



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم الاجتماع

الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

دراسة ميدانية بثنائية المدخل الغربي - أولاد عدي القبالة بولاية المسيلة -

مذكرة مكملّة ليل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

تحت إشراف الأستاذ

✓ د/ بوسكرة عمر

إعداد الطالب

✓ ديلمي عبد الحليم

لجنة المناقشة :

- | | | |
|-------------------------------|---------------|--------|
| د. بوسكرة عمر أستاذ محاضر | جامعة المسيلة | مشرفا |
| د. بسطي نور الدين أستاذ محاضر | جامعة المسيلة | رئيسا |
| د. صيد حاتم أستاذ محاضر | جامعة المسيلة | ممتحنا |

السنة الجامعية : 2021-2022



شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين وصلى على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

اشكر أولا وأخيرا الله سبحانه وتعالى على نعمته العظيمة واحمده على فضله علي

بإتمام هذه الدراسة وارجوا الله أن ينفع بها كل من يطلع عليها.

ويسرني أن أتقدم بأوفر وأبلغ معاني الشكر لكل من ساعدني في إعداد هذه

المذكرة ونخص بالذكر الأستاذ الفاضل والمشرف "بوسكرة عمر"

الذي أعطني هذه الدراسة الكثير من وقته وجهده وكان دعما لي معنويا وموجها

ومرشدا منذ بداية هذه الدراسة حتى إتمامها بشكلها النهائي.

وأشكر أيضا جميع موظفي وموظفات ثانوية المدخل الغربي ببلدية أولاد عدي لقبالة خاصة

وكافة الزملاء والطلاب

فجزا الله الجميع كل خير.

الإهداء

إلى من سار معي منذ بداية الطريق حتى هذه اللحظة وكنا دافعا لي لكل
نجاح إلى من بذلا كل

غالي ونفيس ليسعداني في هذه الحياة "والدين الغاليين"
إلى الذين أمر الله برهما وطاعتهما فقال جلا وعلا:
"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"

الإسراء 24

إلى والدي الكريمين.
إلى الذين نرجو الله أن يجمعنا بهم في جنات خالده لقوله جلا وعلا:
"ونزعنا ما في صدورهم من غل إخوانا على سرر متقابلين"

الحجر 47

إلى إخواننا وأخواتنا.
نهدي هذه الرسالة التي نسأل الله فيها الصواب وأن تكون نافعة لي
ولغيري من طلاب وطالبات العلم
ولكل من اطلع عليها ولا ننسى بالتوفيق للأصدقاء المخلصين إن شاء الله.

فهرس المحتويات

الإهداء

شكر وعرفان

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

المقدمة..... أ - ب

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة..... 3
- 2- فرضيات الدراسة..... 6
- 3- أسباب اختيار الموضوع..... 7
- 4- أهداف الدراسة..... 8
- 5- تحديد مفاهيم الدراسة..... 9
- 6- الدراسات السابقة..... 15

الفصل الثاني : مدخل نظري للخدمات الاجتماعية العمالية

تمهيد

- 1- لمحة تاريخية عن الخدمة الاجتماعية العمالية..... 37
- 2- أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية..... 39
- 3- مراحل تطور الخدمة الاجتماعية العمالية..... 40
- 4- أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية..... 43
- 5- فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية..... 44
- 6- مبادئ الخدمات الاجتماعية العمالية..... 45
- 7- الخدمات الاجتماعية في بعض بلدان العالم - نماذج -..... 46

- 8- مجالات الخدمات الاجتماعية العمالية 50
- 9- الخدمات الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري 62

خلاصة الفصل

الفصل الثالث : مدخل نظري للولاء التنظيمي.

تمهيد

- 1- أهمية الولاء التنظيمي 68
- 2- قياس الولاء التنظيمي 69
- 3- خصائص الولاء التنظيمي 71
- 4- مراحل الولاء التنظيمي 72
- 5- أبعاد الولاء التنظيمي 74
- 6- العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي 76
- 7- المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي 80
- 8- استراتيجية تعزيز الولاء التنظيمي 88
- 9- النماذج المفسرة للولاء التنظيمي 91

خلاصة الفصل

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية .

- 1- بطاقة تقنية لمجتمع الدراسة 96
- 2- مجالات الدراسة 98
- 3- أدوات وتقنيات جمع البيانات 99
- 4- المنهج المتبع 100
- 5- بناء أداة الدراسة 101
- 6- إجراء تطبيق أداة الدراسة 102
- 7- عرض خصائص أفراد مجتمع الدراسة 102

الفصل الخامس :عرض وتحليل عبارات محاور الدراسة.

108	 عرض وتحليل عبارات المحور الأول الخاص بالخدمات الاجتماعية	01
117	 عرض وتحليل عبارات المحور الثاني الخاص بالولاء التنظيمي	02
124	 استنتاج الفرضيات الجزئية	03
127	 الاستنتاج العام	04
128	 الخاتمة	

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مقر العمل.	102
02	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس.	103
03	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن.	103
04	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي.	104
05	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية.	104
06	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عدد الأولاد.	105
07	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الأقدمية في العمل .	105
08	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة المهنية.	106
09	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب محل الإقامة.	108
10	بعد عن مقر العمل.	109
11	صعوبة التنقل إلى مكان العمل	110
12	مشكل توفر السكن.	110
13	تقديم مساعدة من طرف الخدمات الاجتماعية لتوفير سكن.	110
14	الاستفادة من إعانات مالية.	111
15	تحديد الإعانات المالية التي يستفيد منها الموظف في قطاع التربية.	111
16	كفاية الإعانات المالية	112
17	كفاية الأجر.	112
18	توفير خدمة النقل.	113
19	توفير خدمة الإطعام.	113
20	توفير التأمين الاجتماعي.	114

114	توفر طب العمل.	21
115	الفحص الطبي في إطار طب العمل.	22
115	نوعية الخدمات الصحية.	23
115	توفير أجهزة الأمن الصناعية.	24
116	إلزامية استعمال أجهزة الأمن الصناعية.	25
116	تقديم توعية صحية في الثانوية.	26
117	توفير أدوات الإسعافات الأولية في الثانوية.	27
117	رضا الموظفين على الخدمات الصحية المقدمة.	28
117	ما إذا كانت مغادرتهم للمؤسسة في الوقت الحالي خطأ.	29
118	شعور الموظف بالذنب في حالة مغادرة المؤسسة.	30
119	إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص الموظف.	31
119	علاقة خدمة النقل بإخلاص الموظف للمؤسسة.	32
120	علاقة خدمة الإطعام بإخلاص الموظف للمؤسسة.	33
120	علاقة خدمة السكن بإخلاص الموظف للمؤسسة.	34
121	علاقة خدمة التأمين بإخلاص الموظف للمؤسسة.	35
121	شعور الموظفين بالانتماء للمؤسسة.	36
122	منح الموظف لكامل طاقته لأداء عمله.	37
122	اعتبار الموظف مشاكل المؤسسة من مشاكله الخاصة.	38
123	علاقة خدمة العيادة الطبية باعتزاز الموظف بمؤسسته.	39
123	علاقة الخدمات الصحية باعتزاز الموظف بمؤسسته.	40
124	علاقة خدمة الأمن الصحي باعتزاز الموظف بمؤسسته.	41

مقدمة

مقدمة:

تعتبر المؤسسات سواء كانت ذات طابع خدماتي أو اقتصادي أو غيرها، القاعدة الأساسية للتنمية والتي تعمل على تلبية احتياجات المجتمع، كما تسعى لإنجاز أهدافها من خلال الأدوار والمهام والواجبات التي يؤديها الأفراد العاملون على اختلاف مستوياتهم، لذا فإن العنصر البشري يعتبر الدعامة الأساسية والرئيسية لنجاحها وتحقيق أهدافها، لهذا فقد عملت مختلف المؤسسات - و من خلال الدراسات - على الاهتمام به و إعطائه الأولوية من أجل استغلال قدراته الكامنة هذا من جهة، و من جهة أخرى فإن حاجات و رغبات و توقعات الفرد العامل أمر ينشد إشباعه من خلال ما تقدمه المؤسسة له من حوافز، و خدمات مكاملة لتحقيق طموحات العاملين لرفع الروح المعنوية لديهم.

وبهذا كانت الخدمات الاجتماعية أحد العوامل الهامة في المؤسسة، التي تعمل على تحقيق رغباته من خلال المساعدات المالية والاجتماعية والنفسية والصحية لمعامل، من أجل تلبية احتياجاته الفردية والعائلية، والوصول إلى تحقيق الولاء التنظيمي لديه، باعتبار أن له علاقة مباشرة بالإنتاجية، إذ تتفق معظم الدراسات والبحوث على وجود علاقة إيجابية وثيقة بين الولاء والإنتاجية.

والولاء التنظيمي يعد عنصراً جوهرياً في بلوغ الأهداف التنظيمية، وتعزيز الإبداع والاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها، كما يسهم الولاء التنظيمي في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والنمو المتواصل، لذا نجد أن موضوع الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه قد نالت اهتمام الكثير من الباحثين في مجال الإدارة، وذلك لما له من تأثير كبير على سلوكيات الأفراد وماله من انعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء.

ويتولد الولاء التنظيمي من التفاعل القوي بين خصائص الأفراد وشخصياتهم، وضغط العمل، والعوامل التنظيمية الأخرى، والمؤثرات المجتمعية والبيئة العامة، حيث نجد أن الولاء التنظيمي هو إدراك الأفراد للتوافق بين قيمهم وأهدافهم مع أهداف وقيم التنظيم الذي ينتمون إليه.

وقد ذهب العديد من الباحثين في هذا المجال إلى دراسة طبيعة العلاقة بين مستوى الولاء التنظيمي والعوامل التي قد تؤثر فيه، ومن بين هذه العوامل ما هو شخصي، وما هو سلوكي، وما هو متعلق بالقيم الخاصة بالمنظمة، وما هو متعلق بالعوامل الخارجية مثل القيم التي يحملها الأفراد ويعلمون من أجل بلوغها داخل التنظيم.

ومنه فقد جاءت دراستنا لتتناول موضوع: الخدمات الاجتماعية العمالية ودورها في تحقيق الولاء التنظيمي . لذا كانت دراستنا هذه تتمحور حول دور الخدمات الاجتماعية العمالية في تحقيق الولاء، في إطار هذه الدراسة اعتمدنا ثانوية المدخل الغربي ببلدية أولاد عدي لقباله كمجتمع بحث باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي.

وللوصول إلى الهدف المنشود فقد قسمنا دراستنا إلى فصول كما يلي: تضمنت هذه الدراسة جانبين، نظري وآخر ميداني، حيث احتوى الجانب النظري على فصل أول يحتوي على إشكالية الدراسة، التساؤلات، الفرضيات، أسباب تناول الموضوع، أهميته، وأهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة للموضوع.

يتناول الفصل الأول التأصيل النظري للخدمات الاجتماعية العمالية، من خلال التطرق إلى جذورها التاريخية ومراحل تطورها، وكذا أهدافها وفلسفتها والمبادئ التي تقوم عليها، بالإضافة إلى مختلف مجالاتها، كما تطرقنا إلى الخدمات الاجتماعية العمالية بنوع من التفصيل في التشريع الجزائري

أما الفصل الثالث المتعلق بموضوع الولاء التنظيمي، واشتمل هذا الفصل على عدة عناصر، والتي تضمنت : أهمية الولاء التنظيمي، مراحله، أنواعه، خصائصه، العوامل المؤثرة فيه، النماذج المفسرة له، قياسه وآثار الولاء التنظيمي. وخصصنا الفصل الرابع للإجراءات المنهجية للدراسة، بحيث تناولنا بطاقة تعريفية لمجتمع الدراسة والهيكل التنظيمي، ومجالات الدراسة، أدوات وتقنيات جمع البيانات، المنهج المتبع، بناء أداة الدراسة، إجراءات تطبيق أداة الدراسة، عرض خصائص أفراد المجتمع، وفي الفصل الأخير تم عرض وتحليل نتائج الفرضيات، ثم استنتاج الفرضيات الجزئية ثم الخاتمة.

الفصل الأول

- 01- إشكالية الدراسة .
- 02- فرضيات الدراسة .
- 03- أسباب اختيار الموضوع .
- 04- أهمية الدراسة .
- 05- أهداف الدراسة .
- 06- تحديد مفاهيم الدراسة .
- 07- الدراسات السابقة .

تمهيد:

تعتبر الإشكالية أولى المراحل التي ينطلق منها أي باحث في دراسة أي موضوع، فطرح الإشكالية وتحديد مختلف أبعادها وصياغتها ينبع من إحساس الباحث الذاتي والموضوعي لمشكلة الدراسة.

فطرح الإشكالية لا يأتي بالصدفة، وإنما هو حصيلة التفاعل بين التصور النظري وبين التصور الميداني. ومن هذا المنطلق سوف نتطرق في هذا الفصل إلى طرح الإشكالية وتحديد مختلف أبعادها لمشكلة الدراسة، حيث يتم الاستناد على أساسها في طرح الفرضيات، وقبل ذلك قمنا بطرح وتوضيح أهمية وأهداف الدراسة بالإضافة إلى أسباب اختيار هذا الموضوع، كما قمنا بتحديد المفاهيم الأساسية للدراسة.

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر المؤسسات من التنظيمات التي تعمل على تحسين وتطوير الخدمات من أجل تلبية حاجات المجتمع من السلع أو الخدمات المتغيرة والمتطورة على الدوام، لهذا فهي تحاول تحقيق أقصى مردود، من تحقيق مختلف العوامل التي تساعد على ذلك، كتحسين ظروف العمل المادية من خلال توفير الآلة والتكنولوجيا المتطورة والاهتمام بالموارد البشري الذي يعتبر أحد عناصر ومكونات التنظيم، بل وأهم عنصر فيه والأكثر تأثيرا على الإطلاق.

ويعتبر العامل أو العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج لدوره في نجاح أو فشل أي مؤسسة، فقد اهتمت به المؤسسات من خلال قياداتها عن طريق البحث عن العوامل المؤثرة على الإنتاج وكفاءة العامل والتي تؤثر سلبا وإيجابا عليه، والسعي الى أن يصل رفع انتاجيتهم إلى أقصى الحدود وأقصى كفاءة ممكنة، من خلال توفير العمالة المؤهلة واكسابها المهارات المختلفة لرفع القدرة على الأداء لديهم لكن هذه القدرة غير كافية حسب الدراسات إذا لم يكن هناك دافع للعامل يدفعه للعمل حيث أن كفاءة الفرد تقوم على عنصرين هما القدرة على العمل والرغبة فيه، فالقدرة تشمل ما يملكه الفرد من مهارات ومعارف، بالإضافة الى قدرات التعليم والتخصص والتدريب والتكوين، أما الرغبة فتشمل العوامل والمؤثرات الخارجية التي تدفع الفرد الى تحقيق أهداف المؤسسة وتقوم سلوكه وتشجع الفرد على الرفع والزيادة في آدائه، ومن خلال تلك العوامل الدافعة ما تقدمه المؤسسات والمنظمات للأفراد من خدمات اجتماعية في مختلف المجالات.

ظهرت الخدمات الاجتماعية العمالية كحتمية وضرورة لأنها عامل من العوامل الهامة داخل المؤسسات، لما تقدمه من للعامل من مساعدات اجتماعية ومادية، نفسية وصحية كون الفرد هو محور العملية الإنتاجية ذلك اهتم أصحاب

الأعمال والمؤسسات بالخدمات الاجتماعية العمالية وأصبحت أهميتها تعادل توفر رأس المال اللازم لقيام المشاريع الصناعية وكذا توفر اليد العاملة وكل ما يتصل بعمليات الإنتاج.

من العوامل التي ساهمت في تأكيد أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية هو التقدم الصناعي وما صاحبه من زيادة في استعمال الآلة وظهور مشكلات اجتماعية كالبطالة وانخفاض الأجور وزيادة ساعات العمل للعمال ، مما استدعى تدخل الحكومات لإيجاد حلول لها ، ومع ظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإنسانية التي دعت إلى إصلاح وضعيات العمال بتقديم أنواع من الخدمات الاجتماعية العمالية على مستوى المؤسسات ، وكذلك زيادة حاجيات العمال وتردي أوضاعهم مما أدى إلى انتظامهم في شكل نقابات ومنظمات تدافع عن حقوقهم ، وتتبنى مطالبهم مما مكن العمال من استرجاع حقوقهم المسلوقة .

تهدف الخدمات الاجتماعية العمالية إلى مساعدة العامل على النجاح في مهمته كإنسان له كيانه وخصائصه وقدراته وميولاته ورغباته التي تميزه عن الآخرين، لا كوسيلة إنتاج ويتجلى ذلك من خلال مساعدته في شتى المجالات الاجتماعية، الصحية، النفسية، التعليمية، التكوينية، الترويجية والثقافية، كما تهتم بدراسة المشكلات التي تواجهه أثناء قيامه بعمله، وقد قامت الخدمات الاجتماعية العمالية على أسس علمية حديثة تقرر بأن الإنسان لا يمكن أن يقدم الأفضل إلا إذا هيأنا له أفضل ظروف العمل داخليا وخارجيا.

إن موضوع الولاء التنظيمي من المواضيع التي تركز على الحالة النفسية للفرد داخل المؤسسة، حيث تعتبر من أهم العوامل التي يمكن اعتبارها من المؤشرات الإيجابية، وهي بمثابة مقياس لفاعلية أداء الفرد ، فإذا كانت معنوياته مرتفعة فهذا يؤدي إلى تحقيق النتائج التي ترغب فيها المؤسسة وبالتالي لا بد للمؤسسات أن تهتم بالروح المعنوية للأفراد الذين يعملون بها وبولائهم التنظيمي لتحقيق أهداف المنظمة ، فكلما ارتفعت الروح المعنوية للعاملين كلما ازدادت انتاجيتهم

(علاقة طردية) ، ولا يتم ذلك إلا من خلال تلك العوامل التي تؤثر في سلوك الفرد والتي تعتبر الخدمات الاجتماعية العمالية إحدى عواملها.

ولتحقيق المؤسسات أهدافها بكفاءة وفاعلية عالية أصبحت تبحث عن أفراد ذوي ولاء تنظيمي بكل المؤشرات المكونة له (العاطفي، المستمر، الأخلاقي)، فالولاء لا ينعكس على الأداء داخل المؤسسة فقط وإنما على البيئة الخارجية، لذلك لابد من قياس الولاء التنظيمي بهدف الوقوف على نقاط القوة والضعف للوصول إلى أهداف المؤسسة.

للخدمات الاجتماعية العمالية أهمية بالنسبة للفرد كونها تلبي وتشبع حاجاته داخل المؤسسة وخارجها، فقد أظهرت بعض الدراسات أنه كلما أشبع الفرد حاجاته في المؤسسة ازداد ارتباطه بها لكونها المصدر الرئيسي لإشباع حاجاته وبالتالي تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات، مما ينعكس على إنتاجيتهم وانتمائهم لمؤسساتهم، فالمؤسسة الناجحة هي التي تنجح في استغلال كفاءة وفعالية أفرادها بما يحقق أهدافها حيث تقوم بتوفير الخدمات الاجتماعية العمالية وفق دراسة علمية محيط المؤسسة الداخلي والخارجي واحتياجات الأفراد العاملين بها وإسناد قيادتها إلى إدارة رشيدة بأسلوب فعال قادر على التأثير الإيجابي على العاملين وأدائهم ويزيد من ولائهم التنظيمي للمؤسسة ومساعدتها على الاستمرار والاستقرار والقدرة على المنافسة.

انطلاقاً مما سبق، وفي إطار تناولنا لموضوع الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي بثانوية مصطفى بن بولعيد، سنحاول معرفة مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في تحقيق الولاء التنظيمي، وعلى ضوء ذلك نلخص إشكالية البحث في التساؤل التالي: إلى أي مدى تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في تحقيق الولاء التنظيمي لدى

موظفي ثانوية المدخل الغربي – أولاد عدي لقبالة؟

وتندرج تحت هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي في تحقيق الولاء العاطفي لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي - أولاد عدي لقبالة؟

- هل تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي في تحقيق الولاء المعياري لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي - أولاد عدي لقبالة؟

2- فرضيات الدراسة:

2-1- الفرضية العامة:

- تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في تحقيق الولاء التنظيمي لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي - أولاد عدي لقبالة.

2-2- الفرضيات الفرعية:

- تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي في تحقيق الولاء العاطفي لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي - أولاد عدي لقبالة.

- تساهم الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي في تحقيق الولاء المعياري لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي - أولاد عدي لقبالة.

3- أسباب اختيار الموضوع:

3-1 الأسباب الذاتية: لعل من أسباب اختيارنا لهذا الموضوع هو اهتمامنا الشخصي بموضوع الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي باعتبار أنني موظف بقطاع التربية، وبحكم مهامنا الوظيفية التي مكنتنا من الاطلاع على المشاكل الاجتماعية والمادية لعمال المؤسسات التربوية، مما أثار لدينا الرغبة الذاتية في تناول هذا الموضوع ومحاولة كشف طبيعة العلاقة القائمة بين الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسات التربوية من خلال ثانوية المدخل الغربي - أولاد عدي لقبالة، ودورها في تحقيق الولاء التنظيمي لدى موظفيها.

3-2 الأسباب الموضوعية:

- تقديم صورة حقيقية عن واقع العمال الجزائريين وعن واقع المؤسسة الجزائرية باعتبارها القاعدة الأساسية للتنمية.

- أهمية الموضوع على المستوى النظري والميداني، لأنه لا توجد دراسات جزائرية مستفيضة في مجال الخدمات الاجتماعية العمالية في الجزائر.

- كون موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية من المواضيع التي شغلت الباحثين في مجال تخصصنا من جهة ومن جهة أخرى اهتمام شريحة واسعة من الموظفين والعاملين بمختلف القطاعات العمومية والخاصة كالحراك العمالي الذي تشهده بعض القطاعات العمومية في السنوات الأخيرة باعتباره متعدد الأبعاد يمس جوانب حياة العامل، سواء ما ارتبط منها بمؤسسة عمله أو حياته الشخصية.

- كون موضوع الولاء التنظيمي من أهم أسباب نجاح المؤسسات البلدان المتقدمة كاليابان وبذلك كان دافعا لدراسته.

- محاولة تقديم إضافة علمية بهذه الدراسة في ميدان علم الاجتماع عموما وعلم الاجتماع تنظيم وعمل خصوصا.

4- أهمية الدراسة:

- ازداد الاهتمام بموضوع الخدمات الاجتماعية العمالية في السنوات الأخيرة كونها عملت على رفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي مع خلق الجو المناسب لخلق وتنمية الولاء التنظيمي بين العامل ومؤسسته.
- العمال بالمؤسسات والمنظمات ذوي الولاء التنظيمي المرتفع قيمهم واتجاهاتهم وأهدافهم مرتبطة بأهداف المؤسسة ومنه تظهر أهمية الولاء التنظيمي بكافة أبعاده فهو يساعد المؤسسات في معرفة العوامل التي تؤثر على مستواه، ومن هذا الفهم يمكن إيجاد السبل التي تؤدي الى الرفع من مستوى الولاء التنظيمي.
- تبيان ولاء الموظفين في قطاع التربية من خلال مؤسسة الدراسة: ثانوية المدخل الغربي - أولاد عدي لقبالة.

5- أهداف الدراسة:

- معرفة مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في مجالاتها الثلاثة (الاجتماعي، الصحي، المعنوي) في تحسين وتنمية الولاء التنظيمي لدى موظفي وعمال المؤسسة التربوية محل الدراسة.
- الوقوف على واقع الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في مجالاتها الثلاثة (الاجتماعي، الصحي، المعنوي) على المؤسسة التربوية محل الدراسة.
- تقييم مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (المستمر، العاطفي، الأخلاقي) لدى المؤسسة التربوية محل الدراسة.
- التوصل إلى توصيات مناسبة لموضوع الدراسة.

6- تحديد مفاهيم الدراسة:

6-1- مفهوم الخدمة الاجتماعية:

6-1-1- تعريف مفهوم الخدمة الاجتماعية في اللغة: الخدمة جمع خدم وخدمات ، المساعدة التي تقدم للغير⁽¹⁾.

حيث عرفها منجد لاروس Larousse: على أنها المساعدة: أنا في خدمتك، أي في مساعدتك، الإنسان الخادم:

أي تخدم الآخرين⁽²⁾.

6-1-2- تعريف مفهوم الخدمة الاجتماعية في الاصطلاح: لقد تعددت تعاريف الخدمة الاجتماعية وتباينت

الأفكار فيها وذلك لتعدد واختلاف ميادينها وخدماتها التي تتناول الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمعات ولكي

نقف على مفهومها أكثر سنعرض في بحثنا هذا بعض التعريفات العربية والأجنبية:

أ- التعريفات العربية:

- تعريف الخدمة الاجتماعية عند رشيد زرواتي: "الخدمة الاجتماعية هي توفير الخدمات المطلوبة لمساعدة الأفراد

والجماعة والمجتمع، وهي خدمة فردية، جماعية ومجتمعية، فأما المعرفة النظرية فهي دراسة الحالة ومحاولة الوصول إلى نظريات

تفسرها وإلى قوانين تتحكم فيها وأما المعرفة العلمية فهي دراسة الحالة، ثم التشخيص، ثم العلاج، ثم التنفيذ، أما المساعدة

فهي عبارة عن تلك الجهود المبذولة لفائدة الفرد والجماعة والمجتمع"⁽³⁾.

(1) المنجد الأبيدي : دار المشرق ، الطبعة الأولى ، بيروت ، لبنان ، 1967.

(2) Larousse de poche , Paris , 1978

(3) رشيد زرواتي : مدخل الى الخدمة الاجتماعية ، مؤسسة ابن سينا للطباعة والنشر ، الطبعة الثانية ، بن عكنون ، الجزائر ، 2000 ، ص 13.

- تعريف الخدمة الاجتماعية عند فاروق يونس: "الخدمة الاجتماعية هي مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغير، تحقيقا للرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجي يجند طاقات الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية بتدعيم قدراتها وامكانياتها وعلاج مشكلاتها على أساس المساعدة الذاتية وفي الإطار الإيديولوجي"(1).

- تعريف المؤتمر الدولي للخدمة الاجتماعية الذي عقد بباريس عام 1928: الخدمة الاجتماعية هي تلك الجهود المقصودة، والتي تهدف إلى تحقيق الأغراض التالية:

- تخفيف الآلام التي تصدر وتصاحب الكوارث والنكبات وحالات البؤس التي يتعرض لها الناس، وهي تلك الإغاثة أو المساعدات المؤقتة.
- نقل الأفراد والأسر من حالة البؤس التي وقعوا فيها إلى حالة معيشية ملائمة أو عادية وتلك هي المساعدة الوقائية
- العمل على رفع مستوى المعيشة وتحسين الأحوال الاجتماعية عامة في سبيل تحقيق الرفاهية الاجتماعية وتلك هي المساعدة البناءة(2).

- تعريف الخدمة الاجتماعية عند ريمون علين وجون فاستون: "الخدمة الاجتماعية هي جميع الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات العامة أو الخاصة ذات الصبغة الاجتماعية، سواء كانت في صالح الأفراد أو الأسر، أو الجماعات عن طريق المساعدين الاجتماعيين

أو المساعدات الاجتماعيات، أو كانت عن طريق ملحقات الخدمة الاجتماعية"(3).

(1) احمد مصطفى خاطر : الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الثانية ، الإسكندرية ، مصر ، 1955 ، ص125.

(2) احمد مصطفى خاطر : المرجع نفسه ، ص 123.

(3) رشيد زرواتي : المرجع السابق ، ص 11.

6-1-3- التعريف الإجرائي لمفهوم الخدمة الاجتماعية: هي مهنة إنسانية تهدف إلى خدمة الإنسان وهي كذلك

نظام يعمل على حل مشكلات الأفراد أو الجماعات وتنمية قدراتهم وميولهم والوصول بهم إلى مستوى من الحياة يتفق مع رغباتهم الخاصة وتحقيق التكيف الاجتماعي لهم.

6-2- مفهوم الخدمة الاجتماعية العملية:

6-2-1- تعريف منظمة العمل الدولية: هي الخدمات والاستعدادات والقدرات المتعددة التي تحصل للعمال، الذين

يعملون بإحدى المنشآت أو التجهيزات ، أو جزء من أجزاء النشاط الاقتصادي أو بمنطقة صناعة⁽¹⁾.

6-2-2- تعريف سعد عبد السلام: هي مجموعة الوسائل العلمية والفنية التي تبذل كافة الجهود لرفع البؤس المادي

والمعنوي عن العمال، وذلك عن طريق النهوض بمستواهم الاجتماعي والثقافي والصحي⁽²⁾.

6-2-3- تعريف وليام هاريسون عام 1925: الخدمة الاجتماعية العملية هي نوع من الخدمة التي تعمل من جانب

على مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني من مشكلات لتتمكن من الوصول إلى مرحلة سوية ملائمة ، وتعمل من

جانب آخر على أن تزيل بقدر المستطاع العوائق التي تعرقل الأفراد على أن يستثمروا أقصى قدراتهم⁽³⁾.

"تقوم الخدمة الاجتماعية العملية على توفير أسباب الطمأنينة والأمن والراحة واستمرار العمل والإنتاج للعامل، وتهتم

أيضا بإبعاد العامل عن أماكن العمل الخطير ووقاية حياته وصحته، كما تعمل على منح حقوقه من الراحة والإجازات

المرضية، كما تهتم بظروف العامل الأسرية الاقتصادية والتربوية"⁽⁴⁾.

(1) عز الدين أمين : اجتماعيات العمل ، مكتبة القاهرة ، مصر ، 1971 ، ص 15.

(2) عبد المحي محمود حسن صالح : الخدمة الاجتماعية العملية ومجالات الممارسة المهنية ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، بدون سنة ، ص 18.

(3) سعد عبد السلام حبيب : الخدمة الاجتماعية العملية ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، مصر ، بدون سنة ، ص 47.

(4) محمد طلعت مرسى وعدلي سليمان : الخدمة الاجتماعية في الدول النامية ، الجزء الأول ، المكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، مصر ، 1972 ، ص 187.

6-2-4- التعريف الإجرائي لمفهوم الخدمة الاجتماعية العملية: هي تلك الخدمات التي تعمل المؤسسات على

تقديمها للعامل في المجالات الاجتماعية والصحية والمعنوية، لإشباع وتلبية حاجياته المادية والنفسية والاجتماعية لغرض رفع روح معنوياته وتحقيق الرضا، بقصد التغلب على العوائق المختلفة والوصول به الى مستوى أفضل.

6-3- مفهوم الولاء التنظيمي:

6-3-1- تعريف مفهوم الولاء التنظيمي في اللغة: الولاء: للكبر، أي للأعلى فالأعلى.

والولاء: الموألون، يقال: هو ولاء فلان، والولي: من الثرب، يقال: داره ولي داري، أي قربة منها⁽¹⁾.

والولاء: المحبة والصدقة، القرب والقرابة، والولاءة، القرابة⁽²⁾.

الولاء: من فعل ولي ولاء، قرابة، نصره، أدى القوم فروض الولاء للملك، أي محبة وصدقة، جاءوا ولاء، أي متتابعين

⁽³⁾ وهذا المعنى تدل عليه الآيات الكريمات التالية:

قال الله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا الْيَهُودَ وَالنَّصَارَى أَوْلِيَاءَ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ وَمَنْ يُولَمْ مِنْكُمْ فَانْهَ مِنْهُمْ

إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ﴾. سورة المائدة، الآية 51.

6-3-2- تعريف مفهوم الولاء التنظيمي في الاصطلاح: عرفه أصحاب الاتجاه التبادلي على أنه "عدم الرغبة في

ترك المنظمة من أجل الزيادات في الدفع والمكانة والحرية، أو من أجل زمالة عمل أكبر"، كما وقد عرفه آخرون من

أصحاب هذا الاتجاه تعريفاً آخر للولاء التنظيمي هو أنه "اقتراح فعال بين الفرد والمنظمة، حيث أن الموظفين الموالين

لها، هم الذين يرغبون في إعطاء أنفسهم بعض الشيء مقابل أن يقدموا للمنظمة بشكل ممتاز.

(1) ابن منظور: لسان العرب، ج 6، ط 1، دار الفكر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2008، ص 351-352.

(2) المنجد في اللغة والأعلام: ط 43، دار المشرق، بيروت، لبنان، 2009، ص 919.

(3) أحمد العابد وآخرون: المعجم العربي الأساسي، د ط، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، بيروت لبنان، د س، ص 1334.

أما أصحاب الاتجاه السلوكي فقد حاولوا توضيح وتعريف الولاء التنظيمي ووصفه من المنظور السلوكي بأنه " تمثيل الفرد لقيم وأهداف المنظمة الإدارية، وانصهار الفرد داخل بيئة عمله من خلال دوره الوظيفي والتنظيمي، ورغبته واستعداده للعمل والبقاء في بيئة عمله واستعداده لتقديم التضحيات لصالح المنظمة(1) .

وقد عرفه " بورتر " وزملاؤه بأنه " قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن الفرد الذي يظهر مستوى عاليا من الولاء التنظيمي تجاه المنظمة التي يعمل بها وان يكون لديه:

1-اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة.

2-الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لخدمة المنظمة.

3- رغبة قوية في المحافظة على عمله في المنظمة(2) .

كما وقد عرف " حسين حريم " الولاء التنظيمي على أنه " استعداد لبذل مجهود عال للمنظمة ، وبعبارة أخرى أنه اتجاه حول ولاء وانتماء الموظفين للمنظمة، وهي عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها(3) .

وعرفه موسى اللوزي بأنه " حالة يتمثل فيها الفرد بقيم وأهداف المنظمة ويرغب الفرد في المحافظة على عضويته فيها لتسهيل تحقيق أهدافه(4) .

وقد بين المختصون في السلوك التنظيمي أن قوة انجذاب الأفراد نحو المنظمة التي يعملون بها تعتمد على قوة عمليات الاستثمار أو المراهنات التي يحققها أو يحرص عليها الفرد مقابل عمله فيها ، ومن هنا فان مظاهر الفرد الناجمة

(1) موسى اللوزي : التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة ، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2003، ص ص121-122.

(2) محمد صلاح الدين أبو العلا : ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين وزارة الداخلية في قطاع غزة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009.

(3) حسين حريم : السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ، ط د ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2004، ص 120.

(4) موسى اللوزي : التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة ، المرجع السابق ، ص 119.

عن تركه العمل في المنظمة الحالية تزداد بزيادة حقوقه ومكاسبه المشروعة ، وهذا يؤدي بالتالي إلى زيادة ولاء الفرد لهذه المنظمة ، وعلى هذا الأساس فإن المنظمات تدعم ولاء الأفراد العاملين لديها من خلال مشاركتهم في الفوائد والأرباح فنجاح المنظمة وتحقيق أهدافها يؤدي إلى تحقيق أهدافهم من حيث حصولهم على الفوائد والمكافآت والمكاسب ، وهذا يتطلب منهم استمرارية دعم ومساندة ومؤازرة المنظمات التي يعملون فيها⁽¹⁾ .

ويعرفه هيربرت سيمون الولاء التنظيمي باعتباره متغيرا يساعد في عملية اتخاذ القرار، حيث يدفع الفرد حين محاولة الاختيار بين البدائل إلى اختيار البديل الذي يحقق مصلحة التنظيم الذي ينتمي إليه ، وقد يكون الولاء لجزء معين من التنظيم كالجماعة مثلا ، وهذا يساعد على تحديد مسؤولية متخذ القرار، ولكن هذه الفوائد لم تجعل سيمون يغفل عن الاحتمالات التي يمكن أن يؤدي إليها الولاء لجزء من التنظيم من تناقض بين مصالح هذا الجزء ومصالح التنظيم العام ، وهي النتائج غير المتوقعة التي أوضحها نموذج سيلزنيك عن البيروقراطية⁽²⁾ .

ج -التعريف الإجرائي لمفهوم الولاء التنظيمي: من خلال التعاريف السابقة الذكر للولاء التنظيمي نبنى التعريف الإجرائي التالي :هو تقبل الفرد لقيم وأهداف وسياسات المؤسسة التي يعمل بها بكل قناعة، ومحاولة تحقيق التوافق بينها وبين القيم والأهداف الخاصة به، والعمل على تنمية عضويته فيها والشعور بالانتماء لها.

7- الدراسات السابقة:

في إطار تناولنا لموضوع الخدمات الاجتماعية العمالية والولاء التنظيمي، تجدر الإشارة هنا أننا لم نتحصل على دراسة سابقة تتضمن نفس المتغيرين، وعليه اعتمدنا على دراسات سابقة تناول كل متغير على حدي، بدءا بالمتغير المستقل المتمثل في الخدمات الاجتماعية العمالية، ثم المتغير التابع المتمثل في الولاء التنظيمي، كما يلي:

(1) موسى اللوزي : المرجع نفسه ، ص 120 .

(2) على السلمي : تطور الفكر التنظيمي ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، د س ، ص 201 .

7-1- الدراسات التي تناولت الخدمات الاجتماعية العمالية.

7-1-1- دراسة بن خالد جمال 2016/2015 بعنوان: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل

التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة⁽¹⁾ ،
أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل، حيث قام الطالب في إطار دراسته بطرح الإشكالية
التالية: إلى أي مدى يمكن للخدمات الاجتماعية العمالية أن تساهم في خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية
الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟

الذي تفرع عنه الأسئلة التالية:

- هل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي كفيلة بتحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة

العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟

- 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 داخل المؤسسة العمومية

الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟

فرضيات الدراسة: اعتمد الطالب على الفرضية العامة التالية: تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية أن على خلق ثقافة

تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟

(1) بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد ملين دباغ - سطيف 02 - 2016/2015.

وتفرعت الى 03 فرضيات فرعية كالتالي:

-تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي على تحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية

الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟

-تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال التكويني على تدعيم التوافق المهني للعمال داخل المؤسسة العمومية

الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟

-تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال النفسي على تحقيق التكيف التنظيمي داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية

للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة؟

أهداف الدراسة:

- الوصول إلى معرفة نوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة.

- الوقوف على فعاليات الأنظمة التسييرية لهذه الخدمات من خلال الأساليب العلمية المطبقة.

- محاولة معرفة واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتشخيص العوامل دون تحقيق

الخدمات ومدى تأثير ذلك على مردودية الخدمات.

أهمية الدراسة: تلخصت الدراسة في أهمية الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتشخيص

العوامل دون تحقيق الخدمات ومدى تأثير ذلك على مردودية الخدمات.

المنهج المتبع: اعتمد الطالب في دراسته على المنهج الوصفي لقدرته على وصف الواقع التنظيمي وتحليل معطياته بطريقة تحدد واقع المؤسسة ميدان الدراسة وتصويرها كمياً، كما اعتمد على الوثائق والسجلات، واستخدم مجموع من أدوات البحث العلمي كالملاحظة والمقابلة والاستمارة.

نتائج الدراسة:

نتائج الفرضية الأولى: الفرضية الأولى غير محققة إلى حد كبير المرتبطة بعنصر بعنصري الزمان والمكان التي تفيد بعدم وجود علاقة تأثيرية للخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي: خدمة السكن والتغذية والترفيه، على الالتزام الوظيفي: احترام أوقات العمل، عدم التغيب، الانضباط، الإتيان.

نتائج الفرضية الثانية: الفرضية الثانية غير محققة أن الخدمات الاجتماعية العمالية لا تؤثر في التوافق المهني، والاعتماد على الخبرة المهنية والأقدمية للتحكم في التكنولوجيا.

نتائج الفرضية الثالثة: الفرضية الثالثة غير محققة في المؤسسة في خضم متطلبات الواقع التنظيمي محل الدراسة حيث أنه كلما توافقت قيم العامل مع القيم التنظيمية كلما كان أكثر تكييفاً التسيير العقلاني للمؤسسة.

7-1-2- دراسة جميع وفق 2007/2006، بعنوان الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصناعية حديثة

النشأة -دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للإسمنت (ACC)، بحمام الضلعة، المسيلة⁽¹⁾، رسالة ماجستير في علم الاجتماع.

(1) جميع وفق: واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية حديثة النشأة، دراسة ميدانية بمصنع الإسمنت (ACC)، حمام الضلعة - ولاية المسيلة - ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2007/2006

وتمثلت إشكالية الدراسة في الإجابة على التساؤلين التاليين: هل هذا الاهتمام خاصة المتعلق بالآلات ونوعيتها، اختيار

الإطارات، نوعية الإنتاج وكميته، يوازيه الاهتمام بالجانب الإنساني والمتعلق بالخدمات المقدمة للعمال ونوعيتها؟

وهل الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية حديثة النشأة تراعي جميع الجوانب المتعلقة بالعامل حتى يتمكن

العامل من التوافق في المؤسسة ومن ثم زيادة الإنتاج؟

الفرضيات:

- هناك حد أدنى من الخدمات الاجتماعية يقدم للعمال في المؤسسات الصناعية حديثة النشأة.

- هناك خدمات اجتماعية ضرورية تفتقدها مؤسسة الإسمنت.

- هناك عدم رضا العمال على الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم في مؤسسة الإسمنت.

أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من الفروض الأساسية للبحث ومن هذا المنطلق يمكن ذكر

أهداف هذا البحث في النقاط التالية:

- محاولة الوقوف على واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في المؤسسة الصناعية حديثة النشأة

- محاولة التعرف على أنواع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في مؤسسة الإسمنت بالمسيلة.

- محاولة التعرف على احتياجات العمال من الخدمات الاجتماعية غير المقدمة في مؤسسة الإسمنت بالمسيلة .

نتائج الدراسة:

نتائج الفرضية الأولى:

الخدمات الصحية: إن الخدمات الاجتماعية الصحية تعمل على ضمان الأداء الحسن للعمال بالشركة وكذلك ضمان

حقوقها الصحية من خلال القوانين والتوصيات التي تخص الجانب الصناعي، لهذا نلاحظ من خلال الجدول 08-

10-09 بأن الخدمات الصحية التي تعطى للعمال بالشركة حسنة في بعض الأحيان، وذلك رغم توفر العيادة الطبية والطبيب والمساعدين له.

كما أعرب أفراد عينة البحث على أن الشركة توفر خدمات الصحة والسلامة للعمال ولكنها لا تشمل كل العمال، بحيث أنها توجد في الأماكن الإدارية أكثر منها من الأماكن المباشرة للعمل، ولهذا فالعمال يطالبون بتعميمها حتى تكون هناك استفادة جماعية وعادلة.

وحول توفر الشركة على العيادة الطبية، فإن النتائج تبين لنا أن كل أفراد العينة صرحوا بأن الشركة تحتوي على عيادة طبية ومجهزة تجهيزا عاديا تقريبا، كما أنها تحتوي على صيدلية بها أدوية لصالح العمال، وتتوفر أيضا على سيارة إسعاف خاصة لنقل العمال المصابين إصابات خطيرة إلى أقرب مستشفى أو مركز طبي.

وحول الخدمات الخاصة بطب العمل، فإن النتائج أوضحت من خلال المقابلات مع العمال بأن طبيب المؤسسة لا يقوم بمهامه مطلقا ولم نره يوما يقدم لنا نصائح أو تعليمات خاصة، أو يقوم بزيارة تفقدية للقطاعات الأساسية الستة في الشركة، فمهمته تقتصر على العيادة فقط.

كما أن العمال أعربوا على أن الطبيب يقوم بفحص سنوي للعمال وهذا في رأيهم غير كافٍ للوقوف على ما يعانيه العمال من أمراض قد تؤدي بحياتهم، لهذه الأسباب يجب على الشركة أن تولي اهتماما بالغاً بهذا المؤشر، لأن حماية العمال ووقايتهم من الأمراض والأخطار يساهم بشكل كبير في دفع العملية الإنتاجية.

كما بينت نتائج الجدول رقم (8) أن نسبة 68% من مجموع أفراد العينة تعالج عند طبيب خاص خارج الشركة وليس عند طبيب المؤسسة في حين نلاحظ أن هناك بعض المؤسسات العمومية كسوناطراك تخصص لعمالها طبيبا داخل وخارج الشركة لخدمة العامل وأسرته التي تحت كفالتة.

ولقد سعت الشركة الجزائرية للإسمنت منذ نشأتها على توفير مثل هذه الخدمات الاجتماعية، وذلك بتكوين لجان للأمن الصناعي، تختص ببحث ظروف العمل وأسباب الحوادث والإصابات والأمراض، مع المحافظة على معدل الحوادث الصناعية في حده الأدنى إن أمكن ذلك، وتحسين صحة العامل إلى أعلى درجة ممكنة، والجدول رقم (9) يوضح لنا أن من مجموع أفراد العينة صرحت بأن هذه الخدمات متوفرة بالشركة، لكنها تعطى حسب الأولوية لكل قطاع، لكن ما يلاحظ هنا أن بعض العمال لا يستعملونها ويستخفون بوظيفتها.

والجدول رقم (10) يبين مدى فاعلية هذه الخدمات في التقليل من حوادث العمل حيث أن نسبة 91 % من مجتمع البحث أوضحت بأنها لم تتعرض لإصابات العمل طوال عملها في الشركة، مدلة ذلك بالتزامها واحترامها لطرق ووسائل الأمن الصناعي.

لذا نجد أن الخدمات الخاصة بالأمن الصناعي تتداخل والخدمات الصحية والطبية لأنها تهدف إلى التقليل من حوادث العمل، وتقدم وسائل الوقاية والعلاج. وعليه يمكننا القول بأن هذه الخدمات متوفرة وبشكل كبير في الشركة وهذا ما وقفنا عليه أثناء تطبيق الاستمارة وجمع المعلومات.

-خدمات الإسكان: إن النتائج المحصل عليها في الجدول رقم (12) تبين لنا أن الشركة الجزائرية للإسمنت تقدم خدمات في مجال الإسكان ولكن تظهر لنا النتائج أن هناك معايير وشروط للاستفادة من هذه الخدمات، حيث أن هناك تفاوت في استفادة العمال من السكن حيث أن نسبة 74 % لم تستفد، ويعود هذا إلى أن أغلبية العمال يسكنون إما قريبا من الشركة، وإما داخل تراب الولاية و أما السكن فهو مخصص للقادمين من خارج الولاية، وهذا ما دلت عليه النتائج وذلك بنسبة: 26 %.

- **خدمات النقل والمواصلات:** من ملاحظة الجدول رقم (14) يتبين لنا أن نسبة 94 % من مجموع أفراد العينة أنهم راضون عن موضوع المواصلات، ويرجعون رضاهم هذا لكون مثل هذه الخدمات تزيد في إشباع حاجاتهم، وتقلل عنهم تعب المسافة من وإلى الشركة، مما يسمح لهم بإنتاجية أكثر.

- **خدمات التغذية:** إن توفر خدمات اجتماعية مختلفة بالشركة هو بمثابة حافز للعمل أكثر، وهذا ما أوضحته النتائج، حيث بينت أن نسبة 100 % من مجموع عينة البحث، أعربت على أن الشركة توفر وجبات غذائية مجانية لعمالها وتتوفر على جميع الفيتامينات والبروتينات والنشويات اللازمة من أجل المحافظة على صحة العامل النفسية والجسدية وحتى العقلية، وهذا من شأنه أن يدفع العمال للعمل أكثر ويجفّزهم إليه.

ونلاحظ في الجدول (19) أيضا أن نسبة 73 % من مجموع عينة البحث راضية عن نوعية التغذية المقدمة لهم وهي تتماشى والمقاييس المعمول بها في مؤسسات وشركات صناعية عالمية.

- **الخدمات التعليمية والتثقيفية والتكوينية:** رغم أن الشركة تعمل جاهدة على توفير خدمات اجتماعية وفقا لما هو منصوص عليه قانونيا، إلا أن هذا لم يمنعها من اقتراح وجود خدمات أخرى كالتكوين الذي يجنب الشركة الكثير من الخسائر التي قد تحدث عن تعطيل الآلات أو من ضعف جودة الإنتاج الناشئة عن جهل العامل وعدم كفاءته في أداء العمل وهذا ما يوضحه الجدول رقم (24) ، حيث أوضحت نسبة 70 % من أفراد مجتمع البحث على أن الشركة قد مكنتهم من الاستفادة من التكوين لما له من دور فعال في اكتساب المهارات والتقليل من حوادث العمل، وزيادة الكفاءة الإنتاجية.

- **الخدمات الترفيهية وشغل أوقات الفراغ:** إن الأنشطة الترفيهية على اختلاف أنواعها تساعد على إيجاد وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل الشركة، كما أنها تكسب العمال والممارسين لها عادات حميدة، ولهذا فإن النتائج توضح أن نسبة 100 % من أفراد العينة صرحت بأن هناك خدمات ترفيهية رياضية وثقافية وفكرية داخل الشركة وهي لا

تختصر على فئة دون أخرى، وهي تساعد العمال على تنظيم وشغل أوقات فراغهم تنظيماً واعياً يساهم في رفع كفاءتهم الإنتاجية، ويعمل على ضمان استقرارهم صحياً ونفسياً.

كما أن بيانات الجدول رقم (24) تبين لنا أن نسبة 55 % من مجموع أفراد العينة أوضحت بأن الشركة تقوم بنشاطات ترفيهية تشغل بها أوقات فراغ العمال. كالرياضات والشطرنج.

- الخدمات الدينية: إن الخدمات الدينية مهمة للعمال حيث أنها تساعدهم على الاستقرار النفسي والروحي في هذه المؤسسة. ومن ثم يجد العمال ارتياحاً كبيراً في أدائهم لأعمالهم. وبما أن هذه المؤسسة تعمل في يوم الجمعة فإننا نجد أن المؤسسة لا تراعي هذا الجانب من الخدمات. غير أن هناك خدمة واحدة تقدم للعمال في هذا المجال وهي العمرة والتي تقدم كل سنة ويتم تحديد الفائزين عن طريق الاقتراع ولا يحق للعامل المشاركة في العام المقبل كي يتسنى لبقية العمال الاستفادة من مثل هذه الخدمات الجليلة، والتي تقدم على ثلاث أفواج كل فوج يتكون من 20 عاملاً.

- نتائج الفرضية الثانية: رغم أن الشركة تجتهد من أجل توفير الخدمات لعمالها إلا أننا وجدنا من خلال الجدول (26) (27) أن هناك خدمات غير موجودة في المؤسسة ولا تشمل جميع العمال مثل الخدمات الثقافية كالجرائد التي توزع فقط على الإداريين والخدمات الترفيهية الخدمات السكنية الخدمات الدينية. وهذا يدل على أن المؤسسة لم تكتمل بها وجود الخدمات الاجتماعية والتي من شأنها أن تساعد العامل على تغيير الأجواء الروتينية المتكررة.

- نتائج الفرضية الثالثة: يعتبر رضا العمال على الخدمات الاجتماعية من بين المؤشرات التي تدل على أن الشركة ناجحة في تسييرها. ومن خلال الجدول رقم (31) نستنتج أن أغلب العمال راضون على الخدمات المقدمة لهم كما أوضحت بذلك نسبة 68 % أما عن العمال غير الراضين على الخدمات فإننا نجد أن الخدمات الثقافية تأتي في المرتبة الأولى وهذا رغم أن المؤسسة تتوفر على قاعة لممارسة النشاط الرياضي. غير أن هذا الأخير لا يتوفر إلا على بعض أنواع من الرياضة. أما في المرتبة الثانية فتأتي الخدمات الترفيهية ثم الخدمات السكنية ثم الخدمات التكوينية ثم الخدمات

الدينية .والشيء الملفت هو أن هناك بعض المؤسسات العمومية الكبيرة مازال عمالها يحضون بمثل هذه الخدمات حتى يومنا هذا، ومنها شركة سوناطراك التي توفر لعمالها مجموع الخدمات الاجتماعية.

7-1-3- دراسة غميص فوزية: (2007) ⁽¹⁾: بعنوان "الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل"

بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج الأقمشة الصناعية- تيندال -بالمسيلة.

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

- هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الاجتماعي والنفسي؟

- هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الصحي والتكويني؟

- هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الثقيفي والترويحي؟

وقد ضمنت الباحثة موضوع دراستها فرضية عامة تقول: إن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالات: الاجتماعي، النفسي، الصحي، التكويني، الثقيفي والترويحي. ولاختبارها والتحقق منها ميدانيا تفرعت إلى ثلاث فرضيات هي:

⁽¹⁾ غميص فوزية : الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية - تيندال - بالمسيلة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة إجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، 2007 .

الفرضية الأولى :إن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين الاجتماعي والنفسي.

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

الفرضية الثالثة :إن سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين التثقيفي والترويجي.

واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، حيث شمل مجتمع الدراسة قطاعات الإنتاج الأربعة (الغزل، النسيج، التكملة والخياطة) وقدر عددهم ب 951 عاملا مباشرا للعملية الإنتاجية بالمؤسسة الصناعية ميدان الدراسة. وأخذت الباحثة عينة عشوائية في دراستها، كون مجتمع الدراسة يضم فئات تتميز عن بعضها بنوع المهنة أو الحرفة أو الوظيفة وتلتقي حول المهام العامة، كتأدية الحقوق والواجبات الفردية والجماعية، وقدر حجم العينة 100 عامل بنسبة 10 % من مجتمع الدراسة، وزعت على القطاعات الأربعة كالتالي: 42 عامل من قطاع الغزل، 30 عامل من قطاع النسيج، 9 عمال من قطاع التكملة و 19 عاملا من قطاع الخياطة.

نتائج الدراسة:

الفرضية الفرعية الأولى :يرجع سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل بنسبة 79.08% في المجال النفسي والاجتماعي . ويرجع سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل بنسبة 84.75% في المجال الاجتماعي.

-التأمين الاجتماعي :هناك استفادة ضد الأخطار التي تواجه المبحوثين أثناء العمل وخارجه كالتأمين على المرض والولادة والتقاعد ، حوادث العمل ، الوفاة ، العجز ، لكن رغم ذلك فإن نسبة 74 % من المبحوثين يؤكدون عدم كفاية أداءات التأمين الاجتماعي مقارنة بالجهد العضلي والفكري.

-النقل: يستفيد من خدمات النقل سوى 35% من المبحوثين ، ولا يستفيد من نفس الخدمات 65%، وان نسبة 85% عينة البحث يستعملون وسائل النقل العمومي للوصول إلى مكان العمل، أما 06% فيستعملون نقلا خاصا بهم، وما نسبته 09% سيرا على الأقدام لقرب مكان العمل من السكن .وهذا يكرس نقص توفر وسيلة النقل للمبحوثين.

-الغذاء: لا تقدم المؤسسة خدمات الغذاء لعدم وجود ميزانية كافية ، حيث أن نسبة 84% من المبحوثين يحضرون وجباتهم الغذائية معهم منذ الصباح ، وما نسبته 16% يتناولون وجباتهم في المطاعم القريبة.

-السكن: لا تساهم المؤسسة ميدان الدراسة في تقديم خدمات السكن.

وحول الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة في المجال النفسي، كان هناك نقص بنسبة 31.73 %، وكانت نتائجها بالتفصيل كالآتي:

-علاقات العمل :نمط الجماعة السائد بميدان الدراسة هو الجماعة الرسمية ، والتي تعتمد على الاتصال الرسمي بين أعضائها بتنفيذ مهامهم وأدوارهم ، لكن هناك نسبة 32% من المبحوثين يكونون جماعات عمل غير رسمية تقوم على أساس العلاقات الشخصية ، وتسهم من خلال عملية الاتصال بينهم في رفع الروح المعنوية.

-الإشراف: يتضمنه العديد من النقائص والتناقضات ، حيث أكد المبحوثين على أن معاملة المشرف لهم حسنة بنسبة 77%، وفي نفس الوقت لا يسمح لهم بإبداء الرأي والمشاركة في حل مشكلات العمل بنسبة 61%.

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

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

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

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

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

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

الخدمات في المجال التكويني :صرح المبحوثين أن نسبة نقص خدمات التكوين ب 63.25%، وشمل:

-الاختبار المهني :أكدت ما نسبته 53% من عينة البحث، أن اختيارهم لمناصب عملهم كان سيئا في حين صرح 76% من المبحوثين أنه تم التحاقهم بالمؤسسة محل الدراسة كان عن طريق الاتصال المباشر.

-التوجيه المهني :أكدت نسبة 31% من عينة الدراسة أن التوجيه المهني لم يساهم في وقاية العمال من المخاطر.

-التدريب المهني :صرح ما نسبته 69% من عينة الدراسة أنهم لم يخضعوا إلى تدريب مهني على الآلة .واعتمدت المحاضرات كوسائل للتدريب على الآلة بنسبة 91% من المبحوثين.

الفرضية الفرعية الثالثة :صرح ما نسبته 100% من عينة البحث أن خدمات الجانب الترويحي والترفيهي منعدمة تماما بالمؤسسة محل الدراسة.

النتيجة العامة :بناء على نتائج تحليل بيانات الفرضيات الثلاث، كانت نسبة نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة محل الدراسة 81.45%.

النتيجة العامة: وبحساب معامل الارتباط بين المتغيرين، نقص الخدمات الاجتماعية العمالية وارتفاع معدلات حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية محل الدراسة الذي قدر ب: 0.76، مما يؤكد أن هناك علاقة ارتباطيه قوية بين نقص الخدمات الاجتماعية العمالية وارتفاع معدلات حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية، وأن ذلك يؤكد دور وأهمية الخدمات الاجتماعية العمالية في الوقاية من حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية في المجالات السابقة.

7-2- الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي.

7-2-1- دراسة أحمد السويسي (2018/2017)⁽¹⁾ : بعنوان تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين

بالمؤسسة ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن علجيه لغواط ، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع – تنظيم وعمل – ، حيث قام الطالب في إطار دراسته بطرح الإشكالية التالية: إلى أي مدى تساهم الثقافة التنظيمية في التأثير على الولاء التنظيمي للعاملين داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيبة بالأغواط؟ ، و الذي تفرع عنه الأسئلة التالية:

- هل لثقافة الإبداع تأثير على زيادة مستوى الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الأغواط؟
- هل يمكن للثقافة التحفيزية أن تساهم في تحقيق ولاء العاملين داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية الأغواط؟
- هل مشاركة الأفراد في صناعة القرارات من شأنها أن تزيد من ولائهم بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الأغواط؟

الفرضيات:

- لثقافة الإبداع تأثير على زيادة مستوى الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الأغواط؟
- للثقافة التحفيزية أن تساهم في تحقيق ولاء العاملين داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية الأغواط؟

(1) أحمد السويسي : تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي على العاملين بالمؤسسة ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية أحميدة بن علجيه - الأغواط - ، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة الجلفة ، 2018/2017.

- مشاركة الأفراد في صناعة القرارات من شأنها أن تزيد من ولائهم بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الأغواط؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الأسس التي تبنى عليها ثقافة المنظمة لأجل الوصول إلى كفاءة أعلى،

وهذا من خلال معرفة رغبات العاملين وطموحاتهم لتحقيقها ومن ثم الوصول إلى ولاء العامل لمؤسسته والذي يتولد عنه

الرقابة الذاتية التي تجعله يحافظ على المؤسسة التي يعمل بها ويكرس حياته ومبادئه وقيمه لخدمة أهدافها.

- يمكن لهذا البحث أن يساعد في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية بالدرجة الأولى .

- يعطي المؤسسة مكانة هامة وسمعة جيدة من خلال تمسكها بثقافتها .

- تعتبر ثقافة المنظمة المحرك الأساسي للقدرات وذلك لتأثيرها على الأداء وبالتالي كسب ولاء العامل وتحقيق مردودية

أفضل.

- هذا الموضوع يمكن أن يساهم في عمليات تأهيل المؤسسات الجزائرية بصفة عامة والمؤسسات الصحية بصفة خاصة.

- معرفة الثقافة التنظيمية وتأثيرها على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالأغواط.

- الوقوف على مدى اختلاف قيم الثقافة التنظيمية باختلاف بعض الخصائص الشخصية بالنسبة للعاملين بالمؤسسة

مجال الدراسة.

- معرفة المعوقات الثقافية التي من شأنها أن تحد من تحقيق الولاء التنظيمي للألف ا رد، وعليه فدراسة ولاء العاملين تعتبر

من أولويات التخطيط والتطوير التنظيمي، الذي تسعى إليه الإدارة في محاولة التنبؤ بسلوك العاملين بها في ضوء أبعاد

الثقافة التنظيمية، ومن ثم العمل على ضبط وتعديل ذلك السلوك بما يتناسب مع قيم ومعايير الثقافة السائدة في المؤسسة

وتعد هذه الدراسة محاولة نحو تحقيق هذا الهدف.

المنهج المتبع: اعتمد الطالب في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي والذي يتطلب أدوات لتحليل الظاهرة بمؤشرات

وأبعادها للوصول إلى وصف وتحليل دقيق للأسباب الحقيقية وراء هذا السلوك، وهو ما يحاول الباحث كشفه من خلال

هذا المنهج الذي يراد به معرفة تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة مجال هذه الدراسة.

نتائج الدراسة: من خلال الدراسة التي قام بها الباحث حول الثقافة التنظيمية وتأثيرها على الولاء التنظيمي للعاملين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الاغواط تم التوصل إلى النتائج التالية وكانت تختلف من فرضية إلى أخرى:

- بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 0.61 والتي كانت تهدف إلى معرفة تأثير ثقافة

الإبداع على الولاء التنظيمي للعاملين فنجد ان هذه الفرضية قد تحققت.

- بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 0.62 والتي كانت تهدف إلى معرفة تأثير ثقافة

التحفيز على الولاء التنظيمي للعاملين فنجد ان هذه الفرضية قد تحققت.

- بالنسبة للفرضية الجزئية الثالثة حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 0.38 والتي كانت تهدف إلى معرفة إذا كان لثقافة

المشاركة في صناعة القرار تأثير على الولاء التنظيمي للعاملين فنجد ان هذه الفرضية قد تحققت.

- إن وجود ثقافة قوية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجال الدراسة يساهم في تحقيق التماسك والانسجام والولاء

لأعضاء المؤسسة.

- سعي إدارة المستشفى إلى تحقيق موائمة بين نظام القيم لديها وثقافتها ومواردها لتحقيق أهدافها.

- يسود المؤسسة العمومية الاستشفائية ثقافة قوية و التي من خلالها تشجع على الإبداع وكل تفكير ابتكاري يمكن من

غرس ثقافة الإبداع داخل هذه المؤسسة ما يضمن ولاء عمالها.

- شعور العمال أن جهدهم محل تقدير واحترام من قبل الزملاء وإدارة المستشفى يقوي عزيمتهم وإخلاصهم وينمي

شعورهم بالانتماء اتجاه مؤسساتهم.

-وجود تقدير متبادل وقيم وأخلاق عالية داخل المؤسسة يزيد من مضاعفة الجهود.

-شعور العاملين بكل أصنافهم بالولاء التنظيمي الكبير للمؤسسة.

-اعتماد المؤسسة على العاملين في تحقيق نتائج جيدة ومهمة يمكن العمال من الشعور بثقة كبيرة في نفوسهم وانهم

محل اهتمام وتقدير من قبل المؤسسة.

-ان سعي المؤسسة إلى تكوين أفرادها وتطوير مهاراتهم يزيد من ولائهم لها.

-تحفيز العمال من خلال تقديم (الأجر المناسب ، والترقية ، العلاوات، الشكر والثناء والتقدير.... إلخ)، يمكن العمال

من تقوية علاقتهم بها ويشعرهم بالرضا والولاء لها، وهذا ما يدل على وجود ثقافة تحفيزية تتبعها المؤسسة لكسب ولاء

الأفراد العاملين.

-مشاركة العاملين في تسيير مؤسساتهم من شأنه أن يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة والسير بالمؤسسة نحو أداء

أفضل.

-عملية المشاركة في صناعة القرار تمكن من إبراز المواهب والقدرات التي يتمتع به الأفراد.

-تساهم مشاركة العاملين في صناعة القرار في تلبية حاجات اجتماعية نتيجة روح الفريق.

7-2-2- دراسة عبد الفتاح خليفات ومنى المتلاحمة (2006)⁽¹⁾ : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الولاء

التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة ، وذلك من خلال الإجابة عن

الأسئلة الآتية:

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

(1) عبد الفتاح خليفات ومنى المتلاحمة : الولاء التنظيمي وعلاقته بالولاء الوظيفي لدى هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 25 ، العدد (3+4) 2009 ، ص ص 289-290.

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

وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الخاصة للعام الدراسي (2005-2006) والبالغ عددهم (1978) ، أما عينة الدراسة فتكونت من (559) عضواً، ونسبة (87.45 %) من حجم العينة، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت أداة " آلين وماير "للولاء التنظيمي، والمكونة من (20) فقرة، وأداة طورت لقياس الرضا الوظيفي مكونة من (25) فقرة.

نتائج الدراسة: أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- وجود علاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة .وكذا وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس والعمر، ومدة الخدمة في الجامعة والكلية.

-تمكن المشاركة في اتخاذ القرارات من تدعيم عنصر الانتماء لدى العامل بالمؤسسة الاستشفائية مجال الدراسة.

-إن الاهتمام بالجانب الثقافي لأي مؤسسة بصفة عامة و المؤسسة العمومية الاستشفائية بالأغواط مجال هذه الدراسة بصفة خاصة يمكن من تطور وتقدم المؤسسة ويحافظ على استقرارها.

7-3- تقييم وتوظيف الدراسات السابقة:

إن النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة الأولى، كشفت أن الشركة الجزائرية محل الدراسة توفر خدمات اجتماعية حسنة لعمالها في مختلف المجالات :الاجتماعية (ACC) للإسمنت والصحية، النفسية، الترويحية والتثقيفية محاولة تلبية حاجياتهم ورغباتهم، وبالتالي فهي توفرها على قناعة تامة، مما ينعكس إيجاباً على الروح المعنوية للعمال ورضاهم عن العمل، وهذا ما يدفعهم لأداء أعمالهم بكفاءة عالية .لكن ما لم تكشف عنه الدراسة هو مدى

رضا العمال عن الخدمات المقدمة، ومدى مراعاتها لحاجياتهم ورغباتهم، وكذا درجة الأهمية، مما يبرز دور الهيئة القائمة على تسيير هذه الخدمات . كما أن الفرضية الرابعة كانت تبحث في نماذج من الخدمات الاجتماعية العمالية بالبلدان المتطورة صالحة للعمل بها بالمؤسسات الجزائرية، إلا أن الباحث أثب صحة فرضيته بنموذج جزائري ذو سمعة عالمية، وهي تعتبر عصب اقتصاد الجزائر بأكمله لكونها تنشط في مجال المحروقات الذي يمثل نسبة 98% من مداخيل الدولة الجزائرية، وبالتالي لا يمكن أخذها كنموذج في الخدمات الاجتماعية العمالية . لذلك تحتاج الفرضية الرابعة إلى نموذج من البلدان المتطورة لإثبات صحتها.

وقد اتفقت إلى حد بعيد نتائج الدراسة الثانية مع سابقتها في تحديد مستوى الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة للعاملين بها، كون هاتين الدراستين أجريتا في نفس الشركة وفي نفس السنة، حيث وقفت على مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة بالنسبة للعمال، مما يعكس مستوى التسيير من خلال الهيئة القائمة، كما توصلت الدراسة إلى تحديد أولوية الخدمات الاجتماعية بالنسبة للعمال، وكذا التي تشهد نقصا في توفيرها.

أما الدراسة الثالثة فقد توصلت الباحثة إلى تأكيد تلك العلاقة الارتباطية بين الخدمات الاجتماعية العالية بالمؤسسة محل الدراسة والوقاية من حوادث العمل ، حيث أكدت نتائج الدراسة أنه كلما وفرت خدمات اجتماعية تراعي وتلبي حاجيات ورغبات العمال كلما قل معدل حوادث العمل ، وهذه النتيجة تكشف لنا حقيقة أن المؤسسات الصناعية الخاصة منها أو العامة، والتي تعمل على تفعيل والارتقاء بمستوى الخدمات الاجتماعية العمالية ، ليست تكلفه إضافية لا طائلة منها ، بل على العكس من ذلك كونها من خلال توفرها تساهم في رفع الروح المعنوية للعمال ورضاهم عن العمل، ومن ثم في تساهم بشكل غير مباشر في تحسين الأداء مما يزيد من الإنتاج والإنتاجية، كما أنها تساهم في التقليل من معدل حوادث العمل من خلال مساهمتها في استقرار العمال ماديا ومعنويا واجتماعيا . وكل هذه المؤشرات

قد تلعب دورا كبيرا في تحقيق ولاء العمال لمؤسستهم، وهذا ما نسعى إلى الوقوف عليه من خلال دراستنا، والتي سنحاول أن نكشف مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في تحقيق الولاء التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.

ومن خلال الدراسة والتحليل للدراسات السابقة الذكر، استفدنا منها في الكثير من الجوانب المتعلقة ببحثنا، سواء ما تعلق منها بالإطار المفاهيمي خاصة متغير الخدمات الاجتماعية العمالية، والمنهج الأنسب للدراسة، بالإضافة إلى نمط عينة الدراسة وتقنيات جمع البيانات، وكذا الأساليب الإحصائية الملائمة للتحليل للوقوف على صحة الفرضيات من عدمها. أما الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع وهو الولاء التنظيمي فقد استفدنا منها من خلال أدوات قياس الولاء التنظيمي وأبعاده الثلاثة.

خلاصة:

من خلال ما سبق، يتضح لنا بأن هذه الدراسة وانطلاقاً من أهميتها من جهة، ومن جهة أخرى من خلال أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية التي تلعبها في مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم حيث تعمل على الرفع من الطاقات الانسانية من خلال مساهمتها في مختلف المجالات، و بما يساعد العامل على تحقيق الأمن و الاستقرار في عمله، و بما توفره من مساعدات لتحقيق التكيف مع بيئته الاجتماعية، التي يترتب عنها رفع مستواه المعيشي في كافة النواحي، و وذلك للوصول إلى أكبر قدر من الشعور بالسعادة و الولاء عن المؤسسة ، و احترام العامل في كافة مواقع عمله وحياته كمواطن صالح له قيمة وكرامة و حق في الحياة الآمنة، و توفير احتياجاته الانسانية في مختلف الظروف، و إن استخدام المهارات الفنية في الخدمة الاجتماعية العمالية تهدف لتحرر العامل من المعوقات الذاتية و البيئية، و بالتالي تمكنه من التفكير و التعبير و تنشيط طاقاته في مجال عمله، و حياته.

والهدف الأساسي من هذه الدراسة الحالية هو الوصول إلى اقتراحات عملية من أجل تشخيص واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة محل الدراسة (ثانوية المدخل الغربي)، ومعرفة مجمل المشاكل والعوائق التي يعاني منها الموظف في هاته المؤسسة، بغية تحسين وضعية وتقديم الخدمات التي تليق وتلبي حاجياته.

الفصل الثاني: الخدمات الاجتماعية العمالية

تمهيد.

- 08- لمحة تاريخية عن الخدمة الاجتماعية العمالية.
 - 09- أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية.
 - 10- مراحل تطور الخدمة الاجتماعية العمالية.
 - 11- أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية.
 - 12- فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية.
 - 13- مبادئ الخدمات الاجتماعية العمالية.
 - 14- الخدمات الاجتماعية في بعض بلدان العالم – نماذج -.
 - 15- مجالات الخدمات الاجتماعية العمالية.
 - 16- الخدمات الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري.
- خلاصة .

تمهيد:

لقد ظهرت الخدمة الاجتماعية العمالية كضرورة حتمية، لكونها من العوامل الهامة في ميدان الصناعة، وذلك لما تقدمه للعامل من مساعدات مادية، اجتماعية، نفسية وصحية، كون العامل هو محور العملية الإنتاجية، لذلك اهتم بها أصحاب الأعمال والمؤسسات الصناعية عن قصد ودراية، نظرا لأهمية هذه الخدمات الاجتماعية العمالية، وأصبحت أهميتها تعادل توفر رأس المال اللازم لقيام المشروعات الصناعية، وكذا توفر القوى العاملة والسوق الجيدة، وكل ما يتصل بعمليات الإنتاج المختلفة.

ونظرا لأهمية موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية سنتناول في هذا الفصل وبنوع من التفصيل التأصيل النظري له، بدء بجذورها التاريخية ومراحل تطورها، إلى أهداف تقديمها وفلسفتها والمبادئ التي تقوم عليها، وصولا إلى أهم مجالاتها وموقعها من التشريع الجزائري.

1- لمحة تاريخية عن الخدمة الاجتماعية العمالية:

إن ظهور الخدمات الاجتماعية التي تقدم في المجال الصناعي كان منذ أمد بعيد، إلا أن الهدف من تقييم الخدمات الاجتماعية العمالية قد مر بعدة تطورات تبعا لتغيرات الفلسفة الاجتماعية التي أدت إلى ظهور مفهوم الرعاية الاجتماعية بوجه عام، وظهور مفهوم الرعاية العمالية بوجه خاص، كون الخدمات الاجتماعية العمالية تؤدي وظائفها داخل نسق معقد من برامج الرعاية الاجتماعية، يعكس المستوى الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والثقافي للمجتمع الذي يعتبر هذا النسق جزءا منه⁽¹⁾.

وقد زاد الاهتمام بالخدمة الاجتماعية العمالية في السنوات الأخيرة، كونها عملت على دفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل، وبيئته التي يعمل فيها وخاصة بعد تطور الفكر الاجتماعي الذي أدى إلى قيام الخدمة الاجتماعية بأسسها العلمية، ومنه أصبحت شخصية العامل لها المكانة الأولى، حيث عملت على مساعدته على الاستفادة من حقه في خدمات الرعاية الاجتماعية العمالية، لإشباع حاجاته ومساعدته على التكيف، وتحسين علاقاته الاجتماعية وزيادة أدائه الاجتماعي وذلك للارتباط الوثيق بين تكيف العامل وزيادة إنتاجيته والعلاقة التبادلية بين الوظيفة الاقتصادية والوظيفة الاجتماعية للمصنع.

وعلى هذا الأساس فقد تعددت صورة الخدمات الاجتماعية العمالية في الماضي ومرت هذه الخدمات بصورة مختلفة، إذ تطورت من كونها ذات طابع اختياري وتقدم على أنها منحة أو صورة من صور العطف والإحسان، إلى كونها وسيلة لزيادة الإنتاج، وزيادة الربح وتحقيق المصلحة الشخصية لأصحاب الأعمال، إلى أن وصلت إلى كونها ضرورة من ضرورات الاستقرار والعلاقات الإنسانية في مجمع المصنع وحق من حقوق العمال⁽²⁾.

(1) جميع وافق: واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية حديثة النشأة: دراسة ميدانية بمصنع الإسمنت (ACC)، حمام الضلعة - ولاية المسيلة - ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2006/2007، ص39.

(2) إبراهيم بيومي مرعي وملاك أحمد الرشدي، الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، القاهرة ، الإسكندرية، القاهرة ، 1984، ص34.

ولهذا فإن 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 (1).

فالكثير من علماء الاجتماع والاقتصاديين يربطون بصورة افتراضية بين ظهور التشريع العمالي وتطور وظهور الخدمة الاجتماعية العمالية، ويتجلى هذا الارتباط في التمييز بين الخدمة الاجتماعية العمالية المنظمة والمتقنة من ناحية، وكافة أشكال البر والعطف والرعاية الاجتماعية للفقراء والمساكين والقاصرين، ومن ناحية أخرى يشيرون إلى الارتباط بين الانقلاب الصناعي الذي أحدثته الثورة الصناعية في أوروبا ومولد التشريعات نفسها والخدمات الاجتماعية العمالية كنتيجة لمولد تلك التشريعات (2).

فالخدمة 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 حث عليه الأديان، وكانت تقدم مختلف الخدمات تلقائيا وبشكل عاطفي ودون منهج أو فلسفة معينة.

فالصناعة قبل الثورة الصناعية كانت عبارة عن صناعة يدوية يقوم بها عمال مهرة في المنازل والمحال الصغيرة، تضم عددا محدودا من العمال أغلبهم من أسرة واحدة، ثم إن نظام الإنتاج الصناعي كان يقوم وقتئذ على ثلاث طبقات تجمعها مصالح واحدة، واتحادات حرفية واحدة، فكانت هناك طبقة أرباب العمل وطبقة الصناع وطبقة من هم تحت

(1) عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد ، الخدمة الاجتماعية في الدول النامية ، مصر ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ص 245.

(2) سعد عبد السلام حبيب ، الخدمة الاجتماعية العمالية ، الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، القاهرة ، 1984 ، ص 47.

التمرين، ولم يكن يفصل بين هذه الطبقات فجوات عميقة أو حدود ممتنعة يتعذر على أحد تحطيمها للوصول إلى الطبقة الأخرى⁽¹⁾.

2- أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية:

ظهرت بظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإصلاحية حيث أصبحت الخدمة الاجتماعية العمالية حقا من حقوق العامل ينالها بمجرد تسجيله بالمؤسسة، " فالخدمة الاجتماعية العمالية بمفهومها الحديث قد حققت تطورا كبيرا حيث أصبحت تقوم على أساس علمي في تقديم المساعدة لذوي الحاجة من الفئات العمالية، بدلا من قيامها على دوافع الإحسان وحب الخير، كما أصبح يقوم بها فئة جديدة تعرف بالأخصائيين الاجتماعيين⁽²⁾. وعموما فإن تطور المجتمع الإنساني عامة والصناعي خاصة وازدهاره أدى إلى تطور أنشطة الخدمة الاجتماعية العمالية في نظامها وفلسفتها وطرق خدمتها، ويمكن أن نحدد الظروف التي مهدت لظهور الخدمات الاجتماعية العمالية وتطورها فيما يلي⁽³⁾ :

2-1- 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 بالغبين الواقع عليهم بسبب انخفاض الأجور وزيادة ساعات العمل، وبرزت مشكلة السكن بسبب الهجرة الريفية.

(1) سعد عبد السلام حبيب ، المرجع السابق، ص 47.

(2) فاروق زكي يونس : تنمية المجتمع في الدول النامية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ، 1968 ، ص 32.

(3) حسن الساعات : علم الاجتماع الصناعي ، ط 3 ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 1980 ، ص 313 .

2-2- 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 أوين العمال، بتخفيض ساعات العمل للعمال ونادى للترفيه عنهم.

كما قدم هنري فورد (H. FORD) صاحب مصانع السيارات بعض الخدمات الاجتماعية العمالية لعماله ووفر لهم المعاملة الحسنة⁽¹⁾.

2-3- زيادة حاجيات العمال وتردي أوضاعهم: هذا أدى إلى انتظامهم في شكل نقابات ومنظمات تدافع عن

حقوقهم وتتبنى مطالبهم، وقد سمح هذا التكتل تدريجيا باسترجاع بعض الحقوق المسلوبة، 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 التعاقد وهذا كله تحت لواء النقابات التي أصبح المشرعون والمسирون والمنتجون يشعرون بوزنها الثقيل⁽²⁾.

3- مراحل تطور الخدمة الاجتماعية:

3-1- المرحلة التمهيدية:

وهذه المرحلة لا تعتبر من مراحل تطور الخدمة الاجتماعية العمالية، ولكنها مرحلة سابقة لظهورها ولكنها مهدت لها. وكان العمال في هذه المرحلة يعانون من الفقر وقلة الدخل، لأن أجورهم قليلة لا تفي باحتياجاتهم فقد كان صاحب العمل يتقدم متطوعا لمساعدتهم. تدفعهم عاطفة الأبوة الإنسانية، ولكن هذه الخدمات العمالية كان

(1) صلاح البيومي : حواضر الإنتاج في الصناعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982 ، ص 32.

(2) جمال الدين بوقلي حسن : قضايا فلسفية ، ط 4 ، ج 1 ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1986 ، ص 227.

ينظر إليها صاحب العمل على أنها مجرد صدقة أو إحسان يقدمها القادر عليها لعماله الفقراء وكثيرا من أصحاب العمل كانوا لا يهتمون بتقديمها حتى يظل العمال في فقرهم واحتياجهم لصاحب العمل⁽¹⁾.

ولذلك قلنا إن هذه الخدمات الاجتماعية العمالية كانت اختيارية تطوعية يقدمها أصحاب الأعمال أو لا يقدمونها، لهذا السبب لا تعد تلك الخدمات ضمن جهود الخدمة الاجتماعية العمالية كمهنة جديدة لا تقل في أهميتها عن بقية المهن الأخرى.

وعندما قلنا إن هذه المرحلة لا تعد من مراحل تطور الخدمة الاجتماعية بل هي مرحلة ممهدة لظهورها حيث كان أصحاب العمل ينظرون إلى هذه الخدمات ككماليات لا ضرورة لها، بل ذهب البعض إلى النظر إليها على أنها تفسد العمال وتعودهم على طلب المزيد منها وهذا قد يؤدي إلى تكلفة السلعة وتكلفة الإنتاج وقد يؤدي إلى خسارتها ولهذا السبب كان الكثير منهم يحرم العمال من هذه الخدمات.

ولكل هذه الأسباب خرجت هذه المرحلة من مراحل الخدمة الاجتماعية العمالية، وفضلنا تسميتها بالمرحلة التمهيديّة لأنها مهدت لظهور الخدمة الاجتماعية.

3-2- المرحلة التطوعية:

بعد أن تعقدت الحياة وشهدت المجتمعات تغيرات كبيرة وسريعة وازدحمت المدن والقرى، وترك أهل القرى قراهم وهاجروا إلى المدن بحثا عن العمل المناسب، زاد عدد العمال في كل منشأة صناعية أو غير صناعية وبزيادة عدد العمال زادت مشاكلهم وتعقدت حياتهم فضاقت المسكن عليهم، وظهرت المشكلات السكنية وقل الدخل، ولم يعد

(1) جعيجع وفاق ، المرجع السابق ، ص 51.

العامل قادرا على مواجهة المطالب اليومية، وتفككت الأسر وزادت المشكلات الأسرية وضعفت العلاقة الأسرية واضطربت العلاقات الإنسانية وكثرت مشكلاتها وأصبحت هذه المشكلات من أهم معوقات الإنتاج⁽¹⁾.

وزادت المشكلات المرضية التي نتجت عن سوء المسكن وضيقه أو من سوء العمل سواء، بسبب عدم مناسبة أو قلة أجره أو سوء معاملة الرؤساء أو الزملاء أو الأقارب، وكان لابد من مواجهة هذه المشكلات ومحاولة التصدي لها، وكان صاحب العمل لا يهتم سوى أداء وزيادة الإنتاج.

ومع ضغوط المشكلات وإلحاحها انبثق من بين العمال فريق من المتطوعين الذين تطوعوا للتدخل لمواجهة هذه المشكلات معتمدين على قدراتهم الفطرية لعمل الخير ، فكانوا يصلحون بين الأزواج ويدعمون العلاقات بين العمال ويجمعون التبرعات لعلاج المرضى ومساعدة العمال المحتاجين على قدر جهودهم واستطاعتهم وعلى قدر تعاون بقية العمال معهم نجحت جهودهم في علاج الكثير من المشكلات⁽²⁾ .

وعندما شاهد أصحاب الأعمال تعاون العمال فيما بينهم في علاج تلك المشكلات بدأوا يقدمون لعمالهم بعض المساعدات المادية، ولكن ليست في صورة صدقات أو إحسان وإنما في صورة منح وحوافز تشجيعية لدفعهم إلى مزيد من الإنتاج وحثهم على بذل أقصى الجهود لتحقيق أكبر المكاسب والوصول إلى مزيد من السيطرة عليهم.

3-3- المرحلة المهنية:

المقصود بالمرحلة المهنية تلك الفترة التي دخلت فيها الخدمة الاجتماعية كعلم وفن، وأصبحت المنشآت الصناعية بها العديد من العمال وتقدم لهؤلاء العمال خدمات عن طريق أخصائيين مهنيين أعدوا خصيصا لتقديم الخدمات بطريقة علمية درسوها أو تعلموها بالمعاهد والكلليات التي تقوم بتخريج هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين الذين يمارسون هذه

(1) جعيجع وفاق ، المرجع السابق ، ص 52.

(2) جعيجع وفاق ، المرجع السابق ، ص 52.

المهنة⁽¹⁾، حيث أن هذه المهنة، تعمل مع العمال وتساعدهم على مواجهة مشكلاتهم وحلها وسميت الخدمة الاجتماعية العمالية، وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية وليدة القرن 20 وقد تأثرت بالتقدم الكبير التي حققتها جميع العلوم الإنسانية والطبيعية.

وبدأ نشاط كبير في التحول من مفهومها التقليدي إلى مفهومها العلمي الحديث، كما بدأت في التحول من كونها هواية يمارسها المتطوعون إلى مهنة متخصصة لها أصولها العلمية ومبادئها وأساليبها الفنية، وبدأت المنشآت الصناعية تشعر بالخسائر الكبيرة التي يواجهها الإنتاج، نتيجة انعكاس المشكلات العمالية على العمل.

ورغم ظهور مجموعة التشريعات التي تكفل للعامل الكثير من الخدمات غير أننا نجد في كثير من المؤسسات الصناعية لا تهتم بتقديم هذه الخدمات إلى العمال.

4- أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية:

حدد المؤتمر الدولي الثامن للخدمات الاجتماعية الذي عقد في مدريد بإسبانيا أهداف الخدمات الاجتماعية العمالية في المنشآت الصناعية فيما يلي⁽²⁾:

- مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم وبأسرهم.
- المساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين في المنشأة.
- معاونة العمال على التكيف مع أحوال العمل بالمنشأة.
- معالجة المشاكل المترتبة على استخدام النساء والأحداث والعمال.
- المشاركة في تحمل المسؤولية عن ظروف العمل، والعمل على التحسين المستمر لهذه الظروف.

(1) جعيج وفائق، المرجع السابق، ص 53.

(2) محمد السيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008، ص 173.

-توفير مختلف الخدمات الاجتماعية للعاملين والإشراف عليها كالتغذية والنقل والترويح... الخ.

5- فلسفة الخدمات الاجتماعية العمالية:

لا تختلف فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية عن فلسفة الخدمة الاجتماعية ، حيث تتضمن فلسفة الخدمة

الاجتماعية العمالية ما يلي:(1)

-احترام العامل في كافة مواقع عمله وحياته كمواطن صالح له قيمته وكرامته وحقه في الحياة الآمنة، وتوفير احتياجاته

الإنسانية في مختلف الظروف، بما يهيئ له منطلقا فعالا لقواه الذاتية واستخدام أرقى لجميع الإمكانيات المتوفرة.

-إيمان المهنة بأن العامل أحسن ما يكون نموا وأكثر ما يكون انتاجا عندما تتاح له الفرصة لاستخدام واستثمار قدراته

وتنميتها عن طريق ما يسهم به من مشاركة في حياة الجماعة اتل ينتمي إليها أو يرتبط بها في مجتمعه، مما يرفع إنتاجية

العامل ويشارك في حركة التنمية الشاملة المتصلة بإنتاجية البنيان الاجتماعي.

-إن استخدام المهارات الفنية في الخدمة الاجتماعية العمالية تستهدف تحرر العامل من المعوقات

-الذاتية والبيئية، وبالتالي تمكنه من التفكير والتعبير وتنشيط طاقاته في مجال عمله، وحياته

-والانطلاق بها في خلق وابتكار لتحقيق الأهداف المبتغاة بدافع من نفسه(2) .

-وعلى أساس ما سبق ذكره تعتبر الخدمة الاجتماعية في ميدان العمل ضرورة لا غنى عنها، لكونها

-تهدف إلى إشباع حاجات العامل الاجتماعية والنفسية والمادية، والتي تدفعه إلى استغلال القدر الأكبر

-من طاقاته والذي يؤدي بدوره إلى الإنتاج بكفاءة عالية وبالتالي تحقيق المصنع لأهدافه.

-ومن الركائز الأساسية التي لا بد وأن تؤخذ بعين الاعتبار من طرف القائمين على الخدمات

(1) غميص فوزية: الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للنسيج والأقمصة الصناعية - نيندال- بالمسيلة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة إجتماعية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر ، 2007 ، ص 92.

(2) عبد المحي محمود صالح حسن: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 ، 176.

-الاجتماعية العمالية بالنظر إلى المؤسسات الصناعية نذكر (1) .

- المؤسسة الصناعية تتغير باستمرار لتغير العوامل التي تكون سماتها الرئيسية.

-الروح المعنوية يتضمن مفهومها ثقة العمال في أنفسهم وفي قدرتهم على الأعمال المطلوبة منهم في إدارة المؤسسة الصناعية وفي فاعلية الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها.

-الشعور بالولاء والانتماء داخل للمؤسسة الصناعية أصبح من المسلمات التي يجب على القائمين بها أن يحرصوا على خلقه وتنميته باستمرار.

-إشراك العمال في التنظيمات واللجان في المؤسسات الصناعية، يتطلب تقديم خدمات اجتماعية فردية وجماعية تهيئ لهم فرص المشاركة الفعالة.

6- مبادئ الخدمات الاجتماعية العمالية :

تقوم الخدمة الاجتماعية العمالية على مبادئ عديدة عن طريقها يمكن تحقيق أهدافها وفلسفتها ، وتعتبر هذه المبادئ متكاملة ولا يجوز الأخذ بواحدة منها دون الأخرى ، ذلك لأن الأخذ بكل المبادئ مبدأ في حد ذاته، وتشمل المبادئ التالية (2):

- الخدمة الاجتماعية العمالية حق من حقوق العامل حفاظا على كرامته واعترافا وتقديرا لجهوده.

- مبدأ الاستفادة من الخدمة الاجتماعية العمالية يقوم بمجرد انتهاء العامل من العمل وتأديته لواجباته داخل المؤسسة الصناعية.

(1) بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للنسجة (TINDAL) بالمسيلة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغ - سطيف 02 - 2015/2016، ص 76.

(2) بن خالد جمال ، المرجع نفسه ، ص ص 89-90.

- مبدأ العدالة في التوزيع: ما دامت الخدمات الاجتماعية العمالية حق من حقوق العامل يضمنها القانون وله الحق في الاستفادة منها، فإن تطبيق ذلك يلزم العدالة في توزيعها مع مراعاة الأولوية في الاحتياج.
 - مبدأ استشارة العمال فيما يخص برامج الخدمات الاجتماعية العمالية: إن استشارة العمال حول خلق برامج جديدة أو تعديلها أو إلغائها أو استبدالها بأخرى ضرورة، وذلك لمعرفة اتجاهاتهم ورغباتهم نحو الخدمات الاجتماعية العمالية.
 - مبدأ توحيد الخدمات الاجتماعية العمالية: حيث يعتبر هذا المطلب ضروريا، تفاديا لإقامة التفرقة بين العمال.
 - مبدأ المشاركة في إدارة الشؤون الاجتماعية والثقافية: وهي التي ترتبط بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي والثقافي.
 - مبدأ المشاركة في إدارة الخدمات: حيث تكلف لجنة الشؤون الاجتماعية بإدارة شؤونها وتكلف إدارة الشؤون الاجتماعية والثقافية بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي والثقافي للعمال.
- تعتبر هذه المبادئ بصورة تكاملية القاعدة الأساسية التي تقوم عليها الخدمات الاجتماعية العمالية والتي لا يمكن الاستغناء عنها ويجب مراعاتها والأخذ بها عند تحديدها وتقديمها للعامل، في شتى المجالات، كاجتماعية مثل: التغذية والنقل وغيرها، أو الصحية مثل: الخدمات الطبية والعيادة الطبية، وبرامج الأمن الصناعي، أو المعنوية مثل: علاقات العمل ونظام الحوافز المادية والمعنوية منها، إضافة إلى المجالات الثقافية والترويحية والدينية⁽¹⁾.

7- الخدمات الاجتماعية العمالية في بعض دول العالم (نماذج).

- 7-1- إنجلترا: إن الأوضاع البائسة وظروف العمل السيئة التي عاشتها الطبقات العمالية بإنجلترا والفوضى الاقتصادية والحالة الاجتماعية الصعبة بسبب هجرة سكان الريف إلى المدن بحثا عن العمل، استدعى كل ذلك إلى ظهور اتجاهات متعددة لرعاية العمال، مثل المبادرات الطوعية التي كان يقوم بها أصحاب العمل لتحسين أحوال وظروف العمل للفئات المحرومة من المجتمع.

(1) جمال بن خالد المرجع السابق، ص 90.

ولعل من أبرز القوانين التي تناولت الخدمات الاجتماعية العمالية في إنجلترا هو قانون 1530 م ، حيث دعا إلى تأمين العيش للعجزة والفقراء وذوي العاهات والمرضى والضعفاء ، لتخفيف من شدة الظروف التي يعيشونها ، أما القادرون فيجب أن يوفر لهم عمل يومي مستمر⁽¹⁾ .

ويعتبر الإنجليزي روبرت أوين رائدا في مجال الخدمة الاجتماعية العمالية، إذ قام بالعديد من الإصلاحات شملت إنشاء المساكن الصحية للعمال، تأسيس جمعية استفاد استغل مداخلها في إنشاء مدرسة لتعليم أطفال العمال، افتتحها سنة 1819 م وسماها مؤسسة إصلاح الشخصية . بالإضافة إلى تشجيع العمال على الادخار وتخفيض ساعات العمل من 16 ساعة إلى 12 ساعة في اليوم، كما رفع أجور العمال وقدم مكافآت للجادين منهم.

7-2- يوغسلافيا:

بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية انتهجت يوغسلافيا السبيل الاقتصادي الاشتراكي أو ما يسمى بنظام التسيير الذاتي، واعتمادها على مقوماتها المادية والبشرية، وكان الهدف من الخدمة الاجتماعية في يوغسلافيا بالدرجة الأولى هو رفع معيشة الشعب عن طريق الرفع من معيشة الطبقة العاملة، لهذا أولت الحكومة اليوغسلافية، اهتماما كبيرا بالخدمة العمالية حيث أنها تقوم بتوفير جميع الخدمات الاجتماعية الممكنة والضرورية في نفس الوقت وأهمها⁽²⁾ .

7-2-1- الخدمات الصحية: تعتبر من الضروريات كون يوغسلافيا خرجت منهكة القوى بعد الحرب العالمية الثانية، لذلك كان على المنشآت اليوغسلافية أن تتولى بنفسها تزويد العمال وعائلاتهم بالخدمات الصحية، وكانت هذه المنشآت هي الوحيدة القادرة على تمويل مراكز طبية واستخدام الموظفين المؤهلين لها وتقديم هذه الخدمات كان من أهم الضروريات التي أولت يوغسلافيا الأهمية لها لأنها تسمح بالرفع من صحة العمال ومن معنوياتهم وبالتالي من إنتاجهم.

(1) محمد صفوح الاحرص ونجوى قصاب حسين : الخدمة الاجتماعية ، ط 1 ، مطبعة دار الكتاب ، بدون ذكر البلد ، 1997 ، ص ص 107-108.

(2) مراد بوعياش : العلاقات الإنسانية في المؤسسات الجزائرية ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر . 1992 ، ص 112.

7-2-2- الخدمات السكنية: الإسكان من أهم الخدمات التي يجب أن تقدم للطبقة العاملة وهذا ما أدى إلى ظهور اتجاه لتكوين جمعيات للإسكان ويخصص جزءا من المساكن لكل منشأة صناعية، كما ترعرت جمعيات الإسكان التعاوني التي أيدتها المنشآت، ويعني هذا أنه في مرحلة معينة يقوم العمال بأنفسهم ببناء مساكن لهم لكي تتفرغ الدولة إلى ما هو أهم وهو البناء الاقتصادي وهذا يساعد على تنمية روح المسؤولية داخل المؤسسة.

7-2-3- الخدمة الغذائية: تساعد الخدمات الغذائية على الاستقرار من جهة، وعدم ضياع الجهد والمال للعامل من جهة أخرى، ويوغسلافيا من البلدان التي اهتمت بهذا العنصر، ولكن يلاحظ أن فيه نقص فالإحصائيات توضح أن عدد الإعانات كان 2631 عام 1950 انخفض إلى 428 عام 1954 م وهذا النقص له دالتان: الأولى هي بناء مجمعات سكنية أمام المصانع يؤدي حتما إلى القضاء على المطاعم والثانية نقص الإعانات الضرورية لهذه الخدمة يؤدي على اختفائها.

7-2-4- الأمن الصناعي: وهو توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لتجعلها مأمونة وصحيحة بمعنى أنه لا تقع فيها حوادث، ولا تنشأ عنها إصابات مهنية وتعمل يوغسلافيا على حماية وسلامة العمال حيث وضعت قانون خاصا بالأمن الصناعي للعمال في المنشآت الصناعية وتملك مكاتب التفتيش العمالي والصحة العامة.

7-2-5- الخدمات الترفيهية: يرى الدكتور جمال البنا أن معظم المنشآت الصناعية اليوغسلافية لها عدد من النوادي والأنشطة الرياضية والثقافية الخاصة بالهوايات والتي تتلقى عادة منحة من مجالس العمال خاصة من صندوق الرعاية⁽¹⁾.
7-3- مصر: يرجع سبب ظهور الخدمات الاجتماعية العمالية في مصر إلى الحركات العمالية في أواخر القرن التاسع عشر، والتي نادى وناضلت من أجل تحسين أوضاع العمال حيث شملت مطالبها:

(1) مراد بوعياش، المرجع السابق، ص 115.

-رفع أجور العمال بسبب سعي أصحاب العمل إلى تخفيضها نتيجة استخدام الآلة في الصناعة.

-تخفيض ساعات العمل ، وتحسين معاملة رؤساء العمل الأجانب للعمال المصريين، حيث كانوا يعاملونهم معاملة سيئة، ويفرضون عليهم عقوبات وجزاءات وغرامات بطرق تعسفية.

واتخذت هذه الحركات العمالية الإضراب وسيلة للضغط على أصحاب العمل للاستجابة لمطالب العمال، وتكوين النقابات العمالية للدفاع عن حقوقهم ومطالبهم، حيث بلغ عدد النقابات المكونة سنة 1911 م إحدى عشر نقابة وفي سنة 1921 م تكون أول اتحاد عام لهذه النقابات⁽¹⁾. ونتيجة لذلك تم سن العديد من التشريعات العمالية لتنظيم علاقات العمل منها:

-قانون 48 لسنة 1928 م والمتعلق بتشغيل الأحداث في الصناعة.

-قانون 64 لسنة 1936 م والمتعلق بالتعويض عن إصابات العمل.

-قانون 80 لسنة 1938 م والمتعلق بتنظيم تشغيل النساء في الصناعة.

-قانون 41 لسنة 1944 م والذي ينظم عقد العمل الفردي.

وبعد ثورة جويلية سنة 1952 م ، أدخلت تعديلات على التشريعات العمالية التي كانت لمصلحة الطبقة العاملة ، وذلك بهدف توفير الطمأنينة والحماية للعمال ، حيث شملت نظام التأمين والادخار سنة 1955 م ، نظام تشغيل العاطلين سنة 1953 م ، وفي سنة صدر قانون التأمينات الاجتماعية العمالية الذي حدد التعويضات في حالة الإصابة في العمل أو المرض أو الوفاة⁽²⁾.

(1) عبد الباسط محمد حسن : علم الاجتماع الصناعي ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 1982، ص 220.

(2) محمد شفيق: التشريعات الاجتماعية العمالية والأسرية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 1997 ، ص ص 22-23.

وبتبنى النظام الاشتراكي في مصر ظهرت معالم القطاع العام سنة 1961 م ، الذي يخول للدولة التدخل في كثير من مجالات العلاقات الاقتصادية باعتبارها المالكة الوحيدة وفي سنة 1966 م صدر القانون العام الذي يتم بموجبه تنظيم العاملين في القطاع العام ، واتبع ذلك صدور قانون التأمين الجديد سنة 1970 م⁽¹⁾ .

8- مجالات الخدمات الاجتماعية العمالية :

8-1- في المجال الاجتماعي:

8-1-1- الخدمات الغذائية: إن التغذية في الصناعة ومشكلة إمداد العمال بالطعام لا يمكن فصلها عن مشكلة

تغذية جميع المواطنين بوجه عام⁽²⁾ ، فقد ظهر الاهتمام حديثا بالبحث عن العلاقة بين تغذية العمال وصحتهم وإنتاجهم ، إذ أن الجهد الذي يبذله العامل أثناء تأديته لعملهم يستلزم تعويضا غذائيا مناسباً ، ويؤدي سوء التغذية إلى نقص القوى الجسمية والذهنية للعمال ، وتدهور حالتهم الصحية وبالتالي ضعف مقدرتهم على العمل والإنتاج ، ومن ثم حاولت الدول المختلفة دراسة مشكلة سوء التغذية بين العمال دراسة علمية ، والعمل على توفير الخدمات الغذائية لهم بالأسعار المناسبة ، مع رفع مستوى هذه الخدمات . ومن الوسائل التي تؤدي إلى تحسين التغذية في الصناعة ما يلي:

-وضع النظم والقرارات الخاصة بالتغذية في الصناعة ومراقبة تنفيذها.

-إقناع المسؤولين بأهمية التغذية في الصناعة ، وإن العناية بها تضاعف الإنتاج وتدفع الصناعة إلى الأمام.

-مساهمة الجهات الحكومية في نواحي التغذية الصناعية.

-الاهتمام بالأبحاث والدراسة في ميدان التغذية الصناعية.

(1) محمد شفيق ، المرجع نفسه ، ص ص 23-24.

(2) أسامة أمين العطار: التغذية ومخاطر الصناعة ، دار المعارف ، القاهرة ، مصر ، 1967 ، ص 8.

-إشراك العمل في إدارة المطاعم في المصنع ، ومن المستحسن تكوين لجنة يشترك فيها العامل وصاحب العمل والطبيب للإشراف على شؤون التغذية بين العمال في الصناعة.

-العمل على تثقيف العمال في جانب التغذية وتحسينه.

وتشمل الخدمات الغذائية التي تقدم للعمال تهيئة الأماكن المناسبة لتناول الطعام، وتقديم وجبات غذائية مناسبة، وحث العمل على الأخذ بالعادات الغذائية السليمة، وينبغي أن تراعى بعض الشروط في إعداد الوجبات الغذائية منها: احتواء الطعام على كل العناصر الغذائية الضرورية بكميات كافية، سهولة هضمه، بالإضافة إلى تخصيص أماكن صحية لذلك تحت إشراف أطباء تغذية متخصصين وطباخين مهرة.

8-1-2- خدمات النقل والمواصلات :تعتبر خدمات النقل والمواصلات من أهم الخدمات التي تقدم للعاملين في

أوجه النشاط الاقتصادي، ومشكلة المواصلات بالنسبة للعمال لها آثارها الخطيرة سواء من ناحية الجهد الذي يبذله العامل أو من ناحية النفقات التي يتكبدها، مما يؤثر على ميزانيته، وبالإضافة إلى كون بعد المؤسسات الصناعية وعدم توفر وسائل النقل يؤدي بالضرورة إلى زيادة النفقات على المواصلات من جانب، فإن ذلك يزيد من قلق العمال النفسي بسبب عدم انتظام هذه المواصلات من جانب آخر.

فالنقل عملية مهمة تمس بالدرجة الأولى المؤسسة، كونها الوصية الأولى على العمال، وذلك بتوفير الوسائل اللائقة لراحتهم، وتزداد أهمية النقل بالنسبة للعمال كلما كانت أماكن عملهم بعيدة عن مقر سكنهم، لذلك أصبح لزاما على كل مؤسسة أن تعرف جيدا التوزيع السكاني لعمالها، وما هي سبل الانتقال المستخدمة في تنقلاتهم إلى مكان عملهم⁽¹⁾.

(1) بن خالد جمال ، المرجع السابق ، ص ص 91-92.

فالاهتمام بتوفير وتسيير وسائل النقل ليس ضرورة إنسانية فقط، بل هو ضرورة اقتصادية كذلك، حيث تقلل من الجهد والوقت والمال الذي يتحمله العمال في استخدام وسائل النقل الخاصة، ويترتب على ذلك توفير الراحة لهم وارتفاع روحهم المعنوية، وبالتالي انتظام الإنتاج وزيادته.

8-1-3- خدمات الإسكان: يعتبر المسكن الصحي أحد الأركان الأساسية التي يقوم عليها مستوى المعيشة، فسوء المسكن وعدم استيفائه لوسائل الصحة ومقومات الحياة، يؤثر تأثيرا بالغا في التكوين الخلقي والاجتماعي للعامل وفي صحته وبالتالي في أدائه وإنتاجه، كما يعتبر توفير المسكن من أهم أنواع الخدمات الاجتماعية العمالية، فالمسكن الملائم من ناحية الاتساع والتهوية والسلامة الصحية، يعتبر مصدر جذب قوي يساعد العامل على قضاء الجانب الأكبر من وقت فراغه في مسكنه، وبهذا يعتبر المسكن أداة غير مباشرة في توجيه الترويج العمالي إلى داخل المسكن.

فأهمية خدمات الإسكان في المؤسسات الصناعية، تعني توفير الجو الملائم لاستقرار العاملين بقرب الإنتاج، وتوفير الجهد والوقت، فالكثير من الدول تعمل على إقامة وتوفير المساكن الملائمة للعمال، بالإضافة إلى العمل على تنظيم وشغل أوقات الفراغ لهذه التجمعات، فخدمات الإسكان تستخدم عادة لتثبيت القوة العاملة وحفظ دوران العمل، فضلا عن آثارها الاجتماعية المتمثلة في رفع مستوى المعيشة والمستوى الصحي للأسرة العمالية⁽¹⁾.

8-1-4- التأمين الاجتماعي: يعتبر موضوع التأمينات الاجتماعية من أهم المواضيع لما يقدم من خدمات وفوائد سواء بالنسبة لتأمين حياة العامل من مخاطر وحوادث العمل والمخاطر الطبيعية، أو من حيث ما تسهم به أموال التأمينات الاجتماعية في تمويل المشاريع الاقتصادية، وما يكون لها من تدعيم للعمال وزيادة فرص العمل، وتقديم ألوان عديدة من الخدمات الاجتماعية المختلفة لأفراد القوى العاملة.

(1) بن خالد جمال ، المرجع السابق ، ص ص 92.

فالتأمين الاجتماعي أصبح حقا من حقوق العمال في أغلب بلدان العالم نتيجة صراع حاد بين العمال وأرباب العمل ، وتشمل خدمات التأمين الاجتماعي ، ما يقدم للفئات العاملة وعائلاتهم من الذين يشملهم قانون التأمين ، والغرض منها حماية العامل في حالة البطالة أو العجز الناجم عن حوادث العمل ، أو الأمراض المهنية ، أو وفاة رب الأسرة ، أو التقاعد ، بهدف أساسي هو الحفاظ على مستوى مقبول للمعيشة في الحالات السابقة الذكر⁽¹⁾ .

وتعتبر التأمينات الاجتماعية آلية تعكس التزام المؤسسة المستخدمة بتوفير خدمات التأمين الاجتماعي والصحي، حيث يتم تمويل نفقاتها اعتمادا على أقساط اشتراك إجبارية يدفعها صاحب العمل والعمال. وتشمل التأمينات الاجتماعية التي توفرها المؤسسة الصناعية لعمالها ما يلي⁽²⁾ :

أ -التأمين على المرض :ويقصد بها التكفل بمصاريف العلاج الطبي وتعويض أيام العطل المرضية أثناء التوقف عن العمل مثل :العلاج، الجراحة، الأدوية، الإقامة بالمستشفى، الفحوص البيولوجية...

ب -التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية :حيث يعتبر هذا النوع من أهم التأمينات الاجتماعية، لأنه يغطي مخاطر مباشرة تنشأ عن العمل وبسببه، فالعامل عرضة للحوادث من حين لآخر، كما أنه عرضة للإصابة بالأمراض المهنية الناتجة عن بيئة العمل السيئة أيضا.

ج -التأمين على العجز :للعامل الحق في التأمين على العجز سواء كان ناشئا عن الإصابة بحدوث أو ناتجا عن مرض مهني، حيث يستفيد من خلال ذلك على التعويض أو الاستفادة من المعاش حسب درجة العجز.

(1) بن خالد جمال ، المرجع السابق ، ص ص 97-98.

(2) غميص فوزية ، المرجع السابق ، ص ص 93-94.

د -التأمين على التقاعد : إن التأمين على التقاعد حق من حقوق العامل، فبمجرد أن يصل إلى سن التقاعد يخول له معاشا تقاعديا يسمى بمنحة التقاعد، ويكون مصدر هذه المنحة هو خصم مبلغ مالي من الراتب الشهري خلال حياته المهنية، ويتكفل صندوق الضمان الاجتماعي بجمعه ثم تنظيمه في شكل راتب شهري يسمى بمنحة التقاعد.

8-2- في المجال الصحي:

لقد أثرت الصناعة تأثيرا بالغاً على صحة العامل، كما أن نظام الصناعة الحديث قد ألقى على عاتقه أعباء ثقيلة قيما يتعلق بالحوادث والأمراض المهنية والملل والأسقام التي يتعرض لها العامل أثناء قيامه بعمله، هذا بالإضافة إلى وجود حالة الإرهاق بين عمال المصانع بدرجة عالية كنتيجة حتمية لأداء الأعمال اليومية، والذي تبدو مظاهره في ضعف المقدرة على أداء العمل⁽¹⁾.

لذلك ومن الضروري وجب العناية بصحة العامل في مكان عمله أو خارجه وتحقيق ما يسمى بالصحة الصناعية، والتي تشمل شؤون العامل الصحية وكذا أفراد أسرته، ووضع برامج الأمن الصناعي له ومراعاة أساليب رعايته في بيئة العمل التي يعمل فيها .حيث تهدف الرعاية الصحية في المنشآت الصناعية إلى تحسين بيئة العمل، ومعالجة أخطاء العمال، أو العناية بأمر حالات المرض والحوادث المختلفة التي يتعرض لها العامل أثناء تأدية عمله⁽²⁾ ، ومن شأن توفير الرعاية الصحية العمالية ، تكوين بناء صحي سليم للعمال فيزداد إنتاجهم وتقل فرص تعرضهم لأخطار العمل في المصنع ، وهذا يتوقف على حجم ونوعية الخدمات الطبية المقدمة للعمال في المصنع وكذا نوع نشاط المصنع وعدد العاملين فيه ، ولذلك وجب على الإدارة عند قيامها بوضع برامج خاصة للصحة الصناعية وللاأمن الصناعي يجب أن تراعي طبيعة الصناعة نفسها بالإضافة إلى حجم المنشأة وإمكاناتها المالية.

(1) التون مايو: المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية ، ترجمة مبارك إدريس ، دار الفكر العربي، القاهرة ، ص 49.

(2) محمد ماهر عليش : العلاقات الإنسانية في الصناعة ، مكتبة عين الشمس ، القاهرة ، د س ، ص ص 245-246.

وعند وضع برامج الصحة الصناعية بهدف حماية صحة العامل في المصنع توجد عدة مبادئ تتبعها الكثير من المنشآت

الصناعية والتي حققت نجاحا كبيرا بالاعتماد عليها وتجسيدها ، وهذه المبادئ هي (1) :

-وضع نظام محكم لبرنامج الصحة الصناعية.

-الاستعانة بخدمات الأخصائيين من الأطباء والجراحين وموظفي التمريض.

-توفير التسهيلات الطبية الكافية من صيدلية وإسعاف أولي للمريض.

-إجراء فحوصات طبية دورية للعامل قبل وأثناء العمل.

-العناية بأمر حوادث العمل الفردية وأمراض المهنة.

-تقديم الإسعافات اللازمة في حينها والنصح الدائم للعمال في المسائل الطبية.

-تثقيف العمال في كيفية منع وقوع الحوادث و العناية بصحتهم.

-حفظ سجلات طبية وافية تكون دائما في متناول اليد.

-إحكام الرقابة على الشؤون الصحية.

-التعامل والتعاقد مع المستشفيات الكبرى أين تضم أطباء ذوي اختصاص وخبرة كبيرة ، وتملك تجهيزات طبية متطورة

وعالية الدقة في تشخيص حالات المرض ، وتقدم خدمات طبية راقية.

-إجراء استشارات دورية مع إدارة قسم الموارد البشرية أو مع إدارة المؤسسة الصناعية مباشرة حول المسائل الخاصة بنقل

بعض العمال إلى مراكز أخرى في العمل تناسبهم من الناحية الصحية، كما تعنى النظم العمالية بتوفير الشروط الصحية

في أماكن العمل، ومن أهم هذه الشروط قيان المبنى على أسس صحية وهندسية سليمة ، تراعي من خلالها جميع

(1) محمد ماهر عليش ، المرجع نفسه ، ص ص 246-247.

الظروف الفيزيائية الملائمة من إضاءة وتهوية ، رطوبة ، ضجيج ، حرارة ، برودة ، التي يمكن باختلافها أن تؤثر على صحة العامل.

8-3- في المجال المعنوي:

يخضع العامل أثناء تأديته لمهامه لعدة مؤثرات أهمها المؤثرات (المعنوية، النفسية) التي تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على استقرار العامل في مهنته وزيادة إنتاجيته، فسوء الحالة الانفعالية للعامل تؤثر على مستويات إدراكه وتزيد من توتره وقلقه، مما يقلل من درجة ولائه لعمله خاصة وللمؤسسة عامة، وسنربط هذا الجانب من خلال حوافز العمل المختلفة المادية والمعنوية منها:

8-3-1- الأجر: يمكن تعريف الأجر بعبارة وجيزة على أنه "المقابل المالي الذي يدفع للعامل مقابل العمل الذي قدمه لصاحب العمل، وهو بذلك يشمل كافة العناصر المالية النقدية والعينية التي يقدمها صاحب العمل للعامل لقاء ما يقدمه له هذا الأخير من جهد وتعب، وما يحققه له من نتائج وأهداف، وهنا تثور إشكالية كيفية قياس أو احتساب الأجر بالنسبة لكل عمل، وما هي المعايير التي يمكن اعتمادها في ذلك؟

للإجابة على ذلك يمكن القول إنه ليست هناك نظرية معينة أو مبدأ محدد أو معيار واحد معتمد لقياس الأجر مقارنة مع العمل المؤدي لذلك، وإن كل الطرق والمعايير والوسائل المعمول بها نسبية في إقامة العدالة أو التوازن الحقيقي بين قيمة الأجر وقيمة العمل المقابل له، حيث اعتمد الأجر في النظرية الرأسمالية القديمة مجرد ثمن أو سعر العمل ، يحدد وفق قاعدة أو قانون السوق ، أي سوق العمل بالنظر إلى أهمية العمل المنجز من الناحية الكمية والنوعية والمدة الزمنية التي استغرقها إنجازها، دون الأخذ بعين الاعتبار احتياجات العامل على أن يتم ذلك وفق قواعد القانون المدني ، وذلك على أساس العلاقة التعاقدية التي تخضع هي الأخرى لنفس القانون و يهتم العاملون بالأجر لعدة أسباب ، تأتي في مقدمتها كون الأجر يمثل مصدرا هاما لمعيشة الفرد ومستوى رفاهيته وقدرته على تأمين خدماته ، والاحتياجات المالية

التي يستطيع أن يوفرها لنفسه ولأفراد أسرته ، فالأجر الذي يتحصل عليه الفرد يؤثر على مكانته في مجتمعه ، وذلك في الحالات التي تقاس فيها منزلة الفرد بالمكاسب المالية أكثر من قياسها بمركزه أو مكانته في عمله ، والتي قد تكون معروفة بالنسبة لمؤوسيه المباشرين ، وفي داخل المنظمة التي يعمل فيها قد يمثل الأجر الذي يحصل عليه العامل مكانته النسبية أمام الآخرين ، علاوة على ذلك فإن إمكانية الحصول على أجور عالية قد تشجع العامل على زيادة كفاءته عن طريق تحسين مؤهلاته الشخصية ومساهمته في العمل للاستفادة من هذه الإمكانيات المتاحة في الأجر⁽¹⁾ .

8-3-2- العلاوات : تعتبر العلاوات إحدى الحوافز المادية المثيرة للعمال من أجل زيادة الإنتاج والرفع من كفاءتهم

الإنتاجية، إذ أنها ترتبط بالأداء وكمية الإنتاج مباشرة، كما أنها تتفق ورغبة الفرد في زيادة دخله بواسطة زيادة الإنتاج، ويتم إعطاء العمل ضمان للحصول على هذه المكافأة ن إذا زاد أجره ويتم دفعها بسرعة أي بمجرد تحقيق الزيادة المرجوة.

8-3-3- اشتراك العاملين في الأرباح : إن مفهوم اشتراك العاملين في الأرباح مفهوم قديم، بدأ في أمريكا أواخر

القرن الثامن عشر وبدأ في إنجلترا وفرنسا في أواسط القرن التاسع عشر، وتعتبر إحدى المزايا الإضافية، حيث أن ما يتلقاه العمال من مشاركتهم في الأرباح مرتبط بالأرباح التي حققتها مؤسساتهم، وهذه الأرباح المحققة ليست إنتاجا عن جهود العمال فحسب ، إنما هي دليل على كفاءة الإدارة وفعالية نظام الإنتاج ، لذلك فإن إشراك العاملين بالمنظمة في الأرباح بنصيب معين يوزع عليهم بنسبة المساهمة الفعلية لكل منهم في تحقيق الأهداف التي تشهدها المنظمة⁽²⁾ .

8-3-4- علاقة العمال بالإدارة : تعتبر من الحوافز الهامة، حيث يؤثر التنظيم الرسمي على الظروف الاجتماعية في

العمل تأثيرا كبيرا ، وبالتالي يلعب دورا مهما في تحفيز الأفراد لتحسين أدائهم وزيادة بأنه " نظام لتنظيم نشاطات مجموعة من الأفراد وجعلهم يعملون "(Scott) إنتاجيتهم، ويعرفه " سكوت متعاونين باتجاه هدف عام عن طريق القيادة

(1) أحمية سليمان : التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري (علاقات العمل الفردية) ، ج 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2002 ، ص 191.

(2) جمال الدين مرسي : الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين ، الدار الجامعية ، الجزائر ، 2003 ، ص 502-

والصلاحيات...، ويؤثر التنظيم الرسمي على الظروف الاجتماعية في العمل من خلال ممارسة الإدارة لمسؤولياتها ، فيذكر "ستراوس وسيار" إن من مسؤوليات الإدارة تحقيق مواقع العمل بالنسبة لكل فرد وفرص اتصالاته مع الآخرين ، خلال أوقات العمل ، ومعدلات الأجور ، وظروف العمل وكل ما يتعلق بأي وظيفة أو عمل داخل المنظمة ، واستنادا إلى أسلوب ممارسة الإدارة لهذه المسؤوليات ، يتوقف نوع ودرجة العلاقات الاجتماعية التي يمكن أن تنشأ بين الأفراد⁽¹⁾ ومن المعلوم أن كل جهة عمل لها أهداف تسعى إلى تحقيقها ، مما يستوجب من العاملين ألوانا معينة من السلوك في أوقات معينة.

8-3-5- العلاقة والاندماج مع الزملاء : إن الجماعة في أبسط معانيها هي اجتماع شخص أو أكثر يشتركون في اهتماماتهم، كما أنها "جمع من الأفراد يمثل بناء اجتماعيا متكاملا، ويقوم على علاقات اجتماعية أولية ومتفاعلة، يستخدم في تحقيق لأهدافه في إطار المساعدة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات . "فأي مؤسسة مكونة من أفراد وجماعات لابد وأن تقوم بينهم علاقات اجتماعية، وهي التي يطلق عليها العلاقات الإنسانية ولها دور كبير في تحقيق تحفيز الأفراد لأداء مهامهم بفعالية.

8-3-6- محتوى العمل : هناك الكثير بأن المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل هي الوحيدة للمسببة لمشاعر الولاء عند الأفراد كالمسؤولية، طبيعة أنشطة العمل، فرص الانجاز، الترقية، فكلما تنوعت المهام كلما ارتفعت درجة الشعور بالارتياح عن العمل، وذلك لان التنوع يقلل من تكرار المهام الذي يقلل بدوره من السام والملل، لكن تنوع المهام لا يحقق الرضا إلا إذا توفر التكامل بين المهام ودرجة الذكاء عند العامل، وإلا حدث العكس.

أما درجة السيطرة الذاتية المتاحة ، فكلما زادت كلما زاد الرضا عن العمل، لتقديمها للفرد حرية اختيار طرق أداء العمل ، هذه الحرية تتيح للعامل فرصة تكييف أدائه بما يناسب مع قدراته، إضافة إلى ذلك يجب أن يوفر العمل

(1) أحمد عادل راشد : مفكرات في إدارة الأفراد ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت ، 1981، ص ص 315-316.

فرص استخدام قدراته ، فكلما أدرك العامل أنه يوظف قدراته كلما ارتفع رضاه عن عمله ، وعما يقدمه من مجهود ، وحسب تصور " ما سلو " فان استخدام الفرد لقدراته ومهاراته يمثل إشباعا لحاجة تحقيق الذات (1) .

8-4- في المجال الثقيفي :وتتمثل فيما يلي:

-المحاضرات والندوات والمناظرات لتزويد العمال بالمعارف والحقائق التي تتعلق بالعمل والإنتاج والمشاكل التي تصادفهم وكيفية التغلب عليها.

-الإذاعة المحلية للمصنع وذلك لتقديم المعلومة والموضوع الهام ، ونشر الثقافة المهنية.

-المكتبة وتهدف إلى تزويد العاملين بالمهارات الفنية التي ترفع من مستواهم الفني علاوة على تنوير الأذهان على الموضوعات التي تتصل بحياتهم وحياة مجتمعهم.

-الفصول الدراسية وتتمثل في فتح فصول الإعدادية والثانوية لإتاحة الفرص للعاملين على النهوض بمستواهم العلمي.

-الهوايات وتهدف إلى معاونته العاملين إلى ترقية مشاعرهم وشغل أوقات فراغهم بصورة مثمرة.

-المنشورات والمطبوعات التي تبرز سياسات المؤسسة واستراتيجياتها وأهدافها والدور الكبير الذي تلعبه في الإنتاج

وتنمية وتطوير الاقتصاد (2) .

8-5- في المجال الروحي:

يقصد بالخدمة الروحية للعمال هي تلك الجهود العلاجية و الوقائية و الإنمائية التي يمكن أن تقدم للعمال

بهدف غرس القيم الدينية و الخلقية في نفوس العمال حيث يقوي الإيمان و ينشر التمسك بمبادئ الدين الصحيح و

الأخلاق الإسلامية القويمة (3) .

(1) خالد الهيتي وآخرون : أساسيات التنظيم الصناعي، دار زهران للطباعة والنشر ، عمان ، 1997 ، ص 188.

(2) بن خالد جمال ، المرجع السابق ، ص 14-15.

(3) عبد المحي محمود حسن صالح ، المرجع السابق ، ص 184.

والمقصود بالجهود العلاجية هو تلك الخدمة التي تقدمها المؤسسة لعلاج العمال الذين واجهتهم مشكلات عنيفة أثرت في شخصياتهم مثل مشكلات الشك الديني والانحراف العقائدي الذي تدعوا إليه الجماعات الدينية المتطرفة التي يسهل عليها التأثير على العامل وإيقاعهم في حبالهم مستغلين في ذلك فترة اهتزاز شخصية العامل وإضرابها في كل جوانبها وهنا يجب أن تستعين برجال الدين الذين لديهم القدرة على المساهمة في العلاج.

أما الجهود الوقائية فإنها تقدم للعمال في تلك المرحلة قبل وقوعهم في تلك المشكلات لحمايتهم من مشكلات الانحراف العقائدي والشك الديني هو الإلحاد والانحراف الخلقي والوقاية خير من العلاج.

ولا تكتفي الخدمة الروحية للعمال بالجهود العلاجية والوقائية وإنما تقدم لهم الجهود الإنمائية أيضا حيث تنمي الشخصية المسلمة كما تنمي القيم الدينية والخلقية وتنمي المعارف الإسلامية المختلفة كما تنمي المهارات وتستثمر القدرات وتدعم العادات والتقاليد الإسلامية التي تسهم في نصح العمال وغوهم ويشترك في تقويم تلك الجهود كل المتخصصين الذين يتكون منهم فريق العمل بالمؤسسة كل حسب اختصاصه وبهذا لا يترك العمال للفراغ والضياح.

ومن بين أهداف الخدمة الروحية العمالية ⁽¹⁾ : إعداد مجموعة العمال يؤمنون بالله حق الإيمان حيث أن الإيمان بالله تعالى يعين العمال على تعيين هدف وغاية لحياتهم ووجودهم الإنساني، فالإيمان يجعل العامل يتبع أكمل الصفات الإنسانية من الإيثار والحب والتضحية والرحمة والتعاون والبر والتقوى واحتمال متاعب الحياة في سبيل الخير وإقرار المثل العليا في الأرض. وينشئ الإيمان في العمال ضميرا واحدا لا يعتريه ضعف أو انهزام، لا تتبدل بتبدلات الزمان والمكان ولا يتكيف بحسب البيئات والنظم، وهو يرصد نوازع الشر ويحذر من خداع النفس، ونزعات الشيطان، وإذا نجحت الخدمة الاجتماعية الدينية العمالية في إعداد جيل مؤمن فإنها ستنتج حتما في تكوين ضمائرهم اليقظة المشرقة. وتكوين

⁽¹⁾ محمد سلامة غباري وأميرة منصور : المدخل إلى علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، ص ص

جيل من العمال متآلف متحاب متراحم متعاون يعرف كيف يدعم علاقاته بكل الناس. وكذا إعداد جيل من العمال للتحلي بالقيم والأخلاق المستمدة من الدين مثل: الأمانة، الإتقان، الإخلاص فكل هذه القيم تساعد العامل على زيادة الإنتاج، وبالتالي تكوين جيل من العمال معتر بدينه ووطنه.

ومن بين الخدمات في هذا المجال القيام بأنشطة دينية مثل المحاضرات والندوات وبرامج التوعية والتي تبصر العمال بدينهم في المرحلة التي يسودها التشكيك في كل شيء بما في ذلك الدين، وتكوين فريق عمل يتكون من رجل الدين والطبيب والمعالج النفسي والأخصائي الاجتماعي والمشرفين على العمل والفنيين وغيرهم ممن تحتاج المؤسسة إلى خدماتهم بشرط أن يكونوا جميعا على درجة من الوعي الكبير والثقافة الدينية. وكذا توفير أماكن للعبادة كالمسجد والمصلى للعمال حتى تمكنهم من أداء الفروض في أوقاتها ويحسن تعيين مرشدا أو واعظا حتى يقرب الدين من قلوب العمال ويعمقه في نفوسهم.

8-6- في المجال الترويجي : وتشمل ما يلي (1) :

8-6-1- النوادي : وهي تقوم بعدد من الأنشطة كالنشاط الثقافي الذي يساعد على نشر الوعي الثقافي بين العمال

ن ومحو الأمية ، مما يساعد على تنمية شخصية العامل وتكوين تفكيره الذاتي ، حتى يصبح في وضع يسمح له بتقديم أقصى ما يمكن من مساهمة في العمل ، مما يساعد على ذلك إنشاء مجلة وترغيب العمال في التردد على المكتبة ، وعقد الندوات والمناقشات في الموضوعات الحيوية التي تهمهم، وتوعيتهم بالمشكلات التي تصادفهم ببيئة عملهم ومن أجل الحفاظ بالمستوى البدني اللائق للعمال ، يجب نشر الوعي الرياضي وتكوين فرق رياضية ، وإقامة معسكرات ومباريات.

8-6-2- الإجازات السنوية : ينبغي أن يحصل العامل على إجازة سنوية ملائمة، حتى يقبل على العمل بعد هذه

الإجازة وهو في أتم صح وقوة، وهي في العادة لا تقل عن أسبوعين، ويحصل العامل خلال هذه الإجازة على أجره

(1) جميع وفاق ، المرجع السابق ، ص ص 89-90.

العادي، وتمنح بعض المنشآت للعامل خلال إجازته أجرا إضافيا حتى يستطيع أن يقضي وقت إجازته بشكل مريح هو وأسرته، كما تقوم بعض المصانع بتنظيم البرامج الترفيهية، وتدبر وسائل الانتقال إلى أحد المصايف والمعسكرات.

8-7- الخدمات الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري :

تعتبر الخدمات الاجتماعية من بين أهم الأمور التي اهتم بها المشرع الجزائري بمختلف مجالاتها.

8-7-1- خدمات التدريب والتعليم العمالي: تعتبر خدمات التدريب من الحقوق التي ما فتئ يطالب بها العمال

منذ مدة طويلة إلى أن تم تكريسها في السنوات الأخيرة، بحيث أصبحت مختلف القوانين العمالية تعترف للعمال ببعض الحقوق المتعلقة بالتدريب والتكوين المهني بما يتلاءم والتطور التكنولوجي لوسائل ونظم العمل الحديثة. ومن بين التشريعات العمالية التي أصبحت تعترف صراحة بهذا الحق نجد التشريع الجزائري الذي جعل من العمل التدريب والتكوين أحد عوامل الترقية الاجتماعية والمهنية للعمال وضمانا للتنمية الاقتصادية للبلاد⁽¹⁾. ومن هنا فإن هذا الحق هو عبارة عن تشجيع العامل على التقدم والتطور في حياته المهنية.

ولقد اهتم المشرع الجزائري بمختلف هذه الأشكال والصور للتكوين لا سيما بمقتضى القانون 81-07 المؤرخ

في 27 جويلية 1981 المتعلق بالتكوين المهني و التمهين والمرسومين 82-298 و 82-299 المؤرخين في 4 سبتمبر

1982، المتعلقين بالتكوين المهني في المؤسسة⁽²⁾.

وأخيرا في إطار القانون المتعلق بعلاقات العمل لسنة 1990 حيث أُلزم كل مستخدم بمباشرة الأعمال المتعلقة

بالتكوين وتحسين مستوى العمال والقيام بتنظيم فترات الراحة وأعمال خاصة بالتمهين لصالح الشباب من أجا اكتساب

المعارف النظرية والتطبيقية (المادة 7 ف 6) وفي نفس الوقت اعتبر التكوين من بين الحقوق المقررة قانونا للعمال (المادة

(1) غميص فوزية ، المرجع السابق ، ص 114.

(2) جعيجع وفاق ، المرجع السابق ، ص 132.

6ف4) وتنص المادة 68 من الدستور بأن لكل مواطن الحق في التعليم المجاني وهو إجباري بالنسبة للمرحل الأساسية في إطار الشروط المحددة، كما تسهر على أن تكون أبواب التعليم والتكوين المهني والثقافة مفتوحة بالتساوي أمام الجميع.

8-7-2- خدمة النقل: يوجب القانون العام للعمل في مادته 184 على أن يواكب تعميم أنظمة النقل وتنميتها والتخلي تدريجيا عن التعويض الذي يدفع حاليا، كما أشارت المادة 185 من نفس القانون إلى أن المؤسسة يجب أن تشارك في المصاريف التي يتكلف بها النقل عند تقديمه، وأشارت نفس المادة إلى أن شروط هذه المشاركة وكيفية طبقا للقواعد المنصوص عليها تحدد بموجب مرسوم⁽¹⁾.

8-7-3- الخدمات الخاصة بالتغذية العمالية: يوجب القانون العام للعامل في مادته (184) أن يواكب تعميم أنظمة المطاعم لتعويض السلة الذي يدفع حاليا حتى إلغائه نهائيا⁽²⁾. ويشترط على المؤسسة في حالة تقديمها الغذاء للعمال المشاركة في المصاريف التي يتكفل بها ذلك. كما يشير إلى أن شروط هذه المشاركة وكيفية محدد طبقا للقواعد المنصوص عليها بموجب مرسوم. وتعد خدمات التغذية من بين الخدمات التي تساعد العمال على تحسين حياتهم.

8-7-4- الخدمات الصحية: أولت الحكومة الجزائرية عناية خاصة بصحة العمال وأسره من حيث رعايتهم من جميع الأمراض، وتصدرت القوانين الخاصة بالخدمات الصحية المرتبة الأولى وذلك نظرا لأهميتها بالنسبة إلى طرقي علاقة العمل فإن الدستور قد جعل من الخدمات الصحية حقا أساسيا.

وتجسيدا لذلك فقد عمد المشرع إلى وضع الأسس والترتيبات التي من شأنها حماية صحة العامل للحفاظ على قدراتهم البدنية والمعنوية ضمانا لزيادة فعاليتهم وذلك من خلال تأسيس طب العمل وتحديد المدة القانونية للعمل والنص

(1) أحمد سليمان : التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري ، الجزء الثاني ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2002 ، ص 166.

(2) جعيجع وفاق ، المرجع السابق ، ص 134.

على التمتع بالعطل والراحات وفي سبيل ذلك فقد حول لمفتشية العمل صلاحيات مهمة في مجال المراقبة كما نص على توقيع عقوبات جنائية على المخالفين للتشريع العمالي سواء كان من المسيرين أو من العمال.

حيث جاء بموجب المواد 02-09-10 من القانون رقم: 90-03 المتعلق بمفتشية العمل حيث جاء في المادة 9 مثلا أنه إذا لاحظ مفتش العمل تقصيرا أو خرقا للأحكام التشريعية والتنظيمية والمتعلقة بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل يوجه إلى المستخدم أعذارا بامتنال التعليمات يحدد مفتش العمل أجلا للمستخدم ليضع حدا لهذا التقصير أو الخرق. وتهدف الخدمات الصحية في نظر المشرع الجزائري إلى الحيلولة دون تعرض العامل لأي وهن بدني أو ذهني وحمايته من الأمراض المهنية وحوادث العمل وهو ما يأتي خاصة عن طريق⁽¹⁾ :

- 1-وقاية صحة العمال بواسطة الفحوص التي تتولاها مصالح طب العمل بالمؤسسة.
 - 2-مراقبة أماكن العمل من حيث توفر شروط النظافة والأمن ووسائل الإسعاف.
 - 3-تحسين ظروف العمل بما ينعكس إيجابيا على صحة العمل.
 - 4-حماية البيئة والمحيط الطبيعي.
- إضافة إلى هذه القوانين فهناك خدمة تحديد المدة القانونية للعمل بما في ذلك عدد أيام الأسبوع وساعات العمل اليومي.
- كما حدد المشرع الجزائري في إطار الحفاظ على صحة العامل خدمة الراحة إضافة إلى العطل المرضية وإجازات الأعياد.
- كل هذه الخدمات جاءت في مادة 55 من الدستور.

(1) أحمد سليمان ، المرجع السابق ، ص ص 165-166.

خلاصة:

من خلال ما سبق نستنتج أن موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية بالغ الأهمية، على مستوى الأفراد أو على مستوى المؤسسات، حيث تهتم بالعمل على رفع مستوى العمال الصحي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي، بإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية، وتهيئ الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل وبيئة عمله، تكيفا يؤدي إلى أقصى ما يكون من الرضا والكفاية لكل من العامل والمؤسسة، بل وحتى المجتمع الذي ينتمي إليه كل منهما.

كما أن مستوى الأهمية الذي بلغته الخدمات الاجتماعية العمالية لم يكن وليد الصدفة، بل كان بفضل النضال المرير للطبقة العمالية، التي عانت الويلات بسبب تراكم مشاكل العمل، وتردي أوضاعها الاجتماعية والاقتصادية، خاصة في بداية ظهور المؤسسات الصناعية، ولم تكتشف يتطور البحوث العلمية، والتي أكدت على الارتباط الوثيق بين تقديم خدمات اجتماعية عمالية وكثير من المتغيرات التنظيمية، كالرضا عن العمل والروح المعنوية والتي تنعكس إيجاباً على مستوى الأداء والإنتاجية بالمؤسسة.

الفصل الثالث: الولاء التنظيمي

تمهيد.

- 01 أهمية الولاء التنظيمي
 - 02 قياس الولاء التنظيمي
 - 03 خصائص الولاء التنظيمي
 - 04 مراحل الولاء التنظيمي
 - 05 أبعاد الولاء التنظيمي
 - 06 العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي
 - 07 المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي
 - 08 استراتيجية تعزيز الولاء التنظيمي
 - 09 النماذج المفسرة للولاء التنظيمي
- خلاصة .

تمهيد:

يرتبط مفهوم الولاء التنظيمي بمفاهيم العلاقات الإنسانية وإدارة الموارد البشرية والثقافة التنظيمية والسلوك التنظيمي وغيرها من سلسلة مترابطة من المفاهيم العلمية الإدارية، التي تقدر في المقام الأول العنصر البشري في المنظمات. والولاء في الفكر الإداري المعاصر تعبير يشير بشكل عام إلى مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله، وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل فيها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق تلك الأهداف.

ويعتبر الولاء التنظيمي بصفة عامة من المواضيع التي لاقت اهتماما كبيرا من الباحثين في المجال التنظيمي والسلوكي، وقد أخذت دراسة الولاء التنظيمي أبعادا كثيرة ومختلفة، فقد تعددت دراسة الولاء التنظيمي مجرد دراسة وفحص الطرق المختلفة لقياسه إلى درجة النتائج السلوكية للصور والأشكال المختلفة للولاء التنظيمي. وسيتم التطرق في هذا الفصل للحديث عن الولاء التنظيمي من مفهومه وبعض المفاهيم المشابهة له، أهميته، مراحل، أنواعه، خصائصه، والعوامل المؤثرة فيه، كما سيتم تقديم دراسة تحليلية للولاء التنظيمي من خلال النماذج وأهم الاتجاهات المفسرة له، بالإضافة لقياس الولاء التنظيمي وآثاره.

1- أهمية الولاء التنظيمي:

- يمثل الولاء التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
- أن ولاء الأفراد لمنظمتهم يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفاعلية المنظمة⁽¹⁾.
- أن الولاء التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الذين لديهم ولاء لمنظمتهم سيكونون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة.
- إن مجال الولاء التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه.
- أن الولاء التنظيمي يساعد إلى حد ما في تفسير كيفية إنجاز الأفراد هدفا لهم في الحياة⁽²⁾.
- أن الولاء التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات، كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية سليمة، وتمكنها من الاستمرار والبقاء وانطلاقا من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجات ولائه لأهدافها وقيمها.
- إن ولاء الأفراد لمنظمتهم يعتبر عاملا مهما في ضمان نجاح المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها.

(1) محمد صلاح الدين أبو العلا ، المرجع السابق ، ص39.

(2) صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، د ط، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص182.

- كلما زاد شعور الأفراد بالولاء للمنظمة ساعد ذلك على تقليلهم لأي تعبير يكون في صالح المنظمة وتقدمها إيماناً منهم بأن أي ازدهار للمنظمة يعود عليهم بالخير.

- يؤدي الولاء التنظيمي إلى تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد في المنظمة⁽¹⁾.

- يعتبر الولاء التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى.

2- قياس الولاء التنظيمي:

تكمن أهمية قياس الولاء التنظيمي في مساعدة المنظمة على تصحيح الاختلالات والانحرافات وهي الأخطاء المرتكبة من طرف العاملين، لأن هذا القياس يقدم لنا مؤشرات دالة على مستوى الأداء الوظيفي ومعرفة المشاعر والأحاسيس والاحتياجات وقياسها لمعرفة ما يتمتع به الأفراد من ولاء لهذه المنظمة، وكذا معرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأفراد والتنظيم ومن ثم العمل على إيجاد الحلول لها⁽²⁾.

وبالرغم من أن قياس الولاء التنظيمي يحمل المنظمة تكاليف وجهود شاقة إلا أنه يحقق فوائد كبيرة للمنظمة يساعد على تصحيح الأخطاء والانحرافات في كل الممارسات الإدارية، وهناك من الفوائد ما يعود على الأفراد ومنها ما يعود على المنظمة بالدرجة الأولى، ومنها ما يعود على المجتمع بشكل عام.

بذلك يجب على الإدارة الحكيمة قبل أن تبدأ في رسم السياسات واتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة وتنمية الولاء بين العاملين أن تجمع البيانات والمعلومات حول مؤثرات واتجاهات ومحددات الولاء، فعملية قياس الولاء تعتبر ظاهرة إدارية واعية وهادفة تخني المنظمة والعاملون من ورائها فوائد كثيرة ومن هذه الفوائد:

(1) محمد صلاح الدين أبو العلا ، المرجع السابق ، ص39.

(2) موسى اللوزي ، المرجع السابق ، ص ص 123-124.

2-1- يقدم قياس الولاء التنظيمي للإدارة مؤشرات دالة على مستوى الولاء التنظيمي، وهذا يمكن المنظمة من أن تعمل على

تحديد موقعها واتجاهها قياساً إلى فترة سابقة من الوقت، أو أنها تستخدم أسلوب المقارنة لمستوى ولاء العاملين فيها مع منظمات

أخرى للفترة نفسها أو على مستوى إدارات المنظمة أو فئات العاملين فيها.

2-2- دخل في تركيب أبعاد مادية ومعنوية وإنسانية تتمثل في المشاعر والاتجاهات نحو كثير من الأمور التي لها علاقة بالعاملين

على حد سواء، لذلك يترتب على الإدارة الجديدة التعرف على المشاعر والأحاسيس والاحتياجات حتى نستطيع قياس ومعرفة

ما يتمتع به الأفراد من ولاء لهذه المنظمة.

2-3- إن قياس الولاء التنظيمي هو بمثابة أداة تشخيصية جيدة للإدارة الناجحة على استخدامها لقياس ومعرفة المشكلات

والمعوقات التي تواجه الأفراد والتنظيم ومن ثم العمل على إيجاد الحلول المناسبة.

2-4- إن البحوث الإنسانية خاصة المتعلقة ببحث الولاء التنظيمي تعود بالنفع على المنظمة والأفراد كون الأفراد يتولد عندهم

الشعور بالأهمية نتيجة لاهتمام الإدارة بهم، مما ينعكس بأثر إيجابي على المنظمة وعلى الأفراد وهذه الآثار الإيجابية تتراوح بين

الرغبة في العمل، وزيادة الثقة والمصداقية، كما تلعب هذه البحوث أهمية في تنمية ودعم أنماط الاتصال الجيد، وتشجيع

الأفراد على التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم ونقلها إلى الإدارة.

2-5- تحقق هذه الأبحاث فائدة كبيرة للمنظمة في العمل من حيث القدرة على إحداث تغييرات في الإدارة وظروف

العمل، حيث يعتبر قياس الولاء أداة لتشخيص النقاط التي قد تؤثر في رفع أو خفض ولاء العاملين للتنظيم⁽¹⁾.

(1) موسى اللوزي : المرجع السابق ، ص ص 139-141.

3- خصائص الولاء التنظيمي:

بعد مراجعة عامة لأدبيات الولاء التنظيمي، ومن خلال الاطلاع على ما ذكره الباحثون عن الخصائص التي

تميز الولاء التنظيمي، تستطيع أن تستخلص عدة خصائص للولاء التنظيمي هي:

- هو متغير سلوكي ويمثل حالة غير محسوسة وملموسة ولا يمكن تحديد أبعاده.
- له تأثير كبير على كثير من الظواهر كالحضور إلى المنظمة والبقاء فيها أو الأداء.... إلخ
- لا يتسم بالثبات وإنما يتغير نحو الأفضل أو الأسوأ نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.
- الولاء وسيلة لتحقيق أهداف معينة شخصية لا يستطيع الفرد تحقيقها بمعزل عن المنظمة والشعور بالولاء لها مستمر طالما استمرت المنظمة بأداء دورها في تحقيق أهداف وأغراض الأعضاء المنتمين لها والعكس صحيح.
- الولاء قيمة بحد ذاتها وذلك عندما تصبح أهداف المنظمة ومصالحها هدفا من أهداف أعضائها وقيمة من قيمهم بغض النظر عن أهدافهم ومصالحهم الخاصة أو الذاتية.
- الولاء امتثال لما يتوقعه الآخرون، وهو حصيلة للضغط الاجتماعي الذي يمارس على أعضاء تنظيم معين خوفا من عقوبات معنوية في الغالب⁽¹⁾.
- هو حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم يستغرق في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد تكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية.
- يتأثر بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية الحيطه بالعمل.

(1) نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين عواد : الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، د ط ، در البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010 ، ص 246.

4- مراحل الولاء التنظيمي:

يرى اللوزي أن عملية تكوين ونمو وتطور الولاء التنظيمي هي عملية على درجة كبيرة من التعقيد، وقد تناول الباحثون هذا الموضوع بالبحث والدراسة للتعرف على مفهومه وتطوره ومراحله وفيما يلي عرض لتطور الولاء في مراحله المتعددة وفق نموذجين:

النموذج الأول والذي يقسم الولاء التنظيمي إلى ثلاث مراحل.

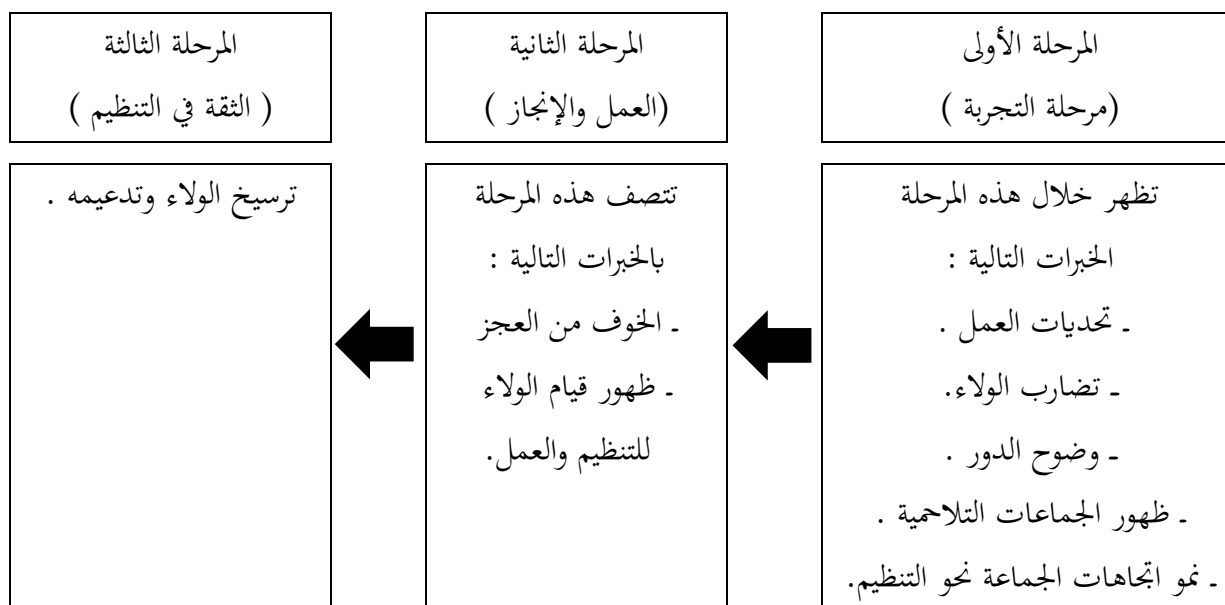
4-1- المرحلة الأولى: تمثل مرحلة التجربة أي قبل الدخول إلى العمل، وتمتد هذه المرحلة لعام واحد، حيث تعتمد على ما يتوافر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة لأن الأفراد يدخلون المنظمات وعندهم درجات أو مستويات مختلفة من الاستعداد للولاء التنظيمي الناجمة عن توقعات الفرد، وظروف العمل، وطبيعة البيئة الاجتماعية وما تمثله من قيم واتجاهات وأفكار، ففي هذه المرحلة يهدف من توجه نحو العمل على تحقيق الأمن والشعورية، والحصول على القبول من التنظيم، وبذل جهود للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة.

4-2- المرحلة الثانية: تتمثل في مرحلة العمل والبدء به، وتتضمن خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من تاريخ بدء العمل، وتتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من عامين إلى أربعة أعوام، وتظهر خلالها خصائص مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية، والخوف من العجز، وظهور قيم الولاء التنظيمي.

4-3- المرحلة الثالثة: مرحلة الثقة في التنظيم، وتمثل السنة الخامسة من تاريخ بدء العمل، حيث تزداد الاتجاهات التي تعبر عن زيادة درجات الولاء التنظيمي، ويزداد نمو هذا الولاء حتى يصل إلى مرحلة النضوج، ثم دعم الولاء من خلال استثمارات الفرد في التنظيم، وتقييم عملية التوازن بين الجهود (التكلفة) والإجراءات المعطاة للأفراد⁽¹⁾.

ويوضح الشكل التالي تلك المراحل:

(1) محمد صلاح الدين أبو العلا ، المرجع السابق ، ص 37.



شكل رقم (02): يوضح مراحل الولاء التنظيمي.

المصدر: سعد بن عميقان سعد الدوسري: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، الرياض، السعودية، 2005، ص 77.

كما أنه توجد عدة تصنيفات لمراحل الولاء التنظيمي وفيما يلي شكل يوضح مراحل الولاء التنظيمي عند بعض

الباحثين:

(05)	(04)	(03)	(02)	(01)
البليسي	أوري و جاتمان	مودي و بورتر	ولشن ولافان	بوشنان
ويمر عنده الولاء التنظيمي بثلاث مراحل.	ويمر عنده الولاء التنظيمي بثلاث مراحل.	ويمر عنده الولاء التنظيمي بثلاث مراحل.	ويمر عنده الولاء التنظيمي بمرحلتين.	ويمر عنده الولاء التنظيمي بثلاث مراحل.
مرحلة الطاعة.	مرحلة الإذعان والالتزام.	مرحلة ما قبل العمل.	مرحلة الإنظام لمنظمة.	مرحلة التجربة.
مرحلة الاندماج مع الذات.	مرحلة التطابق والتماثل.	مرحلة البدء في العمل.	مرحلة الثقة في التنظيم.	مرحلة العمل والإنجاز.
مرحلة الهوية .	مرحلة التبنى.	مرحلة الترسيع.		مرحلة الثقة في التنظيم.

شكل رقم (03): يوضح مراحل الولاء التنظيمي.

المصدر: بدر محمد الجريسي: الروح المعنوية العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي، الرياض، السعودية، 2005، ص 77.

5- أبعاد الولاء التنظيمي:

تختلف صور ولاء الأفراد للمنظمات باختلاف القوة الباعثة والحركة لها، وعلى العموم تشير الأدبيات إلى أن هناك أنواعا مختلفة للولاء التنظيمي وليس نوعا واحدا، ولكن رغم هذا الاختلاف فإن محتوى هذه الأنواع والتي ذكرت من قبل الباحثين لا تختلف في محتواها، أما أكثر التصنيفات قبولا لأنواع الولاء التنظيمي فهو ما يراه " ماير " و"زملاؤه".

5-1- الولاء العاطفي (الوجداني):

يتأثر هذا النوع بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من درجة استقلاليته، وأهميته، وكيانه، والمهارات المطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما يتأثر هذا الجانب من الولاء بدرجة إحساس الموظف بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه⁽¹⁾ .

وكل هذا يجعله يفتخر بانتمائه لمنظمته وعرض نشاطاته بشكل إيجابي عند حديثه للآخرين وتبني مشاكلها، كما لو كانت مشاكله الخاصة والشعور بوجود جو أخوي يربطه بعمله⁽²⁾ .

(1) إيهاب أحمد عويضة : أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية ، غزة ، إشراف : سامي أبو الروس ، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة فلسطين ، 2008 ، غير منشورة ، ص 35.

(2) محمد صلاح الدين أبو العلا ، المرجع نفسه ، ص 37.

5-2- الولاء الأخلاقي (المعياري):

ويقصد به إحساس الموظف بالالتزام نحو البقاء بالمنظمة، وغالبا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنسوبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل، بل المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم⁽¹⁾.

ما يجعل الفرد يتمتع عن ترك المنظمة لكونه ملتزما أخلاقيا في تمكن المنظمة من تحقيق هذه الأهداف وتنفيذ السياسات التي يشارك في وضعها، وكذلك لالتزامه بأخلاق المهنة التي تحتم عليه البقاء في المنظمة.

5-3- الولاء المستمر:

إن درجة ولاء الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، حيث أن وتقييم الفرد لأهمية البقاء بالمنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل منها التقدم في السن، طول مدة الخدمة التي تعتبر من المؤشرات.

الرئيسية لوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار في عمله، حيث أن الفرد استثمر جزءا لا بأس به من حياته في المنطقة وأي تفريط أو تساهل من قبله يعتبر بمثابة خسارة له خاصة إذا كانت أوجه الاستثمار هذه غير قابلة للنقل إلى عمل آخر، وبما أن الفرد يعطي قيمة للعلاقات الشخصية مع زملاء العمل التي بنيت عبر السنين، ونظام التقاعد قد يختلف من منظمة إلى أخرى والمهارات النادرة قد ترتبط بمنطقة دون أخرى، فالأفراد الذين تقدم بهم السن قد يفضلون البقاء بالمنطقة نظرا لتضائل فرص العمل بالنسبة لهم في أماكن أخرى⁽²⁾.

(1) محمد صلاح الدين أبو العلا ، المرجع السابق ، ص 37.

(2) إيهاب أحمد عويضة ، المرجع السابق ، ص 35.

6- العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي:

يعتمد الولاء التنظيمي كظاهرة إدارية على متغيرين هامين هما: الفرد والمنظمة، من هنا فإن العوامل المؤثرة في الولاء وقد أشارت معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال إلى مجموعة من العوامل التي تعمل على تنمية الولاء التنظيمي لدى العاملين ومن بين هذه العوامل ما يلي:

6-1- إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين بالمنظمة:

يوجد عند الفرد مجموعة من الحاجات المتداخلة والتي يسعى إلى إشباعها عن طريق التنظيم، فإذا أشبعت تلك الحاجات بمساندة ذلك التنظيم، فإنه يتولد لدى الفرد الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء ثم الولاء التنظيمي⁽¹⁾.
فالفرد يسعى أن لإشباع حاجاته الفيزيولوجية الأساسية وحاجاته للأمن والطمأنينة داخل التنظيم، كما يسعى أيضا لأن يكون مقدرًا ومحبوبًا، بالإضافة إلى سعيه الانتماء إلى جماعة معينة وتحقيق ذاته من خلالها، لذلك فإن التنظيم الذي لا يعمل على إشباع هذه الحاجات عند العاملين لديه يعتبر تنظيمًا فاشلاً لأن النتيجة الحتمية لذلك هو أن يترك العامل هذا التنظيم ساعياً إلى إشباع حاجاته في تنظيم آخر يعمل هذا الأخير على إشباعها.

6-2- وضوح الأهداف:

كلما كانت الأهداف واضحة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للولاء والمنظمة أكبر، فكلما كانت العمليات التنظيمية ووظائف الإدارة واضحة كلما أدى ذلك إلى زيادة الولاء التنظيمي والانتماء للتنظيم⁽²⁾.

(1) سعد بن عميقان الدوسري، المرجع السابق، ص 96-97.

(2) نور الدين حاروش: إدارة الموارد البشرية، ط 1، دار الأمة، برج الكيفان، الجزائر، 2011، ص 241.

6-3- إيجاد نظام مناسب من الحوافز:

يتطلب توفير المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة، فتوافر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل، وبالتالي زيادة الولاء التنظيمي وارتفاع معدلات الإنتاجية وتقليل التكاليف، وقد أشار بعض الباحثين إلى أن المنظمات العاملة في القطاع العام هي من أقل المنظمات استخداماً للحوافز وتطبيقاً لأنظمة الحوافز الجيدة، وبالتالي تقع عليها مسؤولية الاهتمام بهذا الجانب لضمان تحقيق مستويات عالية من الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين⁽¹⁾.

6-4- زيادة إشراك العاملين في التنظيم:

تعرف المشاركة على أنها "اشتراك عقلي وانفعالي للفرد داخل الجماعة من خلال موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة في الأهداف الجماعية وأن يشترك في المسؤولية عنها"، ولقد بينت الدراسات أن اشتراك العاملين في التنظيم يزيد من درجة الولاء التنظيمي لديهم، فيتحدث عن المنظمة بقوله "نحن" وفي حال واجهتهم مشكلة في العمل يشيرون إليها على أنها "مشكلتهم" وبالتالي يكونوا أكثر رغبة وقدرة على العمل الجماعي مما يعود على المنظمة بمزيد من الأداء الجيد⁽²⁾.

وتقوم عملية المشاركة على ثلاث أسس ومحاور تتمثل فيما يلي:

- أنها تنطوي على المشاركة العقلية والفكرية القائمة على استخدام الأسس العلمية لجعل عملية المشاركة ناجحة وفعالة.
- أنها تعمل على زيادة حافزية الأفراد وتدفعهم للعمل وذلك بإعطائهم الفرص الجيدة للمشاركة ولإطلاق الطاقات والمبادرات والابتكارات الرامية إلى تحقيق الأهداف.

(1) موسى اللوزي ، المرجع السابق ، ص 47.

(2) محمد صلاح أبو العلا : المرجع السابق ، ص 47.

-أنها تعمل على تنمية مهارات الأفراد في العمل وتقبل المسؤولية.

وقد أوضحت الدراسات أن المشاركة تعمل على زيادة الولاء التنظيمي وتجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر، بحيث يعتبرون أن ما يواجهه المنظمة من مشكلات هو تهديد لهم ولأمنهم واستقرارهم الأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة وبروح معنوية عالية⁽¹⁾.

6-5- الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي:

المناخ التنظيمي هو البيئة الداخلية لمنظمة معينة، وهي كذلك ثقافة المنظمة، يتعرف العاملون عليها من تجاربهم ومن خلال أثرها في سلوكهم، فتمتع العاملون بمناخ ملائم يعزز الثقة المتبادلة ويرفع الروح المعنوية ويزيد درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور بالانتماء⁽²⁾.

وقد أظهرت الدراسات في هذا الإطار أن التنظيمات ذات المناخ والبيئة المتسلطة والمحبطة لمعنويات العاملين والتي تتصف بعدم المسؤولية هي تنظيمات تعمل على تشجيع تسرب العاملين وتقلل من درجة الولاء التنظيمي لديها، لذلك لا بد للتنظيمات أن تعمل على إيجاد وخلق البيئة والمناخ التنظيمي الجيد وتحقيق الأهداف والاهتمام بالأفراد في سبيل تنمية الولاء التنظيمي لديها⁽³⁾.

6-6- العمل على بناء ثقافة مؤسسية:

إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة تحاول ترسيخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة وبين الأفراد العاملين وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات، كل ذلك ستترتب عليه زيادة قوة تماسك المنظمة، وزيادة الولاء لها.

(1) سعد بن عميقان سعد الدوسري : المرجع السابق ، ص 99-100.

(2) نور الدين حاروش : المرجع السابق ، ص 241.

(3) محمد صلاح الدين أبو العلا : المرجع السابق ، ص 42.

6-7- نمط القيادة: الإدارة الناجحة هي تلك الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة الحوافز.

وقد عرفها البعض بأنها ذلك النشاط الذي يمارسه شخص القائد للتأثير في سلوك الآخرين لإجبارهم على التعاون وتحقيق الأهداف، وأيضاً هي ذلك الفن في القدرة على التأثير على الأشخاص وتوجيههم بطريق تؤدي إلى الحصول على رضاهم وولائهم وتعاونهم للوصول إلى الأهداف، دون اللجوء إلى وسائل القهر والزجر التقليدية⁽¹⁾.

والقائد الناجح هو الذي يستطيع أن يعمل على زيادة درجات الولاء التنظيمي لدى الأفراد، ويدعم اعتقادهم بأهمية التنظيم، ويبعث فيهم الرغبة في بذل المزيد من الجهد المبدع، وينمي فيهم الرغبة في المحافظة على العلاقات التنظيمية الجيدة والعمل على تطوير التنظيم والأفراد من حيث الاحترام ومراعاة المشاعر وزيادة رغبتهم في العمل ... الخ⁽²⁾

هذه هي أهم العوامل المساعدة على تنمية الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين. إلا أنه توجد تقسيمات أخرى مثل التقسيم الذي قدمه " ستيزر " للعوامل التي تؤثر في تكوين شعور الولاء التنظيمي لدى الموظفين إلى ثلاث مجموعات هي:

أولاً - المجموعة الأولى:

الصفات الشخصية: وتشمل الصفات الشخصية للموظف كالعمر، ومستوى التعليم وحدة الخدمة والجنس والحالة الاجتماعية.

(1) محمد اللوزي : المرجع السابق : ص 131-132.

(2) محمد اللوزي : المرجع نفسه : ص 133.

ثانيا - المجموعة الثانية:

صفات العمل : وتشمل درجة مسؤولية الشخص عن العمل الذي يقوم به، ودرجة إحساس الفرد بأهمية نتائج العمل، ومعرفة الفرد بمسؤوليته المباشرة عن تلك النتائج والاستقلالية في أداء العمل، والتحدي في العمل، وغموض الدور، ومحتوى العمل.

ثالثا - المجموعة الثالثة:

الخبرة في العمل : وتشمل هذه المجموعة توقعات ورغبات وأهداف الفرد التي يسعى لتحقيقها وخبرات الفرد التي يكتسبها أثناء عمله، والمكافآت، والخوافز في العمل⁽¹⁾ .

7- النماذج المفسرة للولاء الوظيفي:

توجد العديد من الدراسات التي حاولت البحث في تفسير ظاهرة الولاء التنظيمي سواء ما يتعلق بأسبابها أو نتائجها أو موضوعها أو مزيج بين ذلك كله، إلا أنها لم تستطع الخروج بنموذج محدد لدراسة الولاء التنظيمي، لذا سنحاول أن نستعرض عددا من النماذج المفسرة لهذه الظاهرة مرتبة حسب التسلسل التاريخي من الأقدم حتى الأحدث وكان ذلك على النحو التالي:

7-1- نموذج " أتزيوني " (ETZIONI) 1961م:

تعتبر كتابات " أتزيوني " من أهم الكتابات حول الولاء التنظيمي، حيث يستند إلى القوة أو السلطة التي تملكها المنظمة على حساب الفرد نابعة من طبيعة اندماج الفرد مع المنظمة وهذا ما يسمى بالولاء أو الالتزام ويأخذ ثلاثة أشكال هي:

(1) محمد بدر الجريسي : المرجع السابق ، ص 67.

7-1-1- الولاء المعنوي: ويمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومنظمته والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المنظمة التي يعمل بها وتمثله هذه الأهداف والمعايير.

7-1-2- الولاء القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة: وهو أقل درجة في رأيه، من حيث اندماج الفرد في منظمته والذي يتحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبية المنظمة من حاجيات الفرد حتى يتمكن من أن يخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها، لذا فالعلاقة هنا علاقة نفع متبادلة بين الطرفين الفرد والمنظمة.

7-1-3- الولاء الإغترابي: وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المنظمة التي يعمل بها . حيث أن اندماج الفرد مع منظمته غالبا ما يكون خارج عن إرادته وذلك نظرا لطبيعة القيود التي تفرضها المنظمة على الفرد⁽¹⁾ .

7-2- نموذج ستيرز (SETTERS) 1977م:

يرى أن الخصائص الشخصية وخصائص العمل وخبرات العمل تتفاعل معا كمدخلات وتكون ميل الفرد للاندماج بمنظمته ومشاركته لها واعتقاده القوي بأهدافها وقيمها، وقبول هذه الأهداف والقيم ورغبته الأكيدة في بذل أكبر جهد لها مما ينتج عنه رغبة قوية للفرد في عدم ترك التنظيم الذي يعمل فيه وانخفاض نسبة غيابه وبذل مزيد من الجهد والولاء لتحقيق أهدافه التي ينشدها، وقد بين ستيرز في نموذج العوامل المؤثرة في تكوين الولاء التنظيمي، وما يمكن أن ينتج عنه من سلوك متبعا منهج النظم ومصنفا هذه العوامل والسلوك لمجموعات⁽²⁾ .

(1) محمد صلاح الدين أبو المعلا : المرجع السابق ، ص ص 41-42.

(2) شادي حسين : الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ، إشراف : سليمان الفارس ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق ، سوريا ، د س ، غير منشورة ، ص 07.

7-3- نموذج "سلاو" و"سلانك" (SLW and SLAW) 1977 م:

فقد أكدوا على ضرورة التفريق بين نوعين أو نموذجين من الولاء هما:

7-3-1- الولاء الموقفى: وهذا النوع من الولاء يمثل وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي وينظر إليه على أنه يشبه

الصندوق الأسود حيث أن محتويات هذا الصندوق تتضمن بعضا من العوامل التنظيمية والشخصية مثل: السمات الشخصية، وخصائص الدور الوظيفي، الخصائص التنظيمية، خبرات العمل، بالمقابل فإن مستوى الولاء الناجم عن هذه الخصائص تحدد سلوكيات الأفراد في المنظمة من حيث التسرب الوظيفي والحضور والغياب والجهود التي تبذل في العمل ومقدار المساندة التي يقدمها الأفراد لمنظمتهم⁽¹⁾.

7-3-2- الولاء السلوكي: يعكس هذا النوع من الولاء وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي الذي تقوم فكرته على

أساس العمليات التي يعمل من خلالها السلوك الفردي وتحديد الخبرات المكتسبة على تطوير علاقة الفرد بمنظمتهم، حيث يصبح الأفراد مقيدون بأنواع خاصة من السلوك، التصرف داخل التنظيم، نتيجة اطلاعهم على بعض المزايا والمكافآت التي ترتب على هذا السلوك، مما يخلق لديهم الخوف من فقدان هذه المزايا بالإقلاع عن هذا السلوك⁽²⁾.

7-4- نموذج ستيغنز وزملاؤه (Sterens and ALL) 1978 م:

فقد قدموا نموذجا لدراسة الولاء التنظيمي وقسموا فيه مفهوم الولاء التنظيمي إلى اتجاهين نظريتين هما:

7-4-1- الاتجاه التبادلي: ركز هذا الاتجاه على مخرجات الولاء التنظيمي كعمليات متبادلة بين المنظمة والعاملين

فيها، كما تركز على العضوية الفردية كمحدد أساسي لها يستحقه الموظف من مزايا ومنافع من خلال العملية التبادلية بين الفرد والمنظمة بموجب هذه الطريقة فإن انتماء الفرد للمنظمة يزداد بازدياد ما يحصل عليه من حوافر⁽³⁾.

(1) محمد صلاح أبو العلا : المرجع السابق ، ص ص 42-43.

(2) المرجع نفسه ، ص 43.

(3) المرجع نفسه ، ص ص 43-44.

وينسجم هذا الاتجاه مع نظرية التوازن التنظيمي "لهيربرت سيمون" التي تقوم على افتراض أن إسهامات الفرد في نشاطات المنظمة تكون بقدر توقعاته من العوائد المترتبة له ودرجة إشباعها لحاجاته ودوافعه، فدوافع العاملين للانضمام لمنظمة ما وقبولهم للسلطة فيها وانتمائهم لها ناجم عن اقتناع الفرد بأن هذا الانضمام والمساهمة في إنجاز أهدافها سيسهم في تحقيق أهدافه الفردية، وتوجد محددات على الاتجاه التبادلي تتمثل فيما يلي:

- أن هذا الاتجاه يقيس درجة الرضا الشخصي عن الحوافز المقدمة من المنظمة وإمكانية بقاءه فيها، فإذا توفرت له مزايا أفضل في منظمة أخرى، فإنه ينزع إلى ترك المنظمة التي يعمل فيها، فمثل هذا الاتجاه يزود بمعلومات عن نزعة وتوجهات الفرد إلى إمكانية ترك أو البقاء في المنظمة التي يعمل بها.
- وهذا الاتجاه لا يغطي جوانب أخرى لها تأثير على ولاء الشخص للمنظمة.
- نقص في الدعم التجريبي بخصوص مخرجات سلوك الولاء التنظيمي داخل المنظمة⁽¹⁾.

7-4-2- الاتجاه النفسي: وهذا الاتجاه قد أورده أيضا "ستيفنز" و"تبناه" "بورتر" و"سميث" (porter and

Smith) والذي وصفوا فيه الولاء التنظيمي بأنه نشاط زائد وتوجه إيجابي نحو المنظمة وجهد مميز يبذله الفرد لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها، وكذلك رغبة قوية في البقاء عضو فيه.

فهذا الاتجاه يصور الولاء التنظيمي على أنه توجه الفرد بإيجابية عالية نحو المنظمة وأهدافها، فهو يعطي أبعادا أكثر شمولية من الاتجاه التبادلي الذي ركز على بعد الحوافز ودرجة رغبة الفرد في ترك المنظمة مقياسا لدرجة ولائه.

(1) بدر محمد الجريسي ، المرجع السابق ، ص 57.

ومن منظور النموذج النفسي يعد الولاء التنظيمي أنه التوافق بين الأهداف الفردية وأهداف المنظمة .وعليه فإن العاملين الذين يعتقدون ويؤمنون بأهداف المنظمة يشعرون بانتماء لها ويظهرون رغبة قوية في العمل فيها، وإيماناً كبير في قيم المنظمة وأهدافها⁽¹⁾ .

5-7- نموذج "أنجل" و "بيرى" : حيث يعتقدان أن النماذج التي تقوم على أساس البحث عن أسباب الولاء التنظيمي يمكن تصنيفها في نموذجين رئيسيين لتفسير ظاهرة الولاء التنظيمي هما⁽²⁾ :

1-5-7- نموذج الفرد كأساس للولاء التنظيمي : يعتبر هذا النموذج أن جوهر الولاء التنظيمي يبني على أساس خصائص الفرد وتصرفاته، باعتبارها مصدراً للسلوك المؤدي إلى هذا الاتجاه، وأن يكون هذا السلوك عاماً، واضحاً وثابتاً وطوعياً⁽³⁾ .

وتبعاً لهذا النموذج فإنه ينظر إلى خصائص الفرد كالعمر، والجنس، والتعليم والخبرات السابقة باعتبارها محددات ومؤثرات على سلوك الفرد، لذا فإن هذا النموذج يركز على ما يحمله الأفراد من خصائص شخصية إلى المنظمة إلى جانب ما يمارسونه أيضاً داخل المنظمة والتي يتحدد على أساسها ولاء الأفراد لمنظمتهم⁽⁴⁾ .

2-5-7- نموذج المنظمة كأساس للولاء التنظيمي : يقوم هذا النموذج على أساس أن العمليات التي تحدث في المنظمة هي التي تحدد الولاء التنظيمي، حيث يتم التفاعل بينها وبين الفرد نتيجة العمل فيها لذا ينظر إلى الفرد في هذه الحالة على أساس أن لديه بعض الحاجات والأهداف لا يتردد في تسخير مهاراته وطاقاته في سبيل تحقيق هذه الأهداف

(1) محمد صلاح الدين أبو العلا : المرجع السابق ، ص 43.

(2) سعد بن عميقان سعد الدوسري : المرجع السابق ، ص 87.

(3) سعد بن عميقان سعد الدوسري : المرجع نفسه ، ص 87.

(4) محمد صلاح الدين أبو العلا : المرجع نفسه ، ص 44.

مقابل قيام المنظمة بتلبية الحاجات والأهداف⁽¹⁾. أي أن العملية هنا هي عملية تبادلية بين الفرد والمنظمة وأن جوهر

هذا التبادل هو ما يسمى بالعقد النفسي الذي أشار إليه " كوتر" (KOTTER).

هذا العقد يتضمن مجموعة من الالتزامات والتعهدات التي تكون محددة أو غير محددة بالنسبة لكلا الطرفين – الفرد والمنظمة – لكنها لا بد وأن تؤدي بأي شكل من الأشكال إلى رضا الفرد عن العمل في هذه المنطقة.

وبالتالي فإن الطريقة التي تعامل بها المنظمة الفرد وتعالج بها حاجاته هي في أساسها تمثل الآلية التي تقود إلى ولاء الفرد أو عدم ولائه للمنظمة التي يعمل بها، بحيث أن المنظمة التي تأخذ على عاتقها الالتزام بتلبية احتياجات الفرد سوف تؤدي به في لانهاية إلى أن يتشرب قيمها ويعتبرها قيمة، وبالتالي يكون هناك نوع من الولاء المتبادل بينه وبين منظمته⁽²⁾.

6-7- نموذج "كانتر" (KONTER) 1986: يرى هذا النموذج أن هناك ثلاث أنواع من الولاء التنظيمي

نابعة من متطلبات السلوك المختلف التي تفرضها المنظمات على أفرادها وهي:

7-6-1- الولاء المستديم: ويشير إلى المدى الذي يستطيع فيه الأفراد التضحية بالكثير من جهودهم وطاقاتهم في

مقابل بقاء المنظمات التي يعملون بها، لذا فإن هؤلاء الأفراد يعتبرون أنفسهم جزءا من منظماتهم وبالتالي فإنهم يجدون صعوبة في الانسحاب منها أو تركها⁽³⁾.

(1) محمد صلاح الدين أبو العلا : المرجع السابق ، ص 43.

(2) سعد بن عميقان سعد الدوسري ، المرجع السابق ، ص 88.

(3) سعد بن عميقان : المرجع نفسه ، ص 89.

7-6-2- الولاء التلاحي: يتمثل في العلاقة النفسية الاجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومنظمته والتي يتم تعزيزها من خلال المناسبات الاجتماعية التي تقيمها المنظمات، وتعترف فيها بجهود الأفراد وإضافة إلى الامتيازات التي تمنحها تلك المنظمات كإعطاء البطاقات الشخصية⁽¹⁾.

7-6-3- الولاء الرقابي: هذا النوع يتنبأ عندما يعتقد الموظف أن المعايير والقيم الموجودة في المنظمة تمثل نبراسا ودليلا لتوجيه سلوك الأفراد وبالتالي فإن سلوك أي فرد في المنظمة يتأثر بهذه المعايير والقيم.

ويرى "كانتر" أن هذه الأنواع الثلاثة للولاء مترابطة فيما بينها بمعنى أنها قد توجد جميعا في منظمة واحدة وفي آن واحد⁽²⁾.

7-7- نموذج "آلين" و "ماير (Allen and Mayer) 1990م: عرف نموذج "آلين" و "ماير" بنموذج العناصر الثلاثة للولاء التنظيمي حيث استندا في نظرتهم للولاء التنظيمي إلى ثلاثة عناصر مكونه له وهي على النحو التالي:

7-7-1- الولاء العاطفي: يعبر عن الارتباط الوجداني بالمنظمة ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله، من استقلالية واكتساب المهارات وطبيعة علاقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس الموظف بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات سواء فيما يتعلق بالعمل أو العاملين. كذلك فإن هذا المكون يحدد درجة اندماج الفرد مع المنظمة وارتباطه بعلاقات اجتماعية تعكس التضامن الجماعي⁽³⁾.

7-7-1- الولاء المستمر: ويعبر عن إدراك الموظف لحساب الربح والخسارة للاستمرار في المنظمة ويستند إلى افتراض أن الولاء التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل الترقيات، والتعويضات، والمكافآت، بين الفرد والمنظمة أكثر

(1) محمد صلاح الدين أبو العلا : المرجع السابق ، ص 88.

(2) سعد بن عميقان سعد الدوسري ، المرجع السابق ، ص 45.

(3) محمد صلاح الدين أبو العلا ، المرجع نفسه ، ص 89-90.

من كونها عملية عاطفية أو أخلاقية، وتحدد درجة ولاء الفرد في هذه الحالة بالقيمة الاستثمارية التي يمكن أن يحققها الفرد لو استمر في التنظيم، وبصفة عامة يلاحظ أن تقييم الموظف لأهمية البقاء في التنظيم يتأثر بالخبرة الوظيفية والتقدم في العمر.

7-7-2- الولاء المعياري :

يعبر عن إحساس العاملين بالولاء الأدبي للبقاء في المنظمة وغالبا ما يكون المصدر الأساسي لهذا الإحساس نابعا من القيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمنظمة ، اي من الأسرة أو التنظيم الاجتماعي، أو عقب التحاقه بالمنظمة من التطبيع التنظيمي وبالتالي يكون سلوك الفرد انعكاسا لما يشعر به ولما يعتقد أنه أخلاقي (1) . وهذه المكونات الثلاثة للولاء التنظيمي تؤثر على بعضها البعض وهناك رابطة مشتركة بينها، فالشيء المشترك بين هذه العناصر الثلاثة هو التصور الذي يعد الولاء حالة نفسية تعبر عن علاقة الموظف بالمنظمة التي يعمل بها. ولكن تجد أن طبيعة الحالة النفسية مختلفة فيما بين الأنواع السابقة، فالموظف الذي لديه ولاء عاطفي يبقى رغبة منه في ذلك، أما الذي يتمتع بولاء مستمر قوي فيبقى لأنه يحتاج إلى ذلك، أما صاحب الولاء المعياري القوي فإنه يبقى لأنه يشعر بأنه ملتزم بذلك، ومن المتوقع أن الفرد يمكن أن يحصل على تفهم أفضل لعلاقة مع المنظمة، عندما ينظر إلى أنواع الولاء هذه مجتمعة (2) .

7-8- نموذج مدرسة الثقافة التنظيمية:

تعد مدرسة الثقافة التنظيمية من أحدث المدارس في دراسة المنظمات وقد قدمت نموذجا جديدا لدراسة وتفسير الولاء التنظيمي، باعتبار أن ثقافة المنظمة التي تتمثل في القيم الموجودة بها [...] ، والجوانب الملموسة بها والمتعلقة ببناء

(1) محمد صلاح الدين أبو العلا : المرجع السابق ، ص 45.

(2) سعد بن عميقان سعد الدوسري : المرجع السابق ، ص 91.

المنظمة ماديا وتنظيميا، وكذلك الافتراضات الأساسية التي تحدد علاقة المنظمة ببيئتها وبغيرها من المنظمات الأخرى تعد المكون الأساسي للولاء التنظيمي للأفراد، كما أن الولاء التنظيمي من وجهة نظر هذه المدرسة يعد أسلوبا قويا لضبط الموظفين باعتبار أن من أكبر المشكلات التي تعاني منها إدارة المنظمات الأسلوب الذي يمكن به ضبط وتوجيه الموظفين، والولاء التنظيمي يقدم أسلوبا ملائما للمديرين لحل هذه المشكلة وحسب وجهة نظر هذه المدرسة فإن الولاء التنظيمي يتضمن توحيد الشخص وقبوله لقيم وأهداف المنظمة التي يعمل بها كما لو كانت قيمة وأهدافه الشخصية وعليه فإن الولاء التنظيمي للمنظمة يعد عاملا أخلاقيا و يتعدى مجرد رضا الفرد عن عمله داخل المنظمة بسبب الحوافز والمكافآت والزملاء، ذلك أن الموظف الموالي لمنظمته لديه نوع من الالتزام إلى جانب استعداده للدفاع الشخصي عن سمعة منظمته عندما تتعرض للخطر والتضحية إذا ما تطلب الموقف ذلك.

وعليه فإن هذا النموذج في تفسير ظاهرة الولاء التنظيمي يركز أساسا أكثر ما يكون على النتائج التي تترتب

على الولاء دون أن يبين لنا بوضوح ما هي الأسباب التي تقود إلى هذا الولاء، وبالتالي يكون قد عالج جانبا واحدا

من جوانب هذه من النتائج السالفة يصلح لتكوين نموذج أو إطار شامل لدراسة الولاء التنظيمي⁽¹⁾.

ومجمل القول إن النماذج سالفة الذكر تساعدنا على فهم وتفسير ظاهرة الولاء التنظيمي وهي تمثل نوعا من

تكامل الجهود المعنية، ولكن وجود نموذج شامل ومقبول لدى جميع الباحثين في هذا الموضوع لا يزال أمرا غائبا عن

الساحة.

8- المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي:

8-1- الفاعلية التنظيمية : تعرف بأنها قدرة إدارة المنظمة والعاملين بها على استغلال البيئة في الحصول على الموارد

الملائمة بشكل مناسب ، يمكن من تحقيق أهدافها المرسومة ، الأمر الذي ينتج عنه تعظيم العائد والقيمة الاقتصادية

(1) سعد بن عميقان سعد الدوسري : المرجع السابق ، ص ص 92-93.

والاجتماعية للمنظمة ⁽¹⁾ وبالتالي فان فاعلية المنظمة تكمن في رضا العاملين على إدارة المنظمة ، مما يؤدي إلى الإنتاجية والتطور التنظيمي ، وهذا بالقدرة على استثمار الموارد وتحقيق الأهداف المنشودة ، حيث يعتبر الولاء من أهم شروط تحقيق تلك الفاعلية.

8-2- التوازن التنظيمي : وهو اتجاه تبادلي يجعل التنظيمات وأعضائها في علاقات متبادلة ، فالتنظيم يطلب من أفراد الالتزام بقيمه وأهدافه ، وتقديم أعلى كمية وأفضل نوعية ممكنة من الإنتاج ، وكذلك بالولاء له وعدم تركه إلى تنظيمات أخرى بعد أن تكلف الكثير من المال والجهد والوقت لإعدادهم ، وبالمقابل فان العامل يطالب منظمته أن تساهم في إشباع حاجاته المختلفة ، وان توفر له المكانة والأمن والاستقرار ⁽²⁾ ، فالتوازن أو العلاقات التبادلية هي المشاعر الناتجة أثناء تفاعل الفرد والمنظمة ومدى قوتها التي تتحدد من خلال الروح المعنوية العالية والحماس الكبير لأداء العمل كمسار ايجابي ، أو الصراع التنظيمي وضعف الإنتاج كمسار سلبي ، ومن خلال نوع المسار يحدد مدى ولاء الأفراد لمنظمتهم.

8-3- الانتماء التنظيمي : ويعني شعور الفرد بالحبّة نحو موضوع ما ينتسب إليه ، ويتحدد سلوك الفرد اتجاه ما ينسب إليه بمقدار درجة الحب أو العاطفة التي يمتلكها ⁽³⁾ ، لذا يعتبر الانتماء انتساب الفرد إلى منظمة ما وارتباطه بها ، إلا أن الولاء التنظيمي أعم وأشمل منه ، ولذلك فان الانتماء هو أحد العوامل المسببة للولاء واللازمة لوجوده.

8-4- الالتزام التنظيمي : وهو الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء ، ويمكن القول بأن عملية الالتزام التنظيمي ما هو إلا عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمتها ، والعمل

(1) عادل السيد : الالتزام التنظيمي لأستاذ الجامعة وعلاقته بفاعلية المنظمة الجامعية ، مجلة كلية التربية بالرفاق ، العدد 43 ، جامعة الإسكندرية ، 2003 ، ص 95.

(2) زيد منير عوي : التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته ، ط1 ، دار أسامة دار المشرق العربي ، عمان ، الأردن ، 2006 ، ص 207.

(3) محمد سرحان خالد المخلافي : أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء ، مجلة جامعة دمشق / المجلد 17 ، العدد 02 ، 2001 ، ص ص 193-194.

بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتحييد تلك القيم. ومنه يمكن القول أن الالتزام التنظيمي هو الشعور الداخلي للفرد والذي يظهره للعمل والتفاعل بالأسلوب الذي يمكنه من تحقيق مصالح ومرامي المنظمة، فهو بذلك يصب في نفس القلب الذي يصب فيه الولاء التنظيمي، بمعنى أن الالتزام التنظيمي هو مرادف للولاء التنظيمي.

8-5- الصراع التنظيمي: هو العملية التي تبدأ عندما يرى أحد الطرفين أو يدرك أن الطرف الآخر يعيق أو يحبط، أو على وشك أن يحبط اهتماماته، وعرفها "سلوكهم" بأنها التعرض الذي ينشأ نتيجة عدم الاتفاق على الأهداف، الأفكار أو العواطف بين الأعضاء أو الفرق أو الدوائر أو المنظمات. فالصراع التنظيمي هو عدم بين الأفراد والمنظمة في الأهداف والمرامي، مما يؤدي إلى اختلاف المساعي، وبالتالي عدم التفاعل والتأقلم أو هدم التوازن التنظيمي، وبهذا تكون المنظمة أقل تماسكا وإنتاجية والعلاقات بين إدارات المنظمة والأفراد أقل تركيزا، فالصراع التنظيمي يعتبر أحد مهدمات الولاء التنظيمي.

8-6- العدالة التنظيمية: تعرف العدالة التنظيمي بأنها "القيمة المحصل عليها من جراء إدراك الموظف لنزاهة الإجراءات وموضوعية المخرجات الحاصلة في المنظمة"، وتعرف بأنها "محصلة الاتفاق بين الجهود المبذولة والعوائد المتحققة منها، بشكل يساهم في تحقيق الأهداف المطلوبة للمنظمة"، كما تعرف بأنها "إدراك الأفراد لحالة الإنصاف في المعاملة التي يتعاملون بها من قبل منظماتهم". ومن هذه التعاريف نستنتج أن العدالة التنظيمية هي المساواة بين العمال في الحقوق والواجبات من طرف المنظمة، مما يؤدي بهم إلى بذل المزيد من الجهود وارتفاع الروح المعنوية لهم وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة، فالعدالة التنظيمي من أسباب ارتفاع الولاء التنظيمي.

8-7- الرضا الوظيفي: هو عبارة عن الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي والرغبة في النمو والتقدم، وتحقيق الأهداف المادية والاجتماعية، وهذا التفاعل قد يكون ايجابيا بين الفرد وعمله، وعنده يتحقق الرضا عن العمل.

8-8- المناخ التنظيمي (جو العمل): هو نتاج التفاعل بين العديد من المتغيرات داخل المنظمة أو خارجها، مما يجعل للمنظمة شخصية معنوية ذات خصائص وسمات تميزها عن غيرها من المنظمات، وذات تأثير على عميق على ادراكات واتجاهات أعضاء المنظمة وسلوكهم الوظيفي والإداري. وبالتالي فالمناخ التنظيمي هو حوصلة لجميع المتغيرات السابقة، مما يؤدي التأثير على أفراد المنظمة إيجاباً أو سلباً، وتغير اتجاهاتهم وسلوكياتهم مع بعضهم البعض واو مع منظماتهم.

9- استراتيجية تعزيز الولاء التنظيمي:

يقصد بمفهوم الاستراتيجية تلك القرارات التي تهتم بعلاقة المؤسسة بالبيئة الداخلية والخارجية، حيث تتسم الظروف التي يتم فيها اتخاذ القرارات بجزء من عدم التأكد، يقع على الإدارة عبء تحقيق تكيف المؤسسة لهذه التغيرات وبالتالي فالاستراتيجية هي ذلك التصور الذي تتوقعه المنظمة في المستقبل ومن خلاله تختار مسار أو مسلك لتحقيق أهدافها وذلك في ظروف عدم التأكد والمخاطرة.

ولقد حدد " والتون" (1995) استراتيجيتين لتعزيز الولاء التنظيمي، وهما استراتيجية الولاء واستراتيجية الضبط وقارن بينهما من خلال مجموعة من المحاكات هي:

محك ومعيار المقارنة	استراتيجية الضبط	استراتيجية الولاء
<u>الدافعية</u>	تقوم على افتراضات نظرية X والتي تتلخص في أن أهداف الفرد تتعارض مع أهداف المنظمة، فالفرد يتجنب المسؤولية ، طموحه محدود وكسول بطبيعته.	تقوم على افتراضات نظرية Y والتي تتلخص في أن أهداف الفرد تتفق مع أهداف المنظمة (العمل شيء محب لدى الفرد)، لا يتجنب المسؤولية ، لديه طاقة وقدرة على ممارسة العمل بابتكار وإبداع.
<u>توقعات الأداء</u>	وضع حد أدنى لمعايير الأداء	تحديد النمو في الأداء وتوقعات الأداء بصورة موضوعية

جودة بيئة العمل	ترى أنها الإنتاجية	ينظر لها على أنها هامة لتحقيق أهداف المنظمة
المتطلبات	تحديد مستوى الأجور والمرتبات (العائد المادي)	تحديد مستوى النمو والترقي في الوظيفة .
التدريب والتنمية البشرية	التدريب على الحد المهارات المقابلة للحد الأدنى من متطلبات الوظيفة والمهارات الأساسية	التدريب يصمم لمساعدة العاملين لمواجهة الاحتياجات الخاصة ، والإعداد للوظيفة التي يشغلها الفرد .
تقويم الأداء	السلوك القائم على اختلاف الأجر	الهدف كأساس للتنمية وتحسين الأداء
اتخاذ القرار	أوتوقراطي	المشاركة ، التمكين .
نظام الضبط	قائم على القوة ، السلطة المركزية	قائم على التوقع ، المشاركة ، القيم
علاقات العمل	التقبل ، التوحد ، ضبط السلوك عن طريق التعاقد ، ثقة أقل ، العلاقة محددة وقائمة على أجزاء النسق التنظيمي .	التعاون ، التخطيط ، حل المشكلة ، الثقة المتبادلة ، الاحترام المتبادل ، صدق الذات .
الصراع الإداري	استخدام السلطة والقوة .	حل المشكلة من خلال المناقشة والبحث عن الحلول .
نظم الاتصال	نظام الاتصال مغلق ، الاتصال يأخذ بعض الأمر ، يحتاج الاتصال (المعلومات) إلى تفسير وفهم	نظام الاتصال مفتوح ، مشجع لحل المشكلات بالمشاركة .

الجدول رقم (01) : استراتيجية الضبط واستراتيجية الولاء (1)

من خلال مضمون الجدول نجد أن المنظمة التي تتبع استراتيجية الولاء، تضمن ولاء جيداً من طرف العاملين بها، بحيث يسعون جاهدين لتحقيق أهدافها والبقاء فيها على غرار المنظمة التي تتبع استراتيجية الضبط، حيث يكون

(1) أحمد حسين عبد الرزاق وأمن إسماعيل محمود يعقوب : العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي والمجال الطبي ، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية ، العدد 01 ، مصر ، 2004 ، ص ص 312-313.

لديها أفراد ليس لديهم ولاء ولا يسعون إلى تحقيق أهدافها إلا في حالة الاتفاق مع أهدافهم، وبالتالي فإنهم وفي أي فرصة عمل تتاح لهم في منظمة أخرى يتركون المنظمة التي يشتغلون فيها.

خلاصة:

يعد الولاء التنظيمي مفتاحا أساسيا ومهما في تحديد مدى توافق انسجام الفرد مع منظمته، وهو أحد المتغيرات الضرورية التي تحدد درجة إنجاز الأفراد للأهداف، إذ أن الفرد الذي يشعر بمستويات عالية من الولاء التنظيمي للمؤسسة التي يعمل فيها يكون متفانيا في عمله، وي بذل قصارى جهده في أداء مهامه وواجباته نتيجة إيمانه بقيم المنظمة وأهدافها وما تقدمه من إمكانيات وخدمات.

أما الفرد الذي لا يشعر بالولاء التنظيمي للمؤسسة ستبعه آثار سلبية ومكلفة للمنظمة، كالتسرب الوظيفي والغياب المتكرر، لذلك صار الولاء التنظيمي مطلباً أساسياً لتحقيق الفعالية في الأداء.

وللولاء التنظيمي أهمية بالغة في حياة الأفراد والمنظمات نتيجة الأهداف المحققة من ورائه، فمتى استطاعت المنظمة غرسه لدى العاملين، كلما مكنها ذلك من التقدم، والتغلب على كثير من المشاكل.

التعريف بميدان الدراسة والإجراءات المنهجية للبحث

مجالات الدراسة

01- المجال المكاني.

02- المجال البشري.

03- المجال الزمني.

منهج الدراسة وأدوات البحث.

01- المنهج .

02- أدوات البحث.

أ - الملاحظة.

ب - المقابلة.

ج - استمارة الاستبيان.

عينة الدراسة وخصائصها .

01- عينة الدراسة.

02- خصائص عينة الدراسة.

تمهيد:

بعد ضبط اشكالية الدراسة وتحديد أبعادها، سوف يتم التطرق في هذا الفصل في شقه الأول إلى التعريف بميدان الدراسة، من خلال تحديد المجال الزماني والمكاني، بالتطرق إلى نبذة تاريخية عن ثانوية المدخل الغربي، بالإضافة إلى تحديد الموقع الفلكي والإداري هيكلها والتعريف بالطاخم البشري للمؤسسة.

أما الشق الثاني فقد خصصناه إلى التعريف بمنهج الدراسة وأسلوب تحليل البيانات، بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وطرق اختيارها، وخصائص عينة حقل الدراسة (ثانوية المدخل الغربي بلدية أولاد عدي لقبالة) وفي الأخير تم شرح وتحليل كيفية توظيف أدوات جمع البيانات.

1- بطاقة تقنية لمجتمع الدراسة: في سياق التطرق للبطاقة التقنية للدراسة، نتناول في نقطة أولى التعريف بمجتمع

البحث، وفي نقطة ثانية النشأة والموقع الجغرافي.

1-1- التعريف بمجتمع الدراسة:

لقد تم إجراء الدراسة الميدانية بثانوية " المدخل الغربي "بلدية أولاد عدي لقبالة، ولاية المسيلة، وهي مؤسسة تعليمية تضم مصلحتين و64موظف، تقع في المدخل الغربي لبلدية أولاد عدي لقبالة، أنشأت بتاريخ 2011/09/05، وقد تم اختيارها كمجتمع للدراسة لكونها تتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة، بالإضافة إلى كونها تعتبر أوضح نموذج لإبراز ودراسة العلاقة بين متغيري الخدمات الاجتماعية العمالية والولاء التنظيمي، ولقد نظمها المرسوم 10-230 المؤرخ

في 02 أكتوبر 2010 الذي يحدد الأحكام المتعلقة بتنظيم الثانوية وسيورها، حيث نص في المادة الثانية على أن الثانوية مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتختص بالتربية والتعليم⁽¹⁾.

2-1- النشأة والموقع الجغرافي:

أنشأت ثانوية المخل الغربي بأولاد عدي لقبالة بتاريخ: 2011/09/05، بنمط 1000/300، رقم تعريفها الوطني هو 28055، بنظام نصف داخلي، تبلغ مساحتها الإجمالية 12184م²، المبنية منها 12184م².
أما موقعها الجغرافي فتقع في المدخل الغربي لبلدية أولاد عدي لقبالة، تبعد عن مقر الولاية بـ: 30 كلم²، يحدها من الشمال حي 107 مسكن، ومن الناحية الجنوبية فيحدها الطريق الوطني رقم 40، أما من الشرق فيحدها حي 65 مسكن والمركب الرياضي، أما من الناحية الغربية فيحدها حي 225 مسكن ومتوسطة بوجلال حدة.

3-1- الهيكل التنظيمي لثانوية المدخل الغربي:

تتكون ثانوية المدخل الغربي كمؤسسة تربوية من مصلحتين هما المصلحة البيداغوجية تتكون من المدير، الناظر مستشار التربية، مستشار التوجيه، الأساتذة، المشرفين التربويين، أما المصلحة الثانية في المصالح الاقتصادية وتتكون من مقتصد (مسير مالي)، نائب مقتصد، عمال مهنيين، مخزني، تدرس الثانوية 03 سنوات في الشعب التالية:
- السنة الأولى ثانوي: جذع مشترك علوم وتكنولوجيا، جذع مشترك آداب.

- السنة الثانية ثانوي: آداب وفلسفة، لغات أجنبية، علوم تجريبية، رياضيات، تسيير واقتصاد، تقني رياضي.

(1) المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 230/10، المؤرخ في: 2010/10/03، الذي يحدد الأحكام المتعلقة بتنظيم الثانوية وسيورها، الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 57، ص 11.

– السنة الثالثة ثانوي: آداب وفلسفة، لغات أجنبية، علوم تجريبية، رياضيات، تسيير واقتصاد، تقني رياضي.

وتحتوي على العديد من الهياكل كما يلي:

العدد	الهياكل	العدد	الهياكل
01	المكتبة	20	الحجرات دراسية
01	قاعة الرياضة	06	المخابر علمية
09	المكاتب الإدارية	01	مخابر الإعلام الآلي
01	قاعة الأساتذة	01	مطعم مدرسي (طاقته 300 تلميذ)
01	المدرج	07	السكنات الإلزامية

2 مجالات الدراسة:

إن تحديد مجالات الدراسة يعتبر من الخطوات الهامة في الدراسة الميدانية، وقد تناولنا ثلاثة حدود للدراسة، هي الحدود الزمانية، الحدود المكانية، إلى جانب الحدود البشرية.

1-2 المجال الزمني:

1-1-2 المجال الزمني الخاص بالدراسة النظرية:

أجريت هذه الدراسة في السنة الجامعية 2021-2022 في الفترة الممتدة من شهر أكتوبر 2021 إلى غاية شهر أبريل 2022، وفي هذه الفترة حاولنا القيام بجمع المادة العلمية النظرية، من كتب ومراجع، دراسات، وكل المعلومات التي تساعدنا في موضوع الدراسة.

2-1-2 المجال الزمني الخاص بالدراسة الميدانية:

أجريت هذه الدراسة ابتداء من النصف الثاني من شهر مارس 2022 إلى غاية شهر ماي 2022، قمنا من خلالها بالزيارة الاستطلاعية لمجتمع البحث، إلى جانب توزيع الاستبيانات على أفراد مجتمع البحث، مع جمع المعلومات وتفريغها وتحليلها.

2-2. المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة في ثانوية المدخل الغربي /أولاد عدي لقبالة وهي مؤسسة تربوية تابعة إداريا لمديرية التربية لولاية المسيلة.

2-2. المجال البشري:

الوظيفة	العدد	المجموع
المدير	01	67
ناظر ثانوية	01	
موظفي المصالح الاقتصادية	02	
موظفي الأمانة	03	
الأساتذة	41	
المشرفين التربويين	05	
مستشار التوجيه	01	
مساعد وثائقي أمين محفوظات	01	
العمال المهنيين	12	
عدد التلاميذ	519	519

اعتمدت هذه الدراسة على كافة الموظفين في ثانوية المدخل الغربي (موظفين إداريين، أساتذة، عمال مهنيين)

والذين بلغ تعدادهم 67 موظف، أي اعتماد المسح الشامل على كل أفراد مجتمع البحث.

3- أدوات وتقنيات جمع البيانات:

قصد الإلمام بموضوع الدراسة فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الاستبيان والوثائق

والسجلات الإدارية.

3-1- تعريف الاستبيان (الاستمارة):

يعتبر الاستبيان أداة لجمع المعلومات المتعمقة بموضوع البحث، و يعرف على أنه " أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات و المعلومات من مصادرها، و يعتمد على استنطاق الناس المستهدفين بالبحث مفن أجل الحصول على إجابات عن الموضوع و التي يتوقع الباحث أنها مفيدة لبحثه و تساعد بالتالي على اختبار فرضياته⁽¹⁾ .

كما يعرف على أنه " وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من أفراد ، ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب⁽²⁾ " قمنا بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، غير أننا اعتمدنا أسلوب الاستبيان بالمقابلة لدى فئة العمال المهنيين بالنظر لمحدودية المستوى التعليمي لديهم، ومحاولة منا لشرح وتفسير معنى بعض العبارات التي قد تبدو غامضة لديهم.

4- المنهج المتبع:

إن معرفة المنهج المتبع في أي دراسة ميدانية هو أمر بالغ الأهمية، حيث يعرف المنهج على أنه " بنية متكاملة من العمليات الذهنية تنظم التحليل ضمن منطق معين في رؤية الأمور استنادا إلى خلفية نظرية تمكن الباحث من تحديد السلوك العلمي الملائم لكل الحالات والوقائع المدروسة... و هو مجموع العمليات الذهنية التي يحاول من خلالها علم من العلوم بلوغ الحقائق المتوخاة... و هو أيضا أنماط ملموسة في تنظيم خطوات البحث والسير فيه⁽³⁾ "

(1) عماد عبد الغني: منهجية البحث في علم الاجتماع ، الإشكاليات، التقنيات، المقاربات، الطبعة الأولى ، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت ، لبنان ، 2007، ص 61.

(2) الرفاعي أحمد حسين: مناهج البحث العلمي ، تطبيقات إدارية واقتصادية ، دار وائل ، عمان ، الأردن ، 1998، ص 181.

(3) عماد عبد الغني ، المرجع نفسه ، ص 102.

وفي هذا السياق فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يتناسب مع وصف الظاهرة المدروسة وتحليل العلاقة القائمة بين متغيري الخدمات الاجتماعية العمالية والولاء التنظيمي، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فقد اعتمدنا كذلك على الأسلوب الإحصائي كلما دعت الضرورة، من خلال التطرق للأرقام والاحصائيات المتعلقة سواء بالبيانات الشخصية للمبحوثين، أو تلك المتعمقة بطبيعة العلاقة بين المتغيرين.

5- أداة بناء الدراسة:

إن أداة الدراسة هي الوسيلة أو الطريقة التي يتمكن بواسطتها الباحث من الاجابة على التساؤلات التي طرحها، والتي صممت من خلال الدراسة النظرية السابقة التي تناولت موضوعنا، حيث شملت أداة الدراسة على البيانات الشخصية التي تعتبر ذات أهمية فيما يتعلق بالتعرف على خصائص أفراد مجتمع الدراسة لما لها من تأثير على نتائج الدراسة وتشمل: الجنس، السن، الوظيفة، الحالة العائلية، الدخل، مدة العمل بالمؤسسة، المستوى الدراسي، ومحل الإقامة.

ثم تلا ذلك الجزء الثاني من الاستبيان الذي تناولنا فيه الخدمات الاجتماعية وخصصنا له العبارات التالية (09،10،11،12،13،14،15،16،17،18،19،20،21،22،23،24،25،26)، وقسمنا الجزء الثاني من الاستبيان أي الخدمات الاجتماعية إلى ثلاثة محاور، فالمحور الأول يتعلق بالخدمة الاجتماعية في المجال الاجتماعي، والمحور الثاني يتعلق بالخدمة الاجتماعية في المجال الصحي.

إلى جانب الجزء الثالث الذي تطرقنا فيه إلى الولاء التنظيمي (المستمر والعاطفي)، وخصصنا لهما العبارات التالية:

(27،28،29،30،31،32،33،34،35،36،37،38،39).

06- إجراء تطبيق أداة الدراسة:

بعد ضبط أداة الدراسة، تم توزيع الاستبيان على كافة العاملين البالغ عددهم 62 موظفاً، الموزعين على مختلف مصالح الثانوية (المصلحة البيداغوجية، المصلحة المالية)، وكما سبقت الإشارة إليه، قمنا بتوزيع الاستبيان على فئتي الموظفين الإداريين والأساتذة، في حين أجرينا الاستبيان بالمقابلة مع فئة العمال المهنيين لمحدودية مستواهم.

08- عرض خصائص أفراد مجتمع الدراسة:

سنقوم في هذا العنوان بالتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة العاملين في ثانوية المدخل الغربي ببلدية أولاد عدي لقبالة من خلال متغيرات: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة ونوع الوظيفة، كما يلي:

الجدول رقم (1) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	32	47.76%
أنثى	35	52.23%
المجموع	67	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس، نجد أن أغلب أفراد

مجتمع الدراسة من الذكور بنسبة 47.76%، في حين تمثل نسبة 52.23% للإناث، مما يعني أن نطاق العمل داخل

هذه المؤسسة التعليمية يمثل بصورة كبيرة لدى فئة الإناث.

الجدول رقم (2) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 19 إلى 29 سنة	04	%05.97
من 30 إلى 39 سنة	42	%62.68
من 40 إلى 49 سنة	15	%22.38
من 50 إلى 59 سنة	06	%08.95
المجموع	67	%100

من خلال الإحصائيات التي يظهرها الجدول تبين أن نسبة 62.68% هي أكبر نسبة من مفردات العينة والتي

تمثل الفئة التي يتراوح سنها ما بين [39-30]، تليها نسبة 22.38% للفئة التي يتراوح سنها ما بين [49-40]

في حين تسجل نسبة 08.95% لدى الفئة التي يتراوح سنها ما بين يتراوح [59-50]، أما أضعف 05.97% فسجلت

عند الفئة التي يتراوح سنها ما بين [29-19].

الجدول رقم (3) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
غير متمدرس	05	%00
ابتدائي	01	% 01.49
متوسط	03	% 04.47
ثانوي	13	% 19.40
جامعي	45	%67.16
المجموع	67	%100

في ضوء الإحصائيات التي يقدمها الجدول تبين أن نسبة الجامعيين هي الفئة الغالبة على المستويات الأخرى،

إذ سجلت نسبة 67.16% في حين كانت نسبة حاملي مستوى ثانوي 19.40%، تليها فئة المستوى المتوسط

بنسبة 04.74% ثم نسبة حاملي مستوى ابتدائي بنسبة 01.49%، وأخيرا نسبة الموظفين الغير متمدرسين بتاتا بنسبة

00.00%.

الجدول رقم (4) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية.

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	08	11.94%
متزوج	58	86.56%
أرمل	01	01.49%
مطلق	00	00.00%
المجموع	67	100%

من خلال الجدول رقم (04) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية، نجد مجتمع نجد أن نسبة

86.56% من عمال المؤسسة متزوجون، بعدد 58 فرداً، في حين نجد أن نسبة 11.49% من الموظفين عزاب، أي

بعدد 08 أفراد، مع غياب تام للوضعيات الاجتماعية الأخرى كالمطلق أو الأرمل، مما يدل على الاستقرار الاجتماعي

والتماسك الأسري لدى عمال البلدية.

الجدول رقم (5) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عدد الأولاد.

عدد الأولاد	التكرار	النسبة المئوية
لا يوجد	13	19.40%
من 1 إلى 3 أولاد	29	43.28%
من 4 إلى 6 أولاد	18	26.28%
أكثر من ستة	07	10.44%
المجموع	67	100%

من خلال الجدول (05) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب عدد الأولاد، نجد أن نسبة العاملين الذين

لديهم من ولد إلى 3 أولاد تبلغ نسبة 43.28%، بعدد يقدر بـ 29 فرداً، بينما نسبة العاملين الذين لديهم من 04 إلى

06 أولاد بنسبة 26.28%، بعدد يقدر بـ 18 فرداً، ثم تليها فئة العاملين الذين ليس لديهم أولاد بنسبة 19.40%،

بعدد يقدر ب 19 فرد، وأخيرا جاءت نسبة العاملين الذين لديهم أكثر من 06 أولاد بنسبة 10.44%، بعدد يقدر ب 07 أفراد.

الجدول رقم (6) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	25	37.31%
من 10 سنوات الى أقل من 20 سنة	40	59.70%
أكثر من 20 سنة	02	02.98%
المجموع	67	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (06) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الأقدمية المهنية، نجد أن الفئة الأكثر تمثيلا هي فئة العمال ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 إلى 20 سنة بنسبة مئوية بلغت 59.70%، وبعدد عمال يقدر 40 عاملا، تليها فئة العمال ذوي الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات بنسبة مئوية بلغت 37.31%، وعدد عمال يقدر 25 عاملا، في حيف بلغت فئة العمال ذوي الخبرة المهنية أكثر من 25 سنة إلى نسبة 02.98%، بعدد عمال يقدر بعاملين إثنين، مما يدل على الانتعاش الذي حصل في سياسة التشغيل خلال السنوات الأخيرة.

الجدول رقم (7) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة المهنية

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
العمال المهنيين	12	17.19%
موظفي التأطير الإداري	13	19.40%
الأساتذة	42	62.68%
المجموع	67	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (07) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة المهنية، أن الفئة الأكثر انتشارا هي فئة الأساتذة حيث يبلغ عددهم 42 أستاذا بنسبة تقدر ب 62.68%، تليها فئة موظفي التأطير الإداري

بعدد 13 موظفا، ونسبة تقدر 19.40%، ثم فئة العمال المهنيين بعدد 12 عاملا، بنسبة تقدر ب 17.19%،

تجدر الإشارة هنا إلى أن ارتفاع عدد الأساتذة في مجتمع البحث إلى طبيعة المؤسسة والتي هي مؤسسة تربوية بالأساس.

الجدول رقم (8) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب محل الإقامة.

محل الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
داخل المدينة	45	67.16%
خارج المدينة	22	32.83%
المجموع	67	100%

من خلال الجدول رقم (08) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب محل الإقامة، نجد أن جل أفراد مجتمع

الدراسة يقيمون داخل البلدية، مما يعبر عنه بنسبة 67.16%، وبعدد إجمالي يقدر ب 45 عاملا، أما ما نسبته

32.83% من أفراد العينة يقطنون داخل البلدية، بعدد يقدر ب 22 فردا.

الفصل الخامس

عرض وتحليل محاور الدراسة

1. عرض وتحليل بيانات المحور الأول الخاص بالخدمات الاجتماعية العمالية.
2. عرض وتحليل بيانات المحور الثاني الخاص بالولاء التنظيمي.
3. استنتاج الفرضيات الجزئية.
4. الاستنتاج العام .
5. الخاتمة .

تمهيد:

في إطار التطرق لعرض وتحليل عبارات محاور الدراسة بناء على الجداول وعلى ضوء بيانات مجتمع البحث سنعمد إلى تقسيم عملنا حسب المحاور المعالجة، فنعمد إلى تناول عرض وتحليل عبارات المحور الأول الخاص بالخدمات الاجتماعية العمالية، ثم عرض وتحليل تلك المتعلقة بالمحور الخاص بالولاء التنظيمي، كما يلي:

1- عرض وتحليل عبارات المحور الأول الخاص بالخدمة الاجتماعية العمالية:

سنتناول في هذا المحور عرض وتحليل نتائج الفرضيات، المحصل عليها من خلال الجداول وسوف نستعرض التحليل الاحصائي والسوسيولوجي لكل الجداول المعروضة وبعد العرض سيتم التطرق للنتائج المحصل عليها ومناقشة فرضيات الدراسة والتطرق للاستنتاج.

1-1- عرض وتحليل عبارات الخدمة الاجتماعية العمالية في الجانب الاجتماعي:

إن عرض وتحليل العبارات الخدمة الاجتماعية في الجانب الاجتماعي، المخصص له من الجدول رقم 09 إلى الجدول رقم 18:

- الجدول رقم (9) المتعلق بالبعد عن مقر العمل:

النسبة	التكرار	الإجابة	العبرة
29.85%	20	نعم	هل مقر العمل بعيد عن مقر الإقامة؟
70.14%	47	لا	

يبين الجدول رقم (09) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع البحث حسب بعد مقر العمل عن السكن، تبين لنا أن

نسبة 70.14% من المبحوثين بعدد يقدر ب 47، صرحوا بقرب مقر إقامتهم بمكان العمل ، في حين ما نسبته 29.85% من المبحوثين بعدد يقدر ب 20 ، صرحوا ببعدهم عن مقر العمل ، ويرجع ذلك للحركة النقلية للموظفين والتحويلات والتبادلات بين الموظفين والتي تساهم في استقرار وتوزيع الموظفين على مختلف المؤسسات التربوية حسب

مقر الإقامة، و مما لا شك فيه أن هذا النظام (الحركة النقلية للموظفين) يخدم سير العمل في المؤسسات التربوية ، بالنظر لأن خاصية القرب من مكان العمل تساعد على احترام مختلف التشريعات المتعلقة بالعمل، كاحترام مواقيت العمل، السير الحسن لمصالح الثانوية، إلى جانب التنظيم للمؤسسات التربوية و كذا التحكم الجيد في التلاميذ.

- الجدول رقم (10) المتعلق بصعوبة التنقل إلى مكان العمل:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تجد صعوبة في التنقل إلى مكان عملك ؟	نعم	20	29.85%
	لا	47	70.14%

يبين الجدول رقم (10) المتعلق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب صعوبة التنقل إلى مقر العمل، حيث تبين لنا أن ما نسبته 70.14% من المبحوثين بعدد يقدر ب 47 أقرروا أنهم لا يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان العمل، فيما صرح ما نسبته 29.85% من المبحوثين بعدد يقدر ب 20 أقرروا بأنهم يواجهون صعوبات في التنقل إلى مكان العمل باعتبار أن كليهما يتعلقان بالبعد عن مقر العمل، وهذا ما يعزي إلى أن وسيلة النقل تعتبر ضرورة من ضرورات العمل و من متطلباته ، مثلما نجده في باقي المؤسسات العمومية و الاقتصادية، لاعتبار أهميتها للعاملين في الانضباط و الحفاظ على أوقات العمل.

- الجدول رقم (11) المتعلق بمشكل توفر السكن:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تعاني من مشكل السكن ؟	نعم	37	55.22%
	لا	33	49.25%

يوضح الجدول رقم (11) المتعمق بتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المعاناة من مشكل السكن، حيث نلاحظ أن أعلى نسبة لفئة الموظفين الذين يعانون من مشكل السكن، بنسبة 55.22%، وبعدها عمال يقدر ب 37، في مقابل

فئة الموظفين الذين لا يعانون من مشكل السكن تقدر نسبتهم ب 49.25%، بعدد عمال يبلغ 33 عامل، فتوفر السكن يشكل أهمية بالغة في استقرار الموظفين النفسية والاجتماعية، وبالتالي يشكل حافزا قويا للعمل.

- الجدول رقم (12) المتعلق بتقديم مساعدة من طرف الخدمات الاجتماعية لتوفير سكن:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تساعدك الخدمات الاجتماعية في قطاع التربية على توفير سكن لائق؟	نعم	00	00 %
	لا	67	100 %

يوضح الجدول رقم (12) المتعلق بتقديم مساعدة من لجنة الخدمات الاجتماعية لتوفير سكن لائق، أن كل

المبحوثين بنسبة 100% يصرحون بأن الخدمات الاجتماعية لعمال التربية لا تساعد على توفير سكن لائق للموظفين ولم تقدم لهم أي مساعدات بهذا الخصوص، إلا منحة واحدة وهي منحة الترميم ولا يمكن الحصول عليها لجميع الموظفين لأنها تمنح للذين يملكون مسكن غير جاهز أو لترميمه وبشروط تعجيزية، ويعتبر المسكن من أولويات ضرورة الحياة لما له من أهمية في مجال استقرار الموظف في قطاع التربية ، و الذي ينعكس على مختلف الجوانب الايجابية لدى الموظف.

- الجدول رقم (13) المتعلق بالاستفادة من إعانات مالية:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تستفيد في إطار الخدمات الاجتماعية في قطاع التربية على إعانات مالية؟	نعم	67	100 %
	لا	00	00 %

يبين الجدول رقم (13) المتعمق بالاستفادة من إعانات مالية تقديم الخدمة الاجتماعية العمالية في قطاع التربية

أن كافة المبحوثين بنسبة 100% بعدد يقدر ب 67 موظفا يستفيدون من إعانات مالية، والتي تشكل مكملًا للأجر وحافزا ماديا لتحسين قدرة العامل المادية، ولتمكينه من توفير مختلف المستلزمات، مما ينعكس إيجابا على الحياة المهنية للموظف في قطاع التربية.

- جدول ملحق رقم (13) المتعلق بتحديد الإعانات المالية التي يستفيد منها الموظف في قطاع التربية:

المتغير	الإجابة	التكرار	النسبة
الزواج	نعم	67	100%
الولادة	نعم	67	100%
الوفاة	نعم	67	100%
الشراء بالتقسيط	نعم	67	100%
السلفة	نعم	67	100%

يوضح الجدول رقم (13) المتعمق بتحديد الإعانات المالية التي يستفيد منها الموظفون في قطاع التربية ، أن كافة أفراد مجتمع البحث بنسبة 100% يصرحون أنهم يستفيدون من الإعانات المالية التي توفرها الخدمة الاجتماعية العمالية، و ذلك حسب الامكانيات المالية المتوفرة، سواء تعلق الأمر بالإعانات الخاصة بالزواج و الوفاة و الختان... كما توفر خدمة الشراء بالتقسيط و السلفة (القرض)، كما تجدر الإشارة ، أما فيما يتعمق بالإعانة المالية الخاصة بالمساهمة في العلاج فتتكفل الخدمات الاجتماعية العمالية في قطاع التربية بنسبة 60% من المبلغ الكلي للعملية ، و التي تعتبر دافعا من دوافع العمل، كما تبين لنا كذلك أنه لا يتخصص إعانات للمناسبات الدينية و الوطنية.

- الجدول رقم (14) المتعلق بكفاية الإعانات المالية:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
في رأيك هل الإعانات المالية المقدمة من طرف الخدمات الاجتماعية لقطاع التربية كافية؟	نعم	00	00%
	لا	67	100%

يبين الجدول (14) المتعلق بكفاية الإعانات المالية ، أن كل أفراد مجتمع البحث أي ما نسبته 100% يرون أن الاعانات المالية المقدمة من الخدمات الاجتماعية في قطاع التربية غير كافية، مما يتوجب الزيادة في هذه الخدمات، من حيث الكم و النوعية، فالموظفون يرون أن علاقتهم بالقطاع علاقة دائمة، و بالتالي يتوجب أن تتضمن هذه العلاقة

جوانب مالية متنوعة مقارنة مع الموظفين في مؤسسات تشتغل في قطاعات أخرى، هاته الإعانات المالية في نظر الموظفين قد يكون لها تأثير كبير في العديد من الجوانب خاصة ما يتعمق بفكرة العدالة المهنية.

- الجدول رقم (15) المتعلق بالأجر:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع طبيعة عملك؟	نعم	00	%00
	لا	67	%100

من خلال الجدول رقم (15) المتعلق بالرضا عن الأجر، نجد أن كافة أفراد مجتمع البحث أي بنسبة 100%

يتفقون على أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع طبيعة العمل، فمن خلال الدراسة الميدانية يصرح الباحثون على أن الأجر لا يوافق مقتضيات مستوى الانفاق لا سيما فيما يتعلق بالمصاريف الضرورية و مصاريف مختلف المناسبات الدينية أو العائلية، هذا من جهة، و من جهة أخرى نجد أن الأجر و المحصل عليه لا يفي بالمتطلبات الضرورية للحياة، مما يخلق نوعا من التذمر و القلق لدى العاملين، الأمر الذي يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي، خاصة مع ما يلاحظ العمال من فوارق شاسعة بالمقارنة مع عمال مؤسسات عمومية أخرى.

- الجدول رقم (16) المتعلق بتوفير خدمة النقل:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل توفر الخدمة الاجتماعية العمالية لقطاع التربية وسيلة نقل للموظفين التابعين لها ؟	نعم	00	%00
	لا	67	%100

يتبين من خلال الجدول رقم (16) المتعمق بتوفير خدمة النقل، أن خدمة نقل الموظفين في قطاع التربية غير

متوفرة على الاطلاق، رغم أهميته للموظفين لا سيما في مجال المحافظة على الالتزام بساعات العمل واحترام أوقات العمل، كباقي المؤسسات الأخرى، هذا مما يؤثر عمى احترام أوقات العمل وبالتالي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين.

- الجدول رقم (17) المتعلق بتوفير خدمة الإطعام:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل توفر الخدمة الاجتماعية العمالية لقطاع التربية نادي ومطعم للموظفين التابعين لها ؟	نعم	67	100%
	لا	00	00%

يوضح الجدول رقم (17) المتعمق بتوفير خدمة الإطعام، أن كافة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100% متفقون

على وجود خدمة الإطعام وغياب نادي في إطار الخدمة الاجتماعية العمالية لقطاع التربية، والغرض من توفير نادي أو مقهى بالمؤسسة، هو التحكم في أوقات الاستفادة من هذا النادي، بالإضافة إلى تواجد العمال خلال أوقات العمل الرسمية بمقر العمل، و الاستفادة من أوقات العمل بدرجة قصوى، خدمة للسير الحسن للثانوي، إلى جانب أن الغذاء أو الوجبة الصحية تحافظ على الصحة الجسدية للعامل ، كما ان المطعم و النادي يعتبران مكانا للنقاش و تبادل الآراء مما يعزز العلاقات الانسانية عموما.

- الجدول رقم (18) المتعلق بتوفير التأمين الاجتماعي:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل أنت مؤمن اجتماعيا ؟	نعم	67	100%
	لا	00	00%

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم (18) المتعلق بالتأمين الاجتماعي للموظفين أن كل مفردات عينة البحث

وبنسبة 100% أجابوا بأنهم مؤمنين اجتماعيا، مما يؤكد حرص قطاع التربية على تأمين العامل اجتماعيا ضد ما قد يتعرض له من حوادث أثناء مدة العمل مثل التعرض لإصابات العمل أو المرض أو الوفاة، وتأمينه اجتماعيا حتى بعد نهاية العمل وخروجه إلى التقاعد، وبالتالي فتأمين العامل اجتماعيا له تأثير إيجابي على نفسيته وصحته ترفع من الروح المعنوية لديه ورضاه عن العمل، ويعزز ولائه للمؤسسة ويدفعه بذلك إلى تحسين أدائه.

1-2- عرض وتحليل عبارات الخدمة الاجتماعية العمالية في الجانب الصحي:

إن عرض وتحليل العبارات الخدمة الاجتماعية في الجانب الصحي، المخصص له من الجدول رقم 19 إلى الجدول رقم 26:

- الجدول رقم (19) المتعلق بتوفر طب العمل:

النسبة	التكرار	الإجابة	العبرة
00%	00	نعم	هل تستفيد من الفحص الطبي في إطار طب العمل ؟
100%	67	لا	

يوضح الجدول رقم (19) المتعلق بتوفر طب العمل، أن كل أفراد مجتمع الدراسة المعبر عنه بنسبة 100% لا

يستفيدون من الفحص الطبي في إطار طب العمل، إذ تعتبر المحافظة على الصحة الجسدية والنفسية من أولويات الخدمة الاجتماعية التي يفترض ان توفرها، كما أنه من خلال المحافظة على العنصر البشري باعتباره المحرك الفاعل للعملية التنظيمية هو الحفاظ على المؤسسة ككل.

- الجدول رقم (20) المتعلق بالفحص الطبي في إطار طب العمل:

النسبة	التكرار	الإجابة	العبرة
00%	00	نعم	هل تستفيد من الفحص الطبي في إطار طب العمل ؟
100%	67	لا	

يبين لنا الجدول رقم (20) المتعلق بإجراء فحص طبي في إطار طب العمل، أن كافة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة

100% لم يستفيدوا من الفحص الطبي لطب العمل، وهذا يدل على أن هذه الخدمة لم تتوفر في قطاع التربية سابقا، مما يعد مؤشرا على قصور الخدمة الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي الصحي، إذ إن الفحص الطبي دعامة أساسية للمحافظة على صحة الموظفين كما يبين أهمية الموظف بالنسبة لقطاعه، والذي ينعكس بدوره على الولاء التنظيمي.

- الجدول رقم (21) المتعلق بنوعية الخدمات الصحية:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
في رأيك هل الخدمات الصحية المقدمة في قطاع التربية كافية؟	نعم	00	%00
	لا	67	%100

من خلال الجدول رقم (21) المتعلق بنوعية الخدمات الصحية، نلاحظ أن كل أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100% وبعدد 67 موظفا بأن الخدمة الصحية غير كافية مطلقا، في ظل انعدامها في قطاع التربية، رغم أهميتها في المؤسسة، على غرار باقي المؤسسات سواء منها الخاصة أو العمومية.

- الجدول رقم (22) المتعلق بتوفير أجهزة الأمن الصناعية:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تتوفر الثانوية على أجهزة الأمن الصناعية ؟	نعم	00	%00
	لا	67	%100

يبين لنا الجدول رقم (22) المتعلق بتوفير أجهزة الأمن الصناعية أن أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 100% يصرحون بأن الثانوية لا تتوفر على وسائل الأمن الصناعي، حيث أن وسائل الأمن الصناعي من الأدوات الضرورية التي يجب أن تتوفر في أي مؤسسة مهما كانت طبيعتها، خدماتية أو اقتصادية أو صناعية، للحماية من الأخطار التي قد تحدث، حفاظا على سلامة الموظفين بالدرجة الأولى والمؤسسة بالدرجة الثانية.

- الجدول رقم (23) المتعلق بإلزامية استعمال أجهزة الأمن الصناعية:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تلزمك باستعمالها ؟	نعم	00	%00
	لا	67	%100

من خلال الجدول رقم (23) المتعلق بإلزامية استعمال وسائل الأمن الصناعية نلاحظ أن كل أفراد مجتمع البحث بنسبة 100% يصرحون أن الثانوية لا تلزم باستعمال وسائل الأمن الصناعية، التي من المفترض أولا أن توفرها

وثانياً أن تخصص دورات تكوينية لتوضيح أهمية استعمالها للمحافظة على السلامة الجسدية للعاملين من ناحية والحفاظ على ممتلكات المؤسسة من ناحية أخرى.

- الجدول رقم (24) المتعلق بتقديم توعية صحية في الثانوية:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل توجد توعية صحية داخل الثانوية ؟	نعم	00	%00
	لا	67	%100

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (24) أن كل أفراد مجتمع البحث البالغ عددهم 67 موظفاً، ونسبة 100 %

يرون أن الخدمات الاجتماعية العمالية في قطاع التربية لا تقوم بتنظيم حملات للتوعية الصحية، في هذا الإطار نرى أنه كان من اللازم الاهتمام بهذا الجانب، لأهميته البالغة في المحافظة على سلامة العاملين، وبالتالي العمل على رفع مستوى الأداء.

- الجدول رقم (25) المتعلق بتوفير أدوات الإسعافات الأولية في الثانوية:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل توجد أدوات الإسعافات الأولية داخل الثانوية ؟	نعم	00	%00
	لا	67	%100

يتبين من خلال الجدول رقم (25) بتوفير أدوات الإسعافات الأولية، أن كل أفراد المجتمع أي بنسبة 100%

يرون بعدم وجود أدوات الإسعافات الأولية، وهي متوفرة فقط للتلاميذ في الاستشارة التربوية وفي قاعة الرياضة، حيث أنها من وسائل الاستطباب الأولية للمحافظة على صحة العاملين في حالة وقوع أي حادثة والتي هي من بين الاهتمامات الأساسية لكافة المؤسسات.

- الجدول رقم (26) المتعلق برضا الموظفين على الخدمات الصحية المقدمة في قطاع التربية:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
في رأيك هل الخدمات الصحية المقدمة في قطاع التربية مرضية ؟	نعم	00	%00
	لا	67	%100

يوضح الجدول رقم (26) المتعمق برضا العاملين عن الخدمة الصحية التي تقدمها الخدمات الاجتماعية على

أن كل أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 67 عاملا، بنسبة تقدر ب 100% يرون أن الخدمة الصحية غير مرضية على الإطلاق، بالرغم من أهميتها في الجانب الصحي للموظفين، والتي ترفع مستوى العمل والانتاجية.

2- عرض وتحليل عبارات المحور الثاني المتعلق بالولاء التنظيمي:

إن عرض وتحليل العبارات الولاء التنظيمي يتضمن الولاء التنظيمي المستمر والولاء العاطفي، المخصص له من الجداول من رقم 27 إلى 39.

1-2- عرض وتحليل عبارات الولاء التنظيمي العاطفي:

- الجدول رقم (27) المتعلق ما إذا كانت مغادرتهم للمؤسسة في الوقت الحالي خطأ:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تعتقد أنه من الخطأ مغادرة المؤسسة حاليا حتى ولو كان ذلك في صالحك ؟	نعم	25	%37.31
	لا	42	%62.68

يوضح الجدول رقم (27) المتعلق فيما إذا كانت مغادرة الموظفين للمؤسسة في الوقت الحالي خطأ، أن نسبة

%62.68 من أفراد مجتمع البحث يعتبرون أن مغادرتهم للمؤسسة في الوقت الحالي يعتبر خطأ، مقابل %37.31

من المبحوثين لا يعتبرون مغادرتهم للمؤسسة في الوقت الحالي خطأ. وهذا ما يشير إلى أن العامل لا يرغب في مغادرة

المؤسسة في الوقت نظرا لارتباطه بالمؤسسة، في ظل عدم وجود فرص عمل أفضل تكون بمثابة الدافع لمغادرة المؤسسة.

- الجدول رقم (28) المتعلق بشعور الموظف بالذنب في حالة مغادرة المؤسسة:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تشعر بالذنب في حالة مغادرة المؤسسة ؟	نعم	20	29.85%
	لا	47	70.14%

يوضح الجدول رقم (28) المتعلق بشعور الموظف بالذنب في حالة مغادرة المؤسسة أن نسبة 70% من مجتمع

البحث أجابوا بعدم شعورهم بالذنب إذا غادروا المؤسسة، مقابل 29.85% من المبحوثين أجابوا بشعورهم بالذنب

عند مغادرتهم للمؤسسة، مما يشير إلى أن هناك عدم رغبة لدى موظفين في الاستمرار بالعمل بهذه المؤسسة لشعورهم

بعدم الارتياح في أداء عمله بها وهذا راجع إلى بعد مقر الإقامة عن المؤسسة وعدم توفر وسيلة نقل خاصة بالموظفين

وكذلك عدم توفير سكن قار قريب من المؤسسة.

- الجدول رقم (29) المتعلق فيما إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص الموظف:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تستحق المؤسسة إخلاصك ؟	نعم	29	43.28%
	لا	38	56.71%

يوضح الجدول رقم (29) المتعلق فيما إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص الموظف للمؤسسة، أن نسبة

56.71% صرحوا أن المؤسسة لا تستحق الإخلاص، مقابل نسبة 43.28% صرحوا بأن المؤسسة تستحق الإخلاص،

ويرجع ذلك إلى عدم حصولهم على الاهتمام اللازم فيما يخص الخدمات الاجتماعية كالنقل والسكن والأجر والتي تساهم

في تحسين أداء الموظف والرفع من مستوى ولائه للمؤسسة.

- الجدول رقم (30) المتعلق بعلاقة خدمة النقل بإخلاص الموظف للمؤسسة:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم خدمة النقل بإخلاصك للمؤسسة ؟	نعم	00	%00
	لا	67	%100

يوضح الجدول رقم (30) المتعلق بعلاقة خدمة النقل بإخلاص الموظف للمؤسسة، أن نسبة 100% صرحوا

أن خدمة النقل بالنسبة للموظف منعدمة، وهذا ما يجعلهم يشعرون بعدم الارتياح لوجود مشكلة النقل، والتي تساهم في عدم احترام أوقات العمل، وتجعل الموظف يشعر بالتعب والتوتر النفسي والجسدي، وحتى تؤثر على آدائهم من خلال الانشغال بالتفكير بالمواصلات، وكذلك الدخول في صراعات مع الإدارة، وكذلك مصاريف النقل التي ترهق جيب الموظف، هذا الإهمال الخاص بخدمات النقل ساهم في شعور الموظف بعدم الوفاء والإخلاص للمؤسسة.

- الجدول رقم (31) المتعلق بعلاقة خدمة الإطعام بإخلاص الموظف للمؤسسة:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم خدمة توفير الإطعام بإخلاصك للمؤسسة ؟	نعم	47	%70.14
	لا	20	%29.85

يوضح الجدول رقم (31) المتعلق بعلاقة خدمة توفير الوجبة الغذائية بإخلاص الموظف للمؤسسة، أن نسبة

%70.14 صرحوا أن خدمة توفير الوجبة الغذائية تساهم في إخلاص الموظف للمؤسسة، مقابل نسبة 29.85% صرحوا بأن خدمة توفير الوجبة الغذائية لا تساهم في إخلاص الموظف للمؤسسة وهذا يعود لقرب مقر إقامتهم للمؤسسة وكذلك لأن الوجبة الغذائية لها مقابل مادي، فخدمة الإطعام تزيد من ارتباط العامل بمؤسسته، ويقدم كل طاقته في العمل ويخلص لها، كما صح المبحوثين أنه على قطاع التربية توفير الوجبة للموظفين الذين يقيمون بالمؤسسات البعيدة عن مقر الإقامة خاصة وجبة العشاء.

- الجدول رقم (32) المتعلق بعلاقة خدمة السكن بإخلاص الموظف للمؤسسة:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم خدمة المساهمة في توفير سكن لائق بإخلاصك للمؤسسة ؟	نعم	00	00 %
	لا	70	100 %

يوضح الجدول رقم (32) المتعلق بعلاقة خدمة المساهمة في توفير السكن بإخلاص الموظف للمؤسسة، أن نسبة

100% صرحوا أن خدمة المساهمة في توفير السكن منعدمة ولا تساهم في إخلاص الموظف للمؤسسة، فتوفير السكن للعامل يسمح له بالاستقرار النفسي والبدني، ما يوفر له الجهد والوقت ، وبالتالي يحافظ على مستوى أدائه وإنتاجيته في العمل ، ويقلل من التأخر والتغيب ، ودوران العمل ، كما يعمل على تثبيت القوة العاملة ، فضلا عن آثارها الاجتماعية المتمثلة في رفع مستوى المعيشة والمستوى الصحي للأسرة العاملة ، فالسكن الملائم يشجع فيه العامل احتياجاته المادية والفيزيولوجية والعاطفية والعائلية، وبذلك فهو من دعائم صحة الإنسان، وينعكس ذلك على ولاء وإخلاص الموظف للمؤسسة.

- الجدول رقم (33) المتعلق بعلاقة خدمة التأمين بإخلاص الموظف للمؤسسة:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم خدمة التأمين بإخلاصك للمؤسسة ؟	نعم	70	100 %
	لا	00	00 %

يوضح الجدول رقم (33) المتعلق بعلاقة خدمة التأمين بإخلاص الموظف للمؤسسة، أن نسبة 100% صرحوا أن

خدمة التأمين متوفرة و تساهم في إخلاص الموظف للمؤسسة ،ويرجع ذلك أن العامل بتأمينه اجتماعيا على جميع المخاطر التي قد يتعرض لها داخل أو خارج المؤسسة ، أثناء أدائه عمله أو بعد الانتهاء منه، والتي تشمل العديد من التأمينات كالتأمين على المرض ، الولادة، حوادث العمل والأمراض المهنية ، العجز ، التقاعد ، الوفاة ، كل هذه التأمينات من شأنها أن تحقق

الأمن والاستقرار النفسي للعامل ولأسرته، وتخفف عنه تكاليف الإنفاق عليها . فيشعر بالرضا عن عمله بالمؤسسة وترتفع الروح المعنوية لديه، وبالتالي نجد أن تأمين العامل اجتماعيا له ارتباط مباشر بالإنتاج، ومؤشر يساهم في ولاء العامل لمؤسسته.

بناء على نتائج الجداول (27)، (28)، (29)، (30)، (31)، (32)، (33) يتضح لنا أن مستوى الولاء العاطفي لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي بأولاد عدي لقبالة منخفض.

2-2- عرض وتحليل عبارات الولاء التنظيمي المعياري:

- الجدول رقم (34) المتعلق بشعور الموظفين بالانتماء للمؤسسة:

العبرة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل بانتمالك للمؤسسة ؟	نعم	22	32.83 %
	لا	45	67.16 %

يوضح الجدول رقم (34) المتعلق بشعور الموظفين بالانتماء للمؤسسة، أن نسبة 67.16% من مفردات

مجتمع البحث أجابوا لا يشعرون بالانتماء للمؤسسة، مقابل 32.83% من المبحوثين أجابوا بشعورهم بالانتماء

للمؤسسة . ما يكشف على أن غالبية المبحوثين ليس لديهم شعور بالانتماء للمؤسسة. ما يدل على أن المؤسسة ميدان

الدراسة لا توفر للموظفين جميع ظروف العمل الملائمة، ما جعلته لا يشعر بأنه جزء من مؤسسة عمله.

- الجدول رقم (35) المتعلق بمنح الموظف لكامل طاقته لأداء عمله:

العبرة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تمنح كامل طاقتك في أداء عملك ؟	نعم	33	49.25 %
	لا	34	50.54 %

يوضح الجدول رقم (35) المتعلق بمنح الموظف لكامل طاقته في أداء عمله، أن نسبة 50.54% من مفردات

مجتمع البحث أجابوا أنهم لا يقدمون كامل طاقتهم في أداء عملهم، مقابل 49.25% من المبحوثين أجابوا بأنهم يبذلون

كامل طاقتهم في أداء وظيفتهم . ما يكشف على أن غالبية المبحوثين لا يبذلون كامل طاقتهم في العمل ويرجع ذلك إلى

تشنت طاقتهم في الصعوبات اليومية كعدم توفر النقل والتكفل الصحي. ما يدل على أن المؤسسة ميدان الدراسة لا توفر للموظفين جميع ظروف العمل الملائمة، ما جعلته لا يبذل كل جهوده في الوظيفة.

- الجدول رقم (36) المتعلق باعتبار الموظف مشاكل المؤسسة من مشاكله الخاصة:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تعتبر مشاكل المؤسسة من مشاكلك الخاصة؟	نعم	23	34.32 %
	لا	44	65.67 %

يوضح الجدول رقم (36) المتعلق باعتبار الموظف مشاكل المؤسسة من مشاكله الخاصة، أن نسبة 65.67%

من مفردات مجتمع البحث أجابوا أنهم لا يعتبرون مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الخاصة، مقابل 34.32% من الباحثين أجابوا أنهم يعتبرون مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الخاصة، ما يكشف على أن غالبية الباحثين أجابوا لا يعتبرون مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الخاصة، ما يدل على أن الموظف داخل المؤسسة لا يساهم في حل مشكلات العمل اليومية، وعدم إشراكه في حلها، حيث تعتبر من الحوافز التي تقوى من ارتباط وولاء الموظف لمؤسسته.

- الجدول رقم (37) المتعلق بعلاقة خدمة العيادة الطبية باعتزاز الموظف بمؤسسته:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم خدمة العيادة الطبية باعتزازك للمؤسسة؟	نعم	00	00 %
	لا	67	100 %

يوضح الجدول رقم (37) المتعلق بعلاقة خدمة العيادة الطبية باعتزاز الموظف للمؤسسة، أن نسبة 100%

صرحوا أن خدمة العيادة الطبية غير متوفرة ولا تساهم في اعتزاز الموظف للمؤسسة، ويرجع ذلك أن العامل وبتوفر العيادة الطبية بمكان العمل، يشعر بالراحة النفسية ويطمئن على صحته التي هي رأس ماله، إذ تساهم العيادة الطبية في وقاية العامل من الوقوع في خطر الأمراض المهنية المزمنة، أو علاجه من المرض في مراحله الأولى، كما أن وجود العيادة الطبية دليل على اهتمام المؤسسة بالعامل وسلامته الصحية.

- الجدول رقم (38) المتعلق بعلاقة الخدمات الصحية باعتراز الموظف بمؤسسته:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم الخدمات الصحية المقدمة باعترازك بالمؤسسة؟	نعم	11	16.41%
	لا	56	83.58%

يوضح الجدول رقم (38) المتعلق بعلاقة الخدمات الصحية باعتراز وافترار الموظف بالمؤسسة، أن نسبة 83.58%

من أفراد عينة البحث صرحوا أن الخدمات الصحية الطبية غير كافية ولا تساهم في اعتراز الموظف بالمؤسسة، مقابل نسبة 16.41% يصرحون بأن الخدمات الصحية المقدمة تساهم في اعترازهم بالمؤسسة، ويرجع ذلك أن الموظف في الثانوية يزداد اعترازه وافتراره بمؤسسته، عندما تحقق له خدمات صحية في المستوى، بحيث تمكنه من الاطمئنان على صحته، باعتبار أن الصحة بالنسبة للموظف أساس حياته، وكل رأس ماله، تتأثر بظروف العمل المختلفة، لذلك نجد أن كل أفراد عينة البحث يؤكدون بأن المؤسسة محل الدراسة لا توفرهم لهم خدمات طبية كافية، انعدام طب العمل والمتابعة الطبية والفحص الدوري للموظفين، وهذا ما يقلل من اعتراز وافترار وولاء الموظفين للمؤسسة.

- الجدول رقم (39) المتعلق بعلاقة خدمة الأمن الصحي باعتراز الموظف بمؤسسته:

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة
هل تساهم خدمة الأمن الصحي باعترازك بالمؤسسة؟	نعم	00	00%
	لا	70	100%

يوضح الجدول رقم (39) المتعلق بعلاقة خدمة الأمن الصحي باعتراز وافترار الموظف بالمؤسسة، أن نسبة

100% من أفراد عينة البحث صرحوا أن خدمة الأمن الصحي غير كافية ولا تساهم في اعتراز الموظف بالمؤسسة، يرجع ذلك على أن الموظف بالثانوية يزداد اعترازه وافتراره بمؤسسته عندما توفر له المؤسسة وسائل الأمن الصناعي، بحيث تمكنه هذه الوسائل من حماية نفسه من المخاطر التي قد يتعرض لها، فطبيعة عمل المؤسسة التربوية والتي تتوفر على مخابر وورشات للتجارب وكذلك آلات الطباعة والسحب تتخلق العديد من الأمراض والمخاطر على الموظف، ولذلك تعتبر

توفير وسائل الأمن الصناعي والالتزام بإجراءات السلامة المهنية أمراً ضرورياً، فتوفير وسائل الأمن الصناعي لدى جميع الموظفين خاصة عمال المطاعم والصيانة وأساتذة العلوم الطبيعية والفيزياء والمخبري ، يقلل من درجة خطورة في حالة تعرض العامل للإصابة، وتجعل من خلالها الموظف يؤدي دوره وهو في حالة نفسية مستقرة وآمنة ، ومن جهة أخرى فإن المؤسسة من خلال توفير خدمة الأمن الصناعي تتجنب تكاليف حوادث العمل ، وتزيد من اعتزاز وولاء الموظف للمؤسسة.

بناء على نتائج الجداول (34)، (35)، (36)، (37)، (38)، (39) يتضح لنا أن مستوى الولاء المعياري لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي بأولاد عدي لقبالة منخفض.

3- استنتاج الفرضيات الجزئية:

سنتطرق في هذا القسم من الدراسة إلى نتائج الفرضيات الجزئية على ما تم التوصل إليه ومن خلال العرض والتحليل، كما يلي:

1-3 نتائج الفرضية الجزئية الأولى: على ضوء الفرضية الجزئية الأولى :تساهم الخدمة الاجتماعية في المجال

الاجتماعي في تحقيق الولاء التنظيمي العاطفي لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي، ومن خلال دراستنا الميدانية والنتائج المحصل عليها وبناء على الجداول المرتبطة بالجانب الاجتماعي، من محور الخدمة الاجتماعية العمالية والولاء التنظيمي العاطفي نستعرض كما يلي:

من خلال الجداول من رقم 09 إلى رقم 17 و 30 و 31 و 32 و 33 نلاحظ ما يلي:

-أن خدمة النقل منعدمة مما ينعكس على أداء الموظف، هذا ما يعطي انطبعا لدى الموظفين بتقصير الخدمة الاجتماعية العمالية في هذا المجال، مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

- خدمة المساهمة في توفير سكن لائق للموظفين شبه منعدمة، فالإعانات التي تقدم لشراء وترميم المنازل غير كافية ولا تلبي حاجيات الموظفين، وشروط الحصول عليها صعبة جدا، كما أن الاقتطاعات الشهرية في حالة الحصول عليها غير عادلة خاصة لفئة الموظفين الذين لديهم أجور زهيدة كالعمال المهنيين والإداريين.

- الاستفادة من إعانات مالية في حدود ضيقة وفي حالات معينة فقط، كالزواج والسلفة الاستثنائية، والوفاة، غير تلك التي يستفيد منها الموظفون في مؤسسات أخرى كالاستفادة في المناسبات الدينية والوطنية، وفي حالة الأمراض المزمنة، مما يؤكد لدى الموظفين بأنه من الضروري توسيع مجال المساعدات المالية. كما نسجل الإقرار بأن الإعانات المالية المقدمة لا تشجع الموظفين على بذل مجهود أكبر، وهنا تجدر الإشارة أن هذا الإقرار يعود لضعف هاته الإعانات وليس لغياب دورها في تحقيق الولاء التنظيمي، ونجد أنه لو كانت قيمة هذه الإعانات المالية كبيرة، لكان تأثيرها كبير وفعال على بذل الموظفين المزيد من الجهد، مما يؤكد ارتباط أو تأثير الإعانة المالية على الولاء التنظيمي للموظفين.

- يرى كل مفردات عينة البحث وبنسبة 100% بأنهم مؤمنين اجتماعيا، مما يؤكد حرص قطاع التربية على تأمين العامل اجتماعيا ضد ما قد يتعرض له من حوادث أثناء مدة العمل مثل التعرض لإصابات العمل أو المرض أو الوفاة، وتأمينه اجتماعيا حتى بعد نهاية العمل وخروجه إلى التقاعد.

- يرى كل أفراد مجتمع الدراسة بعدم التناسب بين الأجر الممنوح لهم و المهام الموكلة لهم، مما يتطلب تدارك هذا الأمر من قبل المصالح المختصة. وبالتالي يرى الموظفون بأن الخدمة الاجتماعية في المجال الاجتماعي ليس لها دور كبير في المساهمة في رفع الولاء التنظيمي للموظفين بقطاع التربية، مما يعطي انطبعا بأن هذه الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي لا تساهم بطريقة أو بأخرى في تحقيق الولاء التنظيمي.

من خلال ما تم التطرق إليه، وعلى ضوء ما سبق، وبالنظر لغياب أبعاد الجانب الاجتماعي، فقد سجلنا توافقا كبيرا من قبل المبحوثين فيما يتعلق بمساهمة الخدمة الاجتماعية العمالية في جوانبها أو أبعادها في تحقيق الولاء التنظيمي،

مما يمكننا القول بأن الفرضية الجزئية الأولى: تساهم الخدمة الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي في تحقيق الولاء التنظيمي العاطفي لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي، لم تتحقق.

1-2- نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

على ضوء الفرضية الجزئية الثانية: تساهم الخدمة الاجتماعية في المجال الصحي في تحقيق الولاء التنظيمي المعياري لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي، ومن خلال دراستنا الميدانية والنتائج المحصل عليها بناء على الجداول المرتبطة بالجانب الصحي، من محور الخدمة الاجتماعية العمالية والولاء التنظيمي العاطفي، فمن خلال الجداول من رقم 19 إلى رقم 26 و 37 و 38 و 39 نلاحظ ما يلي:

-عدم الاستفادة من الفحص الطبي على مستوى الثانوية ، مما يعني غياب الجانب الصحي من الخدمة الاجتماعية العمالية.

-عدم كفاية الخدمات الصحية المقدمة، و عدم اعتزاز الموظفين بها ، أي أن العاملين يرون ضرورة اتخاذ إجراءات و تدابير تساعد على تجسيد الجانب الصحي فعليا وواقعا، و بالتالي فهم غير راضين على واقع غياب هذه الخدمة الصحية.

-عدم توفر توعية صحية للموظفين في الثانوية.

-غياب الاسعافات الأولية، التي تعتبر أدنى الضروريات في أية مؤسسة، مما يعطي انطبعا باللامبالاة و عدم الاهتمام بصحة الموظفين على مستوى الثانوية.

- غياب وسائل الأمن الصناعي في الثانوية والتي تعتبر أشياء ضرورية لحماية الموظفين من الأخطار والأمراض وحوادث العمل خاصة في الوظائف الخطيرة كالمطعم والمخبر وورشة الصيانة.

كما نجد أن كل أفراد مجتمع الدراسة يرون بأن الفحص الطبي عند تطبيقه سيساعد على الشعور بالحماية الصحية، والأمن الوظيفي، والإيقان بالأهمية لدى موظفي الثانوية، مما يعطي العاملين شعورا بالراحة والاطمئنان أثناء قيامهم بمهامهم، بالإضافة إلى تحقيق أكبر قدر من الارتياح لديهم.

من خلال ما تم التطرق إليه، وعلى ضوء ما سبق، نستنتج أن الفرضية الجزئية الثانية: تساهم الخدمة الاجتماعية العمالية في المجال الصحي في تحقيق الولاء التنظيمي المعياري لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي، لم تتحقق، كما نلاحظ أنه وحسب إجابات المبحوثين أن تطبيقه ميدانيا من شأنه أن يساهم في تحقيق الولاء التنظيمي.

الاستنتاج العام:

من خلال كل ما سبق، وبعد العرض والتحليل والتفسير للنتائج المحصل عليها ضمن الدراسة النظرية والميدانية حول موضوع مساهمة الخدمة الاجتماعية العمالية في تحقيق الولاء التنظيمي لدى موظفي ثانوية المدخل الغربي، اتضح لنا أن الفرضيات الجزئية لم تتحقق، ونستنتج من خلال ذلك أن الفرضية العامة: تساهم الخدمة الاجتماعية العمالية في تحقيق الولاء التنظيمي لدى ثانوية المدخل الغربي لم تتحقق.

الخلاصة:

من خلال موضوع دراستنا المتعلق بالخدمة الاجتماعية العمالية والولاء التنظيمي، فقد عمدنا إلى تناول وإبراز العلاقة بين الخدمة الاجتماعية العمالية ممثلة في جوانبها الاجتماعية والصحية وكذا جانب النشاطات، والولاء التنظيمي، بالنظر للارتباط القائم بينهما، على اعتبار أن الخدمة الاجتماعية العمالية تقدم في إطار التنظيم، وولاء الموظفين يكون في ذات التنظيم، مما يسمح بتحقيق فعالية أكبر ويساهم في جعل الموظفين أكثر تقبلاً للعمل، الأمر الذي يساعدهم على بذل جهد أكبر والوصول إلى أداء فعال.

بدأنا دراستنا بالدراسة النظرية من خلال التطرق لمفهوم الخدمة الاجتماعية العمالية، مبرزين مختلف العناصر التي يشتملها هذا المفهوم من تعريف ولحمة عن تاريخ نشأتها وأهدافها وطبيعتها، والخدمة الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري.

وفي القسم الثاني من الدراسة النظرية أوضحنا كل ما يتعمق بمفهوم الولاء التنظيمي، من تعريف أهمية الولاء التنظيمي، مراحله، أنواعه، خصائصه، العوامل المؤثرة فيه، النماذج المفسرة له، قياسه وآثار الولاء التنظيمي.

أما فيما يخص الدراسة الميدانية فقد أجريناها في ثانوية المدخل الغربي بلدية أولاد عدي لقبالة، وقد ساهمت العديد من الاعتبارات في اختيارنا لهذه المؤسسة، فزيادة على الرغبة الذاتية، ساعدتنا طبيعة عملنا وعلاقتنا بالعديد من العمال والموظفين في مختلف الفئات السوسيو مهنية في قطاع التربية على تتبع هذه الدراسة الميدانية بصفة دائمة ومستمرة. من خلال ما تم إنجازه في هذه الدراسة، بشقيها النظري والميداني، وعلى ضوء ما تقدم، نجد أنه من خلال كل ما تقدم في هذا البحث، وعلى ضوء ما تم تناوله في دراستنا النظرية والتطبيقية، أن الخدمة الاجتماعية العمالية في بعبديها الاجتماعية والصحية، وبالنظر أن هذه الخدمات غير متوفرة باستثناء ما تعلق منها بجانب الإعانات المالية

المحدودة، واستنادا لإجابات المبحوثين وآرائهم المتفقة، يمكن أن تساهم هذه الجوانب في تحقيق الولاء التنظيمي عند تجسيدها ميدانيا.

ويمكننا إبراز بعض الاقتراحات التي نوجزها فيما يلي:

- إعادة النظر في الجانب الصحي للخدمة الاجتماعية العمالية من طرف المكلفين بهذا الملف على مستوى قطاع التربية.

- الاهتمام أكثر بصحة الموظفين على مستوى المؤسسات التربوية، مع إلزامية الإسراع في إبرام اتفاقية طب العمل، الأمر الذي يعطي للموظفين نوعا من الأمن الصحي أثناء أدائهم لعملهم.

- الاهتمام بالتوعية الصحية في مجال الخدمة الاجتماعية العمالية في قطاع التربية.

- القيام بدورات توعوية لفائدة الموظفين على مستوى المؤسسات التربوية، لتوضيح الدور الذي تلعبه الخدمات الاجتماعية العمالية، ليس فقط في تحقيق الولاء التنظيمي، بل كذلك لخلق جو من التواصل والاتصال بين مختلف الموظفين على مستوى كل قطاع التربية، قصد تحقيق نجاعة أكبر في أداء المؤسسات، باعتبارها نسق مفتوح.

- العمل على توسيع مجال الخدمة الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي، من خلال تنويع أوجه استفادة الموظفين منها.

- العمل على مواكبة التنظيمات الأخرى فيما يخص الاعانات المالية الممنوحة للموظفين، الأمر الذي يساعد على خلق نوع من الولاء والاستقرار في العمل.

ومما سبق الإشارة إليه سابقا أن الخدمة الاجتماعية العمالية المقدمة من طرف قطاع التربية لا تساهم في تحقيق الولاء التنظيمي للموظفين، إلا أنه لا يعتبر العنصر الوحيد للولاء التنظيمي، فرمما أن هناك عوامل أخرى تتطلب الدراسة،

كما ان بحثنا هذا نعتبره مقدمة أو تمهيدا للعديد من الدراسات، نذكر منها:

- الخدمة الاجتماعية العمالية وأثرها على الاندماج الوظيفي في القطاع الخاص .
- الخدمة الاجتماعية العمالية ودورها في تحقيق الفعالية التنظيمية في القطاع الخاص.

قائمة المراجع:

القواميس والمعاجم

- 01- المنجد الأبجدي : دار المشرق ، الطبعة الأولى ، بيروت ، لبنان ، 1967.
- 02- المنجد في اللغة والأعلام: ط43، دار المشرق، بيروت، لبنان، 2009.
- 03- ابن منظور : لسان العرب ، ج6 ، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر ، بيروت ، لبنان ، 2008.
- 04- أحمد العابد وآخرون : المعجم العربي الأساسي ، د ط ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، بيروت لبنان ، د س.

الكتب

- 05- إبراهيم بيومي ومرعي وملاك أحمد الرشيد، الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، القاهرة، الإسكندرية، القاهرة، 1984.
- 06- أحمد سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، الجزء الثاني، ديوان المطبوعات الجامعية، 2002.
- 07- أحمد عادل راشد: مذكرات في إدارة الأفراد، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1981.
- 08- أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الثانية، الإسكندرية، مصر، 1955.
- 09- أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري (علاقات العمل الفردية)، ج2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
- 10- أسامة أمين العطار: التغذية ومخاطر الصناعة، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1967.
- 11- التون مايو: المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية، ترجمة مبارك إدريس، دار الفكر العربي، القاهرة.
- 12- جمال الدين بوقلي حسن: قضايا فلسفية، ط4، ج1، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1986.
- 13- جمال الدين مرسى: الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية، الجزائر، 2003.
- 14- حسن الساعات: علم الاجتماع الصناعي، ط3، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1980.
- 15- حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، د ط، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- 16- خالد الهيتي وآخرون: أساسيات التنظيم الصناعي، دار زهران للطباعة والنشر، عمان، 1997.
- 17- رشيد زرواتي: مدخل الى الخدمة الاجتماعية، مؤسسة ابن سينا للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، بن عكنون، الجزائر، 2000.
- 18- الرفاعي أحمد حسين: مناهج البحث العلمي، تطبيقات إدارية واقتصادية، دار وائل، عمان، الأردن، 1998.
- 19- زيد منير عبوي: التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته، ط01، دار أسامة دار المشرق العربي، عمان، الأردن، 2006.
- 20- سعد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر، بدون سنة.
- 21- سعد عبد السلام حبيب، الخدمة الاجتماعية العمالية، الجامعي الحديث، الإسكندرية، القاهرة، 1984.

- 22- صلاح البيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982.
- 23- صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، د ط، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 24- عبد الباسط محمد حسن: علم الاجتماع الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1982.
- 25- عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد، الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، مصر، مكتبة الأنجلو المصرية.
- 26- عبد المحي محمود حسن صالح: الخدمة الاجتماعية العمالية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، مصر، بدون سنة.
- 27- عبد المحي محمود صالح حسن: الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002.
- 28- عز الدين أمين: اجتماعيات العمل، مكتبة القاهرة، مصر، 1971.
- 29- على السلمي: تطور الفكر التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، د س.
- 30- عماد عبد الغني: منهجية البحث في علم الاجتماع، الإشكاليات، التقنيات، المقاربات، الطبعة الأولى، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2007.
- 31- فاروق زكي يونس: تنمية المجتمع في الدول النامية، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، 1968.
- 32- محمد السيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008.
- 33- محمد سلامة غباري وأميرة منصور: المدخل إلى علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الجديد الحديث، الإسكندرية، مصر.
- 24- محمد شفيق: التشريعات الاجتماعية العمالية والأسرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1997.
- 25- محمد صفوح الاحرص ونجوى قصاب حسين: الخدمة الاجتماعية، ط1، مطبعة دار الكتاب، بدون ذكر البلد، 1997.
- 26- محمد طلعت مرسي وعدلي سليمان: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، الجزء الأول، المكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1972.
- 27- محمد ماهر عليش: العلاقات الإنسانية في الصناعة، مكتبة عين الشمس، القاهرة، د س.
- 28- موسى اللوزي: التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 29- نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين عواد: الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، د ط، در اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 30- نور الدين حاروش: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الأمة، برج الكيفان، الجزائر، 2011.

المجلات العلمية

- 31- أحمد حسين عبد الرزاق وأيمن إسماعيل محمود يعقوب: العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالبحال التعليمي والمجال الطبي، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، العدد 01، مصر، 2004.
- 32- عادل السيد: الالتزام التنظيمي لأستاذ الجامعة وعلاقته بفاعلية المنظمة الجامعية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد 43، جامعة الإسكندرية، 2003.

33- محمد سرحان خالد المخلافي: أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، مجلة جامعة دمشق / المجلد 17، العدد 02، 2001.

الرسائل الجامعية

34- أحمد السويسي : تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي على العاملين بالمؤسسة ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية أمحمد بن علقجيه - الأغواط - ، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة الجلفة ، 2018/2017.

36- إيهاب أحمد عويضة: أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية، غزة، إشراف: سامي أبو الروس، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2008، غير منشورة.

37- بن خالد جمال: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL بالمسيلة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغ - سطيف 02 - 2016/2015.

38- جعيجع وفاق: واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية حديثة النشأة، دراسة ميدانية بمصنع الإسمنت (ACC)، حمام الضلعة - ولاية المسيلة - ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2007/2006.

39- شادي حسين: الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، إشراف: سليمان الفارس، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، د س، غير منشورة.

40- عبد الفتاح خليفات ومنى الملاحمة: الولاء التنظيمي وعلاقته بالولاء الوظيفي لدى هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد (3+4)، 2009.

41- غميض فوزية : الخدمات الاجتماعية العمالية والوقاية من حوادث العمل ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمصة الصناعية - تيندال- بالمسيلة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة إجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، 2007.

42- محمد صلاح الدين أبو العلا : ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين وزارة الداخلية في قطاع غزة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009.

43- مراد بوعياش: العلاقات الإنسانية في المؤسسات الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر . 1992.

قوانين

44- المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 230/10، المؤرخ في: 2010/10/03، الذي يحدد الأحكام المتعلقة بتنظيم الثانوية وسيورها، الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 57.

الملاحق

الملحق رقم 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف- المسيلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة استبيان

الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

دراسة ميدانية بثنائية المدخل الغربي - أولاد عدي القبالة بولاية المسيلة -

المشرف: د/ بوسكرة عمر

الطالب: ديلمي عبد الحليم

السلام عليكم:

نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل صدق وموضوعية
علما أن ما تدلون به يبقى سرا ولن يستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.

ولك مني جزيل الشكر والتقدير والاحترام على تعاونك.

ملاحظة: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

البيانات الشخصية

01. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
02. السن: سنة.
03. المستوى التعليمي: غير متمدرس ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
04. الحالة العائلية: متزوج ☐ أعزب ☐ مطلق ☐ أرمل ☐
05. عدد الأولاد:
06. الأقدمية في العمل: سنة.
07. منصبك في المؤسسة: عامل ☐ إداري ☐ أستاذ ☐
08. محل الإقامة: داخل المدينة ☐ خارج المدينة ☐

المحور الأول: الخدمات الاجتماعية العمالية

- الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي (النقل، التغذية، السكن، التأمين الاجتماعي).

09. هل مقر عملك بعيد عن مقر سكنك؟ نعم ☐ لا ☐
10. هل تجد صعوبة في التنقل إلى مكان عملك؟ نعم ☐ لا ☐
11. هل تعاني من مشكل السكن؟ نعم ☐ لا ☐
12. هل تساعدك الخدمات الاجتماعية على توفير سكن لائق؟ نعم ☐ لا ☐
13. في إطار الخدمات الاجتماعية المقدمة هل تستفيد من اعانات مالية؟ نعم ☐ لا ☐
- 13-01- إذا كانت الإجابة بنعم، ماهي الحالات التي يمكن الاستفادة منها:
- حدد: - الزواج ☐ - الختان ☐ - الوفاة ☐ - الولادة ☐ - منحة تدرس ☐ - الشراء بالتقسيط ☐
- السلفة ☐ - الأمراض المزمنة ☐ - المناسبات الدينية والوطنية ☐ - العمرة ☐
14. في رأيك هل الإعانات المالية المقدمة من طرف الخدمات الاجتماعية لقطاع التربية كافية؟ نعم ☐ لا ☐

15. هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع طبيعة عملك؟ نعم ☐ لا ☐
16. هل توفر الخدمة الاجتماعية العمالية لقطاع التربية وسيلة نقل للموظفين التابعين لها؟ نعم ☐ لا ☐
17. هل توفر الخدمات الاجتماعية نادي ومطعم للموظفين؟ نعم ☐ لا ☐
18. هل تستفيد من خدمات التأمين الاجتماعي؟ نعم ☐ لا ☐
- حدد - التأمين على المرض ☐ - التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية ☐
- التأمين على العجز ☐ - التأمين _____ على التقاعد ☐
- الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي (العيادة الطبية، الخدمات الطبية، الأمن الصناعي).
19. هل تستفيد من الفحص الطبي في إطار طب العمل؟ نعم ☐ لا ☐
20. هل سبق لك وأن استفدت من الفحص الطبي لطب العمل؟ نعم ☐ لا ☐
21. في رأيك هل الخدمة الصحية المقدمة كافية؟ نعم ☐ لا ☐
22. هل تتوفر المؤسسة على وسائل الأمن الصناعي؟ نعم ☐ لا ☐
23. هل تلزمك باستعمالها؟ نعم ☐ لا ☐
24. هل توجد توعية صحية في المؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐
25. هل تحتوي المؤسسة على أدوات الإسعافات الأولية؟ نعم ☐ لا ☐
26. في رأيك هل الخدمات الاجتماعية الصحية التي تقدمها المؤسسة مرضية؟ نعم ☐ لا ☐

المحور الثاني : الولاء التنظيمي

- الولاء العاطفي (الشعوري):
27. هل تعتقد أنه من الخطأ مغادرة المؤسسة حالياً حتى ولو كان ذلك في صالحك؟ نعم ☐ لا ☐
28. هل تشعر بالذنب في حالة مغادرة المؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐
29. هل تستحق المؤسسة إخلاصك؟ نعم ☐ لا ☐
30. هل تساهم خدمة النقل بإخلاصك للمؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐

31. هل تساهم خدمة توفير الإطعام بإخلاصك للمؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐
32. هل تساهم خدمة المساهمة في توفير سكن لائق بإخلاصك للمؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐
33. هل تساهم خدمة التأمين بإخلاصك للمؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐
- الولاء المعياري:
34. هل تشعر بانتمائك للمؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐
35. هل تمنح كامل طاقتك في أداء عملك؟ نعم ☐ لا ☐
36. هل تعتبر مشاكل المؤسسة من مشاكلك الخاصة؟ نعم ☐ لا ☐
38. هل تساهم خدمة العيادة الطبية باعتزازك للمؤسسة؟ ☐ ☐
39. تساهم الخدمات الصحية المقدمة باعتزازك بالمؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐
40. تساهم خدمة الأمن الصحي باعتزازك بالمؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐

الملحق رقم 02

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع:

الخدمات الاجتماعية العالمية وعلاقتها بالواقع التنظيمي

إعداد الطلبة:

1- ديامي عبد الحليم رقم التسجيل: 20064093884
2- رقم التسجيل:

القسم: علم الاجتماع الشعبة: علم الاجتماع التخصص: التنظيم والعمل
إشراف: يوسف عمر الرتبة: أستاذ محاضر

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طويلة الموسم الجامعي: 2021-2022 وأسمح
بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

د. بقة

موافقة وإمضاء الاستاذة (ة) المشرفة (ة):

موافقة

رئيس القسم



الدكتور
جمال بن خالد

لتحميل الوثيقة يرجى نسخ الرمز



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاجتماع

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد (ة): ديامي عبد الحارم

الصفة: طالب، أسكن بـ أخناس بـ أخناس بـ أخناس

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 100 77 9832

والصادرة بتاريخ: 16-09-2016

عن دائرة: أخناس بـ أخناس بـ أخناس

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علوم الاجتماع

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكورة المخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه). عنوانها:

الخدمات الاجتماعية العالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 05-06-2022

إمضاء المعني