



الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم اجتماعية

التخصص: تنظيم وعمل

الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي

دراسة ميدانية ب:مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر- تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د"

دفعه: 2019

إشراف الدكتور:

داود بلقاسم

إعداد الطالبين:

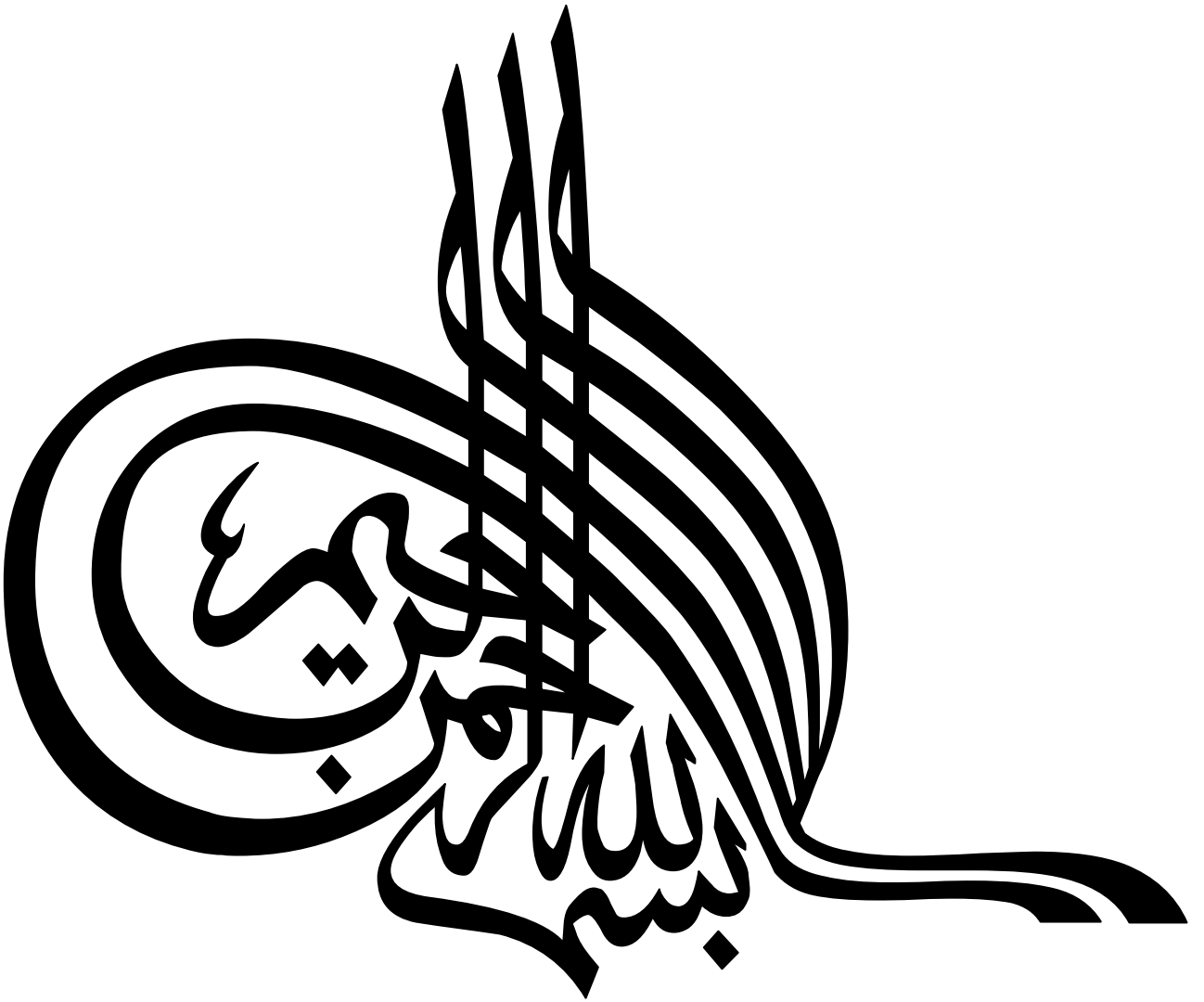
❖ بن ناجي مروان

❖ يوسف بومدين

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
زروقي توفيق	أستاذ محاضر أ-	رئيسا
داود بلقاسم	أستاذ مساعد أ-	مشرفا ومقررا
قفاف خديجة	أستاذ مساعد أ-	عضوا

السنة الجامعية: 2018/2019



شكر و عرفان

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ
﴿ وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى عَالَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

سورة التوبة - 105-

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه،
والصلاة والسلام على محمد النبي الكريم وعلى آله وصحبه ومن
تبعهم إلى يوم الدين.

نتقدم بجزيل الشكر وكامل العرفان ووافر الاهتمام إلى مقام الأستاذ
المشرف: " داود بلقاسم" لتفضله الاشراف على هذه المذكرة ولما
بذله معنا من جهد وارشاد

كما نتقدم إلى جميع موظفي شركة مناجم الفوسفات - صوميفوس -
لما أبدوه من تعاون قصد المساهمة في إثراء هذا البحث
وبالمناسبة نشكر كل أساتذة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
بجامعة تبسة وكل من مدّ لنا يد العون ولو بكلمة طيبة حتى يرى
هذا العمل النور من قريب كان أم من بعيد



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرهان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
4	1. اشكالية الدراسة
7	2. فرضيات الدراسة
7	3. أسباب اختيار الموضوع
8	4. أهمية الدراسة
9	5. أهداف الدراسة
9	6. تحديد مفاهيم الدراسة
12	7. الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الخدمات الاجتماعية في المؤسسة الصناعية	
28	تمهيد
29	1- نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية
30	2- أسباب ظهور الخدمات الاجتماعية
31	3- مبادئ الخدمات الاجتماعية
32	4- أشكال الخدمات الاجتماعية
36	5- أهداف الخدمات الاجتماعية
37	6- الخدمات الاجتماعية و دورها في تعزيز الانتماء التنظيمي
40	7- خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الولاء التنظيمي في المؤسسة الصناعية	
42	تمهيد
43	1- أهمية الولاء التنظيمي
43	2- خصائص الولاء التنظيمي
44	3- مراحل تطور الولاء التنظيمي
46	4- أبعاد الولاء التنظيمي

46	5-العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي
48	6-الولاء التنظيمي ودوره في تعزيز الاستقرار الوظيفي
50	7-خلاصة الفصل
الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة والإجراءات المنهجية للبحث	
52	1-مجالات الدراسة:
52	1-1 المجال المكاني
55	1-2- المجال الزمني
56	1-3- المجال البشري
56	2- منهج الدراسة و أدوات البحث و الأساليب المستخدمة:
56	2-1- المنهج المستخدم
56	2-2- الأدوات المستخدمة في البحث
60	3- عينة الدراسة و خصائصها:
60	3-1- عينة الدراسة (كيفية اختيارها واستخدامها)
61	3-2- خصائص العينة المستخدمة
الفصل الخامس: تفرغ وتحليل البيانات ونتائج البحث	
72	تمهيد:
73	1- تفرغ البيانات، التعليق عليها وتحليلها:
73	أ- تفرغ البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى
92	ب- تفرغ البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية
112	ج- تفرغ البيانات المتعلقة بالفرضيات الثالثة
131	2- نتائج البحث:
131	أ- نتائج البحث حسب الفرضيات الفرعية
137	ب- نتائج البحث حسب الفرضية العامة
137	ج- نتائج البحث في ضوء الدراسات السابقة
141	خاتمة
143	قائمة المصادر والمراجع
149	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
45	مراحل تطور الولاء التنظيمي	01
47	العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي	02

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
56	توزيع عمال صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة حسب الفئات السوسيو مهنية	01
60	أسماء الأساتذة المحكمين ودرجتهم العلمية	02
60	توزيع العمال على الفئات السوسيو مهنية في العينة المدروسة	03
62	توزيع المبحوثين حسب الجنس	04
63	توزيع المبحوثين حسب فئات السن	05
65	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	06
67	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	07
69	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية بالمؤسسة	08
73	توزيع المبحوثين حسب صعوبة التنقل إلى مكان العمل	09
75	توزيع المبحوثين حسب وسيلة النقل المستعملة	10
77	توزيع المبحوثين حسب توفير المؤسسة للوجبة الغذائية	11
79	توزيع المبحوثين حسب نوعية الوجبة الغذائية	12
81	توزيع المبحوثين حسب من يشرف على تحضير الوجبة الغذائية	13
83	توزيع المبحوثين حسب التأمين الاجتماعي	14
84	توزيع المبحوثين حسب امتلاكهم لبطاقة الشفاء	15
86	توزيع المبحوثين حسب إلزامية العامل بالبقاء في المؤسسة	16
87	توزيع المبحوثين حسب غياب البديل أو توفر: (النقل، التغذية، التأمين الاجتماعي)	17
89	توزيع المبحوثين حسب كيفية إيجاد العامل بقاءه في المؤسسة حاليا	18
91	توزيع المبحوثين حسب دور الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي في استمرارية العامل بالمؤسسة	19
92	توزيع المبحوثين حسب توفر المركب على عيادة طبية	20
93	توزيع المبحوثين حسب وقت استقبال العيادة للعامل	21
95	توزيع المبحوثين حسب خدمات العيادة الطبية	22
97	توزيع المبحوثين حسب تعرض العامل لحادث عمل داخل المركب	23
98	توزيع المبحوثين حسب مكان تلقي العلاج في حالة التعرض لحادث عمل	24
100	توزيع المبحوثين حسب حداثة وتكنولوجية الوسائل المعتمدة في الأمن لدى المؤسسة	25

101	توزيع المبحوثين حسب توعية المؤسسة باستخدام وسائل الأمن الصناعي	26
103	توزيع المبحوثين حسب طريقة التوعية بوسائل الأمن الصناعي	27
105	توزيع المبحوثين حسب اعتبار العامل مشاكل المؤسسة من مشاكله الشخصية	28
107	توزيع المبحوثين حسب اعتبار مشاكل العامل من مشاكل المؤسسة	29
109	توزيع المبحوثين حسب إحساسهم تحاجه المؤسسة	30
111	توزيع المبحوثين حسب دور الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي في ارتباط العمال بالمؤسسة	31
112	توزيع المبحوثين حسب تناسب أجر العامل مع جهده	32
114	توزيع المبحوثين حسب رضاهم عن الأجر الذي يتقاضونه	33
115	توزيع المبحوثين حسب العامل على علاوات عن العمل	34
116	توزيع المبحوثين حسب طبيعة العلاوات	35
117	توزيع المبحوثين حسب تعرضهم لخصومات من الأجر	36
119	توزيع المبحوثين حسب علاقة العامل بالمشرف على العمل	37
120	توزيع المبحوثين حسب مشاركة المشرف في حل مشاكل العامل بالمؤسسة	38
122	توزيع المبحوثين حسب اهتمام المشرف بحل مشاكل العامل	39
124	توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بوجود جماعة عمل متضامنة	40
125	توزيع المبحوثين حسب شعور العامل بالذنب عند مغادرته المؤسسة	41
126	توزيع المبحوثين حسب (غياب فرض العمل، تأنيب الضمير)	42
128	توزيع المبحوثين حسب دور الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي في كسب إخلاص وولاء العامل للمؤسسة	43
129	توزيع المبحوثين حسب نوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي التي كسبت إخلاص وولاء العامل بالمؤسسة	44

مقدمة

مقدمة:

لقد حظيت الخدمات الاجتماعية العمالية باهتمام كبيراً من طرف علماء الاجتماع، كما لقيت اهتماماً متزايداً من طرف المديرين في المؤسسات الصناعية، لما لها من تأثير إيجابي على المؤسسة الصناعية كونها تمس بطريقة مباشرة أو غير مباشرة العملية الإنتاجية، وتساهم أيضاً في زيادة الإنتاج، من خلال مساعدة العمال في مواجهة المشاكل والتغلب عليها، بتلبية حاجاتهم المتغيرة، والعمل على كسب اخلاصهم وولائهم لها، من خلال الاستفادة من طاقاتهم في الرفع من مستوى الأداء وزيادة الانتاجية.

ومع زيادة الاهتمام بالخدمات الاجتماعية العمالية في السنوات الأخيرة لكونها عملت على الرفع من مستوى العمال الصحي والاجتماعي والمعنوي، مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل وبيئته التي يعمل فيها حيث عملت على مساعدته للاستفادة من حقه في خدمات الرعاية الاجتماعية العمالية، لإشباع حاجاته ومساعدته على التكيف، وتحسين علاقاته الاجتماعية وزيادة أدائه الاجتماعي والوظيفي وذلك للارتباط الوثيق بين تكيف العامل وزيادة انتاجيته والعلاقة التبادلية بين الوظيفة الاقتصادية والوظيفة الاجتماعية للمؤسسة.

كما يعتبر الولاء التنظيمي من العوامل المهمة التي ترغب المؤسسات الفاعلة لكسبه من العاملين فيها، وكذلك ارتباطه بمستوى الأداء الوظيفي العام، كما للولاء التنظيمي خصائص مترابطة بوصفه حالة نفسية، تصف العلاقة بين العامل والمنظمة، إزاء بقائه أو تركه للمنظمة، فضلا عن كونه ذا أبعاد متعددة يجمعها الولاء العاطفي إزاء المستثمر والولاء الأخلاقي، التي تستند إلى عملية إدراكية، ذات عوامل مؤثرة في قيام حالة الولاء، كما للولاء 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 وتحسين 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 وخصوصاً دورها في تعزيز متغير الولاء التنظيمي، ونظراً لأهمية الموضوع، انطلقاً من كون الخدمات الاجتماعية عامل أساسي يؤثر في تحقيق الولاء التنظيمي، جاءت دراستنا للكشف على مساهمة الخدمات الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي لمؤسسة المركب المنجمي للفوسفات "FERPHOS".

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 ويشتمل على اشكالية البحث، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، تحديد المفاهيم والدراسات السابقة، بينما اشتمل الجانب النظري على فصلين، يتناول الفصل الأول التأسيس النظري للخدمات الاجتماعية، من خلال التطرق إلى نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية، أسباب ظهورها، مبادئها وأشكالها، أهدافها، وصولاً إلى دورها في تعزيز الانتماء التنظيمي.

أما الفصل الثاني فيتناول الولاء التنظيمي، من خلال التطرق إلى أهمية الولاء التنظيمي وخصائصه، مراحل تطوره وأبعاده والعوامل المساعدة في تكوينه، وصولاً إلى دوره في تعزيز الاستقرار الوظيفي.

وفي الجانب الميداني فقد تضمن فصلين شمالاً: الفصل الرابع: فقد تناول التعريف بميدان الدراسة شملت مجالات الدراسة والمنهج وأدوات البحث بالإضافة إلى عينة الدراسة وخصائصها، أما الفصل الخامس تضمن تحليل النتائج ومناقشتها على ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة وخاتمة الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

- 1 اشكالية الدراسة
- 2 فرضيات الدراسة
- 3 أسباب اختيار الموضوع
- 4 أهمية الدراسة
- 5 أهداف الدراسة
- 6 تحديد مفاهيم الدراسة
- 7 الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الانتاج لأهمية دوره في نجاح أي منظمة، تولي القيادات فيها اهتماما كبيرا له من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في إنتاجية وكفاءة العاملين سلبا أو إيجابا، يسعى المسؤولون إلى أن يصل العاملون في انتاجيتهم الى أقصى كفاءة ممكنة، ولتحقيق هذا الهدف تعمل الإدارات على توفير العمالة الجيدة والمؤهلة واكسابهم 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 ومحفز للعمل، حيث أن كفاءة الفرد تتوقف على عنصرين أساسيين هما: المقدرة على العمل و الرغبة فيه، تتمثل المقدرة على العمل فيما يمتلكه الفرد من مهارات ومعارف وقدرات بالإضافة إلى الاستعداد التخصصي للفرد والقدرات التي ينميها التعليم والتدريب (التكوين)، أما الرغبة في العمل فتمثل 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، كونها من العوامل الهامة في ميدان الصناعة، وتتمثل في مساعدات مادية، اجتماعية، نفسية وصحية، كون العامل هو محور العملية الانتاجية 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 الانتاج المختلفة فالخدمات الاجتماعية العمالية تهدف الى مساعدة العامل على النجاح في مهمته كإنسان له كيان 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 والتربوية، كما تهتم بدراسة المشكلات التي تواجهه أثناء قيامه بعمله، وقد استخدمت الخدمات الاجتماعية العمالية الأسس العلمية

الحديثة، التي تقول بأن الانسان لا يمكن أن يعطي أحسن ما في طاقته من إنتاج إلا إذا هيأنا له أفضل ظروف العمل داخليا وخارجيا.

أما موضوع الولاء التنظيمي مرتبط ارتباطا وثيقا بالسيكولوجية النفسية لدى الأفراد، حيث يعتبر من أهم العوامل التي يمكن اعتبارها من المؤشرات الإيجابية 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 ولولا أنهم 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، 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 وتحسين الأداء الوظيفي، إذ صاحب الولاء التنظيمي المرتفع يشعر بدرجة عالية من الرضا والسعادة والارتباط العائلي.

لذلك أصبحت حاجة المؤسسات للأفراد ذوي الولاء التنظيمي مهمة، بكل المؤشرات الثلاث المكونة له، العاطفي، المستمر والأخلاقي بغرض تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية عالية، فالولاء لا ينعكس على الأداء داخل المؤسسة فقط، وإنما على البيئة الخارجية لذلك لا بد من قياس الولاء التنظيمي بهدف الوقوف على نقاط القوة والضعف، بحيث يتم الاستفادة من نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف للوصول إلى إنتاجية مرضية في العمل والعمل على استثمارها وتطويرها وتحقيق أهداف ورؤية المؤسسة، باعتبار المؤسسة الاقتصادية الجزائرية رائدة في مجال الخدمات الاجتماعية العمالية، خاصة في مرحلة التسيير الاشتراكي، أي 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 إيجاباً على الإنتاجية، لكن 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، وفي ظل التغيرات الاقتصادية التي أصبحت تعيشها المؤسسات الاقتصادية العالمية عامة، والمؤسسات الاقتصادية الجزائرية خاصة، وبالانفتاح على اقتصاد السوق وتأثير العولمة بأبعادها المختلفة وحدة المنافسة، صار لزاماً عليها الاهتمام بعامل الخدمات الاجتماعية العمالية لتعزيز الولاء التنظيمي لدى عمالها الذي يضمن لها البقاء والاستقرار والقدرة على المنافسة.

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف تساهم الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (الاجتماعي، الصحي، المعنوي) في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر، العاطفي، الأخلاقي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات بئر العائر - تبسة؟

*وتتدرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (الاجتماعي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات بئر العائر - تبسة؟
- 2- هل للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (الصحي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (العاطفي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات - بئر العائر - تبسة؟
- 3- هل للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (المعنوي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (الأخلاقي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات - بئر العائر - تبسة؟

2. فرضيات الدراسة:

أ. الفرضية العامة:

للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (الاجتماعي والصحي والمعنوي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر، العاطفي، الأخلاقي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات -بئر العائر تبسة.

ب. الفرضيات الفرعية:

1- للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (الاجتماعي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات -بئر العائر - تبسة.

2- للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (الصحي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (العاطفي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات -بئر العائر - تبسة.

3- للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (المعنوي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (الأخلاقي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات -بئر العائر - تبسة.

3. أسباب اختيار الموضوع: ترجع أسباب اختيار الموضوع البحث إلى:

• أسباب موضوعية:

1- كون موضوع الخدمات الاجتماعية من المواضيع الهامة والتي شغلت اهتمام الباحثين في مجال تخصصهم وكذلك اهتمام الموظفين والعاملين بهافي مختلف القطاعات العمومية والخاصة.

2- الرغبة في الكشف عن مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (المستمر، العاطفي، الأخلاقي) لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية عامة ومؤسسة صوميفوص خاصة باعتباره أداة لقياس مدى التوافق

بين الأفراد والمؤسسة.

3- الرغبة في الكشف عن الدور بين الخدمات الاجتماعية كمتغير مستقل والولاء التنظيمي كمتغير تابع من خلال مدى مساهمة الأول في تحقيق الثاني.

4- محاولة تقديم إضافة علمية لهذه الدراسة في ميدان علم الاجتماع عموماً، وعلم اجتماع تنظيم وعمل خصوصاً.

• أسباب ذاتية:

5- وجود رغبة ذاتية لتناول هذا الموضوع وفهم أكثر للظاهرة .

6- التعرف على الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال المركب المنجمي ومدى استفادتهم منها.

4. أهمية الدراسة: إن هذه الدراسة تكمن أهميتها في :

1- انها دراسة تكمن أهميتها من خلال دور الخدمات الاجتماعية في المصنع والوقوف على أنواع الخدمات التي تمنحها للعمال وهذا لخلق جو عمل مناسب وزيادة الانتاجية لتحقيق أهداف المؤسسة.

2- تتبع أهمية الدراسة من الدور بين الخدمات الاجتماعية والولاء التنظيمي بالمؤسسة الصناعية.

3- محاولة التعرف على أهم الخدمات الاجتماعية المقدمة لعمال المركب المنجمي صوميفوصبئر العائر - تبسة.

4- أهمية الخدمات الاجتماعية بالنسبة للأفراد العاملين بالمؤسسة الصناعية بمختلف مجالاتها وأبعادها، باعتبارها مصدر إشباع حاجاتهم المتعددة والمتغيرة، وحلول لكثير من المشاكل التي تعترضهم سواء

ما ارتبط بمشاكل الحياة العملية أو الشخصية والأسرية.

5. أهداف الدراسة:

- 1- التدرب على تقنيات البحث العلمي.
- 2- تسليط الضوء على واقع الخدمات الاجتماعية في المركب المنجمي ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي.
- 3- الوقوف على فعالية الأنظمة التسييرية لهذه الخدمات الاجتماعية.
- 4- معرفة مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة في مجالاتها الثلاثة: الاجتماعي، الصحي، المعنوي في تعزيز الولاء التنظيمي في المؤسسة الصناعية.
- 5- تقييم مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال المركب المنجمي.
- 6- الوصول لنتائج واقتراحات تساهم في إعطاء معلومات حول الخدمات الاجتماعية ومعرفة ما إذا كانت تعزز الولاء التنظيمي للعامل.

6. تحديد مفاهيم الدراسة:

• الخدمات الاجتماعية:

أ- التعريف اللغوي:

❖ تعريف لروس: "الخدمة على أنها المساعدة، أنا في خدمتك، أي في مساعدتك، الانسان الخادم، أي الذي يجب أن يخدم الآخرون"⁽¹⁾.

ب- التعريف الاصطلاحي:

❖ عرفت هيئة الأمم المتحدة 1960: "بأنها تهدف إلى تحقيق التكيف والتفاعل المتبادل بين الأفراد وبيئاتهم الاجتماعية وتخصص لذلك مجموعة من البرامج والأنشطة المنظمة"⁽²⁾.

⁽¹⁾ ريمون كيني وفانلوك كوينهر: دليل الباحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة (يوسف الجباعي)، بيروت، لبنان، 1986، ص 119.

⁽²⁾ رشيد زرواطي: مدخل الخدمة الاجتماعية، جامعة المسيلة، الجزائر، 200، ص ص، 13، 14.

- ❖ ونقصد بها: هي التي يتم من خلالها تحقيق التكامل والانسجام بين الأفراد داخل المنظمة والبيئة الاجتماعية ووضع آليات مسطرة وأطر منظمة قصد تحقيق أهداف المنظمة.
- ❖ تعريف الدكتورة فاطمة الحاروني: "بأن الخدمات الاجتماعية مهنة تهدف إلى تنمية المجتمعات لتفادي الأضرار المهددة لها أفراداً أو جماعات وذلك لاستثمار الطاقات الشخصية والبيئية"⁽¹⁾.
- ❖ ونقصد بها: مجموعة البرامج التي تهدف إلى التطور وتقديم المجتمعات وذلك لتجنب الأخطار الناجمة لها أفراداً أو جماعات قصد استثمار المواهب الفردية والطبيعية.
- ❖ تعريف هيلين وتمر: "بأنها طريقة علمية لخدمة الانسان ونظام اجتماعي، يساعد على حل مشكلاته وتنمية قدراته ويساعد النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع على حسن القيام بدورها كما يعمل على خلق نظم جديدة، تظهر حاجة المجتمع إليها في سبيل تحقيق رفاهية الأفراد"⁽²⁾.
- ❖ ونقصد بها: بأنها المنهج المتبع لتلبية حاجيات الانسان على أسس وأطر منظمة تهدف إلى التوصل لحل المشاكل من جهة وتنمية المكتسبات من جهة أخرى وتأثيره على النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع من خلال الأداء الفعال للدور كما يساعد على ظهور نظم جديدة يكون حاجة المجتمع إليها في طريق تحقيق أهداف الأفراد.

ج-التعريف الاجرائي:

- ❖ **الخدمات الاجتماعية:** "هي عبارة على مجموعة من المساعدات التي تتمثل في البرامج والأنشطة التي توفرها المؤسسة للعمال قصد تحقيق الأهداف المشتركة وتحسين الظروف الاجتماعية والبيئية وتحقيق الاستقرار والانتماء الوظيفي".

⁽¹⁾الطاهر بن غالب: الخدمة الاجتماعية مفهوم شامل ومقالات ونصوص، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2014، 1435، ص20.

⁽²⁾المصدر نفسه، ص20.

ثانياً: الولاء التنظيمي:

• التعريف اللغوي: " يقصد بالولاء لغة: العهد والقرب والمحبة والالتزام، والمقصود من هذا التعريف أن الولاء هو الشعور بالعاطفة والارتباط القوي ويتضح هذا من خلال القرب والمساندة والاخلاص والرغبة التي يبديها هذا الفرد"⁽¹⁾.

• **الولاء التنظيمي**: هو سلوك يعبر به الفرد عن مدى التزامه وحبه وتقديره لهذا العمل، وارتباطه به وبالتالي يمكن القول أن الولاء التنظيمي يتمثل في :

❖ قبول أهداف وقيم المنظمة والعمل لتحقيقها

❖ الاستعداد لبذل الجهد الكبير في سبيل هذه المنظمة

❖ الرغبة بالبقاء في هذه المنظمة⁽²⁾.

ب-التعريف الاصطلاحي:

❖ عرفه التوهردينيك: " يعرف الولاء المؤسساتي أو التنظيمي بأنه شعور داخل الفرد بالانتماء إلى المنظمة وأن الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي عمل فيها وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المنظمة".

❖ يقصد بالولاء التنظيمي: هو إدراك الفرد بالانتماء في المؤسسة من خلال ارتباط أهدافه الشخصية بالأهداف العامة شرط اخلاصه والتزامه ووفائه للمنظمة.

❖ عرفه بورتو وزملائه: " بأنه مدى قوى اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها"⁽³⁾.

❖ يقصد به: هو مدى تفاعل وارتباط وتناغم الفرد بعمله لتحقيق أهداف وظيفته.

⁽¹⁾ أحمد العابد وآخرون: المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، بيروت، لبنان، ص1334.

⁽²⁾ عويد سلطان المشعان: "الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك الاغتراب والمعانات النفسية"، مجلة العلوم رياح، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2003، ص، ص 121، 112.

⁽³⁾ موسى اللوزي: التطوير التنظيمي أساسيات و مفاهيم حديثة، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع

عمان، ط2، سنة2003، ص، ص122، 121.

ج-التعريف الاجرائي:

❖ الولاء التنظيمي: "هو تقبل الفرد لقيم وأهداف وسياسات المؤسسة التي يعمل بها بكل قناعاته ومحاولة تحقيق التوافق بينها وبين القيم والأهداف الخاصة به والعمل على تنمية عضويته فيها والشعور بالانتماء لها".

7- الدراسات السابقة:

❖ نوع الدراسة: دراسة عربية

1-صاحب الدراسة: من إعداد الطالبة: مها بنت حمدان العنزي

2-عنوان الدراسة: جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الأولية في مدينة الرياض، لنيل درجة الماجستير تخصص علم الاجتماع.

3-المصدر أو المرجع:

❖ جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية

❖ كلية العلوم الاجتماعية الرياض

❖ الدراسات العليا

4-مكان اجراء الدراسة: دراسة مطبقة على بعض المؤسسات الأولية في مدينة الرياض.

5-سنة الدراسة: 1432هـ/2011م.

6-ملخص الاشكالية: تتمحور الاشكالية في موضوع الرعاية الاجتماعية للأفراد المحتاجين إلى المساعدة من خلال الأعمال الانسانية المقدمة من طرف جمعيات خيرية تطوعية وكذا الجهات المكلفة من الحكومات

عن طريق عملية التنظيم الاجتماعي للوصول إلى صورة متكاملة من العدالة الاجتماعية التي ذكرت في الاسلام (1).

7- الفرضيات والتساؤلات:

❖ التساؤلات:

• سؤال رئيسي: ما جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة في بعض المؤسسات الأولية في مدينة الرياض؟

تساؤلات فرعية:

س1) ما الخدمات الاجتماعية المقدمة في المؤسسات الأولية؟

س2) ما مدى رضا العملاء عن تلك الخدمات؟

س3) ما مدى كفاءة مقدمي الخدمات الاجتماعية؟

س4) ما المعايير المطلوبة للوصول إلى الجودة والاعتماد؟

س5) ما الصعوبات التي تحول تؤثر على جودة الخدمات في المؤسسات الأولية؟

س6) ما الحلول المقترحة للاستفادة من تلك الخدمات؟ (2).

8- المنهج المعتمد في الدراسة: الحصر الجزئي مع الشامل.

9- مجتمع الدراسة: 300 مبحوث (عينة قدرها 76 مبحوث نوع العينة "عينة قصدية)

(1) مها بن حمدان العنزي، "جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الأولية"، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، الرياض، 1432هـ/2011م، ص35

(2) المصدر نفسه، ص ص 37 38.

10- نتائج الدراسة:

❖ كلما زادت فاعلية التنشئة الاجتماعية صحت مسيرتها في الاتجاهات التي تتماشى مع المعايير والقيم الإسلامية

❖ وكلما ضمنت عمليات الضبط الاجتماعي استمرار سير المجتمع بأفراده ومؤسساته وتطمه في نفس الاتجاه فإن الموقف في مثل تلك المجتمع يقترب أشد الاقتراب من هذا النموذج الذي يتماشى بشكل كبير مع القيم المعيارية الإسلامية الصحيحة.

❖ وجود الخدمات التي تمارس على شكل برامج لمواجهة المشكلات التي يتعرض لها الأفراد.

❖ وضع مقياس لتحديد مدى فعالية الخدمات النوعية والسعي أيضا إلى أفضل خدمة مقدمة⁽¹⁾.

نوع الدراسة: دراسة وطنية

1- صاحب الدراسة: من طرف الطالب: جمال بن خالد.

2- عنوان الدراسة: الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة

الجزائرية، لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع التنظيم والعمل

3- المصدر أو المرجع: جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

4- مكان اجراء الدراسة: دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) المسيلة.

5- سنة الدراسة: 2015-2016م.

6- ملخص الاشكالية: تكمن في أهمية الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بالثقافة التنظيمية من خلال فعالية

التسيير في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من جهة وكذلك من ولاء العمال والتزامهم تجاه مؤسساتهم من

⁽¹⁾مها بن حمدان العنزي، "جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الأولية"، مصدر سابق، ص 60، 61.

جهة أخرى على اعتبار أن العامل له دور فعال في تحقيق عملية التنمية لأنه وسيلتها الأساسية وهدفها في الوقت⁽¹⁾.

7- الفرضيات والتساؤلات:

فرضية عامة: تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية على خلق ثقافة تنظيمية داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة.

فرضية فرعية أولى: تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي على تحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة⁽²⁾.

فرضية فرعية ثانية: تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال التكويني على تدعيم التوافق المهني للعمال داخل المؤسسة العمومية الاجتماعية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة.

فرضية فرعية ثالثة: تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال النفسي على تحقيق التمكين التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة.

8- المنهج المتبع: المنهج الوصفي.

9- مجتمع الدراسة: 571 عاملا (عينة قدرها 232 عاملا، نوع العينة، عينة عشوائية بسيطة، المؤسسة الصناعية الجزائرية للأنسجة (TINDAL) بالمسيلة.

(1) جمال بن خالد، "الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة الاقتصادية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية"، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، سنة 2016، ص ص101، 11.

(2) المصدر نفسه، ص12.

10 - نتائج الدراسة:

❖ ظروف العامل في المؤسسة ميدان الدراسة تتسم بنقص في تقديم الخدمات الاجتماعية خاصة المادية منها، وهذا من شأنه أن يساهم في التقليل من الروح المعنوية للعامل من جهة، والالتزام التنظيمي من جهة أخرى.

❖ من خلال واقع الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية الجزائرية بالمسيلة يبين لنا أن العمال لا يحضون برعاية اجتماعية كبيرة على عكس ما يوجد بمؤسسات أخرى التي تقدم لعمالها معظم الخدمات الاجتماعية التي تهيئ لهم جو العمل المريح.

❖ الثقافة التنظيمية هي مجموعة من الافتراضات التي تهيكل مجموع سلوكيات التسيير في المؤسسة على عكس أن الخدمات الاجتماعية العمالية تعد إحدى الميكانيزمات الأساسية التي من شأنها تسهيل عملية التواصل والتنظيم الصناعي.

❖ أظهرت الدراسة كذلك أن الفضاء الاجتماعي للمؤسسة يسيطر عليه تقريبا الشباب الذين لهم من التجربة المهنية ما يؤهلهم للعمل وذو مستويات علمية جيدة بالنظر إلى طبيعة عملهم.

❖ الممارسات الإشرافية في التنظيم مجال الدراسة ممارسات ديمقراطية تتجه نحو التوجيه والارشاد مما جعل علاقات العمل التي تربط العمال بالمشرفين حسنة في مجال العمل وهذا ما أقره جل أفراد عينة الدراسة في وصفهم للأسلوب الإشرافي بالمقبول في عمومته⁽¹⁾.

الدراسات السابقة:

نوع الدراسة: دراسة عربية

1- صاحب الدراسة: من إعداد الطالبات: * روان حمدان * ياسمين الساكت

(1) جمال بن خالد: "الخدمات الاجتماعية العملية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية" مصدر سابق، ص415.

2- عنوان الدراسة: التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية لنيل درجة ماجستير.

3- المصدر أو المرجع:

❖ جامعة النجاح الدولية

❖ كلية الاقتصاد

❖ قسم إدارة الاعمال.

4- مكان إجراء الدراسة: المؤسسات الحكومية "نابلس"

5- سنة الدراسة: 2011م

6- ملخص الدراسة: تكمن أهمية الحوافز بشكل عام "مادي" أو "معنوي" في تحقيق الولاء التنظيمي العاملين في المؤسسات ويتضح جليا أهمية الحوافز في مجال العمل وانعكاسها الايجابي على الولاء التنظيمي مما ينعكس على احتياجاتهم وانتمائهم لمنظماتهم⁽¹⁾.

7- الفرضيات والتساؤلات:

أ- الفرضيات:

1. يوجد علاقة بين التحفيز المادي (الأجر، المكافآت، الترقية، السكن، العلاوة الدورية، العلاوة الاستثنائية،

المبالغ النقدية)، والولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الحكومية (الخدمانية، العسكرية)⁽²⁾.

2. يوجد علاقة بين التحفيز المعنوي (شهادات لتقدير والأوسمة، الترقية الشرفية، الدروع، الميداليات)

وتحسين الوضع الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الحكومية (العسكرية والخدمانية).

8- المنهج : وصفي تحليلي.

⁽¹⁾روان حمدان، ياسمين الساكت: " التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية"، جامعة النجاح الوطنية، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، 2011، ص17، ص18.

⁽²⁾المصدر نفسه، ص25.

9- مجتمع الدراسة: 500 مديرا (عينة قدرها 50 مديرا)

نوع العينة: عينة عشوائية بسيطة⁽¹⁾.

10- نتائج الدراسة: من أهم النتائج نذكر منها:

❖ إن الحوافز المادية لها أثر على الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين في المؤسسات العسكرية والمدنية (الخدمائية) في مدينة نابلس وإن كانت نسبة متوسطة من بينها (الأجر الذي يتقاضاه الموظفون ويتناسب مع عملهم ويحقق حاجاتهم)⁽²⁾.

❖ إن الحوافز المعنوية لها أثر على الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين في المؤسسات الخدمائية والعسكرية (الحكومية) في مدينة نابلس وإن كانت بنسبة ضئيلة من بينها (تحسين الوضع الوظيفي الذي يتناسب مع عملهم وتلبية احتياجاتهم الاجتماعية).

نوع الدراسة: دراسة وطنية

1- صاحب الدراسة: من إعداد الطالبة: ليلى سايب.

2- عنوان الدراسة: الولاء التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم.

3- المصدر أو المرجع:

❖ جامعة الجزائر

❖ كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

❖ قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا.

4- مكان إجراء الدراسة: منظمة الحماية المدنية بالجزائر العاصمة.

⁽¹⁾روان حمدان، ياسمين الساكت: "التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية"، مصدر سابق، ص75.

⁽²⁾المصدر نفسه، ص90.

5- سنة الدراسة: 2009-2010.

6- ملخص الاشكالية: يعتبر الولاء التنظيمي والضغط المهني من المداخل الحديثة التي نالت حظا من الاهتمام من قبل العلماء لدراسة المنظمات الاجتماعية الحديثة ويرجع هذا الاهتمام المتزايد بتلك العوامل إلى ما تتركه من آثار على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه منظماتهم ووظائفهم وأن تحسين وضع كل مؤسسة أمر يسعى إليه أصحاب الأعمال وهذا عن طريق محاولة ترسيخ العلاقة بين الولاء التنظيمي والتحليل من الضغوط وهذا ما دفعنا لهذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الولاء والضغط المهني⁽¹⁾.

7- الفرضيات:

-الفرضية العامة الأولى:

- توجد علاقة بين الولاء التنظيمي والضغط المهني.

❖ الفرضية الجزئية:

- توجد علاقة بين الولاء العاطفي والضغط المهني
- توجد علاقة بين الولاء المستمر والضغط المهني
- توجد علاقة بين الولاء المعياري والضغط المهني⁽²⁾.

-الفرضية الثانية:

- توجد علاقة بين الولاء التنظيمي والخصائص الشخصية لأفراد الدراسة.

⁽¹⁾إيلي سايب: "الولاء التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الانسانية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، الجزائر، 2010/2009، ص5، ص6.

⁽²⁾المصدر نفسه، ص7.

-الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين الولاء التنظيمي والسن.
- توجد علاقة بين الولاء التنظيمية والأقدمية.
- توجد علاقة بين الولاء التنظيمي والمستوى التعليمي.

8- المنهج المتبع: المنهج الوصفي والتحليلي

9- مجتمع الدراسة: 500 عون (عينة قدرها 150 فرد، نوع العينة: عينة قصدية تم اختيار الأفراد المكلفين بالتدخلات في الميدان⁽¹⁾).

10- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

❖ نتائج الفرضية الجزئية الأولى: وجود علاقة بين الولاء العاطفي والضغط المهني عند أعوان الحماية

المدنية وهذا عند مستوى دلالة 0.01 وهذا يعني بأن كلما زاد الولاء العاطفي قل الضغط المهني والعكس صحيح.

❖ نتائج الفرضية الجزئية الثانية: وجود علاقة ارتباطية بين الولاء المعياري والضغط المهني لدى أعوان

الحماية المدنية من خلال معامل الارتباط بيرسون 0.50.

❖ نتائج الفرضية الجزئية الثالثة: وجود علاقة بين ارتباطية سلبية بين الولاء المعياري والضغط المهني

لدى أعوان الحماية المدنية من خلال معامل الارتباط بيرسون 0.32 .

❖ نتائج الفرضية الجزئية الرابعة: وجود علاقة بين الولاء التنظيمي والضغط المهني عند أعوان الحماية

المدنية وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون 0.07 عند مستوى دلالة 0.01.

(1) إيلي سايب: "الولاء التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني"، مصدر سابق، ص8، ص93.

❖ نتائج الفرضية الجزئية الخامسة: وجود علاقة بين الولاء التنظيمي والأقدمية عند أعوان الحماية

المدنية وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون 0.07 عند مستوى دلالة 0.01⁽¹⁾.

❖ نتائج الفرضية الجزئية السادسة: وجود علاقة بين الولاء التنظيمي والمستوى التعليمي عند أعوان

الحماية المدنية وذلك من خلال معامل الارتباط بيرسون 0.34 عند مستوى دلالة 0.01⁽²⁾.

نوع الدراسة: دراسة وطنية

1- صاحب الدراسة: من إعداد الطالبة: هجيرة عمرون

2- عنوان الدراسة: الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الريفي.

3- المصدر أو المرجع:

• جامعة الحاج لخضر - باتنة-

• كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية.

• قسم علم الاجتماعي

4- مكان اجراء الدراسة: دراسة ميدانية بلدية وادي الشعبة باتنة.

5- سنة الدراسة: 2009م-2010م

6- ملخص الاشكالية: يعاني الريف الجزائري بدوره من مشاكل وإهمال وتهميش كغيره من أرياف الدول

النامية وهذا الوضع شكل دوما عامل قلق لدى الأفراد والجماعات الريفية، فهذا البناء الاقتصادي

الضعيف، من حيث المردود والأدوات المستخدمة قد انعكس على البنيات الاجتماعية والثقافية وبقية

(1) إيلي سايب: "الولاء التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني"، مصدر سابق، ص103، ص105.

(2) المصدر نفسه، ص106.

النظم الاجتماعية، وهذا ما يجعل المجتمع الريفي يتطلع إلى تحسين أوضاعه وذلك من خلال خدمته في شتى الميادين واهم هذه الخدمات الاجتماعية التي نجدها في الريف الجزائري⁽¹⁾.

7- التساؤلات والفرضيات:

-التساؤلات:

-السؤال الرئيسي: ماهي الخدمات الاجتماعية التي تقدم للريف؟

-الأسئلة الفرعية:

1. هل تتوفر جميع الخدمات في الريف الجزائري؟

2. إلى اي درجة ساهمت هذه الخدمات في تنمية الريف؟

هل استطاع الريف أن يتغلب على الصعوبات التي يواجهها؟

• الفرضيات:

-الفرضية العامة: يحظى القطاع الريفي بالخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي والصحي، المجال التربوي والزراعي.

• الفرضيات الفرعية:

1. الفرضية الفرعية الأولى: يستفيد الريف من الخدمات التعليمية في المجال الاجتماعي، والمجال الثقافي والتربوي.

2. الفرضية الفرعية الثانية: يحصل المجتمع الريفي على خدمات ترفيهية وصحية.

⁽¹⁾ هجيرة عمرون: "الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري"، لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الريفي، جامعة الحاج لخضر، باتنة، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية، قسم علم الاجتماع، 2009-2010م، ص04.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: يتوفر الريف على بعض الخدمات البريدية والزراعية⁽¹⁾.

8- المنهج المستخدم: وصفي تحليلي.

9- مجتمع الدراسة: 2466 نسمة (منها 1110 فلاح 5%، 1356 تلميذ 5%، عينة قدرها 56 فلاح و 68 تلميذ).

نوع العينة: عينة قصدية⁽²⁾.

10- نتائج على ضوء الفرضيات:

1. بالنسبة للفرضية العامة: وجدنا أن هناك خدمات اجتماعية لهذا القطاع في جميع الميادين إذ تساهم هذه الخدمات مجتمعة في تنمية الريف وتخفيف الصعوبات التي يعاني منها الريفيين ومساعدتهم على حل مشاكلهم.

2. بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى: أن نسبة 70.58% من أفراد العينة أكدوا على استفادتهم من المساعدات المدرسية، بينما نجد نسبة 29.41% أجابوا بعدم استفادتهم من تلك المساعدات أما الخدمات في المجال الثقافي نجد من خلال الجدول رقم (08) ان المؤسسة تقوم برحلات ترفيهية وعلمية ومن خلال هذه النتائج فقد توصلنا إلى أن الخدمات المدرسية بالريف الجزائري متوفرة وبهذا يتضح صدق الفرضية الأولى.

3. بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية: حيث يبين الجدول رقم (11) أن أغلبية العينة أجابوا بأنهم يحصلون على خدمات ترفيهية حيث يوجد بالريف ثلاث قاعات تسلية ونادي ريفي، بالإضافة غلى حصولهم على خدمات صحية فقد توصلت من خلال هذه النتائج إلى أن الخدمات الترفيهية والصحية متوفرة بالريف وبهذا يتحقق صدق الفرضية الثانية.

⁽¹⁾ هجيرة عمرون: "الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري"، مرجع سابق، ص 07.

⁽²⁾ المرجع نفسه، ص 102، ص 103، ص 105.

4. بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة: حيث يبين الجدول رقم (17) أن أغلبية أفراد العينة أكدوا على وجود خدمات بريدية ومن بين هذه الخدمات الخدمة الهاتفية أما الخدمات الزراعية قد تبين من خلال الجدول رقم (18) أن هناك خدمات زراعية تقدم للفلاحين تمثلت في (حفر آبار، إيصال الطاقة الكهربائية) ومنه فقد توصلت من خلال هذه النتائج إلى أن الخدمات البريدية والزراعية متوفرة بالريف وهذا ما يضح صدق الفرضية الثالثة⁽¹⁾.

نوع الدراسة: دراسة وطنية

1- صاحب الدراسة: من إعداد الطالب جمال كعبار.

2- عنوان الدراسة: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم.

3- المصدر أو المرجع:

❖ جامعة منتوري - قسنطينة.

❖ كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

❖ قسم علم النفس.

4- مكان إجراء الدراسة: مصلحة الاستعجالات الطبية لمستشفى الميلية بولاية جيجل.

5- سنة الدراسة: 2010-2011م.

6- ملخص الاشكالية: من خلال سعي المنظمات للاهتمام بأساليب وطرق التحفيز العاملين وتحقيق رضاهم، وما يترتب على العاملين من ضغوطات بقطاع الاستعجالات الطبية والتي غالبا ما تسبب في ارهاق وإزعاج أعداد كبيرة منهم ومدى تأثيرها السلبي على مضمون جودة الأداء في القطاعات الصحية وولاء العاملين للقطاع وعلى أدائهم ورضاهم المهني.

⁽¹⁾ هجيرة عمرون: "الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري"، مرجع سابق، ص 116.

7- الفرضيات والتساؤلات:

أ- الفرضية العامة:

- هناك علاقة بين مصادر الاجهاد (عينة العمل، طبيعة العمل) والولاء التنظيمي (التطابق، الرغبة في الاستمرار، الوفاء والاخلاص) والعاملين في مصلحة الاستعجالات الطبية لمستشفى الميلية لولاية جيجل⁽¹⁾.

ب- الفرضيات الجزئية:

1- هناك علاقة بين عينة العمل والولاء التنظيمي (التطابق، الرغبة في الاستمرار، الوفاء، الاخلاص) لدى العاملين في مصلحة الاستعجالات الطبية بمستشفى الميلية بولاية جيجل.

هناك علاقة بين طبيعة العمل والولاء التنظيمي (التطابق، الرغبة في الاستمرار، الوفاء والاخلاص) لدى العاملين في مصلحة الاستعجالات الطبية بمستشفى الميلية بولاية جيجل.

السؤال الرئيسي: ماهي العلاقة بين إجهاد العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين في مصلحة الاستعجالات الطبية لمستشفى الميلية بولاية جيجل؟

8- المنهج المستخدم* وصفي تحليلي

9- مجتمع الدراسة* 63 عاملا* حصر شامل 2

10- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

❖ من خلال قيمة معامل الارتباط الكلي لعينة البحث وجود ارتباط ضعيف بين متغيري الدراسة وبذلك تم تحقق الفرضية العامة المشار إليها سابقا.

⁽¹⁾ جمال كعبار: "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي"، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، 2011-2012، ص15، ص16.

❖ من خلال المعالجة الاحصائية لمتغيري الدراسة، ومن خلال النتائج الجزئية لها ثبت لها وجود علاقة ضعيفة بين متغيري الدراسة.

❖ حيث وجد أن معامل الارتباط الكلي سالب وضعيف (-0.23) بالنسبة للفرضية الأولى وتمكين الحكم على أن هذه الفرضية لم تحقق⁽¹⁾.

❖ بالنسبة للفرضية الثانية: فمن خلال النتائج الجزئية لمتغيري الدراسة للعاملين في مصلحة الاستعجالات الطبية بمستشفى الميلية لولاية جيجل يتبين أن الفرضية الثانية لم تحقق من خلال معامل الارتباط الكلي بين هذين المتغيرين (-0.23) هو معامل ارتباط عكسي ضعيف⁽²⁾.

*تقييم وتوظيف الدراسات السابقة الذكر:

استفدنا منها في الكثير من الجوانب المتعلقة ببحثنا، سواء ما تعلق منها بالإطار المفاهيمي خاصة متغير الخدمات الاجتماعية واختيار المنهج الأنسب للدراسة بالإضافة إلى نمط عينة الدراسة وتقنيات جمع البيانات وكذا الأساليب الاحصائية الملائمة للتحليل للوقوف على صحة الفرضيات من عدمها.

أما الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع وهو الولاء التنظيمي فقد استفدنا منها من خلال معرفة أدوات قياس الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاث (المستمر، العاطفي، الأخلاقي).

(1) جمال كعبار: "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي"، مصدر سابق، ص120، ص121.

(2) المصدر نفسه، ص122.

الفصل الثاني

الخدمات الاجتماعية في المؤسسة الصناعية

تمهيد

- 1- نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية.
- 2- أسباب ظهور الخدمات الاجتماعية.
- 3- مبادئ الخدمات الاجتماعية.
- 4- أشكال الخدمات الاجتماعية.
- 5- أهداف الخدمات الاجتماعية.
- 6- الخدمات الاجتماعية و دورها في تعزيز الانتماء التنظيمي.
- 7- خلاصة الفصل

تمهيد

لقد ظهرت الخدمات الاجتماعية 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 أهتم أصحاب الأعمال والمؤسسات الصناعية عن قصد ودراية نظرا لأهمية هذه الخدمات الاجتماعية وأصبحت أهميتها تعادل توفر رأس المال اللازم لقيام المشروعات الصناعية، وكذا توفر القوى العاملة والسوق الجيدة وكل ما يتصل بعمليات الإنتاج المختلفة.

إن الخدمات الاجتماعية تلبى وتشبع حاجات العامل داخل المؤسسة والتي تعد حقا من حقوقه زاد ارتباطه بها لكونها المصدر الرئيسي لإشباع حاجاته وبالتالي تعزز أو تحقق الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات مما ينعكس على إنتاجيتهم وانتمائهم لمنظماتهم، ونظرا لأهمية موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية سنتناول في هذا الفصل التأصيل النظري له، الجذور التاريخية وأسباب ظهورها، إلى مبادئها وأشكالها وأهدافها وصولا إلى دورها في تعزيز الولاء التنظيمي.

1- نشأة وتطور الخدمات الاجتماعية:

إن نشأة الخدمات الاجتماعية ترجع إلى أحقاب زمنية ماضية، حيث أن مفهومها القديم يختلف عما عليه اليوم سواء من ناحية الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال، أو من ناحية التنظيم أو المؤسسات التي تقوم بتوفيرها و الطرق المتبعة في ذلك، وهذا كله يرجع إلى طبيعة المجتمع الذي نشأة فيه⁽¹⁾.

- ظهرت لأول مرة في بريطانيا خلال العقد الأول في القرن العشرين عبر سلسلة من القوانين والتشريعات التي أصدرتها الحكومة آنذاك والتي تستهدف مساعدة العمال وتلبية متطلبات الطبقة العاملة.

- ترجع جذور الخدمات الاجتماعية إلى أحقاب زمنية بعيدة، حيث كانت الدوافع الإنسانية والدينية تلعب دورا كبيرا في حث الأفراد على مساعدة العمال الضعفاء والفقراء كما كانوا يعتبرونه واجب إنساني حثت عليه الأديان وكانت تقدم خدمات مختلفة تلقائيا وبشكل عاطفي دون منهج أو فلسفة معينة⁽²⁾.

- الصناعة قبل الثورة الصناعية: كانت عبارة عن صناعة يدوية يقوم بها عمال مهرة في المنازل والمحلات الصغيرة، تضم عددا محدودا من العمال أغلبهم من أسرة واحدة، ثم إن نظام الإنتاج الصناعي كان يقوم حينها على ثلاث طبقات تجمعها مصالح واحدة، واتحادات 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 احد تحطيمها للوصول إلى الطبقة الأخرى⁽³⁾.

(1) سعيد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر، 2003، ص47

(2) المصدر نفسه، ص48 ص49.

(3) جمال بن خالد: "الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافية التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية" أطروحة لنيل شهادة دكتوراه جامعة محمد لمين دباغين _سطيف2 كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية 2016 ص137.

لكن نتيجة للتطور الصناعي الحديث أصبحت المؤسسات الصناعية وأرباب العمل يقدمون هذه الخدمات من أجل زيادة الإنتاج وتحقيق أكبر قدر من الربح⁽¹⁾.

2- أسباب ظهور الخدمات الاجتماعية:

إن المؤسسات الصناعية بعد الثورة الصناعية أخذت في اتساع وأخذ رأس المال في الكبر والتضخم وابتدأ العهد المعروف بعهد الملكية حيث انقطعت أو اصل الصلات الاجتماعية ووجد الفرد نفسه مضطرا للعمل خارج وسط أسرته⁽²⁾.

- ظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإصلاحية: أصبحت الخدمات الاجتماعية العمالية حقا من حقوق العامل ينالها بمجرد تسجيله في المؤسسة ومع تطور المجتمع الإنساني عامة والصناعي خاصة وازدهاره أدى إلى تطور أنشطة الخدمات الاجتماعية العمالية في نظامها وفلسفتها وطرق خدمتها، ويمكن أن نحدد الظروف التي مهدت لظهور الخدمات الاجتماعية العمالية فيمايلي⁽³⁾:

أ. ظهور الثورة الصناعية:

في إنجلترا وانتشارها في كافة الدول الأوروبية في القرن الثامن عشر، فقد ترتب على ذلك بروز مشكلات اجتماعية متعددة مثل: البطالة وطول ساعات العمل، تشغيل النساء والهجرة والإسكان وسوء ظروف العمل وانتشار المرض وغير ذلك وقد ترتب على ظهور هذه المشكلات الناجمة عن التصنيع، ظهور الحاجة الملحة لعلاج هذه المشكلات والتخفيف من حدتها⁽⁴⁾.

(1) جمال بن خالد: "الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية"، مصدر سابق، ص138.

(2) سعيد عبد السلام حبيب: الخدمة الاجتماعية العمالية، مصدر سابق، ص50.

(3) حسن الساعاتي: علم اجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، ط03، بيروت، 1980، ص313.

(4) المصدر نفسه، الصفحة نفسها.

ب. ظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإنسانية:

التي دعت إلى إصلاح وضعيات العمال عن طريق تقديم أنواع من الخدمات الاجتماعية العمالية، وقد قام (روبرت أونى R.OWEN) الذي يعتبر أول من دأب على تحسين حالة من يشتغل بمصانعه من العمال، بتخفيض ساعات العمل للعمال، وقد قدم خدمات اجتماعية ونادي بالترفيه عنهم، كما قدم (هنري فورد H.FORD) صاحب مصانع السيارات بعض الخدمات الاجتماعية، العمالية لعماله ووفر لهم المعاملة الحسنة.⁽¹⁾

ج. زيادة حاجيات العمال وتردي أوضاعهم:

هذا أدى إلى انتظامهم في شكل نقابات ومنظمات تدافع عن حقوقهم وتتبنى مطالبهم، وقد سمح هذا التكتل تدريجيا باسترجاع بعض الحقوق المسلوقة، حيث حث العمال ابتداء من (1864 إلى 1910) على حق الإضراب وقوانين العمل وعلى تحديد أوقات العمل في 1936م بحيث صار العامل يشتغل أربعين ساعة أسبوعيا وابتداء من 1946م حصل العمال على حق التقاعد وهذا كله تحت لواء النقابات التي أصبح المشرعون والمسربون والمنتجون يشعرون بوزنها الثقيل.⁽²⁾

3- مبادئ الخدمات الاجتماعية:

1. الخدمات الاجتماعية العمالية حق من حقوق العامل هذا حفاظا على كرامته واعترافا وتقديرا لمجهوداته.
2. مبدأ الاستفادة من الخدمات الاجتماعية العمالية: إذ أن العامل يستفيد من الخدمات الاجتماعية العمالية بمجرد انتهائه من العمل وتأديبه لواجباته داخل المنشأة الصناعية.

⁽¹⁾ طلعت إبراهيم لطفى: الخدمة الاجتماعية العمالية، مصر، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ط01، 2007، ص29.

⁽²⁾ المصدر نفسه، ص33.

3. مبدأ العدالة في التوزيع: مادامت الخدمات الاجتماعية العمالية حق من حقوق العامل يضمها القانون وله الحق في الاستفادة منها، فإن تطبيق ذلك يلزم العدالة في توزيعها مع مراعاة الأولوية في الاحتياج.
4. مبدأ المشاركة في إدارة الشؤون الاجتماعية بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي والثقافي.⁽¹⁾
5. مبدأ استشارة العمال حول خلق برامج الخدمات الاجتماعية العمالية: إن استشارة العمال حول خلق برامج جديدة أو تعديلها أو إلغائها أو استبدالها بأخرى ضرورية وذلك لمعرفة اتجاهاتهم ورغباتهم نحو الخدمات الاجتماعية العمالية.
6. مبدأ توحيد الخدمات الاجتماعية العمالية: يعتبر مبدأ توحيد الخدمات الاجتماعية بين العمال في المؤسسة الصناعية مطلباً ضرورياً وذلك تفادياً لإقامة التفرقة بين العمال.
7. مبدأ المشاركة في إدارة الخدمات الاجتماعية: حيث تكلف لجنة الشؤون الاجتماعية بإدارة شؤونها وتكف إدارة الشؤون الاجتماعية والثقافية بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي والثقافي للعمال.⁽²⁾

4- أشكال الخدمات الاجتماعية العمالية:

للخدمات الاجتماعية العمالية عدة أشكال كما نص عليها القانون العام للعمال والميثاق الوطني وهي كما يلي:

أولاً: الخدمات الصحية: جاء في المادة الرابعة(4) من القانون رقم 88-07 المؤرخ في 26 جانفي 1988 والمتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل، يجب أن تكون محلات وأماكن العمل ومحيطها وملحقاتها وتوابعها، بما في ذلك كل أنواع التجهيزات، نظيفة بصورة مستمرة، وإن تتوفر فيها شروط الوقاية الصحية الضرورية لصحة العمال وبالتالي فإن الغرض من الخدمات الصحية والطبية هو حماية العامل ووقايته من

(1) جمال بن خالد: "الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية"، مصدر سابق، ص170.

(2) المصدر نفسه، ص171.

أخطار الأمراض المهنية ولهذا تعمل جميع الدول باختلاف إيديولوجيتها على توفير الرعاية الصحية للعمال من منطلق مفاده أن صحة العامل تعد ثروة وطنية تزيد من إنتاجها وتحقق الغنى والمجد.⁽¹⁾

ثانياً: **الخدمات الاجتماعية والمساعدات المالية:** في كثير ما يحتاج العامل إلى إرشاد أو توجيهه أو تبصير بالموازن بين دخله واحتياجاته وقد يحتاج نتيجة لطارئ عارض إلى نوع من العون المادي حتى يعيد توازنه مرة أخرى، والقواعد المنظمة لهذه المساعدات تختلف من مؤسسة إلى أخرى طبقاً لأوضاعها الاجتماعية.

ثالثاً: **خدمات التكوين والتدريب المهني:** يقصد بالتأهيل المهني التوجيه المهني لكل من نقصت قدرته على العمل والإنتاج فالتأهيل المهني هو توجيه العامل وتدريبه على العمل ومساعدته على التقدم في عمله بهدف تحويل الأشخاص العاجزين إلى فئة صالحة للعمل وقادرة على الإنتاج والاعتماد على نفسها.⁽²⁾

أما فيما يخص التكوين المهني فان العامل الصناعي الحديث أصبح مسألة عقل لا مسألة عضلات ، فالعامل لا يمكنه أن يؤدي عمله بنجاح إلا إذا اتسعت آفاقه وقدراته المهنية والفنية عن طريق التكوين المهني ومن الخدمات التي تقدمها الصناعة نجد إتاحة الفرصة للعاملين الذين يرغبون في تحسين خبراتهم الفنية من أجل الترقية وتحسين مستواهم الاجتماعي.

رابعاً: **الخدمات التثقيفية والتعليمية:** هذا المجال له دور هام في تعليم العمال وتثقيفهم مع تزويدهم بالمعارف الأساسية والمعلومات المرتبطة بما يدور في مجتمعهم الصغير (مجتمع المصنع) ومجتمعهم الكبير (خارج المصنع) من خلال المحاضرات والندوات والمناظرات لتزويد العاملين بالمعارف والحقائق التي تتعلق بالعمل والإنتاج والمشاكل التي تصادفهم وكيفية التغلب عليها وكذلك الهوايات والمهارات الفنية والإذاعة المحلية وتعد

⁽¹⁾ عبد الرحمان يحيواوي: النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بالعمل، قصر الكتاب، البلدية، بدون سنة، ص 08 ص 09.

⁽²⁾ المصدر نفسه، ص 11 ص 12.

أدوات لتنمية الإنسان من النواحي العلمية والتعليمية فإنها بالنسبة للعامل تصبح أداة هامة لنموه النفسي الاجتماعي.⁽¹⁾

خامسا: **خدمات الأمن الصناعي**: إن العامل في المؤسسات الصناعية الاقتصادية معرض أكثر من غيره لحوادث العمل الفردية منها أو الجماعية، فالظروف الفيزيائية المحيطة بالعامل لها أثر فعال عليه وعلى العملية الإنتاجية لذا يجب توفر كل ما من شأنه أن يحمي العامل⁽²⁾ من الوقوع في المخاطر، يحثه على أخذ كافة الاحتياطات اللازمة أثناء ممارسته للعمل كارتداء الخوذة والقفازات والملابس الوقائية والنظارات وتوفير الظروف المناسبة للعمل كالإضاءة والتهوية⁽³⁾.

سادسا: **خدمات التأمين الاجتماعي**: تؤمن الدولة الحماية الاجتماعية للعامل والأسرة التي قد تكون في كفالة من آثار الشيخوخة والمرض، وحوادث العمل والوفاة وعليه فالضمان الاجتماعي يقوم على جملة من التشريعات حول التأمينات الاجتماعية، وحوادث العمل والتعويضات العائلية بهدف خلق إطار واسع من الخدمات العامة وثبتت شروط عملها بشكل دقيق⁽⁴⁾.

سابعا: **الخدمات السكنية**: لقد تزايد الإحساس في الوقت الراهن في كثير من الدول بأهمية خدمات السكن في المجال العمالي، ومنها الجزائر وهذا يعني الحرص الشديد على توفير الجو اللازم والملائم لاستقرار العاملين بقرب مكان الإنتاج وتوفير الوقت والجهد، ولهذا فإنه من الضروري توفير المسكن الملائم للعمال إضافة إلى العمل على تنظيم وتشغيل أوقات الفراغ لهذه التجمعات وعملية إسكان العمال لا بد أن تقوم على أساس من

(1) عبد الرحمان يحيوي: النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بالعمل، مصدر سابق ص 13.

(2) علي عبد الرزاق حليبي: علم اجتماع الثقافي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 52.

(3) محمد محروس إسماعيل: اقتصاديات الصناعة والتصنيع، مصدر سابق، ص 74.

(4) محمد شفيق: التشريعات العمالية والأسرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، سنة 1997، ص 80.

الدراسات الاجتماعية لتعرف على عاداتهم وتقاليدهم ونمط معيشتهم حتى تكون المدن الجديدة أو أماكن السكن ملائمة للحياة الجديدة بقرب مكان العمل⁽¹⁾.

ثامنا: **الخدمات الغذائية**: تشمل الخدمات الغذائية تهيئة الأماكن لتناول الغذاء وتقييم الوجبات الغذائية المناسبة وتوفير المياه الصالحة للشرب وحث العمال على الأخذ بالعادات الغذائية المناسبة السليمة، فالغذاء يمد الإنسان بالعناصر اللازمة لنموه ويمده بالطاقة حتى كل الأعضاء وظائفها ويرتبط بإنتاج العامل ارتباطا مباشرا⁽²⁾.

تاسعا: **خدمات النقل والمواصلات**: إن توفير النقل بالمؤسسات الصناعية يساعد كثيرا على أداء العامل لعمله ويؤثر عملية الإنتاج، كما أنه يساعد على تفادي الغيابات عن العمل والتأخر عن الحضور في الوقت المحدد وتعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة للعاملين، فمشكلة المواصلات بالنسبة للعمال لها آثارها الخطيرة سواء من ناحية الجهد الذي يبذله العامل أو من ناحية النفقات التي يتكبدها ويكون لها تأثير على ميزانيته وميزانية أسرته.

عاشرا: **الخدمات الترويحية وشغل أوقات الفراغ**: سارعت المنظمات الصناعية إلى إعداد برامج منظمة للترويح عن العاملين وأسرههم، مستغلة في ذلك وقت الفراغ الخاص بالعطلة الأسبوعية والإجازات السنوية بعمال وتكون هذه البرامج على نحو رحلات (الإجازات القصيرة) والمصايف (الإجازات الطويلة)⁽³⁾.

⁽¹⁾ يوسف سعدون: علم اجتماع ودراسة التغيير التنظيمي للمؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، عنابة، 2005، ص103.

⁽²⁾ علي عوض حسن: الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري الجديد، مطبعة النشر العامة، الجزائر، 1975، ص277.

⁽³⁾ المصدر نفسه، ص280 ص283.

5- أهداف الخدمات الاجتماعية:

مما لا شك فيه أن للخدمات الاجتماعية العمالية أهدافا خاصة، غير أنها لا تخرج عن إطار الأهداف العامة التي من شأنها وجدت الخدمات الاجتماعية العامة، فهي متنوعة ومتراصة في الوقت نفسه، ويمكن تقسيم الأهداف حسب أهميتها للمؤسسة إلى الأهداف التالية:

أ- **الهدف الاقتصادي:** هدف المؤسسة هو رفع عملية الإنتاج وتحسينه، وعلى هذا الأساس فهي توفر الخدمات الاجتماعية كحواجز تدفع بالعامل أو مجموعة العمال بتفان من اجل رفع الإنتاج، كون هذه الخدمات تؤثر على سلوك العامل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ومنه فإن الخدمات التي تقدمها المؤسسة تجاه عمالها إلا ولها هدف اقتصادي تسعى المؤسسة لتحقيقه⁽¹⁾.

ب- **الهدف الاجتماعي:** إذا كان هدف المؤسسة الأول هو الجانب الاقتصادي فلا يمكن أن ننسى الهدف الاجتماعي، ذلك أن كل عملية مهما كان محتواها فإن المجتمع الكلي فخدمة العمال تخدم المجتمع اجتماعيا واقتصاديا، لأن زيادة الإنتاج أو انخفاض الإنتاج يؤدي إلى رفاهية أو بؤس المجتمع، وتقديم الخدمات يجب أن يتماشى مع حاجات العمال فهي تحسن حياة المجتمع الذي يعيش فيه العامل وأسرته وهذه العملية تؤدي بالضرورة إلى رفع معيشة المجتمع، وازدهارها ككل وفي الأخير يمكن القول أن الهدف النهائي هو توفير أكبر قدر ممكن من الخدمات للمجتمع حتى يتمتع بالقدر اللازم من الخير والرفاهية⁽²⁾.

ج- **الهدف الإنساني:** إن المؤسسة مهما كان نشاطها فالإنسان هو المحرك الأساسي لها فالقيام لخدمة الإنسان قد تأخذ بعض الأحيان بعدا إنسانيا أكثر منه اقتصاديا، فالإنسان هو عامل المؤسسة رغم ما تشهده من تغيير في وجهة المؤسسات للإنسان العادي إلى الإنسان الآلي ، فالصناعة ليست مجرد آلات وعمليات ميكانيكية، وهي ليست خليط من المادة بل هي خليط من البشر من هذا يظهر لنا بأن الإنسان هو

⁽¹⁾الوكيا الهاشمي جقول زهير: "القيادة الإدارية للمؤسسة العمومية الجزائرية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد7، قسنطينة، 1996م، ص36.

⁽²⁾المصدر نفسه، ص40.

المحرك الأساسي للمؤسسة فهو يعتبر أساس العملية الإنتاجية ولهذا لا يمكن تجاهل الهدف الإنساني الذي تسعى الخدمات الاجتماعية لتحقيقه⁽¹⁾.

د- **الهدف النفسي:** تسعى المؤسسة لتوفير خدمات اجتماعية تتمثل في (خدمات الصحة، النقل، التعليم، التنقيف في مجال العمل) للوصول بالعمال إلى الرضا والشعور بالأمن والطمأنينة والراحة النفسية بالإضافة إلى الحوافز النفسية كالرفع من الروح المعنوية للعمال والتشجيع والزيادة في الأجور والتي من شأنها أن تدفع العامل إلى مواجهة مشاكله اليومية والتغلب عليها.

هـ- **الهدف التقني:** يتمثل في دفع العامل عند القيام بالأعمال الموكلة إليه أن يكون أكثر مرونة وأكثر امتلاكا للمكاسب والمعارف التقنية والعلمية، فالتكوين والتدريب يسيرا وفق معايير علمية يكون محركها الفرد العامل، ومن فالمؤسسات الصناعية تعمل من خلال تقييم الخدمات الاجتماعية على العمال لمساعدة العامل على التكيف مع أحوال العمل والآلة⁽²⁾.

6- الخدمات الاجتماعية و دورها في تعزيز الانتماء التنظيمي :

يشهد مجتمعنا تزايدا مضطربا في عدد وحجم المنظمات التي توفر الخدمات الاجتماعية الضرورية للمواطنين كالتعليم والصحة وغيرها من المنظمات التي تتعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية والصحية على اختلاف أنواعها، وتعتمد هذه المنظمات في تحقيق أهدافها على العنصر البشري المؤهل والمدرب، الذي يستطيع القيام بوظائف بصورة تتسم بالفعالية، حيث أن الالتزام بهذا الافتراض من العاملين المستفيدين من

(1) يوسف عبد صانع: انتقادات العالم العربي في التنمية، جزء2، المؤسسة الوطنية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 1984م، ص137.

(2) صلاح بيومي: حوافز الإنتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1982، ص10، ص12.

خدماتهم الاجتماعية يتولد عنه نوع من الإخلاص والولاء من خلال توافق العمال المتمثلة في تلبية احتياجاتهم المختلفة مع توافقه لأهداف المنظمة⁽¹⁾.

وعلى هذا الأساس قد تعددت صور الخدمات الاجتماعية العمالية في الماضي ومرت بمراحل وأشكال مختلفة، إذ تطورت من كونها ذات طابع اختياري وتقدم على أنها منحة وصورة من صور العطف والإحسان، إلى كونها وسيلة لزيادة الإنتاج وزيادة الربح وتحقيق المصلحة الشخصية لأصحاب الأعمال إلى أن وصلت إلى كونها ضرورة من ضروريات الاستقرار والعلاقات الإنسانية في مجتمع المصنع وحق من حقوق العمال⁽²⁾.

وهذه الخدمات تختلف من قطاع إلى آخر ومن مؤسسة إلى أخرى ويرجع هذا الاختلاف إلى أهمية ومكانة المؤسسة والدور الذي تلعبه في المجتمع، وقد اعتمدت الخدمات الاجتماعية الأسس العلمية الحديثة التي تؤكد بأن الإنسان لا يمكن أن يعطي أحسن ما في طاقته من إنتاج إلا إذا هياً له أفضل ظروف العمل داخليا وخارجيا باعتباره نسق فرعيا داخل النسق الاجتماعي الأكبر وهو المؤسسة التي يعمل بها، وهذا ما نلمسه في الجزائر من أشكال ونماذج الإسهامات في خدمة العامل وبدرجات متفاوتة من مؤسسة إلى أخرى، فالخدمات الاجتماعية العمالية تسهر على تقديمها للعمال المؤسسة المستخدمة بصفة مباشرة، أو عن طريق اللجان المنتخبة التي تسند لها مهام تقديم هذه الخدمات للعمال وفق قوانين وبرامج مسطرة⁽³⁾.

كما يعتبر الولاء التنظيمي من العوامل المهمة التي ترغب المؤسسات الفاعلة لكسبه من العاملين فيها، فهو يرتبط بحق الاستفادة الفعلية من الخدمات الاجتماعية الكمية منها والنوعية المقدمة من طرف

⁽¹⁾ عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد: الخدمات الاجتماعية في الدول النامية، ج1، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1972، ص245.

⁽²⁾ المصدر نفسه، ص250.

⁽³⁾ إبراهيم بيومي مرعي وملاك أحمد الرشيدي: مجالات الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية، مكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1984، ص34.

المؤسسة، ولقد أظهرت مجموعة من الدراسات رغم قلتها صور الخدمات الاجتماعية العمالية بالنسبة للعمال كونها تلبية وتشبع حاجاته داخل المؤسسة وخارجها، حيث كلما أشبع الفرد حاجاته في المؤسسة والمتمثلة في تقديم الخدمات الاجتماعية التي تعد حقا من حقوقه زاد ارتباطه بها لكونها المصدر الرئيسي لإشباع حاجاته وبالتالي تعزز أو تحقق الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات مما ينعكس على إنتاجيتهم وانتمائهم لمنظماتهم⁽¹⁾.

تعد الخدمات الاجتماعية العمالية ضرورة اجتماعية وإنسانية بجانب كونها اقتصادية، هدفها الأساسي هو تحسين حال الطبقة العاملة في مختلف الجوانب، باعتبارها الشريحة الكبرى في المجتمع، لها دور فعال في رفع معنويات وولاء واستقرار العاملين وحل مشكلاتهم والتغلب عليها تلبية حاجاتهم المتنوعة وهذا من أجل تحقيق التكامل والموائمة في كل النواحي الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية وهذا لكسب إخلاص العاملين بالدرجة الأولى والرفع من مستوى أدائهم وزيادة إنتاجهم من الدرجة الثانية⁽²⁾.

ومع كل هذا لا ننسى الركيزة الأساسية (المنظمة) فالمنظمة الناجحة هي تلك المنظمة التي تدرك كيفية استثمار كفاءة وفعالية عاملها بما يحقق أهدافها بحيث تقوم بتوفير الخدمات الاجتماعية العمالية وفق دراسات علمية تقف من خلالها على احتياجات العمال وإسناد تقديمها وتسييرها إلى إدارة رشيدة بأسلوب فعال وقادر على التأثير الإيجابي على أداء العاملين بالشكل الذي يعزز ولائهم التنظيمي للمنظمة ومساعدتها على البقاء والاستمرار والقدرة على المنافسة⁽³⁾.

(1) عبد الله محمود عبد الرحمن: **سوسيولوجيا التنظيم**، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999م، ص123.

(2) عبد الباسط محسن حسن : **علم اجتماع الصناعي**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1982، ص85، ص86.

(3) عورتاني مأمون عبد القادر: "العلاقة بين الولاء التنظيمي والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارة السلطة الفلسطينية"، رسالة لنيل ماجستير، جامعة النجاح، فلسطين، 2003، ص71.

خلاصة الفصل:

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

كما أن مستوى الأهمية الذي بلغته الخدمات الاجتماعية العالمية لم يكن وليد الصدفة بل كان بفضل النظام المرير للطبقة العالمية التي عانت الوبلات بسبب تراكم مشاكل العمل، و تردى أوضاعهم خاصة في بداية ظهور المؤسسات الصناعية، والتي أكدت على الارتباط الوثيق بين تقديم خدمات اجتماعية ع عمالية كمية أو نوعية معا كانت لها انعكاسا ايجابيا على مستوى الولاء التنظيمي للعامل بارتباطه بأداء وإنتاجية المؤسسة، كما لها دور فعال في رفع معنويات ولاء واستقرار العاملة و حل مشاكلهم والتغلب عليها بتلبية حاجياتهم المتنوعة وهذا لأجل تحقيق التكامل والموازنة في كل النواحي بالدرجة الأولى الاقتصادية والسياسية، وهذا لكسب ولا والعاملين بالدرجة الأولى والرفع من مستوى أدائهم وزيادة إنتاجيتهم من الدرجة الثانية.

الفصل الثالث

الولاء التنظيمي في المؤسسة الصناعية

تمهيد

- 1- أهمية الولاء التنظيمي.
- 2- خصائص الولاء التنظيمي.
- 3- مراحل تطور الولاء التنظيمي.
- 4- أبعاد الولاء التنظيمي.
- 5- العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي.
- 6- الولاء التنظيمي ودوره في تعزيز الاستقرار الوظيفي.
- 7- خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الولاء التنظيمي بصفة عامة من المواضيع التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في المجال التنظيمي، كما لاقت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في المجال التنظيمي بمفاهيم العلاقات الانسانية وإدارة الموارد البشرية والثقافة التنظيمية والسلوك التنظيمي وغيرها من سلسلة مترابطة من المفاهيم العلمية الإدارية، لما له من أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات لأن هذا الشعور يجسده العاملون بالمؤسسة يدفعهم للتصرف بالمسؤولية مما يساهم في تحقيق أهدافهم ويساعدهم في التغلب على المشكلات التي قد يتعرض لها في مؤسساتهم، وكذلك الاستفادة من الخدمات الاجتماعية المقدمة المادية منها والمعنوية والتي بدورها تعزز الولاء التنظيمي للعاملين وهذا راجع لتأييد العمال لقيم وثقافة المنظمة، والعمل على تلبية حاجيات الأفراد الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وكذلك لا بد من أنظمة حوافز فعالة لتعزيز انتماء العامل بالمنظمة، وسنتناول في هذا الفصل للحديث عن الولاء التنظيمي انطلاقا من أهميته، خصائصه ومراحل تطوره، أبعاده، العوامل المساعدة في تكوينه وصولا إلى تعزيزه، تجسيده وتنميته من خلال دور الخدمات الاجتماعية.

1- أهمية الولاء التنظيمي: إن المنظمات في وقتنا الحاضر تعتمد في تحقيق أهدافها على الأفراد مما دعت إلى بذل الجهد والوقت وإنفاق المال لاختيار أفضل الأفراد كفاءة، وتقوم بتوفير فرص التدريب المناسبة والحوافز المادية والمعنوية والتي تسهم كثيرا في سد احتياجاتهم المختلفة.

وتسعى المنظمات من ذلك كله تعزيز ولاء هؤلاء الأفراد اتجاهها والاحلاص في خدمتهم من خلال تقديم الأداء المتميز الذي يحقق أهداف المنظمات.

*ولقد لخصت الدراسات والأبحاث الفوائد التي تجنيها المنظمة من الولاء التنظيمي بما يلي:

1. يعتبر الولاء التنظيمي أحد القومات الرئيسية والمؤثرة في خلق الابداع لدى العاملين في المنظمة.
2. الأداء المتميز للعمل.
3. الرغبة والميل للبقاء في المنظمة مما يخفف الآثار التي تنتج عن دوران العمل.
4. إن انخفاض الولاء التنظيمي لدى العاملين يحمل المنظمة مزيدا من التكاليف ويجعلها تواجه المزيد من السلوكيات السلبية كالإضرابات واللامبالاة في العمل والسرققة والتخريب⁽¹⁾.

2- خصائص الولاء التنظيمي:

يمتاز الولاء التنظيمي بالعديد من الخصائص نذكر منها ما يلي:

- أنه حالة غير مادية يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك الأفراد العاملين في التنظيم التي تجسد مدى ولائهم.
- أنه حصيلة تفاعل العديد من العوامل الانسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.

⁽¹⁾ طاهر عبد الرحيم عاطف: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الهندرة، عمار، دار الزاوية للنشر والتوزيع، دط، 2000م، ص277.

- أنه يفقد خاصية الثبات، بمعنى أن مستوى الولاء التنظيمي قابل للتغير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه.

- أنه متعدد الأبعاد رغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد ولكن هذه الأبعاد تؤثر في بعضها البعض.

ويمكن تحديد الأسباب التعدد في هذه الأبعاد كما يلي:

- أن المنظمة مكونة من عدة فئات، لكل منها أهدافها الخاصة بها، وليس من الضرورة اشتراك هذه الفئات في هدف واحد⁽¹⁾.

- عادة يوجد داخل كل منظمة تكتلات، أي مجموعة من الأفراد يكونون كتلة واحدة لها اهتمام واحد كل تكتل من هذه التكتلات يحاول الحصول على منافع خاصة له دون الآخرين وبناء على تعدد الفئات والتكتلات داخل المنظمة، فإن لكل فئة وتكتل أهدافها وقيما تحاول تحقيقها من الأهداف والقيم تختلف من فئة إلى أخرى ومن تكتل آخر وبالتالي فإن ولاء الأفراد والتكتلات لهذه الأهداف والقيم تكون مختلفة نسبيا⁽²⁾.

3- مراحل تطور الولاء التنظيمي:

بين "بوشنان" إن الولاء التنظيمي لدى الأفراد يتطور بثلاث مراحل متتالية هي:

1. مرحلة بعد التعيين مباشرة (فترة التجربة): وتكون مدتها عام واحد، يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والاختبار ويكون توجهه الرئيسي في هذه الفترة الحصول على الاستقرار والأمن من قبل

(1) طاهر عبد الرحيم عاطف: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الهندرة، مصدر سابق، ص257، ص259.

(2) المصدر نفسه، ص260.

التنظيم ومحاولة التأقلم والتعايش مع البيئة الجديدة التي تسمى في علم الادارة (Socialization et orientation).

2. **مرحلة العمل والانتاج:** وتتراوح مدة هذه المرحلة من عامين إلى أربعة أعوان ويسعى الفرد من

خلالها إلى تأكيد مفهوم الانجاز لديه وتتميز هذه المرحلة بالخبرات التالية:

- الأهمية الشخصية.

- الخوف من العجز.

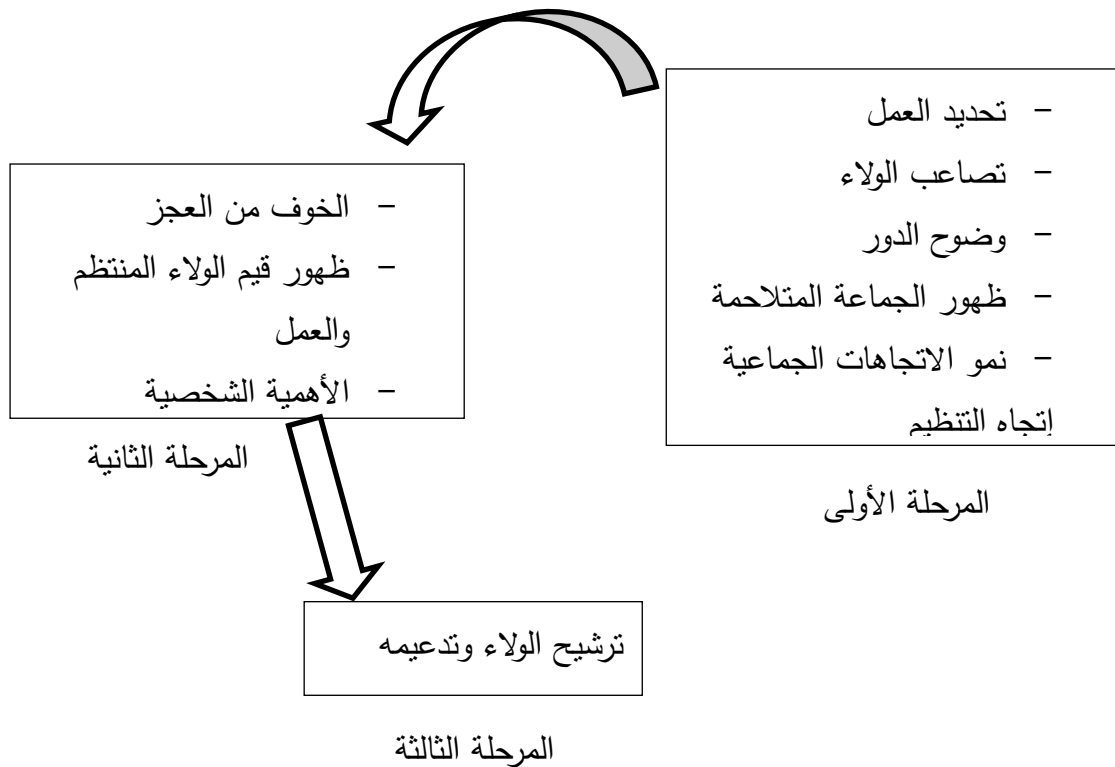
3. **مرحلة الثقة بالتنظيم:** تبدأ هذه المرحلة في السنة الخامسة من بدء الالتحاق الفرد بالتنظيم وتمتد

إلى بعد ذلك، حيث تتعزز لدى الفرد اتجاهات الولاء التي تكونت في المراحل السابقة نحو التنظيم

وتنتقل من مرحلة التكون إلى مرحلة النضج⁽¹⁾.

ويخلص الشكل التالي المراحل السابقة كما أشار إليها "بوشنان":

الشكل رقم (01): مراحل تطور الولاء التنظيمي⁽²⁾



⁽¹⁾ أنور الدين حاروش: إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للنشر والتوزيع، برج الكيفان، الجزائر، ط1، 2011، ص57، ص59.

⁽²⁾ طاهر عبد الرحيم عاطف: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الهندرة، مصدر سابق، ص280، ص281.

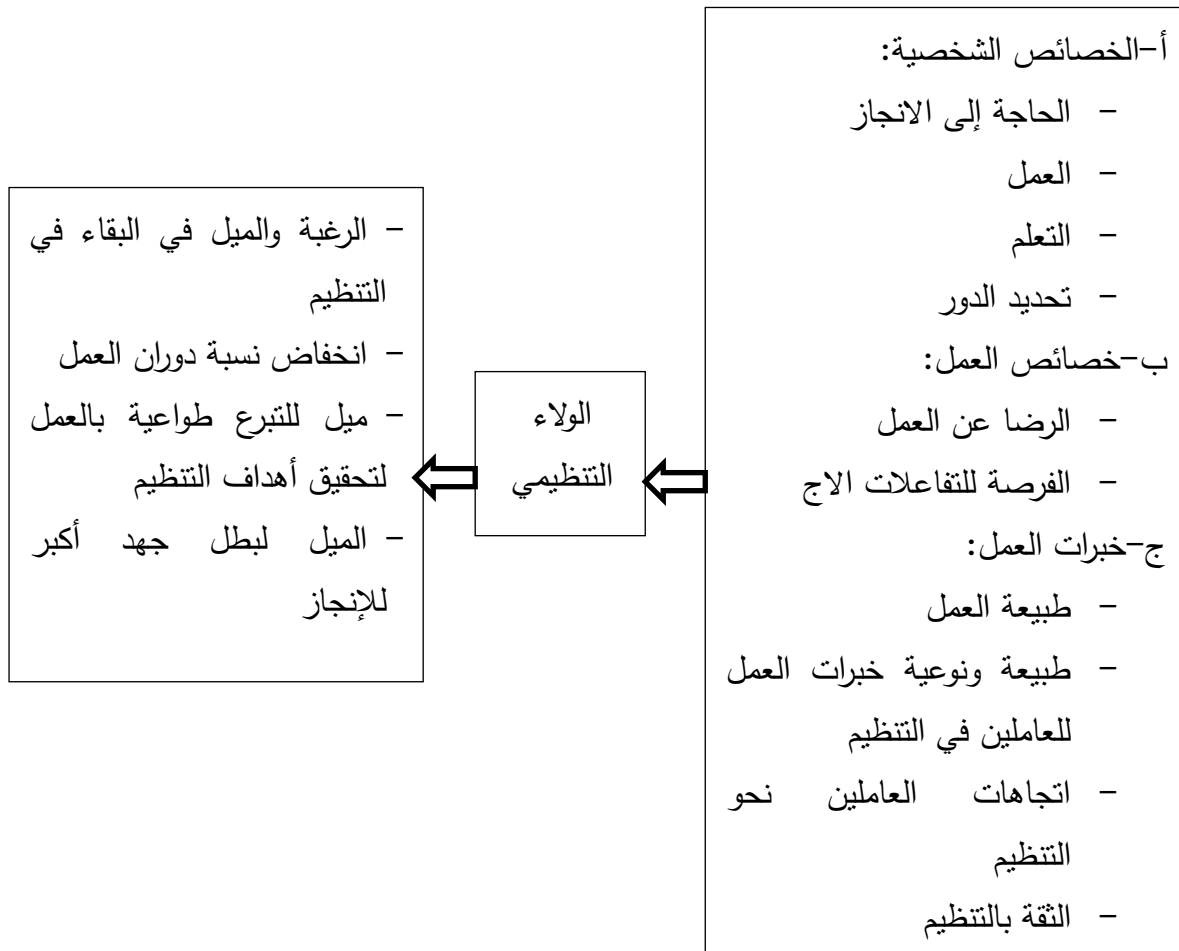
ب- خصائص العمل: وهي الرضا عن العمل، الفرصة للتفاعلات الاجتماعية، التغذية الراجعة.

ج- خبرات العمل: وهي طبيعة ونوعية خبرات العمل لدى العاملين في التنظيم، اتجاه العاملين نحو

التنظيم، الثقة بالتنظيم⁽¹⁾.

وقد وضع (Steers) ذلك في النموذج التالي:

الشكل رقم (02): العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي



(2)

⁽¹⁾ طاهر عبد الرحيم عاطف: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الهندرة، مصدر سابق، ص 282.

⁽²⁾ المصدر نفسه، ص 283.

5- الولاء التنظيمي ودوره في تعزيز الاستقرار الوظيفي:

يعتبر الولاء التنظيمي من العوامل المهمة التي ترغب المؤسسات الفاعلة في كسب رهانه من العاملين فيها، فالولاء التنظيمي يرتبط بمستوى الأداء الوظيفي العام، إذ يمثل عنصراً رئيسياً لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة والمؤسسات من جهة أخرى، فلما زاد التوافق حققت المؤسسات الكثير من أهدافها وطلعاتها المستقبلية⁽¹⁾.

كما أن الولاء التنظيمي لا يأتي من العدم وإنما هو شعور يكتسب، والفرد منا يوالي من يحسن إليه ونجد أن مصلحة تتحقق ضمناً خلال تحقيق مصالح الطرف الآخر، لذلك على المؤسسات خلال كسب ولاء عمالها أن ترضي دوافعهم، وتشبع رغباتهم وتحسسهم أن أهدافهم تتحقق بتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يتطلب من المديرين دراسة نظريات الدوافع والحوافز، حتى يتمكنوا من وضع استراتيجية تسعى إلى تعزيز ولاء العامل وتوجيهه لتحقيق أهدافه مع ارتباطها بأهداف المؤسسة، فولاء العامل أينا كان لا يكون عشوائياً وإنما يكون مدفوعاً بحاجات يسعى لإشباعها ورغبات يحاول تحقيقها⁽²⁾.

ويعتمد نجاح هذه المنظمات على نجاح القوة العاملة فيها، وتكون ضرورة الاهتمام بهذه الفئة والوقوف على درجة ولائها للمنظمة والولاء التنظيمي يعبر عن اتجاه الفرد نحو المنظمة وإيمانه واعتقاده بأهدافها والرغبة فيها وبذل مجهودات إضافية في العمل راجع إلى حق الاستفادة من الخدمات الاجتماعية العمالية⁽³⁾.

كما تسعى جميع المؤسسات الحديثة إلى الاحتفاظ بالعاملين عليها قدر الامكان وتنمية قيم الارتباط والاستقرار بها، وسيادة العلاقة القائمة على الثقة والاطمئنان والتقارب بشكل يساهم بدوره في

(1) رونالد ريجيو: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ترجمة فارس حلمي، عمان، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، 1999م، ص63.

(2) المرجع نفسه ص 66 ص67

(3) مزوار منوية: "أثر الحوافز على الولاء التنظيمي"، مذكرة لنيل الماجستير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، 2012-2013، ص69.

سيادة التعاون والانسجام، وبالتالي احداث التوازن والاستمرارية في التقدم والتطور من اجل تحقيق الأهداف المرسومة لها وهذا لا يتحقق إلا بالرأس المال البشري وتلبية احتياجاته منها الاجتماعية والاقتصادية وتحقق رغباته وتهيئة المناخ والظروف الملائمة لتجسيد قدر كبير من الولاء التنظيمي لدى العاملين ولكي يتعزز هذا الولاء لابد من توفر حق الخدمات الاجتماعية العمالية⁽¹⁾.

فالأفراد ذو الولاء التنظيمي المرتفع هم الأفراد الذي استفادوا من خدمات اجتماعية متعددة التي بدورها تعزز الولاء التنظيمي لدى العاملين فذلك راجع إلى تأييد العمال لقيم وثقافة المنظمة، كما ان هناك عوامل أخرى مؤثرة في تعزيز الولاء التنظيمي مثلا: كالعامل على تلبية حاجيات الأفراد منها اجتماعية واقتصادية وثقافية وكذلك لابد من أنظمة حوافز فعالة لتعزيز انتماء الفرد العامل بالمنظمة⁽²⁾.

وفي الأخير نستطيع القول بأن الولاء التنظيمي يتم تعزيزه من خلال المنظمة ونظام الحوافز فيما يقوم خاصة على تسيير الخدمات الاجتماعية ومدى دور الأنظمة الفعالة من طرف المؤسسة لتعزيز ولاء العامل بها مع تنوع وتعدد الخدمات الاجتماعية التي تعد حقا من حقوق العمال بالمنظمة كما ونوعا زاد ولاء العامل وانتمائه ووفائه للمنظمة والعكس صحيح مع ربطها بتقبل العامل لأهداف المنظمة وقيمها وثقافتها توفر مستوى عال من الانتماء إلى التنظيم فيرتبط تعزيز الولاء التنظيمي برؤية الفرد للتوازن بين الجهود المبذولة والحوافز والمكافآت المقدمة له ليصبح هناك تحقيق للولاء التنظيمي⁽³⁾.

⁽¹⁾ بلقاسم مزبوة: " نسق السلطة وانعكاساته على ولاء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الجزائرية"، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث، المجلد الأول، العدد الثالث، جوان 2017، ص324.

⁽²⁾ عيساوي محمد: " الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية"، لنيل شهادة الماجستير، جامعة المسيلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل، 2013، 2014، ص77.

⁽³⁾ سلمان الفارسي: " أساسيات التمييز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العاملة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الأول، 2011، ص ص74، 75.

الخلاصة:

من خلال ما سبق يتبين لنا أن موضوع الولاء التنظيمي يحظى باهتمام كبير من قبل علماء الاجتماع والمنظمات باعتباره من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد ومنظمتهم، فالأفراد ذو الولاء التنظيمي المرتفع يميلون لبذل المزيد من الجهد لأجل منظماتهم وتأييد 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، ويعتمد نجاح هذه المنظمات على نجاح القوة العاملة فيها، ولكون ضرورة الاهتمام بهذه الفئة والوقوف على درجة ولائها للمنظمة، وإيمانه واعتقاده بأهدافها والرغبة في البقاء فيها، وبذل مجهودات إضافية في العمل، راجع إلى حق الاستفادة من الخدمات الاجتماعية العمالية منها الكمية والنوعية وتنمية قيم الارتباط والاستقرار بها والتكفل بالرأس المال البشري وتهيئة المناخ والظروف الملائمة لتعزيز الانتماء ووفاء الفرد للمنظمة مع مراعاة التوازن بين المجهودات المبذولة والحوافز والمكافآت المقدمة له، ليصبح هناك تحقيق للولاء التنظيمي.

الفصل الرابع

التعريف بميدان الدراسة والإجراءات المنهجية للبحث

1-مجالات الدراسة:

1-1 المجال المكاني.

1-2 المجال الزمني.

1-3 المجال البشري.

2- منهج الدراسة و أدوات البحث و الأساليب المستخدمة:

2-1- المنهج المستخدم.

2-2- الأدوات المستخدمة في البحث.

3- عينة الدراسة و خصائصها:

3-1- عينة الدراسة (كيفية اختيارها واستخدامها).

3-2- خصائص العينة المستخدمة.

1- مجالات الدراسة:

1-1- المجال المكاني:

أولاً: التعريف بالمؤسسة: هي مؤسسة مناجم الفوسفات *SOMOPHOS* وليدة تقسيم المؤسسة الوطنية للحديد و الفوسفات *FERPHOS* سنة 2004 م إلى عدة فروع، بدأت تمارس نشاطها بشكل مستقل عن *FERPHOS* بتاريخ 21 جانفي 2005 م، متخصصة في عمليات استخراج، معاينة، معالجة، تسويق الفوسفات بمختلف الأسواق داخليا و خارجيا.⁽¹⁾

تعتبر *SOMOPHOS* مؤسسة مساهمة برأس مال اجتماعي يقدر:

1000000000.00 دج، تشرف عليها سلطة وطنية عليا تتمثل في مجلس الإدارة و الجمعية العامة

المساهمة، و هي تتكون أساسا من أربعة وحدات رئيسية تتمثل في:

- المركب المنجمي جبل العنق CDO.
- المنشآت المنائية عنابة IPA.
- مركز الدراسات والأبحاث التطبيقية CERAD.
- المقر⁽²⁾.

ثانيا مهام مؤسسة **SOMIPHOS**: لا يقتصر نشاط مؤسسة مناجم الفوسفات على الأنشطة الإنتاجية وإنما

يتعدى ليشمل الأنشطة التجارية، الخدمية والتطويرية، وهذا من أجل بلوغ الأهداف المسطرة، وتتمثل نشاطات

المؤسسة في الأنشطة الإنتاجية، الخدمية، التطويرية التجارية.

⁽¹⁾معلومات مقدمة من مكتب دائرة المحاسبة و المالية.

⁽²⁾المصدر نفسه.

تتمحور الأنشطة الإنتاجية أساسا في استخراج الفوسفات من جبل العنق الذي يعد أهم منجم لدى المؤسسة، إذ أنه يحتوي على ثروة معدنية ضخمة، وتقع على مسافة 5 كلم جنوب غرب بئر العاتر و 90 كلم عن تبسة، 340 كلم عن ميناء عنابة، وتسمح هذه المعطيات للمركب المنجمي جبل العنق بنقل وتوزيع مادة الفوسفات المنتج، وهذا يعد تنظيف هذه المادة للحصول على أنواع مختلفة من الفوسفات، وبإمكان المؤسسة إنتاج أربعة أنواع تلائم الطلب الخارجي تتمثل في (1):

- النوع الأول: 63/65% bp1

- النوع الثاني: 66/68% bp1

- النوع الثالث: 69/72% bp1

- النوع الرابع: 73/77% bp1

تعد الأنواع الأربعة مصنفة تصنيف عالمي تجاري، وأهم المجالات التي يستعمل فيها الفوسفات هي: الصناعة الغذائية الزراعية، الصناعة الثقيلة، الصناعة الكيماوية، الصناعة الصيدلانية، الصناعة الغذائية الحيوانية، صناعة المنظفات، صناعة الكبريت، أما فيما يخص الأنشطة الخدمية فتتمثل في أعمال الصيانة والتصدير للخارج، ونقل الفوسفات وتتم الأنشطة التطويرية من خلال تقديم منتج عالي الجودة، والدراسات المنجمية المختلفة وغيرها(2).

أما إبرام الصفقات والتكفل بالمنتج الذي يشحن في وسائل النقل، ومتابعة التخزين في الميناء والشحن على مستوى السفن، والتسعير فتدخل ضمن الأنشطة التجارية(3).

(1) www.ferphos.com consule le .08/04/2019

(2) معلومات مقدمة عن مكتب دائرة المحاسبة والمالية.

(3) المصدر نفسه.

ثالثًا: أهداف مؤسسة SOMIPHOS: تهدف مؤسسة مناجم الفوسفات من خلال ممارسة نشاطها إلى

تحقيق أهداف مسطرة، يمكن إيضاح أهمها فيما يلي:

-السعي لتحقيق الأهداف المتعلقة بالإنتاج الوطني.

-العمل على الوصول إلى أحسن مردودية للتسيير في إطار نشاطها.

-متابعة سياسة تلبية متطلبات السوق الدولية من أجل تنويع المنتوجات.

-المحافظة على البيئة من خلال السياسة الوطنية للتهيئة العمرانية والتوازن الجهوي وزرع ثقافة المؤسسة

والمواطنة.

-تحقيق الفعالية الكفاءة والجودة والقيام بتحويل الخامات بدلا ببيعها في صورتها الأولى⁽¹⁾.

رابعًا: الامتيازات التي تقدمها المؤسسة لموظفيها: تولي المؤسسة عناية كبيرة لعمالها وموظفيها، فهي تعمل

على توفير أحسن الظروف للعمل، بالإضافة إلى تدعيمهم ودعمهم لتقديم كل ما لديهم لإنجاح المؤسسة،

وتطويرها ولهذا فهي تمنح امتيازات عديدة نلمسها من خلال:

- القيام بدورات تكوينية للعمال في العديد من المجالات.

-المساعدة الاجتماعية للموظفين.

-تقديم المساعدات المالية لمحتاجيها من الموظفين كالتسبيقات على الأجور مثلا.

-توفير الأمن والوقاية للعمال لمتابعة عملهم في أحسن الظروف⁽²⁾.

⁽¹⁾المصدر: قسم الموارد البشرية لمؤسسة SOMIPHOS صوميفوص تبسة.

⁽²⁾المصدر: مصلحة التكوين وتسيير المهارات للمركب المنجمي للفوسفات تبسة.

1-2- المجال الزمني:

*مرحلة الدراسة الاستطلاعية:

تمثل الدراسة الاستطلاعية خطوة ضرورية في إنجاز أي بحث علمي فهي تمكن الباحث من معرفة ظروف إجراء الدراسة الأساسية والوقوف عند العراقيل التي تعترض سبيله وإيجاد الآلية المناسبة للتعامل معها أو مواجهتها، وكذلك معرفة مدى صلاحية الاستبيان المخصص لجمع المعلومات الكافية حول الظاهرة المدروسة.

وذلك من خلال تقدير الوقت الذي يستغرقه، مدى وضوح عباراته وقدرة الموظفين على الإجابة عنها.

وقد قاما الباحثان بزيارة استطلاعية بالمركب المنجمي للفوسفات بئر العائر وبالضبط إلى مصلحة التكوين وتسيير المهارات في يوم 10 فيفري 2019 إلى غاية 17 فيفري 2019.

أي مدة 06 أيام وهي المدة التي منحنا إياها المسؤول عن 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 والولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة.

*مرحلة الدراسة الميدانية: امتدت هذه المرحلة من 21 أبريل 2019م إلى غاية 09 ماي 2019م حيث خصت هذه الفترة للقيام بعملية توزيع الاستمارات على عينة البحث حيث استلم الباحثان الإذن بتوزيع الاستمارات من مسؤول مصلحة التكوين وتسيير المهارات، تم توزيع 70 استمارة استبيان على العمال داخل الورشات ثم قمنا باسترجاعها.

1-3- المجال البشري:

بناء على المعلومات المقدمة لنا من طرف دائرة الموارد البشرية شهر أبريل 2019م فإن عدد العمال بالمؤسسة محل الدراسة (1395) عاملاً منها: (1013) عامل دائم و(382) عامل مؤقت بمؤسسة صوميفوس للفوسفات بئر العاتر - تبسة يشكلون فئات معنية كان توزيعها كآتي:

جدول رقم (01) توزيع عمال صوميفوس للفوسفات بئر العاتر تبسة حسب الفئات السوسيو مهنية:

العدد	الفئة
18	إطارات سامية
78	إطارات
1162	أعوان تحكم
137	أعوان تنفيذ
1395	المجموع

2- منهج الدراسة وأدوات البحث والأساليب المستخدمة:

2-1- المنهج المستخدم:

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

(1) بشير صالح الراشدي: مناهج البحث التربوي: رؤية تطبيقية، ط1، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص22.

الخدمات الاجتماعية العمالية ومنه الوقوف على دورها في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة محل الدراسة، من خلال اختبار فرضيات الدراسة بإثباتها أو نفيها.

*الأسباب العلمية والعملية لاختيار المنهج الوصفي:

- انطلاقا من طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته والمتمثل في رصد الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال بمؤسسة "FERPHOS" ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي فقد اقتضى منا الأمر دراسة الظاهرة ومعالجتها وتشخيص مؤشراتنا مستعملين في ذلك المنهج الوصفي.

1- حسب موضوع الدراسة.

2- حسب طبيعة الموضوع والهدف المراد تحقيقه.

3- القدرة على وصف الواقع الخدماتي وتحليل معطياتها بطريقة تحدد واقع ولاء العمال بالمؤسسة ميدان الدراسة.

4- طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصورها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

5- منه فإن المنهج الوصفي يتعلق بمحاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق.⁽¹⁾

وعليه فإن المنهج الوصفي مناسب لموضوع البحث قصد التحقق أكثر في معرفة الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي ومحاولة تفسيرها على ضوء تحليل النتائج⁽²⁾.

(1) عمار عوايدي: تطبيقات المنهج العلمي في الدراسات الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون سنة، ص130.

(2) المصدر نفسه، ص131.

2-2- الأدوات المستخدمة في 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 تتصور دراسة جادة لا تلعب فيها الملاحظة دورا هاما مما يزيد من أهمية الملاحظة أنها يمكن أن تستخدم في جميع أنواع البحوث⁽¹⁾.

ولقد اعتمدنا على هذه الأداة لجمع المعلومات من خلال الزيارات الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة ميدان الدراسة، وذلك بالنظر والاستماع و القيام بزيارة كل مرافق المؤسسة التي شملت: العيادة الطبية، المطعم، موقف وسائل النقل، 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 غير المقننة (الحرّة):** هي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف المواجهة، حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير ليعطي المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث، أو التي تدور حول آراءه ومعتقداته⁽²⁾.

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

(1) طلعت إبراهيم لطفي: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1990، ص77.

(2) عبد الله محمد الشريف: مناهج البحث العلمي، ط1، مطبعة مكتب الإشعاع، الفني، مصر، 2002، ص37.

ج-الاستبيان: تعني الاستعانة بطريقة السؤال للحصول على معلومات معينة تتعلق بموضوع البحث⁽¹⁾.

واشتملت استمارة البحث على أربعة محاور.

-المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين، حيث يغطي الأسئلة من 01 إلى 06.

-المحور الثاني: ويتضمن بيانات الفرضية الفرعية الأولى، والتي تتمثل في أسئلة عن الخدمات الاجتماعية

العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي (النقل، التغذية، التأمين الاجتماعي) ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي

(المستمر) ويشتمل الأسئلة من 07 إلى 15.

-المحور الثالث: ويتضمن بيانات الفرضية الفرعية الثانية والتي تتمثل في أسئلة عن الخدمات الاجتماعية

العمالية المقدمة في المجال الصحي (العيادة الطبية، الخدمات الطبية، الأمن الصناعي) ودورها في تعزيز

الولاء التنظيمي (العاطفي) ويشمل الأسئلة من 16 إلى 24.

-المحور الرابع: ويتضمن بيانات الفرضية الفرعية الثالثة والتي تتمثل في أسئلة عن الخدمات

الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال المعنوي (الأجر، الإشراف، محتوى العمل، جماعة العمل) ودورها في

تعزيز الولاء التنظيمي الأخلاقي ويشمل الأسئلة من 25 إلى 33.

*صدق أداة الدراسة: إن المقصود بصدق الاستبيان هو ان يقيس الاختبار بالفعل الظاهرة التي وضع

لقياسها⁽²⁾

وقد تم عرض الاستبيان على ثلاثة محكمين من الأساتذة، وذلك للتحقق من مدى صدق عبارات الاستبيان .

(1) عبد الهادي الجوهري وعلي عبد الرزاق إبراهيم، المدخل إلى المناهج وتصميم البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي

الحديث، الاسكندرية، مصر، 2002، ص275.

(2) عمار بوحوش، ومحمد محمود الدنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،

2007، ص64.

جدول رقم (02): يبين أسماء الأساتذة المحكمين ودرجتهم العلمية

أسماء الأساتذة المحكمين	درجتهم العلمية
بدرابي سفيان	أستاذ محاضر صنف أ
شبايكي حاتم	أستاذ مساعد
لطرش فيروز	أستاذة محاضرة صنف ب-

3- عينة الدراسة وخصائصها:

3-1- عينة الدراسة (كيفية اختيارها واستخدامها):

1- تحديد وحدة العينة: وتتمثل في عمال مصنع مؤسسة سوميفوس للفوسفات بئر العاتر تبسة.

2- تحديد إطار العينة: تشمل العمال الدائمين والمؤقتين باعتبار كلا الصنفين لهما نفس الامتيازات الخاصة بالحصول على الخدمات الاجتماعية.

3- تحديد حجم العينة: تم تحديد نسبة 05% من مجموع عمال مؤسسة سوميفوس للفوسفات، بئر العاتر،

تبسة، ليصبح العدد الإجمالي للعينة المختارة 70 مفردة من مجموع 1395 عامل موزعين على الفئات

السوسيومهنية التي يوصفها الجدول التالي:

جدول رقم (03): يبين توزيع العمال على الفئات السوسيومهنية في العينة المدروسة

الفئات	العدد	النسبة المئوية	مفردات العينة
إطارات سامية	18	05%	01
إطارات	78	05%	04
أعوانتحكم	1162	05%	58
أعوان تنفيذ	137	05%	07
المجموع	1395	05%	70

$$*إطارات سامية: \frac{05 \times 18}{100} = 0.9 \approx 01$$

$$*إطارات: \frac{05 \times 78}{100} = 3.9 \approx 04$$

$$*أعوان تحكم: \frac{05 \times 1162}{100} = 58.1 \approx 58$$

$$*أعوان تنفيذ: \frac{05 \times 137}{100} = 6.85 \approx 07$$

$$*مجموع مفردات العينة: 70 = 07 + 58 + 04 + 01 \text{ مفردة.}$$

4- تحديد نوع العينة: اعتمدنا في بحثنا على العينة العشوائية الطبقية على أساس أن مجتمع الدراسة الغير

المتجانس والمتنوع (عمال مؤسسة SOMIPHOS) تتمثل في الفئات السوسيو مهنية التالية:

- إطارات سامية.

- إطارات.

- أعوان تحكم.

- أعوان تنفيذ.

3-2- خصائص العينة المستخدمة:

أ- تفريغ البيانات الشخصية وتحليلها:

إن الهدف من جمع البيانات العامة للمبحوثين هو التعرف على خصائص مجتمع البحث، إذ تعتبر لقاعدة الأساسية والمرجعية في تفسير وتحليل محتواها ميدانيا، كما أنها نفي أو إثبات لفرضيات البحث وسيتم في البداية العريف بهذه البيانات والتي تعكس الخصائص العامة لأفراد مجتمع الدراسة الحالية والتي تفيدنا فيما بعد بالتطلع على المؤشرات العامة والتي تخدم هذا البحث بشكل أو بآخر وشملت:

جدول رقم (04) توزيع المبحوثين حسب الجنس:

الجنس	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	إطارات سامية	01	%01
	إطارات	03	%04
	أعوان تحكم	58	%84
	أعوان تنفيذ	07	%10
إناث	إطارات سامية	00	%00
	إطارات	01	%01
	أعوان تنفيذ	00	%00
	أعوان تحكم	00	%00
المجموع		70	%100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن مفردات عينة الدراسة كانت من جنس ذكر قدرت بنسبة 99%، مقابل نسبة 01% من جنس الإناث، حيث قدرت نسبة 84% أعوان تحكم مقابل 00% أعوان تحكم إناث، كما قدرت نسبة 10% أعوان تنفيذ ذكور مقابل 00% أعوان تنفيذ إناث ونسبة 04% إطارات ذكور مقابل 01% إطارات إناث ونسبة 01% إطارات سامية ذكور مقابل نسبة 00% إطارات سامية إناث، ويرجع نقص وجود المرأة في مؤسسة صوميفوص إلى طبيعة العمل بالمؤسسة محل الدراسة والتي تتميز بضرورة بذل جهد بدني كبير، بالإضافة إلى تأثير الظروف الفيزيائية كالضجيج وأصوات محركات الآلات العملاقة والأتربة المتطايرة من شتى الورشات الموجودة بالمركب كل هذه الظروف المشكلة لبيئة العمل، لا تتلائم مع التركيبة الفيزيولوجية للمرأة، إضافة لكون المؤسسة موضوع الدراسة تتواجد في منطقة محافظة.

جدول رقم (05) توزيع المبحوثين حسب فئات السن :

السن	عينة الدراسة	التكرار	النسبة المئوية
34-20	إطارات سامية	00	%00
	إطارات	02	%01
	أعوان تحكم	12	%18
	أعوان تنفيذ	03	%04
49-35	إطارات سامية	01	%01
	إطارات	03	%04
	أعوان تحكم	39	%56
	أعوان تنفيذ	02	%03
50 فأكثر	إطارات سامية	00	%00
	إطارات	00	%00
	أعوان تحكم	07	%10
	أعوان تنفيذ	02	%03
المجموع		70	%100

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذي تتراوح أعمارهم ضمن فئة (35-49) قدرت بنسبة 64% مقابل نسبة 23% بالنسبة للمبحوثين الذين تتراوح أعمارهم (20-34)، بينما نجد نسبة 13% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 50 سنة فأكثر، كما نجد نسبة 56% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم (35-49) مستواهم المهني أعوان تحكم مقابل نسبة 18% من المبحوثين الذي تتراوح أعمارهم من (20-34) وذلك نسبة 10% من المبحوثين أعمارهم تتراوح من (50 سنة فأكثر)، بينما نجد نسبة 04% من المبحوثين أعمارهم تتراوح من (20-34) مستواهم المهني أعوان تنفيذ، بينما نجد نسبة 03% من المبحوثين

أعمارهم ما بين (35-49) مقابل نسبة 03% من المبحوثين أعمارهم تتراوح من 50 سنة فأكثر وبينما نجد 04% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من (35-49) مستواهم المهني إشارات مقابل نسبة 01% من المبحوثين أعمارهم تتراوح (من 20-34) بينما نجد نسبة 00% من المبحوثين أعمارهم تتراوح من 50 سنة فأكثر.

كما نجد نسبة 01% من المبحوثين أعمارهم تتراوح ضمن فئة (35-49) مستواهم المهني إشارات سامية بما يقابل نسبة من المبحوثين تتراوح 00% في فئتين (20-34) ومن 50 سنة فأكثر.

ذلك أن المؤسسة محل الدراسة توظف عمالا من مختلف الفئات العمرية، بدءا بمرحلة الشباب إلى مرحلة الشيخوخة، حيث تعتمد بالدرجة الأولى على العمال الذين تتراوح أعمارهم من (35-49) وهي فئة الكهول التي تتمتع بالخبرة والمهارة في العمل وتؤهلهم للعب دور فعال في تحقيق أهداف المؤسسة، كما أن المؤسسة تمتلك عمال تتراوح أعمارهم ما بين (20-34) وهم فئة الشباب الذين يتميزون بالطموح والعطاء والحماس والتي تتماشى مع الأداء الاقتصادي للمؤسسة كما أنها تمتلك فئة عمرية من 50 سنة فأكثر وهي الفئة التي تعتبر بمثابة المرشد والموجه للفئة العمرية الأولى.

جدول رقم (06) توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية		التكرار	عينة الدراسة	المستوى التعليمي
%08	%00	00	إطارات سامية	ابتدائي
	%00	00	إطارات	
	%04	03	أعوان تنفيذ	
	%04	03	أعوان تحكم	
%16	%00	00	إطارات سامية	متوسط
	%00	00	إطارات	
	%16	11	أعوان تحكم	
	%00	00	أعوان تنفيذ	
%39	%00	00	إطارات سامية	ثانوي
	%00	00	إطارات	
	%33	23	أعوان تحكم	
	%06	04	أعوان تنفيذ	
%37	%01	01	إطارات سامية	جامعي
	%06	04	إطارات	
	%30	21	أعوان تحكم	
	%00	00	أعوان تنفيذ	
%100		70	المجموع	

يتبين لنا من نتائج الجدول أن نسبة 39% من مفردات عينة البحث مستواهم التعليمي ثانوي مقابل نسبة 37% من مفردات عينة الدراسة مستواهم التعليمي جامعي، كما نجد نسبة 16% من مفردات عينة البحث مستواهم التعليمي متوسط مقابل نسبة 08% من مفردات البحث مستواهم التعليمي ابتدائي.

فنجد نسبة 33% من مفردات عينة البحث مستواهم التعليمي ثانوي تمثلوا في أعوان تحكم مقابل نسبة 30% من مفردات عينة البحث مستواهم التعليمي جامعي، بينما نجد نسبة 10% من مفردات عينة البحث مستواهم التعليمي متوسط، مقابل نسبة 04% من مفردات عينة البحث مستواهم التعليمي ابتدائي.

وكذلك نسبة 06% من مفردات عينة البحث مستواهم التعليمي جامعي بينما نجد 00% من مفردات عينة الدراسة مستواهم التعليمي ابتدائي، متوسط، ثانوي.

كذلك نسبة 01% من مفردات عينة البحث مستواهم التعليمي جامعي في حين نجد نسبة 00% من مفردات عينة الدراسة مستواهم التعليمي متوسط، ثانوي ابتدائي.

أن غالبية مفردات عينة الدراسة وبنسبة 06% مستواهم التعليمي ثانوي وجامعي، ما يؤكد اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالجانب التعليمي كأحد المعايير الأساسية لسياسة التوظيف كونها العامل والوظيفة التي يشغلها باعتبار المستوى التعليمي أحد مقوماته.

في حين نجد نسبة 24% مستواهم التعليمي متوسط وابتدائي حيث نجد بساطة المهام ومسؤوليات بعض الوظائف الموزعة على مختلف الورشات بالمؤسسة لا تحتاج إلى مستوى علمي أعلى باعتبار مهاراتها يمكن اكتسابها بسرعة من خلال عملية التكرار فقط.

جدول رقم (07) توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية:

النسبة المئوية		التكرارات	عينة الدراسة	المستوى التعليمي
17%	00%	00	إطارات سامية	أعزب
	00%	00	إطارات	
	13%	09	أعوان تحكم	
	04%	03	أعوان تنفيذ	
83%	01%	01	إطارات سامية	متزوج
	06%	04	إطارات	
	70%	49	أعوان تحكم	
	06%	04	أعوان تنفيذ	
100%		70	المجموع	

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 83% من المبحوثين محل الدراسة متزوجون مقابل 17% عزاب بينما نجد نسبة 00% في كلتا الحالتين مطلق وأرمل، مما يوضح أن المتزوج له حاجة أكبر وتطلع أدق للخدمات الاجتماعية على غرار العزاب.

- نجد نسبة 70% من المبحوثين هم أعوان تحكم متزوجون مما يقابل نسبة 13% من المبحوثين عزاب بينما نجد نسبة 00% من المبحوثين هم (مطلق وأرمل).
- كما نجد نسبة 06% من المبحوثين هم أعوان تنفيذ متزوجون بما يقابله نسبة 04% من المبحوثين عزاب بينما نجد نسبة 00% من المبحوثين في كلتا الحالتين (مطلق وأرمل).
- نسبة 06% من المبحوثين هم إطارات متزوجون بينما نجد نسبة 00% في الحالات الأخرى (أعزب، مطلق، أرمل).

- نسبة 01% من المبحوثين هم إطارات سامية متزوجون بينما نجد نسبة 00% في باقي الحالات (أعزب، مطلق، أرمل).

- نسبة 01% من المبحوثين هم (إطارات سامية متزوجون بينما نجد نسبة 00% في باقي الحالات (أعزب، مطلق، أرمل).

على أن غالبية مفردات عينة البحث هم متزوجون، فهم بذلك لهم القدرة على تحمل المسؤولية المهنية، ما يدفعهم إلى البقاء والارتباط بالمؤسسة العمل، كونها المصدر الذي يلبي من خلاله العامل متطلبات الحياة، اما بالنسبة لفئة العزاب فقراءتها السوسولوجية تكمن في أن حداثة التوظيف بالمؤسسة محل الدراسة وتعد ظروف الحياة الاجتماعية والاقتصادية، من العوامل التي أدت إلى العزوف وتأخير تعمل مسؤولية بناء وتكوين أسرة، قبل تأمين مستقبلهم المهني والحصول علمنصب عمل دائم يحقق لهم مستقبل زاهر ومستقر.

كما أن الفئتين السابقة 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.

جدول رقم (08) توزيع المبحوثين حسب الأقدمية بالمؤسسة:

الأقدمية	عينة الدراسة	التكرار	النسبة المئوية
9-1	إطارات سامية	00	%00
	إطارات	02	%03
	أعوان تحكم	17	%24
	أعوان تنفيذ	04	%06
19-10	إطارات سامية	00	%00
	إطارات	02	%03
	أعوان تحكم	25	%36
	أعوان تنفيذ	02	%03
20 فأكثر	إطارات سامية	01	%01
	إطارات	00	%00
	أعوان تحكم	16	%23
	أعوان تنفيذ	01	%01
المجموع		70	%100

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 42% من مفردات عينة البحث تكتسب أقدميه بالمؤسسة

محل الدراسة ما بين 10 و 19 سنة، مقابل نسبة 35% من المبحوثين يكتسبون أقدميه بالمؤسسة محل

الدراسة ما بين 1 و 9 سنوات، بينما نجد نسبة 25% من المبحوثين لهم أقدميه أكثر من 20 سنة.

- نجد نسبة 36% من عينة الدراسة تكتسب أقدميه بالمؤسسة ما بين 10 إلى 19 سنة مستواهم المهني

أعوان تحكم، مقابل نسبة 24% من عينة الدراسة يكتسبون أقدميه بالمؤسسة من سنة إلى 9 سنوات، فيما

نجد نسبة 23% من عينة الدراسة لهم أقدميه بالمؤسسة من 20 سنة فأكثر.

-كذلك يتبين لنا أن نسبة 06% من عينة الدراسة هم أعوان تنفيذ يكتسبون أقدمية بالمؤسسة من سنة إلى 9 سنوات، مقابل نسبة 03% من عينة الدراسة يكتسبون أقدمية بالمؤسسة من 20 فأكثر.

-كذلك تبين لنا أن نسبة 03% من عينة الدراسة يكتسبون أقدمية بالمؤسسة 19 سنة مقابل 03% من عينة الدراسة منهم إطارات يكتسبون أقدمية بالمؤسسة من سنة إلى 9 سنوات، بينما نجد نسبة 00% من عينة الدراسة يكتسبون أقدمية بالمؤسسة من 20 سنة فأكثر.

-كذلك يتبين لنا أن نسبة 01% من عينة الدراسة هم إطارات سامية يكتسبون أقدمية بالمؤسسة من 20 سنة فأكثر، بينما نجد نسبة 00% من عينة الدراسة يكتسبون أقدمية بالمؤسسة في كلتا الفئتين من (سنة إلى 9 ومن 10 سنوات إلى 19 سنة).

على أن غالبية عينة الدراسة يمتلكون أقدمية في المؤسسة وخبرة مهنية بنسبة 67% (25-42) وبالتالي هذه الفئة لها خبرة كبيرة بخبايا العمل ومواجهة كل المشكلات التي تواجههم أثناء القيام بالمهام الموكلة إليهم، هذه الأقدمية امتلاكها العامل تجعله أكثر ارتباطا بالمؤسسة، لا يمكنها أن تفرط في الكفاءات التي تمتلكها، لذلك تعمل على توفير كل شروط العمل الملائمة في بناء نظام فعال في الحوافز، بينما نجد نسبة 33% باعتبارها الفئة الأولى الطموحة تمتلك طاقة ورغبة كبيرتين والتميز في أداء أعمالها، مستمدة ذلك من الكفاءات التي تشرف عليها، وتعمل على نصحتها وتوجيهها.

الفصل الخامس:

تفريغ وتحليل البيانات ونتائج البحث

تمهيد:

1- تفريغ البيانات، التعليق عليها وتحليلها:

أ- تفريغ البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى.

ب- تفريغ البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية.

ج- تفريغ البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة.

2- نتائج البحث:

أ- نتائج البحث حسب الفرضيات الفرعية.

ب- نتائج البحث حسب الفرضية العامة.

ج- نتائج البحث في ضوء الدراسات السابقة.

تمهيد

قد تكون الدراسات النظرية وحدها كافية في نوع من مواضيع الدراسة، لكن في البعض الآخر، لا تكن كافية لاكتشاف أدق المعلومات حول موضوع البحث، وجب على الباحثان 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 المؤسسة وباختلاف المواضيع والأهداف المرجوة من كل دراسة، وقع اختيارنا على مؤسسة صوميفوص للفوسفات ببئر العاتر- تبسة، لملائمتها مع موضوع دراستنا الذي نهدف من ورائه الكشف عن دور الخدمات الاجتماعية في تعزيز الولاء التنظيمي، وبعد جمع البيانات من أفراد العينة ومراجعتها، تم ترميزها وتفريغها وعرضها في جداول إحصائية لتنشيط عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات واستخلاص النتائج النهائية.

1- تفريغ البيانات، التعليق عليها وتحليلها:

أ- تفريغ البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى:

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

الاجتماعي) ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر).

7- هل تجد صعوبة في التنقل إلى مكان عملك؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	%1.4
	إطارات	0	%0.0
	أعوان تنفيذ	0	%0.0
	أعوان تحكم	50	%71.5
لا	إطارات سامية	0	%0.0
	إطارات	4	%5.7
	أعوان تنفيذ	7	%10.0
	أعوان تحكم	8	%11.4
المجموع		70	%100

تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 72.9% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأنهم يجدون

صعوبة في التنقل إلى مكان عملهم، مقابل نسبة 27.1% أجابوا بأنهم لا يجدون صعوبة في التنقل إلى

مكان العمل.

وهذا راجع إلى نقص وسائل النقل واهتمام المؤسسة بهذا الجانب المهم وعدم التزام العامل بمواقيت وسائل

النقل التي توفرها له المؤسسة، بالإضافة إلى نظام العمل بالتناوب (أي ضمن المجموعات الثلاث).

*فوجد نسبة 71.5% من طبقة أعوان تحكم أجابوا بنعم مقابل 11.4% أجابوا بلا وهذا راجع إلى اغلب مفردات أعوان التحكم يعانون من صعوبة في التنقل إلى مكان العمل من خلال نقص وسائل النقل وكذلك بعد مكان الإقامة على مكان العمل وهذا راجع إلى عدم احترام أوقات العمل الناتج عنه التأخر والتغيب عن العمل.

*فوجد نسبة 10.0% من طبقة أعوان تنفيذ أجابوا بلا مقابل 0.0% أجابوا بنعم فنلاحظ أن جل مفردات طبقة أعوان تنفيذ لا يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان العمل بالإضافة إلى التزام واحترام مواقيت العمل والمهام الموكلة لهم وولائهم للمنظمة.

*وجد نسبة 5.7% من طبقة الإطارات أجابوا بلا مقابل 0.0% أجابوا بنعم وهذا راجع إلىفضل وسائل النقل المؤسسة

*وجد نسبة 1.4% من طبقة الإطارات السامية وهي النسبة الممثلة لكل الإطارات السامية وهذا راجع إلى عدم توفير المؤسسة للسكن الوظيفي بالإضافة إلى بعد مكان الإقامة عن مكان العمل.

8- ماهي وسيلة النقل المستعملة:

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نقل المؤسسة	إطارات سامية	1	1.4%
	إطارات	3	4.3%
	أعوان تنفيذ	5	7.1%
	أعوان تحكم	30	42.9%
نقل شخصي	إطارات سامية	0	0.0%
	إطارات	0	0.0%
	أعوان تنفيذ	0	0.0%
	أعوان تحكم	16	22.9%
نقل عمومي	إطارات سامية	0	0.0%
	إطارات	1	1.4%
	أعوان تنفيذ	2	2.9%
	أعوان تحكم	12	17.1%
المجموع		70	100%

تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 55.7% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأنهم يستعملون وسيلة نقل المؤسسة للتنقل إلى مكان عملهم، مقابل نسبة 22.9% من المبحوثين أجابوا بأنهم يستعملون نقل شخصي، في حين نجد أن المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يستعملون وسيلة نقل عمومي للتنقل إلى مكان عملهم قدرت بنسبة 21.4% ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة توفر وسيلة النقل للعامل، وبذلك تعمل للمحافظة على كامل تركيزه وطاقته لاستثمارها في أداء عمله بتجنيبه البحث عن وسيلة النقل للوصول إلى مكان العمل، بالإضافة إلى موقع تواجد المؤسسة.

*فوجد أن نسبة 42.9% من طبقة أعوان تحكم أجابوا بأنهم يستعملون نقل المؤسسة للتنقل إلى مكان العمل مقابل نسبة 22.9% أجابوا بأنهم يستعملون نقل شخصي للتنقل إلى مكان العمل، بالإضافة إلى نسبة 17.1% أجابوا بأنهم يستعملون نقل عمومي للتنقل إلى مكان العمل، وهذا راجع إلى الظروف الاجتماعية لكل عامل وكظلك حسب مناصب وأجور ورواتب العمال مع بعد مكان الإقامة.

* نجد نسبة 7.1% من طبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأنهم يستعملون نقل المؤسسة للتنقل إلى مكان عمالهم بينما نجد نسبة 2.9% من مفردات عينة الدراسة أجابوا أنهم يستعملون نقل عمومي، في حين نجد نسبة 0.0% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأنهم يستعملون نقل شخصي إلى مكان العمل، فنلاحظ أن اغلب مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ يستعملون وسيلة نقل المؤسسة وهذا راجع إلى مستويات الدخل بالإضافة إلى ذهنيات العمال المختلفة بالإضافة إلى المستوى الثقافي والتعليمي والقناعة الشخصية.

* نجد نسبة 4.3% من مفردات عينة الدراسة من طبقة إطارات أجابوا بأنهم يستعملون نقل المؤسسة في حين نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأنهم يستعملون نقل عمومي للتنقل إلى مكان العمل ، بينما نجد نسبة 0.0% من طبقة إطارات أجابوا بأنهم يستعملون نقل شخصي إلى التنقل إلى مكان العمل.

فنلاحظ أن اغلب مفردات طبقة إطارات يستعملون نقل المؤسسة حسب تواجد مسكنه بالقرب من مكان توقف الحافلة وكذلك توقيت العمل بالمؤسسة.

* نجد نسبة 1.4% من طبقة إطارات سامية أجابوا أنهم يستعملون نقل المؤسسة وهذا نسبة جل مفردات عينة الدراسة بالنسبة لطبقة الإطارات السامية مع انعدام الذين أجابوا بأنهم يستعملون نقل عمومي ونقل شخصي وهذا راجع إلى أن وسيلة نقل المؤسسة كضمان للوصول إلى مكان العمل لتفادي التأخر والتغيب بالمؤسسة .

9- هل توفر لك المؤسسة وجبة غذائية؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	0	%0,0
	إطارات	4	%5,7
	أعوان تنفيذ	5	%7,1
	أعوان تحكم	22	%31,4
لا	إطارات سامية	1	%1,4
	إطارات	0	%0,0
	أعوان تنفيذ	2	%2,9
	أعوان تحكم	36	%51,4
المجموع		70	%100

تبين لنا من خلال نتائج أعلاه أن نسبة 55.7% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن المؤسسة

لا توفر لهم وجبة غذائية، مقابل نسبة 44.3% من مفردات عينة الدراسة بأن المؤسسة توفر لهم وجبة

غذائية، مما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة لا توفر لعمالها وجبة غذائية مخصصة لهم هذا ما

يستدعي إحضار الوجبة من البيت ، أما الذين أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم وجبة غذائية فهم العمال

الذين يعملون بنظام التناوب وذلك من خلال ساعات العمل الإضافية فقط.

* نجد نسبة 51.4% من مفردات عين الدراسة لطبقة أعوان تحكم قد أجابوا بأن المؤسسة لا توفر لهم

وجبة غذائية، بينما نجد نسبة 31.4% قد لأجابوا بأن المؤسسة توفر لهم وجبة غذائية راجع إلى طبيعة

العمل الموكل إليه وكذلك راجع إلى العمل بساعات إضافية.

* نجد نسبة 7.1% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم وجبة

غذائية بينما نسبة 2.9% قد أجابوا بأن المؤسسة لا توفر لهم وجبة غذائية، وهذا راجع إلى ضمان

المؤسسة للعامل راحته النفسية وسلامته صحته وبالتالي تحديد طاقاته من خلال عمل الساعات الإضافية

التي توفر من خلالها المؤسسة لوجبات غذائية لمساعدتهم على تعويض الطاقة الضائعة نتيجة الجهد المبذول في العمل.

*نجد نسبة 5.7 من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم وجبة غذائية، بينما نجد نسبة 0.0% أجابوا بأن المؤسسة لا توفر لهم وجبة غذائية وهذا راجع إلى المسؤولية الموكلة إليهم بالإضافة إلى الالتزام والرقابة ضمن مهام عمله مع مراعاة المؤسسة لحتمية الوجبة الغذائية للإطارات.

*نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة الغذائية لطبقة إطارات سامية وهي جل مفردات الطبقة أجابوا بأن المؤسسة لا توفر لهم وجبة غذائية وهذا راجع طبيعة العمل والمسؤولية الملقاة على عاتقه بالإضافة إلى المهام المسندة إليه.

• إذا كانت الإجابة نعم: هل هي؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	3,2%
	أعوان تنفيذ	2	6,4%
	أعوان تحكم	1	3.2%
مقبولة	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	3	9.6%
	أعوانتنفيذ	2	6,4%
	أعوان تحكم	18	58.4%
رديئة	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0.0%
	أعوان تنفيذ	1	3.2%
	أعوان تحكم	3	9.6%
المجموع		31	100%

تبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه نسبة 74.4% منالمبحوثين الذين أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم وجبة غذائية مقبولة، مقابل 12.8% من مفردات نفس العينة أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم وجبة غذائية رديئة بينما نجد نسبة 12.8% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن المؤسسة توفر لهم وجبة غذائية جيدة، مما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة توفر لعمالها وجبة غذائية غنية بالعناصر الضرورية للجسم، مما يساهم على تعويض الطاقة الضائعة نتيجة الجهد المبذول في العمل.

*نجد نسبة 58.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأن الوجبة الغذائية مقبولة، مقابل 9.6% من نفس العينة أجابوا بأن الوجبة الغذائية رديئة، بينما نجد نسبة 6.4% من نفس العينة أجابوا بأن الوجبة الغذائية جيدة وهذا راجع إلى طبيعة العمل (الجهد المبذول).

*نجد نسبة 6.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن الوجبة الغذائية جيدة وكذلك نسبة 6.4% لنفس العينة أجابوا بأن الوجبة الغذائية مقبولة ، مقابل 3.2% من مفردات عينة الدراسة من نفس العينة أجابوا بأن الوجبة الغذائية رديئة، مما نلاحظ تساوي النسبتين الأولى والثانية وهذا راجع أن الوجبة الغذائية في نظر طبقة أعوان تنفيذ مقبولة وجيدة مما يدل على رعاية المؤسسة بعمالها ضمن الوجبة الغذائية من خلال طبيعة العمل الموكل إليهم وتكفل المؤسسة بجانب التغذية الذي يعد عامل مهم بالنسبة لعمال نظام التناوب.

*كما نجد نسبة 9.6% من مفردات عينة الدراسة من طبقة إطارات أجابوا بان الوجبة الغذائية مقبولة، مقابل نسبة 3.2% من نفس عينة الدراسة أجابوا بان المؤسسة توفر وجبة غذائية جيدة وريئة مما يتضح لنا أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة في توفير وجبة غذائية وتخفيف الأعباء والمتاعب عن العمال وكذلك استقرار العامل داخل المؤسسة أما النسبة الثانية التي تترجم الوجبة الرديئة فقد صرح العمال أنهم فضلوا أن تدخل الوجبة ضمن رواتبهم الشهرية لأنها في نظرهم أحسن بكثير مما تقدم لهم داخل مطعم المؤسسة، والعامل بعدها حرفي الكيفية التي يراها مناسبة في تغذية نفسه.

*كما نجد نسبة 0.0% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بان المؤسسة لا توفر وجبة غذائية وهذا راجع إلى طبيعة نشاطه وكذلك إدخال الوجبة الغذائية ضمن رواتبهم الشهرية.

10- من يشرف على تحضير هذه الوجبة؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
طبيب تغذية	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	3,2%
	أعوان تنفيذ	2	6,4%
	أعوان تحكم	2	6,4%
طباخ مؤهل	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	3	9,6%
	أعوان تنفيذ	2	6,4%
	أعوان تحكم	15	48,5%
أخصائي متدرب	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	1	3,2%
	أعوان تحكم	5	16,3%
المجموع		31	100%

تبين من خلال نتائج الدول أعلاه أن نسبة 64.5% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن الذي يشرف على تحضير الوجبة الغذائية للعمال هو طباخ مؤهل، مقابل نسبة 19.5% من المبحوثين أجابوا بأن المشرف على تحضير الوجبة الغذائية هو أخصائي متدرب، بينما نجد نسبة 16.0% من عينة الدراسة أجابوا بأن المشرف على تحضير الوجبة الغذائية هو طبيب تغذية 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 تتعلق بطبيب التغذية أو غيره، مما يثبت اهتمام المؤسسة بصحة العامل لها من ارتباط قوي بنفسيته، ومن ثم إنتاجيته وأدائه.

*كما نجد نسبة 48.5% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأن المشرف على تحضير الوجبة الغذائية هو طبّاح مؤهل، بينما نجد نسبة 16.3% من نفس العينة أجابوا بأن المشرف على تحضير الوجبة الغذائية هو أخصائي متدرب، بينما نجد نسبة 6.4% من نفس العينة كانت إجابتهم طبيب تغذية وهذا راجع إلى الرقابة الصارمة والتحضير التشاركي للوجبة الغذائية من خلال رزنامة تحضير الوجبة الغذائية من قبل المؤسسة.

*نجد نسبة 9.6% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بأن المشرف على تحضير الوجبة الغذائية هو طبّاح مؤهل، مقابل نسبة 3.2% من نفس العينة أجابوا بأن المشرف على تحضير الوجبة الغذائية هو طبيب تغذية وأخصائي متدرب وهذا راجع إلى رزنامة تحضير الوجبات الغذائية بالإضافة إلى الإشراف ونوعية الوجبة الغذائية.

*نجد نسبة 6.4% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن المشرف على تحضير الوجبة الغذائية هما: طبيب تغذية وطبّاح مؤهل، مقابل نسبة 3.2% من نفس العينة أجابوا بأن الإشراف على تحضير الوجبة الغذائية هو أخصائي متدرب وهذا راجع إلى توقيت العمل بالإضافة إلى الاستفادة المتكررة من هذه الخدمة والاحتكار الدائم بعمال المطعم.

*نجد نسبة 0.0% من المبحوثين لطبقة الإطارات سامية أجابوا بعدم توفير الوجبة الغذائية في المؤسسة وهذا راجع موافقت العمل بالمؤسسة بالإضافة إلى إدماج سعر الوجبة الغذائية بالراتب الشهري.

11- هل تستفيد من التأمين الاجتماعي؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	4	5,7%
	أعوان تنفيذ	4	5,7%
	أعوان تحكم	54	77,2%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	3	4,3%
	أعوان تحكم	4	5,7%
المجموع		70	100%

بين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 90.0% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأنهم مؤمنين اجتماعياً، مقابل نسبة 10.0% من المبحوثين أجابوا بأنهم غير مؤمنين اجتماعياً ، مما يؤكد حرص المؤسسة على تأمين العامل اجتماعياً ضد ما قد يتعرض له من حوادث أثناء مدة العمل من التعرض لإصابات العمل أو المرض أو الوفاة وتأمينه اجتماعياً حتى بعد نهاية العمل وخروجه إلى التقاعد وبالتالي فتأمين العامل اجتماعياً له تأثير ايجابي على نفسيته وصحته ترفع من الروح المعنوية لديه ورضاه عن العمل ويعزز ارتباطه بالمؤسسة و يدفعه بذلك إلى تحسين أدائه.

*تجد نسبة 77.2% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأنهم مؤمنين اجتماعياً، مقابل 5.7% من نفس العينة أجابوا بأنهم غير مؤمنين اجتماعياً وهذا راجع إلى الاقدمية في العمل والاستفادة الفعلية من هذه الخدمة.

*تجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأنهم مؤمنين اجتماعيا، مقابل نسبة 4.3% من نفس العينة أجابوا بأنهم غير مؤمنين اجتماعيا وهذا راجع إلى اغلب عينة الدراسة بالاستفادة من خدمات التأمين الاجتماعي والتأمين على حوادث العمل بالمؤسسة وكذا طبيعة العمل.

*تجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة الإطارات أجابوا بأنهم مؤمنين اجتماعيا، مقابل نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بأنهم غير مؤمنين اجتماعيا وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بالعامل والتكفل به من خلال خدمات التأمين الاجتماعي التي تعزز ارتباط ولاء العمال بالمؤسسة.

*تجد نسبة 1.4% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بأنهم مؤمنين اجتماعيا بما يقابله 0.0% لنفس العينة أجابوا بأنهم غير مؤمنين اجتماعيا مما يوضح لنا طبقة الإطارات السامية مؤمنة اجتماعيا لكون هذه الخدمة من شروط التوظيف وطبيعة نشاط المؤسسة.

12- هل تملك بطاقة الشفاء؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	4	5,7%
	أعوان تنفيذ	4	5,7%
	أعوان تحكم	49	70.0%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	3	4,3%
	أعوان تحكم	9	12,9%
المجموع		70	100%

تبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 82.9% من مفردات عينة الدراسة يملكون بطاقة الشفاء، مقابل 17.2% من نفس العينة لا 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 أما الذين لا يملكون بطاقة شفاء فهم يعتقدون بأنها ليست من ضروريات العامل بالإضافة إلى غياب الثقافة الصحية أو العلاجية.

* نجد نسبة 70.0% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم يملكون بطاقة الشفاء بينما نجد نسبة 12.9% من نفس العينة لا يملكون بطاقة الشفاء وهذا راجع إلى الاستفادة من خدمات التأمين الاجتماعي بالإضافة إلى التأمين على حوادث العمل والأمراض المهنية ، أما الذين لا يملكون بطاقة شفاء فهي راجعة إلى ذهنيات العمال.

* نجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ يملكون بطاقة شفاء ، بينما نجد نسبة 4.3% من نفس العينة أجابوا بأنهم لا يملكون بطاقة شفاء مما يدل على أن مناخ العمل يحتوي عدة أمراض وأوبئة مما يستلزم أو حتمية امتلاك بطاقة الشفاء.

* نجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بأنهم يملكون بطاقة الشفاء، بينما نجد نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بأنهم لا يملكون بطاقة الشفاء، مما نستنتج أن مفردات طبقة الإطارات يملكون بطاقة الشفاء ومؤمنين اجتماعيا وهذا راجع إلى تعويض البطاقة للأدوية الصيدلانية.

* نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بأنهم يملكون بطاقة شفاء، بينما نسبة 0.0% لا يملكون بطاقة شفاء، وهذا يرجع إلى أقدمية العمل بالمؤسسة، ودرية بخدمات التأمين الاجتماعي. وتحقيق الأمن والاستقرار النفسي للعامل وأسرته وتخفيف تكاليف الإنفاق الصحي.

13- هل تشعر أنك ملزم بالبقاء في هذه المؤسسة

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	2	2,9%
	أعوان تنفيذ	6	8,6%
	أعوان تحكم	40	57,1%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	2	2,9%
	أعوان تنفيذ	1	1,4%
	أعوان تحكم	18	25,7%
المجموع		70	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 70% من مفردات عينة الدراسة، أجابوا بأنهم ملزمون بالبقاء في هذه المؤسسة، بينما نجد نسبة 30% من نفس العينة أجابوا بأنهم غير ملزمون بالبقاء في هذه المؤسسة، 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 دورات العمل، كما أن شعور العامل نحو عمل مناسب يكون بمثابة دافع لبقائه بالمؤسسة، حيث يساهم في استقراره نفسيا واجتماعيا وهي من العوامل التي تعزز من ولاء العامل بمكان عمله.

*نجد نسبة 57.1% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأنهم ملزمون ببقائهم في المؤسسة، مقابل نسبة 25.7% من نفس العينة أجابوا بأنهم غير ملزمين ببقائهم في المؤسسة، مما يدل على أن طبقة أعوان تحكم لديها شعور قوي بالزامية البقاء في المؤسسة راجع إلى تهيئة الظروف وجو العمل المناسب أما الذين أجابوا بأنهم غير ملزمين فهذا راجع غياب الحوافز المادية والمعنوية كالأجر.

*تجد نسبة 8.6% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأنهم ملزمون ببقائهم في المؤسسة، مقابل نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بأنهم غير ملزمين بالبقاء في هذه المؤسسة وهذا راجع إلى غياب البديل بالإضافة إلى قلة فرص العمل وهو الواقع المعاش.

*تجد نسبة 2.9% من مفردات عينة الدراسة لطبقة الإطارات أجابوا بأنهم ملزمون بالبقاء في المؤسسة، مقابل نسبة 2.9% من نفس العينة أجابوا بأنهم غير ملزمين بالبقاء في المؤسسة وهذا يرجع إلى الخوف من ترك العمل بالمؤسسة في ظل قلة فرص عمل أكثر.

*تجد نسبة 1.4% من مفردات الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بأنهم ملزمون ببقائهم بالمؤسسة، مقابل نسبة 0.0% أجابوا بأنهم غير ملزمين بالبقاء في المؤسسة وهذا يدل إلى مكانة المنصب والدخل الشهري وطبيعة العمل المغربي.

• إذا كانت الإجابة بنعم هل هو راجع إلى:

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
توفر (النقل، التغذية، التامين الاجتماعي)	إطارات سامية	1	2,0%
	إطارات	2	4,0%
	أعوان تنفيذ	5	10,3%
	أعوان تحكم	30	61,3%
غياب البديل	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	1	2,0%
	أعوان تحكم	10	20,4%
المجموع		49	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 77.6% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بتوفر (النقل، التغذية، التأمين الاجتماعي)، مقابل نسبة 22.4% من نفس العينة أجابوا بغياب البديل وهذا راجع إلى الاستفادة من الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي ودورها في تعزيز ولاء العامل بالمؤسسة بالمقابل نجد غياب البديل مما يدل على عدم توفر مناصب العمل في الواقع المعاش .

*نجد نسبة 61.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بتوفر الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي بينما نسبة 20.4% من نفس العين أجابوا بغياب البديل مما يدل على اهتمام المؤسسة بالعامل وتحفيزه لزيادة أدائه ودوره الفعال بالمؤسسة.

*نجد نسبة 10.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بتوفر الخدمات الاجتماعية في المجال الاجتماعي، مقابل 2.0% من نفس العينة أجابوا بغياب البديل وهذا راجع إلى الأوضاع الاقتصادية وانعكاسها على الوضع الاجتماعي لطبقة أعوان تنفيذ.

*نجد نسبة 4.0% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بتوفر (النقل ، التغذية، التأمين الاجتماعي) مقابل نسبة 0.0% من نفس الطبقة أجابوا بغياب البديل مما يدل أن كل مفردات العينة لطبقة الإطارات يستفيدون من خدمات (النقل،التغذية ،التأمين الاجتماعي) مما يشير إلى مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بموضوع هذه الخدمات الاجتماعية التي تفسر نجاعة برنامج التحفيز لدى المؤسسة.

*نجد نسبة 2.0% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بتوفير (النقل، التغذية، التأمين الاجتماعي) مقابل نسبة 0.0% والذين أجابوا بغياب البديل مما يدل على أنالإطار السامي مهياً له الجو المناسب للعمل ولا يحتاج إلى بديل بالمؤسسة محل الدراسة.

14- كيف تجد بقائك في هذه المؤسسة حالياً؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
مسألة ضرورية جداً	إطارات سامية	1	1.4%
	إطارات	0	0.0%
	أعوان تنفيذ	4	5.7%
	أعوان تحكم	22	31.5%
مسألة غير ضرورية	إطارات سامية	0	0.0%
	إطارات	1	1.4%
	أعوان تنفيذ	0	0.0%
	أعوان تحكم	16	23.0%
واقع لا مفر منه	إطارات سامية	0	0.0%
	إطارات	3	4.2%
	أعوان تنفيذ	3	4.2%
	أعوان تحكم	20	28.6%
المجموع		70	100%

يتبين لنا من خلال لجدول أعلاه أن نسبة 38.6% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بمسألة ضرورية جداً، مقابل نسبة 37.0% من نفس العينة أجابوا بواقع لا مفر منه، بينما نجد نسبة 24.4% من نفس العينة أجابوا المسألة غير ضرورية ، مما يدل على مفردات العينة يتعرضون لضغوطات أثناء العمل كذلك محتوى العمل التي يقوم به العامل لا يتناسب ومؤهلاته العلمية والمهارية وقدراته البدنية ولا يتحصل على اجر يتناسب مع العمل الذي يقوم به فان العامل وبمرور الوقت سيفكر حتما وبمجرد أن تتاح له الفرصة في ترك المؤسسة في حين أنالعامل يكون محتوى العمل يتناسب مع قدراته الفكرية والجسدية ويتناسب مع الأجر ويصبح في هذه الحالة (محتوى العمل) محفزاً للبقاء بالمؤسسة واعتباره أمراً ضرورياً جداً.

*نجد نسبة 31.5% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأن بقائهم في المؤسسة مسألة ضرورية جداً، مقابل نسبة 28.6% من نفس العينة أجابوا بأن بقائهم في المؤسسة واقع لا مفر منه، بينما نجد نسبة 23.0% من نفس العينة أجابوا بأن بقائهم في المؤسسة مسألة غير ضرورية وهذا راجع إلى غياب التحفيز المادي والمعنوي وكذلك نقص في الخدمات الاجتماعية بالإضافة إلى طبيعة الواقع المعاش والوضع الاقتصادي الراهن الذي تعيشه البلاد عززت من انتماء العامل بالمؤسسة.

*نجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن بقائهم في المؤسسة مسألة ضرورية جداً منه، مقابل نسبة 4.2% من نفس العينة أجابوا بأن بقائهم في المؤسسة واقع لا مفر منه وكذلك نفس النسبة المثوية أجابوا بأن بقائهم في المؤسسة مسألة ضرورية جداً وهذا راجع إلى نقص فرص العمل وطبيعة المنطقة وتردي الأوضاع والإهمال والتهميش جعلت العامل يكتفي بانتمائه بالمؤسسة محل الدراسة.

*نجد نسبة 4.2% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بأن بقائهم في المؤسسة بواقع لا مفر منه، مقابل نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بأن بقائهم في المؤسسة بمسألة غير ضرورية بينما نجد نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بمسألة ضرورية جداً، وهذا راجع للأجر الذي يتقاضاه العامل ومدى استفادته من الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز انتمائه.

*نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بأن بقائهم في المؤسسة مسألة ضرورية جداً مقابل نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بأن بقائهم في المؤسسة مسألة غير ضرورية وواقع لا مفر منه، وهذا راجع للمسؤولية التي على عاتق هذه الطبقة والمهام الموكلة إليها واهتمام المؤسسة بها زادت من انتمائها وولائها.

15- هل للخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي دور في استمراريتك في المؤسسة؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	3	4,3%
	أعوان تنفيذ	5	7,1%
	أعوان تحكم	34	48,6%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	24	34,3%
المجموع		70	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 61.4% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بنعم، بينما نجد نسبة 38.6% من نفس العينة أجابوا بلا وهذا راجع نجاح برنامج تسيير الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة ودوره في استمرارية العامل من خلال تقديم هذه الخدمات أو المساعدات المالية والتحفيز المعنوي لزيادة الريح الوفير بالمؤسسة.

*نجد نسبة 48.6% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بنعم، مقابل نسبة 34.3% من نفس الطبقة أجابوا بلا، مما يدل بأن الخدمات الاجتماعية المقدمة بعمال أعوان تحكم ساهمت في استمراريتهم بالمؤسسة وذلك راجع إلى الفروقات المهنية للمستويات التعليمية والأقدمية بالمؤسسة.

*نجد نسبة 7.1% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بنعم، مقابل نسبة 2.9% من مفردات نفس العينة أجابوا بلا وهذا راجع اختلاف الذهنيات بعمال المؤسسة وكل حدا حسب مدى استفادتهم من الخدمات الاجتماعية بالإضافة إلى درجة إشباع الحاجات المتغيرة والمتنوعة.

*نجد نسبة 4.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بنعم بما يقابل نجد نسبة 1.4% من نفس الطبقة أجابوا بلا مما يدل على أهمية الخدمات الاجتماعية بالنسبة لطبقة الإطارات فهي بمثابة الدافع والمحفز لولاء العامل بالمؤسسة.

*نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بنعم بما يقابل نجد نسبة 0.0% من نفس الطبقة أجابوا بلا وهذا يدل على أن كل مفردات الطبقة قد ساهمت الخدمات الاجتماعية بدورها في تعزيز هذه الطبقة وجعلها مستمرة لكونها المحرك الفعال في المؤسسة.

ب- تفريغ البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية:

المحور الثالث: الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الصحي (العيادة الطبية، الخدمات الطبية، الأمن الصناعي) ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر).

16- هل هناك عيادة طبية داخل المركب؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	4	5,7%
	أعوان تنفيذ	3	4,3%
	أعوان تحكم	33	47,1%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	4	5,7%
	أعوان تحكم	25	35,7%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن نسبة 58.6% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة تتوفر على عيادة طبية ، بينما نجد نسبة 41.4% من نفس العينة أجابوا بأن المركب لا تتوفر على عيادة طبية وهذا راجع إلى طبيعة العمل يستدعي توفر المؤسسة على عيادة طبية للتكفل بالعامل في حالة المرض أو تعرضهم لحوادث عمل.

*نجد نسبة 47.1% من مفردات عين الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأن هناك عيادة طبية داخل المركب، بينما نجد نسبة 35.7% من نفس الطبقة أجابوا بأن المركب لا يتوفر على عيادة طبية وهذا يدل وجود عيادة طبية داخل المركب في نظر طبقة أعوان تحكم.

*نجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن المركب لا يتوفر على عيادة طبية، بينما نجد نسبة 4.3% من مفردات نفس الطبقة أجابوا بأن هناك عيادة طبية داخل المركب وهذا يدل عدم وجود عيادة طبية داخل المركب في نظرة أعوان تنفيذ.

*نجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بأن هناك عيادة طبية داخل المركب، مقابل نسبة 0.0% من العينة لنفس الطبقة أجابوا بلا وذلك للدراية الجيدة بمكان العمل.

*نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بأن المركب يتوفر على عيادة طبية وهذه النسبة تحتوي جل مفردات العينة لطبقة إطارات سامية وهذا ما يدل على الدراية لمكان العمل.

17- هل العيادة مفتوحة؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
في النهار فقط	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	31	44,3%
في الليل فقط	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	1	1,4%
	أعوان تحكم	5	7,1%
24/24 ساعة	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	3	4,3%
	أعوان تنفيذ	4	5,7%
	أعوان تحكم	22	31,5%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 48.6% من مفردات عينة البحث أجابوا بأن العيادة الطبية تستقبل العامل في النهار فقط، مقابل نسبة 42.9% من المبحوثين الذين أجابوا بأن العيادة الطبية تستقبل العامل في كل الأوقات أي 24/24س، بينما نجد نسبة 8.5% أن الذين كانت إجاباتهم بأن العيادة الطبية تستقبل العامل في الليل فقط، مما يشير إلى أن العيادة الطبية تستقبل العامل في النهار فقط، وتحديد العامل للوقت الذي تستقبله فيه العيادة مرتبط بالفترة التي يزاول فيها عمله كون المؤسسة تعمل بنظام الدوريات، أي على مدار 24س.

*نجد نسبة 44.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأن العيادة تستقبلهم في النهار فقط، مقابل نسبة 31.5% من نفس الطبقة أجابوا بأن العيادة تستقبلهم على مدار 24/24س، في حين نجد نسبة 7.1% من نفس العينة أجابوا بأن العيادة الطبية مفتوحة في الليل فقط مما يدل على أن غالبية طبقة أعوان تحكم يعملون في النهار فقط.

*نجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن العيادة الطبية مفتوحة على مدار 24/24س، مقابل نسبة 2.9% من نفس العينة أجابوا بأن العيادة الطبية مفتوحة في النهار فقط، في حين نجد نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بأن العيادة مفتوحة في الليل ، وهذا يدل على احتكاك أعوان تنفيذ بالعيادة الطبية وهذا راجع إلى طبيعة العمل المركب.

*نجد نسبة 4.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة الإطارات كانت إجابتهم بأن العيادة مفتوحة على مدار 24/24س، مقابل نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بأن العيادة الطبية مفتوحة في النهار فقط، بينما الذين أجابوا بأن العيادة مفتوحة في الليل فقط تمثل 0.0% وهذا راجع إلى طبيعة عمل الإطارات بالمركب.

*تجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية كانت إجابتهم بأن العيادة الطبية مفتوحة على مدار 24/24س، بينما نجد نسبة 0.0% الذين أجابوا بان العيادة الطبية (مفتوحة في الليل)، مما يدل على دراية طبيعة إطارات سامية بخدمات العيادة الطبية بالمركب، والتي كانت مفتوحة في كل الأوقات.

18- كيف تجد خدمات العيادة الطبية؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	7	10,0%
متوسطة	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	3	4,3%
	أعوان تنفيذ	4	5,7%
	أعوان تحكم	44	62,9%
سيئة	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	1	1,4%
	أعوان تحكم	7	10,0%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 72.9% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن خدمات العيادة متوسطة مقابل نسبة 15.7% من نفس العينة أجابوا بأن خدمات العيادة الطبية جيدة، بينما نجد نسبة 11.4% من نفس العينة، أجابوا بأن خدمات العيادة سيئة، مما يدل على أن خدمات العيادة الطبية متوسطة على العموم ومقبولة بتقديم الإسعافات الأولية اللازمة على مستوى العيادة الطبية وفي الحالات الخطيرة ينقل المريض أو المصاب عن طريق سارة إسعاف إلى أقرب مستشفى لتلقي العلاج.

*نجد نسبة 62.9% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم كانت إجابتهم بأن خدمات العيادة الطبية متوسطة، مقابل نسبة 10.0% كانت إجابتهم بأن خدمات العيادة الطبية جيدة، في حين نجد نسبة 10.0% اللذين أجابوا بأن خدمات العيادة الطبية سيئة، مما يدل على أن خدمات العيادة الطبية تحتوي على إسعافات أولية وذلك راجع إلى الإمكانيات المتوفرة بعيادة المركب.

*نجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن خدمات العيادة الطبية متوسطة، مقابل نسبة 2.9% من نفس العينة أجابوا بأن خدمات العيادة الطبية جيدة، بينما نجد نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بأن خدمات العيادة الطبية سيئة وهذا راجع إلى طبيعة العمل ونظام العمل بالورشات.

*نجد نسبة 4.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بأن خدمات العيادة الطبية متوسطة، مقابل نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بأن خدمات العيادة الطبية جيدة، بينما نجد نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بأن خدمات العيادة الطبية سيئة وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بالعمال بتوفير الخدمات الطبية بشكل مقبول .

*نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بأن خدمات العيادة الطبية جيدة، في حين نجد نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بأن خدمات العيادة الطبية (متوسطة، سيئة) مما يدل على التكفل والاهتمام الصحي بهذه الطبقة.

19- هل تعرضت لحادث داخل المركب؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	7	10,0%
	أعوان تحكم	32	45,7%
لا	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	4	5,7%
	أعوان تنفيذ	0	0,0%
	أعوان تحكم	26	37,1%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 55.7% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأنهم تعرضوا لحادث عمل داخل المركب، بينما نجد نسبة 44.3% من نفس العينة أجابوا بأنهم لم يتعرضوا لحادث عمل داخل المركب ، وهذا يرجع إلى نقص استخدام وسائل الأمن الصناعي والوقاية والدوريات التحسيسية وكذلك اختلاف المستويات المهنية والتخصصات وكذلك راجع إلى طبيعة العمل.

*نجد نسبة 45.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأنهم تعرضوا لحادث عمل ، مقابل نسبة 37.1% من نفس العينة أجابوا بأنهم لم يتعرضوا لحوادث عمل ، وهذا مما يشير إلى احتكاك أعوان تحكم وطبيعة عملهم وعدم استعمال وسائل الوقاية والأمن الصناعي مما يعرضهم إلى حوادث عمل داخل المركب أما الفئة الثانية فهم حريصين على استخدام وسائل الأمن الصناعي وكذلك الأقدمية بالمركب.

*تجد نسبة 10.0% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأنهم تعرضوا لحادث عمل ،مقابل نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بأنهم لم يتعرضوا لحوادث عمل وهذا مما يشير إلى أن طبيعة عمل أعوان تنفيذ كانت محاطة بالآلات والمخاطر فكانوا عرضة لحوادث العمل داخل المركب.

*تجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات بأنهم لم يتعرضوا لأي حادث عمل داخل المركب وهي نسبة مفردات العينة فهي راجعة إلى طبيعة هذه الطبقة من خلال المناصب الإدارية التي يحتلونها وعدم احتكاكهم الدائم بالآلات الموجودة داخل المركب.

*تجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية وهي نسبة مفردة العينة أجابوا بأنهم لم يتعرضوا حادث عمل داخل المركب مما يشير إلى طبيعة العمل للإطار السامي يتمثل بالمسؤولية والمهام الإدارية فهو يحتك بالموارد البشري وليس بالآلات والمعدات المركب.

• إذا كانت نعم، هل تم علاجك داخل العيادة الطبية للمركب؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	0	%0.0
	إطارات	0	%0,0
	أعوان تنفيذ	3	%7,7
	أعوان تحكم	17	%43.5
لا	إطارات سامية	0	%0,0
	إطارات	0	%0,0
	أعوان تنفيذ	4	%10,3
	أعوان تحكم	15	%38,5
المجموع		39	%100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 51.2% من مفردات العينة أجابوا بأنهم تعرضوا لحادث عمل يتلقون العلاج داخل المركب، مقابل نسبة 48.8% من المبحوثين أجابوا بأنهم في حالة تعرضهم لحادث عمل لا يتلقون العلاج داخل المؤسسة مما يشير إلى إن المؤسسة تتكفل بالعامل في حالة تعرضه لحادث عمل وتقدم له كافة الإسعافات الأولية اللازمة والضرورية.

*نجد نسبة 43.5% من مفردات عين الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأنهم يتلقون العلاج في حالة تعرضهم لحادث بالمؤسسة، مقابل نسبة 38.5% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يتلقون العلاج داخل المؤسسة، مما يشير اهتمام المؤسسة والتكفل بعمال هذه الطبقة والقيام كامل الفحوصات الطبية من قبل الطاقم الطبي المتواجد على مستوى العيادة.

*نجد نسبة 10.3% من المبحوثين لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأنهم في حالة تعرضهم لحادث عمل لا يتلقون العلاج داخل عيادة المؤسسة، مقابل نسبة 7.7% من نفس العينة أجابوا بأنهم في حالة تعرضهم لحادث عمل يتلقون العلاج داخل عيادة المؤسسة وهذا راجع إلى نوع الإصابة التي يتعرض لها وكذلك حسب إمكانيات العيادة الطبية.

20- هل الوسائل المعتمدة في الأمن الصناعي لدى المؤسسة حديثة وتكنولوجية؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	%1,4
	إطارات	1	%1,4
	أعوان تنفيذ	3	%4,3
	أعوان تحكم	33	%47,1
لا	إطارات سامية	0	%0,0
	إطارات	3	%4,3
	أعوان تنفيذ	4	%5,7
	أعوان تحكم	25	%35,7
المجموع		70	%100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 54.3% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن وسائل الأمن الصناعي لدى المؤسسة حديثة وتكنولوجية ، مقابل نسبة 45.7% من نفس العينة أجابوا بأن وسائل الأمن الصناعي لدى المؤسسة ليست حديثة وتكنولوجية، مما يشير إلى أن طبيعة اهتمام المؤسسة بالأمن الصناعي وتوفير وسائلها الحديثة والتكنولوجية من خلال طبيعة العمل بالمؤسسة والتي تشكل خطورة على العامل أثناء قيامه بمهامه وحمايته من المخاطر .

*نجد نسبة 47.1% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بحدثة وتكنولوجية وسائل الأمن الصناعي بالمؤسسة مقابل نسبة 35.7% من نفس العينة أجابوا بعدم حداثة وتكنولوجية وسائل الأمن الصناعي بالمؤسسة وهذا يرجع إلى اهتمام المؤسسة بحماية ووقاية العمال من المخاطر والتقليل من الإصابات بحوادث العمل.

*نجد نسبة 5.7% من مفردا عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن وسائل الأمن الصناعي ليست حديثة وتكنولوجية، مقابل نسبة 4.3% من نفس العينة أجابوا بحدثة وسائل الأمن الصناعي مما يشير

إلى الاستخدام المتكرر لهذه الوسائل واعتماد العامل عليها وكذلك اهتمام المؤسسة بتوفير وسائل حديثة للعامل والوقاية من الأمراض.

*نجد نسبة 4.3% من مفردات عين الدراسة لطبقة إطارات أجابوا أن وسائل الأمن الصناعي ليست حديثة وتكنولوجية، مقابل نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بحدثة وتكنولوجية وسائل الأمن الصناعي بالمؤسسة وهذا راجع إلى طبيعة النشاط بالمؤسسة والورشة المتواجدة فيها العامل ومحتوى العمل وكذلك عدم توفير وسائل حديثة وتكنولوجية لطبقة إطارات.

*نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بحدثة وسائل الأمن الصناعي بالمؤسسة وهي مفردة طبقات إطارات سامية مما يشير إلى الاهتمام ودور المؤسسة الذي تليه للحفاظ على سلامة وصحة العامل .

21- هل تقوم المؤسسة بتوعيتك بأهمية استخدام وسائل الأمن الصناعي؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	4	5,7%
	أعوان تنفيذ	4	5,7%
	أعوان تحكم	40	57,1%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	3	4,3%
	أعوان تحكم	18	25,7%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 70.0% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن المؤسسة تقوم بتوعيتهم باستخدام وسائل الأمن الصناعي مقابل نسبة 30.0% كانت إجابتهم لا

وهذا ما يدل على إدراك المؤسسة لمدى خطورة العمل على العامل وبالتالي تقوم بتوعيتهم بضرورة استعمال وسائل الأمن الصناعي.

* نجد نسبة 57.1% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بنعم، مقابل نسبة 25.7% من نفس العينة أجابوا بلا وهذا يدل على الأخطار والمشاكل المنجزة عن عدم استخدام وسائل الأمن الصناعي وأهمية التوعية والتحسين في هذا المجال.

* نجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بنعم، مقابل نسبة 4.3% من نفس العينة أجابوا بلا وهذا راجع إلى طبيعة العمل وتخصص كل عامل بالإضافة إلى العمل بنظام الورشات داخل المركب.

* نجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بنعم، مقابل نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بلا مما يدل على برنامج التوعية والتحسين والاهتمام بالعامل وتخفيف الأعباء وحل المشاكل التي قد يتعرض لها.

* نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بنعم، مقابل نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بلا، وهذا راجع إلى مقاييس الصحة والسلامة المهنية وكذلك الوعي والإدراك بالمخاطر وكيفية الوقاية والمحافظة على المورد البشري.

- إذا كانت الإجابة بنعم هل يتم ذلك عن طريق:

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
محاضرات	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	3	6,1%
	أعوان تنفيذ	4	8,2%
	أعوان تحكم	17	34,7%
معلقات	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	2,0%
	أعوان تنفيذ	0	0,0%
	أعوان تحكم	10	20,4%
دوريات	إطارات سامية	1	2,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	0	0,0%
	أعوان تحكم	13	26,5%
المجموع		49	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 49.0% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بتوعيتهم عن طريق محاضرات، مقابل نسبة 28.6% من نفس العينة أجابوا بتوعيتهم عن طريق دوريات ، بينما نسبة 22.4% من نفس العينة أجابوا بتوعيتهم عن طريق معلقات. مما يشير إلى أن المؤسسة تدرك مدى خطورة طبيعة العمل على العامل، وبالتالي ضرورة الأساليب (محاضرات، معلقات، دوريات)، بضرورة استعمالها وعواقب عدم استعمالها مع تطبيق كامل الإجراءات القانونية، حماية العامل من جهة، وتجنب المؤسسة محل الدراسة لتكاليف إضافية.

* نجد نسبة 34.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بتوعيتهم عن طريق محاضرات، مقابل نسبة 26.5% من نفس العينة أجابوا بتوعيتهم عن طريق دوريات، بينما نجد نسبة 20.4% من نفس العينة أجابوا بتوعيتهم عن طريق معلقات مما يشير إلى أن النسبة الأولى ذوي العمال الجدد في

المؤسسة، أما الثانية فهم عمال الورشات اللذين يحتكون بالآلة ومع ذلك بنظام الدوريات من أجل التوعية، أما الثالثة فهي حسب طبيعة عملهم فهم إداريون وذلك يكون برنامج التوعية من خلال المعلقات.

وجد نسبة 8.2% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بتوعيتهم عن طريق محاضرات، مقابل نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بتوعيتهم عن طريق معلقات، في حين نجد انعدام نسبة الذين أجابوا بتوعيتهم عن طريق دوريات مما يدل على أن اغلب مفردات طبقة أعوان تنفيذ أن برنامج التوعية الخاص بهم عن طريق المحاضرات .

*وجد نسبة 6.1% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بتوعيتهم عن طريق محاضرات مقابل نسبة 2.0% من نفس العينة أجابوا بتوعيتهم عن طريق معلقات، بينما نجد نسبة 0.0% الذين أجابوا بتوعيتهم عن طريق دوريات، مما يشير إلى أن برنامج محاضرات كانت له أهمية من قبل المؤسسة لمدى نجاعة في تحسين وتوعية العمال لطبقة الإطارات بمخاطر وحوادث العمل.

*وجد نسبة 2.0% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بتوعيتهم عن طريق دوريات، بينما نجد نسبة 0.0% من نفس العينة قامت المؤسسة بتوعيتهم عن طريق (محاضرات، معلقات). مما يشير إلى برنامج سير العمل ونظام الرقابة للتقليل من الإصابات وحوادث العمل.

22- هل تشعر بأن مشاكل هذه المؤسسة من مشاكلك الشخصية؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	5	7,1%
	أعوان تحكم	38	54,3%
لا	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	3	4,3%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	20	28,6%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 62.8% من مفردات عينة الدراسة أجابوا لأن مشاكل المؤسسة يعتبرونها من مشاكلهم الشخصية، مقابل نسبة 37.2% من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يعتبرون مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الشخصية، مما يدل على أن العامل بالمؤسسة يساهم في حل المشكلات التي تعترض تحقيق أهداف المؤسسة الخاصة إذا تم إشراكه في ذلك، حيث تعتبر من الحوافز المعنوية التي تقوي من علاقة ارتباط العامل بمؤسسة عمله، فاهتمام العامل بمشاكل المؤسسة من مؤشرات ولائه لها.

نجد نسبة 54.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأن مشاكل المؤسسة يعتبرونها من مشاكلهم الشخصية، مقابل نسبة 28.6% من نفس الطبقة أجابوا بأنهم لا يعتبرون مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الشخصية وهذا مما يدل على طبيعة العامل فهو يؤثر ويتأثر بعمله مما يعزز فكرة الارتباط والانتماء لديه.

*نجد نسبة 7.1% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن مشاكل المؤسسة يعتبرونها من مشاكلهم الشخصية، مقابل نسبة 2.9% من نفس العينة أجابوا بأنهم لا يعتبرون مشاكل المؤسسة من

مشاكلهم الشخصية وهذا راجع إلى طبيعة المهام المسندة إليه وكذا الانتماء المؤسساتي وتحمل المسؤولية المهنية.

* نجد نسبة 4.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بأنهم لا يعتبرون مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الشخصية على غرار نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بأن مشاكل المؤسسة يعتبرونها من مشاكلهم الشخصية، مما يشير إلى أن طبيعة عمل الإطارات ومهامهم الإدارية وصعوبة التأقلم والتسيير بالمؤسسة واختلاف الذهنيات واللامبالاة والتهرب من تحمل المسؤولية.

* نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية وتعتبر المفردات الوحيدة للعينة الطبقة أجابوا بأن مشاكل المؤسسة لا تعتبر من مشاكلهم الشخصية، وهذا راجع إلى صعوبة التنسيق بين مختلف المصالح وإيجاد الحلول والتخفيف من الحساسية لدى العمال بالإضافة إلى تغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

- إذا كانت الإجابة بنعم، هل هو راجع إلى :

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
توفر (عيادة الطبية، الأمن الصناعي، تنوع الخدمات)	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	4	9,6%
	أعوان تحكم	12	27,3%
طول العمل بهذه المؤسسة	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	2,4%
	أعوان تنفيذ	1	2,4%
	أعوان تحكم	12	27,3%
محيط عمل محفز	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	0	0,0%
	أعوان تحكم	14	31,0%
المجموع		44	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 36.9% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بأن مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الشخصية وهذا يرجع توفر العيادة الطبية، الأمن الصناعي تنوع الخدمات الطبية، مقابل نسبة 32.1% أجابوا بأن مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الشخصية وهذا راجع إلى طول العمل بالمؤسسة، بينما نجد نسبة 31.0% أجابوا بأن مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الشخصية وهذا راجع إلى محيط عمل محفز، باستظهار الطاقات الكامنة لدى الفرد للحصول على أحسن ما لديه.

*نجد نسبة 31.0% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بأن مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الشخصية وهذا راجع إلى محيط عمل محفز، مقابل نسبة 27.3% من نفس العينة لنفس الطبقة أجابوا بطول العمل بهذه المؤسسة، بينما نجد نسبة 27.3% من نفس العينة أجابوا بتوفر (العيادة الطبية،

الأمن الصناعي، تنوع الخدمات) مما يشير إلى تأثير الحوافز المادية والمعنوية في نفسية العامل لطبقة أعوان تحكم من خلال إشباع حاجاته المختلفة والمتنوعة.

*نجد نسبة 9.6% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الشخصية وهذا راجع إلى توفر (العيادة الطبية،الأمن الصناعي،تنوع الخدمات) مقابل نسبة 2.4% من نفس العينة أجابوا بطول العمل بهذه المؤسسة، بينما نجد نسبة 0.0% من نفس العينة أجابوا بتوفر محيط عمل محفز . مما يشير إلى نمط الاتصال لأعوان تنفيذ وطبيعة الإشراف راجع إلى برنامج عمل محفز بالإضافة إلى الأقدمية بالمؤسسة وولاء العامل بها.

*نجد نسبة 2.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بأن مشاكل المؤسسة من مشاكلهم الشخصية وهو راجع إلى طول العمل بهذه المؤسسة وهذا راجع إلى أقدمية هذه الطبقة من خلال الوقوف على دوافع العاملين بالنسبة للمسيرين حتى يتمكنوا من توجيه سلوك العاملين في الاتجاه الذي يخدم المؤسسة.

23- ما هو إحساسك اتجاه هذه المؤسسة؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
بالمسؤولية	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	2	2,9%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	18	25,7%
بالانتماء	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	16	22,9%
معا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	3	4,3%
	أعوان تحكم	24	34,3%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 40.0% من مفردات عينة الدراسة أجابوا بإحساسهم اتجاه المؤسسة بالمسؤولية والانتماء معا، مقابل نسبة 32.9% من نفس العينة أجابوا بالمسؤولية، بينما نجد نسبة 27.1% من نفس العينة أجابوا بالانتماء مما يشير إلى ولاء وارتباط العامل بالمؤسسة من خلال برنامج الخدمات الاجتماعية الذي كان محفز وكذلك اهتمام المؤسسة بالموارد البشري باعتباره محققا لأهدافها.

*نجد نسبة 34.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بالمسؤولية والانتماء معا، بينما ، مقابل نسبة 25.7% من نفس العينة أجابوا بالمسؤولية فقط، بينما نجد نسبة 22.9% من نفس العينة أجابوا بإحساسهم بالانتماء فقط، مما يشير إلى الارتباط الوظيفي والرضا عن العمل وكذلك نمط الإشراف وعلاقات العمل مما له دور في تعزيز العامل اتجاه مؤسسته.

* نجد نسبة 4.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بإحساسهم بالمسؤولية والانتماء معا، مقابل نسبة 2.9% من نفس العينة أجابوا بإحساسهم بالمسؤولية فقط، بينما نجد نسبة 2.9% من نفس العينة أجابوا بإحساسهم بالانتماء فقط، مما يدل على أن طبقة أعوان تنفيذ لهم القدرة على تحمل المسؤولية وكذلك ارتباطهم وروح العمل مما يشير إلى توفر الخدمات الاجتماعية وطبيعة العلاقات مع المشرفين.

* نجد نسبة 2.9% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بإحساسهم بالمسؤولية فقط مقابل نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بإحساسهم بالانتماء فقط، بينما نجد نسبة 1.4% كانت إجاباتهم هي إحساسهم بالمسؤولية والانتماء معا. وهذا راجع إلى طبيعة المهام المسندة لفئة الإطارات وكذا الالتزام بأداء المهام بالشكل المطلوب اتجاه المؤسسة لتحقيق الأهداف المرجوة.

* نجد نسبة 1.4% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بإحساسهم بالمسؤولية فقط، بينما نجد نسبة 0.0% من المبحوثين إجاباتهم بإحساسهم (بالانتماء،معا) مما يشير إلى الخبرة المهنية والمستوى التعليمي العالي وطبيعة نظام العمل تفرض حتمي الالتزام بأداء المهام وتحقيق أهداف المؤسسة.

24- هل للخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي دور في ارتباط العمال بالمؤسسة؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	%1,4
	إطارات	3	%4,3
	أعوان تنفيذ	4	%5,7
	أعوان تحكم	23	%32,9
لا	إطارات سامية	0	%0,0
	إطارات	1	%1,4
	أعوان تنفيذ	3	%4,3
	أعوان تحكم	35	%50,0
المجموع		70	%100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 55.7% من مفردات عينة الدراسة كانت إجابتهم بلا، مقابل نسبة 44.3% من نفس العينة كانت إجابتهم بنعم. مما يشير إلى تردي الخدمات الاجتماعية في المجال الصحي مما انعكس على أداء وارتباط العامل بمؤسسته فهذا راجع إلى الدور الفعال الذي تلعبه الخدمات الاجتماعية في رفع معنويات واستقرار وولاء العمال وحل مشاكلهم.

* نجد نسبة 50.0% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم كانت إجابتهم بلا، في حين نجد نسبة 32.9% من نفس العينة أجابوا بنعم، مما يدل على اختلاف أوضاع العمال الاجتماعية والاقتصادية وكذلك الاستفادة الفعلية من الخدمات الصحية.

* نجد نسبة 5.7% من مفردات عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ كانت إجابتهم بنعم بينما نجد نسبة 4.3% من المبحوثين كانت إجابتهم بلا. وهذا راجع إلى الاستفادة الفعلية من الخدمات الصحية واهتمام المؤسسة بهذه الطبقة من خلال تهيئة مناخ العمل.

*نجد نسبة 4.3% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات كانت إجاباتهم بنعم، مقابل نسبة 1.4% من المبحوثين أجابوا بلا. مما يشير إلى أهمية الخدمات الصحية و دورها الفعال الذي يتمثل في التحفيز لهذه الطبقة والحفاظ على استقرار العاملين.

*نجد نسبة 1.4% من مفردات عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية كانت بنعم، بينما نجد نسبة 0.0% من المبحوثين كانت إجاباتهم بلا. مما يدل على استفادة طبقة إطارات سامية من الخدمات الصحية تلبية حاجيات العمال وإحداث التوازن بين الجهود المبذولة والحوافز والمكافآت ليصبح هناك ارتباط العامل بالمؤسسة.

ج- تفريغ البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة:

المحور الرابع: الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال المعنوي (الأجر، الإشراف محتوى العمل، جماعة العمل) ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي (الأخلاقي).

25- هل أجرك يتناسب مع جهدك؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	3	4,3%
	أعوان تنفيذ	4	5,7%
	أعوان تحكم	26	37,1%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	3	4,3%
	أعوان تحكم	32	45,7%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 51.4% من عينة الدراسة أجابوا بلا مقابل نسبة 48.6% من نفس العينة أجابوا بنعم، وهذا راجع إلى طبيعة العمل بالمؤسسة والجهد البدني المبذول والاحتكاك بالآلات الضخمة والعمل بنظام الورشات.

*نجد نسبة 45.7% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بلا، بينما نجد نسبة 37.1% من نفس العينة أجابوا بنعم، مما يدل على عدم رضا طبقة أعوان تحكم على أجرهم الذي يتقاضونه مقابل جهدهم المبذول وهذا راجع إلى المسؤولية الموكلة إليهم وطبيعة عملهم.

*نجد نسبة 5.7% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بنعم، بينما نجد نسبة 4.3% من نفس العينة أجابوا بلا، مما يشير إلى توصيف الوظائف ما يمكن للعامل من تفهم دوره وأداء عمله بالمستوى المطلوب والعمل بأريحية وقناعة باجره.

*نجد نسبة 4.3% من عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بنعم، مقابل نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بلا، بينما نجد نسبة 1.4% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية كانت إجابتهم بنعم، وهذا راجع إلى راتبه المغربي من خلال شغل الوظائف والمهام وبالتالي يكون أكثر رضا عن عمله، ما يقوي ارتباطه بالمؤسسة.

26- هل أنت راض عن الأجر الذي تتقاضاه؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	5	7,1%
	أعوان تحكم	28	40,0%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	3	4,3%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	30	42,9%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 50.0% من عينة الدراسة أجابوا بنعم، بينما نسبة 50.0% من نفس العينة أجابوا بلا، مما يشير إلى أن الأجر من أهم الحوافز المادية والمعنوية في نفس الوقت، وكذلك تناسب الجهد المبذول مع الأجر المتقاضى ومدى اهتمام المؤسسة بموضوع الأجور، وجعل العامل أكثر ارتباطاً بالمؤسسة، كما يعتبر بقائه فيها مسألة ضرورية.

* نجد نسبة 42.9% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بلا، مقابل نسبة 40.0% من نفس العينة أجابوا بنعم، مما يشير إلى طبيعة العمل في المؤسسة والقدرات الجسدية والواجبات والمسؤوليات بالإضافة إلى تلبية متطلبات الحياة.

* نجد نسبة 7.1% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بنعم، مقابل نسبة 2.9% من نفس العينة بلا، مما يشير إلى رضا هذه الطبقة عن أجرهم مما يدل على امتلاك العامل لمؤهلات العمل العلمية والخبرات والمهارات وكذلك تناسب أجرهم مع جهودهم.

* نجد نسبة 4.3% من عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بلا، مقابل نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بنعم، بينما * نجد نسبة 1.4% من طبقة إطارات سامية أجابوا بنعم، مما يدل على طبيعة العمل وصعوبة التسيير بالمؤسسة والمهام المسندة إليهم.

27- هل تحصل على علاوة عن عملك؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	4	5,7%
	أعوان تنفيذ	6	8,6%
	أعوان تحكم	31	44,3%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	1	1,4%
	أعوان تحكم	27	38,6%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 60.0% من عينة الدراسة أجابوا بنعم، مقابل نسبة 40.0% من نفس العينة أجابوا بلا، مما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة تمنح للعامل علاوات عن العمل الذي يقوم به وتحفيزه رغبة منها بتحسين العامل بأنها تقدر المجهود الذي يبذله في أداء عمله، أو بعض الأعمال الإضافية التي تسند إليه.

* نجد نسبة 44.3% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بنعم، مقابل نسبة 38.6% من نفس العينة أجابوا بلا، مما يشير إلى استفادة هذه الطبقة بعلاوات عن العمل وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة وتحفيزهم عن طريق نظام العلاوات وبرنامج الاستفادة منها حسب طبيعة العمل الموكل لهم.

*تجد نسبة 8.6 % من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بنعم، مقابل نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بلا، وهذا راجع إلى تحقيق الأداء الوظيفي العام وكذلك بلوغ هدف المؤسسة المتمثل في زيادة الإنتاجية وتحقيق الأرباح.

*تجد نسبة 5.7% من عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بنعم، مقابل نسبة 0.0% كانت إجابتهم بلا، بينما نجد نسبة 1.4% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بنعم، مما يشير إلى المستوى التعليمي والأقدمية في العمل وتفهم الأدوار وهذا ما يؤدي إلى استمرارية المؤسسة واهتمامها بعمالها من خلال منحها لعلاوات للعمال.

• إذا كانت نعم، هل هي:

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
عادلة	إطارات سامية	1	2,4%
	إطارات	2	4,8%
	أعوان تنفيذ	3	7,2%
	أعوان تحكم	13	31.0%
غير عادلة	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	2	4.8%
	أعوان تنفيذ	3	7,2%
	أعوان تحكم	18	42.6%
المجموع		42	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 54.6% من المبحوثين أجابوا بأن العلاوات غير عادلة، مقابل نسبة 45.4% من نفس العينة أجابوا بأن العلاوة عادلة وهذا يدل على إهمال المؤسسة لمعيار تقسيم العلاوات بين العمال بالإضافة إلى المحسوبية واللامبالاة وغياب التحفيز والعدالة التنظيمية.

*تجد نسبة 42.6% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم اجابوا بأن العلاوة غير عادلة بينما نجد نسبة 31.0% من نفس العينة أجابوا بأن العلاوة عادلة مما يشير إلى عدم الاهتمام بالعامل وتهميشه من خلال الواقع الاجتماعي المعاش بالإضافة إلى الأقدمية في غياب التحفيز المادي.

*تجد نسبة 7.2% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأن العلاوات عادلة بينما نجد نسبة 7.2% من نفس العينة كانت إجابتهم بأن العلاوة غير عادلة. وهذا راجع إلى مدى استفادة كل منها ومما يشير إلى طبيعة العمل والجهد المبذول وكذلك درجة المستوى التعليمي للعاملين.

*تجد نسبة 4.8% من عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بأن العلاوة عادلة، بينما تجد نسبة 4.8% من نفس العينة أجابوا بان العلاوة غير عادلة، مقابل * نسبة 2.4% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بأن العلاوة عادلة، مما يدل على دراسة هذه الطبقة لمدى توزيع العلاوة بالإضافة إلى الجانب الإداري ونظام توزيعها على العمال بالمؤسسة محل الدراسة .

28- هل تتعرض لخصومات من الأجر؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	4	5,7%
	أعوان تنفيذ	5	7,1%
	أعوان تحكم	32	45,7%
لا	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	26	37,1%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 58.6% من عينة الدراسة كانت إجابتهم بنعم، مقابل نسبة 41.4% من نفس العينة كانت إجابتهم بلا، مما يدل على الصرامة في العمل، وتطبيق الرقابة الفعلية للعمال من خلال نظام العمل الغيابات والتأخرون مبرر كانت نتيجة الخصومات التي يتعرض لها العمال بالمؤسسة محل الدراسة.

* نجد نسبة 45.7% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بنعم، مقابل نسبة 37.1% من نفس العينة أجابوا بلا، وهذا راجع إلى الغياب والتأخر عن أوقات العمل وغياب الالتزام التنظيمي لدى عمال المؤسسة.

* نجد نسبة 7.1% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بنعم، مقابل نسبة 2.9% من نفس العينة كانت إجابتهم بلا، مما يشير إلى اهتمام المؤسسة بالانضباط واحترام أوقات العمل مما أدى إلى خصومات من الأجر لعمال المؤسسة الناتجة عنه احترام أوقات العمل وعدم التغيب.

* نجد نسبة 5.7% من عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بنعم، مقابل نسبة 0.0% من نفس العينة كانت إجابتهم بلا، بينما نجد نسبة 1.4% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية كانت إجابتهم بلا، مما يدل على تقاضي العامل أثناء قيامه بمهامه وعدم انضباطه وغياباته المتكررة والتأخرات وطبيعة العلاقة بين العامل والمشرف وكذلك التهرب من المسؤوليات والالتزامات.

29- كيف تصنف علاقتك بالمشرف في عملك؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	3	4,3%
	أعوان تحكم	20	28,6%
مقبولة	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	2	2,9%
	أعوان تنفيذ	4	5,7%
	أعوان تحكم	30	42,9%
سيئة	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	0	0,0%
	أعوان تحكم	8	11,4%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 51.5% من عينة الدراسة كانت إجابتهم مقبولة مقابل نسبة 35.7% من نفس العينة أجابوا أن علاقتهم بالمشرف جيدة، بينما نجد نسبة 12.9% من نفس العينة كانت إجابتهم سيئة، مما يدل بأن العامل لا يقوم بأداء عمله إلا تحت مسؤولية مشرف عليه والذي يمثل عملية الإشراف وكذلك بتحقيق أكبر مستوى من الفعالية في أداء كبلوغ درجة عالية من الكفاءة الإنتاجية، وكذلك ما يتمتع به المشرف وتكوينه وخبرته دورا كبيرا في تفهم دوره.

*نجد نسبة 42.9% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم كانت إجابتهم مقبولة، مقابل نسبة 28.6% من نفس العينة أجابوا بأنها جيدة، بينما نجد نسبة 11.4% من نفس المبحوثين كانت إجابتهم بأنها سيئة، مما يدل على نمط الإشراف على العامل، واهتمام المؤسسة بعلاقات العمل الجماعية وزيادة الروح المعنوية لها دور لراحة العامل النفسية وزيادة رغبته وبقائه في المؤسسة.

*نجد نسبة 5.7% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بأنها مقبولة، بينما نجد نسبة 4.3% من نفس العينة أجابوا بأنها جيدة، بينما نجد نسبة 0.0% كانت إجاباتهم بأنها سيئة، وهذا راجع إلى طبيعة الإشراف بالمؤسسة محل الدراسة إذ شعور العامل بالتحفيز والعمل المنظم وروح العمل والتعاون لها دور في تعزيز ولاء العامل وزيادة الكفاءة الإنتاجية.

*نجد نسبة 2.9% من عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بأنها مقبولة، مقابل نسبة 1.4% كانت إجاباتهم بأنها جيدة وسيئة، بينما نجد نسبة 1.4% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية كانت إجاباتهم بأن علاقتهم مع المشرف عن العمل جيدة، وهذا يرجع إلى علاقات العمل بين العامل مع من يشرف عليه والدور الذي يلعبه المشرف في تعزيز شعور العامل بالرغبة في البقاء بالمؤسسة.

30- هل المشرف في ميدان العمل يتشارك مع العامل في حل المشاكل؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	3	4,3%
	أعوان تنفيذ	5	7,1%
	أعوان تحكم	33	47,1%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	25	35,7%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 60.0% من عينة الدراسة كانت إجاباتهم بنعم، مقابل نسبة 40.0% من نفس العينة أجابوا بلا، مما يشير إلى دور الإشراف الفعال في المؤسسة محل الدراسة والاهتمام المشرف بحل مشاكل العمال المتنوعة من خلال الخبرة الشخصية والذاتية للمشرف وماله من مسؤوليات جبارة.

* نجد نسبة 47.1% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بنعم، مقابل نسبة 35.7% من نفس العينة أجابوا بلا، مما يشير إلى طبيعة العمل بالمؤسسة وكذلك برنامج الإشراف وكذلك أسلوب المشرف الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين أداء العامل بالإضافة إلى تعزيز ارتباطه بالمؤسسة.

* نجد نسبة 7.1% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بنعم، مقابل نسبة 2.9% من نفس العينة كانت إجاباتهم بلا، مما يشير إلى اهتمام المؤسسة في اختيار المشرف المناسب من حيث طبيعة العمل، والأقدمية والمستوى التعليمي.

* نجد نسبة 4.3% من عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بنعم، مقابل نسبة 1.4% من نفس العينة أجابوا بلا، بينما نجد نسبة 1.4% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية كانت إجاباتهم بنعم، مما يدل على طبيعة العمل بالمؤسسة وكذلك اختيار المشرف الناجح مما يرجع على المؤسسة بتحقيق أهدافها وكذلك مما لها تأثير على نفسية العامل في زيادة أدائه وشعوره بالارتباط نحو المؤسسة.

• إذا كانت الإجابة بنعم، هل يهتم بحل:

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
مشاكل العمل فقط	إطارات سامية	1	2,4%
	إطارات	2	4,8%
	أعوان تنفيذ	4	9,5%
	أعوان تحكم	7	16,7%
مشاكل العامل الشخصية	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	1	2,4%
	أعوان تنفيذ	1	2,4%
	أعوان تحكم	18	42,9%
معا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	0	0,0%
	أعوان تحكم	8	19,1%
المجموع		42	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 47.6% من عينة الدراسة أجابوا بان المشرف في ميدان العمل يهتم بحل مشاكل العامل الشخصية، مقابل نسبة 33.3% من نفس العينة أجابوا باهتمام المشرف بحل مشاكل العمل فقط، بينما نجد نسبة 19.1% من المبحوثين كانت إجابتهم اهتمام المشرف بحل (مشاكل العمل ومشاكل العامل الشخصية مع)، وهذا يرجع إلى طبيعة العلاقات مع المشرف لما له من مستوى تعليمي واقدمية في العمل تجعله مهتما بمشاكل العامل الشخصية التي تؤثر على أداء عمله بالمؤسسة.

*نجد نسبة 42.9% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم كانت إجابتهم بحل مشاكل العامل الشخصية، مقابل نسبة 19.1% من نفس العينة كانت إجابتهم بحل مشاكل العمل ومشاكل العامل الشخصية (معا)، بينما نجد نسبة 16.7% من نفس العينة أجابوا ب(مشاكل العمل فقط)، مما يدل على خبرة

المشرف المهنية والشخصية الاجتماعية وطبيعة علاقته مع العاملين مما يعود بالإيجاب وبالتالي تصبح بيئة العمل مريحة لها تأثير على نفسية العامل ورضاه عن العمل بالمؤسسة.

*نجد نسبة 9.5 % من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ كانت إجابتهم بحل مشاكل العمل فقط، مقابل نسبة 2.4% من نفس العينة أجابوا بحل مشاكل العامل الشخصية، بينما نجد نسبة 0.0% من نفس العينة كانت إجابتهم معاً، مما يشير إلى اهتمام المؤسسة وحل المشاكل التي تعترض العامل أثناء قيامه بمهامه من خلال دور الإشراف وطبيعة العمل تجعل المشرف يهتم بحل المشاكل حسب اختصاص العامل وعمله.

*نجد نسبة 4.8% من عينة الدراسة لطبقة إطارات كانت إجابتهم بحل مشاكل العمل فقط، مقابل نسبة 2.4% من نفس العينة أجابوا بحل مشاكل العامل الشخصية، بينما نجد نسبة 0.0% أجابوا بحل المشاكل (معاً)، مقابل نسبة 2.4% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا بحل مشاكل العمل فقط، وهذا مما يدل على البرنامج الفعال في اهتمام المؤسسة من الدرجة الأولى وكذلك دور المشرف في خدمة العامل لخلق جو عمل به علاقات حميمة بالإضافة إلى علاقات العمل، وهذا راجع إلى خلو جماعة العمل من التوترات والخلافات وهي من العوامل التي تدل على تماسك عناصر الجماعة العمل.

31- هل تشعر بوجود جماعة عمل متضامنة؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	2	2,9%
	أعوان تنفيذ	5	7,1%
	أعوان تحكم	32	45,7%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	2	2,9%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	26	37,1%
المجموع		70	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 57.1% من عينة الدراسة أجابوا بنعم، مقابل نسبة 42.9% من نفس العينة كانت إجاباتهم بلا، مما يشير بأن العامل لا يؤدي عمله إلا في إطار جماعة العمل، والتي تلبى وتتبع حاجاته بالارتباط والانضمام والصدقة والأمان، حيث يعبر عن ذاته أمام زملائه كما يستطيع أن يشبع حاجات الاعتراف والتقدير والمشاركة والاتصال وبالتالي إنتاجية أعلى للمؤسسة.

*نجد نسبة 45.7% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بنعم، مقابل نسبة 37.1% من نفس العينة أجابوا بلا: مما يشير إلى جماعة العمل يشتركون في خصائص معينة كالقيم، المبادئ، والأهداف فتماسك جماعة العمل وتضامنها فبذلك ترتفع الروح المعنوية وتحقيق رضا أكبر للعامل.

*نجد نسبة 7.1% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بنعم، مقابل نسبة 2.9% من نفس العينة أجابوا بلا: مما يدل على تماسك الجماعة وتشارك أعضائها لنفس الاتجاهات والقيم وأنماط السلوك التنظيمي.

*نجد نسبة 2.9% من عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بنعم، مقابل نسبة 2.9% من نفس العينة أجابوا بلا، بينما نجد نسبة 1.4% من طبقة إطارات سامية كانت إجاباتهم بنعم، وهذا راجع إلى الاتصال

الفعال والتنسيق بين مختلف المصالح ونمط الإشراف بالإضافة تفهم الأدوار بين العمال مما يجعل جماعة العمل متماسكة وبالتالي تلعب دورا كبيرا في تعزيز الولاء الأخلاقي لدى عمال المؤسسة.

32- هل تشعر بالذنب إذا غادرت المؤسسة؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	1,4%
	إطارات	1	1,4%
	أعوان تنفيذ	5	7,1%
	أعوان تحكم	47	67,1%
لا	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	3	4,3%
	أعوان تنفيذ	2	2,9%
	أعوان تحكم	11	15,7%
المجموع		70	100%

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن نسبة 77.1% من عينة الدراسة أجابوا بنعم، مقابل نسبة 22.9% كانت إجابتهم بلا، مما يشير إلى شعور العامل بالتقصير في حق المؤسسة عند مغادرته لها بالإضافة إلى الخدمات المتوفرة بها وكذلك القيم والمبادئ المكتسبة من قبل العمال لها دور كبير في تعزيز ولائه التنظيمي (الأخلاقي).

* نجد نسبة 67.1% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بنعم، مقابل نسبة 15.7% كانت إجابتهم بلا، مما يدل على أن العامل يسعى دائما إلى المحافظة على استقراره وإشباع حاجياته وكذلك المسؤولية الملقاة على عاتقه وبالتالي يبرر ذمته اتجاه مؤسسته من خلال الالتزام وتأدية واجبه على أكمل وجه.

*تجد نسبة 7.1% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بنعم، بينما نجد نسبة 2.9% كانت إجابتهم بلا، مما يشير إلى اهتمام المؤسسة بتوفير الخدمات الاجتماعية وكذلك الاحتياجات المتحصل عليها والواقع المعاش في حل الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية وهذا راجع إلى القيم الموروثة عن الأجداد.

*تجد نسبة 4.3% من عينة الدراسة لطبقة إطارات أجابوا بلا، مقابل نسبة 1.4% كانت إجابتهم بنعم، بينما نجد نسبة 1.4% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية كانت إجابتهم بنعم وهذا راجع إلى تفكيرهم في ترك المؤسسة في حالة وجود فرص عمل أفضل وفي نظرهم بان المؤسسة مقصرة في حقهم وبالتالي لا يشعرون بالذنب اتجاه المؤسسة عند مغادرتهم لها.

• إذا كانت الإجابة بنعم، هل هو راجع إلى؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
غياب فرص العمل	إطارات سامية	1	1,9%
	إطارات	1	1,9%
	أعوان تنفيذ	1	1,9%
	أعوان تحكم	27	50,0%
تأنيب الضمير	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	4	7,4%
	أعوان تحكم	20	37,0%
المجموع		54	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 55.6% من عينة الدراسة أجابوا بغياب فرص العمل بينما تجد نسبة 44.4% كانت إجابتهم تأنيب الضمير، 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، إذ تعتبر من المعايير الأساسية حيث يقوم العامل بالموازنة بين ما يتحصل عليه من امتيازات المؤسسة وما تقدمه له مؤسسته أخرى.

*نجد نسبة 50.0% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم أجابوا بغياب فرص العمل، مقابل نسبة 37.0% من نفس العينة أجابوا بتأنيب الضمير وهذا راجع إلى الواقع المعاش ونقص استقطاب اليد العاملة المؤهلة هذا ما يشير إلى تردي الأوضاع بالمؤسسة محل الدراسة وتلبية حاجيات العمال كان سببا في لجوئهم للإضراب و تفكيرهم في تركهم لها نتيجة الخلافات والمشاكل.

*نجد نسبة 7.4% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بتأنيب الضمير مقابل نسبة 1.9% كانت إجابتهم بغياب فرص العمل، وهذا راجع إلى التهرب من المسؤولية والتقصير في أداء العمل بالمقابل اهتمام المؤسسة بالعمال والتكفل بهم وحل مشاكلهم بتوفير الخدمات المتنوعة وهذا مما جعل العامل يشعر بتأنيب الضمير.

*نجد نسبة 1.9% من عينة الدراسة لطبقتي الإطارات و إطارات سامية كانت إجابات بغياب فرص العمل مقابل نسبة 0.0% كانت إجابتهم بتأنيب الضمير، مما يدل على شعور العامل بعدم الاهتمام نفسيا واجتماعيا وصحيا من خلال عدم توفير جو عمل مناسب وروتين العمل، أو دوران العمل كان من شأنه التفكير في ترك المؤسسة.

33- هل للخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي دور في كسب إخلاصك وولائك تجاه المؤسسة؟

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	إطارات سامية	1	%1,4
	إطارات	2	%2,9
	أعوان تنفيذ	3	%4,3
	أعوان تحكم	22	%31,4
لا	إطارات سامية	0	%0,0
	إطارات	2	%2,9
	أعوان تنفيذ	4	%5,7
	أعوان تحكم	36	%51,4
المجموع		70	%100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 60.0% من عينة الدراسة كانت إجابتهم بلا مقابل نسبة 40.0% كانت إجابتهم بنعم وهذا راجع إلى غياب التحفيز المعنوي وتردي الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للعامل مقارنة بالخدمات المتوفرة في المجال المعنوي كانت غير كافية في كسب رهان وولاء العامل بالمؤسسة محل الدراسة.

* نجد نسبة 51.4% من المبحوثين لطبقة أعوان تحكم أجابوا بلا، مقابل نسبة 31.4% كانت إجابتهم بنعم مما يدل على إهمال المؤسسة للجانب المعنوي للعامل مما يشير إلى نقص الاهتمام والتكفل بمطالب وحاجيات العاملين كان عارضا في تعزيز ولاء العامل بالمؤسسة.

* نجد نسبة 5.7% من المبحوثين لطبقة أعوان تنفيذ أجابوا بلا، مقابل نسبة 4.3% أجابوا بنعم، وهذا راجع إلى طبيعة العمل في الورشات وغياب التحفيز والمكافآت واهتمام المؤسسة بعمال التنفيذ، مما لهم من دور ومكانة في الاستمرارية وتحقيق الأهداف المنشودة (زيادة الإنتاجية).

*نجد نسبة 2.9% من المبحوثين لطبقة إطارات أجابوا بلا، مقابل نسبة 2.9% أجابوا بنعم، بينما نجد نسبة 1.4% لطبقة إطارات سامية كانت إجاباتهم بنعم، مما يدل على الاهتمام بهذه الفئة والوقوف على درجة ولاءها من خلال الاستفادة الفعلية من الخدمات الاجتماعية وارتباط الأهداف الشخصية بأهداف المؤسسة

• إذا كانت الإجابة بنعم، هل هو راجع إلى:

الاحتمالات	عينة الدراسة	التكرارات	النسبة المئوية
الأجر الذي تتلقاه	إطارات سامية	1	3,6%
	إطارات	2	7,1%
	أعوان تنفيذ	1	3,6%
	أعوان تحكم	6	21,4%
نمط الإشراف	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	2	7,1%
	أعوان تحكم	6	21,4%
جماعة العمل	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	0	0,0%
	أعوان تحكم	6	21,4%
محتوى العمل	إطارات سامية	0	0,0%
	إطارات	0	0,0%
	أعوان تنفيذ	0	0,0%
	أعوان تحكم	4	14,4%
المجموع		28	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 35.7% من عينة الدراسة كانت إجابتهم (الأجر الذي تتلقاه)، مقابل نسبة 28.5% من نفس العينة أجابوا (نمط الإشراف) بينما نجد نسبة 21.4% كانت إجابتهم (جماعة العمل) في حين نجد نسبة 14.4% كانت إجابتهم (محتوى العمل) مما يشير إلى أهمية التحفيز

المادي (الأجر) وتغليب المصلحة الاقتصادية في ذهنيات العمال لتلبية متطلباتهم اليومية وبالتالي يكون للعامل التزام وإخلاص اتجاه مؤسسته.

* نجد نسبة 21.4% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تحكم كانت إجابتهم (جماعة العمل) في حين نجد نسبة 21.4% من نفس العينة أجابوا (نمط الإشراف)، بينما نجد نسبة 21.4% من نفس العينة كانت إجابتهم (الأجر الذي تتلقاه)، مقابل نسبة 14.4% من نفس العينة كانت إجابتهم (محتوى العمل)، وهذا راجع إلى طبيعة العمل وعلاقات العمال فيما بينهم وكذلك قيمة الأجر الذي يتقاضاه لها دور في رفع الروح المعنوية لديهم وبالتالي التزام تنظيمي (إخلاص في أداء العمل).

* نجد نسبة 7.1% من عينة الدراسة لطبقة أعوان تنفيذ كانت إجابتهم (نمط الإشراف) مقابل نسبة 3.6% من نفس العينة أجابوا (الأجر الذي تتلقاه) بينما نجد نسبة 0.0% أجابوا ب (جماعة العمل ومحتوى العمل) مما يدل على فعالية نمط الإشراف الذي لعب دورا مهما في تحسين أداء العامل بالإضافة إلى تحمل المسؤولية وزيادة الإنتاجية والخبرة المهنية كل هذا له دور في ارتباط العامل بالمؤسسة.

* نجد نسبة 7.1% من عينة الدراسة لطبقة إطارات كانت إجابتهم (الأجر) مقابل نسبة 0.0% أجابوا (محتوى العمل، نمط الإشراف، جماعة العمل)، بينما * نجد نسبة 3.6% من عينة الدراسة لطبقة إطارات سامية أجابوا ب (الأجر الذي تتلقاه) مقابل نسبة 0.0% أجابوا (نمط الإشراف، جماعة العمل، محتوى العمل) مما يشير إلى مكانة نظام الأجور لدى هذه الطبقة والأخذ بعين الاعتبار المعايير الأساسية في تقييم الوظيفة بالمؤسسة، والرفع من الروح المعنوية أكثر رضا عن عمله، مما يقوي ارتباطه وإخلاصه بالمؤسسة.

2- نتائج البحث:

أ- نتائج البحث حسب الفرضيات الفرعية:

* نتائج حسب الفرضية الفرعية الأولى:

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

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أن: للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال (الاجتماعي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر) ،توضحهنتائج الدراسة البيانات الواردة في الجداول التالية: (9 و10 و11 و12 و13 و14 و15 و16 و17 و18 و19):

1- بناء على نتائج الجدول رقم 9 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، يجدون صعوبة في التنقل إلى مكان عملهم بنسبة 72.9% .

- بناء على نتائج الجدول رقم 10 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، يخصون بخدمات نقل المؤسسة بنسبة 55.7% .

3- بناء على نتائج الجدول رقم 11 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، لا توفر لهم المؤسسة وجبة غذائية بنسبة 55.7%.

4- بناء على الجدول رقم 12 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، توفر لهم وجبة غذائية بنسبة 44.3% وهذا راجع الى تقييمهم للوجبة الغذائية بأنها مقبولة بنسبة 74.4%.

5- بناء على نتائج الجدول رقم 13 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، كانت طبيعة الإشراف على تحفيز الوجبة الغذائية طباح مؤهل بنسبة 64.5%.

6- بناء على الجدول رقم 14 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة يستفيدون من خدمات التأمين الاجتماعي بنسبة 90.0%.

7- بناء على نتائج الجدول رقم 15 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر-تبسة، يمتلكون بطاقة شفاء بنسبة 82.9%.

8- بناء على نتائج الجدول رقم 16 و 17 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر- تبسة ، يشعرون بأنهم ملزمون بالبقاء في المؤسسة بنسبة 70.0% وهذا راجع الى جو (النقل، التغذية، التأمين الاجتماعي) بنسبة 77.6%.

9- بناء على نتائج الجدولين رقم 18 و 19 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، يعتبرون بقائهم في المؤسسة مسألة ضرورية جدا بنسبة 38.6% مقابل نسبة 37% يعتبرون بقائهم واقع لا مفر منه، بينما نجد نسبة 24.4% يعتبرون بقائهم مسألة غير ضرورية وهذا راجع إلى دور الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الاجتماعي المقدمة في المجال الاجتماعي في استمرارية العامل بالمؤسسة بنسبة 61.4%.

* وفي ضوء النتائج المتوصل إليها يتأكد صحة الفرضية الأولى القائلة بأن للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال (الاجتماعي) والتي كشفنا عنها بمؤشرات (النقل، التغذية، التأمين الاجتماعي) لها دور في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر) لدى عمال مؤسسة صوميفوص بئر العاتر - تبسة .

* نتائج حسب الفرضية الفرعية الثانية:

- من خلال عرض وتحليل الفرضية الثانية يتبين لنا ما يلي:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على ما يلي: للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال (الصحي) (العيادة الطبية، الخدمات الطبية، الأمن الصناعي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (العاطفي) :
توضح نتائج الدراسة البيانات الواردة في الجداول التالية: (20 و 21 و 22 و 23 و 24 و 25 و 26 و 27 و 28 و 29 و 30 و 31).

- بناء على نتائج الجدول رقم 20 و 21 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، يحضون العيادة الطبية بنسبة 58.6% وهي مقترحة في النهار فقط بنسبة 48.6% مقابل نسبة 42.9% مفتوحة 24/24 ساعة بينما نجد نسبة 8.5% مفتوحة في الليل فقط.

- بناء على نتائج الجدول رقم 22 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة يستفيدون من خدمات صحية متوسطة بنسبة 72.9%.

3- بناء على نتائج الجدولين رقم 23 و 24 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة يتعرضون لحوادث العمل بنسبة 55.7% و تم علاجهم داخل العيادة الطبية التابعة للمركب بنسبة 51.2%.

4- بناء على نتائج الجدول رقم 25 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة يستعملون وسائل الأمن الصناعي حديثة وتكنولوجية بنسبة 54.3%.

5- بناء على الجدولين رقم 26 و 27 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة ، يحضون بخدمات الأمن الصناعي بنسبة 70.0% وهذا راجع إلى توعيتهم بأهمية استخدام وسائل

الأمن الصناعي عن طريق محاضرات بنسبة 49.0% مقابل نسبة 28.6% عن طريق دوريات، بينما نسبة 22.4% عن طريق معلقات.

6- بناء على نتائج الجدولين رقم 28 و 29 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، يشعرون بان مشاكل هذه المؤسسة من مشاكلهم الشخصية بنسبة 62.8% وهذا راجع إلى توفر (العيادة الطبية، الأمن الصناعي، تنوع الخدمات) بنسبة 36.9% وقابل نسبة 32.1% (طوال العمل بالمؤسسة) بينما نجد نسبة 31.0% (محيط عمل).

7- بناء على نتائج الجدول رقم 30 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة كان إحساسهم اتجاه المؤسسة بالمسؤولية، الانتماء معا بنسبة 40.0% مقابل نسبة 32.9% بالمسؤولية بينما نجد نسبة 27.1% بالانتماء.

8- بناء على نتائج الجدول رقم 31 يتبين لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة لا يعتبرون للخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال الصحي دور في ارتباط العامل بالمؤسسة بنسبة 55.7%.

* وفي ضوء النتائج المتوصل إليها تأكد لنا صحة الفرضية الثانية والقائلة بأن للخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي والتي كشفنا عنها بمؤشرات (العيادة الطبية، الخدمات الصحية، الأمن الصناعي) لها دور في تعزيز الولاء التنظيمي (العاطفي) لدى عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة.

* نتائج حسب الفرضية الفرعية الثالثة:

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

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على ما يلي: للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال المعنوي (الأجر، الإشراف، محتوى العمل، جماعة العمل) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (الأخلاقي) كما توضحها نتائج الدراسة في البيانات الواردة في الجداول التالية : (32 و 33 و 34 و 35 و 36 و 37 و 38 و 39 و 40 و 41 و 42 و 43 و 44).

1- بناء على نتائج الجدول رقم 32 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة أجرهم لا يتناسب مع جهدهم بنسبة 51.4%.

2- بناء على الجدول رقم 33 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة راضون عن الأجر الذي يتقاضونه بنسبة 50.0%.

3- بناء على نتائج الجدولين رقم 34 و 35 تبين لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، يتحصلون على علاوة عن عملهم بنسبة 60.0% وهي غير عادلة بنسبة 54.6%.

4- بناء على الجدول رقم 37 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة يتعرضون لخصومات من الأجر بنسبة 58.6%.

5- بناء على نتائج الجدول رقم 37 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة علاقتهم بالمشرف على عملهم مقبولة بنسبة 51.4%.

6- بناء على نتائج الجدولين رقم 38 و 39 يتبين لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، بان المشرف في ميدان العمل يتشارك مع العامل في حل المشاكل بنسبة 60.0% وهذا راجع

إلى اهتمامه بحل مشاكل العامل الشخصية فقط بنسبة 47.6% مقابل نسبة 33.3% (مشاكل عمل فقط) بينما نجد نسبة 19.1% معاً.

7- بناء على نتائج الجدول رقم 40 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر-تبسة، يشعرون بجماعة عمل متضامنة بنسبة 57.1%.

8- بناء على نتائج الجدولين رقم 41 و 42 يتبين لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة، يشعرون بالذنب عن مغادرتهم المؤسسة بنسبة 77.1% وهذا راجع الى غياب فرص العمل بنسبة 55.6%.

9- بناء على الجدول رقم 43 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة ليست للخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي دور في كسب إخلاص وولاء العامل تجاه المؤسسة بنسبة 60.0% .

10- بناء على نتائج الجدول رقم 44 يتضح لنا أن عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر-تبسة للخدمات الاجتماعية المقدمة في المجال المعنوي دور في كسب إخلاص وولاء العامل بنسبة 40.0% وهذا راجع إلى الأجر الذي تتلقاه بنسبة 35.7%، نمط الإشراف بنسبة 28.5% جماعة العمل بنسبة 21.4%، محتوى العمل بنسبة 14.4%.

* بناء على نتائج الجداول المذكورة سلفاً يتضح لنا صحة الفرضية الثالثة:

والتي تقول بان: للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال المعنوي والتي كشفنا عنها بمؤشرات (الأجر، الإشراف، محتوى العمل، جماعة العمل) لها دور في تعزيز الولاء التنظيمي (الأخلاقي) لدى عمال مؤسسة صوميفوص بئر العاتر - تبسة.

ب- نتائج البحث حسب الفرضية العامة:

من خلال تحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائجها حسب كل فرضية تم اثبات صحة الفرضيات الفرعية الثلاث للدراسة، وذلك من خلال دور الخدمات الاجتماعية العالمية المقدمة في المجال الاجتماعي في تعزيز الولاء التنظيمي المستمر، ودور الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الصحي في تعزيز الولاء التنظيمي العاطفي وكذلك دور الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال المعنوي في تعزيز الولاء الأخلاقي.

وباعتبار أن الفرضية العامة هي محطة للفرضيات الفرعية الثلاث، تبين لنا صحة الفرضية العامة والقائلة بأن: للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال (الاجتماعي والصحي والمعنوي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر والعاطفي والأخلاقي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر، تبسة.

وانطلاقاً من إثبات صحة الفرضيات الفرعية والفرضية العامة، نكون قد أجبنا عن التساؤلات الفرعية وعن التساؤل العام، بأن الخدمات الاجتماعية العمالية تساهم الى حد كبير في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة صوميفوص للفوسفات بئر العاتر - تبسة.

ج- نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

في ضوء النتائج المتوصل إليها يتأكد لنا صحة الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأن: للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال الاجتماعي دور في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر -تبسة- مقارنة بالدراسة السابقة من طرف الطالب: جمال بن خالد بعنوان: "الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة التنظيمية في ظل التغيير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية".

تحت الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأن (تعمل الخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الاجتماعي على تحقيق الالتزام التنظيمي للعمال داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية للأنسجة الصناعية (TINDAL) بالمسيلة) فكانت نتائجها كالتالي: ظروف العامل في المؤسسة ميدان الدراسة تتسم بنقص في تقديم الخدمات الاجتماعية خاصة المادية منها، وهذا من شأنه أن يساهم في التقليل من الروح المعنوية للعامل من جهة والالتزام التنظيمي من جهة أخرى.

أما في ضوء النتائج المتوصل إليها كذلك يتأكد لنا صحة الفرضية الثانية والقائلة بأن للخدمات الاجتماعية العمالية في المجال الصحي دور في تعزيز الولاء التنظيمي (العاطفي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات بئر العائر -تبسة- مقارنة بالدراسة السابقة من طرف الطالبة: هجيرة عمرون بعنوان: "الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري" تدرج تحتها الفرضية الثانية القائلة بأن (يحصل المجتمع الريفي على خدمات ترفيهية وصحية) فكانت نتائجها كالتالي: حيث يبين الجدول رقم (11) أن أغلبية العينة أجابوا بأنهم يحصلون على خدمات ترفيهية حيث يوجد في بالريف ثلاث قاعات تسلية ونادي ريفي بالإضافة على حصولهم على خدمات صحية فقد توصلت هذه الدراسة من خلال هذه النتائج إلى أن الخدمات الترفيهية والصحية متوفرة بالريف ولهذا يتحقق هدف الفرضية الثانية. أما مقارنة بالدراسة السابقة التي بعنوان: "الولاء التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني" تدرج تحتها الفرضية الجزئية الأولى القائلة بأن (توجد علاقة بين الولاء العاطفي والضغط المهني) فكانت نتائجها كالتالي: (وجود علاقة بين الولاء التنظيمي والضغط المهني عند أعوان الحماية المدنية وهذا عند مستوى دلالة 0.01 وهذا يعني بأن كلما زاد الولاء العاطفي قل الضغط المهني والعكس صحيح).

من خلال النتائج المتوصل إليها لدراستنا يتأكد لنا صحة فرضيتنا الفرعية الثالثة القائلة بأن : للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال المعنوي دور في تعزيز الولاء التنظيمي (الأخلاقي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات بئر العائر -تبسة- مع مقارنة بالدراسة السابقة من طرف الطالبتين : روان

حمدان وياسمين الساكت بعنوان: "التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية" تدرج تحتها الفرضية الفرعية الأولى: (توجد علاقة بين التحفيز المادي (الأجر، المكافأة، الترقية، السكن) العلاوة الدورية والاستثنائية، المبالغ النقدية) فكانت النتائج كالتالي: إن الحوافز المادية لها، أثر على الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين في المؤسسات العسكرية والمدنية (الخدمائية) في مدينة نابلس وإن كانت بنسبة متوسطة من بينها (الأجر الذي يتقاضاه الموظفون يتناسب مع عملهم وتحقق حاجاتهم).

أما مقارنة بالدراسة السابقة من طرف الطالبة: مها بنت حمدان العنزي بعنوان: "جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة في بعض المؤسسات الأولية في مدينة الرياض." يدرج تحتها التساؤل الفرعي التالي: (ما الحلول المقترحة للاستفادة من تلك الخدمات الاجتماعية؟) فكانت النتيجة كالتالي: وضع مقياس لتحديد مدى فاعلية الخدمات النوعية والسعي أيضا إلى أفضل خدمة مقدمة مع وضع برنامج تسيير وتوزيع الخدمات لمواجهة المشكلات التي يتعرض لها الأفراد.

أما بالنسبة لمقارنتنا بالدراسة السابقة من طرف الطالب جمال كعبار بعنوان: « ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي » تدرج تحتها الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأن: هناك علاقة بين طبيعة العمل والولاء التنظيمي (التطابق، الرغبة في الاستمرار، الوفاء والإخلاص) لدى العاملين في مصلحة الاستعجالات الطبية بمستشفى المليية بولاية جيجل فكانت نتائجها كالتالي: من خلال النتائج الجزئية لمتغيري الدراسة للعاملين في مصلحة الاستعجالات الطبية بمستشفى المليية تبين أن الفرضية الثانية لم تتحقق من خلال معامل الارتباط الكلي بين هذين المتغيرين (-0.23) وهو معامل الارتباط عكسي ضعيف.

الختامة

خاتمة:

إن موضوع دراستنا والذي بحثنا من خلاله عن دور الخدمات الاجتماعية العمالية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية صوميفوص، 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 على تحقيق الاستقرار الاجتماعي والصحي والنفسي والعاطفي والانفعالي له. وبذلك تعمل على إيجاد بيئة عمل ملائمة لقيام العامل بكامل نشاطات العمل المسندة إليه بكامل تركيزه وبكامل طاقاته ومهاراته، وبلوغ بذلك مستوى متميز من الأداء والإنتاجية.

فمؤسسة صوميفوص للفوسفات بئرالعائر - تبسه - 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 على الدور القائم بين الخدمات الاجتماعية العمالية والولاء التنظيمي من خلال مساهمة الأول والى حد كبير في تحقيق الثاني.

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

قائمة المصادر المراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية

1. بن غالب الطاهر: الخدمة الاجتماعية مفهوم شامل ومقالات ونصوص، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2014، 1435
2. بوحوش عمار ، والدنبيات محمد محمود ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007
3. بيومي صلاح: حواجز الانتاج في الصناعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 1982
4. بيومي مرعي إبراهيم والرشيدي ملاك أحمد: مجالات الخدمة الاجتماعية في المجالات الصناعية، مكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1984
5. الجوهري عبد الهادي وإبراهيم علي عبد الرزاق ، المدخل إلى المناهج وتصميم البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2002
6. حاروش نور الدين: إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للنشر والتوزيع، برج الكيفان، الجزائر، ط1، 2011
7. حبيب سعيد عبد السلام: الخدمة الاجتماعية العمالية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر، 2003
8. حسن علي عوض: الوجيز في شرح قانون العمل الجزائري الجديد، مطبعة النشر العامة ، الجزائر، 1975
9. حسن عبد الباسط محسن: علم اجتماع الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1982.
10. حلبي علي عبد الرزاق: علم اجتماع الثقافي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2005

11. الراشدي بشير صالح: مناهج البحث التربوي: رؤية تطبيقية، ط1، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000
12. زرواطي رشيد: مدخل الخدمة الاجتماعية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2000
13. الساعاتي حسن: علم اجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، ط3، بيروت، 1980
14. سعدون يوسف: علم اجتماع ودراسة التغيير التنظيمي للمؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، عنابة، 2005
15. الشريف عبد الله محمد: مناهج البحث العلمي، ط1، مطبعة مكتب الإشعاع، الفني، مصر، 2002
16. شفيق محمد: التشريعات العمالية والأسرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، سنة 1997
17. عاطف طاهر عبد الرحيم: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الهندرة، عمار، دار الراية للنشر والتوزيع، د.ط، 2000م.
18. عبد الرحمن عبد الله محمود: سوسيولوجيا التنظيم، دار المعارف الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1999م
19. عبد الصانع يوسف: انتقادات العالم العربي في التنمية، جزء2، المؤسسة الوطنية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 1984م
20. عوايدي عمار: تطبيقات المنهج العلمي في الدراسات الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية؟، الجزائر، بدون سنة،
21. فتح الباب عبد العزيز وشديد محمد جمال: الخدمات الاجتماعية في الدول النامية، ج1، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1972

22. لظفي طلعت إبراهيم: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر

والتوزيع، القاهرة، مصر، 1990

23. لظفي طلعت إبراهيم: الخدمة الاجتماعية العمالية، مصر، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،

ط01، 2007.

24. يحيوي عبد الرحمان: النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بالعمل، قصر الكتاب، البلدية،

بدون سنة

ثانياً: الكتب المترجمة

25. ريجيو رونالد: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ترجمة فارس حلمي، عمان، الأردن، دار الشروق

للنشر والتوزيع، ط1، 1999م

26. كفي ريمون وكوبنهر فانلوك: دليل الباحث في العلوم الاجتماعية، ترجمة (يوسف الجباعي)،

بيروت، لبنان، 1986

ثالثاً: المعاجم والقواميس

27. العابد أحمد وآخرون: المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، بيروت،

لبنان

رابعاً: الرسائل الجامعية

28. بن خالد جمال : "الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافة الاقتصادية في ظل التغيير التنظيمي

للمؤسسة الجزائرية"، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، سنة

2016

29. بن خالد جمال: "الخدمات الاجتماعية العمالية والثقافية التنظيمية في ظل التغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية" أطروحة لنيل شهادة دكتوراه جامعة محمد لمين دباغين _سطيف2 كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية 2016
30. حمدان روان ، الساكت ياسمين: " التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية"، جامعة النجاح الوطنية، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، 2011، ص17، ص18.
31. سايب ليلي: " الولاء التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الانسانية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، الجزائر، 2010/2009
32. عمرون هجيرة: "الخدمات الاجتماعية في الريف الجزائري"، لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الريفي، جامعة الحاج لخضر، باتنة، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الاسلامية، قسم علم الاجتماع، 2010-2009م
33. العنزي مها بن حمدان ، "جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الأولية"، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، الرياض، 1432هـ/2011م
34. عورتاني مأمون عبد القادر: "العلاقة بين الولاء التنظيمي والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارة السلطة الفلسطينية، رسالة لنيل ماجستير، جامعة النجاح، فلسطين، 2003
35. عويطية إيهاب أحمد: "أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظة غزة"، رسالة ماجستير لم تنشر، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2008
36. عيساوي محمد: "الخدمات الاجتماعية العمالية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال المؤسسة الصناعية"، لنيل شهادة الماجستير، جامعة المسيلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل، 2013، 2014

37. كعبار جمال: "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي"، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم

الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، 2011-2012

38. منوبة مزوار: "أثر الحوافز على الولاء التنظيمي"، مذكرة لنيل الماجستير، جامعة أمحمد بوقرة،

بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، 2012-2013

خامسا: المجلات

39. الفارسي سلمان: "أساسيات التمييز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العاملة، مجلة جامعة دمشق

للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الأول، 2011

40. مزبوة بلقاسم: "نسق السلطة وانعكاساته على ولاء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الجزائرية"، مجلة

الرسالة للدراسات والبحوث، المجلد الأول، العدد الثالث، جوان 2017

41. المشعان عويذة سلطان: الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك الاغتراب والمعانات النفسية، مجلة العلوم

رياح، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2003

42. الهاشمي لوكيا، جقول زهير: القيادة الإدارية للمؤسسة العمومية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية،

العدد7، قسنطينة، 1996م

سادسا: المواقع الالكترونية

43. www.ferphos.com consule le .08/04/2019

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسه



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع
الرقم : ل.ع.ا / 2018 / 2019
من السيد // رئيس قسم علم الاجتماع

إلى السيد // مدير اطر كيب
أكرم حيمين

الموضوع // طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني

بعد التحية والاحترام؛

بغرض إجراء بحث ميداني لطلبة الماستر جميع تخصصات علم الاجتماع على إجراء
بحث ميداني في مؤسستكم.

الطالب(ة): بن ناجي مروان

نشكر لكم تعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي * تبسة*
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



المرجع: ق.ع.ا. // 2019/2018

تبسة في: / /

إلى السيد: مدير المركز
التبسي



بعد التحية والاحترام؛

لغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة قسم علم الاجتماع.

يرجى منكم السماح للطلاب (ة) بإجراء الدراسة الميدانية في مؤسستكم

الطلاب (ة): بن ناجي مروان

المستوى: ماستر 2

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

موضوع البحث الخدمات الاجتماعية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي

ختاماً تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

المؤسسة المستقبلة



الأستاذ المشرف





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي * تبسة*
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



المرجع: ق.ع.ا. / 2019/2018

تبسة في: / /

إلى السيد مدير المراكز
العزيمي

إذن بالدخول

بعد التحية والاحترام؛

لغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة قسم علم الاجتماع.

يرجى منكم السماح للطلاب (ة) بإجراء الدراسة الميدانية في مؤسستكم

الطلاب (ة): يوسف بومدين

المستوى: ماستر 2

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

موضوع البحث: الخدمات الاجتماعية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي.

ختاماً تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

المؤسسة المستقبلة



رئيس القسم



الأستاذ المشرف

رئيس قسم علم الاجتماع
بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
توايحية رابع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع
الرقم: ل.ع.ا / 2018 / 2019
من السيد // رئيس قسم علم الاجتماع

إلى السيد // حديب المراد
المنجمي

الموضوع // طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني

بعد التحية والاحترام؛

بغرض إجراء بحث ميداني لطلبة الماستر جميع تخصصات علم الاجتماع على إجراء
بحث ميداني في مؤسستكم.

الطالب(ة): يوسف بومدين

نشكر لكم تعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام



République Algérienne Démocratique et Populaire

Attestation de Stage

Nous, soussignés, Société des Mines de Phosphate SOMIPHOS « SPA » Complexe Minier DJEBEL-ONK/BIR EL-ATER/W.TEBESSA.

Attestons que l'étudiant : **BEN NADJI Marouane** né le : 28/03/1993 à BIR EL-ATER Wilaya de TEBESSA.

Inscrit à l'Université LARBI TEBESSI-Faculté des Sciences Humaines & Sociale-Département SOCIOLOGIE.

Inscrit Durant l'année universitaire 2018/2019.

A effectué un stage de fin de formation dans la filière : **Organisation & Travail**.

A **BIR EL-ATER/Complexe Minier Djebel-Onk/SOMIPHOS, Wilaya de Tébessa.**

Durant les périodes allant du : 10/02/2019 au : 09/05/2019.

Fait à BIR EL-ATER, le : 09/05/2019

*Le Responsable de l'Établissement de
L'Enseignement ou de la Formation Supérieur.*

Le responsable de l'établissement ou

L'administration d'accueil



** Cette attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit*

République Algérienne Démocratique et Populaire

Attestation de Stage

Nous, soussignés, Société des Mines de Phosphate SOMIPHOS « SPA » Complexe Minier DJEBEL-ONK/BIR EL-ATER/W.TEBESSA.

Attestons que l'étudiant : **YOUSFI Boumedjen** né le : 23/12/1993 à BIR EL-ATER Wilaya de TEBESSA.

Inscrit à l'Université LARBI TEBESSI-Faculté des Sciences Humaines & Sociale-Département SOCIOLOGIE.

Inscrit Durant l'année universitaire 2018/2019.

A effectué un stage de fin de formation dans la filière : **Organisation & Travail**.

A BIR EL-ATER/Complexe Minier Djebel-Onk/SOMIPHOS, Wilaya de Tébessa.

Durant les périodes allant du : 10/02/2019 au : 09/05/2019.

Fait à BIR EL-ATER, le : 09/05/2019

Le Responsable de l'Etablissement de
L'Enseignement ou de la Formation Supérieur.



Cette attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit

SOMIPHOS
E.P.E S.P.A



سوميفوس
شركة مناجم الفوسفات

Société des Mines de Phosphates
SOMIPHOS spa Filiale du Groupe MANAL
Complexe Minier de Djebel Onk

BIR EL-ATER. Le : 05/05/2019

- **Service Sécurité Industrielle.**
- **DED.**
- **Divers Processus.**

OBJET : Autorisation d'Accès.

Messieurs : BEN NADJI Marouane & YOUSFI Boumdyen.

Sont autorisés à accéder à la Direction du Complexe Minier de Djebel-Onk.

En qualité de : **Stagiaires / Universitaire.**

Auprès de : **DED & Divers Processus.**

Stage, à compter, du : 07/05/2019 au : 09/05/2019.

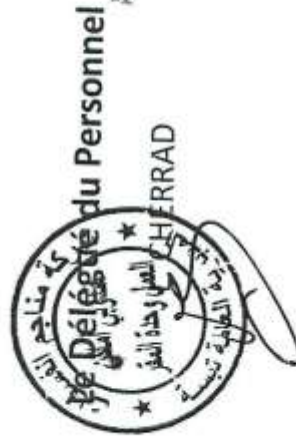
Spécialité : SOCIO/Organisation & Travail.

Chef de Service Formation
& Gestion des Compétences

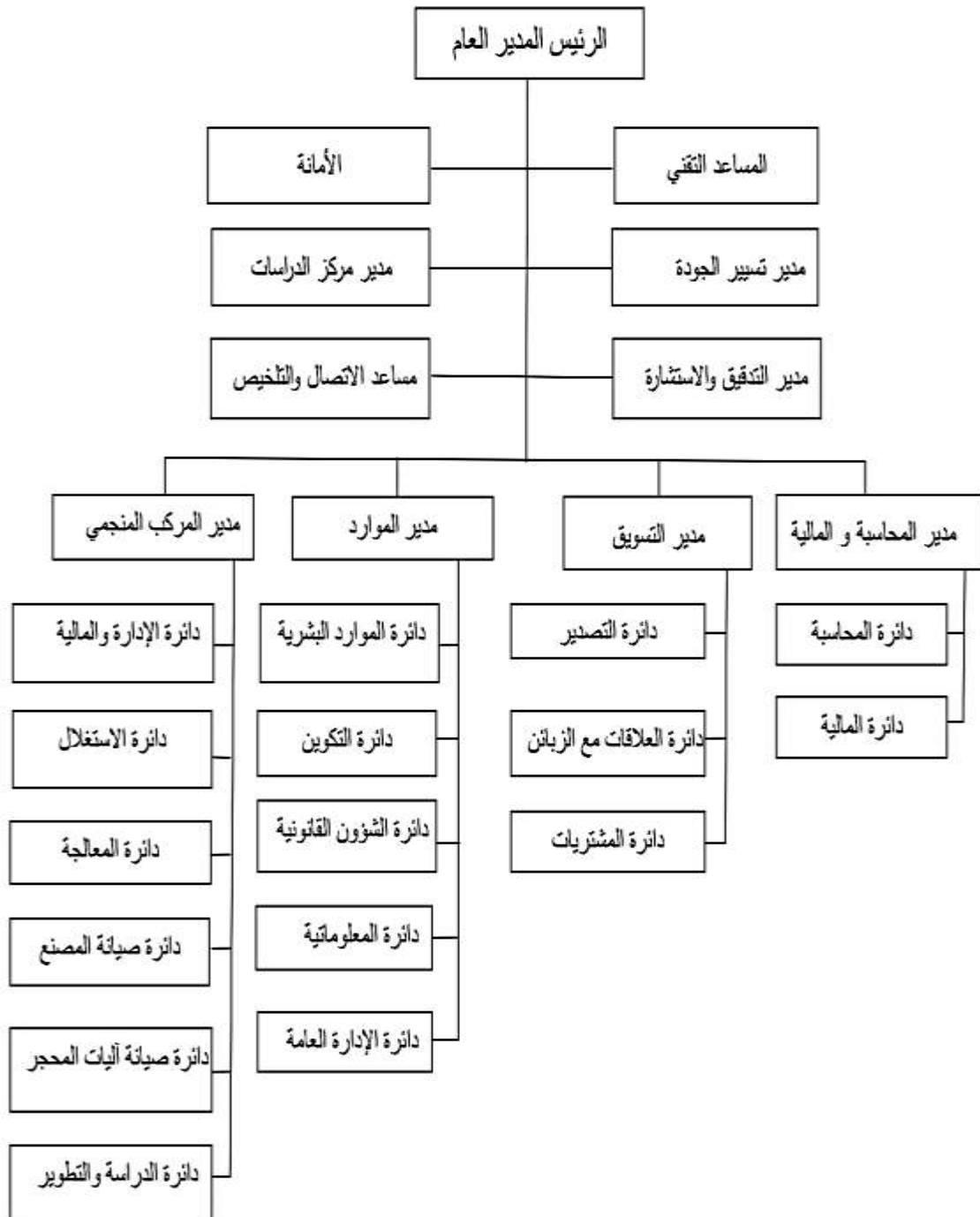


REPARATION DU BUDGET DES ŒUVRES SOCIALES ET PLAN D'ACTION POUR L'EXERCICE 2019

Prêts Sociaux	Dons	Festivité 06 Mai	OMRA	Prime De Scolarité	Frais Médicaux	Electroménager	Excursion	Sport et Loisir	TOTAUX
300 000	100 000	800 000	900 000	250 000	700 000	100 000	100 000	150 000	400 000

 **De Délégué du Personnel**
العاملون وحدة المنجم
HERRAD
الجمعية العامة للمنجم

الهيكل التنظيمي لمؤسسة SOMIPHOS



ملخص

تعتبر الخدمات الاجتماعية العمالية (كما ونوعا) بمثابة حافز ودافع للعامل في المؤسسة الصناعية ويتجلى ذلك من خلال استفادته في شتى المجالات (الاجتماعية، الصحية، المعنوية) في حل المشكلات التي تواجهه في حياته العملية والأسرية وبالتالي يتعزز الانتماء والولاء والاستقرار الوظيفي.

الفرضية العامة:

للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في المجال (الاجتماعي، الصحي والمعنوي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر، العاطفي والأخلاقي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر تبسة.

الفرضيات الفرعية:

1- للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (الاجتماعي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (المستمر) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر - تبسة.

2- للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (الصحي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (العاطفي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر - تبسة.

3- للخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة في الجانب (المعنوي) دور في تعزيز الولاء التنظيمي (الأخلاقي) لدى عمال المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر - تبسة.

الكلمات المفتاحية:

الخدمات الاجتماعية، الولاء التنظيمي، العامل، المؤسسة

Résumé

Les services sociaux des travailleurs (en quantité et en qualité) sont une incitation et une motivation pour le travailleur dans l'établissement industriel, ce qui se traduit par son utilisation dans divers domaines (social, sanitaire, moral) pour résoudre les problèmes auxquels il est confronté dans sa vie professionnelle et familiale.

Hypothèse Générale:

(Social, sanitaire et moral) a un rôle à jouer dans le renforcement de la loyauté organisationnelle (continue, émotionnelle et morale) parmi les travailleurs du complexe minier de phosphate dans le puits d'Atar Tébessa.

Sous-hypothèses:

1- Les services de travailleurs sociaux offerts du côté (social) jouent un rôle dans l'amélioration de la loyauté organisationnelle (suite) des travailleurs du complexe minier de phosphate - Al-Atar-Tébessa.

2 - Services sociaux pour les travailleurs fournis dans le rôle (santé) dans le renforcement de la loyauté organisationnelle (émotionnelle) parmi les travailleurs du composé de phosphate - Al-Atar- Tébessa.

3. Les services de travailleurs sociaux fournis du côté (moral) contribuent à renforcer la loyauté organisationnelle (éthique) des travailleurs du complexe minier de phosphate, Al-Atar-Tébessa.

les mots clés:

Services sociaux, loyauté envers l'organisation, travailleur, institution