



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

لدى عمال المؤسسة الصناعية

دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج (LAFARGE) - حمام الضلعة - المسيلة

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذ

إعداد الطالب

_ د/ قجا رضا

_ ميساوي محمد

السنة الجامعية : 2014_2013



قَالَ اللَّهُ تَعَالَى :

{ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ
وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ
بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ }

الثوبتة / الآية 105 .

شكرنا على

نحمد الله حمدا كثيرا طيبا مباركا على توفيقه لنا

في انجاز هذا البحث المتواضع

وانطلاقا من مشكاة قلوبنا وعقولنا سيّدنا وحبينا زينة الدهر

محمد صلى الله عليه وسلم

لا يسعنا ونحن نضع اللمسات الأخيرة لهذا البحث بعون الله العلي القدير أن
نتقدم بجزيل شكرنا إلى الأستاذ المشرف الدكتور "قجارضا" على تشجيعه لي
وإشرافه على هذه المذكرة . وعلى تدعيمه لي بنصائحه وتوجيهاته القيّمة
لنكّل بهذا العمل المتواضع

إلى كل أساتذة قسم علم الاجتماع

إلى كافة إطارات وعمال مؤسسة لفارج - حمام الضلعة - المسيلة

ونخص بالذكر "حميتوش محمد" رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة

كما بودنا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم امتناننا وفائق تقديرنا إلى أعز
وأطيب زملاء ورفقاء المرحلة الجامعية "السعيد، حمزة، عتيقة"

إلى كل من مدّ لنا يد العون لانجاز هذا البحث من قريب أو بعيد .

إلى كل خريجي ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل دفعة 2014 م

وفي الأخير نضع هذا البحث بين أيديكم إثراء لهذا لتخصص

ليكون دعما لمن يريد تعميق البحث في هذا الموضوع .

محمد ميساوي

مقدمة:

لقد لقيت الخدمات الاجتماعية العمالية اهتماما كبيرا ومتزايدا من طرف علماء الاجتماع ، كما لقيت اهتماما كبيرا من طرف المديرين في المؤسسات الصناعية، لما لها من تأثير ايجابي على المؤسسة الصناعية، كونه يمس بطريقة مباشرة العملية الإنتاجية ، وتساهم الخدمات الاجتماعية العمالية في زيادة الإنتاج، من خلال مساعدة العمال في مواجهة مشكلاتهم والتغلب عليها، بتلبية حاجاتهم المتغيرة، والعمل على كسب اخلاصهم وولائهم لها ، ومن ثم الاستفادة من طاقاتهم في الرفع من مستوى الأداء وزيادة إنتاجيتهم.

وقد زاد الاهتمام بالخدمة الاجتماعية العمالية في السنوات الأخيرة، كونها عملت على دفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي والمعنوي، مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل وبيئته التي يعمل فيها ، 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 للمؤسسة.

ويعتبر الولاء التنظيمي من العوامل المهمة التي ترغب المؤسسات الفاعلة لكسبه من العاملين فيها ، فالولاء التنظيمي يرتبط بمستوى الأداء الوظيفي العام ، إذ يمثل عنصرا رئيسيا لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المؤسسات من جهة أخرى ، فكلما زاد هذا التوافق حققت المؤسسات الكثير من أهدافها وتطلعاتها.

والولاء التنظيمي له خصائص مترابطة بوصفه حالة نفسية ، تصف العلاقة بين الموظف والمنظمة ، وأنه يمتلك خاصية التأثير على إرادة الموظف ، إزاء بقاءه أو تركه للمنظمة ، فضلا عن كونه ذا أبعاد متعددة يجمعها الولاء العاطفي والولاء المستمر والولاء الاخلاقي ، التي تستند إلى عملية إدراكية ، ذات عوامل مؤثرة في قيام حالة الولاء.

والولاء التنظيمي بغض النظر عن تأثيره في بعض المتغيرات ، إذ كلما زاد الولاء التنظيمي قل معدل دوران العمل وانخفضت نسبة الغياب والتأخر عن وقت العمل ، وبذلك يزداد مستوى فاعلية المنظمات وتحسن الأداء الوظيفي، ويمتد تأثيره إلى الحياة الخاصة للأفراد ، إذ صاحب الولاء التنظيمي المرتفع يشعر بدرجة عالية من الرضا والسعادة والارتباط العائلي.

ولندرة الدراسات حول موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية و خصوصا علاقتها بمتغير الولاء التنظيمي، و نظرا لأهمية الموضوع ،انطلاقا من كون الخدمات الاجتماعية العمالية عامل أساسي يؤثر في تحقيق الولاء التنظيمي ، جاءت هذه الدراسة للكشف على مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية كمتغير مستقل في تحقيق الولاء التنظيمي كمتغير تابع بالنسبة لمؤسسة لفارج لسمنت المسيلة.

ولقد تناولنا دراسة موضوع بحثنا من خلال خطة بحث اشتملت على جانبين ، جانب نظري وآخر ميداني، وقد تم تقسيمها إلى مقدمة وفصل تمهيدي للدراسة ، وفصلين نظريين وفصلين ميدانيين .

تضمن الفصل التمهيدي الإطار العام للدراسة واشتمل على إشكالية البحث ، فرضيات الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع ، أهمية وأهداف الدراسة ، تحديد المفاهيم والدراسات السابقة .

بينما اشتمل الجانب النظري على فصلين :

يتناول الفصل الأول التأسيس 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 الثاني فيتناول الولاء التنظيمي، من خلال التطرق بنوع من التفصيل إلى أهميته ، طرق قياسه ، خصائصه ، مراحل تكوينه ، أبعاده والعوامل المؤثرة فيه ، المتغيرات المرتبطة به ، كما تناولنا إستراتيجية تعزيزه ، وأهم النماذج المفسرة له .
وفي الجانب الميداني فقد تضمن فصلين شمالا:

الفصل الثالث فقد تناولنا فيه التعريف بميدان الدراسة شملت مجالات الدراسة ، والمنهج وأدوات البحث ، بالإضافة إلى عينة الدراسة وخصائصها .

الفصل الرابع تضمن تحليل النتائج ومناقشتها على ضوء الفرضيات، خاتمة الدراسة.

الجانِبُ النّظري

الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

- 1- الإشكالية .
- 2- الفرضيات.
- 3- أسباب اختيار الموضوع .
- 4- أهمية الدراسة .
- 5- أهداف الدراسة .
- 6- تحديد المفاهيم .
- 7- الدراسات السابقة.

i. الإشكالية :

تعتبر المؤسسة الاقتصادية القاعدة الأساسية للتنمية الاقتصادية ، من أجل تلبية حاجيات المجتمع من السلع والخدمات، التي تكتسي طابع التغير المستمر ، لذا حظيت هذه المؤسسات باهتمام كبير في جميع الجوانب الاقتصادية ، السياسية والاجتماعية. لكون عملية تنظيم العمل فيها، يقوم على منطوق خاص يرتكز على خصائص منطوق الإنتاج الرأسمالي، وعلى وجه التحديد تحقيق أقصى المردود، الذي يعتبر المعيار الأساسي لكل مؤسسة صناعية ، لهذا نجد جهود الباحثين والمفكرين الاقتصاديين والاجتماعيين عكفت وتعكف على البحث عن عقلنة العملية الإنتاجية ، وتكثيف وتيرة الاستغلال الأمثل للألة والإنسان معا ، بهدف تحسين الظروف الخارجية للعمل وتسيير العامل الإنساني بإعطائه أكثر حرية لأجل التحكم في عملية الإنتاج .

كما يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج لأهمية دوره في نجاح أي منظمة ، تولي القيادات فيها اهتماما كبيرا به ، من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في إنتاجية وكفاءة العاملين سلبا أو إيجابا ، ويسعى المسؤولون إلى أن يصل العاملون في إنتاجيتهم إلى أقصى كفاءة ممكنة . ولتحقيق هذا الهدف تعمل الإدارات على توفير العمالة الجيدة والمؤهلة وإكسابهم المهارات المختلفة من أجل رفع المقدرة على الأداء لديهم ، ولكن المقدرة وحدها غير كافية لكي يعمل العامل بأقصى كفاءة ممكنة ، إذا لم يكن هناك دافع يدفعه للعمل ، حيث أن كفاءة الفرد تتوقف على عنصرين أساسيين هما المقدرة على العمل والرغبة فيه . تتمثل المقدرة على العمل فيما يمتلكه الفرد من مهارات ومعارف وقدرات. بالإضافة إلى الاستعداد التخصصي للفرد والقدرات التي ينميها التعليم والتدريب ، أما الرغبة في العمل فتتمثل في تلك العوامل والمؤثرات الخارجية التي تدفع سلوكه في الاتجاه الذي يحقق أهداف المنظمة ، وتشجع الفرد على زيادة أدائه. ومن تلك العوامل والمؤثرات ما تقدمه المؤسسة الاقتصادية من مختلف الخدمات الاجتماعية للأفراد العاملين فيها .

وفي هذا الجانب 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 .

ولقد مرت الخدمات الاجتماعية العمالية في تطورها بثلاثة مراحل أساسية ، ففي المرحلة الأولى كانت تقدم من طرف أصحاب الأعمال بنزعة الخير لا جريا وراء منفعة مادية منها ، مما يدل على عدم

اقتناعهم بأهمية توفيرها وتقديمها واعتبارها نوعا من الكماليات غير الضرورية ، وفي المرحلة الثانية تغيرت نظرة أصحاب العمل إلى الخدمات الاجتماعية العمالية من العطف والإحسان إلى ما يحقق مصالحهم الشخصية من وراء تقديمها وتوفيرها ، باستغلال طاقات العمال في زيادة إنتاجهم ، وبالتالي زيادة أرباح المؤسسة الصناعية. و في المرحلة الثالثة صارت تقدم على اعتبارها حق وضرورة من ضرورات الصناعة الحديثة لما لها من انعكاسات ايجابية على مستوى علاقات العمل في مجتمع المصنع . ومن ثم أصبحت الخدمات الاجتماعية العمالية ضرورة لا غنى عنها في أية مؤسسة اقتصادية صناعية عامة أو خاصة ، تتأكد أهميتها في مساهمتها الايجابية في زيادة الكفاءة والكفاية الإنتاجية ، انطلاقا من تهيئة العامل لمواجهة مسؤولياته المهنية عبر إشباع حاجياته الاجتماعية والنفسية.

ومن العوامل التي ساهمت في بلورة وتأكيد هذه الأهمية، التقدم الصناعي وما صاحب استخدام الآلة بظهور مشكلات اجتماعية كالبطالة، وانخفاض الأجور وزيادة ساعات العمل في صفوف العمال ، مما استدعى تدخل الحكومات لإيجاد حلول لها . و بظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإنسانية التي دعت إصلاح وضعيات العمال بتقديم ألوان من الخدمات الاجتماعية العمالية على مستوى المنشآت الصناعية ، ونظرا لزيادة حاجيات العمال وتردي أوضاعهم مما أدى إلى انتظامهم في شكل نقابات ومنظمات تدافع عن حقوقهم وتتنبى مطالبهم ، مما مكن العمال من استرجاع بعض الحقوق المسلوقة .

فالخدمات الاجتماعية العمالية تهدف إلى مساعدة العامل على النجاح في مهنته كإنسان له كيانه وخصائصه وسماته وقدراته وميولاته ورغباته واستعداداته التي تميزه عن الآخرين ، لا كوسيلة للإنتاج ، ويتجلى ذلك من خلال مساعدته في شتى المجالات الاجتماعية ، الصحية ، النفسية، التعليمية ، التكوينية ، الترويحية والتثقيفية . كما تهتم بدراسة المشكلات التي تواجهه أثناء قيامه بعمله. وقد استغللت الخدمة الاجتماعية العمالية الأسس العلمية الحديثة ، التي تقول بأن الإنسان لا يمكن أن يعطي أحسن ما في طاقته من إنتاج ، إلا إذا هيأنا له أفضل ظروف العمل داخليا وخارجيا.

ويرتبط موضوع الولاء التنظيمي ارتباطا وثيقا بالسيكولوجية النفسية لدى الأفراد ، حيث تعتبر من أهم العوامل التي يمكن اعتبارها من المؤشرات الايجابية، وهي بمثابة مقياس لمدى فاعلية أداء الأفراد فإذا كانت معنويات الأفراد مرتفعة فهذا يؤدي إلى تحقيق النتائج التي ترغب فيها المنظمة ، وبالتالي لا بد للمنظمات أن تهتم بالروح المعنوية للأفراد الذين يعملون بها وبولائهم التنظيمي لتحقيق أهداف المنظمة ، حيث أن هناك علاقة طردية بين الروح المعنوية وإنتاجية المنظمة ، فكلما ارتفعت الروح المعنوية للعاملين بالمنظمة كلما ازدادت إنتاجيتهم، ولا يتم تحقيق ذلك إلا من خلال تلك العوامل التي تؤثر في سلوك الفرد، والتي تعتبر الخدمات الاجتماعية العمالية إحداها .

لذلك أصبحت حاجة المؤسسات للأفراد ذوي الولاء التنظيمي مهمة ، بكل المؤشرات الثلاث المكونة له ، العاطفي ، المتسمر والأخلاقي بغرض تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية عالية ، فالولاء لا ينعكس على الأداء داخل المؤسسة فقط ، وإنما على البيئة الخارجية ، لذلك لابد من قياس الولاء التنظيمي بهدف الوقوف على نقاط القوة والضعف ، بحيث يتم الاستفادة من نقاط القوة والعمل على معالجة نقاط الضعف ، للوصول إلى إنتاجية مرضية في العمل و العمل على استثمارها وتطويرها وتحقيق أهداف ورؤية المؤسسة.

ولقد أظهرت مجموعة من الدراسات رغم قلتها أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية بالنسبة للعامل كونها تلبي وتشبع حاجاته داخل المؤسسة وخارجها ، حيث كلما أشبع الفرد حاجاته في المؤسسة، زاد ارتباطه بها لكونها المصدر الرئيس لإشباع حاجاته. وبالتالي تسهم في تحقيق الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات، مما ينعكس على إنتاجيتهم وانتمائهم لمنظماتهم، فالمنظمة الناجحة هي تلك المنظمة التي تدرك كيفية استغلال كفاءة وفاعلية عاملها بما يحقق أهدافها ، بحيث تقوم بتوفير الخدمات الاجتماعية العمالية وفق دراسات علمية تقف من خلالها على احتياجات العمال، وإسناد تقديمها إلى إدارة رشيدة بأسلوب فعال قادر على التأثير الإيجابي على أداء العاملين بالشكل الذي يزيد من ولائهم التنظيمي للمنظمة ومساعدتها على البقاء والاستقرار والاستمرار والقدرة على المنافسة.

وتعتبر المؤسسة الاقتصادية الجزائرية العمومية تعتبر رائدة في مجال الخدمات الاجتماعية العمالية ، خاصة في مرحلة التسيير الاشتراكي ، أين وضع المشرع الجزائري لها قوانين ولوائح ،أوجبت توفير هذه الخدمات في المؤسسات الصناعية وغيرها ، لكونها عاملا مهما في تحفيز العمال على أداء عملهم على الوجه المطلوب ، فكان لها الأثر في تحسين ظروف العمل مما انعكس إيجابا على الإنتاجية. لكن الإفراط وسوء التسيير في مجال الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصناعية كان له آثاره السلبية على العمال ومؤسساتهم من جهة وعلى الاقتصاد الوطني من جهة أخرى ، وبدخول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مرحلة الخصخصة 1998، وفي ظل التغيرات الاقتصادية التي أصبحت تعيشها المؤسسات الاقتصادية العالمية عامة، والمؤسسة الجزائرية خاصة ، بالانفتاح على اقتصاد السوق وتأثير العولمة بأبعادها المختلفة وحدة المنافسة ، صار لزاما عليها بالاهتمام بعامل الخدمات الاجتماعية العمالية لتعزيز الولاء التنظيمي لدى عمالها والذي يضمن لها البقاء والاستقرار والبقاء والقدرة على المنافسة .

وعليه فسنحاول من خلال بحثنا هذا التطرق إلى الجانب الخدماتي في المؤسسة الصناعية الخاصة الذي يمكن أن يكون سببا في خلق وتنمية الولاء التنظيمي، وبالتالي سنقوم بدراسة الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة على مستوى المؤسسة الاقتصادية الصناعية محل الدراسة، باعتبارها مؤسسة اقتصادية صناعية خاصة ذات سمعة عالمية تختلف عن المؤسسات الصناعية التابعة للقطاع العمومي، والتي يؤدي

توفيرها وتقديمها وحسن تسييرها إلى زيادة درجة الولاء التنظيمي لدى عمال هذه المؤسسة. ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي :

ما مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي والصحي والمعنوي في تحقيق الولاء التنظيمي (العاطفي،المستمر،الأخلاقي) لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج(LAFARGE) للاسمنت -حمام الضلعة- بالمسيلة؟.

وندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

1- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي (النقل ، التغذية ، الإسكان ،التأمين الاجتماعي) في تحسين الولاء التنظيمي(المستمر) لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج(LAFARGE) للاسمنت -حمام الضلعة- بالمسيلة؟.

2- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الصحي (العيادة الطبية، الخدمات الصحية، الأمن الصناعي) في تحسين الولاء التنظيمي(العاطفي) لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج(LAFARGE) للاسمنت -حمام الضلعة- بالمسيلة؟.

3- هل تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال المعنوي (الأجر ، الإشراف ، محتوى العمل ، جماعة العمل) في تحسين الولاء التنظيمي(الأخلاقي) لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج(LAFARGE) للاسمنت -حمام الضلعة- بالمسيلة؟.

ii. فرضيات الدراسة:

أ- الفرضية العامة :

تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجالات الاجتماعي والصحي والمعنوي في تحقيق الولاء التنظيمي(العاطفي،المستمر،الأخلاقي) لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج(LAFARGE) للاسمنت -حمام الضلعة- بالمسيلة؟.

ب- الفرضيات الفرعية:

1- تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي(النقل،التغذية،السكن،التأمين الاجتماعي) في تحسين الولاء التنظيمي(المستمر) لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج(LAFARGE) للاسمنت -حمام الضلعة- بالمسيلة؟.

2- تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الصحي(العيادة الطبية، الخدمات الصحية،الأمن الصناعي) في تحسين الولاء التنظيمي(العاطفي) لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج(LAFARGE) للاسمنت -حمام الضلعة- بالمسيلة؟.

3- تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال المعنوي(الأجر،الإشراف،محتوى العمل، جماعة العمل) في تحسين الولاء التنظيمي(الأخلاقي) لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج(LAFARGE) للاسمنت -حمام الضلعة- بالمسيلة؟.

iii. أسباب اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيار موضوع البحث إلى :

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

2- كون موضوع الولاء التنظيمي من أهم أسباب نجاح المختلف مؤسسات البلدان المتقدمة كاليابان، وبذلك كان دافعا للوقوف على تأصيله النظري.

3- الرغبة في الكشف عن مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (المستمر ، العاطفي ، الأخلاقي) لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية الخاصة، باعتباره أداة لقياس مدى التوافق بين الأفراد والمؤسسة.

4- الرغبة في الكشف عن العلاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية كمتغير والولاء التنظيمي كمتغير تابع من خلال مدى مساهمة الأول في تحقيق الثاني .

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

iv. أهداف الدراسة:

- الوقوف على واقع الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي والصحي والمعنوي من طرف المؤسسة الاقتصادية الصناعية محل الدراسة للعاملين بها.
- تقييم مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (المستمر ، العاطفي، الأخلاقي) لدى عمال المؤسسة محل الدراسة .
- معرفة مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في مجالاتها الثلاثة الاجتماعي ،الصحي والمعنوي في تحسين وتحقيق الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية محل الدراسة .

iii. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من المحاور التالية:

- أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية بالنسبة للأفراد العاملين بالمؤسسات الصناعية بمختلف مجالاتها وأبعادها ، باعتبارها مصدر إشباع لحاجاتهم المتعددة والمتغيرة ، وحلول لكثير من المشكلات التي تعترضهم سواء ما ارتبط بمشاكل الحياة العملية ، أو الشخصية والأسرية.
- أن العمال بالمؤسسات الصناعية ذوي الولاء التنظيمي المرتفع يربطون قيمهم واتجاهاتهم وأهدافهم بقيم وأهداف المنظمة ، ومنه تظهر أهمية فهم الولاء التنظيمي بكافة أبعاده ، كونه يساعد المؤسسات في معرفة العوامل التي تؤثر في مستواه ، ومن ثم يمكن في ضوء هذا الفهم إتاحة السبل التي تؤدي مستوى الولاء التنظيمي المرتفع والايجابي.
- تتبع أهمية الدراسة من العلاقة بين الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجالات الاجتماعية والصحية والمعنوية والولاء التنظيمي ، بوصفه مفهوما يقوم على الافتراض الواسع الانتشار القائل بأن التفاوت في مستويات الولاء التنظيمي يفسر التباين في كثير من المتغيرات التنظيمية ، فالعمال ذوي الولاء المرتفع لمؤسساتهم يتسمون بمعدلات منخفضة من الغياب ، ويكونون أكثر رضا وأكثر انغماسا بالعمل ، وأكثر استعدادا لتحقيق أهداف المؤسسة.
- محدودية الدراسات التي تناولت موضع البحث سواء على المستوى الوطني أو العربي ، وبذلك ستكون إضافة علمية في مجال علم الاجتماع عامة ، وعلم اجتماع تنظيم وعمل خاصة.

iii. تحديد المفاهيم :

يقصد بتحديد المفاهيم¹ تبيان ما تعنيه من مقاصد ، وتوضيح ما تتضمنه وتظهره من صفات ، وبهذا يكون تحديد المفهوم هدفه توصيل المعلومات بوضوح للقارئ مما يساعده على فهمها واستيعابها وربطها مع غيرها من المفاهيم السابقة لها، وتتضح المفاهيم أكثر كلما اتضح المقصود من ورائها ، وتكون أكثر وضوحا عندما تحمل كلماتها صورة لها .

إن تحديد المفاهيم من أجل وتبيان وتوضيح المعني ، وإزالة لبس قد يعلق بذهن المطلع، ونظرا لهذه الأهمية يستوجب على الباحث أن يحدد مفاهيمه بكل دقة وانتباه، مما يجعله يميل إلى التعريفات الإجرائية في تبيان مقاصده ومغايه الدالة على معالجة العملية التي يمكن لنا قياس أبعادها والنتائج المتوصل إليها .

إن المفهوم (concept) الذي هو أساس لغة التعامل الإنساني ، ووسيلة الإنسان للتعبير عن أفكاره وحالات وأوضاع محددة ، يكتسي أهمية قصوى في عملية البحث الاجتماعي، فعن طريق هذا التحديد يمكن للباحث أن يحصر المعلومات التي عليه جمعها، ويمكن للقارئ منذ البداية أن يعرف ما يقصد الباحث بهذا المفهوم أو ذلك ، وهكذا ينبغي أن تحدد المفاهيم بنائيا ووظيفيا لتتضح أصولها من حيث الطريقة التي تكونت بها ، ومن حيث الدور الذي تستهدفه أو الوظيفة التي تؤديها.

1. مفهوم الخدمة الاجتماعية :

أ- لغة : يعرف جروان السابق الخدمة على أنها : "من خدم ، أي خدمة ، قدم خدمة ، خدم وطنه ، ليس كمن يخدم المرء كنفسه" ، ويعرف منجد لروس الخدمة على أنها " المساعدة ،أنا في خدمتك ،أي في مساعدتك. الإنسان الخادم : أي الذي يجب أن يخدم الآخرين" ، ويعرف بيار ماسي ومادلين قينار على أنها : " المعونة ، السند ، المساعدة، الدعم ، النجدة ن إعطاء ، دفع ، توزيع"² .

من التعريفات اللغوية نجد أن الخدمة تهدف إلى تقديم المساعدة ومد يد العون إلى من هم بحاجة إليها وفي وقتها المناسب ، وهذه المساعدة خدمة قد تكون من طرف الأفراد أو المؤسسات بمختلف أصنافها ونشاطاتها ، وقد تكون محلية ، إقليمية أو عالمية.

¹ - ريمون كفي و فان لوك كوبنهود : دليل الباحث في العلوم الاجتماعية ، ترجمة : يوسف الجباعي ، بيروت ، لبنان ، 1986 ، ص119.

² - رشيد زرواتي : المدخل للخدمة الاجتماعية ، مطبعة دار هومة ، الجزائر ، 2000 ، ص 11

كما يعني مصطلح اجتماعي الحركة والتطور والديناميكية القائمة على التغير المتفاعل والوظيفة الاجتماعية وهو في حال مستمر من التطور والتغير¹.

ب - اصطلاحا : تعود صعوبة الوقوف على تعريف جامع وشامل لمفهوم الخدمة الاجتماعية إلى عدم اتفاق الباحثين والمفكرين المختصين في مجال الخدمة الاجتماعية حول ذلك ، لاختلاف الرؤى والزوايا التي ينظر إليها كل واحد منهم ، وسنقف عند عدد من هذه التعريفات منها :

تعريف قاموس علم الاجتماع : الخدمة الاجتماعية على أنها " مجال مهني متخصص يهتم بتطبيق المبادئ السوسيولوجية لحل مشكلات مجتمعية ذات طبيعة خاصة ، للتخفيف من حدة بعض المشكلات الفردية ، لهذا يهتم الأخصائيون العاملون في حقل الخدمة الاجتماعية لمعالجة العديد من المشكلات الفردية المتصلة بتوافق التقويم الاجتماعي وحسن أدائه لوظيفته في المجتمع وكذلك بتكامل الفرد في هذا التنظيم ، وتهتم مبادئ الخدمة الاجتماعية المتخصصة بالفقر والبطالة وتوجيه الشباب وتنظيمهم"².

وتعرف السيدة هيلين وتمر: الخدمة الاجتماعية بأنها : "طريقة علمية لخدمة الإنسان ، ونظام اجتماعي يساعده على حل مشاكله وتنمية قدراته ، ويساعد النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع على حسن القيام بدورها ، كما يعمل على خلق نظم اجتماعية جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها في سبيل تحقيق رفاهية أفرادها"³.

ويأخذ التعريف الحديث للخدمة الاجتماعية وجهة نظر ايكولوجية، فتعرف على أنها "فن أو علم يمدنا بالخدمات اللازمة من أجل تنمية قدرات الافراد والجماعات وتدعيم وظيفتهم الاجتماعية"⁴

كما يعرفها **أحمد كمال أحمد :** "بأنها طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاج المجتمع لتحقيق رفاهية أفرادها"⁵.

ت - التعريف الإجرائي للخدمة الاجتماعية: هي المعرفة النظرية والعملية لمساعدة الفرد والجماعة والمجتمع، فهي خدمة فردية وجماعية ومجتمعية. فأما المعرفة النظرية فهي دراسة الحالة ومحاولة الوصول إلى نظريات تفسرها وقوانين تحكمها ، وأما المعرفة العلمية فهي دراسة الحالة ، ثم التشخيص ، ثم العلاج ، ثم التنفيذ.

1 - محمد سيد فهمي : **مدخل في الخدمة الاجتماعية** ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2002 ، ص 3

2 - محمد عاطف غيث: **قاموس علم الاجتماع** ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، بدون تاريخ النشر، ص ص : 448-449

3 - الفاروق زكي يونس : **الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي** ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1968 ، ص ص : 122-123

4 - Arthur E. fink & Others ,the field of social Work ,holt Rinehart and Whinstone inc .1968 ,p.1.

5 - محمد سيد فهمي: **مدخل الخدمة الاجتماعية** ،المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر، 2001م، ص 16.

2. تعريف الخدمات الاجتماعية العمالية :

أ- اصطلاحاً: يختلف مدلول اصطلاح الخدمات الاجتماعية العمالية من بلد لآخر وفقاً لدرجة التصنيع ، كما تطور مفهومها مع تطور المجتمع ، فقد كان كل جهد يبذل نحو العمال فيما مضى كمرعاة استعدادات العمال عند اختيارهم وتدريبهم وتخفيض ساعات العمل ، ثم أخذت هذه الأنشطة شيئاً فشيئاً تدخل في نطاق إدارة الأفراد والعلاقات الصناعية واقتصرت الخدمات العمالية على المجالات التي لها صلة بعلاقات العمل . وسنتناول مجموعة من التعاريف منها:

وتعرف منظمة العمل الدولية الخدمات الاجتماعية العمالية بأنها "المنشآت والتجهيزات والأنشطة المختلفة التي تنشأ للعمال الذين يعملون بإحدى المنشآت أو بفرع من فروع النشاط الاقتصادي أو بمنظمة صناعية بهدف تحسين ظروف البيئة ، من أجل إزالة أسباب التوتر وإتاحة الفرص المناسبة للعمال وأسرها من النواحي المختلفة وشغل أوقات الفراغ"¹. وبذلك تهتم الخدمات الاجتماعية العمالية بالعمل على رفع مستوى العمال الصحي والاجتماعي والثقافي مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل وبيئته التي يعمل فيها ، تكيفاً يؤدي إلى أقصى ما يكون من الرضا والكفاية لكل من العامل وصاحب العمل.

وتشير الخدمات الاجتماعية العمالية إلى نواحي النشاط التي لا تنتج سلعا مادية ولكنها توجه إلى الجماعات العمالية لإشباع حاجات أفرادها المادية والمعنوية، وقد يقوم بهذه الخدمات أخصائيون من مختلف التخصصات، بما يؤدي إلى تقديم الخدمات طبقاً لحاجات العاملين وحصولهم على الفائدة القصوى.

كما تعرف الخدمة الاجتماعية العمالية على أنها: "مجموعة من الجهود المنظمة ، والوسائل الفنية التي يقوم بها متخصصون مهنيون والتي من شأنها تحقيق التكيف مع العامل ومجتمع المصنع ، والعامل والمجتمع الذي يعيش فيه ، وتحسين ورفع المستوى الاجتماعي والثقافي والنفسي والمادي للعمال"². حيث يؤكد هذا التعريف على نقطتين هامتين الأولى: مساعدة العامل على تحقيق تكيفه مع عمله ومع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها ، وهذا ما يساهم في رفع كفايته الإنتاجية دون التأثير على طاقته الإنسانية. والثانية العمل على رفع وتحسين المستوى الاجتماعي والثقافي والنفسي والمادي للعامل عن طريق تقديم مجموع الخدمات الاجتماعية في شتى المجالات : الاجتماعي والنفسي والصحي والمادي للعامل.

¹ - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية، ط1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008، ص 172.

² - حسين عبد الحميد رشوان : المجتمع والتصنيع - دراسة في علم الاجتماع الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 1996 م ، ص 227.

وتعرف الخدمة الاجتماعية العمالية بأنها: " ذلك النمط من الخدمة الذي يقدم للعمال وأسره داخل المصنع وخارجه ، وذلك من خلال التعرف على الأسباب النفسية التي تعيق الإنتاج والعمل على توفير الطمأنينة والأمن النفسي للعمال ، كما تعمل أيضا على وقاية صحتهم النفسية والجسمية وتمكينهم من ممارسة السلوك الإنتاجي السليم مع الاحتفاظ بحقوقه المشروعة ومساعدتهم في الحصول على التعويضات المناسبة عند التقاعد أو الإصابة بالعجز أو الوفاة"¹.

حيث يكشف هذا التعريف على أن الخدمات الاجتماعية تقدم للعمال وأسره سواء في المصنع أو خارجه، ويؤكد في نفس الوقت على ضرورة البحث عن الأسباب النفسية والاجتماعية التي تؤثر على العامل، ومن ثم ينعكس سلبا على إنتاجيته مثل سوء التوافق المهني أو سوء التكيف المهني.

ب- التعريف الإجرائي للخدمات الاجتماعية العمالية : نبنى التعريف التالي والقائل " هي تلك الخدمات التي تعمل المؤسسة على تقديمها للعامل بها في المجالات الاجتماعية والصحية والمعنوية ، لإشباع وتلبية حاجياته المادية والنفسية والاجتماعية ، لرفع روح معنوياته وتحقيق رضاه عن العمل ، ومن ثم تحقيق ولائه لها.

3. مفهوم المؤسسة:

أ- لغة : " المؤسسة جمع مؤسسات ، جمعية ، أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو علمية أو اقتصادية "

ب- اصطلاحا : لمفهوم المؤسسة عدة تعاريف مختلفة من بينها :

حيث يعتبر " هربرت سيمون" أن المؤسسة أو المنظمة في ضوء نظرية اتخاذ القرارات نظاما متوازنا يتلقى مساهمات في صورة رأس مال وجهد ، ويقدم بالمقابل عوائد لهذه المساهمات ، ومن بين العائدات والفوائد صنف عددا من الحوافز المادية وغير المادية بدء من الأجر إلى المراكز أو المناصب ومنها الترقية وغيرها"².

كما تعتبر المؤسسة كخلية اجتماعية ، تقوم بتشغيل العمال، وبالتالي فهي تقوم بوظيفة اجتماعية تكمن في سد حاجيات العمال مثلا : ثبات العمل ، مستوى الأجور ، الترقية ، التكوين"³.

ويعرفها معجم العلوم الاجتماعية كوحدة إنتاجية أو تنظيم يؤولف بين عناصر الإنتاج من أجل إنتاج سلعة أو خدمة ، ويتمتع بالاستقلال في اتخاذ القرارات المتعددة النشاط القائم من أجله "

¹ - غميص فوزية : الخدمات الاجتماعية العمالية و الوقاية من حوادث العمل دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية -تيندال - بالمسيلة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة اجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر، 2007، ص92.

² - ناصر دادي عدون : اقتصاد المؤسسة للطلبة الجامعيين ، ط2، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، د ذ س ، ص125.

³ - ناصر دادي عدون : المرجع نفسه ، ص125.

و يعرف تالكوت بارسونز المؤسسة على أنها "وحدة اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي يحقق أهدافا محددة"¹.

من هذا المعنى نفهم أن المؤسسة عبارة عن نسق اجتماعي، لكي يحقق وجوده عليه أن يحدد أهدافه التي ترسم أبعاده ونشاطاته، وعليه أن يحدد الأمور التي يجب أن يكافح من أجلها إذا ما أراد البقاء والاستمرار، وتكمن أهمية هذه الأهداف في كونها السند الذي يبرر وجوده والمحك الذي نقيس به فعاليته وقدرته على تحقيق الأهداف².

ج- التعريف الإجرائي للمؤسسة: تعرف المؤسسة كمنظمة اقتصادية واجتماعية تأخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل المادية والبشرية والإعلامية، وبغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في مكان معين وفترة زمنية معينة.

المؤسسة الصناعية: هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني أو اجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، وتبادل السلع مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه. كما أنها تنظيم اقتصادي إنتاجي، أو هي مجموع أنشطة جماعية منظمة، فيها بعض المراحل التقنية، تهدف إلى تحقيق منتجات أو خدمات أساسية للاقتصاد الوطني لصالح الاستهلاك الصناعي، وهي وحدة اقتصادية وإنتاجية صناعية³.

والمؤسسة الخاصة: هي تلك المؤسسات التي تؤول ملكيتها إلى شخص واحد، أو مجموعة من الأشخاص كالمشاريع الفردية، وشركات الأشخاص، وشركات المسؤولية المحدودة، أو الشركات المساهمة.

4. مفهوم العامل:

أ- لغة: "جمع عمال، عملة والعاملون، كل من يعمل بيده"⁴.

ب- اصطلاحاً: "العامل هو كل من يعيش من حاصل عمله اليدوي أو الفكري، ولا يستخدم مصلحته الخاصة لغيره من العمال أثناء ممارسته لنشاطه المهني"⁵.

1 - عبد الله محمود عبد الرحمن: **سوسيولوجيا التنظيم**، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1987، ص13.

2 - السيد الحسيني: **النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم**، دار المعارف الجامعية، مصر، 1975، ص70.

3 - مصطفى بوجلال: **تنظيم العلاقات الصناعية في ظل التحول إلى اقتصاد السوق**، أطروحة دكتوراه العلوم في علم

الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تنظيم وعمل، إشراف خليفة بوزيرة، 2013/2012، ص19

4 - معجم مجاني الطلاب: مرجع سابق، ص 228.

5 - محمد طلعت عيسى وعدي سليمان: **الخدمة الاجتماعية العمالية**، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، 1963، ص ص: 67-68.

كما عرفه الاقتصاديون على النحو التالي: "العامل هو كل من يقوم بعمل في مجال اقتصادي بغرض الاكتساب أو الربح سواء كان باستخدام الجهد البدني أو العقلي أو باستخدام رأس المال"¹.

-**التعريف الإجرائي للعامل:** العامل كيان له مشاعر وأحاسيس يتفاعل داخل المؤسسة ، يتأثر أدائه بمستوى التزام المؤسسة بمسؤولياتها الاجتماعية اتجاهه ، والذي يؤثر بدوره على أداء المؤسسة في تحقيق أهدافها المسطرة .

5. مفهوم الولاء التنظيمي :

يعتبر الولاء التنظيمي مفهوما قديما تطرق إليه علماء الاجتماع والسلوك في أوقات سابقة ، حيث حاولوا إعطاء التفسيرات والاجتهادات القائمة على أن الاستبيان كائن اجتماعي يعيش مع أفراد بيئة اجتماعية منظمة تتطلب الحياة فيها التعاون والانتماء والإخلاص للوصول إلى الغايات والأهداف .

وقد أشار هؤلاء الباحثون في مجال العلوم الاجتماعية إلى أن الولاء التنظيمي هو امتداد للولاء الاجتماعي ، لكن هناك اختلاف في إعطائهم تعريفا لمفهوم الولاء التنظيمي ، حيث تعددت تعريفاته وتنوعت ومنها ما يلي :

أ- لغة : الولاء : للكبير ، أي للأعلى فالأعلى .

والولاء : الموالون، يقال : هو ولاءُ فلان ، والوليّ : من القُرب ، يُقالُ دارُهُ وليُّ داري، أي قَرِيبَةٌ منها² .
والولاءُ : المحبَّةُ والصدقةُ ، القرب والقربة ، والولاءة ، القربة³.

الولاء: من فعل ولي ولاء ، قرابة ، نصره ، أدى القوم فروض الولاء للملك ، أي محبة وصدقة ، جاءوا ولاء ، أي متتابعين⁴ .

وهذا المعنى تدل عليه الآيات الكريمة التالية :

قال الله تعالى : ﴿ يا أيها الذين آمنوا لا تتخذوا اليهود والنصارى أولياء بعضهم أولياء بعض ومن يولهم منكم فإنه منهم إن الله لا يهدي القوم الظالمين ﴾ . سورة المائدة ، الآية 51.

¹ - أسمهان بلوم : المستويات التنظيمية لأداء العمال ، رسالة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع - جامعة العقيد الحاج لخضر ، باتنة ، 2002/2003 ، ص 61.

² - ابن منظور: لسان العرب، ج 6، ط 1، دار الفكر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2008، ص ص 351-352.

³ - المنجد في اللغة والأعلام : ط 43، دار المشرق ، بيروت ، لبنان ، 2009 ، ص 919.

⁴ - أحمد العابد وآخرون: المعجم العربي الأساسي، د ط ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، بيروت، لبنان، د س ،

وقال تعالى: ﴿يا أيها الذين آمنوا لا تتخذوا عدوي وعدوكم أولياء تلقون إليهم بالمودة وقد كفروا بما جاءكم من الحق﴾ سورة الممتحنة ، الآية 01.

وقال تعالى: ﴿إنما وليكم الله ورسوله والذين آمنوا الذين يقيمون الصلاة ويؤتون الزكاة وهم راكعون ومن يتول الله ورسوله والذين آمنوا فإن حزب الله هم الغالبون﴾ سورة المائدة ، الآيتان 55 و 56.

وجاء تعريف الولاء في القاموس الشامل لعلم النفس ومصطلحات التحليل النفسي للولاء بأنه اتجاه أو عاطفة من الارتباط والمودة الراسخة تجاه شخص ما، أو جماعة ما، أو مؤسسة ما أو لفكرة ما¹.

ب- اصطلاحاً : للولاء مدلولات كثيرة ، فقد عرفت له تعاريف متعددة ومتنوعة منها :

فقد 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 " اقتران فعال بين الفرد والمنظمة ، حيث أن الموظفين الموالين لها ، هم الذين يرغبون في إعطاء أنفسهم بعض الشيء مقابل أن يقدموا للمنظمة بشكل ممتاز .

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 المنظمة² .

وقد عرفه "بورتر" وزملاؤه بأنه " قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ، وأن الفرد الذي يظهر مستوى عالياً 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 .

¹ - لطيفة إبراهيم : دور التعليم في تعزيز الانتماء ، ط 1 ، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2000 ، ص 35.

² - موسى اللوزي : التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة ، ط 2 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ،

2003 ، ص ص : 121-122 .

3- رغبة قوية في المحافظة على عمله في المنظمة¹.

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 وبقائها².

وعرفه موسى اللوزي بأنه " حالة يتمثل فيها الفرد بقيم وأهداف المنظمة ويرغب الفرد في المحافظة على عضويته فيها لتسهيل تحقيق أهدافه³.

نستخلص من هذا التعريف أنه كلما كان هناك توافق بين قيم وأهداف الفرد مع قيم وأهداف المنظمة التي يعمل بها ، كلما زاد شعور الفرد بالانتماء لها واستقراره فيها مما يزيد من ولاءه لمنظمتها.

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 فإن مظاهر الفرد الناجمة 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 ليها 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 فيها⁴.

ويعرفه هربرت سيمون الولاء التنظيمي باعتباره متغيراً 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 مثلاً ، 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

¹ - محمد صلاح الدين أبو العلا : ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي ، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة ، إشراف : رشيد عبد اللطيف وادي ، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009م

² - حسين حريم : السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ، د ط ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2004 ، ص 33.

³ - موسى اللوزي : التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة ، ط2 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2003 ، ص 119.

⁴ - موسى اللوزي : المرجع نفسه ، ص 121.

من تتناقض بين مصالح هذا الجزء ومصالح التنظيم العام ، وهي النتائج غير المتوقعة التي أوضحها نموذج سيلزنيك عن البيروقراطية¹.

ج- التعريف الإجرائي للولاء التنظيمي :

من خلال التعاريف السابقة الذكر للولاء التنظيمي ننبني 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 لها².

أي أن هذا المفهوم يشتمل على القناعة التامة بأهداف وقيم التنظيم والقوة والعمل وبذل الجهد من أجل تحقيق هذه الأهداف وأيضا الارتباط العاطفي الذي يربط الفرد بالبقاء بالمنظمة .

iv. الدراسات السابقة:

1- دراسة بن خالد جمال(2007)³: بعنوان "الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة" دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للاسمنت بحمام الضلعة- المسيلة-، وكانت بهدف الإجابة عن سؤال الإشكالية : هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية؟ والذي شمل أسئلة فرعية تمثلت في :

- هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعية ؟
- هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي ؟
- هل يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الصناعية من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال النفسي ؟
- هل هناك نماذج من الخدمات الاجتماعية العمالية في البلدان المتطورة التي يمكن تبنيها في المؤسسات ببلادنا؟

¹ -علي السلمي : تطور الفكر التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، د س ، ص 201.

² - دري نجات : قيم العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الإداريين والأساتذة بالمؤسسة التعليمية - دراسة ميدانية بثانوية هواري بومدين (برهوم) بالمسيلة .جامعة محمد بوضياف المسيلة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ص 15

³ -بن خالد جمال : الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للاسمنت - حمام الضلعة- المسيلة،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ،تخصص خدمة اجتماعية ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، 2007، ص ص : 87-88

وعلى هذا الأساس تم بناء فرضية عامة مفادها: يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسة الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية. وهي بدورها شملت أربع فرضيات فرعية كانت على النحو التالي :

- 1- يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسات الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي.
- 2- يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسات الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي.
- 3- يمكن أن يستفيد العمال في المؤسسات الخاصة من جميع الخدمات الاجتماعية في المجال النفسي.
- 4- يمكن أن تكون هناك نماذج من الخدمات الاجتماعية العمالية بالبلدان المتطورة صالحة للعمل بها بالمؤسسات ببلادنا.

واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي ،اعتمد من خلاله على مجموعة من تقنيات جمع البيانات شملت الملاحظة ، المقابلة ، الوثائق والسجلات الإدارية واستمارة المقابلة. كما استعان أثناء عملية تحليل البيانات على بعض الأساليب الإحصائية شملت :

- الجداول كوسيلة إحصائية لتحليل نتائج استمارة الاستبيان.
- الأعمدة التكرارية لتوضيح الفرق بين الإجابات المحتملة.
- اختبار كا² لحساب دلالات الفروق في التكرارات.

وشمل مجتمع الدراسة 721 عاملا ، توزيعهم حسب الفئات السوسيو مهنية كان كالتالي: 10% إداريين وإطارات ،20% مهندسين،35% أعوان تحكم ،35% أعوان تنفيذ. وكانت عينة البحث عشوائية طبقية بهدف تعميم النتائج ، بنسبة 14% ، وبسبب العمل التناوبي كانت العينة مكونة من 100 عامل.

نتائج الدراسة:

الفرضية العامة:العمال يحضون برعاية اجتماعية خاصة ، عكس ما يوجد في مؤسسات أخرى عمومية وخاصة ،حيث يقدم للعامل في الشركة محل الدراسة جميع الخدمات الاجتماعية تقريبا ، والتي تهيئ له الجو المريح للعمل ، وكانت نسبة الاستفادة 100% بشكل مناسب ومدروس مما مكنها من تحفيز العمال على أعمالهم بشكل جيد .

الفرضية الفرعية(1): من خلال نتائج التحليل السابقة فقد تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث أن الشركة محل الدراسة تقدم لجميع عمالها و دون استثناء خدمات اجتماعية في المجال الاجتماعي والتي شملت : خدمات النقل والمواصلات ، خدمات التغذية ، خدمات التأمين الاجتماعي، خدمات الجمعيات الاستهلاكية، الخدمات التعليمية والتثقيفية والتكوينية،الخدمات الترفيهية وشغل أوقات الفراغ.

الفرضية الفرعية(2): من خلال نتائج التحليل السابقة فقد تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث أن الشركة محل الدراسة تقدم لجميع عمالها و دون استثناء خدمات اجتماعية في المجال الصحي والتي شملت : الخدمات الصحية،برنامج الرعاية الصحية للعمال،الخدمات الخاصة بطب العمل،الخدمات الخاصة بتوفير العيادة،الخدمات الخاصة بالأمن الصناعي.

الفرضية الفرعية(3): من خلال نتائج التحليل السابقة فقد تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث أن الشركة محل الدراسة تقدم لجميع عمالها و دون استثناء خدمات اجتماعية في المجال النفسي والتي شملت : الإشراف ،محتوى العمل ، جماعة العمل،الرضا عن العمل ،الظروف الفيزيائية.

الفرضية الفرعية(4): تعتبر الجزائر من الدول الرائدة في مجال الخدمات الاجتماعية العمالية ، خاصة في مرحلة التسيير الاشتراكي، أين سنت اللوائح والقوانين الدالة على إلزامية توفير مثل هذه الخدمات في المؤسسات الصناعية وغيرها ، كونها عاملا مهما في تحفيز العمال على أداء عملهم بشكل جيد ، حيث ساهمت في تحسين ظروف العمل الفردية والأسرية ، وهكذا ما انعكس إيجابا على مردود الإنتاج ، لكن الإفراط وسوء التسيير في مجال الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصناعية الجزائرية ، كان له آثارا سلبية على الاقتصاد من جهة والعمال من جهة أخرى.

وتعتبر شركة سوناطراك نموذجا في تقديم جميع الخدمات الاجتماعية لعمالها،المحفزة على العمل والإنتاج.

تفسير النتائج في ضوء تساؤلات الإشكالية : ظروف العمل بالشركة الجزائرية للاسمنت (ACC) تتسم بحسن الخدمات ، وهذا من شأنه أن يساهم في رفع الروح المعنوية للعامل وزيادة الإنتاج. وبالتالي الدراسة قد أجابت عن هذه التساؤلات حتى وان كان هناك نقص.

تفسير النتائج في ضوء هدف البحث: عمال الشركة الجزائرية للاسمنت (ACC) يحضون برعاية خاصة عكس ما يوجد في مؤسسات أخرى،من خلال تقديم معظم الخدمات الاجتماعية انطلاقا من التسيير الفعال والجاد في تقديم الخدمات الاجتماعية.

2- دراسة جيجع وفاق(2007)¹: بعنوان"واقع الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصناعية حديثة النشأة دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للاسمنت(ACC) بحمام الضلعة - المسيلة-، كانت بهدف الإجابة على سؤالي الإشكالية :

¹ - جيجع وفاق : واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية - دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت(ACC) - حمام الضلعة - المسيلة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2007/2006.

- هل هذا الاهتمام خاصة المتعلقة 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 بالعمال حتى يتمكن العامل من التوافق في المؤسسة ومن ثم زيادة الإنتاج ؟.
- الفرضيات:** تعتبر الفروض تفسيراً مؤقتاً يوضح العوامل أو الأحداث أو الظروف التي يحاول الباحث أن يفهمها¹ ، وقد حاولت في هذا البحث أن أضع له الفروض التالية:

- 1 - هناك حد أدنى من الخدمات الاجتماعية يقدم للعمال في المؤسسات الصناعية الحديثة النشأة .
- 2 - هناك خدمات اجتماعية ضرورية تفتقدها مؤسسة الإسمنت .
- 3- 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 :

- 1 - محاولة الوقوف على واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في المؤسسة الصناعية حديثة النشأة
- 2 - محاولة التعرف على أنواع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في مؤسسة الإسمنت بالمسيلة .
- 3 - محاولة التعرف على احتياجات العمال من الخدمات الاجتماعية غير المقدمة في مؤسسة الإسمنت ACC بالمسيلة.

وقد توصلت الباحثة إلى النتائج الآتية وحسب فرضيات الدراسة :

1- 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 الجداول 8- 9- 10 بأن الخدمات الصحية التي تعطى للعمال بالشركة حسنة في بعض الأحيان ، وذلك رغم توفر العيادة الطبية والطبيب والمساعدين له.

¹ -ديوبولد ب فان دالين . مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، ترجمة نبيل نوفل وآخرون ، القاهرة : مكتبة الانجلو مصرية ، 2003 ، ص 244

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 اقرب 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 كافي للوقوف على ما يعانیه العمال من أمراض قد تؤدي بحياتهم، لهذه الأسباب يجب على الشركة أن تولي اهتماما بالغاً بهذا المؤشر، لان 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 للأسمنت 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 للاسمنت 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، وتقل عنهم تعب المسافة من والى 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 اجل المحافظة على صحة العامل النفسية والجسدية وحتى العقلية، وهذا من شأنه أن يدفع العمال للعمل أكثر ويحفزهم 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 فان النتائج توضح أن نسبة 100% من أفراد العينة صرحت بان هناك خدمات ترفيهية رياضية وثقافية وفكرية داخل الشركة وهي لا تختصر على فئة دون أخرى، وهي تساعد العمال على تنظيم وشغل أوقات فراغهم تنظيما واعيا يساهم في رفع كفاءتهم الإنتاجية، ويعمل على ضمان استقرارهم صحيا ونفسيا.

كما أن بيانات الجدول رقم (24) تبين لنا أن نسبة 55% من مجموع أفراد العينة أوضحت بان 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 ارتياحا كبيرا 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 الجلييلة، والتي تقدم على ثلاث أفواج كل فوج يتكون من 20 عاملا.

2- نتائج الفرضية الثانية: رغم أن الشركة تجتهد من أجل توفير الخدمات لعمالها إلا أننا وجدنا من خلال نتائج الجدول رقم (27)،(26) أن هناك خدمات غير موجودة في المؤسسة ولا تشمل جميع العمال مثل الخدمات الثقافية كالجرائد التي توزع فقط على الإداريين والخدمات الترفيهية 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 .

3- نتائج الفرضية الثالثة: يعتبر رضا العمال علي الخدمات الاجتماعية من بين المؤشرات التي تدل علي 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 . والشئ 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 .

وعليه فإن ما توصلت إليه نتائج دراستنا هذه أن ظروف العامل في الشركة الجزائرية للاسمنت (ACC) تتسم بحسن الخدمات نوعا ما ، وهذا من شأنه أن يساهم في رفع الروح المعنوية للعامل، وزيادة الإنتاج من جهة أخرى، ورغم ذلك يجب على الشركة ميدان الدراسة أن تفعل هذه الخدمات الاجتماعية بشكل اكبر مما هي عليه وخاصة الخدمات الثقافية والترفيهية والسكنية . الخ.

وبالتالي فإن نتائج بحثنا أجابت عن تساؤلات الإشكالية وذلك بتوفير معظم الخدمات الاجتماعية ، وهذا حسب ما لاحظناه أثناء الدراسة الميدانية، وإن كان هناك نقص في بعض الخدمات خاصة على مستوى القطاع الأول الذي يعمل عماله في ظروف فيزيقية صعبة نوعا ما (الأترية، الضوضاء).

إن ما تم جمعه من بيانات حول واقع الخدمات الاجتماعية العمالية بالشركة الجزائرية للأسمنت (ACC) "بحمام الضلعة ولاية المسيلة" يبين لنا أن العمال يحضون بمجموعة من الخدمات ، حيث تقدم

للعامل في الشركة ميدان الدراسة معظم الخدمات الاجتماعية التي تهيئ له جو العمل المريح غير أن هناك نقص في وجود بعض الخدمات الاجتماعية. لذا يجب العمل على تشجيع التنسيق بين الإدارة واللجان المنتخبة من أجل تحقيق التكامل في توفير خدمات اجتماعية تتماشى ومتطلبات العمل المختلفة، لا سيما أن الإدارة تقوم بتغطية بعض مجالات الخدمات الاجتماعية مثل: النقل، التغذية العلاوات،.. الخ. حتى يتسنى الوقوف أكثر فأكثر على واقع الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال بالشركة الجزائرية للاسمنت، ومحاولة تجاوز الظروف التي من شأنها أن تقف حاجزا أمام العمال من أجل الرفع من مردود إنتاجيتهم.

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:

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

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

3- هل سبب ارتفاع معدلات حوادث العمل يرجع إلى نقص الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية في المجالين التثقيفي 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،التثقيفي والترويحي. ولاختبارها والتحقق منها ميدانيا تفرعت إلى ثلاث فرضيات هي:

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.

¹ - غميص فوزية: الخدمات الاجتماعية العمالية و الوقاية من حوادث العمل دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية -تيندال - بالمسيلة ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة اجتماعية ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ،الجزائر، 2007، ص92.

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

واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، حيث شمل مجتمع الدراسة قطاعات الإنتاج الأربعة (الغزل،النسيج،التكملة والخياطة) وقد عددهم بـ 951 عاملا مباشرا للعملية الإنتاجية بالمؤسسة الصناعية ميدان الدراسة.

وأخذت الباحثة عينة فئوية 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، وقد 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. وأوضحت نتائج الدراسة أن:

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.

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

2- النقل: يستفيد من خدمات النقل سوى 35% من الباحثين ، ولا يستفيد من نفس الخدمات 65%، وان نسبة 85% عينة البحث يستعملون وسائل النقل العمومي للوصول إلى مكان العمل، أما 6% فيستعملون نقلا خاصا بهم، وما نسبته 9% سيرا على الأقدام لقرب مكان العمل من السكن .وهذا يكس نقص توفر وسيلة النقل للباحثين .

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

4- 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 73.31% ، وكانت نتائجها بالتفصيل كالآتي :

1- 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 الباحثين يكونون جماعات

عمل غير رسمية تقوم على أساس العلاقات الشخصية ، وتسهم من خلال عملية الاتصال بينهم في رفع الروح المعنوية.

2- 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%.

3- 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.

4- 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 الأقدمية .

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

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

أما الإسعافات الأولية فكانت تقدم حسب خطورة الحادث ، حيث شملت 29% من المبحوثين تلقوا إسعافات أولية بالعيادة الصحية ، و71% تلقوا الإسعافات الأولية بنقلهم إلى مستشفى المدينة.

2- 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 بـ 63.25% ، وشمل :

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

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

3- 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 الترويجي والتزفهي 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 بـ : 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.

4- دراسة عبد الفتاح خليفات ومنى الملاحمة(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:

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

2- 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 (2006/2005) والبالغ عددهم (1978)، أما عينة الدراسة فتكونت من (559)عضواً، وبنسبة (87.45%) من حجم العينة ، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت أداة "ألين و ماير" للولاء التنظيمي، والمكونة من (20)فقرة ، وأداة طورت لقياس الرضا الوظيفي مكونة من(25) فقرة.

¹ - عبد الفتاح خليفات ومنى الملاحمة : الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس في الجامعات

الخاصة الأردنية ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 25، العدد (4+3) ، 2009 ، ص ص : 289-349

ومن 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.

5- دراسة المخلافي(2001)¹:هدفت إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين الولاء التنظيمي المهني لعضو هيئة التدريس في كليات التربية بجامعة صنعاء ، تكونت عينة الدراسة من (143) عضوا ،وقد خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحديد أهمية الولاء التنظيمي والولاء التنظيمي المهني بين لأعضاء هيئة التدريس ، تبعا لاختلاف الاختصاص،الجنسية، والرتبة الأكاديمية ، والخبرة والعمر. وأنه لا توجد علاقة ارتباط بين الولاء التنظيمي للكلية والولاء التنظيمي للمهنة ، وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارة الجامعة بتنمية الشعور لدى أعضاء هيئة التدريس بأهمية الانتماء والولاء التنظيمي لكلياتهم وجامعاتهم مع تعزيز مقومات ظاهرة الولاء التنظيمي لديهم مثل تقبل أهداف الكلية وقيمها، وتعزيز الرغبة بالبقاء والاعتزاز بالارتباط بها.

6- تقييم وتوظيف الدراسات السابقة:

إن النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة الأولى، كشفت أن الشركة الجزائرية للاسمنت(ACC) محل الدراسة توفر خدمات اجتماعية حسنة لعمالها في مختلف المجالات : الاجتماعية والصحية ، النفسية ، الترويحية والتثقيفية محاولة تلبية حاجياتهم ورغباتهم ، وبالتالي فهي توفرها على فناعة تامة ، مما ينعكس إيجابا 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

¹ - محمد سرحان المخلافي: أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء ، كلية

التربية ، مجاة جامعة دمشق / مجاد 17 ، عدد2 ، 2001 ، ص ص : 185 - 217

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 وُفرت 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 تكلف إضافية لا طائلة منها ، بل على العكس من ذلك كونها من خلال توفيرها 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 .

الفصل الأول

الخدمات الاجتماعية العمالية

مقدمة:

- i. لمحة تاريخية عن الخدمة الاجتماعية العمالية
- ii. أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية
- iii. مراحل تطور الخدمة الاجتماعية العمالية
- iv. أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية
- v. فلسفة الخدمات الاجتماعية العمالية
- vi. مبادئ الخدمات الاجتماعية العمالية
- vii. الخدمات الاجتماعية العمالية في بعض دول العالم (نماذج)
- viii. مجالات الخدمات الاجتماعية العمالية
- ix. الخدمات الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري

خاتمة

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 التأسيس النظري له، بدء بجذورها التاريخية ومراحل تطورها ، إلى أهداف تقديمها وفلسفتها والمبادئ التي تقوم عليها ، وصولا إلى أهم مجالاتها وموقعها من التشريع الجزائري.

i. 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 منه¹.

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 العمال².

وهذا ما سنوضحه في هذا الفصل من خلال تاريخ وفلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية وأهدافها.

إن لكل منظمة صناعية سمات مميزة شأنها شأن أي كائن تتغير باستمرار بتغير العوامل التي تشكل سماتها الرئيسية، ولهذا فالبيئات الاجتماعية التي تغذي المنظمة بالعمال لها تأثير كبير على نوع القيم أو المفاهيم السائدة داخل المنظمة نفسها ، مما يؤدي إلى ضرورة فهم هذه القيم للتعامل معها بشكل أكثر توافقا.

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

¹ - جعيج وفاق: واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية - دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت (ACC)

-حمام الضلعة - المسيلة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2007 ، ص 39

² - إبراهيم بيومي مرعي و ملاك أحمد الرشيد: الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، القاهرة، 1984، ص 34 .

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 بدقة¹.

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 التشريعات².

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 التمرين، ولم يكن يفصل بين هذه الطبقات فجوات عميقة أو حدود ممتعة يتعذر على أحد تحطيمها للوصول إلى الطبقة الأخرى³.

لكن ونتيجة للتطور الصناعي الحديث بدأت المؤسسات الصناعية وأرباب العمل يقدمون هذه الخدمات من أجل زيادة الإنتاج وتحقيق أكبر قدر من الربح لا غير.

ii. أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية:

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

فبظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإصلاحية 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،

¹ - عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية، مصر، مكتبة الأنجلو المصرية، ص245.

² - سعد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، الجامعي الحديث، الإسكندرية، القاهرة، 1984، ص47.

³ - سعد عبد السلام حبيب: المرجع نفسه، ص 47.

بدلاً من قيامها على دوافع الإحسان وحب الخير، كما أصبح يقوم بها فئة جديدة تعرف بالأخصائيين الاجتماعيين¹.

وعموماً 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 يلي² :

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 بالغبن الواقع عليهم بسبب انخفاض الأجور وزيادة ساعات العمل ، وبروز مشكلة السكن بسبب الهجرة الريفية.

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 العمال، بتخفيض ساعات العمل للعمال، وقد قدم لهم خدمات اجتماعية و نادى بالترفيه عنهم.

كما قدم هنري فورد (H.FORD) صاحب مصانع السيارات بعض الخدمات الاجتماعية العمالية لعماله ووفر لهم المعاملة الحسنة³.

3- زيادة حاجيات العمال وتردي أوضاعهم:

هذا أدى إلى انتظامهم في شكل نقابات ومنظمات تدافع عن حقوقهم وتتنبى مطالبهم، وقد سمح هذا التكتل تدريجياً باسترجاع بعض الحقوق المسلوقة، 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 أسبوعياً وابتداء من 1946 حصل العمال على حق التعاقد وهذا كله تحت لواء النقابات التي أصبح المشرعون والمسирون والمنتجون يشعرون بوزنها الثقيل⁴.

1 - فاروق زكي يونس: تنمية المجتمع في الدول النامية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ، 1968، ص 32 .

2 - حسن الساعات: علم الاجتماع الصناعي ، ط3 ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان، 1980، ص 313.

3 - صلاح البيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982، ص 32

4 - جمال الدين بوقلي حسن: قضايا فلسفية ، ط4 ، ج1، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1986 ، ص 227.

iii. مراحل تطور الخدمة الاجتماعية العمالية:

أولاً : المرحلة التمهيديّة :

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 متطوعاً لمساعدتهم. تدفعهم عاطفة الأبوة الإنسانية، ولكن هذه الخدمات العمالية كان ينظر إليها صاحب العمل على أنها مجرد صدقة أو إحسان يقدمها القادر عليها لعماله الفقراء وكثيراً من أصحاب العمل كانوا لا يهتمون بتقديمها حتى يظل العمال في فقرهم واحتياجهم لصاحب العمل¹.

ولذلك قلنا أن 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 ككفايات لا ضرورة لها ، بل ذهب البعض إلى النظر إليها على أنها تقصد 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.

أما العمال الذين كانوا يعملون خارج المؤسسات الصناعية مثل عمال النظافة أو خدم المنازل أو العمال الذين يعملون الأعمال المساعدة لأي مهنة ، أخرى فكانوا يحرمون تماماً من أي نوع من أنواع الخدمات لنفس النظرة السابقة وهي أن يظلوا في فقر واحتياج لصاحب العمل حتى يحكم القبض عليهم ويحكم سيطرته على عماله.

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

ثانياً : المرحلة التطوعية :

بعد أن تعقدت الحياة وشهدت المجتمعات تغيرات كبيرة وسريعة وازدحمت المدن والقرى، و ترك أهل القرى قراهم وهاجروا إلى المدن بحثاً 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 العامل قادراً على مواجهة المطالب اليومية ، وتفككت الأسر وزادت المشكلات الأسرية وضعفت العلاقة الأسرية واضطربت العلاقات الإنسانية وكثرت مشكلاتها. وأصبحت هذه المشكلات من أهم معوقات الإنتاج².

¹ - جعيجع وفاق : مرجع سابق ، ص 51

² - جعيجع وفاق : المرجع نفسه ، ص 52

وزادت المشكلات المرضية التي نتجت عن سوء المسكن وضيقة أو من سوء العمل سواء ، بسبب عدم مناسبته 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. ورئيس العمال لا يهتم سوى بمتابعة وملاحظة العمال وملاحظتهم ليزيد إنتاجهم ، وضرورة مساعدة العمال أصبحت ملحة ومشكلاتهم لا تحتمل الانتظار ، فالعامل المريض يحتاج إلى العلاج والأجر لا يكفي ، والعمال الفقير يحتاج إلى المال ليفي مطالب أولاده وأسرته ومشكلات العلاقات الأسرية تهدد أسر العامل بالانهيار وتحتاج لمحاصرتها والتغلب عليها.

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 المشكلات¹. وعندما شاهد أصحاب الأعمال تعاون العمال فيما بينهم في علاج تلك المشكلات بدعوا 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.

ثالثاً : 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 خصيصاً لتقديم الخدمات بطريقة علمية درسوها أو تعلموها بالمعاهد والكليات التي تقوم بتخريج هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين الذين يمارسون هذه المهنة².

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 حققته 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.

¹ - جعيجع وفاق : المرجع نفسه ، ص 52

² - جعيجع وفاق : المرجع نفسه ، ص 53

وبدعوا يشعرون بمدى الحاجة إلى جهود مهنية متخصصة ومهنيين متخصصين يمكنهم دراسة تلك المشكلات دراسة متعمقة ، لمعرفة الأسباب التي أدت إليها تمهيدا لتشخيصها وعلاجها .
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.

iv. أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية :

حدد المؤتمر الدولي الثامن للخدمات الاجتماعية الذي عقد في مدريد بإسبانيا أهداف الخدمات

الاجتماعية العمالية في المنشآت الصناعية فيما يلي¹ :

- 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 والإحداث والعمال .
- المشاركة في تحمل المسؤولية عن ظروف العمل، والعمل على التحسين المستمر لهذه الظروف .
- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية للعاملين والإشراف عليها كالتغذية والنقل والترريح... الخ.

v. فلسفة الخدمات الاجتماعية العمالية :

لا تختلف فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية عن فلسفة الخدمة الاجتماعية ، حيث تتضمن فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية ما يلي²:

- 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 .
- 2- إيمان المهنة بأن العامل أحسن ما يكون نموا وأكثر ما يكون أنتاجا عندما تتاح له الفرصة لاستخدام واستثمار قدراته وتمييزها عن طريق ما يسهم به من مشاركة في حياة الجماعة ائله ينتمي إليها أو يرتبط بها في مجتمعه ، مما يرفع إنتاجية العامل ويشرك في حركة التنمية الشاملة المتصلة بإنتاجية البنيان الاجتماعي.

¹ - محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية ، ط1 ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية ، 2008، ص173.

² - غميص فوزية: الخدمات الاجتماعية العمالية و الوقاية من حوادث العمل دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية -تیندال - بالمسيلة ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة اجتماعية ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ،الجزائر، 2007، ص92.

3- إن استخدام المهارات الفنية في الخدمة الاجتماعية العمالية تستهدف تحرير 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 نفسه¹.

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 الاجتماعية العمالية بالنظر إلى المؤسسات الصناعية نذكر²:

- أن لكل مؤسسة صناعية سمات وخصائص تميزها عن باقي المؤسسات الصناعية الأخرى.
- المؤسسة الصناعية تتغير باستمرار لتغيير 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 .

vi. 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 التالية³ :

- 1- الخدمة الاجتماعية العمالية حق من حقوق العامل حفاظا على كرامته واعترافا وتقديرا لجهوده .
- 2- مبدأ الاستفادة من الخدمة الاجتماعية العمالية يقوم بمجرد انتهاء العامل من العمل وتأديته لواجباته داخل المؤسسة الصناعية .

¹ - عبد المحي محمود حسن صالح : دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 ، ص 176.

² - بن خالد جمال : الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للاسمنت - حمام الضلعة- المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة اجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، 2007، ص ص : 87-88

³ - بن خالد جمال : المرجع نفسه ، ص ص 89 - 90

3- مبدأ العدالة في التوزيع : ما دامت الخدمات الاجتماعية العمالية حق من حقوق العامل يضمنها القانون وله الحق في الاستفادة منها ، فان تطبيق ذلك يلزم العدالة في توزيعها مع مراعاة الأولوية في الاحتياج .

4- 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.

5- مبدأ توحيد الخدمات الاجتماعية العمالية : حيث يعتبر هذا المطلب ضرورياً، تفادياً لإقامة التفرقة بين العمال .

6- مبدأ المشاركة في إدارة الشؤون الاجتماعية والثقافية : وهي التي ترتبط بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي والثقافي.

7- 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، كالاقتصادية 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 والترفيهية والدينية¹.

vii. الخدمات الاجتماعية العمالية في بعض دول العالم (نماذج):

1- إنجلترا: إن الأوضاع البائسة وظروف العمل السيئة التي عاشتها الطبقات العمالية بإنجلترا والفوضى الاقتصادية والحالة الاجتماعية الصعبة بسبب هجرة سكان الريف إلى المدن بحثاً 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 .

ولعل من أبرز القوانين التي تناولت الخدمات الاجتماعية العمالية في إنجلترا هو قانون 1530م ، 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 مستمر².

ويعتبر الانجليزي روبرت أوين رائداً في مجال الخدمة الاجتماعية العمالية، إذ قام بالعديد من الإصلاحات شملت إنشاء المساكن الصحية للعمال ، تأسيس جمعية استنقاذ استغل مداخلها في إنشاء

¹ - بن خال جمال : المرجع نفسه ، ص 90.

² - محمد صفوح الاحرص ونجوى قصاب حسين: الخدمة الاجتماعية ، ط1 ، مطبعة دار الكتاب، بدون ذكر البلد ،

1997، ص ص : 107-108

مدرسة لتعليم أطفال العمال ،افتتحتها سنة 1819م 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.

2- يوغسلافيا :

بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية انتهجت يوغسلافيا السبيل الاقتصادي الاشتراكي أو ما يسمى بنظام التسيير الذاتي، واعتمدها 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 وأهمها¹:

أ- **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.

ب- **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.

ت- **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 1954م وهذا النقص له دلالتان: الأولى هي بناء مجمعات سكنية أمام المصانع يؤدي حتما إلى القضاء على المطاعم والثانية نقص الإعانات الضرورية لهذه الخدمة يؤدي على اختفائها

ث- **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 قانونا خاصا بالأمن الصناعي للعمال في المنشآت الصناعية وتملك مكاتب التفتيش العمالي والصحة العامة.

¹ - مراد بوعياش: العلاقات الإنسانية في المؤسسات الجزائرية ، رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر، 1992، ص 112

ج- الخدمات الترفيهية: يرى الدكتور جمال البنا أن معظم المنشآت الصناعية اليوغسلافية لها عدد من النوادي والأنشطة الرياضية والثقافية الخاصة بالهوايات والتي تتلقى عادة منحا من مجالس العمال خاصة من صندوق الرعاية¹ .

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 :

- 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 ، ويتكويّن النقابات العمالية للدفاع عن حقوقهم ومطالبهم ، حيث بلغ عدد النقابات المكونة سنة 1911م إحدى عشر نقابة وفي سنة 1921 م تكون أول اتحاد عام لهذه النقابات² . 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 الوفاة³ .

¹ - مراد بوعياش: المرجع نفسه ، ص 115

² - عبد الباسط محمد حسن: علم الاجتماع الصناعي ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ، مصر، 1982م، ص220

³ - محمد شفيق: التشريعات الاجتماعية العمالية والأسرية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر، 1997 ، ص ص

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 م¹ .

viii . مجالات الخدمات الاجتماعية العمالية :

1- في المجال الاجتماعي:

1-1 - الخدمات الغذائية: إن التغذية في الصناعة ومشكلة إمداد العمال بالطعام لا يمكن فصلها عن مشكلة تغذية جميع المواطنين بوجه عام²، 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 ، وان العناية بها تضاعف الإنتاج وتدفع الصناعة إلى الأمام .
- مساهمة الجهات الحكومية في نواحي التغذية الصناعية .
- الاهتمام بالأبحاث والدراسة في ميدان التغذية الصناعية .
- إشراك العمال 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 العمال 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 .

¹ - محمد شفيق :المرجع نفسه ، ص ص23-24 .

² - أسامة أمين العطار : التغذية ومخاطر الصناعة ، دار المعارف ، القاهرة ، مصر ، 1967 ، ص8

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 ،فان 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 السكني لعمالها ، وما هي سبل الانتقال المستخدمة في تنقلاتهم إلى مكان عملهم.¹

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

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.²

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

¹ - بن خالد جمال : مرجع سابق ، ص ص 91-92

² - بن خالد جمال:مرجع سابق، ص 92

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.

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 الذكر¹.

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 يلي²:

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.

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 .

2- في المجال الصحي :

لقد أثرت الصناعة تأثيرا بالغا على صحة العامل ، كما أن نظام الصناعة الحديث قد ألقى على عاتقه أعباء ثقيلة فيما يتعلق بالحوادث والأمراض المهنية والملل والأسقام التي يتعرض لها العامل أثناء

¹ - بن خالد جمال : مرجع سابق ، ص ص 97-98

² - غميص فوزية : مرجع سابق ، ص ص 93-97

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 العمل¹.

ولكون الصحة مبعث نشاط كل فرد ، ومظهر رفاهيته وسبيل نجاحه ، فالصحة بالنسبة للعامل أساس حياته ، وكل رأس ماله ، وما من نقص يطرأ عليها إلا وهو نقص محقق في إمكانيات العيش عنده ، وصحة العمال في بلد ما هي ثروة وطنية تزيد من إنتاجها ، وتوفر لها الغنى والمجد .

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 عمله².

ومن شأن توفير الرعاية الصحية العمالية ، تكوين بناء صحي سليم للعمال فيزداد إنتاجهم ونقل 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 وللأمن الصناعي يجب أن تراعي طبيعة الصناعة نفسها بالإضافة إلى حجم المنشأة وإمكانياتها المالية.

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 هي³ :

- 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 .

¹ - التون مايو : المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية ، ترجمة مبارك إدريس ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ص49

² - محمد ماهر عليش : العلاقات الإنسانية في الصناعة ، مكتبة عين شمس، القاهرة، د س ، ص ص 245 - 246

³ - محمد ماهر عليش: المرجع نفسه ، ص ص 246 - 247 .

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

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:

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 نشور إشكالية كيفية قياس أو احتساب الأجر بالنسبة لكل عمل ، وما هي المعايير التي يمكن اعتمادها في ذلك؟ للإجابة على ذلك يمكن القول أنه ليست هناك نظرية معينة أو مبدأ محدد أو معيار واحد معتمد لقياس الأجر مقارنة مع العمل المؤدي لذلك ، وان 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 انجازه، دون الأخذ بعين الاعتبار احتياجات العامل على أن يتم ذلك وفق قواعد القانون المدني ، وذلك على أساس العلاقة التعاقدية التي تخضع هي الأخرى لنفس القانون¹.

¹ - أحمية سليمان : التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري (علاقات العمل الفردية)، ج 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2002، ص191.

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 الأجر¹.

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.

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 مؤسستهم ، 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 المنظمة².

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 إنتاجيتهم ، ويعرفه "سكوت"(Scott) بأنه " نظام لتنظيم نشاطات مجموعة من الأفراد وجعلهم يعملون متعاونين باتجاه هدف عام عن طريق القيادة والصلاحيات...، ويؤثر التنظيم الرسمي على الظروف الاجتماعية في العمل من خلال ممارسة الإدارة لمسئولياتها ، 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

¹ - جمال الدين محمد مرسى: الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين ،الدار الجامعية ، الجزائر ، 2003، ص ص 502 - 503

² - أحمد عادل راشد : مذكرات في إدارة الأفراد ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1981، ص ص 315-

أسلوب ممارسة الإدارة لهذه المسؤوليات ، يتوقف نوع ودرجة العلاقات الاجتماعية التي يمكن أن تنشأ بين الأفراد¹. ومن المعلوم أن كل جهة عمل لها أهداف تسعى إلى تحقيقها ، مما يستوجب من العاملين ألوأنا معينة من السلوك في أوقات معينة .

4- 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 متكاملًا ، ويقوم على علاقات اجتماعية أولية ومتفاعلة، يستخدم في تحقيق لأهدافه في إطار المساعدة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات". فأى مؤسسة مكونة من أفراد وجماعات لا بد وأن تقوم بينهم علاقات اجتماعية، وهي التي يطلق عليها العلاقات الإنسانية ولها دور كبير في تحقيق تحفيز الأفراد لأداء مهامهم بفعالية .

ومما لا شك فيه أن خبراتنا وظروفنا وعلاقاتنا الشخصية من حيث ارتباطها بالعمل تؤثر على مشاعرنا واتجاهاتنا بصفة عامة ، ويستطيع كل منا أن يدرك ويرى فيما بين أصدقائه ومعارفه بعض الناس المتحمسين الذين يحبون أعمالهم ويحبون أن يتحدثوا عنها.

وتعود أهمية العلاقات الإنسانية داخل منظمات العمل إلى كونها أحد العوامل الهامة المؤثرة في سلوك الفرد في العمل ، حيث تعتبر العلاقات الطيبة بين العمال محفزا قويا للعمل بدليل نتائج الكثير من الدراسات العلمية ، فالجماعات التي تتمتع بروح الجماعة بشكل وقوي تؤدي عملها بشكل أفضل من الجماعات التي تضعف لديها روح الجماعة ، ومن هذه العوامل التي تعمل على تقوية روح الجماعة نجد شعور أعضاء الجماعة بالمسؤولية تجاه نتائج العمل،الاتحاد وفتح قنوات الاتصال بين أفراد الجماعة.

5- محتوى العمل : هناك الكثير بأن المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل هي الوحيدة للمسببة لمشاعر الرضا عند الأفراد كالمسؤولية ، طبيعة أنشطة العمل ، فرص الانجاز ، الترقيّة ، 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 فرص استخدام قدراته ، فكلما أدرك العامل أنه يوظف قدراته كلما ارتفع

¹ - خالد الهبتي وآخرون : أساسيات التنظيم الصناعي ، دار زهران للطباعة والنشر ، عمان ، 1997 ، ص188

رضاه عن عمله ، و عما يقدمه من مجهود ، وحسب تصور "ماسلو" فان استخدام الفرد لقدراته ومهاراته يمثل إشباعا لحاجة تحقيق الذات¹.

4- في المجال التثقيفي : 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 و حياة مجتمعهم .
- الفصول الدراسية وتتمثل في فتح فصول الإعدادية والثانوية لإتاحة الفرص للعاملين على النهوض بمستواهم العلمي .
- الهويات وتهدف إلى معاونة 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 الاقتصاد² .

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 القويمة³.

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.

¹ - بن خالد جمال :مرجع سابق ، ص ص 14-15.

² - عبد المحي محمود حسن صالح :الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 ، ص184.

³ - محمد سلامة غباري و أميرة منصور : مرجع سابق ، ص ص 197 - 198 .

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 ونموهم ويشترك في تقويم تلك الجهود كل المتخصصين الذين يتكون منهم فريق العمل بالمؤسسة كل حسب اختصاصه. وبهذا لا يترك العمال للفراغ والضياع.

ومن بين أهداف الخدمة الروحية العمالية¹: 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 جيل من العمال متألف متحاب متراحم متعاون يعرف كيف يدعم علاقاته بكل الناس. وكذا إعداد جيل من العمال للتخلي بالقيم والأخلاق المستمدة من الدين مثل: الأمانة، الإتقان، الإخلاص فكل هذه القيم تساعد العامل على زيادة الإنتاج، وبالتالي تكوين جيل من العمال معتز 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.

6- في المجال الترويحي : وتشمل ما يلي²:

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

¹ - جعيجع وفاق: مرجع سابق، ص ص 89 - 90.

² - غميص فوزية: مرجع سابق، ص 114.

وتوعيتهم بالمشكلات التي تصادفهم ببيئة عملهم ومن أجل الحفاظ بالمستوى البدني اللائق للعمال ، يجب نشر الوعي الرياضي وتكوين فرق رياضية ، وإقامة معسكرات ومباريات .

- الإجازات السنوية : ينبغي أن يحصل العامل على إجازة سنوية مائة ، 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 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 .

ونستنتج من خلال ما سبق أن توفر الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية (المنشأة) واستفادة العمال منها ، يساهم إلى حد كبير في رفع إنتاجية العامل كما وكيفا وان ذلك يؤدي إلى رضا العامل واستقراره بعمله ، مما يؤدي إلى زيادة ولائه للمؤسسة التي يعمل بها .

ix. الخدمات الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري:

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

أولاً : 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 للبلاد¹.

ومن هنا فإن هذا الحق هو عبارة عن تشجيع العامل على التقدم والتطور في حياته المهنية. ويتخذ التدريب عدة أشكال وصور منها ما يعرف بالتكوين الأولي أي قبل التحاق العامل بمنصب العمل وهذا بإعداد العامل علميا وتقنيا حتى يتمكن من القيام بمهامه وإعماله على الوجه الأحسن ، ووفق ما يتطلبه منصب العمل من تقنيات ومردودية، ومنها ما يعرف بالتكوين المستمر للعامل حيث يمنح بعض الفترات للفرغ للالتحاق بمؤسسات التكوين سواء كانت تابعة للمؤسسة المستخدمة أو خارجة عنها وذلك قصد تحسين مستواه المهني و التطور مع الأساليب التكنولوجية الحديثة المستعملة في المؤسسة المستخدمة أو للتدريب على التقنيات الجديدة أو أداء العمل أو قصد زيادة وتطوير المردودية نوعا أو كما .

¹ - جعيجع وفاق : مرجع سابق ، ص 132

ولقد اهتم المشرع الجزائري بمختلف هذه الأشكال و الصور 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 المؤسسة¹. وأخيرا في إطار القانون المتعلق بعلاقات العمل لسنة 1990 حيث ألزم 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 6 ف 4) .

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.

ثانياً : 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 يتكفل بها النقل عند تقديمه، وأشارت نفس المادة إلى أن شروط هذه المشاركة وكيفية تطبيقها للقواعد المنصوص عليها تحدد بموجب مرسوم².

كما أشار المؤتمر الثالث لاتحادية عمال المعادن في اللائحة الخاصة بتسريع العمل والشؤون الاجتماعية ما يلي : نظرا للأهمية المتزايدة التي يشكلها مشكل النقل سواء على الإنتاج أو صحة العامل والضعف الذي يتجلى في المسافة الطويلة واكتظاظ الوسائل المستعملة وانعدام الأمن وعدم الاستقرار الذي ينعكس بالتأخر المضر بالإنتاج فإن المؤتمر يدعوا سلطات الفيدرالية إلى أن تجعل من مسألة النقل موضع انشغالها الدائم لا سيما الإنتاج بوسائل النقل.

ثالثاً : الخدمات الخاصة بالتغذية العمالية:

يوجب القانون العام للعامل في مادته (184) أن يواكب تعميم أنظمة المطاعم لتعويض السلة الذي يدفع حاليا حتى إلغائه نهائيا³. 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.

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

² - جعيجع وفاق : مرجع سابق ، ص 134

³ - جعيجع وفاق : مرجع سابق ، ص 135

رابعاً : 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 طرفي 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 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 2 - 9 - 10 من القانون رقم 90 - 3 و 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 أعدارا بامتثال 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 وحمائته من الأمراض المهنية وحوادث العمل وهو ما يأتي خاصة عن طريق¹ :

- 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 : مرجع سابق ، ص ص 164 - 165 .

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 إيجابا على مستوى الأداء والإنتاجية بالمؤسسة.

الفصل الثاني

الولاء التنظيمي

تمهيد

- i. أهمية الولاء التنظيمي.
- ii. قياس الولاء التنظيمي.
- iii. خصائص الولاء التنظيمي.
- iv. مراحل الولاء التنظيمي.
- v. أبعاد الولاء التنظيمي.
- vi. العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي.
- vii. المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي.
- viii. إستراتيجية تعزيز الولاء التنظيمي.
- ix. النماذج المفسرة للولاء التنظيمي.

خاتمة

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 لاقَت 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 .

وسنتناول في هذا الفصل للحديث عن الولاء التنظيمي من مفهومه وبعض المفاهيم المشابهة له ، أهميته ، مراحلها ، أنواعه ، خصائصه ، والعوامل المؤثرة فيه . كما سيتم تقديم دراسة تحليلية للولاء التنظيمي من خلال النماذج المفسرة له وأهم اتجاهاته ، بالإضافة إلى طرق قياسه وأثاره .

i. أهمية الولاء التنظيمي :

أولاً : يمثل الولاء التنظيمي عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الانجاز .

ثانياً : إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية المنظمة¹.

ثالثاً : أن الولاء التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية ، وخاصة معدل الدوران للعمل ، فمن المفترض أن الأفراد الذين لديهم ولا لمنظماتهم سيكونون أطول بقاء في المنظمة ، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهداف المنظمة .

رابعاً : إن مجال الولاء التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني كونه سلوكاً مرغوباً فيه.

خامساً : الولاء التنظيمي يساعد إلى حد ما في تفسير كيفية انجاز الأفراد هدفاً لهم في الحياة².

سادساً: 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. وانطلاقاً من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجة ولائه لأهدافها وقيمها .

سابعاً : ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً مهماً في ضمان نجاح المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها ، بالإضافة إلى قدرتها على المنافسة في ظل الانفتاح على اقتصاد السوق .

ثامناً : كلما زاد شعور الأفراد بالولاء للمنظمة ساعد ذلك على تقييمهم وتقديرهم لأي تعبير يكون في صالح المنظمة وتقديمها ، إيماناً منهم بأن أي ازدهار للمنظمة ينعكس عليهم بالإيجاب .

تاسعاً : الولاء التنظيمي يؤدي إلى تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد في المنظمة .

¹ - محمد صلاح الدين أبو العلا : ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي ، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة ، إشراف : رشدي عبد اللطيف وادي ، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009م ، ص39.

² - صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، د ط ،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2004 ، ص 182.

عاشرا : يعتبر الولاء التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبينهم وبين المنظمة من جهة أخرى¹.

ومما سبق يمكن القول أن الولاء التنظيمي له أهمية كبيرة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة لارتباطه بسلوك الفرد ونشاطاته كال دوران الوظيفي ، الغياب ، الفعالية في العمل ، الرضا الوظيفي وكذا مرتبط بالسمات الشخصية للموظف كالعمر ، الجنس والحاجة إلى الانجاز، كما يعتبر الولاء التنظيمي عنصرا أساسيا لقياس مدى التوافق بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها.

ii. 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 للمنظمة. وكذا معرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأفراد والتنظيم والعمل على إيجاد الحلول لها².

وبالرغم من أن قياس الولاء التنظيمي يحمل المنظمة تكاليف وجود شاقة إلا أنه يحقق فوائد كبيرة لها، حيث يساعد على تصحيح الأخطاء والانحرافات في كل الممارسات الإدارية ، وهناك من الفوائد ما يشترك فيها كل من الفرد والمنظمة والمجتمع . لذلك ينبغي على الإدارة الحكيمة قبل البدء في رسم السياسات واتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة وتنمية الولاء بين العاملين ، أن تجمع البيانات والمعلومات بالقدر الكافي حول مؤثرات واتجاهات ومحددات الولاء ، فعملية قياس الولاء تعتبر ظاهرة إدارية واعية وهادفة ، تعود بالفائدة لكل من المنظمة والعاملين فيها . ومن هذه الفوائد :

أولا - يقدم قياس الولاء التنظيمي للإدارة مؤشرات ذات دلالة على مستوى الولاء التنظيمي ، وهذا ما يمكن المنظمة من أن تعمل على تحديد موقعها واتجاهها قياسا مقارنة بالفترات السابقة ، أو مقارنة مستوى ولاء العاملين فيها مع مستوى الولاء للعاملين في منظمات أخرى.

ثانيا - تدخل في تركيب عملية قياس الولاء التنظيمي في تركيب أبعاد مادية ومعنوي وإنسانية ، تتمثل في المشاعر والاتجاهات نحو كثير من الأمور التي لها علاقة بالعاملين على حد سواء ، لذلك يترتب على الإدارة الرشيدة التعرف على المشاعر والأحاسيس والاحتياجات حتى تستطيع قياس ومعرفة ما يتمتع به الأفراد من ولاء لهذه المنظمة .

¹ - محمد صلاح الدين أبو العلا : السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2004 ، ص 39.

² - نور الدين حاروش : إدارة الموارد البشرية ، ط1 ، دار الأمة ، برج الكيفان ، الجزائر ، 2011 ، ص 241.

ثالثا - قياس الولاء التنظيمي هو بمثابة أداة تشخيصية جيدة للإدارة الناجحة على استخدامها لقياس ومعرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأفراد والتنظيم ومن ثم العمل إيجاد حلول مناسبة لها.

رابعا - البحوث الإنسانية خاصة المتعلقة بالولاء التنظيمي تعود بالنفع على المنظمة والأفراد ، لتولد الشعور بالأهمية لدى الأفراد نتيجة اهتمام الإدارة بهم ، مما ينعكس إيجابا على المنظمة والأفراد معا ، تشمل الرغبة في العمل وزيادة الثقة والمصادقية ، وتعمل نتائج هذه البحوث على تنمية ودعم أنماط الاتصال الجيد ، وتشجيع الأفراد على إبداء آرائهم ومقترحاتهم ونقلها إلى الإدارة .

خامسا - تحقق هذه الأبحاث فائدة كبيرة للمنظمة في العمل من حيث القدرة على إحداث تغييرات في الإدارة وظروف العمل ن حيث يعتبر قياس الولاء أداة تقف على العوامل التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في خفض أو زيادة ولاء العاملين للمنظمة¹.

ولقياس الولاء التنظيمي لدى العاملين حددت مجموعة من المعايير لذلك، قسمت إلى نوعين هما²:

1- المعايير الموضوعية: أي قياس الولاء التنظيمي من خلال الآثار السلوكية وذلك باستعمال وحدات قياس موضوعية تبين مدى رغبة الفرد في البقاء في التنظيم مثل : دوران العمل ، كثرة الحوادث.

2- المعايير الذاتية: أي قياس الولاء بواسطة أساليب تقديرية ، توضح تقدير العاملين لدرجة ولائهم ، وهذا يمكن أن يؤدي إلى بلورة مؤشرات معينة تكشف مستوى الولاء التنظيمي.

من خلال ما سبق نستنتج أن قياس الولاء التنظيمي هو بمثابة أداة تشخيصية لتشخيص النقاط التي تؤثر في رفع أو خفض ولاء العاملين اتجاه منظماتهم ، وتعتبر كمؤشرات أو علامات تدل على الولاء التنظيمي ، والتي تنقسم إلى مؤشرات سلوكية وأخرى تقديرية . يمكن أن تبنى على هذه المؤشرات سياسات وإجراءات تنتهجها المؤسسة لتكوين ورفع مستوى الولاء لدى العاملين لديها .

¹ - موسى اللوزي : مرجع سابق ، ص 139 - 141.

² - أحمد بطاط : قضايا معاصرة في الإدارة التربوية ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006 ، ص 189.

iii. خصائص الولاء التنظيمي :

من خلال الاطلاع على ما ذكره الباحثون عن الخصائص التي تميز الولاء التنظيمي ، نستطيع أن نستخلص عدة خصائص لمفهوم الولاء التنظيمي وهي¹:

- 1- إنّ الولاء التنظيمي يمثل شعور نفسي لمقدار ومستوى الارتباط بين الموظف والمنظمة .
- 2- إنّ الولاء التنظيمي يتأثر بعدة عوامل شخصية وتنظيمية بشكل متداخل ومعقد .
- 3- إنّ الولاء التنظيمي نسبي يحتمل أن يرتفع أو ينخفض وفقا لعدة أسباب ، ولكنه يتميز بالثبات النسبي نوعا ما مقارنة بالظواهر التنظيمية الأخرى .
- 4- إنّ الولاء التنظيمي المرتفع يحتمل أن يساهم في قبول وتبني أهداف المنظمة ، وبذل جهد كبير لتحقيقها ، ومحاولة البقاء واستمرار عضوية الموظف بالمنظمة .
- 5- إنّ مستوى الولاء التنظيمي يواجه صعوبة في قياسه بشكل مباشر ،ويمكن قياسه بشكل أفضل من خلال آثاره الظاهرة على شعور الموظف تجاه المنظمة .
- 6- إنّ الولاء التنظيمي يتكون من عدة أبعاد أو مكونات مختلفة ومتمايزة عن بعضها البعض .

iv. مراحل الولاء التنظيمي:

تتنوع آراء الباحثين حول مراحل الولاء التنظيمي ، فهناك من يرى أن الولاء للولاء مرحلتين ترتبطان بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة وهما :

- أ- مرحلة الانضمام إلى المنظمة التي يريد الفرد العمل بها: غالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته، خاصة وإذا كانت الوظيفة تتوافق مع مؤهلاته العلمية و وميولاته واستعداداته .
 - ب- مرحلة الالتزام التنظيمي: أي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها، وهي الخطوة التي يتم من خلالها تحقيق أهدافه وتحقيق طموحاته .
- وهناك من يرى بأنه يمكن حصر مراحل الولاء التنظيمي في ثلاث وهي :

¹ - بدر محمد الجريسي: الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بالمجلس الشورى السعودي من وجهة نظرهم ،رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية ،2010، ص 50.

1- مرحلة الإذعان أو الالتزام: حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلب منه من قبل المنظمة، بمعنى أن العلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة تبادلية بين ما يقدمه الفرد من جهود وما يقابلها من عوائد من قبل المنظمة.

2- مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة: حيث يقبل الفرد سلطة الآخرين وتأثيرهم ، رغبة منه في الاستمرار في العمل بالمنظمة ، لأنها تلبي وتشبع حاجاته المختلفة للانتماء والفخر بها .

3- مرحلة التبنى: حيث يعتبر الفرد أنّ أهداف المنظمة وقيمها مطابقة لأهدافه وقيمه ، وهنا يحدث الالتزام نتيجة تطابق الأهداف والقيم¹.

في حين نجد أن بعض الباحثين والمتخصصين السلوك التنظيمي يحددون ثلاثة مراحل للولاء التنظيمي هي :

1- مرحلة التجربة: وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد ، يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة ، حيث ينصب اهتمامه على تأمين قبوله في المنظمة ، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد ، والبيئة التي يعمل فيها وتكييف اتجاهاته مع اتجاهات التنظيم ، وإدراك ما يتوقع منه وإظهار خبراته ومهاراته وإمكانياته في أداء العمل الموكل إليه .

2- مرحلة العمل والانجاز: تتراوح مدة هذه المرحلة بين عامين وأربعة أعوام تلي مرحلة التجربة ، يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للانجاز ويتبلور في ذهنه وضوح الولاء للعمل والمنظمة.

3- مرحلة الثقة بالتنظيم: هي المرحلة التي تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة ، وتستمر إلى ما بعد ذلك ، حيث يزداد ولاؤه وتتقوى علاقته بالتنظيم وينتقل إلى مرحلة النضج.

¹ - موسى اللوزي : التكوين التنظيمي (أساسيات ومفاهيم حديثة)، دار الوائل ، عمان ، الأردن ، 1999 ، ص 113.

7. أبعاد الولاء التنظيمي :

تختلف صور ولاء الأفراد للمنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له ، حيث تشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاد مختلفة للولاء التنظيمي وليس بعدا واحدا ، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، وقد تمحورت الدراسات المبكرة في هذا المجال حول مدخلين رئيسيين في دراسة الولاء التنظيمي ، الأول يركز على الاتجاهات والثاني على السلوك¹. ويتفق هذا مع ما ذهب إليه "ستاو" و"سلانيك" (staw and slanick) عندما حدد أبعاد الولاء من خلال المدخلين:

- **المدخل الاتجاهي** : ويقصد من خلاله العمليات التي تطابق أهداف المنظمة وقيمها مع أهداف الفرد ، وتزداد رغبته في البقاء والاستمرار فيها ، ويسميه البعض المدخل النفسي، كما ينظر المدخل الاتجاهي إلى الولاء على أنه اتجاه يعاكس الارتباط بين الفرد والمنظمة من حيث طبيعته ونوعيته².
 - **المدخل السلوكي**: ويقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطا بالمنظمة نتيجة لسلوكه السابق ، فالجهد والوقت الذي قضاه الفرد داخل المنظمة يجعله يتمسك بها وبعصويتها. ووفق هذا المدخل يتم إحساس الموظف بالولاء للمنظمة من خلال الاستثمارات (المادية والمعنوية) التي يستثمرها في المنظمة، فالولاء ينبع هنا من المكاسب التي يرى الموظف أنه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة ، أو التكاليف التي قد يتكبدها نتيجة تركه لها³.
- نستخلص مما سبق أن أبعاد الولاء التنظيمي عديدة ومختلفة باختلاف الباحثين ، ولكن البحوث المتقدمة ترى مدخلين رئيسيين لها ، فالأول ركز على الاتجاهات أي تلاحم أهداف وقيم المنظمة والفرد فهو مدخل نفسي ، والثاني ركز على السلوك كونه يربط الفرد بالمنظمة من ناحية الجهد والوقت ، فالولاء ناتج عن مكسب الفرد أو الخوف من الخسائر نتيجة تركه المنظمة.

أما " ماير" وزملاؤه (Meyer et ,Al) فقد حددوا ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي هي :

- 1- **الولاء التنظيمي العاطفي**: ويتكون هذا البعد لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعمله ، ودرجة استقلالية وأهمية وكيان وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له ، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرار سواء فيما يتعلق منها بالعمل ، أو ما يخصه هو ، وكل هذا يجعله يفتخر بانتمائه للمنظمة

¹ - دانا لطفي حمدان : : **العلاقة بين الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي** لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات

ال فلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين، 2008 ، ص31

² - دانا لطفي حمدان : المرجع نفسه، ص31

³ - دانا لطفي حمدان : المرجع نفسه، صص31- 32

وعرض نشاطه بشكل ايجابي عند حديثه للآخرين وتبني مشاكلها ، كما لو كانت مشاكله الخاصة والشعور بوجود جو أخوي يربطه بعمله¹.

2- الولاء التنظيمي 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 التحق بجهات أخرى ، حيث أن تقييمه لأهمية البقاء في المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل منها التقدم في السن ، وطول مدة الخدمة والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار في عمله ، لكون الفرد قد استثمر جزء لا باس به من حياته في المنظمة ،وأي تفريط أو تساهل من قبله يعتبر بمثابة خسارة له ، خاصة إذا كانت أوجه الاستثمار غير قابلة للنقل إلى عمل آخر ، وبما أن الفرد يعطي قيمة للعلاقات الشخصية مع زملاء العمل والتي بنيت عبر سنين طويلة ،ونظام التقاعد قد يختلف من منظمة إلى أخرى ، والمهارات النادرة بمنظمة دون أخرى ، فالأفراد الذين تقدم بهم السن قد يفضلون البقاء في المنظمة نظرا لتضاؤل فرص العمل بالنسبة لهم في أماكن أخرى².

3- الولاء الأخلاقي (المعياري): ويعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها ، وتسمح لهم بالمشاركة والتفائل الايجابي ، ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل، بل المساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة ،مما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة لكونه ملتزما أخلاقيا في تمكين المنظمة لتحقيق هذه الأهداف وتنفيذ السياسات التي شارك في وضعها ، وكذلك لالتزامه بأخلاق المهنة التي تحتم عليه البقاء في المنظمة³.

ومما سبق نجد أن وجهة "ماير" وزملاؤه تحدد ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي هي :

- البعد العاطفي وهو شعور الفرد بالاستقلالية والجو الأخوي الذي يشده إلى عمله.
- البعد المستمر وهو درجة المنفعة التي يحققها الفرد في منظمته ،فهو يمثل أهمية بقاءه والرغبة في الاستمرار وتقدير قيمة العلاقات الشخصية في هذه المنظمة .
- البعد الأخلاقي فهو إحساس أنه ملتزم أخلاقيا للمنظمة مما يمنعه من تركها .

ويرى "ريتشرز" أن للولاء التنظيمي أبعاد نفعية تختلف باختلاف الفئات المكونة للمنظمة من موظفين ، وإدارة عليا ، وعملاء ، ومواطنين بصفة عامة ، حيث لكل منها أهداف خاصة واهتمامات تحاول الحصول عليها دون غيرها .

¹ - إيهاب أحمد عويضة: أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظة غزة ،رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2008 ، ص 35.

² - إيهاب أحمد عويضة :المرجع نفسه، ص 35-36.

³ - إيهاب أحمد عويضة :المرجع نفسه، ص 36.

وميز "كيدورن" (Kidorn,1978) بعدين للولاء التنظيمي على النحو التالي :

- الولاء الأدبي (الأخلاقي): ويقصد به تبني الفرد لأهداف وقيم المنظمة باعتبارها تمثل قيمه وأهدافه.
 - الولاء المحسوب : ويقصد به تبني الفرد الاستمرار في العمل داخل المنظمة بالرغم من وجود عمل بديل في منظمة أخرى وبمزايا أفضل¹ .
- ونستنتج من وجهة نظر "كيدورن" أن للولاء التنظيمي بعدين ، الأول أدبي يرتبط بتوافق الفرد والمنظمة ومن حيث الأهداف والقيم ، والثاني يرتبط العائد سواء من البقاء في المنظمة أو تركها في وجود فرص عمل أفضل.

vi . العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي :

لقد أشارت معظم الدراسات في مجال الولاء التنظيمي إلى مجموعة من العوامل التي تؤثر على تنمية الولاء التنظيمي لدى العاملين منها :

1- المساعدة في إشباع الحاجات الإنسانية لعاملين في التنظيم :

فمن الطبيعي أن يسعى أي عامل للبحث عن مجموعة من الحاجات التي تهتمه في المنظمة التي يعمل فيها والعمل على تحقيقها ، فهو يسعى لإشباع حاجاته الفسيولوجية الأساسية وحاجته للأمن والطمأنينة في داخل التنظيم ، كما يسعى أيضا لان يكون مقدرًا ومحبوبًا ، بالإضافة إلى سعيه للانتماء 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 هي أن يترك العامل هذا التنظيم بمجرد ما تتاح له الفرصة ، ساعياً إلى إشباع حاجاته في تنظيم آخر يهتم بإشباعها.

2- وضوح الأهداف والأدوار :

كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم زادت درجة الولاء المهني عند العاملين كما أظهرت الدراسات التي أجريت في هذا المجال ، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها ، وكذلك الحال بالنسبة لتحديد الأدوار ، فعملية التحديد هذه تساعد وتعمل على خلق الولاء عند العاملين نظراً لما يترتب عليها من استقرار وتجنب للصراع في حالة تحديد الأدوار ، كما أنه على العكس تماماً

¹ - خلف سليمان الرواشدة: صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي ، ط1 ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، 2007 ، ص89.

من ذلك يمكن للغموض في الأدوار أن يجلب الصراع على المنظمة ويدخلها في دوامة الخلافات وعدم الاستقرار¹.

3- العمل على إيجاد نظام مناسب من الحوافز :

ويعتمد هذا الموضوع على شقين ، الأول أن يشمل هذا النظام الحوافز المادية والمعنوية ، أما الشق الثاني فيجب أن يكون موجها للأفراد والجماعات ، وقد أظهرت دراسة مارش ومناي والمتعلقة بالولاء التنظيمي عند اليابانيين، أن هذا الولاء يزداد عندما يطبق التنظيم نظاما فعالا للحوافز، وتجدر الإشارة في هذا السياق أن المنظمات الحكومية هي أقل المنظمات استخداما للحوافز ، مما يستدعي لفت نظر القائمين عليها لاعتماد نظام جيد للحوافز وبناء وخلق الانتماء والولاء عند العاملين في المؤسسات الحكومية².

4- زيادة إشراك العاملين في التنظيم :

تعرف المشاركة على أنها "اشتراك عقلي وانفعالي للفرد في داخل الجماعة من خلال موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة في الأهداف الجماعية وأن يشترك في المسؤولية عنها"، ولقد بينت الدراسات أن إشراك 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 قدرة ورغبة على العمل الجماعي مما يعود على المنظمة بمزيد من الأداء الجيد³.

5- الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي :

إن تعبير المناخ التنظيمي يشير إلى مجموعة الخصائص الداخلية للبيئة والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو الاستقرار ، يفهمها العاملون ويدركونها فتعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي على سلوكهم ، ويسعى كل من التنظيم والعاملين على حد سواء إلى إيجاد مناخ تنظيمي جيد لكلا الطرفين ، 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

¹ - عورتاني مامون عبد القادر: العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، جامعة النجاح ، 2003 م ، ص ص 18-19.

² - محمد صلاح الدين أبو العلا : ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2009 ، ص : 47

³ - محمد صلاح الدين أبو العلا : المرجع نفسه، ص 47

الولاء التنظيمي لديهم ، لذلك لابد للتنظيمات من أن تعمل على إيجاد وخلق البيئة والمناخ التنظيمي الجيد وتحقيق الأهداف والاهتمام بالإنسان في سبيل تنمية الولاء التنظيمي لدى العاملين¹.

6- العمل على بناء ثقافة مؤسسية :

تعني هذه العبارة أنه يجب إيجاد وخلق أهداف مشتركة بين العاملين وتحقيق احتياجاتهم والعمل على إشباعها ، ثم النظر إليهم والتعامل معهم على أنهم أعضاء في أسرة واحدة هي التنظيم ، والتي يسعى المسؤول عنها إلى خلق وترسيخ مقاييس متميزة عند أعضائها من خلال التدريب الكافي والمناسب وتوفير القدر اللازم من الاحترام بين أفراد هذه الأسرة الواحدة².

vii. المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي:

أ- **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 والاجتماعية للمنظمة³. 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.

ب- **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 والاستقرار⁴. 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 .

¹ - القريوتي محمد قاسم : السلوك التنظيمي - دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة ، دار المستقبل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 1998 م ، ص 67.

² - محمد صلاح الدين أبو العلا : مرجع سابق ، ص 48

³ - عادل السيد : الالتزام التنظيمي لأستاذ الجامعة وعلاقته بفاعلية المنظمة الجامعية ، مجلة كلية التربية بالزقازيق ، ع 43 ، جامعة الإسكندرية ، 2003 ، ص 95.

⁴ - زيد منير عبوي : التنظيم الإداري (مبادئه وأساسياته)، ط1، دار أسامة دار المشرق العربي ، عمان ، الاردن ، 2006 ، ص 207.

ج- الانتماء التنظيمي : ويعني شعور الفرد بالمحبة نحو موضوع ما ينتسب إليه ، ويتحدد سلوك الفرد اتجاه ما ينسب إليه بمقدار درجة الحب أو العاطفة التي يمتلكها¹ ، لذا يعتبر الانتماء انتساب الفرد إلى منظمة ما وارتباطه بها ، إلا أن الولاء التنظيمي أعم وأشمل منه، ولذلك فإن الانتماء هو أحد العوامل المسببة للولاء واللازمة لوجوده .

د- الالتزام التنظيمي : وهو الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء ، ويمكن القول بأن عملية الالتزام التنظيمي ما هو إلا عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها ، والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد 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 .

هـ- الصراع التنظيمي :هو العملية التي تبدأ عندما يرى أحد الطرفين أو يدرك أن الطرف الآخر يعيق أو يحيط ،أو على وشك أن يحبط اهتماماته ،وعرفها "سلوكم" 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.

و- العدالة التنظيمية: تعرف العدالة التنظيمي بأنها "القيمة المحصل عليها من جراء إدراك الموظف لنزاهة الإجراءات وموضوعية المخرجات الحاصلة في المنظمة" ، و تعرف 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.

ز- 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

¹ - محمد سرحان خالد المخلافي: أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء ، مجلة جامعة دمشق / المجلد 17 ، العدد2، 2001، ص ص 193- 194 .

،وقد يكون سلبيا وعندها يشعر الفرد بعدم الرضا عن العمل الذي يقوم به نتيجة لعوامل مادية وأخرى معنوية. لذا يعتبر الرضا الوظيفي حالة شعورية تكون نتاج تفاعل الفرد مع منظمته ومتطلبات علمه، فتؤدي إلى الانسجام بينهما والتكامل لتحقيق أهداف كل منهما ، وبالتالي الرضا الوظيفي من مسببات الولاء التنظيمي ومرتبطة به .

ح- **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 إيجابا أو سلبا ، وتغير اتجاهاتهم وسلوكياتهم مع بعضهم البعض و او مع منظماتهم .

viii. إستراتيجية تعزيز الولاء التنظيمي :

يقصد بمفهوم الإستراتيجية 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 فالإستراتيجية هي ذلك التصور الذي تتوقعه المنظمة في المستقبل ومن خلاله تختار مسار أو مسلك لتحقيق أهدافها وذلك في ظروف عدم التأكد والمخاطرة.

ولقد حدد "التون"(1995) إستراتيجيتين لتعزيز الولاء التنظيمي، وهما إستراتيجية الولاء وإستراتيجية الضبط وقد قارن بينهما من خلال مجموعة من المحكات هي:

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

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

جدول رقم (01): إستراتيجية الضبط وإستراتيجية الولاء¹.

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

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

ix. النماذج المفسرة للولاء التنظيمي:

هناك عدة نماذج تناولها العلماء والباحثون لتفسير الولاء التنظيمي وتحديد أبعاده ، وكل وجهة من وجهات النظر هذه لها ما يبررها لدى صاحب النموذج ، وفي ما يلي عرض لأهم النماذج :

أ - نموذج (ستاو و سالانيك):

حيث أكد على ضرورة التفريق بين الولاء كما يراه باحثو السلوك التنظيمي والولاء كما يراه علماء النفس الاجتماعي، فمن وجهة نظر باحثي السلوك التنظيمي فإن الولاء يستخدم لوصف العمليات التي عن طريقها يتم للموظفين التعرف على أهداف وقيم المنظمة التي ينتمون إليها، كما يعملون في نفس الوقت على التوحد مع هذه المنظمات وذلك من خلال تكريس عضويتهم لمنظماتهم. هذا المدخل في الولاء أشار إليه "ستاو" (staw,1977) بمسمى الولاء الموقفي أو الاتجاهي.

هذا النوع من الولاء ينظر إليه من قبل المنظرين على أنه شيء يشبه "الصندوق الأسود"، حيث أن محتويات هذا الصندوق تتضمن بعضا من العوامل التنظيمية والشخصية مثل: السمات الشخصية، خصائص الدور الوظيفي ، الخصائص التنظيمية وخبرات العمل. بالمقابل فإن مستوى الولاء الناجم عن هذه الخصائص يحدد سلوكيات الأفراد في المنظمة من حيث التسرب الوظيفي والحضور والغياب والجهود التي تبذل في العمل ومقدار المساندة التي يقدمها الأفراد لمنظماتهم.

في مقابل الولاء الموقفي الذي يمثل وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي، هناك الولاء السلوكي الذي يمثل وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي. حيث جاء هذا النوع من الولاء نتيجة الدراسات التي تم التوصل إليها من قبل من "بيكر" (Becker,1964) و"كيسلر" (Kiesler,1971) و"سالانيك" (salanick,1977) و"ستاو" (staw,1976) تقوم فكرة الولاء التنظيمي على أساس العمليات التي من خلالها يعمل السلوك الفردي ، وبالذات الخبرات الماضية على تطوير علاقة الفرد وربطه بمنظمتهم. و لوصف هذه الخبرات أو السلوك تحدث "بيكر" (Becker,1964) عما أسماه "بنظرية الأخذ والعطاء" ، فطبقا لهذه النظرية يرى "بيكر" أن الأفراد يصبحون مقيدين بأنواع خاصة من السلوك أو التصرف داخل المنظمات، ذلك لأنهم خبروا في الماضي بعض المزايا والمكافآت التي ترتبت على هذا السلوك ، وبالتالي فإنهم يخشون أن يفقدوا هذه المزايا إذا هم أقلعوا عن هذا السلوك.

ب - نموذج ماكس فيبر¹:

يرى "ماكس فيبر" من خلال نظريته عن البيروقراطية والتي هدف من خلالها إلى وصف الجهاز الإداري للتنظيمات وكيف يؤثر على الأداء والسلوك التنظيمي، أن ولاء الشخص الذي يشغل وظيفة بيروقراطية يجب أن يتجه للوظيفة ذاتها. حيث يعتبر أن شغل وظيفة في التنظيم البيروقراطي يعتبر مهنة ، ويتضح ذلك من كون أن حصول الفرد على وظيفة يتطلب توفر تدريب وخبرة تجبر الشخص على تخصيص وقته وجهده كله للعمل ، وبالتالي فإن اختيار الأفراد لشغل الوظائف يتم عبر سلسلة من الاختبارات ، كما أن الوظيفة في التنظيم البيروقراطي تتخذ شكل الواجب ، بمعنى دخول الفرد في وظيفة بيروقراطية يدل على قبوله لالتزامات محددة في مقابل الاستقرار الوظيفي وضمان العمل.

ويفسر "فيبر" الولاء للوظيفة من خلال ما تقدمه له من امتيازات ، فيرى أن الموظف يتمتع باحترام وأهمية مصدرهما قواعد ترتيب الوظائف والقواعد التي تحرم اهانة الموظف أو مخالفة أوامره ، أي أن الموظف يستمد مكانته من عمله في التنظيم البيروقراطي ، ويرى أن حصول الموظف على شهادة علمية - كشرط من شروط التوظيف - يساعد في منحه هذه القيمة الاجتماعية ، حيث يشغل وظيفة بيروقراطية. أما عن الولاء الذي يتولد عن سيطرة الرتب، فقد ميّز "فيبر" ثلاثة أنواع من الولاء تبعا لأنواع السلطة وهي:

- السيطرة البطولية: وفيها يتمتع القائد أو الحاكم بخاصية فذة تعطيه حق السيطرة والقيادة ، وبالمقابل ولاء التابعين له ، ويكون مبرر تلك السيطرة أعمل القائد وانجازاته.
- السيطرة التقليدية : حيث تستند إلى الحق المكتسب أو الموروث للقائد وقبول الآخرين لهذا الحق المكتسب وولائهم له وإخلاصهم لقيادته.
- السيطرة القانونية : وتنشأ السيطرة في هذا النوع بحكم القانون والنظام ، حيث يطيع الأفراد القانون لاعتقادهم بأنه عادل ، وأنه صدر وفق إجراءات عادلة .

ويتضح من خلال تحليل نموذج "فيبر" حول الولاء، أن ولاء الفرد (العامل) يجب أن يتجه نحو وظيفته بالدرجة الأولى، أمّا عن أنواع الولاء فقد قدم ثلاثة: الولاء للشخص الكاريزمي، الولاء للعادات والتقاليد والولاء للقوانين حيث يعتبر النموذج الصحيح للولاء، حيث يتجه ولاء الأفراد لشخص ليس متأثرا بصفاته ، وإنما لقيمته والوظيفة البيروقراطية التي يشغلها.

¹ - دراج فريد :الرواسب الثقافية وتأثيرها على ولاء الموظفين تجاه المنظمة - دراسة ميدانية بالفرعين الإداريين الخامس والثالث لبلدية المسيلة - مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ،2013، ص ص60-61.

ت - نموذج هربت سيمون¹:

يعتبر "هربرت سيمون" أحد المفكرين الذين انتقدوا النظريات الكلاسيكية للتنظيم ، وبينوا ما بها من قصور وتناقض من جهة، ومن جهة أخرى فقد قدم "سيمون" إطارا نظريا يركز إلى مفهوم اتخاذ القرارات في دراسة التنظيم ، يختلف عن الفكر الكلاسيكي. حيث تناول موضع الولاء من جانب قبول القرارات التي تتخذها الإدارة العليا ، وذلك بالتأثير على سلوك أعضاء التنظيم ، وفي هذا الصدد يرى "سيمون" أن القرارات التي تتخذ في المستويات العليا للتنظيم لا قيمة لها إلا إذا تم تنفيذها. وبسبب اختلاف أساليب التأثير الصادر عن المنفذين، فقد حددها بنوعين هما :

1- أن يتم تنمية اتجاهات وعادات وأساليب تفكير معينة عند أعضاء التنظيم المنفذين ، تجعلهم على استعداد تام لتقبل تنفيذ القرارات بطريقة تحقق أهداف التنظيم، ويتم هذا الأسلوب من خلال خلق الولاء للتنظيم ، وإقناع أعضائه بهدف الكفاءة بالتدريب .

2- إجبار المنفذ على قبول القرارات التي اتخذت في مستوى أعلى من التنظيم ، ويتم هذا الأسلوب من خلال استعمال السلطة.

ويقدم "سيمون" مفهوم الولاء التنظيمي باعتباره متغيرا مهما يساعد في عملية اتخاذ القرار ، حيث يدفع بالفرد أثناء خطوة 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، وفي نفس الوقت لم يغفل "سيمون" عن الاحتمالات التي يمكن أن يؤدي إليها الولاء لجزء من التنظيم من تناقض بين مصالح الجزء ومصالح التنظيم عامة.

¹ - دراج فريد : المرجع نفسه ، ص 61.

ث - نموذج اتزيوني (Etzioni)¹:

تعتبر كتابات "اتزيوني" من الكتابات الرائدة حول موضوع الولاء التنظيمي، ففي كتاباته عن القوة يرى أن السلطة التي تملكها المنظمة على حساب الفرد هي تابعة من اندماج الفرد مع المنظمة، هذا الاندماج أو كما يسميه بالولاء أو الالتزام من الممكنان يتخذ ثلاثة أشكال هي :

ü - الولاء المعنوي: ويمثل الاندماج الحقيقي بين الفرد ومنظّمته والنابع من قناعة الفرد بأهداف وقيم ومعايير المنظمة التي يعمل بها وتمثله لهذه الأهداف والمعايير.

ü - الولاء القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة: وهو أقل درجة في رأيه، من حيث اندماج الفرد مع منظّمته والذي يتحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبيه المنظمة من حاجيات الفرد حتى يُخلص لها ويعمل على تحقيق أهدافها، لذا فالعلاقة هنا علاقة تقع بين الطرفين الفرد والمنظمة.

ü - الولاء الاغترابي: وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة العامل مع المنظمة التي يعمل بها، حيث أن اندماج الفرد مع المنظمة غالبا ما يكون خارج إرادته مثل نزلاء السجون، فطبيعة اندماجهم مع هذه المنظمات عائد إلى القيود والممارسات الاجتماعية الخارجية التي تفرضها السجون على نزلائها.

ونسنتج من ذلك أن أنواع الولاء التي قدمها "اتزيوني" منفصلة عن بعضها البعض، وتطبق في منظمات مختلفة ، بمعنى أن لكل منظمة نوع من الولاء التنظيمي لدى أعضائها.

¹ - محمد صلاح الدين أبو العلا: مرجع سابق ، ص 41

الخلاصة :

من خلال ما سبق تبين لنا أن موضوع الولاء التنظيمي يحظى باهتمام كبير من قبل المنظمات، باعتباره من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد ومنظمتهم ، فالأفراد ذوو الولاء التنظيمي المرتفع يميلون لبذل المزيد من الجهد لأجل منظماتهم، و تأييد ودعم قيم المنظمة والبقاء فيها لفترة أطول ، كما أن هناك الكثير من العوامل المؤثرة في تحقيقه كالعامل على تلبية حاجيات الأفراد بالمنظمة واعتماد أنظمة حوافز فعالة ، كما أن موضوع الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاث له ارتباطات عدة ، ونماذج تفسير مختلفة لعدد من الباحثين والمختصين، ولذلك وحتى تستطيع المنظمة من تحقيق ولاء الأفراد لها ، ينبغي أن تأخذ بعين الاعتبار الكثير من المتغيرات المرتبطة به.

الجانب الميداني

الفصل الثالث

التعريف بميدان الدراسة

والإجراءات المنهجية للبحث

i. مجالات الدراسة

1- المجال المكاني

2- المجال البشري

3- المجال الزمني

ii. منهج الدراسة وأدوات البحث

1. المنهج.

2. أدوات البحث

أ- الملاحظة.

ب- المقابلة.

ج- استمارة الاستبيان.

i. عينة الدراسة وخصائصها.

1. عينة الدراسة.

2. خصائص عينة الدراسة.

أ.مجالات الدراسة.

1- المجال المكاني¹:

لقد أجريت الدراسة الميدانية بمؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة -حمام الضلعة- بولاية المسيلة، والتي تعود ملكيتها الأصلية لمصانع الأسمنت المصرية أوراسكوم للإنشاء والصناعة، حيث عقدت صفقة بيع وشراء ملكية مصنعين مع شركة لفارج الفرنسية لصناعة الإسمنت في ديسمبر 2007. حصلت بموجبها أوراسكوم على مقعد دائم في مجلس الإدارة، وفكرة إنشاء هذه المؤسسة جاء كنتيجة إستراتيجية متبعة من طرف الحكومة الجزائرية قصد تنمية الاقتصاد الوطني على أساس بناء قاعدة صناعية صلبة من خلال استثمارات عمومية وأجنبية ضخمة تهدف إلى تعزيز التكامل الصناعي بين مختلف القطاعات الاقتصادية وقد أنشئت هذه المؤسسة بموجب عقد شراكة بين الجزائر ومصر بحجم استثمارات قدر بحوالي 450 مليون دولار موزعة على خطين أساسيين:

الخط الأول كامل: 260 مليون دولار .

الخط الثاني كامل: 190 مليون دولار .

وهذا الإنجاز أدى إلى خلق عدد كبير من مناصب الشغل بصفة مباشرة وغير مباشرة .

أ- القدرة الإنتاجية:

- الخط الأول كامل: 2.2 مليون طن في السنة.

- الخط الثاني كامل: 2.2 مليون طن في السنة.

- المجموع: 4.4 مليون طن في السنة.

ب- نوعية المنتج: اسمنت بورتلاندي عادي : OPC بـ 95% كلينكر

CPI بـ 80% كلينكر على الأقل.

ج- مـدة الإنجاز: تم إنجاز هذه المؤسسة ميدان الدراسة من طرف شركة أوراسكوم (ORASCOM) ابتداء من سنة 2000 على مساحة إجمالية تقدر بحوالي 1.200000 م²، وكان إنتاج أول اسمنت في 17 سبتمبر 2003.

الخط الأول كامل: فيفري 2004.

¹ - المصدر : قسم الموارد البشرية لمؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة.

الخـــــط الثاني كامل: جـــــوان 2005.

إن مؤسسة لفارج لإسمنت المسيلة ، يمكن تصنيفها من بين أحدث مصانع الاسمنت على المستوى العالمي، وذلك لاحترامها المعايير الأوروبية للبيئة بتكلفة قدرها 10 مليون دولار (تكلفة المعدات) كما أن المؤسسة ميدان الدراسة تركز على ما يلي:

- مراقبة الجودة بصفة دائمة وبطرق حديثة ومنظمة.

- اقتصاد في الطاقة.

- مراقبة بصفة دائمة ومنتظمة لمسائل التلوث.

- أمن صناعي على مستوى عالي.

- نظام مركزي للتحكم الشامل لعناصر المصنع.

د - الموقع الجغرافي للمؤسسة:

تتواجد مؤسسة لفارج لإسمنت المسيلة في القسم الغربي من مدينة المسيلة وبالضبط في مدينة حمام الضلعة بمنطقة الدبيل، حيث ربط المصنع شرقا بالطريق الوطني رقم 60 (مسيلة حمام الضلعة) وذلك بإنشاء طريق جديد بطول 4 كلم شاملا جسرا طوله 60 مترا ، يعبر وادي الدبيل ويساعد على ربط التجمعات السكانية المنعزلة بالمنطقة والمساهمة في التنمية العمرانية بها. وقد تم إنجاز مكمّل للطريق الأول لربط منطقة المصنع بالطريق الوطني رقم 45 (مسيلة - برج بوعريريج) على طول 12 كلم، شاملا عدة جسور، يسمح للنقل الثقيل بتفادي منطقة وسط مدينة المسيلة مراعاة للمسائل البيئية وللمساهمة في تخفيض تكلفة نقل الاسمنت هذا من جهة.

ومن جهة أخرى تم ربط المصنع بأنابيب للغاز 10/70/70 ضغط جوي بطول 40 كلم ممتد من منطقة المهير(برج بوعريريج) وهذا الخط سوف يخدم بالإضافة إلى المصنع جميع المناطق العمرانية على امتداده.

ولتغطية الاحتياجات اليومية من المياه والمقدرة بحوالي 1800م³ قامت الشركة الجزائرية للاسمنت بحفر مجموعة من الآبار على أطراف المصنع.

يعتبر موقع مؤسسة لفارج لإسمنت المسيلة ذو أهمية إستراتيجية من ناحية التكامل الصناعي بين مختلف القطاعات الصناعية المتواجدة بالولاية، فهي تساهم في توفير نوعية عالية من الاسمنت المقاوم للسالفات وتغطي بذلك 20% من السوق الجزائرية و 40% من السوق الجهوية (نطاق التسويق وسط وجنوب الجزائر) ، كما أنها تعتمد في صادراتها و وارداتها على ميناء بجاية والذي يبعد عنها بحوالي 120 كلم

الفصل الثالث-----التعريف بميدان الدراسة و الإجراءات المنهجية للبحث

تعتمد سياسة مؤسسة لفارج لإسمنت المسيلة كلية على اليد العاملة المؤهلة والمتخصصة، وذلك نرا لطبيعة التكنولوجيا المطبقة فيها، وتظم بداخلها 6 قطاعات أساسية كل قطاع له وظيفته الخاصة به وهي موزعة على الشكل التالي:

القطاع الأول: المحاجر وتكسير المواد الأولية و به 100 عاملا.

القطاع الثاني: إنتاج الكلينكر (أي المادة الأولية) و به 130 عاملا.

القطاع الثالث: هذا القطاع خاص بإنتاج الاسمنت والتعبئة و به 95 عاملا.

القطاع الرابع: قطاع الجودة والبيئة والأمن الصناعي و به 58 عاملا.

القطاع الخامس: قطاع الورشة وكل المنافع مع محطة الكهرباء الرئيسية و به 68 عاملا.

القطاع السادس: المخازن والصيانة الوقائية والتفتيش و به 53 عاملا.

إن كل قطاع من هذه القطاعات يحتوي على قائد للقطاع وقائد فريق ومهندسين وتقنيين متخصصين وعمال مهنيين ، هذا بالإضافة إلى الجانب الإداري الذي يشمل بقية الخدمات من نقل و إسكان وإطعام وتسويق وهذا ما يبينه الهيكل التنظيمي المؤسسة .

كما يوجد بالشركة ميدان الدراسة قاعة لممارسة رياضة كمال الأجسام وتنس الطاولة والبيار وملعب خاص بالألعاب الجماعية (MATICO)، ومطعم يحتوي على جميع الشروط الفيزيائية من تهوية، وإضاءة وتكييف، كما تشتمل المؤسسة على عيادة طبية وصيدلية وسيارة إسعاف وطبيب عام وتقنيين في الصحة ومصلى للصلاة، كما يوجد بكل قطاع مقهى صغير يقدم خدمات دون دفع للعمال والضيوف.

وخصت مؤسسة لفارج لإسمنت المسيلة لعمالها ملعبا كبيرا لكرة القدم مغطى بالعشب الطبيعي، كما تحتوي المؤسسة ميدان الدراسة على مخبر للفيزياء وآخر للكيمياء مجهزين تجهيزا حديثا تتم فيهما عملية تحليل العينات المادة الأولية لإنتاج الاسمنت.

وتتوفر المؤسسة على وحدة خاصة بالأمن (الحماية المدنية) مجهزة بسيارة إطفاء و 16 عون إطفاء مجهزين بجميع أجهزة الحماية الفردية والجماعية (الخوذة، حذاء الأمان، اللباس الخاص، كامات، أجهزة حماية السمع من الضجيج)، وهذا خاصة بالنسبة لعمال المحاجر، أين تكون الضوضاء بكثرة كما تحتوي الشركة أيضا على فندقين.

- فندق خاص بالعمال التقنيين

- فندق خاص بالمهندسين، وحتى المدير المسئول عن المصنع يقيم في المصنع.

الفصل الثالث-----التعريف بميدان الدراسة و الإجراءات المنهجية للبحث

أ- المجال البشري:

بناء على القائمة الاسمية التي سلمت لنا من طرف رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية شهر مارس 2014، فقد كان عدد العمال بالمؤسسة محل الدراسة (560) عامل دائم بمؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة يشكلون فئات سوسيو مهنية كان توزيعها كالتالي :

جدول رقم (02) : توزيع عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة حسب الفئات السوسيو مهنية.

المجموع	النسبة	العدد	الفئة
560	10 %	56	إداريون
	20 %	112	مهندسون
	35 %	196	أعوان تحكم
	35 %	196	أعوان تنفيذ

1- المجال الزمني :

يمكن تقسيم الفترة الزمنية التي تمت فيها الدراسة الميدانية إلى مرحلتين هما :

-المرحلة الأولى : امتدت هذه المرحلة من 2014/03/23 إلى غاية:2014/03/27 ، أي مدة 5 أيام وهي المدة التي منحنا إياها مسؤول التكوين بقسم الموارد البشرية للمؤسسة ، وكان الهدف منها التعرف على المؤسسة ميدان الدراسة ، وتحصيل أكبر قدر ممكن من المعلومات ذات الارتباط الوثيق بمتغيري الخدمات الاجتماعية العمالية ، و الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة.

-المرحلة الثانية : امتدت هذه المرحلة من 2014/04/15 إلى غاية 2014/05/03، حيث خصصت هذه الفترة للقيام بعملية توزيع الاستمارات على عينة البحث ، حيث سلمت له 100 استمارة لرئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة ، أين قام بدوره بتوزيعها على وحدات العينة التي تم اختيارها عن طريق عملية السحب المنتظم.

ii. منهج الدراسة وأدوات البحث:

1- المنهج:

يتطلب كل بحث استعمال منهج معين ، حسب طبيعة الموضوع باعتباره : " الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم ، بواسطة مجموعة من القواعد التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتائج معينة"¹.

ولقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لأنه الأنسب للدراسات التي تعمل على الوصف وتشخيص الظواهر ، ولأن دراستنا هذه تتناسب وخصائصه ، فقد تم استخدامه باعتباره يساعد في الكشف عن واقع الخدمات الاجتماعية العمالية ، ومنه الوقوف على علاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة محل الدراسة ، من خلال اختبار فرضيات الدراسة بإثباتها أو نفيها..

2- أدوات البحث :

أ- **الملاحظة** : تعد الملاحظة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، نظرا لأهميتها خاصة في الدراسات الوصفية، وذلك من خلال تسجيل الملاحظات عن الظاهرة المدروسة، حيث كانت أولى أدوات بحثنا ، فمن الصعب أن نتصور دراسة جادة لا تلعب فيها الملاحظة دورا هاما مما يزيد من أهمية الملاحظة أنها يمكن أن تستخدم في جميع أنواع البحوث².

وقد اعتمدنا على هذه الأداة لجمع المعلومات من خلال الزيارات الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة ميدان الدراسة، وذلك بالنظر و الاستماع من القيام بزيارة كل مرافق المؤسسة والتي شملت : العيادة الطبية ، المطعم ، المصليات ، الملعب ، موقف وسائل النقل، وحدة الحماية المدنية ، وكذا ملاحظة ألبسة العمال الخاصة بالعمل. وقد استخدمنا طريقة الملاحظة غير المشاركة وهي الملاحظة التي لا تتضمن أكثر من النظر أو الاستماع في موقف معين ، دون المشاركة الفعلية فيه .

ب- **المقابلة** : هي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف المواجهة ، حيث يحاول أحدهما و هو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث ،أو التي تدور حول آرائه ومعتقداته³.

¹ - بشير صالح الرشدي : مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية ، ط1 ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، 2000، ص22.

² - طلعت ابر هيم لطفى : أساليب وأدوات البحث الاجتماعي ، دار غريب للطباعة ونش وتوزيع ، القاهرة ، مصر ،

1990، ص 77

³ - عبد الله محمد الشريف : مناهج البحث العلمي، ط 1، مطبعة ومكتبة الإشعاع الفني، مصر، 2002. ص 37

واعتمدنا على المقابلة كأداة ثانية لجمع البيانات المتعلقة بالمشكلة المدروسة ، حيث تم إجراء مقابلة مقننة مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية، على اعتبار أن له علاقة مباشرة بجوانب الموضوع محل الدراسة، من حيث إدراكه لمختلف مجالاتها ، وكذا أبعاد ومؤشرات كل بعد.

وكانت أسئلة المقابلة على علاقة مباشرة بتساؤلات الإشكالية وفرضيات الدراسة التي تعتبر مكملة للجوانب التي لم تدرج في الاستمارة .

ج- الاستمارة: " تعني الاستمارة بطريقة السؤال للحصول على معلومات معينة تتعلق بموضوع البحث"¹. واشتملت استمارة البحث على خمسة محاور :

المحور الأول : يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين ، حيث يغطي الأسئلة من 1 إلى 5.

المحور الثاني: ويتضمن بيانات الفرضية الفرعية الأولى ، والتي تتمثل في أسئلة عن الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي (النقل ، التغذية،السكن ، التأمين الاجتماعية) ويشمل الأسئلة من 6 إلى 18.

المحور الثالث: ويتضمن بيانات الفرضية الفرعية الثانية ، والتي تتمثل في أسئلة عن الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي (العيادة الطبية ، الخدمات الصحية، الأمن الصناعي) ويشمل الأسئلة من 19 إلى 32.

المحور الرابع : ويتضمن بيانات الفرضية الفرعية الثالثة ، والتي تتمثل في أسئلة عن الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي (الأجر،الإشراف ، محتوى العمل ،جماعة العمل)، ويشمل الأسئلة من 33 إلى 43.

المحور الخامس : ويتضمن بيانات عن الولاء التنظيمي(العاطفي ، المستمر ، الأخلاقي) ، ويشمل الأسئلة من 44 إلى 58.

ولقد راعينا في صياغة أسئلة الاستمارة البساطة والسهولة تماشياً مع خصائص عينة البحث الممثلة لمجتمع الدراسة (عمال قطاع الإنتاج) ، كما تميزت بالتنوع فهناك أسئلة مغلقة وأخرى ذات اختيارات متعددة.

¹ - عبد الهادي الجوهري وعلي عبد الرزاق إبراهيم: المدخل إلى المناهج وتصميم البحوث الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 2002، ص275

iii. عينة الدراسة وخصائصها:

1- عينة الدراسة وطريقة اختيارها:

تندرج عينة البحث ضمن العينة العشوائية المنتظمة، على أساس أن مجتمع الدراسة متجانسا وخاليا من التنوع المعترف (عمال قطاع الإنتاج) ، وقد أخذنا نسبة 20% من مجموع مجتمع البحث المقدر بـ 504 ما بين العمال الدائمون بالمؤسسة وبالتالي يكون حجمها :

$$100 = \frac{20 \times 504}{100}$$

أما عن طريقة اختيار مفردات العينة فكانت حسب الخطوات التالية :

1- ترقيم تسلسلي لأسماء وحدات مجتمع الدراسة من 1 إلى 504.

2- حساب مسافة الاختيار بين أفراد العينة المنتظمة والتي كانت $5 = \frac{504}{100}$.

3- اختيار الوحدة الأولى اختيارا عشوائيا، حيث حملت الرقم التسلسلي 2.

4- باعتماد مسافة الاختيار كانت وحدات العينة تحمل الأرقام التالية: 2 ، 7 ، 12 ، 17 ، 22، ...

iv. خصائص عينة الدراسة :

أ- جداول مواصفات العينة :

إن الهدف من جمع البيانات العامة للمبحوث هو التعرف على خصائص مجتمع البحث ، إذ تعتبر القاعدة الأساسية والمرجعية في تفسير وتحليل محتوياتها المستقاة ميدانيا ، كما أنها نفي أو إثبات لفرضيات البحث ، وسيتم في البداية التعريف بهذه البيانات والتي تعكس الخصائص العامة لأفراد مجتمع الدراسة الحالية ، والتي تفيدنا فيما بعد بالتطلع على المؤشرات العامة التي تخدم هدف البحث بشكل أو بآخر وشملت :

جدول رقم (03): توزيع المبحوثين حسب الجنس .

النسبة %	التكرارات	الجنس
100%	100	ذكور
00%	00	إناث
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال الجدول أعلاه أن مفردات عينة البحث كانت من جنس ذكر ، حيث قدرت بنسبة 100 % ، مقابل نسبة 00% من جنس الإناث.

ويرجع انعدام وجود المرأة ضمن فئة عمال قطاع الإنتاج ، إلى طبيعة العمل بالمؤسسة محل الدراسة ، والتي تتميز بضرورة بذل جهد بدني كبير ، بالإضافة إلى تأثير الظروف الفيزيائية كالضجيج

الفصل الثالث-----التعريف بميدان الدراسة و الإجراءات المنهجية للبحث

وأصوات محركات الآلات العملاقة ، والأثرية المتطايرة ، من كل القطاعات الموجودة بالمؤسسة ، كل هذه الظروف المشكلة لبيئة العمل ، لا تتلاءم والتركيبية الفيزيولوجية للمرأة ، رغم كونها قد اقتحمت المهن التي ارتبطت ممارستها بالرجل وبقيت حكرا له، وبالتالي فإن تواجد المرأة كان أكثر في الوظائف الإدارية رغم قلة عددهن بالمؤسسة ، وذلك نظرا للشهادات العلمية العليا التي صارت تمتلكها والتي تؤهلها لشغل مثل هذه الوظائف وغيرها.

v جدول رقم (04): توزيع المبحوثين حسب فئات العمر.

النسبة %	التكرارات	الجنس
12%	12	[29 - 20]
43%	43	[39 - 30]
35%	35	[49 - 40]
10%	10	[50 - فأكثر]
100%	100	المجموع

تحليل الجدول: يتبين من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ضمن الفئة [30 - 39] تقدر نسبتهم بـ 43% ، مقابل 35% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ضمن فئة [40 - 49] ، مقابل 35% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ضمن فئة [20 - 29] حيث قدرت نسبتهم بـ 12% ، في حين نجد نسبة 10% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ضمن فئة [50 - فأكثر].

نفسر ذلك أن المؤسسة محل الدراسة توظف عمالا من مختلف الفئات العمرية، بدء بمرحلة الشباب إلى العمال المتقدمين في السن ، حيث تعتمد بالدرجة الأولى على فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم ضمن [20 - 39] ، وهذا راجع إلى كون هذه المرحلة تتميز بخصائص عدة منها ، الطموح والعطاء والحماس ، والتي تتماشى مع الأداء الاقتصادي للمؤسسة ، كما أنها تمتلك فئة عمرية من 40 سنة فأكثر وهي الفئة التي تتمتع بالخبرة والمهارة في العمل و تؤهلهم للعب دور فعال في تحقيق أهداف المؤسسة ، إذ تعتبرهم بمثابة المرشد والموجه للفئة العمرية الأولى.

٧ جدول رقم (05) : توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية.

النسبة %	التكرارات	الجنس
08%	8	أعزب
92%	92	متزوج
00%	00	مطلق
00%	00	أرمل
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يبين الجدول أعلاه أن فئة المتزوجين من أفراد عينة البحث هي التي تمثل النسبة الأعلى والتي تقدر بـ92% ، مقابل نسبة 08% لفئة العزاب ، في حين تتعدم فئتي المطلق والأرمل .

نفس هذه النسب سوسولوجيا ، بأن غالبية مفردات عينة البحث هم متزوجون ، فهم بذلك لهم القدرة على تحمل المسؤولية ، سواء الأسرية منها ، أو مسؤولية المهام الموكلة إليهم في العمل ، فهم بذلك يسعون إلى تحقيق التوازن بين المسؤولية الأسرية والمسؤولية المهنية ، ما يدفعهم إلى البقاء والارتباط بمؤسسة العمل ، كونها المصدر الذي يلبي من خلاله العامل متطلبات الحياة.

أما بالنسبة لفئة العزاب فقراءتها السوسولوجية تكمن في أن حداثة التوظيف بالمؤسسة محل الدراسة وتعقد ظروف الحياة الاجتماعية والاقتصادية ، من العوامل التي أدت بها إلى العزوف وتأخير تحمل مسؤولية بناء وتكوين أسرة ، قبل تأمين مستقبلهم المهني بالحصول على منصب عمل دائم ، يحقق لهم مستقبل زاهر ومستقر .

كما أن كلتا الفئتين السابقتين هي بحاجة إلى الاهتمام من طرف المؤسسة من خلال التقرب من عمالها والاطلاع على أحوالهم الشخصية والعائلية ومعرفة احتياجاتهم ، والعمل على تلبيتها وإشباعها بالقدر الكافي ، بتوفير خدمات اجتماعية لهم ، كونهم رغبوا في العمل بهذه المؤسسة طواعية ، لما تتمتع به من سمعة واهتمام بالموارد البشري.

٧ جدول رقم(06) : توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي .

النسبة %	التكرارات	المستوى التعليمي
00%	00	لا يقرأ ولا يكتب
09%	09	ابتدائي
12%	12	متوسط
36%	36	ثانوي
43%	43	جامعي
100%	100	المجموع

تحليل الجدول: يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 43% من مفردات عينة البحث مستواهم التعليمي جامعي ، مقابل 36% من المبحوثين مستواهم التعليمي ثانوي ، مقابل 12% من مفردات عينة الدراسة مستواهم التعليمي متوسط ، كما نجد أن مستوى التعليم الابتدائي لا يمثل سوى 09% ، و يندم المستوى التعليمي "لا يكتب ولا يقرأ".

نفسر هذه النسب سوسولوجيا ، أن غالبية مفردات عينة الدراسة وبنسبة 79% مستواهم التعليمي بين الثانوي والجامعي ، ما يؤكد اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالجانب التعليمي كأحد المعايير الأساسية في سياسة التوظيف ،كونها تعتمد في إنتاجيتها على التكنولوجيا الحديثة ، مما يتطلب إحداث توافق بين العامل والوظيفة التي يشغلها باعتبار المستوى التعليمي أحد مقوماته ، كما أن المؤسسة تهتم أكثر بالخريجين الجامعيين ، بدليل نسبة 43% وهي الأعلى، وهي مؤشر يدل على أن المؤسسة تعتمد في تسيير مختلف نشاطاتها على اليد العاملة المدربة.

في حين نجد أن بساطة مهام ومسؤوليات بعض الوظائف الموزعة على مختلف قطاعات الإنتاج بالمؤسسة ، يحتاج إلى مستوى علمي بسيط كالابتدائي والمتوسط ، باعتبار مهاراتها يمكن اكتسابها بسرعة من خلال عملية التكرار فقط.

✓ جدول رقم (07) : توزيع المبحوثين حسب الاقدمية بالمؤسسة.

الاقدمية	التكرارات	النسبة %
[5 – 1]	21	21%
[10 – 6]	42	42%
[11 – فأكثر	37	37%
المجموع	100	100%

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه ، أن نسبة 42% من مفردات عينة البحث تكتسب أقدمية بالمؤسسة محل الدراسة ما بين 6 و 10 سنوات ، مقابل 37% من المبحوثين يكتسبون أقدمية أكثر من 11 سنة ، في حين نجد نسبة 21% من مفردات العينة يكتسبون أقدمية ما بين السنة والخمس سنوات .

نفسر هذه النسب سوسولوجيا ،على أن غالبية أفراد عينة البحث يمتلكون أقدمية في العمل بالمؤسسة محل الدراسة بنسبة 79% ، إذا ما قورنت بسنة انطلاق أشغال البناء 2000م ، وبداية الإنتاج سنة 2003 م ، وبالتالي هذه الفئة لها خبرة كبيرة بخبايا العمل ، قادرة على تحمل المسؤولية وتمتلك مهارات عالية في إدارة شؤون العمل ومواجهة كل المشكلات التي تواجههم أثناء القيام بالمهام الموكلة إليهم، هذه الاقدمية التي امتلكها العامل تجعله أكثر ارتباطا بالمؤسسة ، وأدق فهما لأهدافها ، وبالتالي تزداد رغبته في الاستمرار والاستقرار بها. والمؤسسة لا يمكنها أن تفرط في الكفاءات التي تمتلكها ،لذلك تعمل على توفير كل شروط العمل الملائمة ن ببناء نظام فعال للحوافز بنوعيتها . في حين تعتبر الفئة الأولى طموحة تمتلك طاقة ورغبة كبيرتين والتميز في أداء أعمالها ، مستمدة ذلك من الكفاءات التي تشرف عليها ، وتعمل على توجيهها ونصحها .

الفصل الرابع

تحليل النتائج ومناقشتها

على ضوء الفرضيات

- i. عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى.
- ii. عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية.
- iii. عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة.
- iv. النتيجة العامة.

تمهيد:

قد تكون الدراسات النظرية و حدها كافية في نوع من مواضيع الدراسة ، لكن في البعض الآخر ،لا تكن كافية لاكتشاف أدق المعلومات حول موضوع البحث، لذا وجب على الباحث في هذه الحالة إثراء المعارف النظرية بجانب ميداني يقوم على أسس علمية، يتبع فيها الباحث خطوات منهجية تكسبه الطابع المنهجي. ونظرا لتباين النشاط الذي تقوم به كل مؤسسة و باختلاف المواضيع و الأهداف المرجوة من كل دراسة ، وقع اختيارنا على مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة، لملاءمتها مع موضوع دراستنا الذي نهدف من ورائه الكشف عن علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية ، و بعد جمع البيانات من أفراد عينة البحث ومراجعتها ، تم ترميزها وتفرغها و عرضها في جداول إحصائية لتبسيط عملية تحليل البيانات و تفسير النتائج في ضوء الفرضيات ، و استخلاص النتائج النهائية..

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

i. عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى:

1- واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي في المؤسسة مجال الدراسة.

٧ جدول رقم (08): توزيع المبحوثين حسب صعوبة التنقل إلى مكان العمل.

هل تجد صعوبة للتنقل إلى مكان العمل	التكرارات	النسبة %
نعم	02	02%
لا	98	98%
المجموع	100	100%

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 98% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأنهم لا يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان عملهم ، مقابل نسبة 02% أجابوا بأنهم يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان العمل.

مما يشير إلى أن العامل بعيد عن التوترات النفسية التي تخلقها مشكلة عدم وفرة وسائل النقل والتي لها تأثير سلبي على تفكيره وتركيزه قبل وأثناء وبعد أدائه لعمله من جهة، ومن جهة أخرى يتمكن من تأدية عمله على الوجه المطلوب ، ويحترم أوقات العمل بتفادي التأخر والتغيب عن العمل.

٧ جدول رقم (09): توزيع المبحوثين حسب وسيلة النقل المستعملة

وسيلة النقل المستعملة	التكرارات	النسبة %
نقل المؤسسة	63	73.3%
	17	19.8%
	06	6.9%
نقل شخصي	12	12%
نقل عمومي	02	02%
المجموع	100	100%

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 86% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يستعملون وسيلة نقل المؤسسة للتنقل إلى مكان عملهم ، مقابل 12% من المبحوثين أجابوا بأنهم

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

يستعملون وسيلة نقل شخصي للتنقل إلى مكان العمل ،في حين نجد أن المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يستعملون وسيلة نقل عمومي للتنقل إلى مكان عملهم قدرت نسبتهم ب02% فقط.

كما أن نسبة 73.3% من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يستعملون وسيلة نقل المؤسسة أكدوا بأن هذه الوسيلة مريحة، مقابل 19.8% من مفردات نفس العينة أجابوا بأن وسيلة النقل مريحة نوعا ما ، في حين أن الذين كانت إجابتهم بأن وسيلة النقل غير مريحة قدرت نسبتهم بـ 06.9% فقط

مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة توفر وسيلة النقل للعامل ، وبذلك تعمل على المحافظة على كامل تركيزه وطاقاته لاستغلالها في أداء عمله بتجنيبه البحث عن وسيلة النقل للوصول إلى مكان العمل، وما يتبعها من انفعالات وتوترات نفسية في حالة نقصها من جهة، ومن جهة أخرى تدعم احترام أوقات العمل بالتقليل من التأخرات والتغيبات، كما أن المؤسسة محل الدراسة توفر وسائل نقل مريحة لعمالها.

٧ جدول رقم (10): توزيع المبحوثين حسب من يدفع حقوق النقل.

النسبة %	التكرارات	يدفع حقوق النقل
87%	87	المؤسسة
06%	06	العامل
07%	07	مشتركة
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 87% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة هي التي تتحمل مصاريف النقل، مقابل 07% من المبحوثين أجابوا بأن دفع مصاريف النقل مشتركة ، في حين نجد أن المبحوثين الذين أجابوا بأن العامل هو الذي يتحمل مصاريف النقل قدرت نسبتهم بـ 06% فقط.

وهذا ما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة لا توفر وسيلة النقل للعامل فقط ، بل تتحمل مصاريفه كاملة، وبذلك تسمح للعامل بتوفير تكاليف النقل ذهابا وإيابا واستغلالها في تلبية وإشباع حاجاته وأسرته، فيكون لها الأثر الإيجابي على نفسية العامل ما يقوي من ارتباطه بالمؤسسة.

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (11): توزيع المبحوثين حسب توفير المؤسسة للوجبة الغذائية.

النسبة %		التكرارات		توفر المؤسسة وجبة غذائية	
%98	%40.8	98	39	جيدة	نعم
	%50		49	حسنة	
	%10.2		10	رديئة	
%02		02			لا
%100		100			المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 98% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم وجبة غذائية ، مقابل 02% من المبحوثين أجابوا بأن المؤسسة لا توفر لهم وجبة غذائية، كما أن نسبة 50% من المبحوثين الذين أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم وجبة غذائية أكدوا على أن الوجبة جيدة ، مقابل 40.8% من مفردات نفس العينة أكدوا بأن الوجبة حسنة ، في حين الذين أجابوا بأن الوجبة الغذائية رديئة قدرت نسبتهم 10.2% فقط.

مما يشير إلى أنّ المؤسسة محل الدراسة توفر لعمالها وجبة غذائية غنية بالعناصر الضرورية للجسم ، وهذا ما لاحظناه أثناء زيارتنا للمؤسسة ونحن بصدد جمع البيانات الميدانية، ما تساعدهم على تعويض الطاقة الضائعة نتيجة الجهد المبذول في العمل ومن ثم المحافظة على صحة وسلامة العامل، وتجنبيهم عناء إحضار الوجبة من البيت أو البحث عن مطعم قريب خارج المؤسسة لتناول وجبته الغذائية و التي قد لا تتوفر على الشروط الصحية والغذائية الضرورية من جهة ، ومن جهة أخرى فالمؤسسة تضمن بذلك للعامل راحته النفسية وسلامته صحته وبالتالي تجديد طاقاته للاستمرار في أداء عمله بالمستوى المطلوب.

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (12): توزيع المبحوثين حسب من يشرف على تحضير الوجبة الغذائية.

النسبة %	التكرارات	يشرف على تحضير الوجبة
37%	37	طبيب تغذية
51%	51	طباخ مؤهل
12%	12	أخصائي متدرب
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 51% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن الذي يشرف على تحضير الوجبة الغذائية للعمال هو طباخ مؤهل، في مقابل 37% من المبحوثين أجابوا بأن طبيب التغذية هو الذي يشرف على تحضير الوجبة الغذائية ، في حين أن الذين أجابوا بأن الأخصائي المتدرب هو الذي يشرف على تحضير الوجبة الغذائية قدرت نسبتهم بـ12% فقط.

مما يدل على أن المؤسسة ميدان الدراسة تولي أهمية كبيرة لصحة العامل بتوفيرها له وجبة غذائية وبنوعية ترضيه، بالإضافة إلى الانتقاء الدقيق لمن يشرف على تحضيرها سواء تعلق بالطبيب التغذية أو غيره، ما يثبت اهتمام المؤسسة بصحة العامل لما لها من ارتباط قوي بنفسيته ومن ثم أدائه وإنتاجيته.

٧ جدول رقم (13): توزيع المبحوثين حسب نظافة المطعم.

النسبة %	التكرارات	نظافة المطعم
22%	22	نظيف جدا
67%	67	نظافة مقبولة
11%	11	غير نظيف
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 67% من مفردات عينة البحث قد أجابوا بأن مطعم المؤسسة نظافته مقبولة ، في مقابل 22% من المبحوثين أجابوا بأن نظافة المطعم جيدة ، في حين نجد أن الذين أجابوا بأن مطعم المؤسسة غير نظيف قدرت نسبتهم بـ11% فقط.

مما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بنظافة المطعم وهذا ما لاحظناه أثناء زيارتنا للمؤسسة ونحن بصدد جمع البيانات الميدانية، وذلك لما له من تأثير ايجابي على نفسية العامل وكذا صحته

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

وعلى الوجبة الغذائية في حد ذاتها ما قد يعرض العامل إلى الإصابة بالمرض، وبذلك يؤثر على سير العمل من جهة ، ومن جهة أخرى تحمل المؤسسة تكاليف إضافية لعلاج العامل المريض

٧ جدول رقم (14): توزيع المبحوثين حسب معاناتهم من مشكلة السكن.

النسبة %		التكرارات		تعاني من مشكلة السكن	
%41	%63.4	41	26	نعم	
	%36.6		15	المؤسسة على علم بذلك	
%59		59		لا	
%100		100		المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 59% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم لا يعانون من مشكلة السكن ، في مقابل 41% من المبحوثين أجابوا بأنهم يعانون من مشكلة السكن، كما نجد أن نسبة 63.4% من المبحوثين الذين يعانون من مشكلة السكن أكدوا بأن المؤسسة على علم ذلك، مقابل 36.6% من المبحوثين أكدوا بأن المؤسسة ليست على علم بمعناهم من مشكلة السكن.

مما يشير إلى أن العامل الذي يعاني من مشكلة السكن يكون دائم التفكير بإيجاد حل لمشكلته، ما قد يؤثر على حياته اليومية من الجانبين النفسي والصحي ، وبالتالي يقلل من تركيزه أثناء أداء عمله ما قد يعرضه لبعض المخاطر.

٧ جدول رقم (15): توزيع المبحوثين حسب بعد السكن عن مكان العمل

النسبة %	التكرارات	السكن
%61	61	قريب
%39	39	بعيد
%100	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 61% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن مقر سكنهم قريب من مكان عملهم ، مقابل 39% من المبحوثين أجابوا بأن مقر سكنهم بعيد عن مكان عملهم .

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

وهذا ما يدل على أن أغلبية المبحوثين مقر سكنهم قريب من مؤسسة العمل ، وهي الإستراتيجية التي تنتهجها المؤسسة لتوظيف اليد العاملة فتركز على استقطاب اليد العاملة المتوفرة بالمنطقة التي تتواجد بها المؤسسة بهدف المساهمة في تقليص نسبة البطالة بإتاحة فرص عمل كبعد اجتماعي تساهم به المؤسسة اتجاه المجتمع المحلي من جهة، ومن جهة أخرى بغرض تقليل تكاليف توفير السكن اليد العاملة المستقطبة من خارج المنطقة التي تتواجد بها المؤسسة .

٧ جدول رقم (16): توزيع المبحوثين حسب طبيعة سكن العامل.

النسبة %	التكرارات	طبيعة السكن
62%	62	ملك
04%	04	سكن وظيفي
34%	34	مستأجر
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 62% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن السكن الذي يقيمون فيه ملك لهم ، مقابل 34% من المبحوثين أجابوا بأن السكن الذي يقيمون فيه مستأجر ، في حين نجد أن الذين أجابوا بأن السكن الذي يقيمون فيه هو سكن وظيفي قدرت نسبتهم بـ 04% فقط.

مما يشير إلى أن العامل الذي يملك مسكنا يكون أكثر استقرارا نفسيا واجتماعيا وصحيا، مما يكون له الأثر الإيجابي على حياته العملية بتركيزه على أداء عمله وتحسينه، في حين نجد العامل الذي يستأجر المسكن يكون دائم التفكير بالبحث عن سكن قار يأويه وأسرته، مما يؤثر على حالته النفسية والصحية في الحياة العملية والتي علاقة وثيقة بالأداء والإنتاج.

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (17): توزيع المبحوثين حسب توفر المسكن على المرافق الضرورية

النسبة %	التكرارات	يتوفر المسكن على المرافق الضرورية
96%	96	نعم
04%	04	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 96% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن مساكنهم يتوفر على المرافق الضرورية ، مقابل نسبة 04% من المبحوثين أجابوا بأن مساكنهم لا تتوفر على المرافق الضرورية للحياة.

وهذا ما يدل على أن غالبية العمال يقيمون بمساكن تتوفر على جميع المرافق الضرورية للحياة والتي تعتبر كمؤشر ومصدر استقرار نفسي للعامل يؤثر إيجابا على صحته وصحة أفراد أسرته ، ويمتد تأثيرها إلى الحياة العملية للعامل والتي لها علاقة بالأداء والإنتاج بالمؤسسة.

٧ جدول رقم (18): توزيع المبحوثين حسب التأمين الاجتماعي.

النسبة %	التكرارات	مؤمن اجتماعيا
100%	100	نعم
00%	00	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن كل مفردات عينة البحث وبنسبة 100% أجابوا بأنهم مؤمنين اجتماعيا، مما يؤكد حرص المؤسسة ميدان الدراسة 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 ارتباطه بالمؤسسة ويدفعه بذلك إلى تحسين أدائه.

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (19): توزيع المبحوثين حسب امتلاكهم لبطاقة الشفاء

تمتلك بطاقة الشفاء	التكرارات	النسبة %
نعم	100	100%
لا	00	00%
المجموع	100	100%

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن كل مفردات عينة البحث وبنسبة 100% يملكون بطاقة الشفاء، وهي تأكيد لتأمينهم اجتماعيا ، وبهذه البطاقة يمكن للعامل أن يقوم بتعويض مصاريف علاجه أو علاج أسرته باستخدام التكنولوجيا الحديثة مباشرة من الصيدلية.

2- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي والولاء المستمر في المؤسسة مجال الدراسة

٧ جدول رقم (20): توزيع المبحوثين حسب ما إذا كانت مغادرتهم للمؤسسة في الوقت الحالي خطأ

مغادرة المؤسسة حاليا يعتبر خطأ	التكرارات	النسبة %
نعم	34	34%
لا	66	66%
المجموع	100	100%

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 66% من مفردات عينة البحث يعتبرون أن مغادرتهم للمؤسسة في الوقت الحالي يعتبر خطأ، مقابل 34 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 لما يحظى به من اهتمام ورعاية وجو عمل ملائم، في ظل عدم وجود فرص عمل أفضل تكون بمثابة الدافع لمغادرة المؤسسة.

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (21): توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالذنب إذا غادر المؤسسة.

النسبة %	التكرارات	الشعور بالذنب إذا غادرت المؤسسة
56%	56	نعم
44%	44	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 56% من مفردات عينة البحث أجابوا بشعورهم بالذنب إذا غادروا المؤسسة، مقابل 44% من المبحوثين أجابوا بعدم شعورهم بالذنب عند مغادرتهم للمؤسسة ، مما يشير إلى أن هناك رغبة لدى العامل في الاستمرار بالعمل بهذه المؤسسة لشعوره بالارتياح في أداء عمله بها لكونه يتوافق مع طموحاته من جهة . وتشعب حاجياته المختلفة

٧ جدول رقم (22): توزيع المبحوثين حسب ما إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص العامل.

النسبة %	التكرارات	تستحق المؤسسة إخلاصك
73%	73	نعم
27%	27	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 73% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة تستحق إخلاصهم ، مقابل 27% من المبحوثين أجابوا بأن المؤسسة لا تستحق إخلاصهم. مما يشير إلى أن العامل مستعد لتقديم ما باستطاعته من مجهودات وتحسين أدائه والرفع من مستوى إنتاجيته و بالتالي تحقيق المؤسسة لأهدافها ، مقابل ما يحظى به من اهتمام من خلال ما تقدمه له من مزايا مختلفة في شتى مناحي الحياة العملية .

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (23): خدمة النقل وعلاقتها بإخلاص العامل للمؤسسة.

المجموع		نقل عمومي		نقل شخصي		نقل المؤسسة		وسيلة النقل المستعملة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	الإخلاص والوفاء للمؤسسة
%69	69	%01	01	%07	07	%61	61	نعم
%31	31	%01	01	%05	05	%25	25	لا
%100	100	%02	02	%12	12	%86	86	المجموع

تحليل الجدول: من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 61% من الأشخاص الذين يشيرون أنهم يستعملون وسيلة نقل المؤسسة للوصول إلى مكان العمل مخلصون لمؤسستهم، في مقابل 25% للأشخاص الذين يستعملون وسيلة نقل المؤسسة للوصول إلى مكان العمل ورغم ذلك هم غير مخلصين لمؤسستهم ، في مقابل نسبة 07% من الذين يستعملون وسيلة نقل شخصي للوصول إلى مكان العمل هم مخلصون لمؤسستهم، مقابل نسبة 05% من المبحوثين الذين يستعملون وسيلة نقل شخصي هم غير مخلصين لمؤسستهم، في حين أن نسبة 01% من المبحوثين الذين يستعملون وسيلة نقل عمومي هم مخلصون لمؤسستهم، مقابل نسبة 01% من المبحوثين الذين يستعملون وسيلة نقل عمومي هم غير مخلصين لمؤسستهم.

نفسر هذه النسب سوسيوولوجيا، أن الغالبية العظمى من المبحوثين يؤكدون بأنهم يستعملون وسيلة نقل المؤسسة للوصول إلى مكان العمل ، وهذا ما يجعلهم يشعرون بالارتياح بتجنبهم لمشكلة النقل، و يحافظون على أوقات العمل ، وبالتالي تجنب التوترات النفسية التي تؤثر على صحتهم وحتى على أدائهم من خلال الانشغال بالتفكير في المواصلات، مما قد يؤدي بهم إلى التعرض لإصابات بالعمل ، أو الدخول في خلافات مع إدارة المؤسسة، ومن زاوية أخرى فإن العامل وبتوفير المؤسسة له لوسيلة النقل، قد خففت عنه تكاليف النقل، وأثناء زيارتنا الميدانية لاحظنا وفرة وسائل النقل وكثير منها جديدة، وأثناء مقابلتنا مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة أكد لنا أن جميع العمال توفر لهم المؤسسة النقل*، فمؤسسة لفارج محل الدراسة من خلال توفيرها لوسيلة النقل لعمالها تكشف بذلك عن بعد سوسيو اقتصادي، يتمثل الأول في الاهتمام بالموارد البشري وكسب ولائهم لها، حيث أن

* - مقابلة رقم (01) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/23 على الساعة 14:00 سا

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

غالبية المبحوثين يؤكدون إخلاصهم للمؤسسة، والثاني في القيمة الاقتصادية للوقت، وبناء على هذه النتائج وانطلاقاً من واقع مؤسسة لفارج يتبين لنا أن توفير وسائل النقل ، يمثل مؤشراً يلعب دوراً كبيراً في تحسين الولاء المستمر لدى العامل بالمؤسسة .

٧ جدول رقم (24): توفير الوجبة الغذائية وعلاقتها بإخلاص العامل للمؤسسة.

المجموع		لا		نعم		توفير الوجبة الغذائية الإخلاص للمؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
%73	73	%00	00	%73	73	نعم
%27	27	%00	00	%27	27	لا
%100	100	%00	00	%100	100	المجموع

تحليل الجدول: من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 73 % من الأشخاص الذين أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم خدمة التغذية مما أدى بهم إلى إخلاصهم لمؤسستهم، مقابل 27% من المبحوثين الذين توفر لهم المؤسسة الوجبة الغذائية رغم ذلك هم غير مخلصين لمؤسستهم.

تأخذ هذه النتائج بعداً سوسيوولوجياً ، يكمن في أن العامل وبطبيعة العمل الذي يقوم به ، والجهود التي يبذلها فكرياً وجسدياً ، يصاحبها استخدام لكامل طاقاته فيشعر بالوهن وعدم قدرته على مواصلة أدائه، و حتى يستمر في أداء عمله بالشكل المطلوب ، يحتاج إلى تعويض لتلك الطاقة بأخذ فترات للراحة وتناول وجبة غذائية ، تتوفر على العناصر الغذائية الضرورية للجسم ، وبتوفير المؤسسة محل الدراسة لهذه الوجبة الغذائية ، حيث صرحت كل مفردات عينة البحث بنسبة 100% بأن المؤسسة توفر لهم وجبة غذائية ، هذا وعند زيارتنا للمؤسسة لاحظنا أن جميع العمال يحضون بوجبة غذائية جيدة ، في مطعم يتوفر على كامل المعايير الصحية، من تجهيز ونظافة شملت الهيكل ككل ، بالإضافة إلى النظافة الجيدة التي تتميز بها الأواني المستعملة للأكل، كما أن تحضير الوجبات الغذائية يشرف عليها طبيباً مختصاً في التغذية ، و طباًخين مؤهلين. فتوفير الوجبة الغذائية للعامل بمكان العمل ، يجعله يستغل جزءاً من وقته في إراحة البدن والتخفيف من ضغوطات العمل ، ضف إلى لعبها دوراً سوسيو اقتصادياً من خلال توفير مصاريف التغذية اليومية.

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

كل هذه المؤشرات تجعل العامل يشعر بمدى اهتمام المؤسسة به ، فيبادلها نفس الاهتمام ويزداد ارتباطه بها أكثر ، ويقدم كامل طاقاته ومجهوداته ويخلص لها ، وتندمج بذلك قيمه بقيم المؤسسة ويسعى إلى تحقيق أهدافها باعتبارها جزء من أهدافه.

وبناء على هذه النتائج وانطلاقاً من واقع مؤسسة "الفارج" لاسمنت المسيلة ، يتبين لنا أن التغذية تمثل مؤشراً يلعب دوراً كبيراً في تحسين الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة.

✓ جدول رقم (25): خدمة المساهمة في توفير السكن وعلاقتها بإخلاص العامل للمؤسسة.

المجموع		لا		نعم		المساهمة في توفير السكن للعامل
%	ت	%	ت	%	ت	
72%	72	27%	27	45%	45	نعم
28%	28	15%	15	13%	13	لا
100%	100	100%	42	100%	58	المجموع

تحليل الجدول: من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 45 % من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة تساهم في توفير السكن للعامل مما أدى بهم إلى الإخلاص للمؤسسة ، مقابل 13% من المبحوثين الذين أكدوا مساهمة المؤسسة في توفير السكن للعامل وهم غير مخلصين للمؤسسة ، كما نجد أن نسبة 27% من المبحوثين الذين نفوا مساهمة المؤسسة في توفير السكن للعامل ورغم ذلك هم مخلصون للمؤسسة ، في حين أن نسبة 15% من المبحوثين الذين نفوا مساهمة المؤسسة في توفير السكن للعامل هم غير مخلصين لمؤسستهم.

نفس هذه النسب سوسيولوجيا ، أن توفر 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 يشبع فيه العامل احتياجاته المادية والفيزيولوجية والعاطفية والعائلية ، وبذلك فهو من دعائم صحة الإنسان ، وينعكس ذلك على حالته البدنية والنفسية في مكان العمل، وتعمل المؤسسة محل الدراسة على توفير السكن للعمال الذين

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

يقيمون خارج الولاية سواء بالإقامة في فندق المؤسسة أو استئجار مسكن وتتكفل المؤسسة بأجرته* . فالسكن المريح له علاقة بالإنتاج من خلال تأثيره على الجوانب النفسية والصحية للعامل التي تؤثر بدورها على قدرته في العمل ورغبته فيه.

وبناء على هذه النتائج وانطلاقاً من واقع مؤسسة "لفارج" لاسمنت المسيلة ، يتبين لنا أن مساهمة المؤسسة في توفير السكن للعامل، يمثل مؤشراً يلعب دوراً كبيراً في تحسين الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة.

✓ جدول رقم (26): خدمة التأمين الاجتماعي وعلاقتها بالإخلاص للمؤسسة.

المجموع		لا		نعم		مؤمن اجتماعيا
ت	%	ت	%	ت	%	الإخلاص للمؤسسة
68	68%	00	00%	68	68%	نعم
32	32%	00	00%	32	32%	لا
100	100%	00	00%	100	100%	المجموع

تحليل الجدول: من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه نجد أن نسبة 68% من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم مؤمنون اجتماعيا هم مخلصون لمؤسستهم ، مقابل 32% من المبحوثين المؤمنين اجتماعيا ورغم ذلك هم غير مخلصين لمؤسستهم

نفسر هذه النسب سوسيوولوجيا، 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 ، وتزداد رغبته في الاستمرار في العمل بالمؤسسة لما يحققه من قيمة استثمارية ، وبالتالي نجد أن تأمين العامل اجتماعيا له ارتباط مباشر بالإنتاج ، ومؤشر يساهم في ربط العامل بمؤسسته ، إذ أن كل عمال مؤسسة لفارج مؤمنون

* - مقابلة رقم (01) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/23 على الساعة 14:00 سا

اجتماعيا* ، حيث تعتمد في استقطابها للكفاءات، من خليل تقديم إغراءات يعتبر التأمين الاجتماعي من أهمها ، وبناء على هذه النتائج وانطلاقا من واقع مؤسسة "لأفارج" لاسمنت المسيلة ، يتبين لنا أن تأمين العامل اجتماعيا يمثل مؤشرا يلعب دورا كبيرا في تحسين الولاء المستمر لدى عمال المؤسسة.

3- نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

من خلال عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الأولى تبين لنا ما يلي:

أ- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي:

1- بناء على نتائج الجدولين (09) و (10) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لأفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات النقل..

2- بناء على نتائج الجداول (11) ، (12) و (13) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لأفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات التغذية .

3- بناء على نتائج الجدول (25) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لأفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات السكن.

4- بناء على نتائج الجدولين (18) و (19) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لأفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات التأمين الاجتماعي.

وبذلك يتبين أن عمال مؤسسة لأفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات اجتماعية عمالية في المجال الاجتماعي.

ب- الولاء المستمر:

بناء على نتائج الجداول (20) ، (21) ، (22) و (23) يتضح لنا أن مستوى الولاء المستمر لدى عمال مؤسسة لأفارج لاسمنت المسيلة متوسط.

ج- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي والولاء المستمر:

بناء على نتائج الجداول (23) ، (24) ، (25) و (26) يتضح لنا أن الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي والتي كشفنا عنها بمؤشرات النقل ، التغذية ، السكن والتأمين الاجتماعي تساهم في تحسين الولاء المستمر لدى عمال مؤسسة لأفارج لاسمنت المسيلة.

* - مقابلة رقم (01) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/23 على الساعة 14:00 سا

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها يتأكد لنا صحة الفرضية الأولى والقائلة بأن: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي والتي كشفنا عنها بمؤشرات النقل ، التغذية ، السكن والتأمين الاجتماعي تساهم في تحسين الولاء التنظيمي المستمر لدى عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة.

ii. عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية:

1- واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي في المؤسسة مجال الدراسة.

٧ جدول رقم (27): توزيع المبحوثين حسب توفر المؤسسة على عيادة طبية.

النسبة %		التكرارات		تتوفر المؤسسة على عيادة طبية	
%100	%67	100	67	تجهيزها حديث	نعم
	%25		25	تجهيزها قديم	
	%08		08	تجهيزها غير موجود	
%00		00		لا	
%100		100		المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن كل مفردات عينة البحث وبنسبة 100% أجابوا بأن المؤسسة تتوفر على عيادة طبية ، حيث نجد أن نسبة 67% من المبحوثين يؤكدون بأن تجهيزات العيادة حديث ، مقابل 25% من مفردات عينة البحث أكدوا بأن تجهيز العيادة قديم ، في حين نجد أن الذين نفوا وجود تجهيزات بالعيادة قدرت نسبتهم بـ 08% فقط.

إن طبيعة عمل المؤسسة الصناعية محل الدراسة تستدعي توفرها على العيادة الطبية ، للتكفل بالعامل في حالة المرض أو تعرضهم لحوادث عمل، بتقديم له الإسعافات الأولية اللازمة على مستوى العيادة الطبية، وفي الحالات الخطيرة ينقل المريض أو المصاب عن طريق سيارة الإسعاف إلى أقرب مستشفى لتلقي العلاج. وبالتالي وجود العيادة الطبية بمكان العمل وهذا ما لاحظناه أثناء زيارتنا للمؤسسة ونحن بصدد جمع البيانات الميدانية، مبعث لارتياح العامل خاصة وأن طبيعة العمل التي تعتمد على الآلات الحديثة والسريعة تشكل مصدر لتعرض العامل لحوادث عمل.

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (28): توزيع المبحوثين حسب وقت استقبال العيادة للعامل.

النسبة %	التكرارات	تستقبل العيادة العامل
23%	23	في النهار فقط
12%	12	في الليل فقط
65%	65	24/24 ساعة
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 65% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن العيادة الطبية تستقبل العامل في كل الأوقات أي 24/24 ساعة، مقابل 23% من المبحوثين الذين أجابوا بأن العيادة تستقبل العامل في النهار فقط، في حين نجد أن الذين كانت إجاباتهم بأن العيادة الطبية تستقبل العامل في الليل فقط قدرت نسبتهم بـ 12%. مما يشير إلى أن العيادة الطبية تستقبل العامل في كل الأوقات، و تحديد العامل للوقت الذي تستقبله فيه العيادة مرتبط بالفترة التي يزاول فيها عمله، كون المؤسسة تعمل بنظام الدوريات* أي على مدار 24 ساعة.

٧ جدول رقم (29): توزيع المبحوثين حسب توفر العيادة على سيارة الإسعاف

النسبة %		التكرارات		تتوفر العيادة على سيارة الإسعاف	
98%	69.4%	98	68	سيارة جديدة	نعم
	31.6%		30	سيارة قديمة	
02%		02		لا	
100%		100		المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 98% من مفردات عين البحث أجابوا بأن العيادة تتوفر على سيارة إسعاف، منهم 69.4% أكدوا بأنها جديدة، مقابل 31.6% أكدوا بأن سيارة الإسعاف قديمة، مقابل 02% من المبحوثين أجابوا بأن العيادة لا تتوفر أصلاً على سيارة إسعاف.

مما يشير إلى أن العيادة الطبية بالمؤسسة محل الدراسة تأخذ بعين الاعتبار ضرورة وجود سيارة الإسعاف بالمؤسسة وهذا ما لاحظناه أثناء زيارتنا للمؤسسة ونحن بصدد جمع البيانات الميدانية، وذلك

* - مقابلة رقم (02) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/24 على الساعة : 13:45 سا

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

لنقل العامل المصاب من مكان الحادث إلى العيادة لتلقي الإسعافات الأولية الضرورية والعلاج اللازم أو نقله خارج المؤسسة في حالة خطورة الإصابة حفاظا على سلامته.

٧ جدول رقم (30): توزيع المبحوثين حسب خضوعهم للكشف الطبي عند التحاقهم بالمؤسسة.

النسبة %		التكرارات		خضعت لكشف طبي أولي	
%96	%59.4	96	57	فحص شامل	نعم
	%40.6		39	فحص جزئي	
%04		04		لا	
%100		100		المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 96% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم خضعوا لكشف طبي عن التحاقهم بالمؤسسة ، منهم ما نسبته 59.4% خضعوا لفحص شامل و40.6% خضعوا لفحص جزئي ، مقابل 04% من المبحوثين أجابوا بأنهم لم يخضعوا للكشف الطبي عن التحاقهم بالمؤسسة. مما يشير إلى أن المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار الجانب الصحي للعامل أثناء عملية التوظيف وحتى تعيينه في منصبه لمعرفة مدى توافق صحته بالعمل الموكل إليه ، وذلك نظرا لطبيعة العمل بالمؤسسة والتي قد يكون لها تأثير سلبي على صحة العامل في حالة عدم سلامة جسمه، ويرتبط نوع الفحص بالمنصب الذي يشغله العامل.

٧ جدول رقم (31): توزيع المبحوثين حسب قيام المؤسسة بفحوصات طبية للعمال

النسبة %		التكرارات		تقوم المؤسسة بفحوصات طبية	
%67		67		نعم	
%33		33		لا	
%100		100		المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 67% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة تقوم بإجراء فحوصات طبية للعمال ، مقابل 33% من المبحوثين أكدوا بان المؤسسة لا تقوم بإجراء فحوصات طبية للعمال. مما يشير إلى أن المؤسسة لا يقتصر اهتمامها بالجانب الصحي للعامل عند تعيينه فقط، بل تستمر عملية المتابعة الصحية بشكل دوري أثناء العمل* ، نظرا لعلاقة

* - مقابلة رقم (02) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/24 على الساعة 13:45 سا

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

الجانب الصحي للعامل بالأداء والإنتاج من جهة ، ومن جهة تتجنب تكاليف تعرض العامل للمرض أو حوادث عمل مما ينجم عنها تغيب العامل وضرورة تعويضه حتى تحافظ المؤسسة على السير الحسن للعمل وهذا ما يجعلها تتحمل تكاليف التوظيف والتدريب .

٧ جدول رقم (32): توزيع المبحوثين حسب مكان علاج العمال في حالة المرض.

النسبة %	التكرارات	أعالج في حالة المرض عند
36%	36	طبيب المؤسسة
45%	45	طبيب خاص
19%	19	المستشفى
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 45% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يعالجون عند طبيب خاص في حالة مرضهم ، مقابل 36% من المبحوثين أجابوا بأنهم يعالجون عند طبيب المؤسسة ، في حين نجد أن الذين أجابوا بأنهم يعالجون في المستشفى قدرت نسبتهم 19% .
مما يدل على أن اختيار العامل لمكان علاجه في حالة مرضه يرتبط بعدة عوامل منها الحالة المرضية للعامل ومدى كفاءة الطاقم الطبي المعالج ، كما يعتبر الأجر الذي يتقاضاه العامل ومدى كفايته لتلبية حاجيات أسرته أحد العوامل لاختيار جهة العلاج ، بالإضافة إلى مكان مرضه .

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (33): توزيع المبحوثين حسب مكان تلقي العلاج في حالة التعرض لحادث عمل

النسبة %	التكرارات	أتلقى العلاج داخل المؤسسة
82%	82	نعم
12%	18	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 82% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم وفي حالة تعرضهم لحادث عمل يتلقون العلاج داخل المؤسسة، مقابل 12% من المبحوثين أجابوا بأنهم وفي حالة تعرضهم لحادث عمل لا يتلقون العلاج داخل المؤسسة.

مما يشير إلى أن المؤسسة تتكفل بالعامل في حالة تعرضه لحادث عمل وتقدم له كافة الإسعافات الأولية اللازمة والضرورية والقيام بكامل الفحوصات الطبية من طرف الطاقم الطبي المتواجد على مستوى عيادة المؤسسة وفي حالة خطورة الإصابة ينقل العامل المصاب بسيارة الإسعاف إلى أقرب مستشفى على مستوى تواجد المؤسسة*.

٧ جدول رقم (34): توزيع المبحوثين حسب من يقوم بعلاج العامل بعيادة المؤسسة.

النسبة %	التكرارات	يقوم بمعالجتي
59%	59	الطبيب
28%	28	الممرض
13%	13	أخصائي متدرب
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 59% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن الطبيب هو الذي يقوم بعلاجهم ، مقابل 28% من المبحوثين أجابوا بأن الممرض هو الذي يقوم بعلاجهم، في حين نجد أن الذين أجابوا بأن الأخصائي المتدرب هو الذي يقوم بعلاجهم قدرت نسبتهم بـ 13% فقط. مما يشير إلى أن الذي يقوم بمعالجة العامل يرتبط بالحالة المرضية له ودرجة خطورة الإصابة في حالة تعرضه لحادث عمل، ويبقى الطبيب المتواجد على مستوى عيادة المؤسسة[†] هو الذي

* - مقابلة رقم (02) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/24 على الساعة 13:45 سا
† - مقابلة رقم (02) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/24 على الساعة 13:45 سا

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

يحدد الحالة المرضية للعامل أو درجة خطورة الإصابة والتي تؤثر ايجابيا على نفسية العامل المريض.

٧ جدول رقم (35): توزيع المبحوثين حسب المتابعة الطبية للعامل للمريض.

النسبة %	التكرارات	هناك متابعة طبية
41%	41	نعم
59%	59	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 59% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنه لا توجد متابعة طبية للعامل المريض ،مقابل 41% من المبحوثين أجابوا بأن هناك متابعة طبية.

مما يشير إلى أن الجانب الصحي للعامل يعتبر أهم ما يملكه والذي تقوم عليه حياته العملية، ولذلك يسعى دائما إلى الاطمئنان على صحته من خلال المتابعة الطبية باستمرار خاصة إذا أصيب بمرض أو تعرض لحادث عمل ، حتى وإن كان قد تلقى العلاج اللازم والكافي ،فحرصا منه على سلامة وخلو جسمه من الأمراض تبقى الفحوصات الطبية المستمرة غير كافية بالنسبة له.

٧ جدول رقم (36): توزيع المبحوثين حسب امتلاك المؤسسة لوسائل الأمن الصناعي

النسبة %		التكرارات		تتوفر المؤسسة على وسائل الأمن	
100%	98%	100	98	أستعملها	نعم
	02%		02	لا استعملها	
00%		00		لا	
100%		100		المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن كل مفردات عينة البحث وبنسبة 100% أجابوا بأن المؤسسة تمتلك وسائل الأمن الصناعي، حيث نجد أن 98% من المبحوثين أكدوا على استعمالها ، مقابل 02% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بعدم استعمالها، مما يشير إلى أن المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار طبيعة العمل بالمؤسسة والتي تشكل خطورة على العامل أثناء قيامه بمهامه، ما ألزمها بتوفير وسائل الأمن الصناعي للعامل لحمايته من المخاطر التي قد يتعرض لها في حالة عدم وجودها وهذا ما

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

لاحظناه أثناء زيارتنا للمؤسسة ونحن بصدد جمع البيانات الميدانية ، مما يكلف المؤسسة مصاريف إضافية كمصاريف العلاج أو توظيف وتدريب عامل جديد.

٧ جدول رقم (37): توزيع المبحوثين حسب توعية العمال بضرورة استعمال وسائل الأمن الصناعي

النسبة %		التكرارات		تقوم المؤسسة بالتنوعية	
96%	46.9	96	45	محاضرات	نعم
	40.6		39	معلقات	
	12.5		12	دوريات	
04%		04		لا	
100%		100		المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 96% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة تقوم بتوعيتهم بضرورة استعمال وسائل الأمن الصناعي، مقابل 04% من المبحوثين أجابوا بأن المؤسسة لا تقوم بتوعيتهم بضرورة استعمال وسائل الأمن الصناعي .

مما يشير إلى أن المؤسسة تدرك مدى خطورة طبيعة العمل على العامل ، وبالتالي ضرورة توفير وسائل الأمن الصناعي المختلفة للعامل والحرص على توعية العمال بمختلف الأساليب (محاضرات، معلقات ، دوريات) بضرورة استعمالها وعواقب عدم استعمالها مع تطبيق كامل الإجراءات القانونية* ، حماية للعامل من جهة ، وتجنب المؤسسة محل الدراسة لتكاليف إضافية.

* - مقابلة رقم (02) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/24 على الساعة 13:45 سا

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

2- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي والولاء العاطفي في المؤسسة مجال الدراسة

٧ جدول رقم (38): توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالانتماء للمؤسسة.

النسبة %	التكرارات	تشعر أنك تنتمي لهذه المؤسسة
82%	82	نعم
18%	18	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 82% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة ، مقابل 18% من المبحوثين أجابوا بعدم شعورهم بالانتماء للمؤسسة. ما يكشف على أن غالبية المبحوثين لديهم شعور بالانتماء للمؤسسة. ما يدل على أن المؤسسة ميدان الدراسة وفرت للعامل جميع ظروف العمل الملائمة، ما جعلته يشعر بأنه جزء من مؤسسة عمله.

٧ جدول رقم (39): توزيع المبحوثين حسب اهتمام العامل بنجاح ومستقبل المؤسسة.

النسبة %	التكرارات	تهتم بنجاح ومستقبل المؤسسة
84%	84	نعم
16%	16	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 84% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يهتمون بنجاح ومستقبل المؤسسة ، مقابل 16% أجابوا بأنهم لا يهتمون بنجاح مستقبل المؤسسة. ما يكشف على أن غالبية المبحوثين يهتمون بنجاح ومستقبل مؤسسة عملهم ، باعتبار ذلك مصدر استقرارهم نفسيا واجتماعيا وبالتالي ارتباط نجاحهم ومستقبلهم بنجاح ومستقبل المؤسسة ، وهو ما يشير إلى ولائهم وتعاطفهم لمؤسستهم.

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (40): توزيع المبحوثين حسب منح العامل لكامل طاقته لأداء عمله.

النسبة %	التكرارات	تمنح المؤسسة كامل طاقتك لأداء عملك
85%	85	نعم
15%	15	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 85% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يمنحون المؤسسة كامل طاقتهم لأداء أعمالهم ،مقابل 15% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يمنحون المؤسسة كامل طاقتهم لأداء أعمالهم. ما يدل على أن العامل بالمؤسسة يمنح كامل طاقته لأداء عمله والعمل على تحسينه مما يرفع من مستوى إنتاج المؤسسة ، وهو بمثابة التزام مقابل ما تقدمه له المؤسسة من مزايا مختلفة.

٧ جدول رقم (41): توزيع المبحوثين حسب اعتبار العامل مشاكل المؤسسة من مشاكله الشخصية

النسبة %	التكرارات	مشاكل المؤسسة من مشاكلك الشخصية
59%	59	نعم
41%	41	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 59% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن مشاكل المؤسسة يعتبرونها من مشاكلهم الشخصية، مقابل 41% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يعتبرون مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الشخصية. ما يدل على أن العامل بالمؤسسة يساهم في حل مشكلات العمل التي تعترض تحقيق أهداف المؤسسة خاصة إذا ما تم إشراكه في ذلك، حيث تعتبر من الحوافز المعنوية التي تقوى من علاقة ارتباط العامل بمؤسسة عمله، فاهتمام العامل بمشاكل المؤسسة من مؤشرات ولائه لها.

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (42): توزيع المبحوثين حسب إحساس العامل بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة.

هل تحس بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة	التكرارات	النسبة %
نعم	57	57%
لا	43	43%
المجموع	100	100%

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 57% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يشعرون بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة، مقابل 43% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يشعرون بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة ، ما يشير إلى أن العامل يشعر بارتباط عاطفي اتجاه مؤسسته ، والذي يكشف عن ارتباطه بها وعن رضاه بالعمل الموكل إليه، ومن ثم سعيه إلى خدمتها بمنحها كامل طاقته لأداء عمله بالوجه المطلوب حتى تحقق بذلك أهدافها.مقابل ما توفره له من بيئة ملائمة.

٧ جدول رقم (43): خدمة العيادة الطبية وعلاقتها باعتراز وافتخار العامل بمؤسسته.

خدمة العيادة الطبية		جيدة		حسنة		متوسطة		سيئة		المجموع	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	25	25	36	11	11	07	07	79	79	79	79
لا	04	04	06	07	07	04	04	21	21	21	21
المجموع	29	29	42	18	18	11	11	100	100	100	100

تحليل الجدول : من خلال القراء الإحصائية للجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 36% من المبحوثين الذين أجابوا بأن خدمة العيادة الطبية حسنة يعترفون ويفتخرون بمؤسستهم ، في مقابل 06% من المبحوثين الذين أجابوا بان خدمة العيادة الطبية حسنة ورغم ذلك لا يعترفون ولا يفخرون بمؤسستهم، في مقابل 25% من المبحوثين الذين أجابوا بأن خدمة العيادة الطبية جيدة يعترفون ويفخرون بمؤسستهم في مقابل 04% من المبحوثين الذين أجابوا بأن خدمة العيادة الطبية جيدة رغم ذلك لا يعترفون ولا يفخرون بمؤسستهم ، مقابل 11% من المبحوثين الذين أجابوا بأن خدمة العيادة الطبية متوسطة ورغم ذلك يعترفون ويفخرون بمؤسستهم ، مقابل 07% من المبحوثين الذين أجابوا بأن خدمة العيادة الطبية متوسطة ولا يعترفون ولا يفخرون بمؤسستهم ، في حين نجد أن نسبة 07% من

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

المبحوثين الذين أجابوا بأن خدمة العيادة الطبية سيئة ورغم ذلك يعترفون ويفتخرون بمؤسستهم ، مقابل 04% من المبحوثين الذين أجابوا بأن خدمة العيادة الطبية سيئة لا يعترفون ولا يفخرون بمؤسستهم.

نفسر هذه النسب سوسولوجيا، أن العامل وبتوفر العيادة الطبية يمكن العمل ، يشعر بالراحة النفسية ويطمئن على صحته التي هي رأس ماله ، إذ تساهم العيادة الطبية في وقاية العامل من الوقوع في خطر الأمراض المهنية المزممة ، أو علاجه من المرض في مراحله الأولى ، كما أن وجود العيادة الطبية دليل على اهتمام المؤسسة بالعامل وسلامته الصحية ففي حالة إصابة العامل بمرض مفاجئ، تقدم كافة الإسعافات والفحوصات والأدوية في حينها. وأثناء زيارتنا للمؤسسة لاحظنا توفرها على عيادة طبية بتجهيزات حديثة* ، وصيدلية وطاقم طبي مكون من طبيب وممرضين ، كما أنها توفر على سيارتين للإسعاف الأولى عادية والثانية مجهزة ، وتقدم خدماتها على مدار 24 ساعة وخلال كامل أيام الأسبوع، كما أن نسبة 61% من مفردات عينة البحث يؤكدون أن خدمات العيادة الطبية بين الحسنة والجيدة ، مما توفر الراحة النفسية للعامل وتكسبه الشعور بالاعتزاز والافتخار بالمؤسسة ،

وبناء على هذه النتائج وانطلاقاً من واقع المؤسسة يتبين لنا أن توفر المؤسسة على عيادة طبية يمثل مؤشراً يلعب دوراً كبيراً في تحسين الولاء العاطفي لدى العامل بالمؤسسة.

* - مقابلة رقم (02) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/24 على الساعة 13:45 سا

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (44): توفير الخدمات الصحية وعلاقتها باعتزاز وافتخار العامل بمؤسسته.

المجموع		لا		نعم		توفير الخدمات الصحية الاعتزاز والافتخار بالمؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
%80	82	%13	13	%69	69	نعم
%20	18	%11	11	%07	07	لا
%100	100	%24	24	%76	76	المجموع

تحليل الجدول: من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 69% من المبحوثين الذين أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم خدمات صحية يعترضون ويفتخرون بمؤسستهم ، مقابل 07% من الـ الذين أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم خدمات صحية لا يعترضون ولا يفتخرون بمؤسستهم، في حين نجد أن نسبة 13% من المبحوثين الذين نفوا توفير المؤسسة لخدمات صحية ورغم ذلك فهم يعترضون ويفتخرون بمؤسستهم، مقابل 11% من المبحوثين الذين نفوا توفير المؤسسة لخدمات صحية لا يعترضون ولا يفتخرون بمؤسستهم.

نفسر هذه النسب سوسيولوجيا ، بأن العامل في مؤسسة لفارج يزداد اعتزازه وافتخاره بمؤسسته ، عندما تحقق له خدمات صحية في المستوى ، بحيث تمكنه من الاطمئنان على صحته، خاصة وأن طبيعة العمل تحتاج متابعة صحية مستمرة ، باعتبار أن الصحة بالنسبة للعامل أساس حياته، وكل رأس ماله، تتأثر بظروف العمل المختلفة، لذلك نجد أن كل مفردات عينة البحث يؤكدون بأن المؤسسة محل الدراسة توفرهم لهم خدمات طبية ، حيث تقوم المؤسسة محل الدراسة* بفحوصات طبية لجميع العمال ، بدء بتاريخ التحاقهم بالمؤسسة وقيامها بفحوصات شاملة وجزئية ، إلى الفحوصات الدورية والتي تشمل جميع العمال، ولا تقتصر على الجانب البدني فقط بل حتى على الجوانب الانفعالية والعقلية ، يقوم بها فريق طبي مخصص ، بغرض حماية العمال ووقايتهم من أخطار الأمراض المهنية، والوقوف على مستوى ظروف العمل الصحية.

بناء على هذه النتائج وانطلاقا من واقع المؤسسة يتبين لنا أن توفير المؤسسة لخدمات صحية للعامل، يمثل مؤشرا يلعب دورا كبيرا في تحسين الولاء العاطفي لدى العامل بالمؤسسة.

* - مقابلة رقم (02): أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/24 على الساعة 13:45 سا

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم (45): خدمة الأمن الصناعي وعلاقتها باعتراز وافتخار العامل بمؤسسته.

المجموع		لا		نعم		خدمة الأمن الصناعي الاعتراز والافتخار بالمؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
%77	77	%00	00	%77	77	نعم
%23	23	%00	00	%23	23	لا
%100	100	%00	00	%100	100	المجموع

تحليل الجدول : من خلال القراء الإحصائية للجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 77% من المبحوثين الذين أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم خدمة الأمن الصناعي يعترفون ويفتخرون بمؤسستهم ، مقابل 23% منهم لا يعترفون ولا يفخرون بمؤسستهم.

نفسر هذه النسب سوسيولوجيا على أن العامل بمؤسسة لفارج يزداد اعترازه وافتخاره بمؤسسته عندما توفر له المؤسسة وسائل الأمن الصناعي ، بحيث تمكنه هذه الوسائل من حماية نفسه من المخاطر التي قد يتعرض لها ، فطبيعة عمل المؤسسة وهي إنتاج مادة الاسمنت بمختلف أنواعها تتم عبر عدة قطاعات ، تتميز بمجموعة من المخاطر ، ولذلك تعتبر المؤسسة محل الدراسة توفير وسائل الأمن الصناعي والالتزام بإجراءات السلامة المهنية أمرا ضروريا ، حسب ما أكده لنا من خلال زيارتنا الميدانية، حيث لاحظنا توفر وسائل الأمن الصناعي لدى جميع العمال خاصة الذين يمارسون نشاطهم بالمنطقة الخطيرة ، وشملت الخوذة ، النظارات، الأحذية ، واقبات الأذن وغيرها ، واهتمام مؤسسة لفارج بالأمن الصناعي يعود لعاملين أساسيين ، الأول وقاية العامل وحمايته من التعرض لحوادث العمل ، والتقليل من درجة خطورتها في حالة تعرض العامل للإصابة، وبالتالي فهي تحاول من خلالها أن يؤدي العامل دوره وهو في حالة نفسية مستقرة وأمنة، مما يحافظ على مستوى الأداء المطلوب وإنتاجيته ، ومن جهة أخرى فإن المؤسسة تحاول من خلال إجراءات الأمن الصناعي أن تتجنب تكاليف حوادث العمل في خضم دوران العمل وما يتبعه من إعادة التوظيف والتدريب وغيرها. لذلك نجد أن المؤسسة محل الدراسة ومن خلال نتائج الجدول أعلاه، توفر وسائل الأمن الصناعي بنسبة 100% حسب إجابات مفردات عينة البحث ، مما أدى بهم إلى الاعتراز والافتخار بمؤسسة العمل.

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

وبناء على هذه النتائج وانطلاقاً من واقع مؤسسة لفارج يتبين لنا توفير وسائل الأمن الصناعي اللازمة والمناسبة لطبيعة العمل تمثل مؤشراً يلعب الدور الكبير في تحسين الولاء العاطفي لدى العامل بالمؤسسة.

3- نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية تبين لنا ما يلي:

أ- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي:

1- بناء على نتائج الجداول (27)، (28)، (29)، (33) و (34) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة يحضون العيادة الطبية.

2- بناء على نتائج الجدولين (30) و (31) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات صحية.

3- بناء على نتائج الجدولين (36) و (37) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات الأمن الصناعي.

وبذلك يتبين لنا بأن عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات اجتماعية عمالية في المجال الصحي.

ب- الولاء العاطفي:

بناء على نتائج الجداول (38)، (39)، (40)، (41) و (42) يتضح لنا أن مستوى الولاء العاطفي لدى عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة مرتفع.

ج- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي والولاء العاطفي.

بناء على نتائج الجداول (43)، (44) و (45) يتضح لنا أن الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي والتي كشفنا عنها بمؤشرات العيادة الطبية، الخدمات الصحية والأمن الصناعي تساهم في تحسين الولاء العاطفي لدى عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها يتأكد لنا صحة الفرضية الثانية والقائلة بأن: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي والتي كشفنا عنها بمؤشرات العيادة الطبية، الخدمات الصحية و الأمن الصناعي تساهم في تحسين الولاء التنظيمي العاطفي لدى عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة.

iii. عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة:

1- واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي في المؤسسة مجال الدراسة.

v جدول رقم (46): توزيع المبحوثين حسب عدالة الأجور بين زملاء العمل.

النسبة %	التكرارات	هناك عدالة في الأجور
72%	72	نعم
28%	28	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 72% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن هناك عدالة في الأجور بين الزملاء ، مقابل 28% من المبحوثين أجابوا بأنه لا توجد عدالة في الأجور بين الزملاء. مما يشير إلى أن المؤسسة تعتمد على نظام للأجور يأخذ بعين الاعتبار كامل المعايير الأساسية في تقييم الوظيفة التي تستند بدورها إلى عملية تحليل وتصنيف الوظائف، فشعور العامل بعدالة الأجور والذي يعتبر من محددات المكانة الاجتماعية للعامل، من شأنه أن يرفع الروح المعنوية لديه ويجعله أكثر رضا عن عمله، مما يقوى ارتباطه بالمؤسسة والذي يحسن بدوره من أدائه.

v جدول رقم (47): توزيع المبحوثين حسب حصول العامل على علاوات عن العمل

النسبة %		التكرارات	تحصل على علاوات عن العمل	
87%	52.9%	87	46	عادلة
	25.3%		22	غير عادلة
	21.8%		19	لا تشمل كل العمال
13%		13	لا	
100%		100	المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 87% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يحصلون على علاوات عن العمل، مقابل 13% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يحصلون على علاوات عن العمل، مما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة تمنح العامل علاوات عن العمل الذي يقوم به رغبة منها بتحسيس العامل بأنها تقدر الجهود الذي يبذله في أداء عمله أو بعض الأعمال

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

الإضافية التي تسند إليه ، وبالتالي مدى اهتمامها به ما يزيد من التزامه بأداء عمله وتحسينه إلى أقصى حد .

٧ جدول رقم (48): توزيع المبحوثين حسب إشراك المشرف للعامل في حل مشكلات العمل

النسبة %		التكرارات		يشرك المشرف العامل في حل مشكلات العمل	
%72	%61.1	72	44	في حل مشاكل العمل فقط	نعم
	%16.7		12	في حل مشاكل العامل الشخصية فقط	
	%22.2		16	في حل مشاكل العمل والعامل معا	
%28		28		لا	
%100		100		المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 72% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المشرف يشركهم في حل مشكلات العمل ، مقابل 28% من المبحوثين أجابوا بأن المشرف لا يشركهم في حل مشكلات العمل، مما يشير إلى أن المؤسسة تلعب دورا كبيرا في تكوين جماعة العمل من خلال اختيار المشرف المناسب حيث المستوى التعليمي والاقدمية في العمل يلعبان دورا أساسيا في تفهم الأدوار، وهذا ما يؤدي بدوره إلى بناء علاقات طيبة مع من يشرف عليهم، والتي لها تأثير ايجابي على نفسية العامل فيعمل على تحسين أدائه ويزاد شعوره بالارتباط بالمؤسسة.

٧ جدول رقم (49): توزيع المبحوثين حسب توافق العمل مع القدرات الجسمية للعامل

النسبة %		التكرارات		يتوافق العمل مع قدراتك الجسدية	
%87		87		نعم	
%13		13		لا	
%100		100		المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 87% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن العمل الذي يقومون به يتوافق مع قدراتهم الجسدية ، مقابل 13% من المبحوثين أجابوا بأن العمل الذي يقومون به لا يتوافق مع قدراتهم الجسمية. مما يشير إلى أن المؤسسة مجال الدراسة تأخذ بعين الاعتبار أثناء عملية التوظيف معيار القدرات الجسمية للعامل وتوافقها مع العمل الذي يقوم به استنادا

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

إلى تحليل وتوصيف الوظائف، وبالتالي يحافظ العامل على صحته ومن ثم المحافظة على مستوى أدائه ، كما يساهم في رضاه عن العمل ما يقوي ارتباطه بالمؤسسة.

٧ جدول رقم (50): توزيع المبحوثين حسب توافق العمل مع المؤهلات العلمية للعامل

النسبة %	التكرارات	يتوافق العمل مع مؤهلاتك العلمية
79%	79	نعم
21%	21	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 79% من مفردات عينة البحث أجابوا بان العمل الذي يقومون به يتوافق مع مؤهلاتهم العلمية، مقابل 21% من المبحوثين أجابوا بأن العمل الذي يقومون به لا يتوافق مع مؤهلاتهم العملية، مما يشير إلى أن المؤسسة مجال الدراسة تأخذ بعين الاعتبار أثناء عملية التوظيف معيار المؤهل العلمي للعامل وتوافقه مع العمل الذي يقوم به استنادا إلى تحليل وتوصيف الوظائف، ما يمكنه من تفهم دوره وأداء عمله بالمستوى المطلوب وبالتالي يكون أكثر رضا عن عمله. ما يقوي ارتباطه بالمؤسسة.

٧ جدول رقم (51): توزيع المبحوثين حسب وجود أصدقاء في مكان العمل.

النسبة %		التكرارات		تتوفر المؤسسة على وسائل الأمن	
91%	53.8%	91	49	علاقة عمل فقط	نعم
	46.2%		42	علاقة قديمة	
09%		09		لا	
100%		100		المجموع	

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 91% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن لهم أصدقاء بالعمل ، مقابل 09% من المبحوثين أجابوا بعدم وجود أصدقاء لهم بمكان العمل،مما يشير إلى أن وجود علاقات حسنة بين العمال سواء كانت علاقة عمل فقط أو علاقة قديمة وهذا ما لاحظناه أثناء زيارتنا للمؤسسة ونحن بصدد جمع البيانات الميدانية، من شأنه أن يخفف من ضغوط العمل اليومية، حيث يلعب التعليم دورا كبيرا في تكوين علاقات الحسنة بين العمال من خلال تقارب

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

الأفكار والطموحات والميولات والاتجاهات. والتي تسمح بخلق جو عمل مريح يؤثر إيجاباً على نفسية العامل ما يرغبه أكثر بالارتباط بالمؤسسة.

٧ جدول رقم (52): توزيع المبحوثين حسب وجود مشاكل بين زملاء العمل.

النسبة %	التكرارات	توجد مشاكل بين زملاء العمل
13%	13	نعم
87%	87	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 83% من مفردات عينة البحث أجابوا بعدم وجود مشاكل بين زملاء العمل، مقابل 13% من المبحوثين أجابوا بأنه توجد مشاكل بين زملاء العمل. ما يشير إلى خلو جماعة العمل من التوترات والخلافات، وهي من العوامل التي تدل على تماسك عناصر الجماعة، حيث تطلب فعالية عملية التوظيف من خلال انتقاء العامل المناسب للوظيفة، والمستوى التعليمي الذي يساهم في تفهم الأدوار، وبالتالي تصبح بيئة العمل مريحة لها تأثير إيجابي على نفسية العامل ترفع من الروح المعنوية لديه ورضاه عن العامل بالمؤسسة، ما يؤدي ارتباطه بالمؤسسة والعمل على تحسين مستوى أدائه.

2- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي والولاء الأخلاقي في المؤسسة مجال الدراسة.

٧ جدول رقم (53): توزيع المبحوثين حسب إمكانية ترك المؤسسة في وجود فرص عمل أفضل.

النسبة %	التكرارات	هل تفكر في ترك المؤسسة في وجود فرص عمل أفضل
64	64	نعم
36	36	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 64% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يفكرون في ترك المؤسسة في حالة ما وجود فرص عمل أفضل، مقابل 36% من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم لا يفكرون في ترك المؤسسة حتى في وجود فرص عمل أفضل.

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

مما يشير إلى أن العامل وبطبيعته الفطرية يبحث دائما عما هو أفضل مما هو عليه، ويلعب كل من المؤهل العلمي والخبرة المهنية دورا أساسيا في قدرته على تحقيق ذلك، إذا تعتبر من المعايير الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في انتقاء العامل الكفاء والمناسب للوظيفة، بالإضافة إلى ما تقدمه من إجراءات لاستقطاب اليد العاملة المؤهلة والمدربة حيث يقوم العامل بالموازنة بين يتحصل عليه من امتيازات بمؤسسته وما تقدمه له مؤسسة أخرى.

٧ جدول رقم (54): توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالخوف من ترك العمل بالمؤسسة.

هل تشعر بالخوف من ترك العمل بالمؤسسة	التكرارات	النسبة %
نعم	66	66
لا	34	34
المجموع	100	100%

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 66% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يشعرون بالخوف من ترك العمل بالمؤسسة، مقابل 34% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يشعرون بالخوف من ترك العمل بالمؤسسة. مما يشير إلى أن العامل يسعى دائما إلى المحافظة على استقراره الاقتصادي والنفسي والاجتماعي، في ظل قلة فرص عمل أفضل وعدم وجود مؤهلات كبيرة تسمح له بالانتقال إلى مؤسسة أخرى كالخبرة المهنية والمستوى التعليمي العالي، وبالتالي يرى بأن ما تقدمه له المؤسسة أفضل من غيرها فيعمل على الالتزام بأداء مهامه بالشكل المطلوب اتجاه مؤسسته.

٧ جدول رقم (55): توزيع المبحوثين حسب قبول العامل بأي عمل مقابل بقائه بالمؤسسة.

هل تقبل بأي عمل مقابل بقاءك بالمؤسسة	التكرارات	النسبة %
نعم	62	62
لا	38	38
المجموع	100	100%

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 62% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يقبلون بأي عمل بالمؤسسة مقابل بقائهم بها ، مقابل 32% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يقبلون بأي عمل مقابل بقائهم بالمؤسسة. مما يدل على أن العامل بحصوله على وظيفة بالمؤسسة يعتبر بالنسبة له مكسبا كبيرا ينبغي أن يحافظ عليه ، حتى وإن غيرت وظيفته الأصلية في ظل دوران العمل

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

الإيجابي، كما أن شعور العامل بجو عمل مناسب يكون بمثابة دافع لبقائه بالمؤسسة، حيث يساهم في استقراره نفسيا واجتماعيا وهي من العوامل التي تقوي من ارتباط العامل بمكان عمله.

٧ جدول رقم (56): توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالسعادة مقابل بقاءه بالمؤسسة.

النسبة %	التكرارات	تشعر بالسعادة مقابل بقاءك بالمؤسسة
68%	68	نعم
32%	32	لا
100%	100	المجموع

تحليل الجدول : يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 68% من مفردات عينة البحث أجابوا بأنهم يشعرون بالسعادة مقابل بقاءهم بالمؤسسة، في مقابل 32% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يشعرون بالسعادة مقابل بقاءهم بالمؤسسة.

إن شعور العامل بالسعادة في عمله يعتبر محصلة لكثير من العوامل التي تحققت له بمؤسسة العمل سواء ما تعلق بالجوانب المادية منها أو المعنوية ، فشعور العامل بالاهتمام نفسيا واجتماعيا وصحيا من خلال توفير جو عمل مناسب من شأنه أن يحقق له السعادة والتي تظهر مؤشراتها برضاه عن العمل وارتفاع الروح المعنوية وتحسين أدائه ، واستعداده لبذل كامل طاقاته من أجل تحقيق المؤسسة أهدافها، وتمتد هذه السعادة حتى إلى حياته اليومية خارج بيئة العمل.

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

٧ جدول رقم(57): علاقة الرضا عن الأجر بضرورة البقاء بالمؤسسة .

المجموع		لا		نعم		راض عن الأجر
%	ت	%	ت	%	ت	ضرورة البقاء بالمؤسسة
%80	80	%24	24	%56	56	نعم
%20	20	1%09	09	%11	11	لا
%100	100	%33	33	%67	67	المجموع

تحليل الجدول :من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 56% من المبحوثين الراضون عن الأجر الذي يتقاضونه أكدوا ضرورة بقائهم بالمؤسسة ، مقابل 11% لا يعتبرون بقاءهم في المؤسسة مسألة ضرورية، ومقابل 24% من المبحوثين الذين هم غير راضين عن الأجر يعتبرون بقاءهم في المؤسسة أمرا ضروريا ، في حين أن نسبة 09% منهم لا يعتبرون بقاءهم بالمؤسسة أمرا ضروريا.

تفسر هذه النسب سوسيولوجيا، أن الجانب المادي والذي يدفع بالفرد للعمل بغرض إشباع وتلبية حاجياته، يلعب دورا كبيرا في ربط العامل بمؤسسة عمله ، فالأجر وباعتباره من أهم الحوافز المادية والمعنوية في نفس الوقت، ومن أهم المغريات التي تستطيع من خلاله المؤسسة جذب العامل الكفاء، والذي تبلغ من خلاله مستوى متميز في الأداء والإنتاجية، حتى يؤدي الأجر دوره، لا بد وأن ينسجم مع بعض العوامل، إذ لابد وأن يتحدد وفق معايير واضحة تتفق مع ما يمتلكه العامل من مؤهلات علمية وخبرات ومهارات ، ومع قدراته الجسدية ، بالإضافة إلى اتفاقه مع ما تتضمنه الوظيفة في حد ذاتها ، من مسؤوليات و واجبات، وقدرته على تغطية وتلبية متطلبات الحياة، كما أن وضع سلم دقيق للأجور، خاصة بين الوظائف المتشابهة، تعتبر محددًا أساسيا في تحقيق الرضا لدى العامل، وبالنظر إلى الجدول أعلاه نجد ما نسبته 67% من المبحوثين قد صرحوا بأن الأجور التي يتقاضونها كافية ، مما يشير إلى مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بموضوع الأجور، وأثناء مقابلتنا لبعض العمال عبروا لنا عن رضاهم عن الأجور التي يتقاضونها بمؤسستهم مقارنة ببعض المؤسسات الأخرى* ، كل

* - مقابلة رقم (03) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/25 على الساعة 13:15 سا

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

هذه العوامل وبتوفرها تجعل العامل يرتبط أكثر بمؤسسته ويرفض مغادرتها ويعتبر بقاءه فيها مسألة ضرورية.

وبناء على هذه النتائج وانطلاقاً من واقع المؤسسة، يتبين لنا أن بناء سلم دقيق للأجور وفق معايير دقيقة والعدالة في توزيعها بين العمال خاصة في الوظائف المتشابهة، مما يشعر العامل بالرضا عن أجره، هو بمثابة مؤشر يلعب دوراً كبيراً في تحسين الولاء الأخلاقي لدى العامل بالمؤسسة .

✓ جدول رقم (58): علاقة الإشراف بضرورة بقاء العامل بالمؤسسة.

علاقة المشرف بالعامل		سيئة		حسنة		جيدة		المجموع
ضرورة البقاء بالمؤسسة		%	ت	%	ت	%	ت	
نعم		29	29	45	45	29	29	80
لا		14	14	05	05	14	14	20
المجموع		43	43	50	50	43	43	100

تحليل الجدول: من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه، يتضح لنا أن نسبة 45% من المبحوثين الذين يعتبرون أن علاقتهم بالمشرف حسنة أكدوا بأن بقائهم بالمؤسسة ضرورياً ، في مقابل 05% منهم لا يعتبرون بقاءهم بالمؤسسة مسألة ضرورية، ومقابل 29% من المبحوثين الذين بينوا بأن علاقتهم بالمشرف جيدة يعتبرون أن بقاءهم بالمؤسسة مسألة ضرورية، مقابل 14% منهم لا يعتبرون بقاءهم بالمؤسسة مسألة ضرورية ، في حين نجد أن 06% من المبحوثين الذين يعتبرون أن علاقتهم بالمشرف سيئة يجدون مسألة بقائهم بالمؤسسة أمراً ضرورياً،مقابل 01% منهم لا يعتبرون مسألة بقائهم بالمؤسسة مسألة ضرورية.

تأخذ هذه النسب تفسيراً سوسولوجياً، بأن العامل لا يقوم بأداء عمله إلا تحت مسؤولية مشرف عليه والذي يمثل عملية الإشراف ، وذلك لتحقيق أكبر مستوى من الفعالية في الأداء ، لبلوغ درجة عالية من الكفاءة الإنتاجية ، إذ شعور العامل بالتحفيز والعمل المنظم وروح العمل الجامعي والتعاون يرفع من الروح المعنوية لديه ، ويساهم بذلك في التقليل من التغيب والتأخر و دوران العمل ، حيث عبرت نسبة 74% من مفردات عينة البحث عن علاقاتهم الحسنة والجيدة مع مشرفيهم، ويلعب المستوى التعليمي الذي يتمتع به المشرف وتكوينه وخبرته دوراً كبيراً في تفهم دوره ، مما يساعده

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

على بناء علاقات عمل سليمة مع من يشرف عليهم .هذه العلاقات الطيبة تشعر العامل بالراحة النفسية وتزيد من رغبته وتمسكهم بالبقاء في المؤسسة.

بناء على هذه النتائج وانطلاقا من واقع المؤسسة يتبين أن المشرف يلعب دورا كبيرا في تعزيز شعور العامل بالرغبة في البقاء بالمؤسسة.

✓ جدول رقم(59): علاقة الرضا عن محتوى العمل بضرورة البقاء بالمؤسسة.

المجموع		لا		نعم		راض عن محتوى العمل
ت	%	ت	%	ت	%	ضرورة البقاء بالمؤسسة
80	%80	24	%24	56	%56	نعم
20	%20	05	%05	15	%15	لا
100	%100	29	%29	71	%71	المجموع

تحليل الجدول: من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه ، يتضح أن نسبة 56 % من المبحوثين الراضون عن محتوى العمل يعتبرون بقاءهم بالمؤسسة أمرا ضروريا، مقابل 15% منهم لا يفضلون البقاء بالمؤسسة، مقابل ذلك نجد نسبة 24% من الأشخاص الذين عبروا عن عدم رضاهم عن محتوى العمل و يعتبرون بقاءهم بالمؤسسة أمرا ضروريا، أما المبحوثين الذين ينفون ضرورة البقاء بالمؤسسة مع عدم رضاهم عن محتوى العمل فتقدر نسبتهم 05%.

سوسيولوجيا تأخذ هذه النتائج تفسيراً، بأن العامل يقوم بعمله وفق متطلبات الوظيفة التي يشغلها، وهذه المتطلبات لا بد وان تتوافق مع الجانب الفكري و الجسدي للعامل ، فإذا كان محتوى العمل الذي يقوم به العامل لا يتناسب ومؤهلاته العلمية ومهاراته وقدراته البدنية ولا يتحصل على أجر يتناسب مع العمل الذي يقوم به، فإن العامل وبمرور الوقت وتحت تأثير ضغوطات العمل ، سيفكر حتما وبمجرد أن تتاح له الفرصة في ترك المؤسسة ، في حين أن العامل الذي يكون محتوى عمله يتناسب مع قدراته الفكرية والجسدية ويتناسب مع الأجر الذي يتحصل عليه، يصبح في هذه الحالة - محتوى العمل - محفزا للبقاء بالمؤسسة واعتباره أمرا ضروريا ، ومن الجدول أعلاه نجد أن نسبة 71% من مفردات عينة البحث هم راضون عن محتوى العمل الذي يقومون به. مما يشير إلى أن المؤسسة تهتم بمحتوى العمل من خلال فعالية عملية تحليل وتوصيف الوظائف ، كأحد أبعاد سياسة

الفصل الرابع - - - - - عرض وتحليل بيانات الفرضيات

التوظيف، وحسب من التقينا بهم من العمال أثناء زيارتنا للمؤسسة محل الدراسة فقد أجابوا بأن محتوى العمل يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وقدراتهم الجسدية* .

وبناء على هذه النتائج وانطلاقاً من واقع المؤسسة يتبين لنا أن محتوى العمل يلعب دوراً كبيراً في استمرارية وبقاء العامل بالمؤسسة تحسين ولائه الأخلاقي.

✓ جدول رقم (60): جماعة العمل المتضامنة وعلاقتها بضرورة البقاء بالمؤسسة.

المجموع		لا		نعم		جماعة العمل المتضامنة
%	ت	%	ت	%	ت	ضرورة البقاء بالمؤسسة
%80	80	%12	12	%68	68	نعم
%20	20	%04	04	%16	16	لا
%100	100	%16	16	%84	84	المجموع

تحليل الجدول: من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه ، يتضح لنا أن نسبة 68% من المبحوثين الذين أكدوا بوجود جماعة عمل متضامنة يعتبرون بقاءهم بالمؤسسة أمر ضروري ، مقابل 16% منهم لا يعتبرون مسألة البقاء بالمؤسسة أمراً ضرورياً ، في حين نجد أن 12% من المبحوثين الذين ينفون وجود جماعة عمل متضامنة يؤكدون على ضرورة بقائهم بالمؤسسة ،مقابل 04% منهم لا يعتبرون مسألة بقائهم بالمؤسسة أمراً ضرورياً.

نفسر هذه النسب سوسيولوجياً، بأن العامل لا يؤدي عمله إلا في إطار جماعة العمل ، والتي تلبى وتشبع حاجياته بالارتباط والانضمام والصدقة والأمان ، حيث يعبر عن ذاته أمام زملائه، كما يستطيع أن يشبع حاجات الاعتراف والتقدير والمشاركة والاتصال، فوجود جماعة عمل متماسكة وهذا ما أشارت إليه مفردات عينة البحث وبنسبة قدرت بـ 84% ، ولمسناه من خلال ملاحظتنا الميدانية لجماعات العمل ومقابلتنا مع بعض العمال[†]، يشير إلى أن أعضاءها يشتركون في خصائص معينة ، كالقيم ، المبادئ والأهداف ، فبتماسك جماعة العمل وتضامنها ترتفع الروح المعنوية لديه ويحقق رضا أكبر للعامل، وبالتالي ينعكس إيجاباً على مستوى أدائه ، وبالتالي إنتاجية أعلى للمؤسسة، إذ كلما زاد

* - مقابلة رقم (03) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/25 على الساعة 13:15 سا
 † - مقابلة رقم (03) أجريت مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة يوم 2014/03/25 على الساعة 13:15 سا

تماسك الجماعة زادت احتمالات مشاركة أعضائها لنفس الاتجاهات والقيم وأنماط السلوك التنظيمي، وبناء على هذه النتائج وانطلاقاً من واقع مؤسسة "لفارج" لاسمنت المسيلة، يتبين لنا أن جماعة العمل المتماسكة والمتضامنة تلعب دوراً كبيراً في تحسين الولاء الأخلاقي لدى عمال المؤسسة.

3- نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

من خلال عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة تبين لنا ما يلي:

أ- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي:

1- بناء على نتائج الجدولين (46) و(47) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات الأجر من خلال العدالة في توزيعها وتوافقها مع محتوى العمل.

2- بناء على نتائج الجدول (48) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات الإشراف من خلال الاختيار المناسب للمشرف.

3- بناء على نتائج الجدولين (49) و(50) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات محتوى العمل من خلال الاعتماد على عملية تحليل وتوصيف الوظائف.

4- بناء على نتائج الجدولين (51) و(52) يتضح لنا أن عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات فيما يخص جماعة العمل المتماسكة .

وبذلك يتبين أن عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة يحضون بخدمات اجتماعية عمالية في المجال الاجتماعي .

ب- الولاء التنظيمي الأخلاقي:

بناء على نتائج الجداول (53)، (54)، (55) و(56) يتضح لنا أن مستوى الولاء العاطفي لدى عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة مرتفع.

ج- الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي والولاء الأخلاقي:

بناء على نتائج الجداول (23)، (24)، (25) و(26) يتضح لنا أن الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي والتي كشفنا عنها بمؤشرات الأجر، الإشراف، محتوى العمل وجماعة العمل تساهم في تحسين الولاء الأخلاقي لدى عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها يتأكد لنا صحة الفرضية الثالثة والقائلة بأن: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي والتي كشفنا عنها بمؤشرات الأجر ، الإشراف ، محتوى العمل وجماعة العمل تساهم في تحسين الولاء التنظيمي الأخلاقي لدى عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة.

iv. النتائج العامة للدراسة:

1- في ضوء أهداف الدراسة :

من خلال الدراسة الميدانية لموضوع بحثنا تم الوقوف على واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المجالات الثلاث الاجتماعي والصحي والمعنوي. حيث توفر مؤسسة لفارج لعمالها خدمات النقل والتغذية والتأمين الاجتماعي ، في حين تساهم في توفير السكن بالصيغ التي تعتمدها في سياستها التشغيلية، وهي الخدمات المرتبطة بالبعد الاجتماعي للخدمات الاجتماعية العمالية. وتوفر مؤسسة لفارج لعمالها خدمات العيادة الطبية ، والخدمات الصحية ، والأمن الصناعي وهي الخدمات المرتبطة بالبعد الصحي للخدمات الاجتماعية العمالية. كما توفر مؤسسة لفارج لعمالها خدمات شملت الأجر من خلال حرصها على العدالة في توزيعه، والإشراف بالاعتماد على مشرفين أكفاء متخصصين ، ومحتوى عمل يتوافق مع متطلبات شاغل الوظيفة، بالإضافة إلى عملها على خلق جماعات عمل متماسكة ومتضامنة وهي الخدمات المرتبطة بالمجال المعنوي للخدمات الاجتماعية العمالية.

وانطلاقاً من تقييم مستوى أبعاد الولاء التنظيمي الثلاثة المستمر و العاطفي والأخلاقي ، تبين لنا مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة مرتفع.

وبناء على نتائج تحليل البيانات الميدانية للفرضيات الجزئية الثلاث ، تم الوقوف على علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية في المجالات الاجتماعي والصحي والمعنوي بالولاء التنظيمي ،من خلال مساهمتها في تحسين أبعاد الولاء الثلاثة، وبالتالي تحقيق الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج لاسمنت المسيلة.

2- في ضوء الفرضيات والتساؤلات :

من خلال تحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائجها حسب كل فرضية ، تم إثبات صحة الفرضيات الفرعية الثلاث للدراسة، وذلك بمساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي في تحسين

الفصل الرابع----- عرض وتحليل بيانات الفرضيات

الولاء المستمر ، ومساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي في تحسين الولاء العاطفي ، وكذا مساهمة الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المعنوي في تحسين الولاء الأخلاقي.

وباعتبار أن الفرضية العامة هي محصلة للفرضيات الفرعية الثلاث ، تبين لنا صحة الفرضية العامة والقائلة بأن: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجالات الاجتماعية والصحية والمعنوي تساهم في تحقيق الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة.

وانطلاقاً من إثبات صحة الفرضيات الفرعية والفرضية العامة ، نكون قد أجبنا عن التساؤلات الفرعية وعن التساؤل العام ، بأن الخدمات الاجتماعية العمالية تساهم إلى حد كبير في تحقيق الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج لاسمنت المسيلة.

خاتمة:

إن موضوع دراستنا والذي بحثنا من خلاله عن علاقة الخدمات الاجتماعية العمالية بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية لفارج لاسمنت المسيلة ، حيث تناولنا متغيرين من المتغيرات التنظيمية في بالغ الأهمية سواء على مستوى العمال أو المؤسسة.

فالخدمات الاجتماعية العمالية تهدف إلى تلبية وإشباع حاجيات العامل المتعددة والمتغيرة من جهة ، وتقوية علاقته بالمؤسسة مكان العمل، فتعدد مجالاتها في الحياة العملية، يمتد إلى الحياة الشخصية والعائلية ، فهي بتوفيرها وتقديمها للعامل تعمل تحقيق الاستقرار الاجتماعي والصحي والنفسي والعاطفي والانفعالي له. وبذلك تعمل على إيجاد بيئة عمل ملائمة لقيام العامل بكامل نشاطات العمل المسند بكامل تركيزه وبكامل طاقاته ومهاراته ، وبلوغ بذلك مستوى متميز من الأداء والإنتاجية.

فمؤسسة لفارج لم توفر وتقدم هذه الخدمات إلا عن إدراك تام لانعكاساتها الايجابية على المؤسسة، بالعمل على المحافظة على صحة العامل وتجنبيه مختلف أشكال المخاطر والأمراض، ومشاكل التغيب والتأخر ودوران العمل ، وكذا العمل على رفع الروح المعنوية لديه ، وتحقيق رضا أكبر، لبلوغ هدف أسمى من ذلك وهو الولاء للمؤسسة ، إذ تعتبر كل المؤشرات السابقة بمثابة دوافع تدفع بالعمال إلى تقوية الرغبة في الاستمرار بالعمل بها ، والاعتزاز والافتخار بها عند التحدث عنها، واعتبار مشاكلها جزءا من مشاكله الشخصية ، والالتزام بالعمل على تحقيق أهدافها.

فنتائج دراستنا أكدت تلك العلاقة القائمة بين الخدمات الاجتماعية العمالية والولاء التنظيمي من خلال مساهمة الأولى والى حد كبير في تحقيق الثاني.

فاهتمام مؤسسة لفارج بالعنصر البشري، باعتباره محور العملية الإنتاجية ، وإدراكها لمدى التأثير الايجابي لبعض المتغيرات والتي تعتبرها بعض المؤسسات سواء عمومية أو خاصة ، هو إلي جعلها ترقى بمستوى التسيير و مستوى الإنتاج، مما جعلها تحظى بالسمعة العالمية.

المراجع

قائمة المراجع

i. القواميس والمعاجم

- 1- ابن منظور: لسان العرب، ج 6 ، ط 1 ، دار الفكر للطباعة والنشر ، بيروت ، لبنان ، 2008 ،
- 2- المنجد في اللغة والأعلام : ط 43 ، دار المشرق ، بيروت ، لبنان ، 2009 ،

ii. الكتب

- 3- إبراهيم بيومي مرعي و ملاك أحمد الرشيدى: الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، القاهرة ، 1984.
- 4- أحمد بطاط: قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006،
- 5- التون مايو : المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية ، ترجمة مبارك إدريس ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، دون ذكر السنة.
- 6- أحمد عادل راشد : مذكرات في إدارة الأفراد ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت ، 1981.
- 7- أحمد سليمان : التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري (علاقات العمل الفردية)، ج 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2002.
- 8- أحمد العابد وآخرون: المعجم العربي الأساسي، د ط ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، بيروت، لبنان، دون ذكر السنة.
- 9- أسامة أمين العطار: التغذية ومخاطر الصناعة ، دار المعارف ، القاهرة ، مصر ، 1967.
- 10- بشير صالح الرشيدى : مناهج البحث التربوي ، رؤية تطبيقية ، ط 1 ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، 2000،
- 11- جمال الدين محمد مرسي : الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين ، الدار الجامعية ، الجزائر ، 2003
- 12- حسن الساعات: علم الاجتماع الصناعي ، ط 3 ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 1980.
- 13- حسين حريم : السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ، د ط ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2004.

- 14- حسين عبد الحميد رشوان : المجتمع والتصنيع - دراسة في علم الاجتماع الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 1996 م
- 14- خالد الهيتي وآخرون : أساسيات التنظيم الصناعي ، دار زهران للطباعة والنشر ، عمان ، 1997.
- 15- خلف سليمان الرواشدة: صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي ، ط1 ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، 2007 ،
- 16- ديوبولد ب فان دالين : مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، ترجمة نبيل نوفل وآخرون ، القاهرة : مكتبة الانجلو مصرية ، 2003
- 17- رشيد زرواتي : المدخل للخدمة الاجتماعية ، مطبعة دار هومة ، الجزائر ، 2000
- 18- ريمون كيبي و فان لوك كوبنهود : دليل الباحث في العلوم الاجتماعية ، ترجمة : يوسف الجباعي ، بيروت ، لبنان ، 1986
- 19- زيد منير عبوي : التنظيم الإداري (مبادئه وأساسياته)، ط1 ، دار أسامة دار المشرق العربي ، عمان ، الأردن ، 2006 ،
- 20- السيد الحسيني : النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم ، دار المعارف الجامعية ، مصر ، 1975.
- 21- صلاح البيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982.
- 22- صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، د ط ،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2004 ،
- 23- طلعت ابراهيم لطفي : أساليب وأدوات البحث الاجتماعي ، دار غريب للطباعة ونش وتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 1990.
- 24- محمد سيد فهمي: الخدمة الاجتماعية العمالية ، ط1 ، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية ، 2008 ،
- 26- محمد سيد فهمي : مدخل في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2002.
- 27- محمد سيد فهمي: مدخل الخدمة الاجتماعية ،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2001م.
- 28- محمد شفيق: التشريعات الاجتماعية العمالية والأسرية ،المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر، 1997 ،
- 29- محمد صفوح الاحرص ونجوى قصاب حسين : الخدمة الاجتماعية ، ط1 ، مطبعة دار الكتاب ، بدون ذكر البلد ، 1997

- 30- محمد صلاح الدين أبو العلا : السلوك الفعال في المنظمات ، دار الجامعة ، الإسكندرية ، مصر ، 2004 ،
- 31- محمد طلعت عيسى وعدي سليمان: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة القاهرة الحديثة ، مصر ، 1963.
- 32- محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، بدون تاريخ النشر ،
- 33- موسى اللوزي : التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة ، ط2 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2003.
- 34- محمد ماهر عيش : العلاقات الإنسانية في الصناعة ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، د س ،
- 35- موسى اللوزي : التكوين التنظيمي (أساسيات ومفاهيم حديثة) ، دار الوائل ، عمان ، الأردن ، 1999
- 36- ناصر دادي عدون : اقتصاد المؤسسة للطلبة الجامعيين ، ط2، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، د ذ س ،
- 37- سعيد عبد السلام حبيب : الخدمة الاجتماعية العمالية الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، القاهرة ، 1984.
- 38- نور الدين حاروش : إدارة الموارد البشرية ، ط1 ، دار الأمة ، برج الكيفان ، الجزائر ، 2011.
- 39- عبد الباسط محمد حسن: علم الاجتماع الصناعي ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ، مصر، 1982م
- 40- علي السلمي : تطور الفكر التنظيمي ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، د ذ س
- 41- عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد: الخدمة الاجتماعية في الدول النامية ، مصر ، مكتبة الأنجلو المصرية،
- 42- عبد الله محمد الشريف : مناهج البحث العلمي، ط 1، مطبعة ومكتبة الإشعاع الفني، مصر ، 2002.
- 43- عبد الله محمود عبد الرحمن : سوسيولوجيا التنظيم ، دار المعارف الجامعية ، الإسكندرية ، 1987
- 44- عبد المحي محمود حسن صالح : الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 ،
- 45- عبد الهادي الجوهري وعلي عبد الرزاق إبراهيم: المدخل إلى المناهج وتصميم البحوث الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 ،
- 46- فاروق زكي يونس : تنمية المجتمع في الدول النامية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ، 1968.
- 47- الفاروق زكي يونس : الخدمة الاجتماعية والتغير الاجتماعي ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1968.

- 48- القريوتي محمد قاسم : السلوك التنظيمي - دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة ، دار المستقبل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 1998 م
- 49- لطيفة إبراهيم : دور التعليم في تعزيز الانتماء ، ط 1، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر، 2000 ،

iii. المجالات العلمية :

- 50- أحمد حسين عبد الرزاق وأيمن إسماعيل محمود يعقوب : العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي والمجال الطبي، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، العدد 1 ، مصر ، 2004،
- 51- عادل السيد : الالتزام التنظيمي لأستاذ الجامعة وعلاقته بفاعلية المنظمة الجامعية ، مجلة كلية التربية بالزقازيق ، ع 43 ، جامعة الإسكندرية ، 2003 ،
- 52- عبد الفتاح خليفات ومنى الملاحمة : الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 25، العدد (3+4) ، 2009
- 53- محمد سرحان خالد المخلافي : أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء ، مجلة جامعة دمشق / المجلد 17 ، العدد 2، 2001 ،

iv. الرسائل الجامعية:

- 54- أسمان بلوم : المستويات التنظيمية لأداء العمال ، رسالة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع - جامعة العقيد الحاج لخضر ، باتنة ، 2003/2002 .
- 55- إيهاب أحمد عويضة : أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظة غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2008 ،
- 56- بدر محمد الجريسي : الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بالمجلس الشورى السعودي من وجهة نظرهم ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية ، 2010،
- 57- بن خالد جمال : الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للاسمنت - حمام الضلعة - المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة اجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر ، 2007،
- 58- جعيجع وفاق : واقع الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة الصناعية - دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت (ACC) - حمام الضلعة - المسيلة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2007.

- 59- دانا لطفي حمدان : العلاقة بين الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين، 2008.
- 60- دراج فريد : الرواسب الثقافية وتأثيرها على ولاء الموظفين تجاه المنظمة - دراسة ميدانية بالفرعين الإداريين الخامس والثالث لبلدية المسيلة - مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2013،
- 61- دري نجاة : قيم العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الإداريين والأساتذة بالمؤسسة التعليمية - دراسة ميدانية بثانوية هواري بومدين (برهوم) بالمسيلة . جامعة محمد بوضياف المسيلة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع، 2013.
- 62- عورتاني مامون عبد القادر: العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، جامعة النجاح ، 2003 م ،
- 63- مراد بوعياش: العلاقات الإنسانية في المؤسسات الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 1992 .
- 64- غميص فوزية : الخدمات الاجتماعية العمالية و الوقاية من حوادث العمل دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنسيج والأقمشة الصناعية -تندال - بالمسيلة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص خدمة اجتماعية ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الجزائر، 2007،
- 65- مصطفى بوجلal : تنظيم العلاقات الصناعية في ظل التحول إلى اقتصاد السوق ، أطروحة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة الجزائر 2 ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، تنظيم وعمل ، إشراف خليفة بوزبرة ، 2013/2012.
- 66- محمد صلاح الدين أبو العلا : ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي ، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة ، إشراف : رشيد عبد اللطيف وادي ، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009م ،
- v . المراجع الأجنبية:

67-Arthur E .fink & Others ,the field of social Work ,holt Rinehart and Whinstone inc .1968

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
72	إستراتيجية الضبط وإستراتيجية الولاء	01
84	توزيع عمال مؤسسة لفارج لاسمنت المسيلة حسب الفئات السوسيو مهنية.	02
87	توزيع المبحوثين حسب الجنس .	03
88	توزيع المبحوثين حسب فئات العمر	04
89	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية.	05
90	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي .	06
91	توزيع المبحوثين حسب الاقدمية بالمؤسسة.	07
95	توزيع المبحوثين حسب صعوبة التنقل إلى مكان العمل	08
95	توزيع المبحوثين حسب وسيلة النقل المستعملة	09
96	توزيع المبحوثين حسب من يدفع حقوق النقل.	10
97	توزيع المبحوثين حسب توفير المؤسسة للوجبة الغذائية	11
98	توزيع المبحوثين حسب من يشرف على تحضير الوجبة الغذائية	12
98	توزيع المبحوثين حسب نظافة المطعم	13
99	توزيع المبحوثين حسب معاناتهم من مشكلة السكن	14
99	توزيع المبحوثين حسب بعد السكن عن مكان العمل	15
100	توزيع المبحوثين حسب طبيعة السكن العامل	16
101	توزيع المبحوثين حسب توفر المسكن على المرافق الضرورية	17
101	توزيع المبحوثين حسب التأمين الاجتماعي	18
102	توزيع المبحوثين حسب امتلاكهم لبطاقة الشفاء	19
102	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كانت مغادرتهم للمؤسسة في الوقت الحالي خطأ	20
103	توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالذنب إذا غادر المؤسسة.	21
103	توزيع المبحوثين حسب ما إذا كانت المؤسسة تستحق إخلاص العامل	22
104	خدمة النقل وعلاقتها بإخلاص العامل للمؤسسة.	23
105	توفير الوجبة الغذائية وعلاقتها بإخلاص العامل للمؤسسة.	24
106	خدمة المساهمة في توفير السكن وعلاقتها بإخلاص العامل للمؤسسة.	25

107	خدمة التأمين الاجتماعي وعلاقتها بالإخلاص للمؤسسة	26
109	توزيع المبحوثين حسب توفر المؤسسة على عيادة طبية	27
110	توزيع المبحوثين حسب وقت استقبال العيادة للعامل	28
110	توزيع المبحوثين حسب توفر العيادة على سيارة الإسعاف	29
111	توزيع المبحوثين حسب خضوعهم للكشف الطبي عند التحاقهم بالمؤسسة	30
111	توزيع المبحوثين حسب قيام المؤسسة بفحوصات طبية للعمال	31
112	توزيع المبحوثين حسب مكان علاج العمال في حالة المرض.	32
113	توزيع المبحوثين حسب مكان تلقي العلاج في حالة التعرض لحادث عمل	33
113	توزيع المبحوثين حسب من يقوم بعلاج العامل بعيادة المؤسسة.	34
114	توزيع المبحوثين حسب المتابعة الطبية للعامل للمريض	35
114	توزيع المبحوثين حسب امتلاك المؤسسة لوسائل الأمن الصناعي	36
115	توزيع المبحوثين حسب توعية العمال بضرورة استعمال وسائل الأمن الصناعي	37
116	توزيع المبحوثين حسب شعورهم بالانتماء للمؤسسة.	38
116	توزيع المبحوثين حسب اهتمام العامل بنجاح ومستقبل المؤسسة.	39
117	توزيع المبحوثين حسب منح العامل لكامل طاقته لأداء عمله.	40
117	توزيع المبحوثين حسب اعتبار العامل مشاكل المؤسسة من مشاكله الشخصية	41
118	توزيع المبحوثين حسب إحساس العامل بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة	42
118	خدمة العيادة الطبية وعلاقتها باعتراز وافتخار العامل بمؤسسته.	43
120	توفير الخدمات الطبية وعلاقتها باعتراز وافتخار العامل بمؤسسته.	44
121	خدمة الأمن الصناعي وعلاقتها باعتراز وافتخار العامل بمؤسسته.	45
123	توزيع المبحوثين حسب عدالة الأجور بين زملاء العمل	46
123	توزيع المبحوثين حسب حصول العامل على علاوات عن العمل	47
124	توزيع المبحوثين حسب إشراك المشرف للعامل في حل مشكلات العمل	48
124	توزيع المبحوثين حسب توافق العمل مع القدرات الجسمية للعامل	49
125	توزيع المبحوثين حسب توافق العمل مع المؤهلات العلمية للعامل	50
125	توزيع المبحوثين حسب وجود أصدقاء في مكان العمل.	51
126	توزيع المبحوثين حسب وجود مشاكل بين زملاء العمل.	52
126	توزيع المبحوثين حسب إمكانية ترك المؤسسة في وجود فرص عمل أفضل.	53

127	توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالخوف من ترك العمل بالمؤسسة.	54
127	توزيع المبحوثين حسب قبول العامل بأي عمل مقابل بقائه بالمؤسسة.	55
128	توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالسعادة مقابل بقائه بالمؤسسة.	56
129	علاقة الرضا عن الأجر بضرورة البقاء بالمؤسسة .	57
130	علاقة الإشراف بضرورة بقاء العامل بالمؤسسة.	58
131	علاقة الرضا عن محتوى العمل بضرورة البقاء بالمؤسسة.	59
132	جماعة العمل المتضامنة وعلاقتها بضرورة البقاء بالمؤسسة.	60

فهرس المحتويات

شكر وعرفان		
مقدمة		
الرقم	العنوان	الصفحة
الجانبي النظري		
الفصل التمهيدي : الإطار العام للدراسة		
04	الإشكالية .	.i
07	الفرضيات.	.ii
08	أسباب اختيار الموضوع .	.iii
09	أهداف الدراسة .	.iv
09	أهمية الدراسة .	.v
10	تحديد المفاهيم .	.vi
18	الدراسات السابقة	.vii
الجانبي النظري		
الفصل الأول : الخدمات الاجتماعية العمالية		
33	تمهيد	
34	لمعة تاريخية عن الخدمة الاجتماعية العمالية	.i
35	أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية	.ii
37	مراحل تطور الخدمة الاجتماعية العمالية	.iii
39	أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية	.iv
39	فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية	.v
40	مبادئ الخدمات الاجتماعية العمالية	.vi
41	الخدمات الاجتماعية في بعض بلدان العالم (نماذج)	.vii
44	مجالات الخدمات الاجتماعية العمالية	.viii

53	الخدمات الاجتماعية العمالية في التشريع الجزائري	.ix
56		خاتمة
الفصل الثاني : الولاء التنظيمي		
59		تمهيد
60	أهمية الولاء التنظيمي	.i
61	قياس الولاء التنظيمي	.ii
63	خصائص الولاء التنظيمي	.iii
63	مراحل الولاء التنظيمي	.iv
65	أبعاد الولاء التنظيمي	.v
67	العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي	.vi
69	المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي	.vii
71	إستراتيجية تعزيز الولاء التنظيمي	.viii
73	النماذج المفصلة للولاء التنظيمي	.ix
77		خاتمة
الجانب الميداني		
الفصل الثالث: التعريف بميدان الدراسة والإجراءات المنهجية للبحث		
i. مجالات الدراسة		
81	المجال المكاني	01
84	المجال البشري	02
84	المجال الزمني	03
ii. منهج الدراسة وأدوات البحث		
85	المنهج	01
85	أدوات البحث	02
iii. عينة الدراسة وخصائصها		
87	عينة الدراسة وطريقة اختيارها	01
87	خصائص عينة الدراسة	02

تحليل البيانات الميدانية	
94	تمهيد
95	i. عرض و تحليل بيانات الفرضية الأولى
109	ii. عرض و تحليل بيانات الفرضية الثانية
123	iii. عرض و تحليل بيانات الفرضية الثالثة
134	iv. النتائج العامة للدراسة
136	خاتمة
قائمة المراجع	
فهرس الجداول	
فهرس المحتويات	
الملاحق	

الملاحق

دليل المقابلة:

تضمن دليل المقابلة مجموعة من الأسئلة المفتوحة حول متغيري موضوع الدراسة، في مقابلة مع رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بمؤسسة لفارغ (Lafarge) للإسمنت - حمام الضلعة - المسيلة وكانت الأسئلة كالآتي :

1- باعتبار مؤسستكم مؤسسة خاصة تختلف عن المؤسسات العمومية ، هل تقدم المؤسسة خدمات اجتماعية لعمالها؟

2- ما هي أنواع الخدمات الاجتماعية المقدمة؟

3- ما الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال المؤسسة في الجانب الاجتماعي؟

4- ما الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال المؤسسة في المجال الصحي؟

5- ما الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال المؤسسة في الجانب المعنوي ؟

6- ما الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الترويحي والديني؟

7- لماذا تعمل مؤسستكم - رغم كونها مؤسسة خاصة تركز على البعد المادي أكثر من البعد

الإنساني - على تقديم خدمات اجتماعية متنوعة لعمالها؟

8- باعتبارك رئيس مكتب الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة، وانطلاقا من احتكاك الدائم والمباشر ببقية

العمال ، هل تعتقد أن العمال راضون عن هذه الخدمات؟

9- إذا كان هدف المؤسسة من وراء تقديم هذه الخدمات هو محاولة إشباع وتلبية حاجيات العمال ،

هل يخلصون لمؤسستهم؟

10- هل تشعر بالافتخار والاعتزاز بالعمل في هذه المؤسسة؟

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

استمارة استبيان

الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

لدى عمال المؤسسة الصناعية

دراسة ميدانية بمؤسسة لفارج (LAFARGE) لاسمنت-حمام الضلعة- المسيلة

المشرف: د/ قجا رضا

الطالب: ميساوي محمد

السلام عليكم:

نرجو منكم الإجابة على أسئلة هذه الاستمارة بكل صدق وموضوعية، علما أن ما

تدلون به يبقى سرا ولن يستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.

و لك مني جزيل الشكر والتقدير على تعاونك.

ملاحظة: ضع إشارة (x) في الخانة المناسبة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن:

3- المؤهل العلمي: لا يقرأ ولا يكتب ابتدائي متوسط

ثانوي جامعي

4- الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل

5- الأقدمية في العمل:

المحور الثاني: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي (النقل، التغذية، السكن، التأمين

الاجتماعي).

6- هل تجد صعوبة في التنقل إلى مكان عملك؟ نعم لا

7- ما هي وسيلة النقل المستعملة؟ نقل المؤسسة نقل شخصي نقل عمومي

- إذا كانت الإجابة ب(نقل المؤسسة)، كيف تجد هذه الوسيلة؟ مريحة نوعاً ما

غير مريحة

8- من يدفع حقوق النقل؟ المؤسسة العامل مشتركة

9- هل توفر لك المؤسسة وجبة غذائية؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، هل هي؟ جيدة حسنة رديئة

10- من يشرف على تحضير هذه الوجبة؟ طبيب تغذية طباط مؤهل أخصائي متدرب

11- كيف تجد المطعم؟ نظيف جداً نظافة مقبولة غير نظيف

12- هل تعاني من مشكلة السكن؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، هل المؤسسة على علم بذلك؟ نعم لا

- 13- هل تساهم المؤسسة في توفير السكن للعامل؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم، كيف تساعده؟ قطعة أرض قرض
- كراء سكنات بناء سكنات وظيفية
- 14- هل المسكن الذي تعيش فيه؟ قريب بعيد
- 15- ما طبيعة مسكنك؟ ملك سكن وظيفي مستأجر
- 16- هل يتوفر سكنك على المرافق الضرورية للحياة؟ نعم لا
- 17- هل تستفيد من خدمات التأمين الاجتماعي؟ نعم لا
- 18- هل تملك بطاقة الشفاء؟ نعم لا

المحور الثالث: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي (العيادة الطبية، الخدمات الطبية، الأمن الصناعي).

- 19- هل تتوفر المؤسسة على عيادة طبية؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم، هل تجهيزها؟ حديث قديم غير موجود
- 20- متى تستقبل العيادة العامل؟ في النهار فقط في الليل فقط 24/24 ساعة
- 21- هل تتوفر العيادة على سيارة الإسعاف؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم هل هي؟ جديدة قديمة
- 22- كيف تجد خدمات العيادة الطبية؟ جيدة حسنة متوسطة سيئة
- 23- هل خضعت لكشف طبي أولي عند التحاقك بالمؤسسة؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم، هل كان الفحص؟ شامل جزئي
- 24- هل تقوم المؤسسة بفحوصات طبية للعمال؟ نعم لا
- إذا كنت الإجابة بنعم، هل تقوم بها؟ شهريا ثلاثي سداسي
- سنوي مستمر لا يوجد

- 25- إذا كنت مريضاً أين تعالج؟ عند طبيب المؤسسة طبيب خاص المستشفى
- 26- في حالة تعرضك لحادث عمل ، هل تتلقى العلاج داخل المؤسسة ؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم ، أين تم علاجك ؟ في عيادة المؤسسة في المستشفى
- 27- من قام بإسعافك؟ الطبيب الممرض أخصائي متدرب
- 28- بعد تلقي العلاج ، هل كانت هناك متابعة طبية ؟ نعم لا
- 29 - هل الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسة للعامل؟ مرضية غير مرضية سيئة
- 30- هل تملك المؤسسة وسائل الأمن الصناعي ؟ نعم لا
- 31- هل تلتزم المؤسسة على استعمالها ؟ نعم لا
- 32- هل تقوم المؤسسة بتوعيتك بأهمية استعمال وسائل الأمن الصناعي ؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم ، هل يتم ذلك عن طريق؟
- محاضرات معلقات دوريات

المحور الرابع: الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال المغنوي (الأجر، الإشراف، محتوى العمل، جماعة

العمل).

- 33- هل أنت راض عن الأجر الذي تتقاضاه ؟ نعم لا
- 34- هل ترى أن الأجور عادلة بين زملائك في العمل ؟ نعم لا
- 35 - هل تتحصل على علاوات عن عملك ؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم ، كيف يتم توزيعها ؟ عادلة غير عادلة
- لا تشمل كل العمال
- 36- كيف تصف علاقتك بالمشرف على عملك ؟ جيدة حسنة سيئة
- 37- هل المشرف في ميدان العمل يشرك العامل في حل المشاكل ؟ نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم هل يهتم بحل ؟

مشاكل العمل فقط مشاكل العامل الشخصية فقط معا

38- هل العمل الذي تقوم به يتوافق مع قدراتك الجسمية ؟ نعم لا

39- هل العمل الذي تقوم به يتوافق مع مؤهلاتك العلمية؟ نعم لا

40- هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع العمل الذي تقوم به؟ نعم لا

41- هل لديك أصدقاء في مكان العمل ؟ نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم ،ما طبيعة علاقتك بهم؟ علاقة عمل فقط علاقة قديمة

42- هل توجد مشاكل بينك وبين زملائك في العمل؟ نعم لا

43- هل تشعر بوجود جماعة عمل متضامنة؟ نعم لا

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

44- هل تشعر بأنك تنتمي لهذه المؤسسة؟ نعم لا

45- هل تهتم بنجاح ومستقبل هذه المؤسسة ؟ نعم لا

46- هل تمنح هذه المؤسسة كل ما تملكه من طاقة لأداء عملك ؟ نعم لا

47- هل تشعر بالاعتزاز والافتخار باستمرار عملك في هذه المؤسسة؟ نعم لا

48- هل تشعر بأن مشاكل هذه المؤسسة من مشاكلك الشخصية؟ نعم لا

49- هل تحس بارتباط عاطفي اتجاه هذه المؤسسة ؟ نعم لا

50- هل تشعر بأنك ملزم بالبقاء في هذه المؤسسة ؟ نعم لا

51- هل تعتقد أنه من الخطأ مغادرة هذه المؤسسة حالياً حتى ولو كان ذلك في صالحك ؟ نعم لا

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

53- هل تستحق هذه المؤسسة إخلاصك وولاءك ؟ نعم لا

- 54- هل تفكر في ترك المؤسسة في حالة وجود فرص عمل أفضل ؟ نعم لا
- 55- هل تجد بقاءك في هذه المؤسسة حالياً مسألة ضرورية جداً؟ نعم لا
- 56- هل تشعر بالخوف من ترك العمل في هذه المؤسسة؟ نعم لا
- 57- هل تقبل بأي عمل مقابل بقاءك في هذه المؤسسة؟ نعم لا
- 58- هل تشعر بالسعادة مقابل بقاءك في هذه المؤسسة؟ نعم لا

برنامج تسيير الخدمات الاجتماعية
لعمال شركة اسمنت مسيلة مصنع



الباب الثاني الحالات الصحية

1- مرض السكري

تمنح للعامل (ة) في الشركة المصاب بمرض السكري جهاز قياس نسبته السكر في الدم بعد تقديم طلب خطي وملف طبي وبطاقة تثبت المرض

2- العمليات الجراحية

يمنح للعامل 60% من مبلغ العملية إذا كانت كانت تكلفة العملية الجراحية اقل من 100000.00 دجو . مبلغ 50% إذا كانت تكلفة العملية أكثر من 100000.00 دجو أو إذا تكررت العملية

الباب الثالث القروض:

1- السلفية الاجتماعية

يمنح للعامل (ة) في الشركة سلفه اجتماعية تقدر بعد دخول مبلغ 18000000 دجو المتفق عليه و المخصص للسلفة و بعد دراسة الطلبات

2- الشراء بالتقسيط

(أ) يمكن للعمال شراء المواد الكهرو منزلية بالتقسيط وذلك بعد تقديم طلب خطي وملف خاص بكل عملية .

(ب) يمكن للعمال شراء السيارات بالتقسيط بعد أن يتم التفاهم مع وكالة خاصة للاستفادة من ميزة الشراء الجماعي و ذلك بعد تقديم طلب خطي وملف خاص

الباب الرابع : النشطات الترفيهية

الرحلات الترفيهية و المخيمات الصيفية

يمكن تنظيم رحلات ترفيهية و مخيمات صيفية وذلك بالتنسيق مع إدارة المصنع

الباب الخامس

النشطات الأخرى

يرمي هذا الباب إلى التكفل بالقضايا الخاصة و هذا بعد التشاور مع لجنة المشاركة و إدارة المصنع

لجنة الخدمات الاجتماعية

محمد خليل



الباب الأول المساعدات الاجتماعية

1 هدية عيد العمال

تمنح للعمال (ة) في الشركة عند كل فاتح من شهر ماي هدية بمناسبة عيد العمال و التي تقدر قيمتها ب 10000.00 دج

2 - منحة الدخول المدرسي

تمنح للعمال (ة) في الشركة منحة الدخول المدرسي قيمتها بين-3500.00 4500,00 دج (وذلك . بتقديم شهادة عائلية وأخرى مدرسية

3 - منحة الازدياد

تمنح للعمال (ة) في الشركة منحة الازدياد محددة ب 10000.00 دج على كل مولود جديد وذلك بتقديم بيان الولادة + صورة طبق الأصل لبطاقة التعرف أو رخصت السياقة أو بطاقة الإقامة بنسبة للإخوة المصريين .

4 - منحة الاختتان

تمنح للعمال (ة) في الشركة منحة الاختتان محددة ب 10000.00 دج على كل ولد وذلك بتقديم شهادة عائلية و شهادة الاختتان + صورة طبق الأصل لبطاقة التعرف أو رخصت السياقة أو بطاقة الإقامة . بالنسبة للإخوة الأجانب

5 - منحة الوفاة

(ا) تمنح لعائلة المتوفى العامل (ة) في الشركة منحة قدرها 200000.00 دج
(ب) تمنح للعامل (ة) في الشركة منحة وفات الزوج (ة) قدرها 30000.00 دج
(ج) تمنح للعامل (ة) في الشركة منحة وفات الابن (ة) قدرها 30000.00 دج
(د) تمنح للعامل (ة) في الشركة منحة وفات الأب أو الأم قدرها 30000.00 دج
(هـ) تمنح للعامل (ة) في الشركة منحة وفات مولود جديد قدرها 10000.00 دج
وذلك بتقديم شهادة الوفاة + صورة طبق الأصل لبطاقة التعرف أو رخصت السياقة

منحة التقاعد:

تمنح منحة 100000,00 دج لكل عامل مقبل على التقاعد

6 - منحة الزواج

تمنح للعمال (ة) في الشركة مساعدة مالية قدرها 20000.00 دج وذلك بتقديم شهادة عقد الزواج + صورة طبق الأصل لبطاقة التعرف أو رخصت السياقة

7 - منحة العمرة

التكفل ب 60% من مبلغ العمرة على حساب الخدمات الاجتماعية و 40 % على حساب العامل بالنسبة للحج يتم دفع مبلغ 150000 دج للحاج بعد العودة من مناسكه

8 منحة عيد المرأة

تمنح منحة 12000, 00 دج للنساء العاملات بالمصنع بمناسبة اليوم العالمي للمرأة 8 مارس من كل سنة

9 منحة ذوي الاحتياجات الخاصة

تمنح منحة 12000,00 دج للعمال ذوي الاحتياجات الخاصة بمناسبة اليوم العالمي للمعاقين 14 مارس



المسيلة في: 03 فيفري 2014

جامعة المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الرقم/...../2014

التماس مساعدة

إلى السيد : مدير مصنع الإسمنت

(لأفار ج) بحمام الضلعة ولاية المسيلة

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع نظام ل م د LMD بجامعة المسيلة ، يشرفنا أن نلتبس من سيادتكم تقديم يد المساعدة للطالب (ة) المذكور(ة) اسمه (ها) أدناه .

وذلك لتمكينه (ها) من جمع المعطيات والمعلومات على مستوى مصالحكم والاطلاع على المراجع والوثائق التي تخدم موضوع البحث .

الرقم	الاسم واللقب	تاريخ ومكان الازدياد	رقم التسجيل	التخصص
01	ميساوي محمد	1974/07/14 ملوزة المسيلة	2012/D94 /So17	علم الاجتماع التنظيم والعمل
/	//	//	//	
/	//	//	//	
/	//	//	//	

عنوان البحث : الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي.

الأستاذ المشرف : الدكتور قجة رضا

و في انتظار ردكم بالقبول ، تقبلوا منا ، سيدي ، فائق الاحترام والتقدير.



لأفار ج
LAFARGE CIMENT M'SILA
Service des Ressources
Humaines

University of M'sila

humaine and Socials Sciences Faculty

B.P : 166 Echbilia M'sila 28003 Fax 213.35.55.96.30

جامعة المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

ص ب 166 اشبيليا المسيلة 28003 - الجزائر. فاكس:



N°/...../ 2014

CONVENTION DE STAGE PRATIQUE

Entre :

L'Université de M'sila représentée par Monsieur : **MEZRAG LAHCENE**,

Vice recteur chargé des relations extérieures, de la coopération, de l'animation, de la communication et des manifestations scientifiques.

D'une part,

et

LAFARGE CIMENT M'SILA.

représentée parayant tout pouvoir à l'effet de la présente convention.

D'autre part.

Il a été convenu ce qui suit :

Art 1 : La présente convention a pour objet l'organisation d'un stage pratique à l'intention des étudiants :

N°	Nom et prénom	Date et lieu de naissance	N° de la carte d'étudiant
1	Missaoui Mohamed	14 - 07 - 1974 à Mélouza - M'sila	2012/D94/S017
2			
3			

Inscrits en : Master 2 .

Diplôme préparé : Master Académique en organisation et travail

Département : Sociologie

Faculté : Sciences Humains et Sociales.

En conformité avec le programme de la spécialité et le plan de travail tracé dans le cadre du projet de fin d'études qui s'intitule :

La relation entre les Services Sociaux des Travailleurs et loyauté envers l'organisation.

Art 2 : Le stage pratique a pour but d'assurer aux étudiants stagiaires l'application pratique des connaissances théoriques acquises à l'université, et ce conformément aux programmes d'enseignement de leur cycle et leur spécialité.

Art 3 : Le programme du stage pratique est arrêté conjointement par le département dont dépendent les stagiaires et l'organisme d'accueil qui contrôle l'exécution.

Art 4 : Le stage se déroule suivant un calendrier établi conjointement par les deux parties.

Art 5 : L'organisme d'accueil s'engage à désigner un encadrer habilité à suivre l'exécution du programme du stage pratique de l'étudiant. Cet encadrer est tenu d'apporter tout le concours nécessaire à la bonne exécution de ce programme.

Art 6 : Pendant la durée du stage pratique s'étalant du : **23/03/2014** au **27/03/2014**, les étudiants stagiaires sont soumis aux mêmes obligations que l'ensemble du personnel de l'organisme, telles que définies dans son règlement intérieur. L'organisme devra porter à la connaissance des stagiaires l'ensemble des dispositions du règlement intérieur et des consignes d'hygiène et de sécurité précisant et sanctions encourues, et ceci dès leur arrivée sur les lieux du stage.

Art 7 : Durant la période du stage, les stagiaires sont assurés par l'université de M'sila. les stagiaires ne peuvent en aucun cas être assurés par l'université de M'sila durant les périodes des vacances et des jours fériés.

Art 8 : Toutes les infractions commises par les stagiaires en violation des dispositions du règlement intérieur de l'entreprise, peuvent faire l'objet d'un avertissement, dont la teneur et la cause doivent être communiquées dans les meilleurs délais à la Faculté des Mathématiques et de l'Informatique de l'université de M'sila.

Art 9 : Les stagiaires sont tenus au secret professionnel aussi bien en ce qui concerne les activités que les structures d'organisation de l'entreprise. A cet effet, ils s'engagent à veiller au caractère confidentiel de tout document de travail. Dans le cas d'une faute grave commise par eux, en violation du règlement intérieur de l'entreprise, celle-ci peut procéder à une suspension immédiate du stage pratique, et au renvoi du stagiaire fautif en informant avec un rapport détaillé dans les meilleurs délais la Faculté des Mathématiques et de l'Informatique de l'université de M'sila.

Art 10 : L'entreprise est tenue de protéger l'étudiant stagiaire contre tout risque d'accident de travail, et de veiller tout particulièrement à l'application des mesures d'hygiène et de sécurité qui doivent être observées au poste du travail où le stagiaire est affecté.

Art 11 : L'entreprise est tenue de transmettre à la Faculté des Mathématiques et de l'Informatique de l'université de M'sila son appréciation et sa notation concernant le déroulement du stage de l'étudiant stagiaire dès la fin du stage, et cela dans les meilleurs délais.

Art 12 : Une copie de la présente convention est remise à l'étudiant stagiaire après lecture et approbation.

Fait à M'sila, le :**06 AVR 2014**.....

Pour l'université de M'sila

Pour l'entreprise d'accueil

أفراح ابوننت مسيلة
LA FARGE CIMENT M'SILA
Service des Ressources
Humaines