
3. جمال محمد أبو شنب : أصول الفكر والبحث العلمي ، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ، مصر ، دط ، دس .
4. حمادات ، محمد حسين : قيم العمل والإلتزام الوظيفي لدى المديرين في المدارس ، دار الحامد ، عمان ، 2006.
5. دلال ملحسن استيتية ، عمر موسى سرحان ، المشكلات الإجتماعية ، منتدى اقرأ الثقافي ، 2012 .

6. زينب صالح الأشوح ، طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، (مصر ، ط1 ، 2014 .
7. سلاطنية بلقاسم ، حسان الجيلاني ، أسس البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط2 ، 2009 .
8. الصديفي محمد ، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي التحليل على مستوى المنظمات ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2004.
9. صلاح الدين عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004.
10. صلاح الدين عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ، الاسكندرية -مصر- ، ط1 ، 2000.
11. عامر الكبيسي ، السلوك التنظيمي ، دار الرضا للنشر والتوزيع ، سوريا -دمشق- ، ط1 ، 2005 .
12. عبد الباسط محمد حسن ، أصول البحث الإجتماعي ، دار اكيل للطباعة ، القاهرة ، د.ت.
13. عبد الباقي ، صلاح الدين محمد : السلوك الفعال في المنظمات ، الدارالجامعية ، القاهرة ، 2004.
14. عبد المنعم عبد الحي ، علم الإجتماع الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 1984.
15. عبودي زيد ، التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان .
16. عصام توفيق قمر ، سحر فتحي مبروك ، عبيد عبد المنعم فيصل ، المشكلات الاجتماعية المعاصرة ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، ب.س .

17. علي عبد المعطي محمد ، المنطق والمناهج البحث العلمي في العلوم الرياضية والطبيعة ، دار المعرفة الاجتماعية ، الاسكندرية ( مصر ) ، ط2 ، 2004 .
18. عمار بوحوش: منهجية البحث الإجتماعي ، المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط1 ، 2000.  
فايزة روبم : واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية ، جامعة قاصدي ، ورقلة ، 2010،  
فريد كامل بوزينة وآخرون ، مناهج البحث العلمي لطرق البحث النوعي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الأردن ، ط1 ، 2005 .
19. كامل محمد المغربي ، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمّان (الأردن) ، ط1 ، 2009 .
20. مالك بن نبي ، ميلاد مجتمع وشبكة العلاقات الاجتماعية ، دار الفكر العربي ، ط1 ، 1974 .
21. مروان عبد المجيد ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان (الأردن)، ط1 ، 2000.
22. موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية (تدريبات علمية) ، دار القصبه للنشر ، الجزائر .
23. وائل عبد الرحمن التل ، عيسى محمد قحل ، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، دار أبحاث النشر والتوزيع ، عمان (الأردن)، ط2 ، 2007 .

### ثالثا : المذكرات والرسائل الجامعية

1. بطة مليكة ، العدالة التنظيمية وعلاقته بالالتزام الوظيفي ، دراسة ميدانية لدى أساتذة قسم علم النفس تنظيم وعمل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2017-  
2018.

2. عاشوري ابتسام ، الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ، الجلفة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل ، 2014-2015.

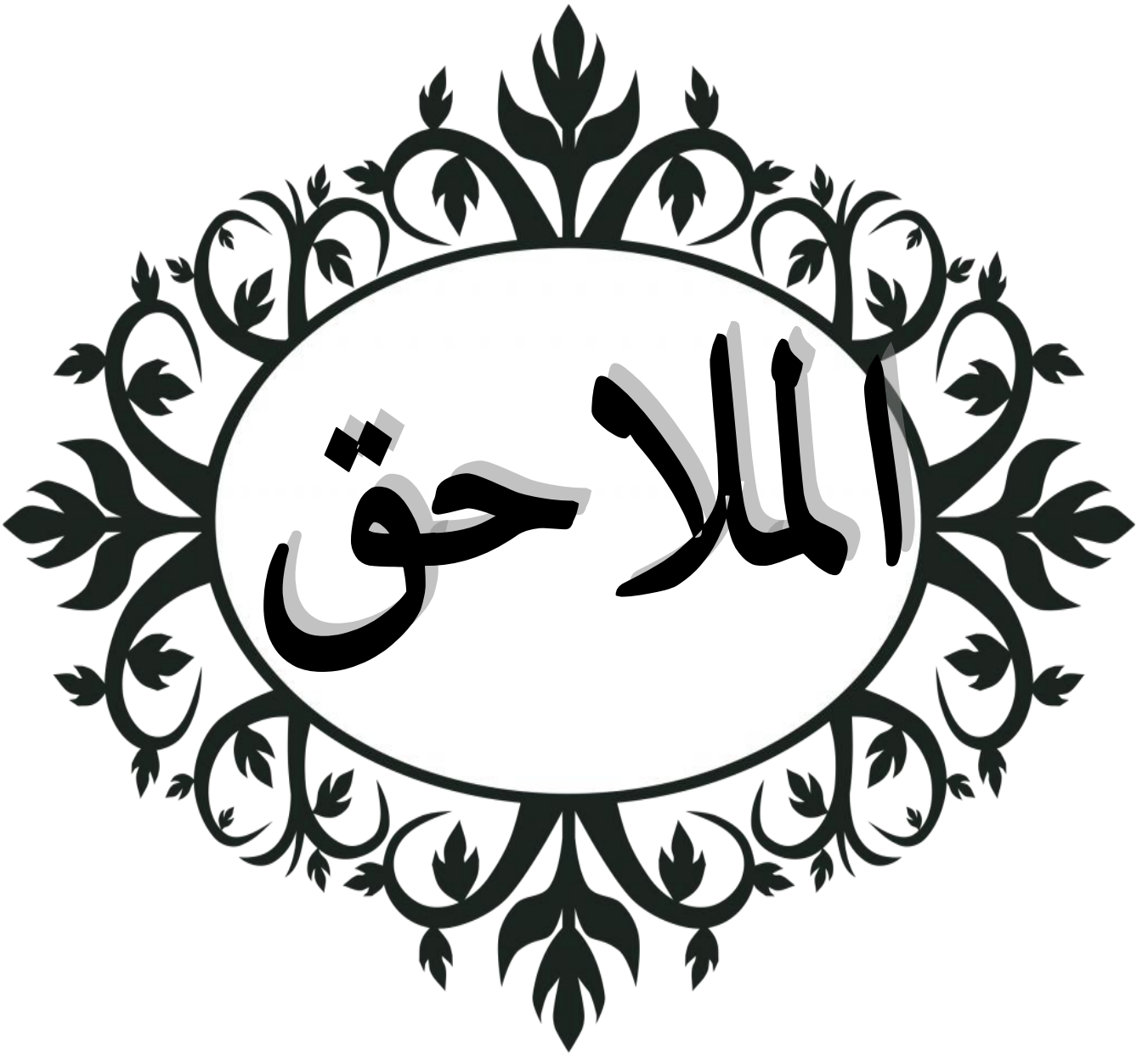
3. مطاطلة موسى ، العقد النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة سكيكدة ، 2015-2016 .  
4. مكي مصطفى ، البحث العلمي أدايه وقواعده ومناهجه ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، دط ، 2013.

رابعا : الكتب الأجنبية

<sup>1</sup> Smith miqe , introduction to organisation bihoroir MC millas london .1982.

خامسا : المواقع الإلكترونية

1. [www.asjp.cerist.dz](http://www.asjp.cerist.dz)
2. <http://thesis.univ.biskra.dz>



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية  
قسم : علم الاجتماع

استمارة بحث حول :

المشكلات الاجتماعية وانعكساتها على الإلتزام الوظيفي للعمال  
- دراسة ميدانية لمديرية التجارة لولاية الطارف -

بغرض اتمام مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتورة :

هامل مهديّة

من إعداد الطلبة :

- حداد روميّساء

- كحيلّي شيّماء

ملاحظة :

- تدرج هذه الاستمارة في إطار العمل الأكاديمي الذي يقوم به طلبة الماستر والبيانات الموجودة سرية ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي ، فالرجاء الإجابة عنها بكل شفافية حتى تكون النتائج صادقة ، وفي الأخير تقبلوا شكرنا واحترامنا على تعاونكم معنا .

السنة الجامعية : 2022/2021

# المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس :

أنثى

ذكر

2. السن :

- أقل من 30 سنة

- من 30 إلى 40 سنة

- 41 إلى 50 سنة

- أكثر من 50

3. الحالة الإجتماعية :

- أعزب

- متزوج

- مطلق

- أرمل

4. المؤهل العلمي :

- دبلوم

- بكالوريا

- ليسانس

- ماجستير

5. سنوات الخبرة :

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 15 سنة
- من 16 إلى 20 سنة
- أكثر من 20 سنة

## المحور الثاني : تأثير المشكلات الناجمة عن علاقات العمل على انضباط العمال نحو العمل بمديرية التجارة لولاية الطارف

6. كيف ترى مستوى علاقتك بزملائك في العمل ؟

- جيد جدا  جيد  متوسط  ضعيف  لا توجد علاقة

7. هل ستكون بغاية السعادة لو قضيت بقية عمرك المهني بالعمل مع نفس الأشخاص بمديرية التجارة ؟

- نعم  لا

8. هل واجهت من قبل مشاكل مع بعض الزملاء الذين يعملون معك بالمديرية ؟

- نعم  لا

• إذا كانت الإجابة بنعم هل كانت المشكلات التي واجهتها من طرف زميلات العمل أكثر م من طرف زملاء العمل ؟

.....  
.....

9. هل ترى أن الموظف الأكثر أقدمية عادة ما يتسبب في مشاكل مهنية أكثر ؟

- نعم  لا

10. هل ترى أن الأعلى درجة منك يجب التحكم في زمام الأمور ؟

نعم  لا

11. هل واجهت في بداية عملك صعوبة في التأقلم مع زملائك بالعمل ؟

نعم  لا

12. هل تعتبر أن المشكلات الناجمة عن علاقات العمل بمديرية التجارة سبب في عدم

انضباط العمال نحو العمل ؟

نعم  لا

## المحور الثالث : تأثير التحفيز على درجة الولاء لدى العاملين بمديرية التجارة لولاية الطارف

13. هل أنت راض بمنصبك الحالي ؟

نعم  لا

14. هل ترى بأن الرضى عن الأجر مقارنة بالمجهودات المبذولة يساهم فيالحفض من

درجة إلتزام العمال بمديرية التجارة ؟

نعم  لا

15. هل تقدم لك مديرية التجارة خدمات تحفيزية ؟

نعم  لا

• في حالة الإجابة بنعم ما هي هذه التحفيزات ؟

- زيادة في الراتب

- ساعات راحة

- هدايا تشجيعية

• أخرى نذكر منها :

16. هل ترى بأن الترقية تساهم في الرفع من درجة ولاء العمال بمديرية التجارة

لولاية الطارف ؟

نعم  لا

17. هل ترى أن ثناء المدير واعترافه بمجهودات العمال يدفعهم إلى الحرص على

الإبتكار والتحديث وتحسين الأداء ؟

نعم  لا

المحور الرابع : تأثير المشكلات الأسرية على درجة الإستقرار الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة

18. هل ترى بأن عدد أفراد الأسرة يزيد من الضغط الفكري لديك عند العمل ؟

نعم  لا

19. هل الخلافات مع الزوج أو مع الأبناء يزيد من السهو في العمل ؟

نعم  لا

20. هل تعمل المؤسسة على توفير امتيازات اجتماعية للتقليل من المشكلات

الإجتماعية ؟

نعم  لا

• إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع الإمتيازات ؟

- النقل للعمل

- الاهتمام الصحي بأفراد الأسرة

- الاهتمام أثناء الدخول المدرسي

• أخرى نذكر منها :

.....  
.....

21. هل تعمل مديرية التجارة على توفير على توفير الإمتيازات المادية لأسرتك ؟

- علاوات على حقل الختان

- علاوات على الدخول المدرسي

- علاوات في الأعياد خاصة عيد الأضحى

- علاوات إزياد المولود

• أخرى نذكر منها :

.....  
.....

22. هل ترى بأن وجود خلفات أسرية مع أهلك (الأب - الأخ - العم ... الخ ) تؤثر

على دافعيتك نحو العمل ؟

نعم  لا

## الملحق الثاني

### الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

### وزارة التجارة

### مديرية التجارة لولاية الطارف

### مدير التجارة

السيد، شعابنة عمر



المرسوم التنفيذي رقم 415/09 المؤرخ في 16 ديسمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتسبين للأسلاك الخاصة المكلفة بالتجارة

القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 أوت 2011 يتضمن تنظيم المديرات الولائية و المديرات الجهوية في مكاتب

القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 يونيو 2011 الذي يحدد تخصصات التوظيف و الترقية للأسلاك الخاصة بإدارة المكلفة بالتجارة