



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي  
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع تنظيم وعمل



## الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

دراسة ميدانية لعينة من موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الدكتور

د/ يوسف بالنور

إعداد الطالب:

- السعيد قديري

### لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الصفة	الجامعة
د/ الذهبي إبراهيم	مقيم	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
د/ يوسف بالنور	مشرفا	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
د/ بوبيدي لامية	مقيم	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

الموسم الجامعي: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر و تقدير

نتوجه إلى السماء رافعين أيدينا لنشكر ولي نعمتنا الذي مدنا بقوة

الصبر ومهدا لنا المشوار لنصل لهدفنا.....سبحانه وتعالى

كما نتقدم بالشكر إلى الدكتور المشرف: يوسف بالنور الذي

أمدنا بالتوجيهات والنصائح التي ساعدتنا في إعداد هذه المذكرة، كما

نتقدم بالشكر لجميع أساتذة قسم علم الاجتماع وإلى كل من دعمنا من

قريب أو من بعيد.

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية والولاء التنظيمي لموظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي.

واعتمدت الدراسة على فرضية عامة وفرضيات جزئية:

الفرضية العامة:

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة لموظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي على بناء ولاء تنظيمي .

الفرضيات الجزئية:

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي على تشكيل ولاء تنظيمي لدى موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي.

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي على تشكيل ولاء تنظيمي لدى موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي.

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي على تشكيل ولاء تنظيمي لدى موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي.

ولقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي ، ولجمع البيانات استخدمنا الاستبيان حيث تضمن 38 سؤالاً مقسماً إلى خمسة محاور .

ولقد تم اجراء الدراسة على 59 موظف وعامل ، وقد كان نوع العينة المختارة هي العينة الطبقية .

وخلصت الدراسة إلى أن الخدمات الاجتماعية العمالية تعمل على بناء ولاء تنظيمي لموظفي وعمال الاقامات الجامعية بالوادي .

## **Study summary :**

This study aims to identify the relationship between labor social services and their relationship to organizational loyalty .

The study relied on a general hypothesis and partial hypotheses :

General hypothesis :

Labor social services offered to EL-OUED university camps employees and workers- work on building an organizational loyalty .

Partial hypothesis :

- Labor social services offered to EL-OUED university camps employees and workers in the social field work on an organizational loyalty .

- Labor social services offered to EL-OUED university camps employees and workers in the health field work on an organizational loyalty.

- Labor social services offered to EL-OUED university camps employees and workers in the moral field work on an organizational loyalty .

We have used in our study descriptive method , to collect the data from the field , a questionnaire . the questionnaire included 38 questions divided into five asces .

The field study was conducted on 59 Employee and Worker , sample type selected was stratified class .

The study concluded that Labor social services are work on building organizational loyalty university camps employees and workers in EL-OUED .

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ.ب	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإشكالية و اعتباراتها	
4	تمهيد
5	1-الإشكالية
7	2-أسباب اختيار الموضوع
8	3-أهداف الدراسة
8	4-أهمية الدراسة
9	5-تحديد المفاهيم
13	6-الدراسات السابقة
20	خلاصة
الفصل الثاني: الخدمات الاجتماعية العمالية	
22	تمهيد
23	1-نشأة و تطور الخدمة الاجتماعية العمالية
23	2-أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية
24	3-أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية

26	4-فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية
26	5-مبادئ الخدمة الاجتماعية العمالية
27	6-مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية
36	7-الخدمة الاجتماعية العمالية في بعض دول العالم
38	8-الخدمة الاجتماعية العمالية في الوطن العربي
39	9-الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر
41	خلاصة
الفصل الثالث: الولاء التنظيمي	
43	تمهيد
44	1-أهمية الولاء التنظيمي
45	2-مراحل تطور الولاء التنظيمي
48	3-خصائص الولاء التنظيمي
49	4-أبعاد الولاء التنظيمي
51	5-العوامل المساعدة على تشكل الولاء التنظيمي
54	6-استراتيجيات الولاء التنظيمي
55	7-قياس الولاء التنظيمي
56	8-النماذج المفسرة للولاء التنظيمي
58	9-العلاقة بين الولاء التنظيمي وبعض المتغيرات التنظيمية
61	خلاصة
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية	
63	تمهيد
64	1-مجالات الدراسة
65	2-منهج الدراسة
65	3-عينة الدراسة

66	4-أدوات جمع البيانات
67	5-الأساليب الاحصائية
68	خلاصة
<b>الفصل الخامس: عرض البيانات وتحليل النتائج و مناقشتها</b>	
70	<b>تمهيد</b>
71	1-عرض وتحليل النتائج
106	2-مناقشة نتائج الفرضية الأولى
107	3-مناقشة نتائج الفرضية الثانية
108	4-مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
109	5-النتائج العامة للدراسة
111	<b>خاتمة</b>
113	<b>قائمة المراجع</b>
	<b>الملاحق</b>

## فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	دراسات حول أبعاد الولاء التنظيمي	49
2	الطبقات السوسيو مهنية لموظفي وعمال الاقامات الجامعية بالوادي	66
3	توزيع المبحوثين حسب الجنس	71
4	توزيع المبحوثين حسب السن	71
5	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	72
6	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	73
7	توزيع المبحوثين حسب المستوى المهني	73
8	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية	74
9	مساهمة المؤسسة في توفير السكن	75
10	وسيلة التنقل لمقر العمل	75
11	تقديم وجبة الغذاء	76
12	النشاطات التي تقوم بها المؤسسة لفائدة العمال	77
13	الاستفادة من الخدمات الترفيهية والثقافية والدينية	78
14	الاستفادة من خدمات المساعدة الاجتماعية	79
15	الاستفادة من خدمات التعاونية الاستهلاكية	80
16	الاستفادة من خدمات الاعانة المالية	80
17	توفير المؤسسة للخدمات في الجانب الصحي	81
18	اشتمال الخدمات الصحية لعائلة الموظف والعامل	82
19	مكان الفحص في حالة المرض	82
20	التعرض لحادث أثناء العمل	83
21	تعاقد المؤسسة مع عيادات خاصة	84
22	قيام المؤسسة بحملات للتوعية الصحية	85
23	الاستفادة من وسائل الوقاية الصحي (أقنعة، معقمات..)	86

86	تقييم الخدمات الصحية التي توفرها المؤسسة	24
87	طبيعة العلاقة مع المشرف	25
88	المشاركة في حل المشاكل	26
88	تقدير المؤسسة للجهود الإضافية للموظف و العامل	27
89	وجود الأصدقاء في العمل	28
90	وجود المشاكل في مكان العمل	29
90	توافق العمل مع القدرات العملية والجسدية	30
91	الاستفادة من الترقية	31
92	كيفية الترقية	32
92	وجود تكريمات في المؤسسة	33
93	الاستعداد لتقديم مجهود أكبر لسير العمل	34
93	الشعور بالفخر والاعتزاز	35
94	الاحساس بالارتباط العاطفي	36
94	مغادرة وترك المؤسسة	37
95	الشعور بالذنب عند مغادرة المؤسسة	38
95	الاخلاص والوفاء	39
96	الاهتمام بنجاح المؤسسة	40
96	علاقة وجبة الغذاء بمغادرة وترك المؤسسة	41
97	علاقة الاستفادة من خدمات المساعدة الاجتماعية بترك ومغادرة المؤسسة	42
99	علاقة الاستفادة من خدمات الاعانة المالية بالشعور بالذنب عند مغادرة وترك المؤسسة	43
100	علاقة توفير الخدمات الصحية بالإحساس بالارتباط العاطفي	44
101	علاقة الفحص عند طبيب المؤسسة بالشعور بالفخر والاعتزاز	45
102	علاقة الخدمات الصحية بالإحساس بالارتباط العاطفي	46
103	تقدير المؤسسة للجهود الاضافية وعلاقتها بالاستعداد لتقديم	47

	مجهود اضافي	
104	طبيعة العلاقة بالمشرف وعلاقتها بالاهتمام بنجاح المؤسسة	48
105	وجود التكريمات وعلاقتها بالإخلاص والوفاء للمؤسسة	49

### فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الشكل
45	مراحل تطور الولاء التنظيمي حسب (BUOCHANAN)	1
47	مراحل تطور الولاء التنظيمي حسب (MOWDY&PORTER)	2
50	أبعاد الولاء التنظيمي حسب ( ALLEN & MAYER )	3
52	العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي	4
53	سلم ماسلو للحاجات	5
57	مدخلات ومخرجات الولاء التنظيمي عند ستيرز	6

# مقدمة

## مقدمة

لقد تزايد اهتمام المنظمات بالعنصر البشري لما لديه من دور في ضمان استمرارها وبقائها حيث أصبحت أهدافها مرتبطة ورهينة ما تتوفر عليه من مورد بشري مؤهل وكفاء ، يعمل على تحقيق الأهداف بكل كفاءة وفعالية ، فبعد أن كان ينظر إلى المنظمة ككيان مادي بحت أصبحت وحدة اجتماعية هادفة يشكل فيها الانسان العنصر الأول الذي يعبر عن حيويتها والذي أصبح يطلق عليه رأس المال البشري ، لهذا كان عليها كسب ولائه وزيادة انتمائه ، من خلال الإلمام بحاجات هؤلاء الأفراد العاملين وأهدافهم التي يسعون لتحقيقها والعمل على تحسين مستواهم الاجتماعي والصحي والمعنوي بما يتوافق واحتياجاتهم ومتطلباتهم .

ومن هذا الجانب تظهر لنا الخدمات الاجتماعية العمالية كحتمية وحق من حقوق العمال ومن بين العوامل التي تعمل على توجيه سلوك الأفراد داخل التنظيم ، وذلك لما تقدمه للعامل من مساعدات اجتماعية ومادي ونفسية وصحية وتكوينية ، لذا لقت اهتماما كبير من قبل المنظمات نظرا لأهميتها في حياة العامل بصفة خاصة والمؤسسة بصفة عامة فبالنسبة للفرد العامل فهي تعمل على سد واشباع رغباته وحاجاته المتغيرة والمستمرة وتعمل على تحسين مستواه المعيشي والاجتماعي والصحي ، أما بالنسبة للمؤسسة فهي تقوم بتوجيه سلوك الأفراد واستقرار علاقات العمل وتضمن استمرارها وبقائها من خلال ما تمتلكه من أفراد ذو ولاء تنظيمي مرتفع .

وبتحقيق الولاء لدى الأفراد العاملين فإن هذا يدفعهم للتصرف بمسؤولية تجاه مؤسساتهم ويجعلهم أكثر استعدادا لتحقيق أهداف المؤسسة ، ويعتبر الولاء التنظيمي عنصرا مهما في بلوغ الأهداف التنظيمية ويعزز الثقة بين المنظمة والعاملين مما يساهم في استمرار وبقاء المؤسسة في ظل وجود بيئة عمل داخلية وخارجية متغيرة باستمرار ، لذا كل منظمة تحرص جاهدة على زيادة درجة ولاء أفرادها قدر الامكان من خلال اشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم ، فكلما زاد الاهتمام بالأفراد ومستواهم الاجتماعي والصحي والمعنوي زاد ولاءهم للتنظيم . و كلما زاد ولاء الأفراد للتنظيم زادت فرص بقاء و استمرار المنظمة.

ومنه جاءت دراستنا حول موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي ، فحتوت الدراسة على خمسة فصول مقسمة كآآتي :

تحدثنا في الفصل الأول عن موضوع الدراسة والذي احتوى تمهيد ثم مشكلة الدراسة وتساؤلات الدراسة ثم أسباب اختيار الموضوع ثم توضيح أهداف وأهمية الدراسة ثم تحديد المفاهيم الاجرائية للدراسة ثم الدراسات السابقة ثم خلاصة للفصل .

أما الفصل الثاني فقد تناولنا الاطار النظري الخاص بالخدمات الاجتماعية العمالية بدا بتمهيد ثم نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية العمالية وأسباب ظهورها وأهدافها وفلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية ثم مبادئ الخدمة الاجتماعية العمالية و الخدمة الاجتماعية العمالية في بعض دول العالم وفي الوطن العربي ثم الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر ثم خلاصة للفصل .

وتحدثنا في الفصل الثالث على الولاء التنظيمي بدا بتمهيد ثم أهمية الولاء التنظيمي ومراحل تطوره ثم أبعاد الولاء التنظيمي والعوامل المساعدة على تشكله واستراتيجيات الولاء التنظيمي وقياسه وأهم النماذج المفسرة للولاء التنظيمي ثم العلاقة بين الولاء التنظيمي وبعض المتغيرات التنظيمية ثم خلاصة للفصل .

أما الفصل الرابع فقد جاء بعنوان الإجراءات المنهجية بدا بتمهيد ، ثم مجالات الدراسة ومنهج الدراسة ثم عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات والأساليب الاحصائية ثم خلاصة للفصل .

أما الفصل الخامس فقد كان بعنوان عرض وتحليل البيانات وتحليل النتائج ومناقشتها بدا بتمهيد للفصل ثم عرض وتحليل النتائج ومناقشة الفرضية الأولى ثم مناقشة الفرضية الثانية و مناقشة الفرضية الثالثة ثم النتائج العامة للدراسة ثم اختتم هذا الفصل بخاتمة عامة وأهم المراجع المعتمدة في الدراسة بالإضافة إلى الملاحق .

## الفصل الأول:

### الإشكالية واعتباراتها

تمهيد

1- الإشكالية

2- أسباب إختيار الموضوع

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- تحديد المفاهيم

6- الدراسات السابقة

خلاصة

## تمهيد

إن لكل دراسة إطار عام من خلاله يتم فهم موضوع الدراسة ووضعها في إطارها المنهجي السليم حيث يستند الباحث في بناء إشكاليته على مجموعة خطوات وقواعد منهجية محددة ويتحدد هذا بصياغة إشكالية الدراسة وفروضها ومبررات اختيار الموضوع ، أهمية الدراسة وصولاً إلى تحديد المفاهيم وجملة المفاهيم الإجرائية ، وأهم الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة .

## 1- الإشكالية

تعتبر المنظمات القاعدة الأساسية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية ويبرز هذا من خلال ما تقدمه من سلع وخدمات تلبية لحاجيات المجتمع المتغيرة والمستمرة ولذا شغلت حيزاً معتبراً من كتابات وأعمال الكثير من الباحثين والمفكرين الاقتصاديين والاجتماعيين خاصة وأنها تتأثر بجملة من العوامل داخلية وأخرى خارجية وهذا ما أدى بهاته المؤسسات السعي من أجل تحقيق أهدافها التي أنشأت من أجلها من خلال توفير كل الوسائل المادية وخاصة البشرية لما تكتسبه من دور في تحقيق وزيادة فعالية وإنتاجية المؤسسة .

لقد أصبح المورد البشري يكتسي أهمية كبرى فهو بمثابة القلب النابض للمؤسسة مهما كان نوعها كما أنه لا توجد مؤسسة بدون مورد بشري والذي أصبح يطلق عليه رأس المال البشري فهو بمثابة حجر الأساس الذي يبدأ منه تحقيق أهداف المنظمة ، وذلك من خلال ما يتوافر من طاقات بشرية مؤهلة تحتوي على قدر كاف من المعرفة المتخصصة أو الخبرة المهنية ، وهذا ما أدى بالمنظمات السعي من أجل استقطاب أفضل القوى العاملة وتقديم لهم ما يكفي من الحوافز المادية والمعنوية ومساعدتهم على إشباع حاجاتهم المتغيرة والمستمرة المرتبطة بحياتهم اليومية والأسرية و الاجتماعية وحل مشكلاتهم ومساعدتهم على التكيف مع ظروف العمل .

ومن خلال هذا الجانب تظهر أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية التي تقدمها المؤسسات للأفراد العاملين بها ، والتي زاد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة كونها من العوامل الهامة في الرفع من مستوى العامل في الجانب المهني والنفسي والاجتماعي ، وذلك من خلال ما تقدمه للعاملين من مساعدات مادية واجتماعية ونفسية وصحية هذا من جهة ومن جهة أخرى تهيئة وتوفير الجو الملائم للعمل .

لقد اتخذت الخدمات الاجتماعية في الماضي أشكالاً متعددة كما أنها مرت بمراحل مختلفة في تطورها ، حيث كانت تتخذ الشكل التقليدي المتمثلة في العطف والإحسان والبر ، وتقوم على نهج غير علمي ، وتقدم بصفة اختيارية من طرف أرباب العمل ، إلى كونها وسيلة لزيادة الإنتاج والربح وتحقيق المصالح الشخصية لأرباب العمل ، لتستقر بكونها ضرورة من ضروريات استقرار علاقات العمل ، وتقدم باعتبارها حق من حقوق العمال ، كما

أصبحت تقوم على برامج علمية وعملية ، وتخطيط احتياجات العمال لتمكينهم من التوافق السليم بين بيئتهم المهنية والاجتماعية .

لقد شهدت الخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر اهتمام كبيرا ، حيث أدرجت في قوانينها المنظمة والمسيرة للعمل قوانين وتشريعات أصدرت في المجال منذ الاستقلال إلى يومنا هذا ، شملت كل المؤسسات باختلافها ، وهذا ما يدل على الاهتمام الكبير الذي أعطته الجزائر للطبقة العمالية ، ويتم تطبيق هذه الخدمات حسب اختلاف طبيعة كل مؤسسة وظروف العمل ووضعية العمال الاقتصادية و الاجتماعية والثقافية والصحية ، كما اتخذت أشكالاً متعددة فمنها ما هو في الجانب الصحي والسكن وبعض ضروريات المعيشة والثقافة والتسلية وجميع التدابير ذات الطابع الاجتماعي التي تستهدف الحياة اليومية للموظف والعمال وأسرته وهذا من أجل تحقيق التوافق بين الاحتياجات ومتطلبات العمال المتغيرة والمستمرة والتي أصبحت حق من حقوق العمال جهة ومن جهة أخرى تحقيق رضا العاملين وتحسين أدائهم من خلال إشباع رغباتهم .

إن جملة هذه الإجراءات تساهم في تشكيل ما يسمى الولاء التنظيمي والذي يعتبر بمثابة مقياس لمدى فعالية أداء الأفراد ومدى الانسجام القائم بين الأفراد ومنظماتهم فالأفراد ذو الولاء التنظيمي المرتفع اتجاء منظماتهم هم الذين لديهم الاستعدادات الكافية لأن يكرسوا مزيداً من الجهد والتفاني في أعمالهم ويسعوا بصورة دائمة على ارتباطهم وانتمائهم لمنظماتهم خاصة في ظل وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومشجعة ، وتعتبر مقوماً أساسياً لنجاح أي منظمة ، فالمنظمة اليوم تسعى لتحقيق أهدافها من خلال تحقيق مستويات عالية من الولاء لموظفيها بمختلف مستوياتهم الإدارية ، باعتباره عاملاً مهماً في حصول عدد من النتائج الإيجابية للمنظمة ، كإنخفاض معدل دوران العمل واستقرار العمالة والانتظام في العمل ، ولا يتم هذا إلا من خلال تلك العوامل التي تؤثر في سلوك الفرد وتعتبر الخدمات الاجتماعية العمالية إحداها .

وعلى هذا الأساس فدراستنا هذه تحاول إبراز دور الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة على مستوى الإقامات الجامعية بالوادي وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمؤسسة باعتبارها ذات طابع إداري وبما لديها من أهمية خاصة وأنها ذو شق اجتماعي خدمي يهتم بتقديم الخدمات الاجتماعية للطلبة ، لاسيما الإيواء والإطعام والنقل والمنحة والوقاية الصحية والأنشطة الثقافية و العلمية والرياضية والترفيهية والسهر على التحسين الدائم والمستمر

للأوضاع المادية و المعنوية للطلبة ، خاصة وأنهم أحد أفراد الشرائح المهمة في المجتمع الجزائري فهم الخزان الحقيقي للإطارات التي ستتحمّل مسؤولية إدارة مختلف مؤسسات الدولة و مرافقتها مستقبلا ، وعليه فإن الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة على مستوى المؤسسة ستكون لديها انعكاسات على الولاء التنظيمي للمؤسسة .

ومن خلال ما سبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة لموظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي تعمل على بناء ولاء تنظيمي ؟

ومن هذا التساؤل تبرز لنا تساؤلات فرعية وهي:

- هل الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة لموظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي في المجال الاجتماعي تعمل على تشكيل ولاء تنظيمي مستمر ؟

- هل الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة بالإقامات الجامعية بالوادي في المجال الصحي تعمل على تشكيل ولاء تنظيمي عاطفي ؟

- هل الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة لموظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي في المجال المعنوي تعمل على تشكيل ولاء تنظيمي أخلاقي ؟  
فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة : تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة لموظفي وعمال الإقامات الإقامة الجامعية بالوادي على بناء ولاء تنظيمي.

الفرضيات الجزئية:

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي على تشكيل ولاء تنظيمي لدى موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي.

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي على تشكيل ولاء تنظيمي لدى موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي.

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي على تشكيل ولاء تنظيمي لدى موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي.

(2) - أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أسباب اختيار موضوع الدراسة فيما يلي :

- (1)- كون موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية أحد المواضيع التي شغلت اهتمام الباحثين باعتبارها أحد أهم العناصر التي تؤدي إلى استقرار جو العمل .
- (2)- كون موضوع الولاء التنظيمي من أهم أسباب نجاح مختلف المنظمات في البلدان المتقدمة كاليابان .
- (3)- معرفة طبيعة العلاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية والولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- (4)- الكشف عن طبيعة الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة بالإقامات الجامعية بالوادي.
- (5)- الكشف عن مستوى الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.
- (6)- محاولة تقديم اضافة علمية بهذه الدراسة في ميدان علم اجتماع عموما وعلم اجتماع التنظيم والعمل خصوصا .

### (3)- أهداف الدراسة :

- لكل دراسة أو بحث هدف أو مجموعة من الأهداف التي يسعى الباحث للوصول إليها، وعليه فقد تم تحديد أهداف دراستنا فيما يلي:
- (1)- إبراز انعكاسات استفادة العاملين بالخدمات الاجتماعية العمالية على مستوى الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.
  - (2)- الوقوف على مدى توافق الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة واشباع احتياجات ورغبات العاملين .
  - (3)- التعرف على نوعية الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة بالمؤسسة محل الدراسة للعاملين.
  - (4)- تقييم مستوى الولاء التنظيمي للعاملين بالإقامات الجامعية بالوادي.
  - (5)- إبراز أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية في تشكيل الولاء التنظيمي للعاملين بالإقامات الجامعية بالوادي.

### (4)- أهمية الدراسة :

يستمد موضوع الدراسة أهميته من أهمية متغيراته ، حيث تكتسي الخدمات الاجتماعية العمالية أهمية بالغة من خلال اشباع رغبات وحاجات العمال المتغيرة والمستمرة إذ تؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وتحسين علاقات العمل واستقرار العمل .

كما يعد موضوع الولاء التنظيمي من المواضيع الهامة وهذا نظرا لأهميته ودوره في إرساء استقرار العاملين في المؤسسة وتنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين وتحقيق فعالية الأداء ، بالإضافة إلى الآثار الايجابية التي تترتب عليه من زيادة في مردودية العامل واتقانه واستعداده لبذل كل ما لديه لتحقيق أهداف المؤسسة .

## (5) - تحديد المفاهيم:

### الخدمة :

لغة: ج خدم و خدمات: المساعدة التي تقدم للغير.<sup>1</sup>

### اصطلاحا :

### الخدمات الاجتماعية :

### (أ) - الاجنبية :

تعريف الأمم المتحدة عام 1960 : هي النشاط الموجه والمصمم بقصد الوصول إلى مستوى أفضل لتكيف الأفراد وبيئاتهم الاجتماعية.<sup>2</sup>

تعريف H.WJOHNSON وآخرون عام 1986 : يعرف انش جونسون وآخرون الخدمات الاجتماعية بأنها مجموعة الإجراءات والبرامج الموجهة نحو تحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية والتي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون وأصحاب المهن المرتبطة.<sup>3</sup>

تعريف JOSEPH HEFFERNAN عام 1992 : يعرف جوزيف هيفرنان الخدمات الاجتماعية بأنها الخدمات التي تقدم للأفراد وللجماعات وللمجتمع ككل للمساعدة على مواجهة مصاعب الحياة وأخطارها ونقط الضعف في المستقبل بهدف رفع المستوى المعيشي المادي و المعنوي لهم.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> دار المشرق :المنجد الابجدي ، دار المشرق ، بيروت ، لبنان ، 1968 ، ص401

<sup>2</sup> عبد الحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية ،المكتب الجامعي ، الحديث ، الاسكندرية ، 2014 ، ص27.

<sup>3</sup> مدحت محمد أبو النصر : إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات (الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية) ، مجموعة النيل العربية، القاهرة ، مصر ، 2008 ، ص116.

<sup>4</sup> نفس المرجع ، نفس الصفحة.

تعريف ROBERT BARKER عام 1999 : عرف روبرت باركر الخدمات الاجتماعية بأنها مجموعة الأنشطة التي يقدمها الاخصائيون الاجتماعيون وآخرون بهدف تحسين المستوى المعيشي والصحي.<sup>1</sup>

## (ب)-التعريفات العربية:

1- يعرفها عبد المنعم شوقي : بأنها نظام اجتماعي مرن يشترك مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى ويقوم عليه متخصصون ويهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات وإلى النمو والتكيف في المجتمع إذا فشلت النظم الاجتماعية الأخرى بما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو والامتداد حتى تقابل حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة.<sup>2</sup>

2- تعريف ماهر أبو المعاطي علي عام 1997 :الخدمات الاجتماعية هي نظام لأحداث التغيير وتضم العديد من الوظائف والخدمات التي تقابل الاحتياجات الاجتماعية كما انها وسيلة أساسية لتحقيق التوازن والاستقرار الاجتماعي .<sup>3</sup>

3- تعريف يحي درويش عام 1998 : الخدمات الاجتماعية هي الأنشطة التي يقوم بها الاخصائيون الاجتماعيون وغيرهم من الفنيين لمساعدة الأفراد لكي يعتمدوا على أنفسهم لا على غيرهم وتقوية وتدعيم العلاقات الاسرية واسترجاع قدرات الافراد والاسر والجماعات والمجتمعات للقيام بوظائفهم في المجتمع .<sup>4</sup>

4-تعريف أحمد شفيق السكري عام 2000 : الخدمات الاجتماعية هي أنشطة يمارسها الاخصائيون الاجتماعيون ومهنيون آخرون لمساعدة الناس على تقوية

---

<sup>1</sup> المرجع نفسه ، الصفحة نفسها.

<sup>2</sup> عبد العزيز جاهمي: الرعاية الاجتماعية العمالية في التنظيمات الصناعية منطلقاتها النظرية وأسسها العلمية ، مركز الكتاب الأكاديمي ، عمان ، ط1 ، 2015 ، ص94.

<sup>3</sup> مدحت محمد ابو النصر: الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 2008 ، ص30.

<sup>4</sup> مدحت محمد أبو النصر: إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات (الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية)، ص18.

قدراتهم الذاتية وحمايتهم من العوال وتقوية العلاقات الاسرية ومساعدة الافراد والاسر والجماعات والمجتمعات على الاداء الناجح لوظائفهم الاجتماعية<sup>1</sup>.

### مفهوم الخدمة الاجتماعية العمالية:

1-تعرف الخدمة الاجتماعية العمالية على أنها مجموعة الجهود التي يؤديها الاخصائيون الاجتماعيون في المجالات العمالية بقصد زيادة تلاؤم العمال من اجواء ومسئوليات العمل لرفع كفاءة الانتاج كما ونوعا عن طريق اشاعة العلاقات العمالية السليمة واشباع الحاجات الانسانية<sup>2</sup>.

2-وتعرف بأنها مجموعة الجهود الفنية التي يقوم بها متخصصون مهنيون بقصد النهوض بناحيتين أساسيتين<sup>3</sup>:

أ- معاونة العامل على التفاعل مع البيئة التي يعيش فيها بحيث يكون قادرا على القيام بمسؤولياته .

ب- معاونة العامل على زيادة انتاجه بما لا يؤثر عليه كطاقة انسانية لها كرامتها .

3-وتعرف الخدمة الاجتماعية العمالية بأنها مهنة تساعد ارباب الاعمال والعمال لكي تعين على توفير المجتمع الانساني وتنظيم الجهود واشباع حاجات العمال الانسانية<sup>4</sup>.

4-يعرفها سعد عبد السلام حبيب في كتابه الخدمة الاجتماعية العمالية : بأنها مجموعة الوسائل التي تتخذ لرفع المستوى المادي والمعنوي للعمال أي رفع مستواهم الاجتماعي والثقافي وايجاد التكيف اللازم بين العامل وبيئته<sup>5</sup>.

### التعريف الإجرائي:

<sup>1</sup> نفس المرجع ، نفس الصفحة.

<sup>2</sup> عبد المحيي محمود حسن صالح ، مرجع سبق ذكره ، ص176.

<sup>3</sup> نفس المرجع ، نفس الصفحة.

<sup>4</sup> المرجع نفسه ، الصفحة نفسها.

<sup>5</sup> عبد العزيز جاهمي : مرجع سابق ذكره ، ص104.

هي تلك الجهود والبرامج التي تقوم بها الإقامات الجامعية بالوادي

والمتمثلة في المجالات التالية :

- المجال الاجتماعي.

- المجال الصحي.

- المجال المعنوي.

والهدف منها هو الرفع من مستوى أداء وفاعلية العاملين بها.

**مفهوم الولاء التنظيمي:**

أ- لغة :

الملك . والقرب . القرابة و النصر و المحبة.<sup>1</sup>

ب- اصطلاحا :

1-عرفه يوشنان كما ورد في المعاني 1996 : على أنه اقتران فعال بين الفرد

والمنظمة بحيث يبدي الموظفون الموالون لها رغبتهم في خدمتها بغض النظر  
عن المردود الذي يحصلون عليه منها .<sup>2</sup>

2-كما عرف الولاء على انه حالة يتمثل في الفرد قيم وأهداف المنظمة ويرغب  
في المحافظة على عضويته فيها لتسهيل تحقيق أهدافه.<sup>3</sup>

3-عرفت ماري شيلدون الولاء التنظيمي على أنه اتجاه الفرد نحو المنظمة والذي  
يربط بدوره ذات الفرد مع المنظمة التي يعمل بها .<sup>4</sup>

4-أما صامويل اري و لاجوهنج فإنهما يريان أن الولاء التنظيمي لا يشير فقط  
الى رد الفعل العاطفي او الرابطة بين الفرد والمنظمة ولكنه يعبر عنه سلوكيا  
في جهود الفرد والرغبة في البقاء مع المنظمة .<sup>5</sup>

<sup>1</sup> مؤلف مجمع اللغة العربية : المعجم الوسيط . مكتبة الشروق الدولية . مصر . 2014 ص1058 .

<sup>2</sup> أحمد بطاح : قضايا معاصرة في الادارة التربوية ، دار الشروق ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2016 ، ص 183 .

<sup>3</sup> نفس المرجع ، نفس الصفحة.

<sup>4</sup> عبد الرحمان أحمد محمد هيجان : الولاء التنظيمي للمدير السعودي ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض ،

المملكة العربية السعودية ، ط1 ، 1998 ، ص19 .

<sup>5</sup> نفس المرجع ، نفس الصفحة.

5- عرفه بورتر وأصحابه بأنه قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها و أن الفرد الذي يظهر عليه مستوى عال من الولاء التنظيمي تجاه منظمة ما تكون لديه الصفات التالية:<sup>1</sup>

- رغبة قوية في قبول أهداف المنظمة وقيمها الانسانية .
- استعداد لبذل جهد متواصل من أجل تحقيق أهداف المنظمة.
- رغبة قوية في المحافظة على استمرار قوة المنظمة .
- الميل لتقويم المنظمة تقويما ايجابيا .

### التعريف الإجرائي:

هو استعداد الفرد لقبول قيم ومبادئ المنظمة وبذله للجهد من أجل تحقيق أهداف المنظمة واستمرارها و الرغبة في البقاء فيها.

### (6) - الدراسات السابقة:

#### الدراسات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية العمالية

#### الدراسة الأولى:

دراسة بن خالد جمال : أطروحة دكتوراه بعنوان ( الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة TINDAL بالمسيلة ) ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ، سنة 2015 وقد هدفت الدراسة إلى مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية ( TINDAL ) بالمسيلة. حيث انطلق الباحث من أسئلة فرعية وهي :

- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي كفيلة بتحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية ( TINDAL ) بالمسيلة ؟

<sup>1</sup> منال احمد البارودي : الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، مصر ، ط1، 2015 ، ص77.

- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال التكويني كفيلة بتدعيم التوافق المهني للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية ( TINDAL ) بالمسيلة ؟

- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال النفسي كفيلة بتحقيق التكيف التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية ( TINDAL ) بالمسيلة ؟

وعلى هذا الأساس تم بناء فرضية عامة تمثلت في:

تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية على في خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية ( TINDAL ) بالمسيلة، حيث شملت على ثلاث فرضيات فرعي وهي:

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي كفيلة بتحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية ( TINDAL ) بالمسيلة.

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال التكويني كفيلة بتدعيم التوافق المهني للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية ( TINDAL ) بالمسيلة.

- تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال النفسي كفيلة بتحقيق التكيف التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية ( TINDAL ) بالمسيلة.

وقد استخدم الباحث على المنهج الوصفي في دراسته كما اعتمد من خلاله على مجموعة من ادوات جمع البيانات شملت الملاحظة ، المقابلة ، الاستمارة .

تم اختيار عينة البحث عن طريق عينة عشوائية بسيطة قوامها 232 عاملا من المؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة.

وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- عدم وجود علاقة تأثيرية للمتغير المستقل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي والمتمثل في خدمة السكن والتغذية والترفيه ، على المتغير التابع والمتمثل في الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة ، فرغم عدم توفر خدمات اجتماعية عمالية في المجال الاجتماعي داخل المؤسسة ، إلا أن العمال عملوا على تحقيق الالتزام التنظيمي ، كالحضور إلى المؤسسة في الوقت المحدد ، والانضباط وانجاز العمل في الوقت المحدد وعدم التغيب .

- لا توجد علاقة تأثيرية واضحة بين المتغيرين (التكوين ، التوافق المهني ) فرغم تهميش العملية التكوينية في البنية التنظيمية للمؤسسة مجال الدراسة ، في خضم الاهتمام بالخبرة الأقدمية كبديل لها ، إلا أن العمال استطاعوا أن يتوافقوا مهنيا مع التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة ، مما يدل على أن العمال لهم مستوى تعليمي أهلهم لذلك ، أو لهم خبرة طويلة مجال العمل الصناعي مما سهل عليهم مواجهة التغيرات المستحدثة .
- أنه كلما توافقت قيم العامل مع القيم التنظيمية كلما كان أكثر تكيفا مع التسيير العقلاني للمؤسسة.

### الدراسة الثانية:

- دراسة خضيرة مبروكة رسالة ماجستير بعنوان ( أثر الصراع التنظيمي على استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية أدرار ) ، جامعة أحمد دراية أدرار ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والإسلامية ، قسم علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، سنة 2016
- وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى تجليات الصراع التنظيمي ومظاهره ومحاولة الكشف عن تأثير الصراع التنظيمي على استفادة عمال من الخدمات الاجتماعية بجامعة أحمد دراية أدرار .

حيث انطلق الباحث من أسئلة فرعية وهي :

- ما نوع الصراع التنظيمي السائد بالمؤسسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ؟
  - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في الاستفادة من الخدمات الاجتماعية تعزى للخصائص الشخصية ( الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الحالة المدنية ، عدد الأبناء ، الخبرة المهنية ) ؟
  - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي والاستفادة من الخدمات الاجتماعية الضرورية ؟
  - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي و الاستفادة من الخدمات الاجتماعية الكمالية ؟
- وعلى هذا الأساس تم بناء فرضية عامة تمثلت في :

يؤثر الصراع التنظيمي على استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية ، حيث شملت على أربعة فرضيات فرعية وهي :

- نوع الصراع التنظيمي السائد بالمؤسسة هو الصراع بين العمال .
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في الاستفادة من الخدمات الاجتماعية تعزى للخصائص الشخصية .
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي والاستفادة من الخدمات الاجتماعية الضرورية ( خدمات التعاونية الاستهلاكية ، خدمات القروض ، المساعدات الصحية )
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي و الاستفادة من الخدمات الاجتماعية الكمالية ( المساعدات الاجتماعية ، خدمات ترفيهية )
- وقد استخدم الباحث على المنهج الوصفي في دراسته كما اعتمد من خلاله على مجموعة من أدوات جمع البيانات شملت الملاحظة ، المقابلة ، الاستمارة ، أما أساليب المعالجة الإحصائية فشملت مقاييس النزعة المركزية ، مقاييس التشتت ، ومعامل الارتباط و اختبار ( ت )
- تم اختيار عينة البحث عن طريق عينة قصدية قوامها 75 عاملا من جامعة أحمد دراية أدرار .

وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- أن الصراع بين العمال هو النوع الأكثر شيوعا في الجامعة .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية تعزى لخصائص الشخصية المتمثلة في ( الجنس ، والمستوى التعليمي ، وعدد الأبناء وسنوات الخبرة ) أما عن السن والحالية الاجتماعية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية .
- عدم وجود علاقة بين الصراع بين العمال و الاستفادة من الخدمات الاجتماعية الضرورية على غرار الخدمات المتعلقة بالمساعدات الصحية بالنسبة للصراع بين العمال .
- إن الصراع بين العمال والإدارة لا علاقة باستفادة العمال من الخدمات الاجتماعية الضرورية .

- وجود علاقة بين الصراع بين العمال والإدارة واستفادة العمال من الخدمات المتعلقة بالمساعدات الاجتماعية ، وعدم وجود علاقة بين الصراع بين العمال و الإدارة و استفادة العمال من الخدمات الترفيهية .
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي واستفادة العمال من الخدمات الاجتماعية .

### الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي

#### الدراسة الأولى:

دراسة صونية براهيمية أطروحة دكتوراه بعنوان ( تأثير ثقافة المؤسسة على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بديرية توزيع الكهرباء والغاز الهضاب سطيف ) ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، تخصص إدارة موارد بشرية ، سنة 2016

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثير ثقافة المؤسسة على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بديرية توزيع الكهرباء والغاز الهضاب سطيف ، وتشخيص واقع الثقافة التنظيمية من الخصائص في المؤسسة ، وتحديد تأثير ثقافة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية على الولاء التنظيمي .

حيث انطلق الباحث من أسئلة فرعية وهي :

- كيف تؤثر قيم الاتصال على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟
- كيف تؤثر قيم المشاركة على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟
- كيف تؤثر قيم التحفيز على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟

وعلى هذا الأساس تم بناء فرضية عامة تمثلت في:

- تمارس ثقافة تأثيرا إيجابيا على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث شملت على ثلاثة فرضيات فرعية وهي:
- تمارس قيم الاتصال تأثيرا إيجابيا على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

- تمارس قيم المشاركة تأثيرا إيجابيا على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .
- تمارس قيم التحفيز تأثيرا إيجابيا على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .
- وقد استخدم الباحث على المنهج الوصفي في دراسته كما اعتمد من خلاله على مجموعة من أدوات جمع البيانات شملت الملاحظة ، المقابلة ، الاستمارة ، أما أساليب المعالجة الإحصائية التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية و كا<sup>2</sup> تم اختيارها بطريقة مقصودة حيث تم الاعتماد على المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع البحث والبالغ عددهم 167 مفردة.
- وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية :
- أن ثقافة المؤسسة تؤثر إيجابيا وبدرجة عالية على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز ، الهضاب سطيف .
- توجد علاقة ايجابية بين المتغير المستقل قيم الاتصال والمتغير التابع الولاء التنظيمي .
- المشاركة تنمي في العمال روح الانتماء المبادرة والمثابرة على اتقان العمل .
- التحفيز يؤثر بشكل ايجابي على ولاء العمال ووفائهم للمؤسسة .
- **الدراسة الثانية:**
- **دراسة خيرى أسماء :** أطروحة دكتوراه بعنوان ( العدالة التنظيمية وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة دراسة ميدانية بشركة الإسمنت بسور الغزلان البويرة ) ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، تخصص علم اجتماع المؤسسة ، سنة 2019
- وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الكيفية والطريقة التي تؤدي بها العدالة التنظيمية إلى تعزيز الولاء التنظيمي لدى العامل في المؤسسة، وإبراز مستوى الولاء التنظيمي للعامل تجاه المؤسسة ومعرفة مدي تحقيق العدالة التنظيمية بالمؤسسة .
- حيث انطلق الباحث من أسئلة فرعية وهي :
- ما علاقة العدالة التوزيعية بالرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة ؟
- ما علاقة العدالة الإجرائية بالالتزام التنظيمي لدى العامل في المؤسسة ؟
- ما علاقة العدالة التعاملية بالثقة التنظيمية لدى العامل في المؤسسة ؟

وعلى هذا الأساس تم بناء فرضية عامة تمثلت في :

- للعدالة التنظيمية دور في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العامل في المؤسسة، حيث شملت على ثلاثة فرضيات فرعية وهي :

- تؤدي العدالة التوزيعية إلى خليك الرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة .
- للعدالة الاجرائية دور في تعزيز الالتزام التنظيمي للعامل داخل المؤسسة .
- تؤدي العدالة التعاملية إلى تحقيق الثقة التنظيمية للعامل داخل المؤسسة .

وقد استخدم الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسته كما اعتمد من خلاله على مجموعة من ادوات جمع البيانات شملت الملاحظة ، المقابلة ، الاستمارة تم اختيارها بطريقة عينة عشوائية بسيطة قوامها 182 عاملا بمؤسسة الإسمنت بسور الغزلان ولاية البويرة .

وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على بناء قرارات تنظيمية بأسس عادلة وموضوعية وبمصداقية بعيدة التحيز والعشوائية، أنها تكون مركزية وتمتاز بالصرامة وعدم السماح للعمال بالمشاركة في اتخاذها ومناقشتها أو معارضتها.
- أن الالتزام المعياري لدى عمال المؤسسة محل الدراسة محقق، وذلك لأنهم يلتزمون بعملهم وأنهم يعملون باحترام مواعيد العمل وعدم تأجيلهم للأعمال المسندة إليهم ، بالإضافة إلى خلق بيئة يسودها روح التعاون .
- أن العدالة التنظيمية حسنة بين العمال فيما بينهم وبين المسؤول ومروسيه ، وهي علاقات حسنة تبعث فيهم روح الانتماء والشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي ، وهذا ما يعزز ولائهم للمؤسسة .

## خلاصة الفصل

تم التوصل في هذا الفصل إلى تحديد إشكالية الدراسة حيث تم صياغة التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية بالإضافة إلى صياغة عدد من فرضيات الدراسة ، كما تم التطرق إلى أهم أسباب ودوافع اختيار موضوع الدراسة ، بالإضافة إلى التطرق للأهداف المراد تحقيقها من هذه الدراسة ، كما تم إعطاء تعريف إجرائي لمتغيرات الدراسة ، وفي الأخير تناولنا بعض الدراسات السابقة .

## الفصل الثاني

### الخدمات الاجتماعية العمالية

#### تمهيد

- 1- نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية العمالية
- 2- أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية
- 3- أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية
- 4- فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية
- 5- مبادئ الخدمة الاجتماعية العمالية
- 6- مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية
- 7- الخدمة الاجتماعية العمالية في بعض دول العالم
- 8- الخدمة الاجتماعية العمالية في الوطن العربي
- 9- الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر

#### خلاصة

## تمهيد

إن ظهور الخدمات الاجتماعية العمالية كان منذ امد بعيد إلا أن صورتها كانت مختلفة عما عليه الآن ، من كونها ذات طابع اختياري وتقدم على أنها منحة أو صورة من صور العطف والاحسان إلى كونها وسيلة لزيادة الانتاج وتحقيق المصلحة الشخصية لأصحاب الاعمال إلى أن وصلت إلى كونها حتمية وضرورية من ضروريات الاستقرار والعلاقات الانسانية في المنظمة ، ونظرا لأهميتها فقد زاد الاهتمام بها في السنوات الاخيرة كونها عملت على تحسين المستوى الصحي والاجتماعي للعمال وتهيئة الجو المناسب للعمل وزيادة الانتاج والفعالية في الأداء .

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى تاريخ الخدمة الاجتماعية العمالية وأهدافها وفلسفتها ومبادئها وصولا إلى مجالاتها.

## 1- نشأة و تطور الخدمة الاجتماعية العمالية:

إن المتتبع لتاريخ نشأة الخدمة الاجتماعية العمالية يجد أنها ترجع إلى أحقاب زمنية ماضية ، حيث أن مفهومها القديم يختلف عما هو عليه اليوم ، سواء من ناحية الخدمات المقدمة للعمال أو من ناحية التنظيم ، أو المؤسسات التي تقوم بتوفيرها والطرق المتبعة في ذلك ، وهذا كله يرجع إلى طبيعة المجتمع الذي نشأت فيه .

فمعالم الخدمة الاجتماعية العمالية كمهنة حديثة لم تتبلور إلا مع بداية القرن العشرين وقد كانت هناك تطورات أدت إلى تحديد هذه المعالم بدقة ، فالكثير من علماء الاقتصاديين يربطون افتراضية بين ظهور التشريع العمالي وتطور الخدمة الاجتماعية العمالية .

إن الخدمة الاجتماعية ترجع جذورها إلى أحقاب زمنية بعيدة ، حيث كانت الدوافع الإنسانية والدينية تلعب دورا كبيرا في حث الأفراد على مساعدة العمال الضعفاء والفقراء ، وقد كانوا يعتبرون هذا العمل واجب إنساني حثت عليه الأديان ، حيث الانتاج الصناعي قبل الثورة الصناعية يقوم على ثلاث طبقات تجمعها مصالح واحدة ، فكانت هناك طبقة أرباب العمل وطبقة الصناع وطبقة من هم تحت التمرين ، ولم يكن يفصل بين هذه الطبقات فجوات عميقة أو حدود ممتعة يتعذر على أحد تحطيمها للوصول إلى الطبقة الأخرى ، لكون ونتيجة للتطور الصناعي الحديث أبحث المؤسسات الصناعية وأرباب العمل يقدمون هذه الخدمات من أجل زيادة الإنتاج وتحقيق أكبر قدر من الربح لا غير<sup>1</sup>.

## 2- أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية:

إن المؤسسات الصناعية بعد الثورة الصناعية أخذت في الاتساع وأخذ رأس المال في الكبر والتضخم وابتدأ العهد المعروف بعهد الملكية حيث انقطعت أو اصل الصلات الاجتماعية ، ووجد الفرد مضطرا للعمل خارج وسط أسرته .

فبظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإصلاحية أصبحت الخدمة الاجتماعية العمالية حقاً من حقوق العامل ينالها بمجرد تسجيله بالمؤسسة ، فالخدمة الاجتماعية العمالية

---

<sup>1</sup> جمال بن خالد : الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة، (أطروحة دكتوراه تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ،جامعة محمد لمين دباغين سطيف2 ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، الجزائر ، 2015 ، ص137.

بمفهومها الحديث قد حققت تطورا كبيرا حيث أصبحت تقوم على أساس علمي ، بدلا من قيامها على دوافع الإحسان، ويمكن تحديد الظروف التي مهدت لظهور الخدمات الاجتماعية العمالية تطورها فيما يلي :

### (أ) - التقدم الصناعي:

حيث أدى دخول الآلة إلى ظهور مشكلة البطالة في صفوف العمال ، مما أدى بالحكومات إلى التدخل وإيجاد حل لهذا المشكل ، كما زادت حوادث العمل وشعور العمال بالغبن الواقع عليهم بسبب انخفاض الأجور وزيادة ساعات العمل .

### (ب) - ظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإنسانية:

التي دعت إلى إصلاح وضعيات العمال عن طريق تقديم ألوان من الخدمات الاجتماعية العمالية ، وقد قام ( روبرت أوين R.OWEN ) الذي يعتبر أول من دأب على تحسين حالة من يشتغل بمصانعه من العمال ، وبتخفيض ساعات العمل للعمال ، وقد قدم لهم خدمات اجتماعية ونادى بالترفيه عنهم ، كما قدم ( هنري فورد H.FORD ) صاحب مصانع السيارات بعض الخدمات الاجتماعية العمالية لعماله ووفر لهم المعاملة الحسنة .

### (ج) - زيادة حاجيات العمال وتردي أوضاعهم :

أدى هذا إلى انتظامهم في شكل نقابات ومنظمات تدافع عن حقوقهم وتتبنى مطالبهم ، حيث حصل العمال ابتداء من 1864 إلى 1910 على حق الإضراب وقوانين العمل وعلى تحديد أوقات العمل في 1936 بحيث صار العامل يشتغل أربعين ساعة أسبوعيا ، وابتداء من 1946 حصل العمال على حق التقاعد.<sup>1</sup>

### 3- أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية:

حدد المؤتمر الدولي الثامن للخدمات الاجتماعية عام 1956 الذي عقد في ميونيخ أهداف الخدمة الاجتماعية في المنشآت الصناعية فيما يلي:<sup>2</sup>

- مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم و بأسرهم.
- المساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين في المنشأة .
- معاونة العمال على التكيف مع أحوال العمل بالمنشأة .

<sup>1</sup> جمال بن خالد : مرجع سبق ذكره ، ص138.

<sup>2</sup> عبد الحي محمود حسن صالح : الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، مصر ، 2014 ، ص 179.

و يذهب ( حسن الساعاتي ) إلى أن الخدمات الاجتماعية العمالية تهدف إلى تحسين أحوال العمل داخل المصنع وخارجه ، ورعاية العمال من النواحي البدنية والنفسية.<sup>1</sup> و قد حدد بعض المهتمين بالمجال العمالي الأهداف التي يمكن تحقيقها في مجال العمل خلال وضع برامج سليمة للخدمات كآآتي:<sup>2</sup>

(أ) - أهداف مرتبطة بالعمالين :

- تحقيق علاقات حسنة مع إدارة المصنع، والعمل على رفع الروح المعنوية للعمالين.

(ب) - أهداف مرتبطة بالعمل و صاحبه:

- العمل على زيادة الإنتاج، وبالتالي زيادة دخل المؤسسة العمالية والعمالين فيها.

- العمل على تنمية روح العمل و المساعدة في تقليل الغياب والتأخير و الحوادث.

- التعاون البناء بين العمالين.

وجاء أيضا في القانون رقم 78-12 مؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق 5 غشت سنة 1978 يتضمن القانون الأساسي العام للعمال حيث تنص المادة 180 منه على ما يلي:<sup>3</sup>

تستهدف الخدمات الاجتماعية، المساهمة في رفع مستوى المعيشة للعمال وعائلته وتنمية شخصيته وذلك:

- بتسهيل الحياة اليومية للعمال .

- بتحسين الرفاهية المادية والمعنوية للعمال والعائلات التي تكون في كفالتهم.

---

<sup>1</sup> جاهمي عبد العزيز : دور الخدمات الاجتماعية العمالية في تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الاقتصادية (مقاربة سوسيو اقتصادية )، مجلة جامعة ابن رشد في هولندا ، العدد 40 ، 2020 ، ص197.

<sup>2</sup> خضير مبروكة : أثر الصراع التنظيمي على استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية أدرار ( رسالة ماجستير تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ) كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة أحمد دراية ، أدرار ، 2016 ، ص ص 72 73.

<sup>3</sup> الجريدة الرسمية: الثلاثاء 4 رمضان عام 1398 هـ، العدد 32، ص738.

#### 4- فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية:<sup>1</sup>

- احترام الإنسان في كافة مواقع عمله وحياته، وتوفير احتياجاته الإنسانية في مختلف الظروف.

- إدراكها أن استخدام المهارات الفنية في الخدمة الاجتماعية يستهدف تحرر الإنسان من المعوقات الذاتية و البيئية، وبالتالي تمكنه من التفكير والتعبير وتنشيط طاقاته في مجال عمله.

- ان الفرد المحتاج للمساعدة له الحق الكامل في تقرير مدى احتياجاته.<sup>2</sup>

- ان تكافؤ الفرص يجب ان يتاح للجميع وألا يتدخل فيه أو يحد منه لإقدرات الفرد ذاته.<sup>3</sup>

- ان حق الفرد في تقرير مصيره والفرصة المتكافئة متصلان اتصالاً وثيقاً بمسئوليته الاجتماعية تجاه نفسه وأسرته والمجتمع الذي ينتمي إليه.<sup>4</sup>

وبناء على هذا فلقد أصبحت مهنة الخدمة الاجتماعية ضرورة من ضروريات الخدمة في المجال العمالي ، وذلك لإشباع الاحتياجات النفسية للعمال وحسن الانتاج بالنسبة للمصنع.<sup>5</sup>

#### 5- مبادئ الخدمة الاجتماعية العمالية:<sup>6</sup>

تقوم الخدمة الاجتماعية العمالية على مبادئ عديدة عن طريقها يمكن تحقيق أهدافها وفلسفتها:

- الخدمة الاجتماعية العمالية حق من حقوق العمال هذا حفاظاً على كرامته واعترافاً وتقديراً لمجهوداته .

<sup>1</sup> جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص168.

<sup>2</sup> محمد مصطفى أحمد، مسعود محمد كريم: مقدمة في الرعاية والخدمة الاجتماعية، دار الحكمة للطباعة والنشر، طرابلس، ليبيا، ص 157.

<sup>3</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>4</sup> المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

<sup>5</sup> عبد الحي محمود حسن صالح: مرجع سبق ذكره، ص 176.

<sup>6</sup> جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، مرجع سبق ذكره ، ص ص 170-171

- مبدأ الاستفادة من الخدمة الاجتماعية العمالية : إذ أن العامل يستفيد من الخدمات الاجتماعية العمالية بمجرد انتهائه من العمل وتأديته لواجباته داخل المنشأة الصناعية .
- مبدأ العدالة في التوزيع : من خلال العدالة في توزيعها مع مراعاة الأولوية في الاحتياج .
- مبدأ المشاركة في إدارة الشؤون الاجتماعية العمالية: لأن استشارة العمال حول خلق برامج جديدة أو تعديلها أو إلغائها أو استبدالها بأخرى ضروري، وذلك لمعرفة اتجاهاتهم ورغباتهم نحو الخدمات الاجتماعية العمالية.
- مبدأ توحيد الخدمات الاجتماعية العمالية: وذلك تفاديا لإقامة التفرقة بين العمال.
- مبدأ المشاركة في إدارة الخدمات.

## 6- مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية:

### المجال الاجتماعي:

#### (أ) - خدمات النقل والمواصلات:

تعتبر خدمات النقل والمواصلات من أهم الخدمات التي تقدم للعاملين في أوجه النشاط الاقتصادي ومشكلة المواصلات بالنسبة للعمال لها أثارها الخطيرة سواء من ناحية الجهد الذي يبذله العامل أو من ناحية النفقات.<sup>1</sup>

كما أن سير العمل يقتضي تسهيل وسائل النقل للعمال من وإلى مكان العمل ، توفيراً للجهد والوقت اللذان يستنفذان في الذهاب والإياب، كما أن توفير النقل يعد وسيلة للمحافظة على مواقيت العمل وانضباطها.<sup>2</sup>

كما أنه ونظراً لأهميتها فقد كانت محل اهتمام الحركة العمالية الجزائرية في مختلف مراحلها النضالية ، فقد جاء في وثائق المؤتمر الخامس للاتحاد العام للعمال الجزائريين بشأنها " إن إنجاز أحياء عمالية قريبة من مكان العمل يشكل في اعتبار العمال أحسن حل لمشكل النقل، وكل سياسة في هذا الميدان ينبغي أن تعطي الأولوية للنقل الجماعي على حساب النقل الفردي ، ويجب على المؤسسات العمومية والخاصة أن تنظم وتطور وتحسن

<sup>1</sup> عبد الحي محمود حسن صالح: مرجع سبق ذكره، ص 179.

<sup>2</sup> عبد العزيز جاهمي : الرعاية الاجتماعية العمالية في التنظيمات الصناعية مطلقاتها النظرية وأسسها العلمية، مركز الكتاب الأكاديمي . عمان . ط1. 2015. ص 263.

النقل المجاني للعمال " ، كما طغى هذا الموضوع على أشغال المؤتمر السادس حيث أوصى بوضع سياسة جديدة للنقل تتجسد بتنمية النقل المشترك.<sup>1</sup>

### ب) - خدمات السكن:

إن توفير المسكن الملائم للعمال يعني من وجهة نظر الإنسانية احترام العامل وتوفير المكان المناسب له ولأسرته، ولذا ألزم القانون أصحاب العمل في المناطق النائية والبعيدة عن العمران بتوفير المسكن للعمال وتحديد المواصفات الصحية لهذه المساكن.<sup>2</sup>

إن الكثير من الدول تعمل على إقامة وتوفير المساكن الملائمة للعمال، فخدمات الإسكان من الخدمات التي تستخدم عادة لتثبيت القوة العاملة وحفظ دوران العمل، فضلا عن آثارها الاجتماعية المتمثلة في رفع مستوى المعيشة والمستوى الصحي للأسرة العمالية.<sup>3</sup>

وفي هذا المجال أصدرت الدولة الجزائرية عدة تشريعات خاصة ببناء أحياء سكنية للعمال بالقرب من أماكن عملهم، ومن بين النصوص القانونية ما يلي:<sup>4</sup>

جاء في الميثاق الوطني ما يلي: " إن إنجاز مجموعة سكنية في نطاق المعامل المبنية يمكن للعامل من الإقامة على مقربة من مكان العمل ".  
وجاء في المادة 152 من القانون الأساسي للعامل: " أنه في حال مرض العامل أو عجزه أو إحالته على التقاعد فإن حقه في البقاء في الأماكن، أو في سكن لائق يضمنه القانون ".

### ت) - خدمات التغذية:

تتخذ الخدمات الخاصة بالتغذية والتي تنظم في المنشآت أو بالقرب منها أشكالاً عديدة ، وأكثر هذه الأشكال هو الذي يتضمن مطاعم بالمنشآت أو بالقرب منها.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع ، ص 264.

<sup>2</sup> شداد عبد الرحمان : الخدمة الاجتماعية العمالية كمطلب ودعامة في المؤسسة ، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات ، العدد التاسع ، 2014/06/29 ، ص 195.

<sup>3</sup> جمال بن خالد : الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية ، مرجع سبق ذكره، ص 173.

<sup>4</sup> جمال بن خالد : التطور التاريخي للخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر ، العدد 10 ، جوان 2016 ، ص 14.

<sup>5</sup> عبد الحي محمود حسن صالح : مرجع سبق ذكره ، ص 183.

وبحكم أن العامل وما له من مشاكل ومصاريف متنوعة لا يستطيع بواسطة أجره أن يضع لنفسه وجبات خاصة من الطعام تتماشى وعمله.<sup>1</sup>

أما عن موقعها في التشريعات فلم تخل توصيات هيأت الأمم المتحدة المختلفة من هذا الأمر ، وخاصة منظمة العمل الدولية ، ومنظمة الصحة العالمية ، حيث تلزم أصحاب العمل ، بتوفير التغذية للعمال بشروط صحية ملائمة.<sup>2</sup>

أما في بلادنا فقد ارتبطت هذه الخدمات بمنحة تعويض السلة، حيث جاء في المادة 184 من القانون العام للعامل ما يلي: " يجب أن يواكب تعميم أنظمة المطاعم والنقل وتميئتها الانقضاء التدريجي لتعويض النقل والسلة للذين يدفعان حتى إلغائهما نهائيا ".<sup>3</sup>

### (ج) - الخدمة التثقيفية والتعليمية و التكوينية:

للخدمة الاجتماعية دور هام في تعليم العمال وتثقيفهم وهذا من خلال:

- المحاضرات و الندوات والمناظرات، والمنشورات و المطبوعات.
- الاذاعة المحلية للمصنع وذلك لتقديم المعلومة والموضوع الهام ونشر الثقافة .
- المكتبة و تهدف إلى تزويد العاملين بالمهارات الفنية التي ترتفع بمستواهم الفني.
- الهوايات و تهدف إلى معاونة العاملين إلى ترقية مشاعرهم وشغل أوقات فراغهم.

ويظهر دور الخدمة الاجتماعية هنا في تهيئة المناخ المناسب لاستفادة العاملين من فرص التعليم والتثقيف ، والتكوين بالإضافة إلى مساعدة اللجان المشرفة على هذه الخدمات وتزويدهم بالخبرات الأساسية للحصول على المادة المناسبة للعمال، والوقوف بشكل دائم على ما تحققه هذه الخدمات من زيادة للوعي للعمال.<sup>4</sup>

### (د) - خدمات التأمين الاجتماعي:

برزت الحاجة إلى التأمينات الاجتماعية مع التحول الي ميز تطور المجتمعات الغربية وانتقالها من نظام إقطاعي إلى نظام رأسمالي ، أول نظام من هذا النوع في ألمانيا سنة 1883 ويرجع الفضل في ظهور النظام الألماني ( بسمارك ) الذي تأثر بأفكار ومبادئ

<sup>1</sup> عبد العزيز جاهمي . مرجع سبق ذكره ، ص 254.

<sup>2</sup> نفس المرجع ، الصفحة 260.

<sup>3</sup> المرجع نفسه ، الصفحة نفسها.

<sup>4</sup> عبد الحي محمود حسن صالح : مرجع سبق ذكره ، ص 184.

الديمقراطيين الاجتماعيين ، فأقر نظام الحماية الاجتماعية للعمال بتأمينهم ضد مخاطر العطب والمرض .<sup>1</sup>

إن الفلسفة السائدة الآن ، هي أن كفالة التأمينات الاجتماعية للفرد والأسرة أصبح ضرورة اقتصادية واجتماعية وسياسية ، وحقا اساسيا من حقوق الإنسان يحفظ كرامته وإنسانيته ، إن الحاجة إلى التأمينات الاجتماعية تنبع من حقيقتين أساسيتين : أولهما وجود مخاطر اجتماعية ، وثانيهما أن هناك رغبة في اتقاء هذه المخاطر ، وتتضمن التأمينات في ميدان العمل عدة أنواع يختلف نذكر منها :<sup>2</sup>

- **التأمين ضد البطالة**: وهو نظام يعالج الآثار المترتبة عن التعطل، وفقدان منصب العمل.  
- **تأمين الأمومة**: نظام يقرر الخبرة والتعويض للمرأة العاملة في فترة انقطاعها على العمل بسبب الحمل و الوضع.

- **تأمين إصابات العمل** : رعاية العامل في حالة تعرضه لحوادث أو أمراض مهنية التي تنشأ بسبب العمل.

- **التأمين الصحي** : وهو النظام الذي يشترك في العامل وصاحب العمل ، وقد تساهم فيه الدولة لعلاج المرضى من العمال وصرف الدواء لهم ، ومددهم بالمعونة المالية وتوفير الخدمات التأهيلية لمن يعجز منهم .

- **تأمين العجز** : وهو نظام يقضي بصرف تعويض او معاش إذا ما أصاب المؤمن عليه عجزا مستديما ( كليا أو جزئيا ) .

- **تأمين المعاش**: نظام يتم بموجبه صرف معاش للمؤمن عليهم في حالة العجز المستديم والتقاعد والذي ينتقل إلى أسرته في حالة وفاته.

- **تأمين الوفاة** : نظام يقدر تأدية أو صرف تعويض لذوي الحقوق من أفراد أسرة العامل المتوفي الذين كان يعولهم في حياته .

أما في الجزائر فيعد الضمان الاجتماعي فيساهم في تمويلها العمال وأصحاب العمل والدولة مقابل ضمان حماية تعويضية عن مخاطر العمل والأمراض وإصابات العمل والشيخوخة وزيادة عدد الأولاد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد العزيز جاهمي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 285-291.

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، الصفحة نفسها.

<sup>3</sup> عبد العزيز جاهمي . مرجع سبق ذكره .ص291.

## ر)- الخدمات الترويحية وشغل أوقات الفراغ :

تسارع المنظمات الصناعية إلى إعداد المنظمة للترويج عن العاملين وأسرهـم مستغلة في ذلك وقت الفراغ الخاص بالعتل الأسبوعية والإجازات السنوية للعمال، وتتميز هذه الخدمات بأشكال مختلفة ومتكاملة كالنوادي وجماعات الرحلات ، والتمثيل وجماعات الهوايات كالرسم والبرامج الرياضية.

وفي الجزائر فقد نصت المواثيق والنصوص القانونية على:<sup>1</sup>

- ترقية ممارسة التربية البدنية والرياضية في الوحدات الاقتصادية من قبل العمال وأسرهـم.
- تطوير مراكز العطل والاستجمام وأوقات الفراغ لصالح العمال.
- كما أوصى المؤتمر السادس للخدمة الاجتماعية الجزائرية على:<sup>2</sup>
- تعدد وتنوع النشاط الثقافي ، مع الأخذ بين الاعتبار اهتمامات العمال والمؤسسات .
- تعميم ممارسة الرياضة، إقامة مراكز صيفية.

## ه)- خدمات الجمعيات الاستهلاكية:

يميل العمال في بعض الصناعات إلى تكوين جمعيات استهلاكية لتوفير الحاجات الضرورية اللازمة للمعيشة، بحيث توفر له السلع بأسعار عادلة بعيدة عن الاستغلال، كما أنها لا تعمل بغرض الربح، بل لمصحة العمال أنفسهم.<sup>3</sup>

وتظهر قيمة هذه الجمعيات في أنها تحافظ على ثبات الاسعار في المجتمع الذي يقع فيه المصنع ، خاصة في الأوقات التي تظهر فيها الازمات التموينية.<sup>4</sup>

وقد حرصت الجزائر على تقديم مثل هذه الخدمات الاجتماعية للعمال ، حيث أن معظم المؤسسات وعلى اختلاف أنواعها وميادين عملها قد عملت جاهدة لتوفير مثل هذه الخدمات والتي أصبحت في متناول الجميع خاصة في مرحلة التسيير الاشتراكي للمؤسسات

<sup>1</sup> جمال بن خالد : التطور التاريخي للخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر ، مرجع سبق ذكره ، ص17.

<sup>2</sup> نفس المرجع ، نفس الصفحة.

<sup>3</sup> عبد الحي محمود حسن صالح : مرجع سبق ذكره ، ص 186.

<sup>4</sup> نفس المرجع ، نفس الصفحة.

وهذا ما أكده الميثاق الوطني سنة 1976 الذي طالب الشركات الوطنية بأن تعمل على توفير وإنشاء التعاونيات الاستهلاكية للعمال وأن تجعلها في متناول الجميع.<sup>1</sup>

### (و) - الخدمات و المساعدات المالية:

كثيرا ما يحتاج العامل إلى إرشاد أو توجيه، وقد يحتاج نتيجة لطارئ عارض إلى نوع من العون المادي حتى يعيد توازنه مرة أخرى، والقواعد المنظمة لهذه المساعدات تختلف من مؤسسة إلى أخرى طبقا لأوضاعها الاجتماعية.<sup>2</sup>

### (ي) - خدمات التكوين والتدريب المهني:

يقصد بالتأهيل المهني التوجيه المهني لكل من نقصت قدرته على العمل والإنتاج، فالتأهيل المهني هو توجيه العامل و تأهيله وإعداده نفسيا.<sup>3</sup> وقد نص المؤتمر الخامس للحزب المنعقد بين 19 - 22 ديسمبر 1982 في مجال التكوين المهني باتخاذ التدابير الملائمة لإنعاش التكوين المستمر والإتقان والترقية الاجتماعية للعمال، والرفع المتواصل من مستوى التأهيل المهني للعمال.<sup>4</sup> كما خصصا القانون الأساسي العام للعامل الجزائري فصلا كاملا بشأن العمل والتكوين المهني، وجعل من التكوين حقا من الحقوق التي يجب أن تمنحها المؤسسة للعامل.<sup>5</sup>

### المجال الصحي:

يعتبر هذا النوع من الخدمات من الأنشطة الأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها لأنها ترتبط بها ارتباطا وظيفي، إلى الحد الذي لا يمكن تصور تنظيم صناعي بدون هذه الخدمات، ولقد تطورت فكرة الاهتمام بهذه الخدمات مع تطور مبدأ العدالة الاجتماعية. وتهدف هذه الخدمات إلى حماية العامل من كافة الأخطار ، سواء تلك التي تنجم عن علاقة العمل من صراعات وتسريح تعسفي أو استغلال وسوء تكيف ، أو عن طبيعته

<sup>1</sup> جمال بن خالد : الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، مرجع سبق ذكره ، ص 183.

<sup>2</sup> قجة رضا : فعالية نسق الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة ،حالة المؤسسة الجزائرية العمومية ،مجلة الآداب والعلوم الانسانية ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، الجزائر ، العدد السابع ، ديسمبر 2011 ، ص161.

<sup>3</sup> قجا رضا : مرجع سبق ذكره ،ص162.

<sup>4</sup> نفس المرجع ، الصفحة 163.

<sup>5</sup> المرجع نفسه ، الصفحة نفسها.

كالحوادث والأمراض المهنية ، أو الناتجة عن أسباب أخرى مختلفة المصادر كالمرض و العجز ، الوفاة ، الشيخوخة ، وما إلى ذلك من الأخطار والظروف التي قد تعترض العامل أو أحد فروع أو زوجته .

ومن أجل ذلك أدخل هذا النوع من الخدمات ضمن النظام العام للدول ، حيث لا يكاد لا يخلو أي تشريع اجتماعي عمالي في مختلف نظم العالم منه ، وكفلت في سبيل ذلك أجهزة وهيكل منها ( مفتشية العمل ، مصالح الصحة ، طب العمل ، مؤسسات الضمان الاجتماعي).<sup>1</sup>

و لأهمية الجوانب الصحية للعمال اهتمت المنشآت الصناعية بهذه الجوانب وذلك لأن صحة العمال تتأثر بظروف العمل المختلفة، وهي تتكون من مجموع الأحوال الطبيعية والمادية والتي يمكن أن تحيط بالعامل في مكان العمل، وتنقسم مخاطر العمل إلى الأنواع التالية:<sup>2</sup>

- المخاطر الميكانيكية
- المخاطر الطبيعية
- المخاطر الكيميائية

وتتم الرعاية الصحية للعمال من خلال توفير العناصر التالية:

- الاجراءات الصحية والكشف الطبي و الدوري للعمال ، وتوفير أماكن الغسيل والتنظيف .
- العناية بأحوال العمل الصحية مثل اتساع مكان العمل ووجوب توفير الضوء و التهوية.
- توفير ملابس للعمال خاصة التي تكون مصدر خطر للعمال كالصناعات الكيماوية أو التي تستخدم بعض الإشعاعات.

وفي هذا النوع من الخدمات فقد نص المشرع الجزائري ، ضمن القانون العام للعامل و الميثاق الوطني ، على ما يلي : جاء في المادة الثالثة من القانون رقم 88-07 مؤرخ في

<sup>1</sup> عبد العزيز جاهمي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 201-203

<sup>2</sup> خضير مبروكة : أثر الصراع التنظيمي على استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة الجزائرية (دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية أدرار )، رسالة ماجستير تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة أحمد دراية ، أدرار ، 2016 ، ص ص 74-75.

7 جمادى الثانية عام 1408هـ الموافق 26 يناير سنة 1988 يتعلق بالوقاية الصحية والأمين وطب العمل ما يلي<sup>1</sup>:

يتعين على المؤسسة المستخدمة ضمان الوقاية الصحية والأمين للعمل .

وتنص المادة الرابعة من نفس القانون على :

يجب أن تكون محلات وأماكن العمل بصورة مستمرة، وان تتوفر فيها شروط الوقاية الصحية الضرورية لصحة العامل.

يجب تمكين العمال من ممارسة رياضة الاستراحة و وضع وسائل النظافة الفردية تحت تصرفهم ، ولاسيما خزانة الملابس ودورات المياه ، و المرشات و توفير المياه الصالحة للشرب كذا النظافة في المطاعم .

وتنص المادة السادسة عشر (16) من المرسوم التنفيذي رقم 93-120 المؤرخ في 15

ماي 1993م المتعلق بتنظيم طب العمل على ما يلي :

- يخضع العمال لإجراء فحوص طبية دورية مرتين على الأقل في السنة و هم:
- العمال المعينون في مناصب عمل تتطلب مسؤولية خاصة في ميدان الأمن .
- العمال المعرضون بشكل خاص للأخطار المهنية .
- العمال الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة.
- العمال الذين يزيد أعمارهم عن خمس وخمسين (55) سنة.

### المجال المعنوي:

إن العامل واثناء تأديته لوظيفته يخضع لعدة مؤثرات ، كما أنه يواجه عدة مشكلات يعجز عن حلها بمفرده دون مساعدة من غيره ولهذا نشأت الحاجة إلى ضرورة توفير خدمة اجتماعية في المجال المعنوي ، مما يتيح له العمل والانتاج في جو من الرضا ، ومن بين هذه العوامل ما يلي :

### (أ) - الإشراف :

يعتبر الإشراف أحد العوامل الأساسية الفعالة للتحفيز على العمل ، عرفه ها ليس " الإشراف هو اختيار الشخص للوظيفة واثارة الاهتمام في كل فرد نحو عمله والقيام بتوجيه ونقل العاملين إلى العمل الأكثر ملائمة والقيام بما يستحقه البعض من تقدير ومكافئة على

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية : الاربعاء 8جمادى الثانية 1408هـ ، ص118.

حسن الاداء وتحديد الوضع الملائم لكل شخص في انسجامه مع المجموعة العاملة ، متوخيا العدالة حتى يتسنى لكل شخص أداء عمله بمهارة وعناية وحماس على أكمل وجه".<sup>1</sup> لقد تغيرت النظرة للمشرف من أنه مكلف بتأدية مهام إدارية بظهور الأبحاث والتجارب والدراسات التي بينت أن الإشراف يعتبر ذا أهمية كبيرة وأن أسلوب الإشراف الذي يكتسي طابع الفعالية هو الذي يتفق و يتماشى ومبادئ العلاقات الإنسانية وأسسها.<sup>2</sup> وتعد مسؤولية المشرف جزءا هاما في العمليات الإنتاجية ، حيث يقوم بتقديم العامل الجديد لعمله بإعطائه فكرة عن المؤسسة، كما يشرح بالتفصيل سياسات الأفراد من اختيار وتدريب وحوافز وترقية ، ويعرفه بحقوقه وواجباته ، ويوضح له أهمية العمل الذي سيقوم به وعلاقته بالأعمال الأخرى ، والهدف من هذا كله هو تنمية قدرات العامل وتعاونه.<sup>3</sup>

#### (ب) - جماعة العمل:

تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة به مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر له ، فكلما كان تفاعل الفرد مع الآخرين في العمل يحقق منافع متبادلة بينه وبينهم ، كلما كانت جماعة العمل مصدر لرضا الفرد عن العمل ، وكلما كان تفاعل الفرد مع الآخرين يؤثر عليه سلبا بأن يشعر مثلا بنوع من التوتر و القلق ، كلما كانت جماعة العمل سببا لاستياء الفرد و عقبة في تحقيق أهدافه في العمل.<sup>4</sup>

#### (ج) - محتوى العمل:

إن المقصود بمحتوى العمل هو ما يتضمنه من مسؤولية وصلاحية ودرجة تنوع في المهام التي يتضمنها ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة للعامل فكلما كان محتوى العمل عاليا

---

<sup>1</sup> جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص ص 137-191.

<sup>2</sup> أونيس عبد المجيد بن أونيس : ادارة العلاقات الانسانية مدخل سلوكي تنظيمي ، مجموعة اليازوري العلمية للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2017 ، ص 150.

<sup>3</sup> جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص193.

<sup>4</sup> خبراء المجموعة العربية: الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2018، ص19.

كلما شعر الفرد بأهميته وهو يؤدي هذا العمل وبالتالي يزداد رضاه عنه.<sup>1</sup>  
ويتضمن محتوى العمل بعدين رئيسيين هما:<sup>2</sup>

- مدى نطاق العمل ويشير إلى مدى تنوع مهام وواجبات العمل.
- أما عمق العمل فيشير إلى مدى الاستقلالية التي يتمتع بها من يقوم بأداء العمل.

#### (د) - الظروف الفيزيائية:

تشمل ظروف العمل من حيث مكان العمل والموقع والإضاءة والتهوية والضوضاء وما شابه ذلك من الاعتبارات ، وتشكل ظروف العمل ضغط على الفرد على اعتبار أن عدم توافر تلك الظروف بالشكل المناسب يتسبب في زيادة حدة ضغوط العمل ، وعلى العكس من ذلك فإن تحسين ظروف العمل يساعد على الرفع من الروح المعنوية للموظفين.<sup>3</sup>  
إن الظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل الغير ملائمة تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية للعمال ، فإذا سألنا العمال عن سبب انخفاض روحهم المعنوية فإنهم في الغالب لا يدركون أن السبب وراء هذا الانخفاض هو ظروف العمل الفيزيائية وعلى ذلك فإذا لوحظ أن جماعة معينة روحها المعنوية أخذت في الانخفاض فينبغي أن نبحث في تلك العوامل الفيزيائية حتى نعثر على عوامل الخطأ فيها.<sup>4</sup>

#### 7- الخدمة الاجتماعية العمالية في بعض دول العالم:

##### (أ) - الولايات المتحدة الأمريكية:

تطورت فيها الخدمة الاجتماعية العمالية تطورا كبيرا خاصة في مصانع النسيج ، حيث بدأت في مصانع نسيج لون 1882 ، حيث كان أصحاب المعامل يتولون أمر الفتيات العاملات فأقاموا منازل لإسكانهن، ومتاجر يشترين منها ما يحتجن إليه ، كما أقاموا مدارس يذهب إليها الفتيات الأقل من 14 سنة .

<sup>1</sup> محمد الفاتح محمود بشير المغربي: السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2016، ص 269.

<sup>2</sup> حسين حريم: إدارة المنظمات منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2009، ص 110.

<sup>3</sup> خالد عيادة عليما: ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015، ص 72 73.

<sup>4</sup> أحمد أحمد حرز الله: التربية النفسية المهنية علم النفس المهني، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص 101.

كما وضعت بعض الشركات طبيبا لفحص العاملات مجانا، أما الآن فقد بلغت الولايات المتحدة الأمريكية في هذا المضمار تسارعا كبيرا فهناك الكثير من المصانع تشرك العمال في الربح وذلك بإعطائهم أسهما سنوية مكافئة لهم.<sup>1</sup>

#### (ب) - إنجلترا :

مع انتهاء النظام الإقطاعي بدأت التغيرات الاجتماعية نتيجة النظام الاقتصادي الجديد الذي حرر رقيق الأرض وحولهم إلى عمال زراعيين يعملون مقابل أجور معينة ، وبعد ذلك واجه الملك وأعوانه مشكلة استناب النظام بين العمال ، ووضع حد لهجرة الأيدي العاملة وتعرضهم للتشرد في حالة عدم العمل ، أو حالة المرض أو العجز والشيخوخة .<sup>2</sup> في سنة 1802م تم سن قانون تنظيم تشغيل الصغار من خلال تحديد ساعات العمل ليلا وعدم السماح بتشغيل الأطفال دون سن التاسعة ، وفي سنة 1833م تم تعيين مفتشي لمراقبة ظروف العمل ، وعدل هذا القانون عام 1847م وحددت ساعات العمل بعشر ساعات للنساء و الأطفال حتى سن الثامنة عشر .<sup>3</sup>

وقد اتخذت الخدمة الاجتماعية العمالية في إنجلترا أشكالا متعددة منها :<sup>4</sup>  
اعانات خاصة بالأمهات والأطفال التأمين الاجتماعي، الخدمات السكنية.

#### (ج) - يوغسلافيا :

بعد الحرب العالمية الثانية انتهجت يوغسلافيا السبيل الاقتصادي الاشتراكي، واعتمدها على مقوماتها المادية والبشرية، وتمثلت الخدمات في ما يلي:<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> جمال بن خالد : الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية ،مرجع سبق ذكره، ص139.

<sup>2</sup> بوساق هجيرة ، بونيف حنان : نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية ، مجلة الإناسة وعلوم المجتمع ، العدد 6 ، ديسمبر 2019 ، ص150.

<sup>3</sup> بوساق هجيرة ، بونيف حنان : مرجع سبق ذكره ، ص150.

<sup>4</sup> جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص140.

<sup>5</sup> نفس المرجع ، الصفحة 143.

- **الخدمات الصحية:** حيث كان على المنشآت اليوغسلافية أن تتولى بنفسها تزويد العمال وعائلاتهم بالخدمات الصحية، وكان هذا من أهم الضروريات التي أولت يوغسلافيا الأهمية لها لأنها تسمح بالرفع من صحة العمال ومن معنوياتهم وبالتالي من إنتاجهم.
- **الخدمات السكنية:** من خلال ظهور اتجاه لتكوين جمعيات للإسكان ويخصص جزءا من المساكن لكل منشأة صناعية.
- **الخدمة الغذائية.**
- **الأمن الصناعي:** من خلال مكاتب التفتيش العمالي والصحة العامة.
- **الخدمات الترفيهية :** يرى الدكتور جمال البنا أن معظم المنشآت الصناعية اليوغسلافية لها عدد من النوادي والأنشطة الرياضية والثقافية الخاصة بالهوايات ، والتي تتلقى عادة منحا من مجالس العمال الخاصة من صندوق الرعاية .

#### 8- الخدمة الاجتماعية العمالية في الوطن العربي :

لقد ارتأى مكتب العمل العربي دراسة الخدمات الاجتماعية العمالية في الوطن العربي ، وقام بإعداد استبيان عن هذه الخدمات للاستعلام عن المفهوم السائد بشأنها وتنظيمها والإشراف عليها ، من أجل وضع المقترحات الكفيلة بتحسين مستوى الخدمات العمالية ، وقدر أرسل هذا الاستبيان في فيفري 1976 إلى الدول العربية الأعضاء في منظمة العمل العربية ، وأوضح الاستبيان أن أهم مواضع الخلاف في مفهوم الخدمات الاجتماعية العمالية ، هو المجالات التي تتناولها فهل تقتصر على مجال العلاج والتغذية والتنظيف وتنظيم أوقات الفراغ أم تشمل تحسين ظروف العمل مثل التهوية والإضاءة وغيرها <sup>1</sup>.

وأجمعت الدول العربية على الرأي القائل بأن الخدمات الاجتماعية العمالية تتضمن نواحي النشاط التي من شأنها رفع المستوى الاجتماعي والصحي والثقافي للعمال بغرض ايجاد التكيف اللازم بين العامل والبيئة التي يعمل، غير أن بعض الدول العربية رأت أن تتضمن الخدمات الاجتماعية في مجال الرعاية العمالية لتشمل تحسين ظروف العمل أيضا من تهوية وإضاءة وغيرها وتوفير الاحتياطات اللازمة لتحقيق السلامة الصناعية، وموضع الخلاف الثاني هو هل تقتصر الخدمات الاجتماعية على العمال وحدهم أم تمتد لتشمل

<sup>1</sup> فاروق محمد العادلي : الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها في الوطن العربي ، مجلة حولية كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية ، جامعة قطر ، العدد الرابع ، 1981 ص 37.

العامل وأسرته ، وقد تبنت جميع الدول العربية قضية أن الخدمات العمالية تشمل أسرة العامل أيضا ، وخاصة في المجالات الصحية والترفيهية ولو أن بعضها ربط تقديم الخدمات إلى أسرة العامل أو يقصر القيام بهذا النوع من الخدمات على نقابات العمال والجمعيات التعاونية.<sup>1</sup>

أما بالنسبة للخدمات الاجتماعية العمالية التي تقوم بها الخدمات المعنية في الدول العربية فيمكن تصنيفها إلى أربعة أنواع وهي:<sup>2</sup>

- الخدمات الاجتماعية العمالية التي تقدمها الجهات الحكومية
- الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الهيئات العامة
- الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الجمعيات الخاصة والنقابات العمالية
- الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنشآت الصناعية

### 9- الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر :

إن ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر جاء متأخرا لكونها كانت تحت وطئت الاستعمار الفرنسي أين كان جل فئات شعبها من الفلاحين يناضلون من أجل الاستقلال ، حيث كان العمال أثناء فترة الاستعمار يعيشون في ظروف اجتماعية سيئة للغاية ، وذلك بسبب نظرة المستعمر الفرنسي للعمال على أنهم آلات الغرض منهم خدمة أهدافه فقط ، مما زاد في تدهور أحوالهم المعيشية .

هذا كله جعل الخدمة الاجتماعية العمالية في الجزائر لم تظهر بشكل بارز إلا بعد الاستقلال ، ويعود ذلك لكون الشعب الجزائري ورث من الاستعمار اقتصاد محطم الهياكل ، مبنيا على الزراعة واستغلال الموارد الأولية متجها نحو تصدير المواد الخام ، ومتميزا على الأخص بانعدام القاعدة الصناعية.<sup>3</sup>

ونظرا لأهمية الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسات فان الدولة قد وضعتها من أولويات المؤسسات الجزائرية في تلك الفترة ، حيث سعت الدولة إلى خلق مؤسسات القطاع العام التي تؤدي وظائف عديدة من بينها الوظيفة الاجتماعية ، فكان تأمين مورد الرزق مهمة أخذتها الدولة على عاتقها ، وجعلت المؤسسات العمومية مجالا يحتوي كل

<sup>1</sup> نفس المرجع ، الصفحة 37-38.

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، الصفحة 39-40.

<sup>3</sup> جمال بن خالد : مرجع سبق ذكره ، ص 147.

الأيدي القادرة على العمل<sup>1</sup>، ولقد وضع التنظيم الاشتراكي العمال في المقام الأول ووفر لهم الأمن الاجتماعي والخدمة الاجتماعية كوسيلة لتحقيق الثورة الاشتراكية في بلادنا<sup>2</sup>. وفي سنة 1971 صدر ميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات، تحدد فيه سياسات الخدمات الاجتماعية في المؤسسات، وكان الأمر رقم 54/71 المؤرخ في 16/11/1971 نقطة الانطلاق بالنسبة لسياسة الخدمات الاجتماعية العمالية، حيث تنص مواده على أن يستفيد العامل من جميع الحقوق المتعلقة بالأمن والتأمينات الاجتماعية، والخدمات السكن والخدمات الصحية، وفي 24/02/1975 حدد الرئيس هواري بومدين ملامح السياسة الجزائرية في المجال العمالي بقوله "إن الهدف الأسمى الذي نرمي الوصول إليه من وراء كل هذه الأعمال التي قمنا بها، هو إسعاف الفرد ورفاهيته وذلك بتحسين أوضاع العمال اجتماعيا واقتصاديا وثقافيا"<sup>3</sup>.

كما أعطى القانون الأساسي العام للعامل أهمية كبيرة للخدمات الاجتماعية إذ نص في مادته 180 على ما يلي: تستهدف الخدمات الاجتماعية المساهمة في رفع المستوى المعيشي للعامل وأسرته وتنمية شخصيته وذلك بتسهيل الحياة اليومية للعامل"<sup>4</sup>. كما تضمن القانون رقم 06/83 المؤرخ في 02/07/1982 على إنشاء الصندوق الوطني للخدمات الاجتماعية التي تهدف إلى:<sup>5</sup>

- توزيع عادل للخدمات الاجتماعية والقضاء على الفوارق الاجتماعية بين العمال.  
كما جاء في قانون العمل الصادر سنة 1997 في مادته الخامسة أن للعمال حقوق وهي:<sup>6</sup>

- الحقوق الاجتماعية و التقاعد، والوقاية والأمن وطب العمل، و الراحة.

<sup>1</sup> جمال بن خالد: التطور التاريخي للخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص18.

<sup>2</sup> قجة رضا : فعالية نسق الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة ،مرجع سبق ذكره ، ص169.

<sup>3</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>4</sup> المرجع نفسه، الصفحة 170.

<sup>5</sup> جمال بن خالد: التطور التاريخي للخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص19.

<sup>6</sup> نفس المرجع ، الصفحة 20.

## خلاصة :

من خلال ما تم تعرضه في هذا الفصل يتبين لنا مدى أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية على مستوى الأفراد وعلى مستوى المنظمات ، ويبرز هذا أكثر من خلال تتبع التطور الذي مرت به ، فمن مجرد أنها اختيارية وتقدم على أساس صورة من صور العطف والاحسان إلى كونها ضرورة من الضروريات وحق من حقوق العمال كما أنها أصبحت تقدم على أسس علمية ، إن أهميتها تعود على الفرد والمنظمة ، إذ تعمل على الرفع من مستوى العمال الاقتصادي والاجتماعي والصحي كما تلبي احتياجات العمال وتحل مشاكلهم بما يحقق لهم الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي ، وتؤدي إلى المساهمة في ضمان قدر من الاستقرار في علاقات العمل داخل المؤسسة وتعمل على تحقيق الفعالية التنظيمية .

## الفصل الثالث

### الولاء التنظيمي

#### تمهيد

- 1- أهمية الولاء التنظيمي
- 2- مراحل تطور الولاء التنظيمي
- 3- خصائص الولاء التنظيمي
- 4- أبعاد الولاء التنظيمي
- 5- العوامل المساعدة على تشكل الولاء التنظيمي
- 6- استراتيجيات الولاء التنظيمي
- 7- قياس الولاء التنظيمي
- 8- النماذج المفسرة للولاء التنظيمي
- 9- العلاقة بين الولاء التنظيمي وبعض المتغيرات التنظيمية

#### خلاصة

## تمهيد :

إن الولاء التنظيمي من المواضيع التي لاقى اهتماما كبيرا من قبل الباحثين ، إذ يعد الولاء التنظيمي من المواضيع القديمة المنشأ والحديثة الاهتمام ، فهو يشير في مجمله إلى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها الفرد تجاه منظمته ، كما أنه يعكس إلى حد كبير مدى انتماء الفرد للجماعة والمؤسسة التي يعمل بها ، وهذا ما دفع بالعديد من المنظمات إلى محاولة كسب ولاء أفرادها ، والمحافظة على هذا الولاء باعتباره مطلباً أساسياً لتحقيق الفعالية في الأداء ، كما ألزم على المنظمات الحرص على تدعيمه من أجل تحقيق النمو والاستمرارية والبقاء ، وعليه فقد تناولنا في هذا الفصل الإطار النظري الخاص بالولاء التنظيمي ، أهميته ، مراحل تطوره ، خصائصه ، أبعاده ، والعوامل المساعدة على تشكيله ، استراتيجيات الولاء التنظيمي ، وقياسه ، و النماذج المفسرة ، وفي الأخير نشير إلى علاقته ببعض المتغيرات التنظيمية .

## 1- أهمية الولاء التنظيمي :

- يساهم الولاء التنظيمي في رفع الروح المعنوية للعاملين، وجعلهم أكثر تعلقاً بمنظمتهم ودفعهم إلى العمل بتعاون وحماس.<sup>1</sup>
- يمثل الولاء عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة و العاملين فيها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم لهم الحوافز لدفع هؤلاء الأفراد للعمل ، كما أنه كلما زاد شعور الأفراد بالولاء تجاه منظماتهم ، كلما ساعد ذلك على تقبلهم لأي تغيير.<sup>2</sup>
- يساعد الولاء التنظيمي على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في المنظمة.<sup>3</sup>
- يعتبر الولاء التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبينهم وبين المنظمة من جهة أخرى.<sup>4</sup>
- شعور العامل بالولاء يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل، واستقرار العمالة، والانتظام في العمل، وبذل المزيد من الجهد والأداء مما يؤثر على خفض تكلفة العمل وزيادة الإنتاجية.<sup>5</sup>
- يزيد الولاء من درجة فعالية الجماعات و تماسكها، والعمل بروح الفريق الواحد.<sup>6</sup>
- المؤسسة التي تتصف بدرجة عالية من ولاء العاملين لها، تصبح حلم جميع الأفراد الذين يحاولون الانضمام لها ، وهذا بدوره يسهل على المؤسسة اختيار أفراد أكفاء ذوي مهارة عالية.<sup>7</sup>
- إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية الهيئات و المؤسسات.<sup>8</sup>

<sup>1</sup> بلطرش حياة : أثر الثقافة التنظيمية في ادارة الصراع وتحقيق الولاء التنظيمي (دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن وحدة الاخضرية) ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة أكلي محند أولحاج ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، البويرة ، سنة 2019 ، ص122.

<sup>2</sup> منال البارودي : الرضاء الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين ، القاهرة ، مصر ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ط1، 2015) ، ص78.

<sup>3</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>4</sup> محمد صلاح الدين أبو العلا: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص241.

<sup>5</sup> مريم احمد عبد الله المذكور : درجة الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الكويت ، مجلة الدراسات التربوية والنفسية جامعة السلطان قابوس ، الكويت ، 2011 ، ص75.

<sup>6</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>7</sup> المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

- يعزز لدى الأفراد مشاعر الارتياح والاستقرار و الأمان الوظيفي، وكلما زاد شعور الأفراد بالولاء كلما ساعدتهم ذلك على التجاوب مع فكرة التغيير وعدم مقاومته.<sup>1</sup>

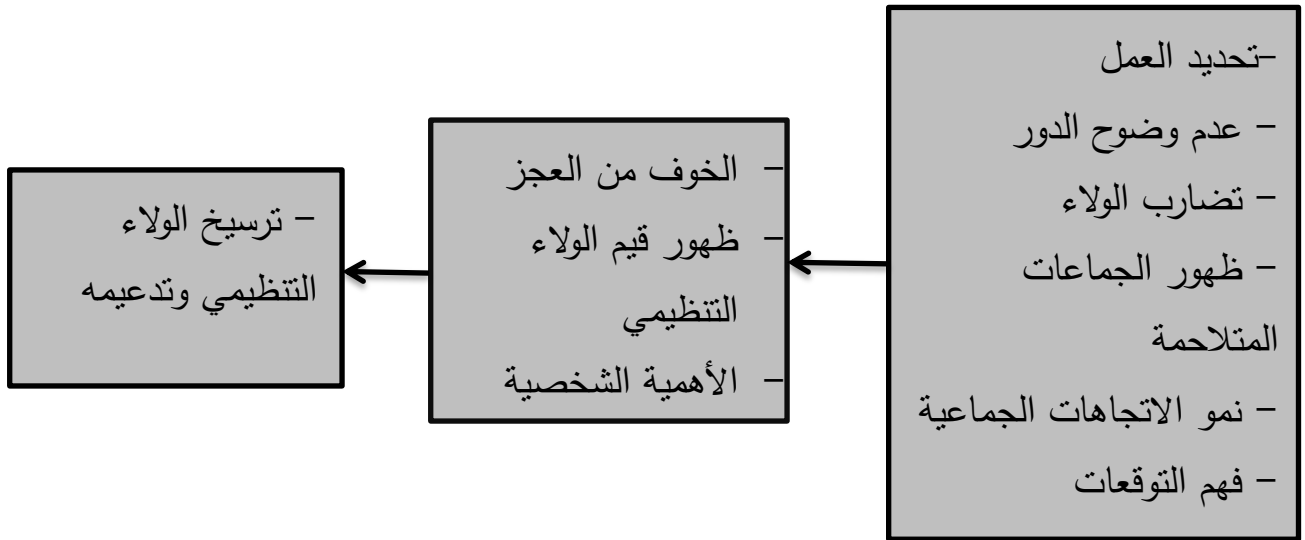
## 2- مراحل تطور الولاء التنظيمي:

تناول الكثير من الباحثين في دراساتهم مراحل وتطور الولاء التنظيمي وفيما يلي توضيح لدراستين تختلفان من حيث تسميات المراحل ، ولكنهما تتشابهان من حيث عدد المراحل وهما :

### (أ) - دراسة بوشنان (BUOCHANAN) :

وضح الباحث بوشنان (BUOCHANAN) في بحثه الخاص بتطور ولاء المديرين لمنظمات العمل سنة 1974م أن الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين يتطور عبر ثلاثة مراحل متتالية ، وذلك وفق الشكل التالي:<sup>2</sup>

شكل رقم 01: مراحل تطور الولاء التنظيمي حسب (BUOCHANAN)



المرحلة الأولى:

فترة التجربة

المرحلة الثانية:

العمل والإنجاز

المرحلة الثالثة:

الثقة بالمنظمة

المصدر : بلطرش حياة : مرجع سبق ذكره ، ص126

<sup>8</sup> محمود صديق عبد الواحد : الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون (رؤية مستقبلية ) ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، ط1 ، دسوق ، مصر ، 2015 ، ص10.

<sup>1</sup> عبوي زيد منير : مدخل إلى الإدارة العامة ، بين النظرية والتطبيق ، دار أسامة ، عمان ، الأردن ، 2016 ، ص218

<sup>2</sup> بلطرش حياة : مرجع سبق ذكره ، ص125-127

يتضح من الشكل السابق أن مراحل تطور الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين حسب

(BUOCHANAN) هي ثلاثة مراحل تتمثل في:

- **مرحلة التجربة (بعد التعيين في العمل مباشرة)** : تمتد هذه المرحلة حوالي عام واحد ، حيث تعدد على ما يتوفر لدى الفرد من خبرات سابقة في العمل ، لأن الأفراد يدخلون المنظمة ولديهم مستويات مختلفة من الاستعداد للولاء التنظيمي ، نابعة من توقعات الفرد وظروف العمل وطبيعة البيئة الاجتماعية وما تمثله من قيم واتجاهات وأفكار ويكون الفرد خلال هذه المرحلة خاضعا للتدريب والاختبار ، ويتمثل هدفه في هذه الفترة تحقيق الاستقرار الوظيفي ، والحصول على القبول من المنظمة ، ومحاولة التأقلم مع بيئة العمل الجديدة .

- **مرحلة العمل والإنجاز**: تمثل خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من تاريخ بدأ العمل، وتتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من سنتين إلى أربع سنوات، وتظهر خلال هذه الأعوام خصائص مميزة تتمثل في الأهمية الشخصية، والخوف من العجز، وظهور قيم الولاء التنظيمي.

- **مرحلة الثقة بالمنظمة** : تبدأ هذه المرحلة في السنة الخامسة من بدأ التحاق الفرد بالمنظمة وتمتد إلى ما بعد ذلك ، حيث تعزز لدى الفرد اتجاهات الولاء التي تكونت في المراحل السابقة نحو المنظمة ، وتنتقل من مرحلة التكوين إلى مرحلة النضج ، ثم العمل على دعم الولاء من خلال استثمارات الفرد في المنظمة.

يتم في هذه المرحلة دعم الولاء من خلال تحقيق الفرد لفرص التقدم والنمو الوظيفي على كافة المستويات ويتم تقييم عملية التوازن بين مختلف الجهود التي بذلها الفرد في سبيل عمله وبين ما منحه الإدارة من مخرجات متنوعة ومحاولة إيجاد الفارق الذي يدعم ولاءه للمنظمة.<sup>1</sup>

---

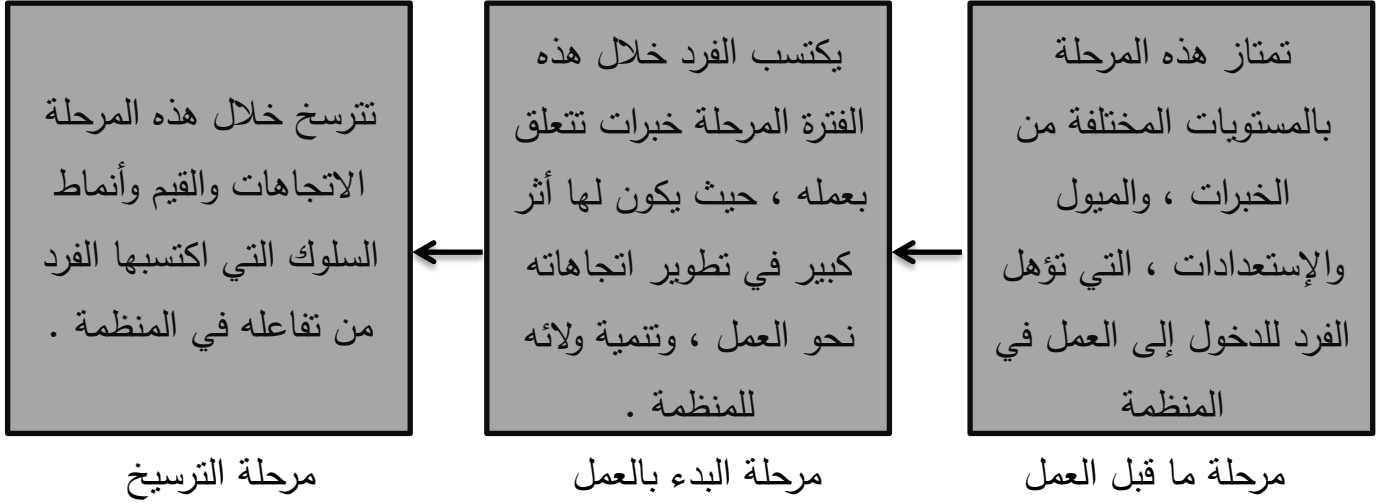
<sup>1</sup> أبو بكر بوسالم : أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي ( دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية ) ، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت ، قسم إدارة الأعمال ، كلية إدارة المال و الأعمال ، جامعة آل البيت ، الأردن ، 2010 ، ص42.

(ب) - دراسة مودي و بورتر ( MOWDY & PORTER ) :

وضح كل من مودي و وبورتر ( MOWDY & PORTER ) في دراستهما أن تكوين

الولاء التنظيمي لدى العاملين يمر بثلاثة مراحل متتابعة ، وهي موضحة بالشكل التالي <sup>1</sup>:

شكل رقم 02: مراحل تطور الولاء التنظيمي حسب ( MOWDY & PORTER )



المصدر : بلطرش حياة : مرجع سبق ذكره ، ص 127

يتضح من الشكل السابق أن تطور الولاء لدى العاملين حسب ( MOWDY & PORTER ) ( يمر بثلاث مراحل ) ، وهي <sup>2</sup>:

- **مرحلة ما قبل العمل** : تمتاز هذه المرحلة بمستويات مختلفة من الخبرات والاستعدادات التي تؤهل الفرد للدخول إلى العمل في المنظمة ، وهذه المؤهلات ناتجة عن خصائص الفرد الشخصية وعن توقعاته بالنسبة إلى العمل ، ومعرفته بالظروف الأخرى التي تحكم قراره بقبول العمل .

- **مرحلة البدء في العمل**: يكتسب فيها الفرد الخبرات المتعلقة بعمله، خاصة تلك الخبرات التي يكتسبها في أشهر عمله الأولى، والتي يكون لها الدور الأكبر في تطوير اتجاهاته نحو العمل وارتباطه به، وتنمية ولاءه للمنظمة واندماجه كعضو فيها.

<sup>1</sup> بلطرش حياة : مرجع سبق ذكره ، ص 125- ص 127.

<sup>2</sup> نفس المرجع ، ص 127- ص 128.

- **مرحلة الترسخ** : تتكرس فيها الاتجاهات والقيم والمعايير السلوكية التي يكتسبها الفرد من خلال التفاعل مع التنظيم.<sup>1</sup>
- (3) - خصائص الولاء التنظيمي :**
- يشير الولاء التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية و النشاط.<sup>2</sup>
- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية و عدة ظواهر أخرى داخل التنظيم.<sup>3</sup>
- إن الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من الظواهر التنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى ولائهم.<sup>4</sup>
- الولاء التنظيمي متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد.<sup>5</sup>
- يؤثر الولاء التنظيمي على العديد من الظواهر السلوكية المرتبطة بالعامل والمؤسسة والمجتمع ، فالولاء التنظيمي ليس عاملا بل هو حصيلة تفاعل العديد من النظم منها الصفات الشخصية (الجنس ، العمر...الخ) ، والصفات الخاصة بالعمل ( تحديد المهام...الخ ) و العوامل الخارجية ( فرص العمل المتوفرة في منظمات أخرى ).<sup>6</sup>

<sup>1</sup> أحمد بطاح: قضايا معاصرة في الإدارة التربوية ، عمان ، الأردن ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2016 ، ص187.

<sup>2</sup> وليد شلابي ، نوال حمريط: مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية (دراسة ميدانية بولاية المسيلة )، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد61، 02 سبتمبر 2016، ص70 .

<sup>3</sup> نفس المرجع ، نفس الصفحة.

<sup>4</sup> رائد محمد مفضي الرقيبات: مستوى رضا معلمي المدارس الحكومية عن المناخ التنظيمي في محافظة المرقف بالأردن وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين في تلك المدارس، مجلة العلوم التربوية والنفسية، الأردن، العدد 25، المجلد الثاني، أكتوبر 2018م، ص152.

<sup>5</sup> نفس المرجع ، نفس الصفحة.

<sup>6</sup> خيرى أسماء: العدالة التنظيمية وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة ، أطروحة دكتوراه: تخصص علم اجتماع المؤسسة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019، ص76.

- يؤثر بشكل كبير على عدة ظواهر في المؤسسة كالحضور للعمل ، أو البقاء للعمل في المؤسسة أو الأداء .<sup>1</sup>

- يفقد خاصية الثبات، أي أنه قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى.<sup>2</sup>

#### 4- أبعاد الولاء التنظيمي :

يعتبر الولاء التنظيمي من المتغيرات متعددة الأبعاد ، ويعود ذلك إلى اختلاف علاقاته بغيره من المتغيرات التنظيمية من جهة ، واختلاف العوامل المؤثرة في تكوينه وتتميته من جهة أخرى ، وهذا ما دفع بالباحثين إلى دراسة أبعاد الولاء التنظيمي من عدة اتجاهات ، وأهم هذه الدراسات موضحة بالجدول التالي :<sup>3</sup>

#### الجدول رقم (01) :دراسات حول أبعاد الولاء التنظيمي

الرقم	سنة الدراسة	أبعاد الولاء التنظيمي
01	PORTER & SMITH : 1970	- التطابق . - الاندماج .
02	PORTER & AI : 1974	- الإيمان بأهداف المنظمة و قيمها . - الاستعداد لبذل أقصى جهد لصالح المنظمة . - رغبة قوية لاستمرار العضوية في المنظمة .
03	BUCHANAN : 1974	- التطابق - الولاء والاخلاص - الاندماج
04	GORDON & AI : 1980	- الولاء والإخلاص، المسؤولية - الرغبة في العمل، و الايمان بقيم المنظمة
05	ALLEN & MAYER : 1990	- الولاء الشعوري ( العاطفي ) . - الولاء المستمر . - الولاء المعياري ( الأخلاقي ) .

المصدر : بلطرش حياة : مرجع سبق ذكره ، ص ص 128 129

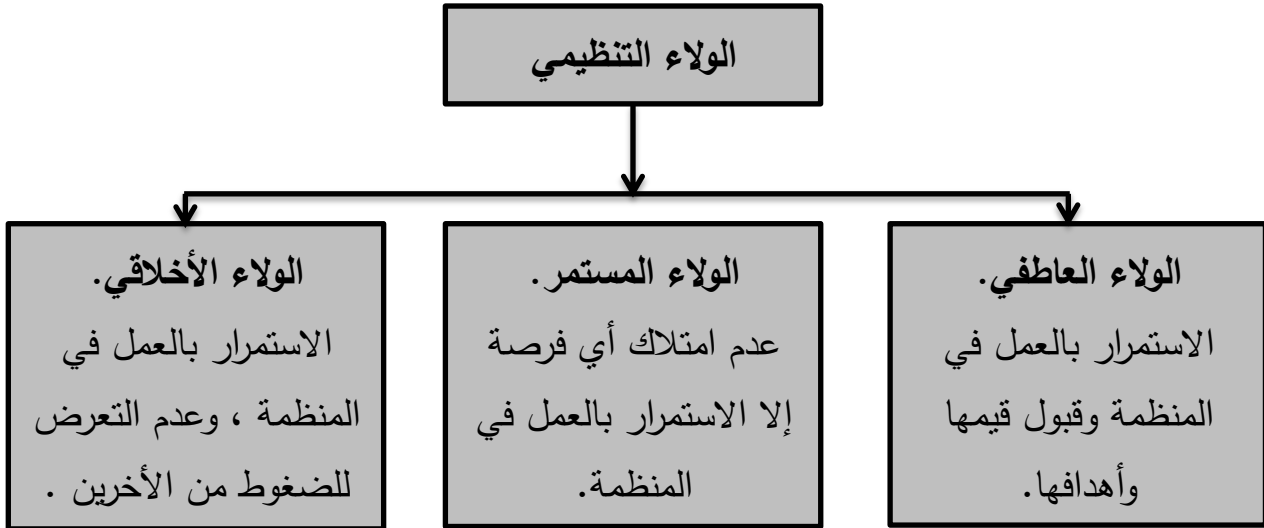
<sup>1</sup> عباس الحمري وآخرون : إدارة الخدمة المدنية والوظيفية العامة ، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط2 ، 2015 ، ص326

<sup>2</sup> موسى اللوزي : التطوير التنظيمي ، أساسيات ومفاهيم حديثة ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، الأردن ، ط2 ، 2003 ، ص 118

<sup>3</sup> بلطرش حياة : مرجع سبق ذكره ، ص 130

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الباحثين اختلفوا في نتائج دراساتهم حول أبعاد الولاء التنظيمي ، فكل باحث استنتج عدة أبعاد للولاء التنظيمي حسب اتجاه الدراسة التي قام بها ، وباستمرار البحث في هذا المجال أصبح ينظر إلى الولاء التنظيمي أنه ثلاثي الأبعاد حسب الدراسة التي قام بها كل من أليين و ماير حول أبعاد الولاء التنظيمي كآلاتي:<sup>1</sup>

شكل رقم 03:أبعاد الولاء التنظيمي حسب ( ALLEN & MAYER )



المصدر: بلطرش حياة : مرجع سبق ذكره ، ص 130

يتضح من الشكل السابق أن الولاء التنظيمي حسب الدراسة التي قام بها كل من أليين و ماير يعبر عن حالة نفسية تربط الفرد بالعمل بالمنظمة التي يعمل بها وهو يتكون من ثلاثة أبعاد أساسية تتمثل في :

- **الولاء العاطفي أو الوجداني أو الانفعالي** : والذي يشير لارتباط الموظف العاطفي وانغماسه مع المؤسسة ، والموظفون الذين يتمتعون بالتزام عاطفي قوي يستمرون بالعمل في المؤسسة لأن وجودهم نابع من رغبتهم في البقاء<sup>2</sup>، يتأثر هذا النوع بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من درجة استقلالية العمل والمهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له ، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بان البيئة التنظيمية التي ينتمي إليها تسمح له بالمشاركة في اتخاذ القرارات داخل التنظيم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بلطرش حياة : مرجع سبق ذكره ، ص 130.

<sup>2</sup> أحمد محمد الشيبان ، عنان محمد ابو حمور: مفاهيم إدارية معاصرة، الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص ص 311-312.

<sup>3</sup> أبو بكر بوسالم: مرجع سبق ذكره ، ص 40.

- **الولاء المستمر** : تقاس درجة ولاء الفرد في هذا البعد بالقيمة الاستثمارية والمادية التي يمكن أن يحققها الفرد من خلال استمراره بالبقاء في المنظمة مقارنة بما سيفقده إذا ما قرر ترك المنظمة التي يعمل بها والالتحاق بمنظمة أخرى ، ويتأثر تقييم الفرد لأهمية البقاء في المنظمة بمجموعة من العوامل كالتقدم في السن وطول فترة الخدمة (الخبرة الوظيفية ) ، التي تعد من أهم العوامل المؤثرة في وجود رغبة لدى الفرد بالاستمرار في عمله ، وتتمثل استثمارات الفرد الشخصية التي لا يمكنه الاستغناء عنها في علاقات العمل مع الزملاء ، التقاعد ، مدة الخدمة ، المهارات المكتسبة ، والحوافز ، التي تجعل مغادرة أو ترك المنظمة للعمل في منظمة أخرى أمراً مكلفاً بالنسبة للفرد<sup>1</sup> . و يشير هذا إلى حالة الوعي للتكاليف المرتبطة بمغادرة المؤسسة، إذ يبقى الموظفون في أعمالهم لأنهم بحاجة له<sup>2</sup>.

- **الولاء الأخلاقي ( المعياري )**: يعبر عن شعور الفرد بالولاء الأدبي للبقاء في المنظمة ويكون غالباً المصدر الأساسي لهذا الإحساس النابع من القيم التي اكتسبها بالمؤسسة من التطبيع التنظيمي وبالتالي يكون سلوك الأفراد انعكاس لما يشعر به ولما يعتقد أنه أخلاقيات الأعمال<sup>3</sup> ، وغالباً ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المؤسسة للعاملين فيها ، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم ، علاوة على تحديد كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل<sup>4</sup> .

#### 5- العوامل المساعدة على تشكيل الولاء التنظيمي :

يتأثر سلوك العامل في المؤسسات بمجموعة من العوامل الداخلية ( الشخصية والتنظيمية ) من جهة ، وعوامل خارجية من جهة أخرى ، وهي تعمل على زيادة قوة ارتباط العامل بالمؤسسة مما يؤدي إلى تنمية ولائه التنظيمي و انتمائه ورغبته في الاستمرار بالعمل بالمؤسسة ، وهذه العوامل موضحة بالشكل التالي<sup>5</sup>:

<sup>1</sup> بلطرش حياة: مرجع سبق ذكره ، ص131.

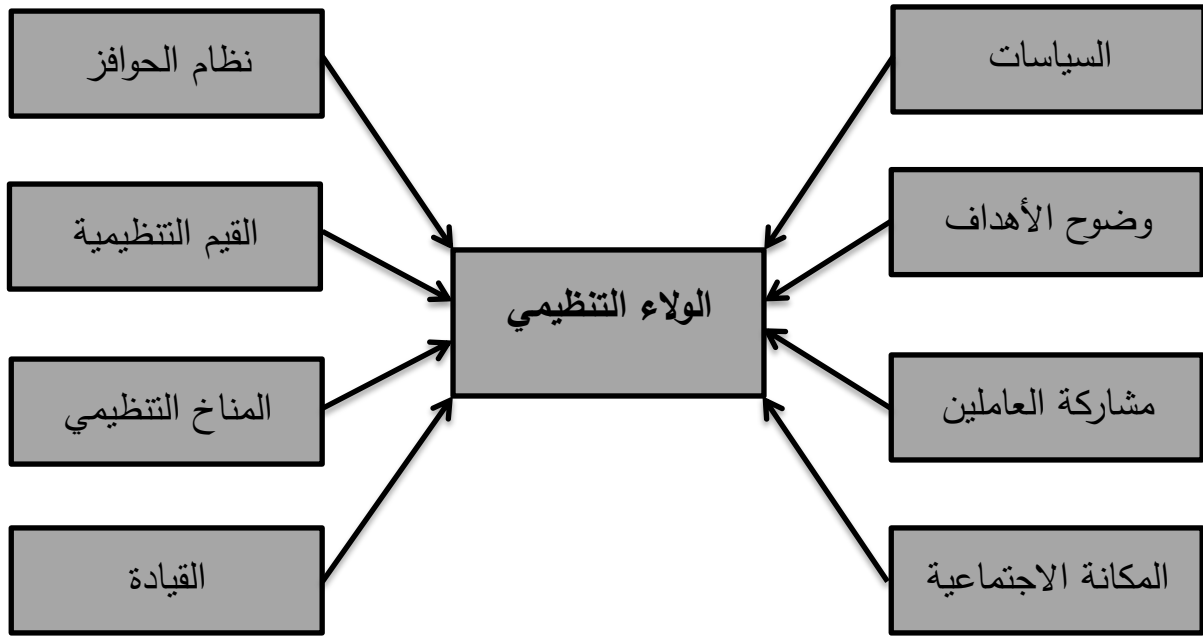
<sup>2</sup> أحمد محمد الشيباب ، عنان محمد ابو حمور : مرجع سبق ذكره، ص312.

<sup>3</sup> مريم أحمد عبد الله المذكور : درجة الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الكويت ، مجلة الدراسات التربوية والنفسية ، جامعة السلطان قابوس ، 14ماي 2011 ، ص76.

<sup>4</sup> أحمد سويسي : تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن علجية الأغواط)، أطروحة دكتوراه ، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، الجزائر، 2017، ص187.

<sup>5</sup> خيري أسماء: مرجع سبق ذكره، ص77.

شكل رقم 04:العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي



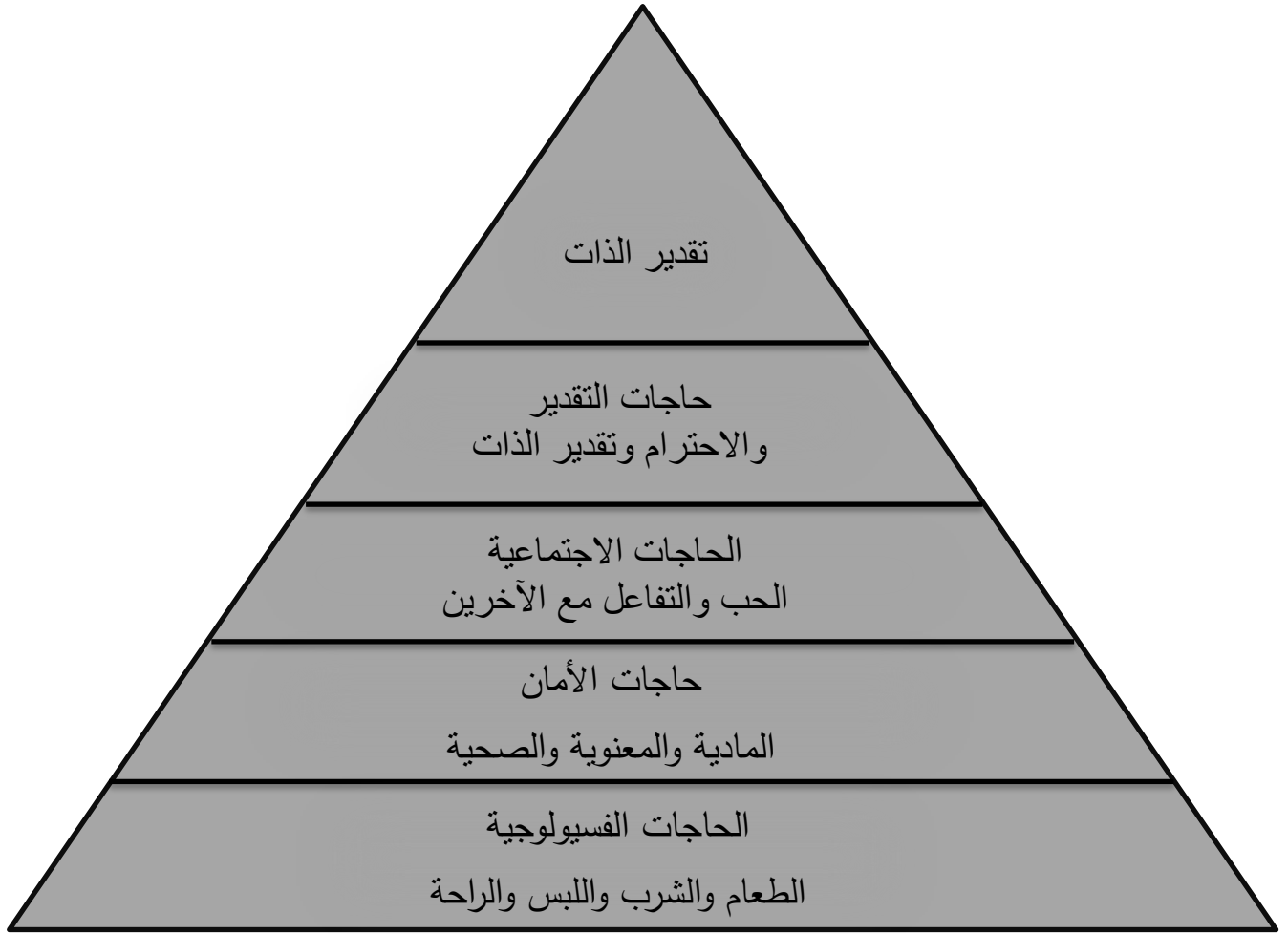
المصدر : بلطرش حياة : مرجع سبق ذكره ، ص133

**1-** السياسات : ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات العامل بالمؤسسة ، فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيترتب عن ذلك إتباع نمط سلوكي ايجابي، وهذا السلوك ينتج عن مساندة التنظيم للعامل في إشباع هذه الحاجات مما يتولد عنه الشعور بالرضا و الانتماء، حيث تختلف الحاجات بين العمال من حيث الأهمية والأولوية لإشباعها كما أشار " إبراهيم ماسلوا " في نظرية سلم الحاجات الإنسانية.<sup>1</sup> حيث استند في نظريته على أن هناك مجموعة من الحاجات يشعر بها الفرد تعمل كمحرك ودافع للسلوك ، حيث تتدرج الحاجات في سلم ماسلو بشكل هرمي تبدأ بالحاجات الأولية ( الحاجات الفسيولوجية، الأمان) ، تنتقل إلى الحاجات الثانوية ( الحاجات الاجتماعية ، حاجات التقدير ، وحاجات تحقيق الذات )<sup>2</sup> ، وهي موضحة في الشكل التالي<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> خيري أسماء: مرجع سبق ذكره، ص77.

<sup>2</sup> بلطرش حياة: مرجع سبق ذكره ، ص.134.

<sup>3</sup> منال البارودي: مرجع سابق ذكره ، ص78.



- المصدر: مؤيد موسى على ابو عساف ، هيثم عبد الله ذيب المرعي :التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن ، ط1 ، 2019، ص115
- **وضوح الأهداف وتحديد الأدوار** : لقد أثبتت الدراسات أن الولاء التنظيمي يزداد كلما كانت الأهداف التي يسعى التنظيم لتحقيقها واضحة ، حتى يستطيع الأفراد فهمها والسعي لتحقيقها وذلك لتجنب حالة الصراع التي تحدث في حالة غموض أدوار العاملين .
  - **تنمية مشاركة العمال**: هي الاشتراك الفعلي والعقلي للعامل في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية.
- وهناك ثلاثة محاور مهمة تقوم عليها عملية المشاركة و هي:<sup>1</sup>
- تساهم المشاركة في تحقيق أهداف التنظيم.
  - تعمل على تحفيز العمال وتدفعهم للعمل.
  - تعمل على تنمية مهارات العمال في العمل وتقبل المسؤولية .

<sup>1</sup> خيري أسماء: مرجع سبق ذكره، ص78.

4- العمل على تحسين المناخ التنظيمي: من خلال تشكيل سلوك وظيفي وأخلاقي لدى العاملين وخلق أجواء إيجابية يشعر فيه العاملون بأهميتهم في العمل، وهذا بطبيعة الحال يقود إلى زيادة درجة الرضا والروح المعنوية والولاء التنظيمي.<sup>1</sup>

5- انتهاج أساليب ناجعة للقيادة : من خلال التأثير في سلوك الآخرين ويرى ( BAREL 1999 ) أن القائد الناجح هو الذي يدعم اعتقاد الأفراد في أهمية التنظيم ويزرع فيهم الرغبة لبذل المزيد من الجهد الإبداعي وبناء علاقات تنظيمية يسودها الاحترام ليصل بهم في النهاية إلى الولاء التنظيمي والتطوير التنظيمي لأجل استمرارية المنظمة.<sup>2</sup>

6- المكانة الاجتماعية : وهي مرتبة الأفراد كما يحددها البناء التنظيمي ، فهي إما مكانة رسمية أو مكانة اجتماعية يضيفها الآخرون لشخص ما ، تأخذ الطابع غير الرسمي ، لذا يبذل العاملون قصارى جهدهم في العمل للحفاظ على مكانتهم.<sup>3</sup>

7- نظام الحوافز : يشمل هذا النظام الحوافز المادية والمعنوية ، أما الشق الثاني فيجب أن يكون موجهاً للأفراد والجماعات ، وقد أظهرت دراسة مارش ومناي والمتعلقة بالولاء التنظيمي عند اليابانيين ، إن هذا الولاء يزداد عندما يطبق التنظيم نظاماً فعالاً للحوافز.<sup>4</sup>

8- بناء ثقافة مؤسسية: لمحاولة ترسيخ معايير متميزة للعمال وتوفير جو يسوده الاحترام والثقة المتبادلة بين أعضاء المؤسسة.<sup>5</sup>

#### 6- استراتيجيات الولاء التنظيمي:<sup>6</sup>

هناك استراتيجيتين مختلفتين للولاء التنظيمي ، وهما كالآتي :

- استراتيجية السيطرة ( The Control Strategy ) : إن مستوى الأداء المرتفع يتطلب التزاماً عميقاً ، وليس طاعة فقط ، وهذا الولاء لا يمكن له الازدهار في مؤسسة يحكمها نموذج استراتيجية السيطرة التقليدية ، لذا تقوم هذه الاستراتيجية على أساس تقسيم العمل إلى أعمال صغيرة ، ومرتبطة بتقسيمه إلى أدوار خاصة تصنف هرمياً من أعلى السلطة إلى ما

<sup>1</sup> سليمان الفارس: أثر سياسة التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، المجلد 27، العدد الأول، 2011، ص 80.

<sup>2</sup> أبو بكر بوسالم: مرجع سبق ذكره ، ص 45.

<sup>3</sup> سليمان الفارس: مرجع سبق ذكره ، ص 80.

<sup>4</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>5</sup> المرجع السابق، الصفحة نفسها.

<sup>6</sup> أحمد محمد الشيبان، عنان محمد أبو حمور: مرجع سبق ذكره، ص 313.

هو أدنى ، تهدف إلى تحقيق المحافظة على النظام والضبط وتحقيق كفاءة في تطبيق سياسات العمل ، وتجدر الإشارة إلى أن فريدريك تايلو ( Frederick Taylor ) الأب الحقيقي لهذه الاستراتيجية .

- استراتيجية الالتزام ( The Commitment Strategy ) : استنادا إلى حقيقة مفادها أن الإنتاج يزداد كلما كان هناك التزام ، فقد بدأ عدد كبير من المؤسسات بالحد من المركزية والمستويات الهرمية ، وفتح مهن جديدة للعمال تشجع المشاركة، ففي ظل استراتيجية الالتزام تكون توقعات الأداء عالية لإنجاز الأهداف وتطوير المؤسسة .

### 7- قياس الولاء التنظيمي:

إن عملية قياس الولاء التنظيمي تعتبر ظاهرة إدارية واعية وهادفة تجني المنظمة والعاملون من وراءها مكاسب مادية ومعنوية، فهي تساعد على تصحيح الانحرافات والأخطاء والسلبيات، ومن فوائد قياس الولاء التنظيمي ما يلي:<sup>1</sup>

- يقدم قياس الولاء التنظيمي للإدارة مؤشرات دالة على مستوى الأداء الوظيفي.
- يعتبر بمثابة أداة تشخيصية لمعرفة المشكلات والمعوقات التي تقف أمام الأفراد والتنظيم .
- يعرف الإدارة بمشاعر العاملين فيها واحتياجاتهم، ومدى ولائهم للمنظمة.<sup>2</sup>
- وعليه فإن الإدارة الحديثة تعتمد على معيارين أساسيين في قياسها للولاء التنظيمي وهما:<sup>3</sup>
- **المعيار الموضوعي:** يستعمل وحدات قياس موضوعية تبين مدى رغبة الفرد البقاء ضمن التنظيم، ومعرفة المستوى الذي يمتلكه العامل من الولاء التنظيمي، أي قياس الولاء التنظيمي من خلال الآثار السلوكية، دوران العمل وكثرة الحوادث.

<sup>1</sup> كلثوم سيدهم: مصادر الضغط المهني وعلاقتها بالدافعية للإنجاز والولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم العالي (دراسة ميدانية بالمركز الجامعي الحاج موسى أق أحموك بتانمغست )، أطروحة دكتوراه تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر 2، 2018، ص153.

<sup>2</sup> وافية صحراوي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى اطارات الجامعة الجزائرية (دراسة ميدانية على جامعة الجزائر )، أطروحة دكتوراه تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر 2، 2012، ص ص168-169.

<sup>3</sup> بن دحو سمية: الارتياح النفسي في العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي في ضوء متغير الخلفية الفردية للعامل (دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية للجمارك وهران )، أطروحة دكتوراه تخصص علم النفس العمل و الأرغونوميا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2017، ص117.

- **المعايير الذاتية** : أي قياس الولاء التنظيمي بواسطة أساليب تقديرية توضح تقدير العاملين لدرجة ولائهم ، وهذا يمكن أن يؤدي إلى بلورة مؤشرات مهنية تكشف مستوى الولاء التنظيمي <sup>1</sup>.

#### 8- النماذج المفسرة للولاء التنظيمي :

توجد العديد من الدراسات التي حاولت البحث في تفسير ظاهرة الولاء التنظيمي سواء ما تعلق بأسبابها او نتائجها أو موضوعها ، حيث أنها لم تستطع الخروج بنموذج موجه لدراسة الولاء التنظيمي ومن بين هذه النماذج ما يلي <sup>2</sup>:

(أ) - **نموذج إتزيوني ( ETZIONI 1961 )** : ويعبر هذا النموذج عن الرأي المستند إلى أن القوة أو السلطة التي تملكها المؤسسة، ويأخذ الأشكال التالية :

- **النموذج المعنوي**: ويمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومؤسسته النابع من إيمان وقناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المؤسسة التي يعمل بها.

- **الولاء القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة**: وهو أقل درجة يتحدد بقدر ما تستطيع أن تلبيه لاحتياجات الفرد حتى يتمكن من أن يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها.

- **الولاء الاغترابي** : وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المنظمة التي يعمل بها ، حيث اندماج الفرد مع منظمته غالبا ما يكون خارج عن إرادته وذلك نظرا لطبيعة القيود التي تفرضها المنظمة على الفرد <sup>3</sup>.

(ب) - **نموذج ستيرز ( steers 1977 )** : حاول إعطاء نظرة شاملة عن الولاء التنظيمي ، من حيث المحددات والنتائج وقد تبنى في تعريفه للولاء التنظيمي المدخل التبادلي ، بمعنى أن الفرد يبقى في المؤسسة إذا كانت عوائده التي يحصل عليها من تلك المؤسسة مرضية بالنسبة له <sup>4</sup>.

<sup>1</sup> كلثوم سيدهم: مرجع سبق ذكره، ص154.

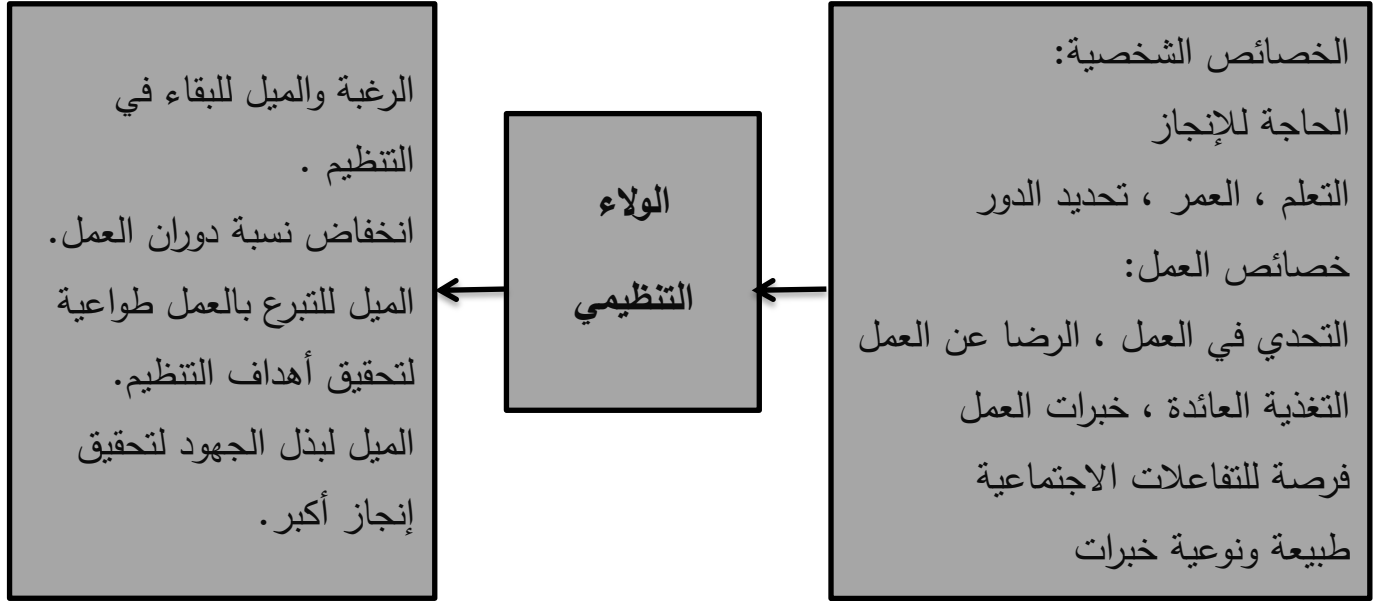
<sup>2</sup> أحمد سويبي: تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن علفية الأغواط )، أطروحة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، الجزائر، 2017، ص146.

<sup>3</sup> صونيه براهيمية: تأثير ثقافة المؤسسة على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر، 2016، ص323.

<sup>4</sup> مزوار منوية : أثر الحوافز على الولاء التنظيمي (دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية )، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال) كلية العلوم الاقتصادية، شعبة علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012، ص65.

وحسبه فإن الولاء التنظيمي يتشكل من خلال جملة من المدخلات تعمل بتكامل على رفع مستوى الولاء لدى الفرد.<sup>1</sup>

### شكل رقم 06:مدخلات ومخرجات الولاء التنظيمي عند ستيرز



المصدر : صونية براهيمية :مرجع سبق ذكره، ص324

(ج) - نموذج ستاو و سلانك (staw & salaick 1977) : قام كل منهما ببناء نموذج

للولاء التنظيمي حددا من خلاله شكلين أساسيين من الولاء التنظيمي وهما:<sup>2</sup>

- **الولاء الموقفي** : وهذا النوع من الولاء يمثل وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي وينظر إليه على أنه يشبه الصندوق ، حيث أن محتويات هذا الصندوق بعض من العوامل التنظيمية والشخصية .

- **الولاء السلوكي** : يعكس هذا النوع من الولاء وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي الذي تقوم فكرته على أساس المعاملات التي يعمل من خلالها السلوك أو التصرف داخل المؤسسات نتيجة إطلاعهم على بعض المزايا والمكافآت التي ترتبت على هذا السلوك ، مما يخلق لديهم الخوف من فقدان هذه المزايا بإقلاعه عن هذا السلوك .

(د) - نموذج ستيفز وزملائه (stevens 1978) :ينقسم هذا النموذج إلى اتجاهين هما:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أحمد سويسي: مرجع سبق ذكره ، ص147.

<sup>2</sup> نفس المرجع ، نفس الصفحة.

<sup>3</sup> صونية براهيمية: مرجع سبق ذكره ، ص325.

- **الاتجاه التبادلي** : يركز هذا الاتجاه على مخرجات الولاء التنظيمي كعمليات متبادلة بين المنظمة والعاملين فيها ، وبموجب هذه الطريقة فإن انتماء الفرد للمنظمة يزداد بازدياد ما يحصل عليه من حوافز وعطايا ، وتتلخص محددات الاتجاه التبادلي بأن هذا الاتجاه يقيس درجة رضا الشخص عن الحوافز المقدمة له ، وإمكانية بقاءه فيها فإذا توفرت له مزايا ، فمثل هذا الاتجاه يوفر المعلومات اللازمة للتنبؤ بإمكانية ترك الفرد للمنظمة أو البقاء فيها .

- **الاتجاه النفسي** : وهذا الاتجاه أوردته ستيفز وتبناه بورتر وسميث ( porter & smite ) حيث وصفوا الولاء التنظيمي بأنه نشاط زائد وتوجه ايجابي نحو المنظمة ، وجهد مميز يبذله الفرد لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها ، وكذلك رغبة قوية في البقاء عضوا فيها، ويرى هذا النموذج أن الولاء التنظيمي نوعا من التوافق بين الأهداف الفردية وأهداف المنظمة.

هـ- **نموذج واينر ( Weiner 1982 )** : يتكون نموذج واينر من ثلاث أقسام من المتغيرات التي تؤثر في الولاء التنظيمي ، القسم الأول منها يتعلق بالمتغيرات الشخصية (متغير السن، الجنس، الأقدمية في المركز الوظيفي)، والقسم الثاني يتعلق بالمتغيرات التنظيمية (هيكلية الإشراف والرضى عن المشرف) ، أما القسم الثالث فيتعلق بمدى الملائمة بين الشخص والمنظمة.<sup>1</sup>

#### 9- العلاقة بين الولاء التنظيمي وبعض المتغيرات التنظيمية :

أ- **علاقة الولاء التنظيمي بالروح المعنوية** : تشير الدراسات إلى أن للولاء التنظيمي دورا كبيرا في رفع وزيادة الأداء الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظماتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة ، فالروح المعنوية العالية هي تعبير عن العلاقة المميزة للمنظمة الجيدة مع العاملين فيها ، فمن الصعب أو المستحيل فرض الروح المعنوية بالقوة أو الإكراه ، وتؤدي المعنويات المرتفعة إلى زيادة درجة الولاء التنظيمي عكس الروح المعنوية المنخفضة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مالكي محمد أمين : العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لإنتاج اللوالب والساكين والصنابير -BCR-، رسالة ماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر، 2015، ص57.

<sup>2</sup> إسماعيل محمد علي الشرقاوي : إدارة الأعمال من منظور اقتصادي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص294.

(ب) - **علاقة الولاء التنظيمي بالرضا الوظيفي**: أما فيما يخص العلاقة التي تجمع الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي فنميز رأيين:<sup>1</sup>

- الرأي الأول يقول أن الرضا الوظيفي يؤدي بالشعور إلى الولاء التنظيمي ، كون هذا الأخير يأخذ وقتاً طويلاً حتى يتشكل ، ومن ثم يستمر مع الفرد مدة أطول من الرضا الوظيفي ، فالرضا الوظيفي يعمل على تكوين وتنمية الولاء التنظيمي للفرد ، وبعد مرور فترة من الزمن يكون الشخص الراضي عن عمله أكثر ولاء لمنظّمته من الشخص الغير راضي عن عمله .

- أما الرأي الثاني يرى أن الولاء التنظيمي هو الذي يؤدي إلى الرضا الوظيفي ، فالعامل الذي يشعر بالولاء والانتماء اتجاه منظّمته يتكون لديه اتجاه ايجابي نحو وظيفته ، أي أنه كلما زاد الولاء التنظيمي زاد الرضا الوظيفي .

(ب) - **علاقة الولاء التنظيمي بالقائد** : إن الولاء التنظيمي ذو اتجاهين ، الأول ينطوي على تقديم العمال ولاءهم لرئيسهم والثاني ينطوي على تقديم الرئيس ولاءه لمروؤسيه ، إن هذه المسؤولية المزدوجة في التعامل تبحث في قدرة القائد الإداري في تمثيل الإدارة أما العمال ، وكذلك تمثيل العمال أمام الإدارة ، وإن مثل هذا التمثيل يفرض على العامل المعني امتلاك نظرة متساوية وعادلة اتجاه مصالح وأهداف الأطراف المتعاونة في تحقيق الأهداف المتفق عليها.<sup>2</sup>

(ج) - **علاقة الولاء التنظيمي بالأداء المتميز** : يمتاز الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الولاء التنظيمي في بيئات عملهم بالأداء الوظيفي الجيد الناتج عن حب الأفراد وحماسهم للعمل ، والتزامهم بأهداف التنظيم ، وتشير الدراسات والأبحاث إلى أن الولاء التنظيمي من أهم عوامل ومقومات الإبداع الوظيفي.<sup>3</sup>

(د) - **علاقة الولاء التنظيمي بالصراع التنظيمي** : يعتبر الصراع التنظيمي سلوك تنظيمي طبيعي ينشأ بسبب تداخل الوظائف أو المنافسة بين العمال أو بسبب نمط القيادة السائدة في

<sup>1</sup> إيهاب احمد عويضة: اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظة غزة ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2008، ص37.

<sup>2</sup> شوقي ناجي جواد: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص281

<sup>3</sup> موسى اللوزي: مرجع سبق ذكره، ص 133.

المؤسسة ، حيث تتولد عنه نتائج يمكن أن تتعكس سلبا او إيجابا على سلوك العامل ، كما يعد الاختلاف والتباين بين الأهداف والقيم كأحد المصادر الرئيسية للصراع التنظيمي ، فكلما ازدادت حدة المنافسة بين العمال في الأقسام ذات الأهداف المختلفة كلما تعرضت المؤسسة إلى بروز ظاهرة الصراع التنظيمي بدرجات احتمالية عالية وقد يزداد الصراع التنافسي بين العمال أو الجماعات حسب مستوى درجة الولاء للجماعة أو القيم التي يؤمن بها أعضاؤها ، فالصراع التنظيمي له علاقة عكسية بولاء العامل للجماعة ولمؤسسته .<sup>1</sup>

(هـ) - **علاقة الولاء التنظيمي بدوران العمل** : يمثل دوران العمل حركة العمال داخل التنظيم بانتقاله إلى عمل آخر ، داخل المؤسسة التي يعمل بها أو خارجها أين يغير مكان عمله ، يكون دوران العمل أكبر عندما تنخفض درجة الولاء التنظيمي لدى العمال ، وهذا ما يؤكد على ضرورة الاهتمام من طرف الإدارة لرفع مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال وزيادة درجة ارتباطهم بالمؤسسة .<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> خيري أسماء: مرجع سبق ذكره، ص92.

<sup>2</sup> نفس المرجع، الصفحة 93.

## خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل يمكن القول بأن الولاء التنظيمي هو بمثابة حالة وجدانية تتمثل في الاخلاص والوفاء والالتزام والارتباط ورغبة الفرد واستعداده وقدرته على العمل ، ومدى قدرة المنظمة على خلق روابط بينها وبين أفرادها تصل في بعض الأحيان إلى حد الروابط المصيرية ، فمن خلاله تتحقق الفعالية في الأداء والرضا و ينخفض معدل دوران العمل واستقرار العمالة ، وعليه تجدر الإشارة إلى أنه لتحقيق الانسجام والاستقرار داخل المؤسسة لابد من خلق وتدعيم الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين .

## الفصل الرابع:

### الاجراءات المنهجية

#### تمهيد

1- مجالات الدراسة

2- منهج الدراسة

3- عينة الدراسة

4- أدوات جمع البيانات

5- الأساليب الاحصائية

#### خلاصة الفصل

## تمهيد

بعد تطرقنا للجانب النظري لهذه الدراسة ، سوف نتطرق للجانب التطبيقي وفي هذا الفصل سنتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية وذلك من خلال التعرف على المنهج المتبع والأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع المعلومات ، بالإضافة إلى تحديد العينة ونوعها وكيفية اختيارها ، لنخلص في الأخير إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في حساب النتائج .

## 1- مجالات الدراسة :

**أ-المجال المكاني :** المجال الذي يحدد النطاق المكاني الذي أجرينا فيه الدراسة الميدانية وتتنحصر حدود هذه الدراسة بعنوان الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية لعينة من موظفي وعمال الخدمات الجامعية بالوادي قد جاءت الاقامات الجامعية التي أجرينا فيها الدراسة ستة إقامات جامعية كلها بالحي الجامعي لجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي وبالضبط في حي الشط بالوادي وهي كما يلي :

- الإقامة الجامعية حمي مسعودة بالوادي
- الإقامة الجامعية سوفية بشير بالوادي
- الإقامة الجامعية موساوي مبروك بالوادي
- الإقامة الجامعية بالهادي عبد القادر بالوادي
- الإقامة الجامعية سعودي بشير بالوادي
- الإقامة الجامعية حدا صالح بالوادي

**ب-المجال البشري :** تمثل المجال البشري لهذه الدراسة في موظفي وعمال الاقامات الجامعية الموضحة سابقا والمقدر عددهم بـ 590 موظف وعامل مهني وتقني .

**ج-المجال الزمني :** أجريت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 11 أبريل إلى غاية 20 ماي 2021 وقد تم النزول إلى الميدان على مراحل وهي :

- **المرحلة الأولى :** حيث كان أول اتصال بالمؤسسات ، وذلك يوم 11 أبريل 2021 حيث تم مقابلة مدراء الاقامات الجامعية وتطرقنا إلى موضوع الدراسة وتم الحصول على الموافقة من أجل إجراء الدراسة الميدانية .

- **المرحلة الثانية :** من 13 إلى غاية 15 أبريل وهذا بعد الحصول الموافقة حيث قمنا بزيارتنا الاستطلاعية من أجل التعرف على تلك المؤسسات وجمع المعلومات اللازمة حولها بالإضافة إلى التعرف على مجتمع البحث .

- **المرحلة الثالثة :** كانت يوم 16 ماي حيث قمنا بتطبيق اداة الدراسة الاستبيان بعد عرضها على المشرف وتم ضبطها بشكلها النهائي من أجل جمع البيانات بغية تحليلها حيث قمنا بتوزيع أداة الدراسة بتلك المؤسسات المذكورة وتم جمعها في فترات مختلفة أيام 18 و 19 و 20 ماي 2021 .

## 2- منهج الدراسة :

يعتبر المنهج مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة.<sup>1</sup> لقد ارتأينا إلى أن اختيار المنهج الذي نراه مناسباً لدراستنا هو المنهج الوصفي ويعرف على أنه " الطريقة العلمية التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة و الإجابة على الأسئلة التي يثيرها موضوع البحث ، فهو البرنامج الذي يحدد لنا السبل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها ".<sup>2</sup>

المنهج الوصفي هو الذي يتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة وموقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأوضاع والأحداث ولا تقتصر هذه الدراسات الوصفية على معرفة خصائص الظاهرة بل تتجاوز ذلك إلى معرفة المتغيرات والعوامل التي تتسبب في وجود الظاهرة أي أن الهدف تشخيصي بالإضافة إلى كونه وصفي.<sup>3</sup>

## 3- عينة الدراسة :

إن مجتمع البحث هو عبارة عن جميع المنتسبين مهنيا للإقامات الجامعية بولاية الوادي ، ويعتبر مجتمع بحثنا غير متجانس مهنيا وذلك نظرا للفروقات الموجودة للمنتسبين مهنيا من حيث المهام والحقوق ، وهو مقسم حسب طبقات سوسيو مهنية ممثلة في اداريين وعمال مهنيين وتقنيين . وهاته الطبقات السوسيو مهنية موزعة عبر الاقامات الجامعية بولاية الوادي موضحة حسب الجدول الآتي :

---

<sup>1</sup> صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، غنابة، الجزائر، 2003، ص 90.  
<sup>2</sup> محمد شفيق: البحث العلمي مع تطبيقات في مجال الدراسات الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005، ص 85.  
<sup>3</sup> فوزي وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والاقتصادية، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 33.

**الجدول رقم (02): الطبقات السوسيو مهنية لموظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي**

المجموع	تقني	عامل مهني	إداري	الإقامة الجامعية
121	6	94	21	الإقامة الجامعية حمي مسعودة بالوادي
113	5	84	24	الإقامة الجامعية سوفية بشير بالوادي
91	4	74	13	الإقامة الجامعية موساوي مبروك بالوادي
104	6	83	15	الإقامة الجامعية بالهادي عبد القادر بالوادي
118	7	92	19	الإقامة الجامعية سعودي بشير بالوادي
43	2	29	12	الإقامة الجامعية حدا صالح بالوادي
<b>590</b>	<b>30</b>	<b>456</b>	<b>104</b>	<b>المجموع</b>

وبعد حصرنا لمجتمع البحث والذي يتكون من 590 موظف وعامل عبر مختلف الإقامات الجامعية بالوادي حيث ارتأينا أن نأخذ ما نسبته 10% من المجتمع الأصلي والتي تمثلت بـ 59 مفردة ممثلة في جميع الطبقات السوسيو مهنية للمنتسبين مهنيا للإقامات الجامعية وبما أن مجتمع الدراسة غير متجانس فإن العينة الأنسب العينة الطبقية ، وقد تم اختيار عينة الدراسة وفق أسلوب الفرز العشوائي البسيط .

#### 4- أدوات جمع البيانات:

- الاستمارة: وهي الوسيلة الأكثر لجوء إليها لسهولة معالجة البيانات بالطرق الإحصائية وهي عبارة عن أسئلة تطرح على المبحوثين وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات .

تم وضع قائمة من الأسئلة في استمارة تحتوي على 38 سؤال، ويتضمن خمسة محاور وهي:

-المحور الأول: البيانات الشخصية

- المحور الثاني: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي

- المحور الثالث: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي

- المحور الرابع: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي

- المحور الخامس: الولاء التنظيمي ( العاطفي، المستمر، الأخلاقي )

## 5- الأساليب الاحصائية :

لقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على أسلوبين للتحليل من أجل فهم المعلومات والبيانات هما:  
-الأسلوب الكمي: من خلال تفريغ البيانات وتكميمها حيث تم استعمال التكرارات والنسب المئوية والجداول البسيطة والمركبة.  
- الأسلوب الكيفي: وهو تحليل وتفسير البيانات الواردة في الجدول وربطها بالواقع وبالإطار النظري الذي تطرقنا إليه.

## خلاصة

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى الاجراءات المنهجية الخاصة بالدراسة حيث تعتبر هذه المرحلة من الدراسة مهمة جدا في تحديد توجهات البحث ، حيث بدأنا بالمنهج المتبع مرورا بمجالات الدراسة ثم عينة الدراسة لنتطرق بعدها لأدوات جمع البيانات وصولا للأساليب الإحصائية .

## الفصل الخامس:

### عرض البيانات وتحليل النتائج ومناقشتها

#### تمهيد

#### 1- عرض وتحليل النتائج

#### 2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

#### 3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

#### 4- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

#### 5- النتائج العامة للدراسة

#### خلاصة الفصل.

## تمهيد

سوف نتطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات ومناقشة الفرضيات وصولاً إلى النتائج العامة المتعلقة بموضوع الدراسة ومتغيريه التابع الولاء التنظيمي والمستقل الخدمات الاجتماعية العمالية .

حيث اعتمدنا في هذا الجانب على تكميم البيانات وحساب النسب المئوية والجداول البسيطة والمركبة .

## 1- عرض وتحليل النتائج

الجدول رقم : (03) يمثل توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
% 72,88	43	ذكر
% 27,12	16	أنثى
% 100	59	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس حسب نجد أن 72,88% من مفردات عينة البحث من الذكور ، مقابل 27,12% من مفردات العينة المدروسة من الاناث ، ويعود هذا التفاوت إلى طبيعة العمل بالإقامات الجامعية .

الجدول رقم : (04) يوضح توزيع العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
% 10,17	6	أقل من 30 سنة
% 45,76	27	من 31 إلى 40 سنة
% 30,51	18	من 41 إلى 50 سنة
% 13,56	8	أكثر من 51 سنة
% 100	59	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه توزيع المبحوثين وفقا للفئات العمرية حيث نجد أن أعلى نسبة تمثل الفئة العمرية بين 31 إلى 40 سنة بنسبة 45,76% تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 30,51% ثم الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة قدرت بـ % 10,17 .

ويمكن تفسير هاته النسب خاصة النسبة المرتفعة والمتعلقة بالفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بأن معظم الموظفين والعمال بالإقامات الجامعية بالوادي هم من فئة الشباب أيضا توفر أبواب التوظيف وفرص الادمج وتمثل غالبية هاته الفئة الاداريين والعمال المهنيين

والتقنيين ، وأما بالنسبة للفئة العمرية أقل من 30 سنة والتي تقدرت نسبتها بـ 10,17% وهي نسبة منخفضة مقارنة بالنسبة المرتفعة للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة ويمكن تفسير هذا بقلة فرص التوظيف خاصة لخريجي الجامعات ومراكز التكوين المهني ويمكن ارجاع هذا ايضا الى التعليم التي تنص على تجميد مسابقات التوظيف .

الجدول رقم: (05) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
/	/	بدون مستوى
15,25 %	9	ابتدائي
44,07 %	26	متوسط
20,34 %	12	ثانوي
20,34 %	12	جامعي
100 %	59	المجموع

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي حيث نجد أن نسبة 44,07% من مفردات عينة البحث مستواهم التعليمي متوسط ونجد أن نسبة 20,34% مستواهم التعليمي ثانوي وجامعي و نسبة 15,25% مستواهم التعليمي ابتدائي . ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الفئة التي مستواها التعليمي متوسط والتي كانت نسبتها مرتفعة هم العمال المهنيين التي يتشكل منها غالبية مجتمع البحث ويرجع هذا الى طبيعة المؤسسة حيث تحتوي على مصالح من بينها مصلحة الاطعام والامن والنظافة والصيانة التي تتطلب وجود عمال مهنيين ، في حيث نجد المستوى الثانوي والجامعي وهم الاداريين في الأغلب الذين يمثلون رؤساء المصالح والمكاتب أما بالنسبة للمستوى الابتدائي فيمثلون عادة الحراس وعمال النظافة .

**الجدول رقم : (06) يوضح توزيع العينة حسب الحالة العائلية**

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
13,56 %	8	أعزب
76,27 %	45	متزوج
6,78 %	4	مطلق
3,39 %	2	أرمل
100 %	59	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 76,27% من مفردات عينة البحث متزوجين وتليها نسبة 13,56% عزاب ثم نسبة 6,78% مطلقين في حين أن نسبة 3,39% أرامل. من خلال ما سبق يمكن القول بأن المؤسسة محل الدراسة تتمتع باستقرار وظيفي واجتماعي ويتضح هذا من خلال النسبة المرتفعة للمتزوجين ، فعندما يجد الفرد نفسه مرتاحا ماديا ومعنويا ومستقر في بيئة عمله فإن ذلك يشجعه على الزواج ، في حين أن نسبة العزاب ربما لحدائتهم في المؤسسة أو عدم تأقلمهم في بيئة العمل أو ربما الجو الداخلي للمؤسسة كما أيضا لا تغفل النسبة التي يتشكل منها المجتمع الكلي للإناث والتي قدرت بـ 27,12% وهذا حسب الجدول رقم 01 الذي يوضح توزيع عينة البحث حسب الجنس أما فئة المطلقين فربما يرجع هذا إلى الأوضاع الاجتماعية والشخصية ، أما فئة الأرامل ففي الغالب يمثلون عاملات النظافة .

**الجدول رقم: (07) يوضح توزيع العينة حسب المستوى المهني**

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
16,95 %	10	إداري
77,97 %	46	عامل مهني
5,08 %	3	تقني
100 %	59	المجموع

من خلال الجدول نجد أن غالبية العينة المدروسة هم فئة العمال المهنيين بنسبة 77,97% تليها فئة الإداريين بنسبة 16,95% ثم فئة التقنيين بنسبة 5,08% . ويرجع هذا إلى طبيعة المؤسسة محل الدراسة وبيئتها من خلال الهيكل التنظيمي للإقامات الجامعية بالوادي والذي يحتوي على مصالح وهيكل إدارية مثل مصلحة الاطعام والصيانة والنظافة والامن وهذا ما يحتم وجود عدد معتبر من العمال المهنيين أما فئة التقنيين فهي أقل نسبة سجلت ويرجع هذا أيضا لطبيعة المؤسسة محل الدراسة ويتواجدن عادة في مصلحة الصيانة .

**الجدول رقم: (08) يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل**

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
5 سنوات	9	15,25 %
من 6 إلى 10 سنة	23	38,98 %
من 11 إلى 15 سنة	12	20,34 %
أكثر من 15 سنة	15	25,42 %
<b>المجموع</b>	<b>59</b>	<b>100 %</b>

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من مفردات عينة البحث من حيث الأقدمية هي الفئة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة قدرت بـ 38,98% ثم نسبة 25,42% عند مستوى أقدمية أكثر من 15 سنة ، ثم نجد أن نسبة 20,34% شملت الفئة من 11 إلى 15 سنة ، في حين أن الفئة أقل من 5 سنوات قدرت بـ 15,25% .

من خلال اطلاعنا للقائمة الاسمية للعمال والموظفين التي بين تاريخ الدخول ومدى تقدم هؤلاء العمال والموظفين في مساهمهم المهني والوظيفي لاحظنا أن المؤسسة تراجع فيها باب التوظيف خاصة في السنوات الاخيرة ويمكن أن يرجع هذا إلى سياسة الدول في التوظيف .

- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي :

الجدول رقم: (09) يوضح مساهمة المؤسسة في توفير السكن

النسبة	التكرار	تساهم المؤسسة في المساعدة على توفير السكن		
		النسبة	التكرار	الاحتمالات
% 8,47	5	% 25,42	5	سكن وظيفي
		/	/	قرض
		/	/	كراء سكنات
		لا		
% 91,53	54			
% 100	59	المجموع		

يبين الجدول أعلاه من خلال النتائج الواردة فيه أن نسبة 91,53 % من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة لا تساهم في المساعدة على توفير السكن في حين أن نسبة % 8,47 أجابوا بأن المؤسسة محل الدراسة تساهم في المساعدة على توفير السكن . ويمكن تفسير هذا من خلال أن المؤسسة محل الدراسة توفر سكنات وظيفية لفئة الإداريين ممثلة في المدير أو نائبه حيث أن كل إقامة جامعية تحتوي على سكن أو اثنان من السكنات الوظيفي وهذا ما عبرت عليه الفئة التي أجابت بنعم حيث صرحت بأنها استفادت من سكن وظيفي وهذا ما تأكد لنا من خلال زيارتنا الميدانية .

الجدول رقم : (10) يوضح وسيلة النقل المستعملة للتنقل لمكان العمل

النسبة المئوية	التكرار	وسيلة النقل المستعملة
% 52,54	31	نقل المؤسسة
% 35,59	21	نقل خاص
% 6,78	4	نقل عمومي
% 5,08	3	أخرى
% 100	59	المجموع

من خلال النسب المتحصل عليها في الجدول أعلاه نجد أن 52,54% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن الوسيلة المستعملة للتنقل للعمل هي نقل المؤسسة ونجد أن 35,59% أجابت بأن الوسيلة المستعملة هي نقل خاص في حين أن 6,78% أجابوا بأنهم يستعملون وسيلة نقل عمومي أما 5,08% أجابوا بأنهم يتنقلون للعمل بطرق أخرى .

ويمكن تفسير النسبة المرتفعة لفئة نقل المؤسسة من خلال أن للمؤسسة محل الدراسة لديها حافلات لنقل الطلبة وهي من بين الخدمات التي توفرها الخدمات الجامعية للطلبة والتي تشمل أغلب دوائر وبلديات وقرى وأحياء ولاية الوادي ، والتي يمكن للعمال والموظفين الاستفادة منها خاصة وأن أعلى نسبة مكونة لمجتمع البحث هي فئة العمال المهنيين الذين يتميزون بضعف الأجر وهذا ما يجعل أغلبهم لا يمتلك وسيلة نقل خاصة ، فئة النقل الخاص تمثل في الأغلب فئة الإداريين وبعض من العمال المهنيين أما الذين أجابوا بأنهم يستعملون وسيلة نقل أخرى يمكن تفسيره على أن مقر سكنهم قريب من المؤسسة حيث يستعملون الدراجات النارية للتنقل لمقر عملهم وهذا ما التمسناه من خلال زيارتنا الميدانية .

#### الجدول رقم : (11) يوضح توزيع المبحوثين حسب تقديم المؤسسة لوجبة الغذاء

النسبة المئوية	التكرار	تقدم المؤسسة وجبة غذاء			
		النسبة	التكرار	الاحتمالات	
100 %	59	84,75 %	50	كافية	نعم
		15,25 %	9	غير كافية	
		/	/	لا	
100 %	/	المجموع			

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن كل مفردات البحث وبنسبة 100 % قد صرحوا بأن المؤسسة محل الدراسة تقدم لهم وجبات الغذاء حيث نجد أن 84,75 % منهم قد صرحوا بأن وجبات الغذاء كافية مقابل 15,25 % صرحوا بأنها غير كافية .

ويشير هذا إلى طبيعة الاقامات الجامعية محل الدراسة تستدعي توفرها على مطاعم وهذا من بين مهامها وخدماتها التي تعمل على تقديمها للطلبة ، حيث تشمل خدمات الاطعام كل الطلبة المقيمين والغير مقيمين ، وهذا ما يتيح للموظفين والعمال الاقامات الجامعية الاستفادة من خدمات الاطعام ، وهذا ما لاحظناه أثناء زيارتنا الميدانية ونحن

بصد جمع البيانات الميدانية ، إن توفر الغذاء للموظفين والعمال له أهمية كبرى في سير ومجرى ظروف العمل حيث تعمل على استقرار العامل داخل المؤسسة كما تخفف المتاعب وخاصة التنقل بحثا عن وجبة غذاء .

**الجدول رقم : (12) يوضح توزيع المبحوثين حسب النشاطات (الرياضية ،الثقافية العلمية) التي تقوم بها المؤسسة لفائدة العمال**

النسبة المئوية	التكرار	تقوم المؤسسة بنشاطات (رياضية، ثقافية، علمية ) للعمال و الموظفين			
		النسبة	التكرار	الاحتمالات	
89,83 %	53	83,02 %	44	نعم	نعم
		16,98 %	9	لا	
		لا			
10,17 %	6	لا			
100 %	59	المجموع			

يبين لنا الجدول أعلاه أن 89,83 % من مفردات عينة البحث صرحوا بأن المؤسسة محل الدراسة تقوم بنشاطات لفائدة العمال والموظفين حيث نجد أن 83,02 % منهم صرحوا بمشاركتهم فيها في حين أن 16,98 % أكدوا عدم المشاركة ثم نجد أن 10,17 % من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة محل الدراسة لا تقوم بأي نشاطات لفائدتهم .

يتضح مما سبق بأن المؤسسة محل الدراسة تقوم بنشاطات (رياضية ثقافية علمية) لفائدة العمال والموظفين دون استثناء وهذا ما تؤكد نسبة المشاركة المرتفعة للعمال والموظفين في هاته النشاطات باستثناء 16,98 % منهم الذين صرحوا بأنهم لا يشاركون فيها ويمكن تفسير هذا إلى عدة عوامل تعمل على عدم مشاركتهم و من بينها عامل السن و عمال الجنس كما المنصب قد يحول دون المشاركة في مثل هاته النشاطات نظرا للمهام وضيق الوقت وكذا الجهد الذي يبذله العامل أثناء القيام بالمهام المكلف بها وهذا ما التمسناه خلال زيارتنا الميدانية حيث أن العمال المهنيين وخاصة التابعيين لمصلحة الاطعام والنظافة يبذلون جهد كبير أثناء القيام بعملهم والذي قد يؤدي إلى عزوف بعضهم على المشاركة في مثل هاته النشاطات خاصة الرياضية منها .

الجدول رقم : (13) يوضح توزيع المبحوثين حسب استفادتهم من الخدمات الترفيهية والثقافية والدينية ( مخيمات صيفية ، رحلات ، دينية ... )

النسبة المئوية	التكرار	استفدت من الخدمات الترفيهية و الثقافية والدينية (مخيمات صيفية، رحلات، دينية... )			
		النسبة	التكرار	الاحتمالات	
% 22,03	13	/	/	مخيمات صيفية	نعم
		% 46,15	6	رحلات ترفيهية	
		% 53,85	7	دينية	
		/	/	أخرى تذكر	
% 77,97	46	لا			
% 100	59	المجموع			

تبين لنا نتائج الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من العينة المدروسة صرحت بأنها لم تستفد من الخدمات الترفيهية والثقافية والدينية وذلك بنسبة 77,97 % في حين أن 22,03 % من مفردات عينة البحث صرحوا بأنهم استفادوا من هاته الخدمات فنجد أن 53,85 % منهم استفادوا من الخدمات الدينية ( حج عمرة) في حين أن 46,15 % منهم استفادوا من رحلات ترفيهية .

ويمكن أن يشير هذا إلى أن المؤسسة محل الدراسة تقديمها للخدمات في هذا الجانب محدود وهذا ما تؤكدته نسبة 77,97 % من الذين لم يستفادوا من هاته الخدمات حيث أن الاستفادة من هاته الخدمات خاصة الدينية منها في الغالب تكون على أساس القرعة والقدمية وهذا ما التمسناه خلال الزيارة الميدانية .

الجدول رقم : (14) يوضح استفادات المبحوثين من خدمات المساعدة الاجتماعية ( منحة الزواج ، الولادة ، الوفاة ... )

النسبة المئوية	التكرار	استفدت من خدمات المساعدة الاجتماعية ( منحة الزواج ، الولادة ، الوفاة ... )		
		الاحتمالات	التكرار	النسبة
% 96,61	57	منحة الزواج	15	% 26,32
		منحة الولادة	49	% 85,96
		منحة الختان	30	% 52,63
		منحة التمدرس	48	% 84,21
		منحة الوفاة	14	% 24,56
		لا	2	% 3,39
المجموع			59	% 100

يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 96,61% من مفردات عينة الدراسة صرحوا بأنهم استفادوا من خدمات المساعدة الاجتماعية ( منحة الزواج ، الولادة ، الختان ، التمدرس ، الوفاة ) حيث نجد أن 85,96% منهم استفاد من منحة الولادة ، كما نجد أن 84,21% استفاد من منحة التمدرس ، ونجد أن 52,63% استفاد من منحة الختان ونجد أيضا أن 26,32% استفاد من منحة الزواج ، ثم نجد أن 24,56% استفاد من منحة الوفاة أما بالنسبة للفئة التي أجابت بأنها لم تستفد من خدمات المساعدة الاجتماعية فقد بلغت 3,39% .

ويشير هذا إلى أن المؤسسة محل الدراسة توفر خدمات المساعدة الاجتماعية للموظفين والعمال دون استثناء حيث أن هاته الخدمة تقدم بصفة آلية حيث يكفي تقديم وثائق تثبت الحالية للمستفيد منها ( عقد زواج ، شهادة ميلاد ... الخ ) وهذا ما تؤكد زيارتنا الميدانية والاطلاع على كيفية الاستفادة ، وبما أن أغلب أفراد العينة متزوجين ولديهم أطفال فإن نسبة الاستفادة كانت مرتفعة في نسبة الاستفادة من منحة التمدرس والولادة ، كما أن فئة العزاب تشترك في هاته الخدمات حيث تقتصر الاستفادة على منحة الوفاة فقط .

الجدول رقم : (15) يوضح توزيع استفادة المبحوثين من الخدمات المتعلقة بالتعاونىة  
الاستهلاكية ( غذاء ، ملابس ، أجهزة )

النسبة المئوية	التكرار	استفدت من خدمات التعاونىة الاستهلاكية			
		النسبة	التكرار	الاحتمالات	لا
% 81,36	48	نعم			
% 18,64	11	% 100	11	لم أقدم طلب	لا
		المجموع			
% 100	59				

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 81,36 % من مفردات عينة البحث قد صرحت بأنها استفادة من الخدمات المتعلقة بالتعاونىة الاستهلاكية في حين أن نسبة ضعيفة من مفردات عينة البحث صرحت بأنها لم تستفد من هاته الخدمات والتي قدرت نسبتها بـ % 18,64 .

يتضح من خلال هذا الجدول أن الاستفادة من هاته الخدمات تمس جميع الفئات السوسيو مهنية وهذا ما تبين لنا من خلال زيارتنا الميدانية والاطلاع على مختلف طرق وحالات الاستفادة حيث تعتبر خدمات التعاونىة الاستهلاكية من بين أهم الخدمات المقدمة في الجانب الاجتماعى خصوصا وأن مجتمع البحث من العمال المهنيين ذوي الاجر الضعيف والمتوسط أما الذين لم يستفادوا فقد عبروا بأنهم لم يقوموا بتقديم طلب من أجل الاستفادة ويمكن أن يرجع هذا لاكتفائهم أو لعدم احتياجهم .

الجدول رقم: (16) يوضح توزيع المبحوثين حسب استفادتهم من خدمات الإعانة المالية

النسبة المئوية	التكرار	استفدت من خدمات الإعانة المالية			
		النسبة	التكرار	الاحتمالات	لا
% 94,92	56	% 55,36	31	على أساس الأقدمية	نعم
		/	/	على أساس السن	
		% 17,86	10	على أساس القرعة	
		% 26,79	15	على أساس المؤهل	
% 5,08	3	% 5,08	3	لا احتاج	لا
% 100	59	المجموع			

يوضح الجدول أعلاه أن 94,92% من اجابات المبحوثين صرحوا بأنهم استفادوا من خدمات الاعانة المالية ، حيث نجد أن 55,36% بينهم صرحوا بأنهم استفادوا على اساس الأقدمية فحين أن 26,79% منهم استفاد على اساس المؤهل ثم نجد أن 17,86% منهم استفاد على اساس القرعة ، كما نجد نسبة ضعيفة من مفردات عينة البحث قدرت بـ 5,08% صرحت بأنها لم تستفد وأكدوا لكهم بأنهم لم يقدموا طلب .

مما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة تقدم خدمات الاعانة المالية لكل العمال دون استثناء وهذا ما يؤكد استفادة أغلب المبحوثين من هذه الخدمة كما تبين لنا من خلال الزيارة الميدانية حيث أن أغلب المستفيدين من خدمات الاعانة المالية كان من أجل المساعدة لتحسين أوضاعهم الاجتماعية من خلال اطلعنا على مختلف حالات الاستفادة .

#### - الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي:

الجدول رقم : (17) يوضح توزيع المبحوثين حسب توفير المؤسسة للخدمات في الجانب

#### الصحي

النسبة المئوية	التكرار	توفر المؤسسة خدمات في الجانب الصحي		
		النسبة	التكرار	الاحتمالات
% 91,53	54	% 83,33	45	نعم
		% 16,67	9	لا
		لا		
% 8,47	5	لا		
% 100	/	المجموع		

يبين لنا الجدول أعلاه أن 91,53% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة توفر خدمات في الجانب الصحي حيث نجد أن 83,33% أجابوا بأنهم استفادوا من الخدمات في الجانب الصحي في حين أن 16,67% أجابوا بأنهم لم يستفيدوا من الخدمات الصحية ، ثم نجد أن 8,47% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة لا توفر خدمات في الجانب الصحي .

ويشير هذا إلى أن المؤسسة محل الدراسة لديها اهتمام بالجانب الصحي للموظفين والعمال خصوصا في ظل الوقت الراهن مع تداعيات فايروس كورونا والذي يتطلب تقديم خدمات صحية حفاظا على سلامة الموظفين والعمال الصحية والمعنوية .

**الجدول رقم: (18) يوضح توزيع المبحوثين في حال أن الخدمات الصحية تشمل عائلاتهم**

تشمل الخدمات الصحية العائلة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	51	86,44 %
لا	8	13,56 %
<b>المجموع</b>	<b>59</b>	<b>100 %</b>

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن 86,44 % من مفردات عينة البحث أجابوا بأن الخدمات الصحية التي توفرها المؤسسة محل الدراسة تشمل عائلاتهم في حين أن 13,56 % من إجابات مفردات العينة المدرسة أن الخدمات الصحية لا تشمل عائلاتهم .

ويشير هذا إلى أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بتوفير خدمات صحية لعائلات الموظفين و العمال ، إن تقديم مثل هاته الخدمات له تأثير ايجابي على صحة ونفسية العمال وتحسين مستواهم الصحي كما تعمل على الرفع من الروح المعنوية لهم وتزيد من الرضا وتعزز الارتباط بالمؤسسة خاصة وأن النسبة الأكبر من مجتمع البحث من العمال المهنيين ذوي الاجر الضعيف والمتوسط ومن بين الخدمات التي توفرها المؤسسة تعويض مصاريف العلاج مثل مصاريف العمليات الجراحية والتحليل المخبرية ... الخ .

**الجدول رقم: (19) يوضح توزيع المبحوثين لمكان تلقي العلاج في حالة المرض**

في حالة المرض أعالج عند طبيب	التكرار	النسبة المئوية
طبيب المؤسسة	42	71,19 %
طبيب خاص	6	10,17 %
المستشفى	11	18,64 %
<b>المجموع</b>	<b>59</b>	<b>100 %</b>

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 71,19 % من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأنهم في حالة مرضهم يعالجون عند طبيب المؤسسة في حين أن 18,64 % من المبحوثين أجابوا بأنهم يعالجون في المستشفى ثم نجد أن 10,17 % أجابوا بأنهم يعالجون عند طبيب خاص .

ويمكن تفسير اختيار الموظفين العمال لمكان تلقي العلاج يرجع إلى الحالة المرضية لهم كما أن مجانية الفحص تلعب دور في تحديد مكان تلقي العلاج لهذا نجد النسبة الأكبر أجابت بأنها تقوم بالعلاج عند طبيب المؤسسة و في المستشفى خصوصا وأن غالبية مجتمع البحث يتكون من العمال المهنيين حيث أن هاته الفئة أجراها منخفض ، أيضا كفاءة الطاقم الطبي الذي يميز الاقامات الجامعية وهذا ما شهدناه أثناء زيارتنا الميدانية .

#### الجدول رقم: (20) يوضح توزيع المبحوثين في حالة تعرضهم لحادث أثناء العمل

النسبة المئوية	التكرار	تعرضت لحادث أثناء العمل			
		النسبة	التكرار	الاحتمالات	
3,39 %	2	100 %	2	في عيادة المستشفى	نعم
		/	/	في عيادة خاصة	
		/	/	في المستشفى	
96,61 %	57	لا			
100 %	59	المجموع			

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن غالبية مفردات عينة الدراسة وبنسبة 96,61 % أجابوا بأنهم لم يتعرضوا لحادث أثناء العمل ، مقابل فئة قليلة من مفردات العينة المدروسة وبنسبة 3,39 % أجابوا بأنهم لم يتعرضوا لحادث أثناء العمل .

ويمكن تفسير النسبة المرتفعة للمبحوثين الذين أجابوا بأنهم لم يتعرضوا لحادث أثناء العمل لطبيعة المؤسسة أما بالنسبة لـ 3,39 % الذين صرحوا بأنهم تعرضوا لحادث فهي نسبة ضعيفة كما أن هاته الاصابات خفيفة وغير خطيرة وهذا ما تؤكده اجاباتهم بأنهم تلقوا العلاج في المؤسسة دون استدعى اخذهم الى المستشفى أو طبيب خاص .

الجدول رقم : (21) يوضح توزيع المبحوثين في حالة تعاقد المؤسسة مع عيادات خاصة

النسبة المئوية	التكرار	المؤسسة متعاقدة مع عيادات خاصة		
		النسبة	التكرار	الاحتمالات
% 88,14	52	% 78,85	41	نعم
		% 21,15	11	لا
		لا		
% 11,86	7	لا		
<b>% 100</b>	<b>59</b>	<b>المجموع</b>		

يبين الجدول أعلاه أن 88,14 % من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن المؤسسة متعاقدة مع عيادات خاصة حيث نجد أن 78,85 % منهم أجابوا بأنهم استفادوا من هاته الخدمات في حين أن 21,15 % منهم لم يستفد منها ، ونجد أن 11,86 % مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن المؤسسة غير متعاقدة مع عيادات خاصة .

ويشير هذا إلى أن الخدمات الصحية التي توفرها العيادات الخاصة المتعاقدة مع المؤسسة محل الدراسة تشمل جميع الفئات المهنية ومن بين هاته الخدمات ( تعويض العمليات الجراحية ، تعويض التحاليل المخبرية ... ) و التي قد تكون تكاليفها مرتفعة ومرهقة للعمال ، إن مثل هاته الخدمات من شأنها تحسين الوضع الصحي والنفسي للعمال كما تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين علاقات وظروف العمل ، أما النسبة 21,15 % التي لم تستفد فقد يرجع هذا إلى عدم تقديمهم لطلب استفادة أو عدم احتياجهم لمثل هاته الخدمات ، وهذا ما تأكدا لنا خلال زيارتنا الميدانية باطلاعنا على حالات وطرق الاستفادة .

الجدول رقم : (22) يوضح توزيع المبحوثين حسب قيام المؤسسة بحملات التوعية الصحية

النسبة المئوية	التكرار	المؤسسة تقوم بحملات التوعية الصحية		
		النسبة	التكرار	الاحتمالات
% 93,22	55	% 18,18	10	محاضرات
		% 94,55	52	ملصقات
		% 90,91	50	منشورات
		/	/	أخرى
% 6,78	4	لا		
% 100	59	المجموع		

من خلال النسب المتحصل عليها يتبين لنا 93,22% من مفردات العينة المدروسة أجابوا بأن المؤسسة محل الدراسة تقوم بحملات التوعية الصحية ، حيث نجد أن 94,55% منهم أجابوا بأن حملات التوعية الصحية من خلال الملصقات ، ونجد أن 90,91% أجابوا بأنها عن طريق المنشورات في حين أن 18,18% أجابوا بأنها عن طريق المحاضرات ، ثم نجد أن 6,78% من مفردات نفوا القيام بحملات للتوعية الصحية .

مما يشير هذا إلى أن المؤسسة محل الدراسة لديها اهتمام بالوضع الصحي للموظفين والعمال خصوصا ما يشهده العالم اليوم من اوبئة وامراض الامر الذي جعل العديد من الدول تقوم بحملات للتوعية الصحية خصوصا في ضل جائحة كورونا ، والجزائر من بين الدول عملت على اصدار تعليمات صحية ، كما أنها قامت بإجراءات احترازية للوقاية من هذه الجائحة ، ان المؤسسات الجزائرية ومن أجل الحفاظ على سلامة موظفيها وعمالها اتبعت اجراءات البرتوكول الصحي ، كما قامت بحملات تحسيسية للوقاية من هذه الجائحة ، ان المؤسسة محل الدراسة كانت ضمن هاته المؤسسات التي اتبعت اجراءات البرتوكول الصحي وهذا ما تؤكدته النسبة 94,55% من اجابات المبحوثين الذين أجابوا بأن المؤسسة محل الدراسة تقوم بحملات للتوعية الصحية .

الجدول رقم : (23) يوضح توزيع المبحوثين حسب استفادتهم من وسائل الوقاية الصحية ( أقنعة ، معقمات .... ) في ظل جائحة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	استفدت من وسائل الوقاية الصحية ( أقنعة ، معقمات .... ) في ظل جائحة كورونا
86,44 %	51	نعم
13,56 %	8	لا
100 %	59	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن 86,44% من مفردات العينة المدروسة أجابوا بأنهم استفادوا من وسائل الوقاية الصحية ( أقنعة ، معقمات .... ) في ظل جائحة كورونا ، في نجد نسبة ضعيفة أجابوا بأنهم لم يستفيدوا من هاته وسائل الوقاية الصحية وقدرت هذه النسبة بـ 13,56 % .

وهذا يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة كانت من بين المؤسسات التي التزمت بإجراءات البرتوكول الصحي الخاص بهذه الجائحة من أجل الحفاظ على سلامة وصحة موظفيها وعمالها ، ويدل أيضا أنها وفرت جميع الظروف الملائمة للعمل وهذا ما التمسناه خلال زيارتنا الميدانية .

الجدول رقم: (24) يوضح تقييم المبحوثين للخدمات الصحية التي توفرها المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الخدمات الصحية التي توفرها المؤسسة
79,66 %	47	كافية
11,86 %	7	كافية إلى حد ما
8,47 %	5	غير كافية
6,78 %	59	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن 79,66% من اجابات مفردات عينة الدراسة اجابوا بأن الخدمات الصحية التي توفرها المؤسسة محل الدراسة كافية ، في حين أن 11,86% من

اجابات مفردات عينة الدراسة كافية إلى حد ما ، كما نجد أن 8,47 % من اجابات مفردات عينة الدراسة اعتبرت الخدمات الصحية غير كافية .

ويشير هذا إلى أغلب مفردات العينة المدروسة يعتبرون الخدمات الصحية المقدمة من المؤسسة محل الدراسة كافية ، أما بالنسب للفئة التي اجابت بأنها كافية إلى حد ما والفئة غير كافية يكمن تفسيره بأن نسبة تعويض تكاليف العلاج وخاصة العمليات الجراحية وخاصة المستعصية والمعقدة منها والتي تستدعي في بعض الأحيان العلاج في الخارج تكون تكلفتها علاجها مرتفعة ، كما أنه في بعض الأحيان تكاليف تعويض العلاج تستغرق وقتا طويلا ، وهذا ما اتضح لنا من خلال زيارتنا الميدانية باطلاعنا على طرق وحالات الاستفادة من هاته الخدمات .

### الخدمات الاجتماعية في المجال المعنوي:

#### الجدول رقم: (25) يوضح توزيع المبحوثين حسب علاقتهم بالمشرف

العلاقة مع المشرف	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	46	77,97 %
سيئة	13	22,03 %
المجموع	59	100 %

يبين الجدول أعلاه أن 77,97 % من اجابات مفردات العينة المدروسة اعتبروا أن علاقتهم بالمشرف جيدة ، في حين أن 22,03 % من اجابات المبحوثين اعتبروا علاقتهم بالمشرف سيئة.

وشير هذا إلى العلاقة القوية بين المشرف والعمال لأغلب عمال ميدان الدراسة وبدوره يشير أيضا إلى العلاقات الاجتماعية الجيدة بين اعضاء التنظيم وحرصهم الشديد على التعاون ، كما يؤكد بأنه هناك مرونة وحرية للعامل في التعبير على أفكاره وتقديم اقتراحاته .

الجدول رقم : (26) يوضح توزيع المبحوثين حسب مشاركتهم في المشاكل

النسبة المئوية	التكرار	يقوم المشرف بإشراك العامل في حل المشاكل		
		النسبة	التكرار	الاحتمالات
% 83,05	49	% 83,67	41	نعم
		% 16,33	8	لا
% 16,95	10	لا		
% 100	59	المجموع		

من خلال النسب المتحصل عليها من الجدول أعلاه نلاحظ أن 83,05% من اجابات العينة المدروسة اجابت بأن المشرف يقوم بإشراك العامل في حل المشاكل حيث أن 83,67% منهم اجابوا بأنهم راضون عن أسلوب المشرف في حل المشاكل في حين أن 16,33% منهم غير راضون عن أسلوب المشرف في حل المشاكل ، ثم نجد أن 16,95 من مفردات العينة المدروسة اجابوا بأن المشرف لا يقوم بإشراك العامل في حل المشاكل .

يتبين مما سبق بأن المؤسسة محل الدراسة تلعب دورا كبيرا في تكوين جماعة العمل من خلال اختيار المشرف المناسب والذي يؤدي بدوره إلى تحسين علاقات العمل والزيادة في الفعالية والاداء للعاملين ، كما يؤثر إيجابيا على الروح المعنوية لدى العمال مما يزيد في درجة انتمائهم وارتباطهم بالمؤسسة .

الجدول رقم: (27) يوضح توزيع المبحوثين في حالة تقدير المؤسسة للعامل عند القيام

بجهد إضافي

النسبة المئوية	التكرار	تقدر المؤسسة ما تقوم به من جهد إضافي
% 79,66	47	نعم
% 20,34	12	لا
% 100	59	المجموع

من خلال النسب المتحصل عليها نجد أن نسبة 79,66 % من المبحوثين أكدوا بأن المؤسسة ميدان الدراسة تقدر ما يقوم العامل من جهد إضافي ، مقابل 20,34 % من مفردات عينة البحث نفوا قيام المؤسسة بتقدير ما يقوم به العمال من جهد إضافي .

مما سبق يتضح بأن المؤسسة ميدان الدراسة تعمل على زيادة دافعية عمالها من خلال ما تظهره للموظفين من احترام يستحقونه بتقدير جهودهم المبذولة في سبيل المؤسسة والذي يؤدي بدوره إلى تحسين وتوطيد العلاقة بينهم وبين المؤسسة ، إن إحساس وشعور الفرد العمل بتقدير الذات من شأنه ضمان استقرار العمالة وتقليل معدل دوران العمل .

#### الجدول رقم : (28) يوضح توزيع المبحوثين في حالة وجود اصدقاء في العمل

النسبة المئوية	التكرار	يوجد لديك أصدقاء في مكان العمل			
		النسبة	التكرار	الاحتمالات	
<b>% 96,61</b>	57	% 92,98	53	علاقة عمل فقط	نعم
		% 5,26	3	علاقة قديمة	
		% 1,75	1	علاقة قرابة	
<b>% 3,39</b>	2	لا			
<b>% 100</b>	<b>59</b>	<b>المجموع</b>			

يبين لنا الجدول أعلاه أن 96,61 % من مفردات العينة المدروسة أجابوا بأنه لديهم أصدقاء في مكان العمل حيث نجد أن 92,98 % منهم أجابوا بأنها علاقات عمل فقط ونجد أن 5,26 % أجابوا بأنها علاقات قديمة ، في حين أن 1,75 % أجابوا بأنها علاقات قرابة ، ثم نجد أن 3,39 % من المبحوثين أجابوا بأنه ليس لهم أي أصدقاء في مكان العمل .

ويشير هذا إلى أن العلاقة الاجتماعية داخل التنظيم جيدة وتساعد على تماسك جماعة العمل والذي من شأنه أن يخفف من حالات التوتر والصراع بخلق جو ايجابي يساعد على الاستقرار ، كما يؤدي إلى شعور العامل بالارتباط والانتماء للمؤسسة .

**الجدول رقم : (29) يوضح توزيع المبحوثين في حالة وجود مشاكل بين العمال في مكان العمل**

النسبة المئوية	التكرار	هناك مشاكل بينك وبين زملائك في مكان العمال
% 18,64	11	نعم
% 81,36	48	لا
<b>% 100</b>	<b>59</b>	<b>المجموع</b>

يبين الجدول أعلاه أن 81,36 % من المبحوثين أجابوا بأنه ليس لديهم أية مشاكل بينهم وبين زملائهم في مكان العمال غير أنه وبنسبة 18,64 % من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأنه لديهم مشاكل مع زملائهم .

ويشير هذا إلى تماسك جماعة العمل وخلوها من التوتر والخلافات والصراع ويكون هذا من خلال تحديد الأدوار ووجود مشرف يعمل على توجيه الأفراد العاملين وهذا ما تؤكدته النسبة 77,97 % في الجدول الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب علاقتهم بالمشرف و التي أجابت بأن علاقتها مع المشرف جيدة .

**الجدول رقم: (30) يوضح توزيع المبحوثين حسب توافق العمل مع قدراتهم العلمية والجسدية**

النسبة المئوية	التكرار	يتوافق العمل مع القدرات العلمية والجسدية
% 86,44	51	نعم
% 13,56	8	لا
<b>% 100</b>	<b>59</b>	<b>المجموع</b>

يبين الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر قد أكدت بأن العمل يتوافق وقدراتهم العلمية والجسدية وهذا بنسبة 86,44 % ، مقابل 13,56 % من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن العمل لا يتوافق مع قدراتهم العلمية والجسدية .

ويشير هذا إلى أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على استقطاب يد عاملة مؤهلة تتوافق والمنصب الشاغر ، كما أنها تقوم بتحليل وتوصيف الوظائف من خلال تتبع الحياة المهنية للعامل ، وهذا ما يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال التي يكتسبها العامل خلال حياته المهنية ، وبالتالي تكون درجة رضاه عن العمل عالية مما يزيد في شعور العامل بالانتماء والارتباط بالمؤسسة .

**الجدول رقم : (31) يوضح توزيع المبحوثين في حالة استفادتهم من الترقية**

النسبة المئوية	التكرار	تحصلت على ترقية			
		النسبة	التكرار	الاحتمالات	
% 93,22	55	% 94,55	52	ترقية في الدرجة	نعم
		% 5,45	3	ترقية في المنصب	
		لا			
% 6,78	4				
% 100	59	المجموع			

يبين الجدول أعلاه أن 93,22% من مفردات العينة المدروسة قد تم ترقيتهم ، حيث نجد أن 94,55% منهم تم ترقيتهم في الدرجة ، مقابل 5,45% منهم تم ترقيته في المنصب ، ونجد أن 6,78% نفوا حصولهم على أي ترقية .

من خلال ما سبق يمكن القول بأن المؤسسة محل الدراسة تعمل على متابعة المسار المهني للعامل ويدل أيضا بأن نظام الحوافز والمكافآت عادل وهذا ما يرفع الروح المعنوية للعاملين ، ويمكن القول أيضا أن النسبة المرتفعة للترقية في الدرجة يرجع إلى أن غالبية مجتمع البحث من العمال المهنيين حيث أن هذه الفئة المهنية غالبا ما يتم ترقيتها في الدرجة عكس الإداريين الذين يتمتعون بالترقية في الدرجة والمنصب ، أما بالنسبة للفئة التي أجابت بأنها لم تستفد من الترقية يمكن ارجاع هذا الى عامل الأقدمية وبالرجوع إلى الجدول رقم (06) الذي يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية نجد أن 15,25% من المبحوثين أجابوا بأنهم أقل من 5 سنوات حيث أن نظام الترقية لم يشملهم .

الجدول رقم: (32) يوضح توزيع المبحوثين حسب الكيفية التي تتم بها الترقية

النسبة المئوية	التكرار	تم الترقية بشكل منتظم
86,44 %	51	نعم
13,56 %	8	لا
100 %	59	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن 86,44 % من مفردات العينة المدروسة أجابوا بأن الترقية تتم بشكل منتظم في حين أن 13,56 % من اجابات المبحوثين أكدوا بأن الترقية لا تتم بشكل منتظم .

ويشير هذا إلى أن المؤسسة محل الدراسة نظام الترقية بها يشمل جميع الموظفين العمال وأنها تسعى لرضا العاملين عن طريق تقديم حوافز لهم وهذا ما يحقق تحسين الأداء وزيادة الفاعلية والرفع من الروح المعنوية للعاملين .

الجدول رقم : (33) يوضح توزيع المبحوثين حسب قيام المؤسسة بتقديم تكريمات لفائدة العمال

النسبة المئوية	التكرار	تقدم المؤسسة تكريمات لفائدة العمال
84,75 %	50	نعم
15,25 %	9	لا
100 %	59	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه أن 84,75 % من مفردات العينة المدروسة أجابوا بأن المؤسسة تقدم تكريمات لفائدة العمال ، في حين أن 15,25 % من المبحوثين أجابوا بأن المؤسسة محل الدراسة لا تقدم أي تكريمات لفائدة العمال .

ويشير هذا إلى أن المؤسسة محل الدراسة تسعى لتحفيز العاملين خاصة وأن مجتمع البحث النسبة الأكبر التي يتشكل منها هي العمال المهنيين من عمال نظافة وصيانة وحراسة ، فبتحفيزهم يكون لديهم إستعداد لتقديم مجهود أكبر رابعا : عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالولاء التنظيمي .

الجدول رقم : (34) يوضح توزيع المبحوثين حسب استعدادهم لتقديم مجهودات لإنجاح سير عمل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الاستعداد لتقديم مجهود أكبر لإنجاح سير عمل المؤسسة
% 89,83	53	نعم
% 10,17	6	لا
% 100	59	المجموع

يتبين من خلال الجدول أعلاه بأن 89,83 % من مفردات عينة البحث لديهم الاستعداد لتقديم مجهودات لإنجاح سير عمل المؤسسة ويشير هذا الدور الكبير الذي يلعبه المشرف في العمل ويتأكد هذا من خلال النسبة في الجدول رقم (23) حيث أن 77,97 % من مفردات عينة البحث بأن علاقتها بالمشرف جيدة التي أكدت فالاهتمام والاحترام الذي يجده العامل في المؤسسة يجعله أكثر استعدادا لبذل مجهود أكثر لسير عمل المؤسسة ، مقابل 10,17 % من المبحوثين أكدوا عدم استعدادهم لتقديم مجهود لسير عمل المؤسسة والاكتفاء بما هو مطلوب منهم فقط .

الجدول رقم: (35) يوضح توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالفخر والاعتزاز بالمؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الشعور بالفخر و الاعتزاز
% 83,05	51	نعم
% 16,95	8	لا
% 100	59	المجموع

يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه بأن نسبة 83,05 % من المبحوثين أجابوا بأنهم يشعرون بالفخر والاعتزاز بمؤسستهم مما يشير هذا إلى مدى رغبة موظفي وعمال المؤسسة ميدان الدراسة في الاستمرار والبقاء في هذه المؤسسة ومدى رضاهم الوظيفي مقابل 16,95 % من مفردات عينة البحث لا يشعرون بأي نوع من الفخر والاعتزاز بمؤسستهم .

الجدول رقم : (36) يوضح توزيع المبحوثين حسب احساسهم بالارتباط العاطفي  
للمؤسسة

الاحساس بالارتباط العاطفي للمؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	52	88,14 %
لا	7	11,86 %
المجموع	59	100 %

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن موظفي وعمال المؤسسة ميدان الدراسة وبنسبة مرتفعة لديهم إحساس بارتباط عاطفي لمؤسستهم وبنسبة 88,14 % ويشير هذا إلى توفر المناخ الملائم للعمل المساعد على رفع الروح المعنوية ، مقابل 11,86 % من مفردات العينة المدروسة ليس لديها أي إحساس بارتباط عاطفي .

الجدول رقم: (37) يوضح توزيع المبحوثين حسب نيتهم مغادرة المؤسسة في حالة توفر  
فرصة عمل

النسبة المئوية	التكرار	مغادرة وترك المؤسسة			
		النسبة	التكرار	الاحتمالات	
30,51 %	18	/	/	من أجل التغيير	نعم
		100 %	18	البحث عن أجر أفضل	
		/	/	من أجل مناخ عمل أفضل	
		لا			
69,49 %	41	لا			
100 %	59	المجموع			

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 69,49 % من العينة المدروسة أكدت عدم نيتها في مغادرة وترك المؤسسة ويشير هذا إلى ملائمة ظروف العمل بالمؤسسة الذي يبعث على الاستقرار ويشير أيضا إلى قلة فرص التوظيف خاصة وأن غالبية مجتمع البحث العمال المهنيين ذوي مؤهلات علمية أقل مما يصعب عليهم ولوج عالم الشغل ، في حين أن %

30,51 من مفردات العينة المدروسة أكدت نيتها مغادرة المؤسسة في حين توفر فرص للعمل مبررة ذلك بأنها تبحث عن أجر أفضل .

الجدول رقم: (38) يوضح توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالذنب عند مغادرتهم المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الشعور بالذنب
86,44 %	51	نعم
13,56 %	8	لا
100 %	59	المجموع

يتبين من خلال النسب في الجدول أعلاه أن غالبية مفردات العينة المدروسة وبنسبة 86,44% يشعرون بالذنب في حالة مغادرتهم للمؤسسة ويشير هذا إلى الرغبة بالبقاء والاستمرار بالعمل بالمؤسسة و بأن العلاقات الانسانية داخل التنظيم جيدة ومشجعة على العمل وأن العامل يلقي اهتمام مطرف المؤسسة ، مقابل 13,56 % من مفردات العينة المدروسة أكدت بأنها لن تشعر بأي ذنب في حالة مغادرتهم للمؤسسة .

الجدول رقم : (39) يوضح توزيع المبحوثين حسب رأيهم في استحقاق المؤسسة

#### للإخلاص والوفاء

النسبة المئوية	التكرار	تستحق المؤسسة الإخلاص والوفاء
86,44 %	51	نعم
13,56 %	8	لا
100 %	59	المجموع

يتبين من خلال النسب الاحصائية للنسب في الجدول أعلاه أن 86,44 % من مفردات عينة البحث أكدت على أن المؤسسة ميدان الدراسة تستحق الإخلاص والوفاء ويشير هذا إلى ملائمة ظروف العمل ووجود مناخ تنظيمي يعمل على زيادة رضا العامل ، مقابل 13,56 % من المبحوثين يرون بأن المؤسسة ميدان الدراسة لا تستحق الإخلاص والوفاء .

الجدول رقم: (40) يوضح توزيع المبحوثين حسب اهتمامهم بنجاح المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الاهتمام بنجاح المؤسسة
89,83 %	51	نعم
10,17 %	8	لا
100 %	59	المجموع

يبين الجدول أعلاه بأن 89,83% من المبحوثين لديهم اهتمام بنجاح المؤسسة ويشير هذا إلى أن الجو السائد داخل المؤسسة مشجع ويعمل على تحفيز العاملين كما يدل أيضا على العلاقة الجيدة من الرئيس ومروسيه ، مقابل 10,17 % من مفردات العينة أكدت بأنها غير مهتمة بنجاح المؤسسة .

- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات :

الجدول رقم : (41) وجبة الغذاء وعلاقتها بترك المؤسسة والالتحاق بمنصب عمل في مؤسسة أخرى

المجموع		لا		نعم		وجبة الغذاء
%	ت	%	ت	%	ت	ترك المؤسسة والالتحاق بمنصب عمل في مؤسسة أخرى
30,51 %	18	0 %	0	16,95 %	18	نعم
69,49 %	41	0 %	0	66,10 %	41	لا
100 %	59	0 %	0	100 %	59	المجموع

تشير القراءة الإحصائية للجدول أعلاه أن نسبة 66,10 % من المبحوثين الذين أكدوا بأن المؤسسة محل الدراسة توفر لهم وجبة غذاء لا ينوون ترك المؤسسة مقابل 16,95 % من المبحوثين الذين أجابوا بأن المؤسسة محل الدراسة توفر لهم وجبة غذاء ينوون ترك المؤسسة في حالة إيجاد منصب عمل في مؤسسة أخرى .

إن من بين الخدمات التي تقدمها المؤسسة ميدان الدراسة هي خدمة الإطعام التي تعمل على توفيرها للطلبة المقيمين والغير مقيمين ، وبدوره يمكن للموظفين والعمال التابعين للمؤسسة الاستفادة من هاته الخدمة ، وهذا نظرا للجهد يبذله الموظفين والعمال خلال فترات الدوام ، فبتوفير خدمة الغذاء يستقر العمال في مكان العمل من جهة ، وعدم ضياع الجهد والوقت والمال للعامل من جهة أخرى ، خاصة أن النسبة المرتفعة من الفئات السوسيو مهنية المشكلة لمجتمع البحث هي فئة العمال المهنيين ذو الأجر الضعيف .

نفس النسب سوسيوولوجية بأن العامل ويتوفر وجبة الغذاء له أدى إلى تحفيزه للبقاء بالمؤسسة وهذا ما تؤكدته النسبة 69,49 % من المبحوثين الذي أكدوا بأنه ليس لديهم أي نية لترك المؤسسة ، إن خدمة توفير الغذاء للعامل تزيد من انتمائه وارتباطه بالمؤسسة كما تعمل على الاحساس بتقدير الذات ويتضح هذا من خلال سلم ماسلو والذي أكد بأن هناك العديد من الحاجات التي يسعى الفرد لإشباعها وأن الحاجات غير المشبعة تسبب الاحباط والتوتر والتي من بينها الحاجات الفسيولوجية التي تندرج ضمنها حاجات الغذاء وتعمل هاته الحاجات كمحرك ودافع للسلوك .

وبناء على النتائج وانطلاقا من واقع المؤسسة يتضح لنا أن خدمة توفير الغذاء تلعب دورا كبيرا في دفع وتحفيز العامل على البقاء وعدم ترك المؤسسة .

الجدول رقم : (42) الاستفادة من خدمات المساعدة الاجتماعية وعلاقتها بترك المؤسسة  
والالتحاق بمنصب عمل في مؤسسة أخرى

المجموع		لا		نعم		الاستفادة من خدمات المساعدة الاجتماعية
ت	%	ت	%	ت	%	ترك المؤسسة والالتحاق بمنصب عمل في مؤسسة أخرى
18	% 30,51	1	% 1,69	17	% 28,81	نعم
41	% 69,49	1	% 1,69	40	% 67,80	لا
59	% 100	2	% 3,39	57	% 96,61	المجموع

تشير القراءة الإحصائية للجدول رقم (33) أن نسبة 67,80 % من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم استفادوا من خدمات المساعدة الاجتماعية (منحة الزواج ، الولادة ، الختان ، التمدرس ، الوفاة ... ) لا يبنون ترك المؤسسة مقابل 28,81 % المبحوثين الذين أجابوا بأنهم استفادوا من خدمات المساعدة الاجتماعية (منحة الزواج ، الولادة ، الختان ، التمدرس...) يبنون ترك المؤسسة في حالة توفر منصب شغل في مؤسسة أخرى ، في حين أن نسبة 1,69% نفوا الاستفادة من خدمات المساعدة الاجتماعية (منحة الزواج ، الولادة ، الختان ، التمدرس ، الوفاة ...) يبنون ترك المؤسسة مقابل 1,69 % من المبحوثين نفوا استفادتهم من خدمات المساعدة الاجتماعية رغم ذلك لا يبنون ترك المؤسسة .

نفسر هذه النسب سوسيوولوجيا أن العامل وبتوفير خدمات المساعدة الاجتماعية يكون أكثر ارتباطا بمؤسسته وتزداد رغبته في الاستمرار والبقاء بالمؤسسة ، فبتوفير المؤسسة لخدمات المساعدة الاجتماعية التي تعمل على سد حاجات وتحقيق متطلبات الفرد العامل الامر الذي من شأنه أن يرفع من المستوى المعيشي للأسرة العاملة خاصة في ضل مؤسسة غالبية أفرادها من العمال المهنيين خاصة وأنها من بين الطبقات السوسيو مهنية ذو الاجر الضعيف فهي في أمس الحاجة لمثل هاته الخدمات التي تعمل تحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي للعامل وأسرته وتخفيف تكاليف الانفاق عليه ، فيشعر بالرضا عن عمله وترتفع الروح المعنوية لديه وتزداد رغبته في الاستقرار في العمل بالمؤسسة وبالتالي نجد ان

الاستفادة من خدمات المساعدة الاجتماعية لها دور كبير في زيادة ارتباطه بالمؤسسة وزيادة انتمائه وولائه وبالتالي تمسكه بالبقاء في المؤسسة وعدم تركها .

**الجدول رقم : (43) الاستفادة من خدمة الاعانة المالية وعلاقتها بالشعور بالذنب عند ترك المؤسسة**

المجموع		لا		نعم		الاستفادة من خدمات الإعانة المالية الشعور بالذنب عند ترك المؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
% 86,44	51	% 1,69	1	% 84,75	50	نعم
% 13,56	8	% 3,39	2	% 10,17	6	لا
% 100	59	% 5,08	3	% 94,92	56	المجموع

تشير بيانات الجدول أعلاه والمتعلقة بالاستفادة بخدمات الاعانة المالية و علاقتها بالشعور بالذنب عند ترك المؤسسة حيث نجد أن نسبة 84,75 % من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم استفادوا من خدمات الاعانة المالية يشعرون بالذنب في حالة تركهم للمؤسسة مقابل 10,17 % من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم استفادوا من خدمات الاعانة المالية لا يشعرون بالذنب في حالة تركهم للمؤسسة ، في حين أن نسبة 3,39 % من المبحوثين الذين نفوا استفادتهم من خدمات الاعانة المالية لا يشعروا بالذنب في حالة تركهم للمؤسسة مقابل 1,69 % من المبحوثين الذين نفوا استفادتهم من خدمات الاعانة المالية رغم ذلك يشعرون بالذنب في حالة تركهم للمؤسسة .

يمكن تفسير هاته النسب سوسيولوجيا بأن موظفي وعمال المؤسسة ميدان الدراسة لديهم ارتباط عاطفي قوي بمؤسستهم ، ويتضح هذا من خلال شعورهم بالذنب في حالة تركهم للمؤسسة ، إذ أن استفادتهم من خدمات الاعانة المالية له دور كبير في زيادة وتوطيد العلاقة بين بينهم وبين مؤسستهم من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم المادية والمعنوية عن طريق خدمات الاعانة المالية ، فبتوفيرها يترك الاثر الايجابي على معنوية ونفسية الفرد

العامل مما يساعد على استقراره داخل محيط العمل ، حيث تعمل خدمات الاعانة المالية التي توفرها المؤسسة كحلول للمشاكل التي يواجهها ، في حياته الاسرية واليومية ، إن هاته المشاكل قد تؤثر سلبا على اداء العامل و مدى رضاه حيث تسعى المؤسسة من خلالها معالجة هاته المشاكل بتوفير اعانات مالية تكون بمثابة حلول لها ، مما يتولد لدى الفرد العامل الشعور بالانتماء والارتباط ما ينتج عنه شعور بالذنب في حالة ترك ومغادرة المؤسسة .

**الجدول رقم : (44) توفير المؤسسة للخدمات الصحية وعلاقته بالشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء للمؤسسة**

المجموع		لا		نعم		توفير الخدمات الصحية
ت	%	ت	%	ت	%	الارتباط العاطفي للمؤسسة
52	88,14 %	1	1,69 %	51	86,44 %	نعم
7	11,86 %	4	6,78 %	3	5,08 %	لا
59	100 %	5	8,47 %	54	91,53 %	المجموع

تشير البيانات الاحصائية للجدول رقم ( 35 ) إلى أن نسبة 86,44 % من المبحوثين الذين اجابوا بأن المؤسسة توفر لهم الخدمات الصحية يشعرون بارتباط عاطفي للمؤسسة مقابل 5,08 % من المبحوثين الذين اجابوا بأن المؤسسة توفر لهم الخدمات الصحية لا يشعرون بأي ارتباط عاطفي للمؤسسة ، في حين أن 6,78 % من المبحوثين الذين نفوا توفير المؤسسة للخدمات الصحية لا يشعرون بأي ارتباط عاطفي للمؤسسة مقابل 1,69 % من المبحوثين الذين نفوا توفير المؤسسة للخدمات الصحية رغم ذلك يشعرون بارتباط عاطفي للمؤسسة .

تشير هذه النسب سوسيوولوجيا بأن توفير الخدمات الصحية من طرف المؤسسة بغرض تحسين الوضع الصحي للعامل وعائلته أدى إلى زيادة الشعور بالارتباط العاطفي للمؤسسة ، فالجانب الصحي للعامل يعتبر أهم الأشياء التي يسعى اليها العامل ، فالعامل دائما يسعى للاطمئنان على صحته من خلال المتابعة الطبية ، خاصة إذا أصيب بمرض

أو أصيب أحد عائلته الأمر الذي يستدعي في كثير من الاحيان القيام بتحاليل طبية والتي قد تكون مكلفة مما تؤدي إلى الشعور بالتوتر والضغط النفسي الامر الذي يعود سلبي على المؤسسة حيث يكون الموظف أو العامل غير مهياً للقيام بالعمل بسبب فقدانه لتركيزه و منه يقل ادائه ، فعندما تتوفر له خدمات صحية تتوافق ومتطلباته وتسد حاجاته يكون شعوره أكثر أمناً ويقل ضغطه النفسي وتوتره مما يزيد في درجة استقراره ورضاه ويكون ارتباطه العاطفي للمؤسسة في أعلى مستوياته وبالتالي يصبح مهياً للقيام بعمله دون أي ضغط أو وتوتر مما يزيد ادائه .

**الجدول رقم: (45) الفحص عند طبيب المؤسسة وعلاقته بالشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء للمؤسسة**

المجموع		لا		نعم		الفحص عند طبيب المؤسسة الشعور بالفخر و الاعتزاز
%	ت	%	ت	%	ت	
86,44	51	22,03	13	64,41	38	نعم
13,56	8	6,78	4	6,78	4	لا
100	59	28,81	17	71,19	42	المجموع

تشير المعطيات الاحصائية للجدول أعلاه أن نسبة 64,41 % من المبحوثين الذين اجابوا بأنه في حالة مرضهم يقومون بالفحص عند طبيب المؤسسة يشعرون بالفخر والاعتزاز بمؤسستهم مقابل 6,78 % من المبحوثين الذين اجابوا بأنه في حالة مرضهم يقومون بالفحص عند طبيب المؤسسة لا يشعرون بالفخر والاعتزاز بمؤسستهم ، في حين أن 22,03 من المبحوثين الذين اجابوا بأنه في حالة مرضهم لا يقومون بالفحص عند طبيب المؤسسة رغم ذلك يشعرون بالفخر والاعتزاز بمؤسستهم مقابل 6,78 % من المبحوثين الذين اجابوا بأنه في حالة مرضهم لا يقومون بالفحص عند طبيب المؤسسة لا يشعرون بالفخر والاعتزاز بمؤسستهم .

إن صحة العمال تعتبر من العناصر الانسانية والاساسية التي يتوقف عليها مردود العمال داخل أي مؤسسة لهذا نجد أن جميع المؤسسات وبإختلاف طبيعة نشاطها اهتمت

بهذا الجانب من خلال بذل مجهودات سعيًا منها للحفاظ على صحة عمالها ، لأن المرض والعجز يمثلان عبئًا على المؤسسة والعامل وأسرته ، وباعتبار المؤسسة ميدان الدراسة توفر خدمات في المجال لطلابها فالعمال بدورهم لهم الحق في الفحص لدي طبيب المؤسسة . وتشير القراءة السوسولوجية للنسب إلى أن المؤسسة ميدان الدراسة تحرص على سلامة وصحة طلابها وعمالها من خلال توفيرها لعيادة طبية يتمتع طاقمها الطبي بالكفاءة وهذا ما التمسناه لنا خلال زيارتنا الميدانية وبدوره تأكدنا لنا من خلال النسب الاحصائية المتحصل عليها حيث نجد أن **64,41 %** من المبحوثين أكدوا بأنهم يقومون بالفحص عند طبيب المؤسسة ، إذ يساهم الطبيب في الكشف عن بعض الأمراض المهنية وعلاج المرض في مراحله الأولى خصوصا وأن غالبية مجتمع البحث من العمال المهنيين ذو الدخل الضعيف ، حيث يساهم توفير المؤسسة لعيادة تقدم خدمات مجانية لعمالها في تقليل مصاريف العلاج والفحص ، وهذا ما يرفع الروح المعنوية للعمال من خلال الشعور بالراحة النفسية ويتولد لدى العامل الشعور الإيجابي للمؤسسة ، وهذا ما تؤكدته النسبة **86,44 %** من المبحوثين الذين يشعرون بالفخر والاعتزاز بمؤسستهم ، وبالتالي زيادة الشعور بالانتماء والولاء للمؤسسة .

#### الجدول رقم : (46) الخدمات الصحية التي توفرها المؤسسة وعلاقتها بالارتباط العاطفي للمؤسسة

المجموع		لا		نعم		الخدمات الصحية كافية الاحساس بالارتباط العاطفي
%	ت	%	ت	%	ت	
<b>88,14 %</b>	52	<b>11,86 %</b>	7	<b>76,27 %</b>	45	نعم
<b>11,86 %</b>	7	<b>8,47 %</b>	5	<b>3,39 %</b>	2	لا
<b>100 %</b>	<b>59</b>	<b>20,34 %</b>	<b>12</b>	<b>79,66 %</b>	<b>47</b>	المجموع

تشير المعطيات الاحصائية للجدول أعلاه أن نسبة **76,27 %** من المبحوثين الذين أكدوا بأن الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة لهم كافية يشعرون بالارتباط عاطفي تجاه المؤسسة مقابل **3,39 %** من المبحوثين الذين أكدوا بأن الخدمات الصحية التي تقدمها

المؤسسة لهم كافية لا يشعرون بأي ارتباط عاطفي تجاه المؤسسة ، في حين أن نسبة % 11,86 من المبحوثين الذين أكدوا بأن الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة لهم غير كافية رغم ذلك يشعرون بالارتباط عاطفي تجاه المؤسسة مقابل 8,47 % من المبحوثين الذين أكدوا بأن الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة لهم غير كافية لا يشعرون بأي ارتباط عاطفي تجاه المؤسسة .

نفس النسب سوسيلوجيا الى أن غالبية موظفي وعمال المؤسسة ميدان الدراسة يقرون بكفاية الخدمات الصحية التي توفرها المؤسسة وبدوره فقد تولد لديهم الاحساس والشعور بارتباطهم العاطفي بالمؤسسة ، إن تسليط الضوء على الجانب الصحي للعمال من طرف المؤسسة يدفعهم بالشعور بأنهم محل اهتمام مما ينعكس على تحسين وتنمية العلاقات الانسانية داخل المؤسسة و يضمن استمرار القوى العاملة خاصة من ذوي المهارات والتخصصات، كما أن الاثر الايجابي الذي يبرز من خلال الاستفادة من هاته الخدمات يظهر ايضا في رضا العامل ويزيد من استعداده لتقبل أهداف التنظيم، فكلما أحس العامل أنه محل اهتمام كلما زاد ارتباطه وانتمائه ومن ثم الاحساس بالارتباط العاطفي للمؤسسة .

#### الجدول رقم : (47) تقدير جهود العامل الاضافية في العمل وعلاقتها بالاستعداد لتقديم مجهود أكبر لسير عمل المؤسسة

المجموع		لا		نعم		تقدر المؤسسة جهود العامل الاضافية الاستعداد لتقديم مجهود اضافي
		%	ت	%	ت	
% 89,83	53	% 16,95	10	% 72,88	43	نعم
% 10,17	6	% 3,39	2	% 6,78	4	لا
% 100	59	% 20,34	12	% 79,66	47	المجموع

تشير المعطيات الاحصائية للجدول رقم (38) بأن نسبة 72,88 % من المبحوثين الذين أكدوا بأن المؤسسة تقدر جهود العامل الاضافية لديهم الاستعداد لتقديم مجهود اضافي اثناء العمل مقابل 6,78 % من المبحوثين الذين أكدوا بأن المؤسسة تقدر جهود العامل

الاضافية ليس لديهم أي استعداد لتقديم مجهود اضافي اثناء العمل ، في حين أن % 16,95 من المبحوثين الذين نفوا قيام المؤسسة بتقدير جهود العامل الاضافية رغم ذلك لديهم الاستعداد لتقديم مجهود اضافي اثناء العمل مقابل 3,39 % من المبحوثين الذين نفوا قيام المؤسسة بتقدير جهود العامل الاضافية ليس لديهم أي استعداد لتقديم مجهود اضافي اثناء العمل .

نفسر هذه النسب سوسولوجيا بأن المؤسسة ميدان الدراسة تعمل على تقدير موظفيها وعمالها عند قيامهم بجهود اضافية في سبيل المؤسسة ، من خلال اظهار الاحترام الذي يستحقونه ، إن تقدير العمل يعتبر أهم أحد العوامل التي تؤدي للمحافظة على الموظفين والعمال ويظهر هذا من خلال الاستقرار الوظيفي ، كما أن من بين أسباب ترك العمل هو عدم شعور الفرد العامل بأن جهوده مقدرة ومعترف بها ، ومنه نلاحظ أن هناك علاقة طردية بين تقدير المؤسسة لجهود العامل الاضافية والاستعداد لتقديم مجهود اضافي ، كما أن الشعور بالاحترام وتقدير الذات يسهل من بناء علاقات عمل حسنة بين أعضاء التنظيم داخل محيط العمل ويسهل من عملية الاتصال ويقلل من حدة الصراع التنظيمي ، وبالتالي زيادة الرضا والانتماء للمؤسسة فكلما زاد تقدير المؤسسة للجهود المبذولة كلما زاد الاستعداد لتقديم مجودات اضافية .

#### الجدول رقم : (48) علاقة الاشراف بالاهتمام بنجاح المؤسسة

العلاقة مع المشرف		جيدة		سيئة		المجموع	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
44	74,58 %	9	15,25 %	53	89,83 %		
2	3,39 %	4	6,78 %	6	10,17 %		
46	77,97 %	13	22,03 %	59	100 %		

تشير المعطيات الاحصائية للجدول أعلاه أن نسبة 74,58 % من المبحوثين الذين أكدوا بأن علاقتهم بالمشرف جيدة يهتمون بنجاح المؤسسة مقابل 3,39 % من المبحوثين الذين أجابوا بأن العلاقة بينهم و بين المشرف جيدة لا يهتمون بنجاح المؤسسة ، في حين أن 15,25 % من مفردات عينة البحث الذين أجابوا بأن علاقتهم بالمشرف سيئة رغم ذلك

يهتمون بنجاح المؤسسة مقابل 6,78 % من المبحوثين الذين أكدوا بأن علاقتهم بالمشرف سيئة لا يهتمون بنجاح المؤسسة .

تشير القراءة السوسولوجية بأن المؤسسة ميدان الدراسة تحرص على اختيار المشرفين الكفاء الذين يساهمون في الاستقرار داخل محيط العمل من خلال الدور الفعال والايجابي للمشرف و يتضح هذا من خلال النسبة المرتفعة للمبحوثين الذين أكدوا بأن علاقتهم بالمشرف جيدة ولا يكون هذا إلا بوجود مشرف يعمل على بناء علاقات عمل سليمة وخلق جو من التعاون والاهتمام والحرص على مراعاة ظروف العمال وكذا توجيهه وتحفز العمال بما يتماشى وأهداف التنظيم ، كما أن العلاقة الجيدة بين المشرف والعمال تعمل على ضمان الاستقرار في مكان العمل وتجنب الصراع التنظيمي ، إن العمل الجماعي والتعاون بين المشرف والعمال يؤدي إلى شعور العمال بأن المؤسسة هي عائلته الثانية مما يؤدي هذا رفع روحهم المعنوية و بناء علاقات عمل جيدة داخل مكان العمل ، مما يزيد في درجة انتمائهم ، وبالتالي الاهتمام بنجاح المؤسسة .

#### الجدول رقم : (49) تكريمات العمال وعلاقتها بالإخلاص والوفاء للمؤسسة

المجموع		لا		نعم		وجود تكريمات الإخلاص والوفاء للمؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
89,83 %	53	8,47 %	5	81,36 %	48	نعم
10,17 %	6	6,78 %	4	3,39 %	2	لا
100 %	59	15,25 %	9	84,75 %	50	المجموع

تشير معطيات الجدول الاحصائية أن نسبة 81,36% من المبحوثين الذين أكدوا بأنه يوجد بالمؤسسة تكريمات يرون بأن المؤسسة تستحق الاخلاص والوفاء مقابل 3,39 % من المبحوثين الذين أكدوا بأنه يوجد بالمؤسسة تكريمات يرون بأن المؤسسة لا تستحق الاخلاص والوفاء ، في حين أن نسبة 8,47% من المبحوثين الذين نفوا وجود تكريمات بالمؤسسة رغم ذلك يرون بأن المؤسسة تستحق الاخلاص والوفاء مقابل 6,78 % من

المبحوثين الذين نفوا وجود تكريمات بالمؤسسة يرون بأن المؤسسة لا تستحق الاخلاص والوفاء .

تشير القراءة السوسولوجية بأن المؤسسة ميدان الدراسة تعمل على دفع وتحفيز عمالها من خلال تقديمها لتكريمات لفائدة عمالها ، إن اهتمام المؤسسة بالعامل وتقييم ادائه بموضوعية واعطاء لكل عامل حقه كلها عوامل تساهم في زيادة دافع الموظفين والعمال للإخلاص والوفاء للمؤسسة ، فالمؤسسة التي تعتمد أسس واضحة لتقييم اداء ومن ثم تقديم حوافز معنوية من تكريمات ومكافأة وهدايا تعمل كحافز ودافع تشجيعا لهم على العمل ، فالإنسان اجتماعي بفطرته وبطبعه ولا يمكن أن يعيش بعيدا عن احترام وتقدير الاخرين له ، فإشباع هاته الحاجات تزيد درجة الرضا و تزيد فعاليته وادائه داخل المؤسسة وبالتالي يكون أكثر تقبلا لأهداف التنظيم و يؤدي بدوره إلى الاخلاص والوفاء للمنظمة .

**1- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الأولى : تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي على تشكيل ولاء تنظيمي لدى موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي..**

بالنظر الى الجداول المتعلقة بالفرضية الأولى تبين لنا الدور الكبير الذي تلعبه الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي ، حيث يبين الجدول رقم (8) أن نسبة 54,52% من موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي يستعملون نقل المؤسسة والمتمثل في نقل الطلبة باعتبارهم أحد منتسبي القطاع الذين لهم الحق في الاستفادة من هاته الخدمات كوسيلة للتنقل لمقر العمل ، و بناءا على الجدول رقم (10) نجد أن غالبية موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي وبنسبة 83,02% يشاركون في النشاطات الرياضية والثقافية والعلمية التي تقوم بها المؤسسة ، وبناءا أيضا على نتائج الجدول رقم (13) حيث نجد نسبة مرتفعة من موظفي وعمال الإقامات الجامعية وبنسبة قدرت بـ 81,36% استفادوا من الخدمات المتعلقة بالتعاونية الاستهلاكية (غذاء ، ملابس ، أجهزة ) ، وبناءا أيضا على نتائج الجدول (32) الذي يبين العلاقة بين توفر وجبة الغذاء و مغادرة وترك المؤسسة حيث نجد أن نسبة 66,10% من الذين أكدوا بأن المؤسسة توفر وجبة غذاء لا يبنون مغادرة وترك المؤسسة ، وبناءا أيضا على نتائج الجدول رقم (33) الذي يبين العلاقة بين الاستفادة من خدمات المساعدة الاجتماعية (منحة الزواج ، الولادة ، الختان ، التمدرس ، الوفاة ) وعلاقتها ببترك ومغادرة المؤسسة نجد أن نسبة 67,80% من موظفي وعمال الإقامات

الجامعية بالوادي من الذين استفادوا من خدمات المساعدة الاجتماعية لا ينوون مغادرة وترك المؤسسة ، وبناءاً أيضاً على نتائج الجدول رقم (34) الذي يبين العلاقة بين استفادة موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي من خدمات الإعانة المالية وعلاقتهم بالشعور بالذنب عند ترك المؤسسة نجد أن النسبة المرتفعة منهم المقدرة بـ 67,80 % من الذين استفادوا من خدمات الإعانة المالية يشعرون بالذنب عند تركهم ومغادرة المؤسسة .

من خلال ما سبق يتبين لنا أن المؤسسة تسعى من أجل سد حاجيات ومتطلبات موظفيها وعمالها من خلال توفيرها للخدمات في المجال الاجتماعي ويتأكد أيضاً أهمية هاته الخدمات لما لها من انعكاس ايجابي يعود على المؤسسة .

وعلى هذا الأساس فإن الفرضية القائلة بأن الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي لموظفي وعمال الإقامات الجامعية تساهم تحقيق ولاء تنظيمي قد تحققت إلى حد كبير .

## 2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثانية : تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي على تشكيل ولاء تنظيمي لدى موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي.

بالنظر إلى الجداول المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية يتبين لنا أهمية ودور الخدمات الصحية ، فبناءاً على الجدول رقم (20) نجد بأن نسبة 93,22 % من موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي أكدوا بأن مؤسستهم تقوم بحملات للتوعية الصحية ، وبناءاً على الجدول رقم (21) يتضح لنا بأن نسبة 86,44% من الموظفين والعمال استفادوا من وسائل الوقاية الصحية ( أقنعة ، معقمات ..) في ظل جائحة كورونا ، وبناءاً أيضاً على الجدول رقم (35) الذي يوضح العلاقة بين توفير الخدمات الصحية وأثره على الشعور بالارتباط العاطفي للمؤسسة نجد بأن نسبة 86,44% من الموظفين والعمال ممن أكدوا بتوفير الخدمات الصحية لديهم شعور بالارتباط العاطفي للمؤسسة ، وبناءاً على الجدول رقم (36) الذي يبين العلاقة بين الفحص لدى طبيب المؤسسة وعلاقته بالشعور بالفخر والاعتزاز بالمؤسسة نجد بأن نسبة 64,41% من الموظفين والعمال الذين يقومون بالفحص لدى طبيب المؤسسة لديهم شعور بالفخر والاعتزاز بالمؤسسة ، وبناءاً على الجدول رقم (37) الذي يوضح العلاقة بين الاحساس بالارتباط العاطفي وبين كفاية الخدمات الصحية نجد بأن

76,80% من الموظفين والعمال الذين أكدوا بكفاية الخدمات الصحية لديهم الاحساس بالارتباط العاطفي للمؤسسة .

من خلال ما سبق تبين لنا بأن الاقامات الجامعية بالوادي لديها اهتمام ملحوظ بالجانب الصحي للموظفين والعمال من خلال ما توفره من خدمات في هذا المجال . وعلى هذا الأساس فإن الفرضية القائلة بأن الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الصحي لموظفي وعمال الاقامات الجامعية تساهم تحقيق ولاء تنظيمي قد تحققت إلى حد كبير .

### 3- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة : تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي على تشكيل ولاء تنظيمي لدى موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي .

بالنظر إلى الجداول المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة يتبين لنا دور وأهمية هاته الخدمات لما تتركه من انعكاس ايجابي على الروح المعنوية لدى الفرد العامل و هذا بناء على الجدول رقم (24) حيث نجد أن نسبة 83,05% من موظفي وعمال الاقامات الجامعية بالوادي أكدوا بأن المشرف يقوم بإشراكهم في حل المشاكل ، وبناء أيضا على الجدول رقم (26) نجد نسبة مرتفعة من الموظفين والعمال الذين أكدوا بوجود أصدقاء لهم في مكان العمل وهذا بنسبة قدرت بـ 96,61% ، وبناء أيضا على الجدول رقم (27) نجد بأن الموظفين والعمال أكدوا بعدم وجود مشاكل بينهم وبين زملائهم داخل مكان العمل وهذا بنسبة 81,36% ، كما نجد من الجدول رقم (28) أيضا النسبة 86,44% من الموظفين والعمال الذين أكدوا بتوافق العمل مع قدراتهم العلمية والجسدية ، ونجد أيضا من الجدول رقم (29) النسبة 93,22% من الموظفين والعمال أكدوا استفادتهم من الترقية ، وبناء أيضا على الجدول رقم (38) الذي يوضح يبين العلاقة بين تقدير الجهود الاضافية للعامل و الاستعداد لتقديم مجهود أكبر لسير العمل نجد بأن 72,88% من الموظفين والعمال الذين أكدوا بأنه يتم تقدير جهودهم الاضافية في العمل لديهم استعداد لتقديم مجهودات اضافية أكبر أثناء العمل ، وبناء أيضا على الجدول رقم (39) الذي يبين العلاقة بين المشرف و الاهتمام بنجاح المؤسسة نجد بأن 74,58% من الموظفين والعمال علاقتهم بالمشرف جيدة لديهم اهتمام بنجاح المؤسسة ، وبناء على الجدول رقم (40) الذي يبين العلاقة بين وجود

تكريمات لفائدة الموظفين والعمال وعلاقته بالاخلاص والوفاء للمؤسسة نجد بأن 81,36% من الموظفين والعمال أكدوا بوجود تكريمات لفائدتهم لديهم نية الخلاص والوفاء للمؤسسة .

من خلال ما سبق يتبين لنا بأن موظفي وعمال الاقامات الجامعية يحضون بالاهتمام مما يزيد في رفع روحهم المعنوية ويزيد من ارتباطهم وانتمائهم .

وعلى هذا الأساس فإن الفرضية القائلة بأن الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال المعنوي لموظفي وعمال الاقامات الجامعية تساهم تحقيق ولاء تنظيمي قد تحققت إلى حد كبير .

### النتائج العامة للدراسة :

من خلال مناقشة الفرضيات الفرعية يتضح لنا بأن الخدمات الاجتماعية العمالية لها دور كبير في تجسيد روح الولاء والانتماء داخل الاقامات الجامعية بالوادي ، من خلال اشباع الحاجات والرغبات للموظفين والعمال المتغيرة والمستمرة ، فمن خلال تحليل الدراسة الميدانية يمكن القول بأن الخدمات المقدمة في المجال الاجتماعي من خدمات النقل وتقديم وجبات الغذاء ومنح و اعانات المالية والخدمات في المجال الصحي من عيادة المؤسسة والطبيب المشرف عليها والتعاقد مع العيادات الخاصة و حملات للتوعية الصحية و توفير وسائل الوقاية الصحية ، الخدمات في المجال المعنوي من إشراف والحرص على ملائمة ظروف وطبيعة العمل مع القدرات العلمية والجسدية والاهتمام والاحترام الذي يجده الموظفين والعمال من المؤسسة ووجود نظام عادل للترقية قد اسهمت وبشكل كبير في زيادة وتحسين الولاء خاصة وأن الموظف دائما يتطلع لإشباع هاته الحاجات التي تحسن وترفع من مستواه الاجتماعي والصحي والمعنوي والمؤسسة وبمساهمتها في تحسين مستوى الموظف والعامل اجتماعيا وصحيا ومعنويا تعطي المزيد من الولاء لها والشعور بالانتماء .

منه ومن خلال تحقق الفرضيات الجزئية لهاته الدراسة فإنه يمكن القول بصحة الفرضية العامة وبأن الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة لموظفي وعمال الاقامات الجامعية بالوادي تعمل على بناء ولاء تنظيمي .

# الخاتمة

## الخاتمة

من خلال هذه الدراسة التي أجريناها على عينة من موظفي وعمال الإقامات الجامعية بالوادي بشقيها النظري والميداني توصلنا إلى أن الخدمات الاجتماعية العمالية تعمل على بناء ولاء تنظيمي لموظفي وعمال الإقامات الجامعية ويتجلى ذلك من خلال ارتفاع الروح المعنوية وكذا الحماس في العمل والاداء المرتفع وكذا الالتزام بأهداف التنظيم والشعور بالفخر والاعتزاز والاحساس بالارتباط العاطفي للمؤسسة فيصعب عليهم ترك المؤسسة أو التفكير في تغيير العمل ويظهر أيضا من خلال اندماجهم في بيئة العمل الخاصة بهم والاستعداد لتقديم أفضل المهارات والمجهودات وبذلهم أقصى جهد من أجل تحقيق أهداف وضمان بقاء واستمرار المؤسسة .

وهذا ما اتضح لنا من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها والتي أثبتت أن الخدمات الاجتماعية العمالية ضرورية لضمان ولاء الموظف والعامل ، خاصة وأنها تعمل على سد واشباع حاجياته ومتطلباته الاجتماعية والصحية والمعنوية ، فهي عبارة عن همزة الوصل بين الموظف والمؤسسة فهي من جهة تعمل على اشباع وتحسين المستوى الاجتماعي والصحي والمعنوي للفرد العامل وعائلته وتجعله أكثر ارتباطا وانتماء وولاء لمؤسسته من جهة أخرى.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع :

### المصادر :

1. دار المشرق :المنجد الابجدي، دار المشرق، بيروت، لبنان، 1968.
  2. مؤلف مجمع اللغة العربية: المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية ، مصر ، 2014.
- ### الكتب :
3. أحمد أحمد حرز الله: التربية النفسية المهنية علم النفس المهني، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط1 ، 2010 .
  4. أحمد بطاح : قضايا معاصرة في الادارة التربوية ، دار الشروق ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2016 .
  5. أحمد محمد الشياب ، عنان محمد ابو حمور: مفاهيم إدارية معاصرة، الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
  6. إسماعيل محمد علي الشرقاوي : إدارة الأعمال من منظور اقتصادي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
  7. أونيس عبد المجيد بن أونيس : ادارة العلاقات الانسانية مدخل سلوكي تنظيمي ، مجموعة اليازوري العلمية للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2017 .
  8. حسين حريم: إدارة المنظمات منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2009.
  9. خالد عيادة عليمات: ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015.
  10. خبراء المجموعة العربية: الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2018.

11. شوقي ناجي جواد: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
12. صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003.
13. عباس الحمري وآخرون : إدارة الخدمة المدنية والوظيفية العامة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط2 ، 2015 .
14. عبد الحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية ،المكتب الجامعي ، الحديث ، الاسكندرية ، 2014 .
15. عبد الرحمان أحمد محمد هيجان : الولاء التنظيمي للمدير السعودي ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ط1، 1998 .
16. عبد العزيز جاهمي : الرعاية الاجتماعية العمالية في المنظمات الصناعية مطلقاتها النظرية وأسسها العلمية، مركز الكتاب الأكاديمي . عمان . ط1. 2015.
17. عبوي زيد منير : مدخل إلى الإدارة العامة ، بين النظرية والتطبيق ، دار أسامة ، عمان ، الأردن ، 2016 .
18. فوزي وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والاقتصادية، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
19. محمد الفاتح محمود بشير المغربي: السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2016.
20. محمد شفيق: البحث العلمي مع تطبيقات في مجال الدراسات الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005.
21. محمد صلاح الدين أبو العلا: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.

22. محمد مصطفى أحمد، مسعود محمد كريم: مقدمة في الرعاية والخدمة الاجتماعية، دار الحكمة للطباعة والنشر، طرابلس، ليبيا، 1992.
23. محمود صديق عبد الواحد : الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون (رؤية مستقبلية ) ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، ط1 ، دسوق ، مصر ، 2015 .
24. مدحت محمد أبو النصر: إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات (الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2008.
25. مدحت محمد ابو النصر: الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 2008 .
26. منال احمد البارودي : الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، مصر ، ط1، 2015 .
27. موسى اللوزي : التطوير التنظيمي (أساسيات ومفاهيم حديثة )، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان، الأردن ، ط2 ، 2003 .

#### المذكرات :

28. أبو بكر بوسالم : أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي ( دراسة ميدانية على شركة سوناطراك البترولية الجزائرية )، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة المال و الأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2010.
29. أحمد سويبي: تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحمدية بن علجية الأغواط )، أطروحة دكتوراه ،تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، الجزائر، 2017.
30. إيهاب احمد عويضة: اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظة غزة ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2008.

31. بلطرش حياة : أثر الثقافة التنظيمية في ادارة الصراع وتحقيق الولاء التنظيمي (دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن وحدة الاخضرية) ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة أعمال ،جامعة أكلي محند أولحاج ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، البويرة ، سنة 2019.
32. بن دحو سمية: الارتياح النفسي في العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي في ضوء متغير الخلفية الفردية للعامل (دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية للجمارك وهران )، أطروحة دكتوراه تخصص علم النفس العمل و الأرغونوميا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2017.
33. جمال بن خالد: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة، (أطروحة دكتوراه تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ،جامعة محمد لمين دباغين سطيف2 ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، الجزائر ، 2015.
34. خضير مبروكة : أثر الصراع التنظيمي على استفادة العمال من الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية أدرار ( رسالة ماجستير تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ) كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة أحمد دراية ، أدرار ، 2016 .
35. خيري أسماء: العدالة التنظيمية وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة ، أطروحة دكتوراه :تخصص علم اجتماع المؤسسة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019.
36. صونيه براهيمية: تأثير ثقافة المؤسسة على تشكيل الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، ،أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر ، 2016،

37. كلثوم سيدهم: مصادر الضغط المهني وعلاقتها بالدافعية للإنجاز والولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم العالي (دراسة ميدانية بالمركز الجامعي الحاج موسى أقي أموك بتامغست )، أطروحة دكتوراه تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر 2، 2018.

38. مالكي محمد أمين : العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لإنتاج اللوالب والسكاكين والصنابير -BCR-، رسالة ماجستير تخصص تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر، 2015.

39. مزوار منوبة : أثر الحوافز على الولاء التنظيمي (دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية )، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال) كلية العلوم الاقتصادية، شعبة علوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012.

40. وافية صحراوي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى اطارات الجامعة الجزائرية (دراسة ميدانية على جامعة الجزائر )، أطروحة دكتوراه تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر 2، 2012.

#### المجلات

41. بوساق هجيرة ، بونيف حنان : نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية ، مجلة الإناسة وعلوم المجتمع ، العدد 6 ، ديسمبر 2019 .

42. جاهمي عبد العزيز : دور الخدمات الاجتماعية العمالية في تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الاقتصادية (مقاربة سوسيو اقتصادية )، مجلة جامعة ابن رشد في هولندا ، العدد 40 ، 2020 .

43. جمال بن خالد : التطور التاريخي للخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر ، العدد 10 ، جوان 2016.

44. رائد محمد مفضي الرقيبات: مستوى رضا معلمي المدارس الحكومية عن المناخ التنظيمي في محافظة المرفق بالأردن وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين في تلك المدارس، مجلة العلوم التربوية والنفسية، الأردن، العدد 25، المجلد الثاني، أكتوبر 2018م.

45. سليمان الفارس: أثر سياسة التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، المجلد 27، العدد الأول، 2011.

46. شداد عبد الرحمان : الخدمة الاجتماعية العمالية كمطلب ودعامة في المؤسسة ، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات ، العدد التاسع ، 2014/06/29 .

47. فاروق محمد العادلي : الرعاية الاجتماعية العمالية ومشكلاتها في الوطن العربي ، مجلة حولية كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية ، جامعة قطر ، العدد الرابع ، 1981 .

48. قجة رضا : فعالية نسق الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة (حالة المؤسسة الجزائرية العمومية )،مجلة الآداب والعلوم الانسانية ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، الجزائر ، العدد السابع ، ديسمبر 2011 .

49. مريم احمد عبد الله المذكور : درجة الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الكويت ، مجلة الدراسات التربوية والنفسية جامعة السلطان قابوس ، الكويت ، 2011 .

50. وليد شلابي ، نوال حمريط: مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الادارة المحلية (دراسة ميدانية بولاية المسيلة )، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد61، 02 سبتمبر 2016.

#### القوانين و المراسيم

51. قانون رقم 78-12 مؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق لـ5 غشت سنة 1978 يتضمن القانون الاساسي العام للعامل ، الجريدة الرسمية ، العدد 32 .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع  
تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة استبيان لتحضير مذكرة ماستر حول موضوع

## الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

دراسة ميدانية لعينة من موظفي وعمال الاقامات الجامعية بالوادي

إشراف الدكتور:

يوسف بالنور

من إعداد الطالب:

قديري السعيد

أخي الموظف أختي الموظفة

في إطار إنجاز مذكرة التخرج من أجل نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل حول موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي ، يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة الرجاء الإجابة عنها بوضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة ، هذه الاستمارة سرية ولن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي . وفي الاخير نشكركم على تعاونكم معنا .

2021-2020

## المحور الأول : البيانات الشخصية

1-الجنس :

ذكر  أنثى

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

3-المستوى التعليمي:

بدون مستوى  ابتدائي  متوسط  ثانوي   
جامعي

4-الحالة العائلية :

أعزب  متزوج  مطلق  أرمل

5- طبيعة العمل :

إداري  تقني  عامل مهني

6- الأقدمية في العمل :

5 سنوات  من 6 إلى 10 سنة  من 11 إلى 15   
من 16 إلى 20  21 سنة فأكثر

## المحور الثاني: الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي:

7- هل تساهم المؤسسة في المساعدة على توفير السكن للعامل ؟ : نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف تساعد ؟ سكن وظيفي

قرض  كراء سكنات

8- ما هي الوسيلة المستعملة للتنقل لمكان العمل ؟ : نقل المؤسسة

نقل خاص  نقل عمومي  أخرى

9- هل توفر لك المؤسسة وجبة غذاء ؟ : نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم هل هي كافية ؟ : نعم  لا

10- هل توجد نشاطات (رياضية ، ثقافية ، علمية ) في المؤسسة ؟ : نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم هل تشارك فيها ؟ نعم  لا

11- هل استفدت من الخدمات الترفيهية و الثقافية والدينية ( مخيمات صيفية ، رحلات

، دينية 'عمرة حج'.... إلخ) ؟ : نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم ماهي الخدمة التي استفدت منها ؟ ( يمكنكم اختيار أكثر من

اجابة واحدة ) : مخيمات صيفية  رحلات ترفيهية  دينية

أخرى أذكرها ؟ .....

12- هل توفر المؤسسة خدمات المساعدة الاجتماعية (منحة الزواج، الولادة، الختان،

والوفاة.... إلخ) ؟ : نعم  لا

- في حالة الاجابة بنعم ماهي الخدمة التي استفدت منها ؟ ( يمكنكم اختيار أكثر من

اجابة واحدة ):

منحة الزواج  منحة الولادة  منحة الختان  منحة التمدريس

منحة الوفاة

13- هل استفدت من الخدمات المتعلقة بالتعاونية الاستهلاكية (غذاء، ملابس، أجهزة) ؟ :

نعم  لا

14- هل استفدت من خدمات الإعانة المالية ؟ نعم  لا

- في حالة الإجابة ب لا لماذا ؟ .....

.....

### المحور الثالث : الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي :

15- هل توفر لكم المؤسسة خدمات في الجانب الصحي ؟ : نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم هل استفدت منها ؟ : نعم  لا

16- هل تشمل الخدمات الصحية عائلة العامل ؟ : نعم  لا

17- في حالة المرض هل تقوم بالفحص عند طبيب المؤسسة ؟ : نعم  لا

18- هل تعرضت لحادث أثناء العمل ؟ : نعم  لا

- في حالة الاجابة بنعم أين تم علاجك ؟ : في عيادة المؤسسة   
في عيادة خاصة  في المستشفى

19- هل المؤسسة متعاقدة مع عيادات خاصة ؟ : نعم  لا

- في حالة الاجابة بنعم هل استقدت من هاته الخدمة ؟ : نعم  لا

20- هل تقوم المؤسسة بحملات التوعية الصحية ؟ : نعم  لا

- في حالة الاجابة بنعم هل تتم عن طريق ؟ ( يمكنكم اختيار أكثر من اجابة واحدة ):

محاضرات  ملصقات  منشورات

أخرى أذكرها .....

21- هل استقدت من وسائل الوقائية الصحية في ظل جائحة كورونا (أقنعة،

معقمات.....) ؟ : نعم  لا

22- كيف تجد الخدمات الصحية ؟ : كافية  كافية إلى حد ما

غير كافية

### المحور الرابع : الخدمات الاجتماعية في المجال المعنوي :

23- كيف تجد علاقتك بالمشرف على عملك ؟ : جيدة  سيئة

24- هل يقوم المشرف في العمل على اشراك العامل في حل المشاكل؟: نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم هل أنت راض عن أسلوب مشرفك في حل المشاكل ؟ :

نعم  لا

25- هل تقدر المؤسسة ما تقوم به من عمل إضافي ؟ : نعم  لا

26- هل يوجد لديك أصدقاء في مكان العمل ؟ : نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم ما طبيعة هذه العلاقة ؟ : علاقة عمل فقط

علاقة قديمة  علاقة قرابة

27- هل هناك مشاكل بينك وبين زملائك في مكان العمل؟: نعم  لا

28- هل العمل الذي تقوم به يتوافق مع قدراتك العلمية والجسدية ؟ نعم  لا

29- هل تمت ترقيتكم ؟ نعم  لا

-إذا كانت الإجابة بنعم ما نوعها؟ (يمكنكم اختيار أكثر من اجابة واحدة )

ترقية في الدرجة  ترقية في المنصب

30- هل تتم الترقية بشكل منتظم ؟ نعم  لا

31- هل يوجد نوع من التكريمات بمؤسستكم ؟ نعم  لا

### المحور الخامس : الولاء التنظيمي:

32- هل لديك استعداد لتقديم مجهود أكبر لإنجاح سير عمل المؤسسة؟:

نعم  لا

33- هل تشعر بالفخر والإعتزاز كونك عاملا في هذه المؤسسة ؟: نعم  لا

34- هل تحس بارتباط عاطفي تجاه مؤسستك ؟: نعم  لا

35- لو أتاحت لك فرصة للعمل في مؤسسة أخرى هل تستغلها؟: نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم لماذا ؟ من أجل التغيير  البحث عن أجر أفضل   
من أجل مناخ عمل أفضل

36- هل تشعر بالذنب إذا غادرت هذه المؤسسة ؟ نعم  لا

37- هل تستحق مؤسستكم الإخلاص والوفاء ؟ نعم  لا

38- هل تهتم بنجاح المؤسسة ؟ نعم  لا

