

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة ماستر

علم الاجتماع
علم الاجتماع
علم اجتماع التنظيم و العمل
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

نويوة وفاء

يوم: 26/04/2018

أثر الالتزام التنظيمي في جودة العلاقات الاجتماعية للعمل
دراسة ميدانية في مديرية الشؤون الاجتماعية – سوناطراك- ناحية
بسكرة

لجنة المناقشة:

مشرفا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. د.	عصمان بوبكر
رئيس	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. د.	عبد المالك شعباني
مناقش	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. د.	ميديني شريف ذراع



شكر و عرفان

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، نحمد الله عز وجل الذي منحنا العلم وأعدنا بالقوة ووهبنا النجاح والسداد لإنجاح هذا العمل المتواضع. دائما هي سطور الشكر والثناء تكون غاية الصعوبة عند الصياغة، ربما لأنها تشعرنا دوما بقصورها وعدم إيفاءها حق من نهديه هذه الأسطر واليوم أقف أمام هذه الصعوبة ذاتها وأنا أحاول صياغة كلمة شكر وتقدير للأستاذ الفاضل "عصمان بوبكر" الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته وإرشاداته ونصائحه التي ساهمت في إنجاز هذا العمل. كما لا أنسى موظفي مديرية الخدمات الاجتماعية - سوناطراك- ناحية بسكرة وأخص بالذكر رئيس مصلحة المستخدمين السيد خذري ميلود بابا على التسهيلات وأيضا إلى السيدة مليوح لبنا مسؤولة فرع التكوين والتسيير المهني للدعم المعرفي والمعنوي من اجل إنجاح الدراسة الميدانية.

إلى كل أساتذة وزملاء دفعة 2017-2019 ماستر علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل



إهداء

نهدي هذا العمل إلى أعز الناس
إلى من لهما الفضل بعد الله عز وجل فيما وصلت اليه أبي و أمي
الحبيبين إلى من يشاركونني أسعد اللحظات أخي و أخواتي
إلى كافة الزملاء والزميلات
إلى كل من جمعني بهم الكلمة الطيبة أهديهم ثمرة جهدي

نويوة وفاء



فهرس المحتويات

اهداء

شكر وعران

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

ملخص الدارسة

مقدمة أ، ب

الفصل الأول: موضوع الدارسة

تمهيد.....ص4

المبحث الأول: الإشكالية وتساولات الدارسة:

المطلب الأول: إشكالية الدارسةص5

المطلب الثاني: تساولات الدارسة.....ص5

المبحث الثاني: أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهداف الدارسة:

المطلب الأول: أسباب إختيار الموضوعص6

المطلب الثاني: أهمية الدارسة.....ص6

المطلب الثالث: أهداف الدارسة.....ص7

المبحث الثالث: ضبط وتحديد مفاهيم الدارسة:

المطلب الأول: مفهوم الإلتزام التنظيميص8

المطلب الثاني: العلاقات الاجتماعية.....ص9

المطلب الثالث: مفهوم الجودة.....ص11

المبحث الرابع: الدراسات السابقة وصعوبات الدراسة:

المطلب الأول: الدراسات السابقة ذات علاقة بموضوع الدراسة.....ص12

المطلب الثاني: صعوبات الدراسة.....ص26

خلاصة.....ص27

الفصل الثاني: الخلفية المعرفية للالتزام التنظيمي:

تمهيد.....ص30

المبحث الأول: المفهوم النظري للالتزام التنظيمي وخصائصه:

المطلب الأول: المداخل النظرية للالتزام التنظيمي.....ص31

أ- المدخل السيكولوجي.

ب- المدخل التبادلي.

ج- المدخل الاجتماعي السلوكي

المطلب الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي.....ص32

المطلب الثالث: أشكال الالتزام التنظيمي وأهميته.....ص32

المبحث الثاني: الأبعاد الاجتماعية للالتزام التنظيمي:

المطلب الأول: الولاء التنظيميص35

المطلب الثاني: المسؤولية اتجاه المنظمة.....ص35

المطلب الثالث: رغبة الاستمرار بالعمل بالمنظمةص35

المطلب الرابع: الإيمان بالمنظمةص36

المبحث الثالث: عوامل تحقيق الالتزام التنظيمي ونتائجه وآثاره:

المطلب الأول: عوامل تحقيق الالتزام التنظيمي.....ص36

المطلب الثاني: نتائج الالتزام التنظيميص38

المطلب الثالث: آثار الالتزام التنظيمي.....ص42

خلاصة.....ص44

الفصل الثالث: الخلفية المعرفية للعلاقات الاجتماعية للعمل

تمهيد:	ص 47
المبحث الأول: الاتجاهات النظرية السوسولوجية للعلاقات الاجتماعية للعمل:	
المطلب الأول: الاتجاه الفردي.....	ص 48
المطلب الثاني: الاتجاه الاجتماعي الواقعي	ص 48
المطلب الثالث: الاتجاه الاجتماعي التفاعلي.....	ص 48
المبحث الثاني: تصنيف العلاقات الاجتماعية للعمل وأشكالها وأهميتها:	
المطلب الأول: تصنيف العلاقات الاجتماعية للعمل.....	ص 50
المطلب الثاني: أشكال العلاقات الاجتماعية للعمل	ص 53
المطلب الثالث: أهمية العلاقات الاجتماعية للعمل.....	ص 54
المبحث الثالث: خصائص الالتزام التنظيمي وجودة العلاقات الاجتماعية للعمل:	
المطلب الأول: خصائص الالتزام التنظيمي وعلاقته بالرئيس والمرؤوس.....	ص 55
المطلب الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي والعلاقة بين زملاء العمل.....	ص 57
خلاصة.....	ص 59

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.....	ص 63
المبحث الأول: مجالات الدراسة الميدانية:	
المطلب الأول: المجال المكان.....	ص 64
المطلب الثاني: المجال الزمني	ص 68
المبحث الثاني: منهج الدراسة وأسلوب اختيار العينة:	
المطلب الأول: منهج الدراسة	ص 69
المطلب الثاني: العينة وأسلوب اختيارها	ص 70
المطلب الثالث: خصائص العينة	ص 71
المبحث الثالث: أدوات جمع البيانات:	
المطلب الأول: الملاحظة وكيفية استخدامها.....	ص 75

المطلب الثاني: المقابلة وكيفية استخدامها في الدراسةص76

المطلب الثالث: الاستبيانص77

الخلاصة.....ص79

الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات ونتائج الدراسة

تمهيد.....ص82

المبحث الأول: عرض البيانات:

المطلب الأول: عرض البيانات التي تبحث في إجابة التساؤل البحثي الأول.....ص83

المطلب الثاني: عرض البيانات التي تبحث في إجابة التساؤل البحثي الثاني.....ص88

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية:

المطلب الأول: الإجابة عن التساؤلات البحثية.....ص95

المطلب الثاني: الإجابة عن التساؤل الرئيسي.....ص98

المبحث الثالث: نتائج الدراسة:

المطلب الأول: نتيجة الدراسة.....ص99

المطلب الثاني: اقتراحات وتوصيات.....ص99

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
ص 42	نتائج الالتزام التنظيمي	01
ص 71	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
ص 72	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	03
ص 73	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	05
ص 73	يبين توزع أفراد العينة حسب الفئة المهنية	06
ص 74	يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	07
ص 83	يبين الرغبة في مواصلة العمل بالمؤسسة تحت إشراف مسؤولك المباشر؟	08
ص 84	يبين مساعدة مسؤولكم المباشر أثناء أداء مهامكم كلما طلبتم ذلك	09
ص 84	يبين مساعدة مسؤولكم المباشر أثناء أداء مهامكم كلما طلبتم ذلك	10
ص 85	يبين معايير تقييم الأداء التي يعتمدها مسؤولكم المباشر؟	11
ص 85	يبين ترقية بأسلوب عادل؟	12
ص 86	يبين توزيع المهام بينكم والباقي زملائكم؟	13
ص 87	يبين تجاوز مسؤولكم المباشر عن بعض أخطائكم المهنية؟	14
ص 87	يبين خضوع لرقابة مستمرة من قبل مشرفكم؟	15
ص 88	يبين شعور بالاحترام من طرف زملاء؟	16
ص 89	يبين تلقي المساعدة من طرف زملاء أثناء أداء العمل؟	17
ص 89	يبين تقديم يد العون لزملائك أثناء العمل كلما طلب منك ذلك؟	18
ص 90	يبين الرضا عن أدائك ضمن فريق العمل؟	19
ص 90	يبين تقييم الجو الاجتماعي للعمل؟	20
ص 91	يبين تضامن مع زملاء في حالات النزاع التي لا تكون طرفا فيها؟	21
ص 91	يبين علاقات صداقة مع زملاء العمل؟	22

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في أثر الالتزام التنظيمي في العلاقات الاجتماعية للعمل داخل المنظمة و هذا من خلال البحث عن دور بعض عناصره المتمثلة في تحقيق الشعور بالانتماء و بذل الجهد لديهم و لإنجاز هذه الدراسة قمنا بالمعالجة النظرية لمختلف المفاهيم و ضبطها بما يتماشى مع متطلبات البحث ،وقع الاختيار على إنجاز البحث الميداني على مديرية الخدمات الاجتماعية -سوناطراك- ناحية بسكرة و التي تضم 182 عاملا تم اختيار عينة منهم تضم 45 مفردة ولأجل جمع ما تتطلبه الدراسة من بيانات و معطيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي و العينة الطبقية العشوائية و أسلوب الملاحظة و المقابلة و استمارة البحث التي شملت واحد و عشرون (21) سؤالاً و قد تم توزيع الاستمارة على جميع مفردات عينة البحث و تجدر الإشارة لعدم استرجاع ثلاث منها و بعد جمع البيانات و معالجتها و تحليلها و عرضها ثم التوصل إلى الإجابات المطلوبة لتساؤلات الدراسة حيث توصلنا إلى تحديد أثر الالتزام التنظيمي للعلاقات الاجتماعية للعمل من خلال ما تحققه من بذل الجهد لدى العاملين و كذا الشعور بالانتماء و ما لهذين العنصرين من اثر على جودة العلاقة بين زملاء العمل و بين العاملين و المشرفين

Résumé

Le but de cette étude consiste à faire une recherche sur les effets de l'engagement organisationnel sur les relations sociales du travail au sein de l'organisation, et la recherche du rôle de quelques éléments concernant l'objectif du sentiment d'appartenance et la qualité des efforts fournis.

Pour cela nous avons fait un traitement théorique pour différents concepts et leurs implications pour répondre aux exigences de la recherche.

Nous avons choisi la réalisation d'une recherche sur le terrain au sein de la direction des œuvres sociale –Sonatrach- région de Biskra représenté par 182 travailleurs.

Nous avons choisi un échantillon comprenant 45 éléments pour recueillir les données requis pour l'étude s'appuyant sur l'approche descriptive et l'échantillon stratifié aléatoire pour recueillir des données requis pour l'étude.

La méthode d'observation d'entretien et le formulaire de recherche adoptée et qui inclut 21 questions.

Le formulaire a été distribué à tous les éléments de notre étude, il convient à noter que 3 formulaire n'ont pas été récupère.

Après la collecte des données nous avons fait l'analyse et le traitement et la présentation des réponses requises.

Nous avons déterminé l'impact de l'engagement organisationnel des relations sociologiques du travail à travers la réalisation de l'effort des travailleurs et le sentiment d'appartenance.

Ces deux éléments ont un effet sur la qualité de la relation entre collègues de travail et employés et superviseurs.

مَقْدَمَةٌ

مقدمة:

إن العصر الذي نعيشه يتميز بسرعة التطورات وارتفاع الجو التنافسي بين المنظمات نحو تقديم الأفضل من حيث جودة السلع والخدمات فكان لابد لكل منظمة أن تواكب هذه التطورات وتقدم أفضل ما عندها والتركيز على النظم الحديثة والمعدات والآلات والهيكل التنظيمي للمنظمة، كل هذا حتى ترتقي بالفرد ويزيد إنتاجيته والاهتمام أيضا بالعاملين من حيث طبيعة سلوكهم وطرق تحفيزهم يعزز ذلك من انتمائه واندماجه والتزامه داخل المنظمة.

ولهذا يعتبر الالتزام التنظيمي من الأمور المهمة التي تناولتها الأبحاث والدراسات التي بينت انه يجعل من أهداف المنظمة وقيمها والعاملين أكثر اندماجا وتطابقا مع أهدافها وكما يولد لدى العاملين الرغبة القوية في المحافظة على عملهم وبذل أعلى درجات الجهد لديهم فالالتزام يزيد من ارتباط الفرد بعمله ويرفع من إحساسه بالمسؤولية واحترام منهم حوله بتحسين سلوكه وعلاقاته.

فالعلاقات الاجتماعية هي أساس التفاعل في المنظمة لأنها تعكس التبادل والتأثير والتأثر بين العاملين وتقوم على تفاعلهم المستمر في إطار الإجراءات التنظيمية داخل المنظمة والعديد من العوامل النفسية والشخصية التي تحكم علاقات الفرد الاجتماعية مع من يحيطون به سواء كانوا زملاء العمل أو رؤساء (مشرفين).

واستهدفت دراستنا هذه الكشف عن أثر الالتزام التنظيمي في جودة العلاقات الاجتماعية للعمل وهذا من خلال خاصيتين من الخصائص المميزة له والمتمثلتين في خاصية تحقيق بذل الجهد وخاصية الشعور بالانتماء.

وتم معالجة إشكالية هذا الموضوع في ستة فصول خصص الفصل الأول لتحديد إشكالية الدراسة وكذا ضبط المفاهيم إلى جانب التطرق لبعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

وتطرقنا في الفصل الثاني للخلفية المعرفية للالتزام التنظيمي حيث تناولنا اهم وإبراز المداخل النظرية في دراستنا هذا المفهوم وكذلك خصائصه وأيضاً أشكاله والأهمية والأبعاد الاجتماعية للالتزام التنظيمي وعوامل تحقيق الالتزام التنظيمي ونتائجه والآثار المترتبة عنه، ثم الفصل الثالث الذي تناولنا فيه للإطار المفاهيمي للعلاقات الاجتماعية للعمال والتي ذكرنا فيه الاتجاهات النظرية السوشي لعلاقات العمل وتصنيف العلاقات الاجتماعية للعمل وأشكالها وأهمية العلاقات الاجتماعية للعمل.

أما الفصل الرابع فخصصناه لخصائص الالتزام التنظيمي وجودة العلاقات الاجتماعية للعمل، حيث تطرقنا لخصائص الالتزام التنظيمي وعلاقة الرئيس بالمرؤوس وأيضاً خصائص الالتزام التنظيمي والعلاقة بين زملاء العمل حيث ركزنا على آثار خاصيتي بذل الجهد والشعور بالانتماء عليهما. الفصل الخامس تضمن الإجراءات المنهجية حيث احتوى على المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي وأسلوب اختيار العينة وأدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة والملاحظة والأسوأ كلها أدوات ساعدت في جمع المعلومات حول الموضوع.

الفصل السادس فلقد خصص لعرض وتحليل البيانات ونتائج الدراسة والاقتراحات والتوصيات.

الجانب النظري

الفصل الأول

الفصل الأول

موضوع الدراسة

تمهيد

المبحث الأول: الإشكالية وتساؤلات الدراسة

المطلب الأول: إشكالية الدراسة

المطلب الثاني: تساؤلات الدراسة

المبحث الثاني: أسباب إختيار الموضوع وأهميته وأهداف الدراسة

المطلب الأول: أسباب إختيار الموضوع

المطلب الثاني: أهمية الدراسة

المطلب الثالث: أهداف الدراسة

المبحث الثالث: ضبط وتحديد مفاهيم الدراسة

المطلب الأول: مفهوم الإلتزام التنظيمي

المطلب الثاني: العلاقات الاجتماعية

المطلب الثالث: مفهوم الجودة

المبحث الرابع: الدراسات السابقة وصعوبات الدراسة

المطلب الأول: الدراسات السابقة ذات علاقة بموضوع الدراسة

المطلب الثاني: صعوبات الدراسة

تمهيد:

إن البحث العلمي هو التقصي المنظم بإتباع أساليب ومناهج علمية محددة للحقائق العلمية بقصد التأكد من صحتها أو تعديلها وإضافة الجديد لها ومن مميزاته أنه بحث تجديدي لأنه يهتم بتجديد المعارف القديمة المحصل عليها بواسطة مجموعة متسلسلة ومترابطة من المفاهيم والنظريات والدراسات وتحليل للظواهر معتمدا على الفرضيات، وجملة من التساؤلات والسعي لإيجاد إجابات علمية وموضوعية وهذا بعد تحديد الإشكالية المناسبة لموضوع البحث، و هو ما سنتناوله في هذا الفصل الذي يتضمن إشكالية البحث وتحديد مفاهيم الدراسة ودراسات ذات علاقة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول: تحديد الإشكالية وتساؤلات الدراسة.

المطلب الأول: إشكالية الدراسة.

المنظمة كيان تنظيمي هادف يسعى إلى تحقيق غايات محددة من خلال التفاعل بين أفرادها عن طريق العلاقات الرسمية وغير الرسمية لتحقيق أهدافها، فهي تعتبر نسق يقوم على تفاعل الأعضاء في إطار الهيكل التنظيمي لها ما يشكل علاقات تربط العاملين بها، في إطار علاقاتهم بالإدارة وعمليات الإنتاج كسلوك تنظيمي يمثل سلوك الأفراد داخل المنظمة وما يصدر عنهم من عمل حركي أو لغوي أو صراع ونفوذ وانفعالات والتزام...

والالتزام التنظيمي يعكس أحد أهم تلك السلوكيات وأوجه الارتباط بين العاملين والمنظمة فهو يعكس تطابق وترابط أهداف الفرد والمنظمة وهو عبارة عن استعداد العاملين لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، فالالتزام التنظيمي يمثل رغبتهم الشديدة بالبقاء وإيمانهم بأهداف المنظمة، يدفعهم لبذل قصارى جهدهم أثناء أداء مهامهم تحت إشراف ومتابعة المشرفين الشيء الذي يسمح بتشكيل علاقة بين هؤلاء والعاملين تحت إشرافهم ... الشيء الذي يساهم في إيجاد بيئة عمل تميزها علاقات اجتماعية تعكس اندماج العاملين فيما بينهم ضمن مجموعة تميزها روابط مهنية متبادلة تنشأ جراء اتصالهم المباشر ببعضهم ببعض وردود أفعالهم ضمن البيئة الداخلية للمنظمة، ما يولد لديهم الشعور بالانتماء كأحد العوامل التي تتأثر بالتزامهم التنظيمي في ظل جودة العلاقات الاجتماعية للعمل داخل المنظمة وعليه فإن البحث في الكيفية التي يؤثر بها الالتزام التنظيمي على جودة العلاقات الاجتماعية للعمل يتطلب التناول بالدراسة مواطن تلاقي خصائصه مع أصناف العلاقات الاجتماعية للعمل متمثلة في العلاقة بين زملاء العمل والعلاقة بين الرئيس و المرؤوس، وهذا باستظهار أثر ودور الالتزام التنظيمي في بذل الجهد لدى العاملين على جودة العلاقة بين العاملين والمشرفين وكذا أثر الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق الشعور بالانتماء لدى

العاملين على جودة العلاقات بين زملاء العمل ، إن معالجة هذا الموضوع تتطلب منا الإجابة على التساؤلات التالية :

التساؤل الرئيسي:

- كيف يؤثر الالتزام التنظيمي في جودة العلاقات الاجتماعية للعمل؟

المطلب الثاني: تساؤلات الدراسة.

- كيف يؤثر الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق بذل الجهد على جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين؟

- كيف يؤثر الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق الشعور بالانتماء لدى العاملين على جودة العلاقة بين زملاء العمل؟

المبحث الثاني: أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهداف الدراسة.

المطلب الأول: أسباب اختيار الموضوع: من أهم الأسباب التي أدت إلى دراسة هذا الموضوع نذكر:

- الحاجة للبحث والاستقصاء في مجال الالتزام التنظيمي والعلاقات الاجتماعية للعمل.
- أهمية موضوع الالتزام التنظيمي كظاهرة تنظيمية تثير اهتمام العديد من المنظمات.
- الرغبة في تقديم معلومات حول موضوع الالتزام التنظيمي لما له من أهمية ونقص الكتب المرجعية حوله.

- ضرورة التعرف على آثار الالتزام التنظيمي على العلاقات الاجتماعية للعمل ومدى تأثيره على العلاقات الاجتماعية.

- إثراء مكتبة الكلية والزيادة المعرفي بالدراسات حول الموضوع .

المطلب الثاني: أهمية الدراسة:

يمكن حصر أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تستمد هذه الدراسة وأهميتها من حيث طبيعة الموضوع فالالتزام التنظيمي من المواضيع الحديثة والهامة في مجال سلوك تنظيمي.
- قد تساهم هذه الدراسة لإعطاء توضيح لمفهوم الالتزام التنظيمي وأثاره وأبعاده وخصائصه وكيفية التعامل معها.
- ركزت هذه الدراسة على أثر جودة الالتزام التنظيمي في جودة العلاقات الاجتماعية.
- تناول موضوع الالتزام التنظيمي والعلاقات الاجتماعية للعمل من الناحية السوسولوجية..
- استفادة من هذه الدراسة لإثراء المكتبة والاستراتيجيات التي تستخلصها لإثراء المنظمات.

المطلب الثالث: أهداف الدراسة.

- تسعى هذه الدراسة من خلال الإجابة على تساؤلات الإشكالية إلى تحقيق الأهداف التالية:
- الكشف على كيفية تأثير الالتزام التنظيمي على جودة العلاقات الاجتماعية للعمل.
 - محاولة التعرف على تأثير الالتزام التنظيمي من خلال جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس.
 - محاولة التعرف أيضا على تأثير الالتزام التنظيمي في تحقيق الشعور بالانتماء لدى العاملين وجودة العلاقة بين الزملاء والعمل.

المبحث الثالث: ضبط وتحديد مفاهيم الدراسة.

المطلب الأول: مفهوم الإلتزام التنظيمي:

يعرف الإلتزام التنظيمي بأنه حالة اجتماعية ونفسية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته تجاه الطرف الآخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها.¹

¹ ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان مطبوعات الجزائر، الجزائر 2011 (قاموس) ص20.

ركز هذا التعريف على الجانب النفسي والاجتماعي للالتزام التنظيمي إلى الدور العاطفي للعامل في تحقيق أهداف المنظمة والشعور بالانتماء اتجاه كل طرف مما أدى إلى الرغبة في الاستمرار فيها. يعرف الالتزام التنظيمي بأنه درجة تطاق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وان الالتزام التنظيمي يمثل اعتقاداً قويا وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمها، ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي تعمل بها.²

يرى هذا التعريف أن الالتزام التنظيمي الذي يصنع اعتقاداً قويا وقبولاً من جانب الفرد ورغبته لبذل أكبر جهد لصالح المنظمة.

يعرف الالتزام التنظيمي بأنه تعبير عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها ومن ثمة قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها، ويتمثل الالتزام التنظيمي في اعتقاد القوى العاملة بأهداف المنظمة والسعي لتحقيقها.³

هذا التعريف يظهر علاقة الفرد بالمؤسسة في أن الالتزام التنظيمي هو من يربط الفرد بالمؤسسة ويظهر ذلك في بذل الجهد واعتقاد العامل بأهداف المنظمة ويسعى لتحقيقها.

يعرف الالتزام التنظيمي بأنه أحد المفاهيم التي استعملت بطرائق مختلفة لتشير إلى الفرد الملتزم الذي يحرص على أن يظهر نماذج سلوكية معينة كالدفاع عن المنظمة والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء لها والرغبة في البقاء فيها لأطول مدة. كما انه يبرز مستويات عالية من سلوك التميز التي تنصب نحو الأداء المطلوب.⁴

يبين هذا التعريف بأن الالتزام التنظيمي هو أحد المفاهيم التي تحرص على أن تظهر نماذج سلوكية للفرد داخل المنظمة كالشعور بالانتماء والفخر والرغبة في البقاء والدفاع عنها.

التعريف الإجرائي للالتزام التنظيم:

² عبد الباقي صلاح الدين، مبادئ السلوك التنظيمي، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر 2005 ص315

³ فاروق فيلة محمد عبد المجيد، سلوك التنظيمي الطبعة 2 دار المسيرة 2009 ص282

⁴ العنزي، سعد علي الزبيدي، غني دحام، علاقة الالتزام المنظمي بمشاركة العاملين وأثرها في تحقيق متطلبات الجودة للموارد، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد 61، 2006، ص117-118.

هو إظهار الفرد لنماذج سلوكية داخل المنطقة كالشعور بالانتماء وبذل الجهد والرغبة في البقاء بالمنظمة والتمسك بأهدافها وقيمها في ظل علاقات اجتماعية جيدة.

المطلب الثاني: مفهوم العلاقات الاجتماعية:

تعرف العلاقات الاجتماعية بأنها نسق التفاعل بين الجماعات والأفراد بحيث يعطى المشاركون معنى مميز لهذه العلاقة ويعطيها الضمير الجمعي والعصبية معني خاصا وبوجه الفعل إلى أهدافها، هي كل الاتصالات التي تتم بين الأفراد بنتائجها الإيجابية والسلبية في إطار رسمي وغير رسمي والتي يكتسبون من خلالها مكانهم وأهميتهم داخل التنظيم.⁵

يرى هذا التعريف العلاقات الاجتماعية هي نسق التفاعل بين الجماعات والأفراد حيث يجتمع هذا النسق الضمير الجمعي والعصبية الذي يوجه الفعل مع كل اتصالاته بين الأفراد بإيجابتها وسلبيتها في إطارها الرسمي وغير الرسمي ومكانتهم وأهميتهم إلى تحقيق الأهداف داخل المنظمة.

وتعرف بأنها أنماط من التفاعل الاجتماعي بين الأفراد أو بين الجماعات يستمر فترة طويلة نسبيا من الزمن، يتدرج نحو تكوين توقعات معينة يتوقعها كل طرف في العلاقة الاجتماعية من الطرف الآخر أو الشخص الآخر ومن أمثلة هذه العلاقات الاجتماعية العلاقة بين الزوجين والعلاقة بين الآباء والأبناء والعلاقة بين اثنان من الناس أو أكثر يشتركون في مشروع تجاري، أو غير ذلك، وبعض هذه العلاقات تتركز حول تحقيق أهداف ذرائعية كالحصول على ربح من تجارة. ولكن بعضها هدفها تعبيرية كعلاقات الصداقة، حيث تتضمن هذه العلاقة إشباع دوافع نفسية، وبعض العلاقات الاجتماعية تتضمن الغرضين معا، الذرائعي والتعبيرية، فالذين يعملون ويتعاونون لتحقيق هدف مادي أو ربح مالي، قد تتكون بينهم مشاعر الثقة المتبادلة، أو عواطف الصداقة، التي ربما تكون من الأساس التي قامت عليه علاقتهم وأهدافهم التجارية المادية.⁶

⁵ ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2011، ص 91.

⁶ عثمان عمر بن عامر، مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، منشورات جامعة قارونس، بنغازي، ليبيا، طبعة 1، 2002، ص 263-264.

يشير بأنها تفاعل اجتماعي بين الأفراد والجماعات يتكون لأجل توقعات معينة في العلاقة للوصول لأهداف ربحية، تجارية، ونفسية من مشاعر الثقة والصدقة...الخ.

تعرف بأنها أية صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر، أو بين فرد وجماعة وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة وقد تكون فورية أو آجلة كما تنطوي العلاقات الاجتماعية على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين أصحاب العمل، كما تهدف إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الإنتاج، وهذه العلاقات هي الأساس الأول لجميع العمليات الاجتماعية.⁷ يحددها هذا التعريف بأنها صلة بين فردين أو أكثر تقوم على صلة التعاون، خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل بين العاملين وأصحاب العمل.

تعرف على أنها مجموعة من الروابط المتبادلة بين الأفراد وجماعات المجتمع التي تنشأ عن اتصال بعضهم ببعض وتفاعل بعضهم ببعض.⁸

يعرفها على أنها مجموعة من الروابط المتبادلة بين الأفراد والجماعات.

التعريف الإجرائي للعلاقات الاجتماعية للعمل:

هي نسق من التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد العاملين فيما بينهم أو بين الأفراد والعاملين والمشرفين تتكون لأجل تحقيق أهداف المنظمة وتحت تأثير عناصر الالتزام التنظيمي.

المطلب الثالث: مفهوم الجودة

الجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفت ومؤسسة او.دي.اي الأمريكية المتخصصة في تدريب وإعداد الشركات لتصبح متصفة بالجودة بانها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة.⁹

يشير هذا التعريف بان الجودة هي درجة العالية من الإتقان للأعمال في وقتها الصحيح

⁷ أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، 1993، ص262.

⁸ بودراع فوزي، ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية، لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة وهران، 2013-2014، ص54.

⁹ موقع الكتروني: <https://www.ingdz.net/forum/index.php?topic=656.0> اليوم 7 مارس، الساعة: 22:20

عرفها جوزيف جابلونسكي بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاج بصفة مستمرة من خلال فرق العمل.

يشير هذا التعريف على أنها شكل تعاوني لكل من الإدارة والعاملين لتحسين وزيادة الإنتاج بصفة مستمرة. عرفها هيكسون بأنها عملية استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة.¹⁰

يحدده هذا التعريف على أنها استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم لتوظيف مواهب وقدرات العاملين نحو الإبداع في مختلف مستويات التنظيم.

التعريف الإجرائي للجودة

مما سبق ذكره نقول أن جودة العلاقات الاجتماعية في العمل تظهر من خلال علاقات العمل السائدة فردية كانت أو جماعية متمثلة في العلاقات بين زملاء العمل وما تتضمنه من مظاهر اجتماعية تؤكدتها سلوكيات إيجابية تسهم في توفير بذل الجهد لدي العاملين وكذا تعزيز الشعور بالانتماء لديهم في إطار علاقات عمل تميزها تلك التفاعلات والسلوكيات الإيجابية التي يبديونها تجاه بعضهم البعض أثناء العمل.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة وصعوبات الدراسة

المطلب الأول: الدراسات السابقة ذات علاقة بموضوع الدراسة

دراسات سابقة متعلقة بالالتزام التنظيمي :

الدراسة الأولى:

دراسة مقدمة من طرف "عاشور ابتسام

تحت عنوان "الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية".

مكان الدراسة : بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة

¹⁰ د أحمد صرايرة، دليل العفاسي، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظري والتطبيقي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 01 ، 2008، جامعة مؤتة، الأردن، ص، 09.

لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل
جامعة محمد خيضر بسكرة 2014-2015 .

أهمية وأهداف هذه الدراسة جاءت كالتالي:

- الأهمية لمفهوم الالتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية.
 - تمكن أهمية الدراسات الحالية في أنها تعد من الموضوعات المهمة في ميدان الإدارة، إذ قد تسهم هذه الدراسة في التوصل إلى فهم طبيعة العلاقات بين الالتزام التنظيمي لدى العاملين محل الدراسة والثقافة التنظيمية في المنظمة.
 - قد يفيد هذا البحث المهتمين بوضع استراتيجيات من شأنها النهوض بواقع الالتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية في المنظمة وذلك لما يحققه من أهداف عديدة.
 - التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة.
 - تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على الاستفادة من نتائج الدراسة.
- ولتحقيق هذه الأهداف حاولت هذه الدراسة الإجابة على:

التساؤل الرئيسي:

- ما هي علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام التنظيمي في المؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة ؟

الأسئلة الفرعية:

- ما علاقة الثقافة التنظيمية بالولاء التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة ؟

- ما علاقة الثقافة التنظيمية بتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة ؟

- ما علاقة الثقافة التنظيمية بتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة ؟

المنهج: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي إلا يقوم على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائص وأبعادها وتوظيف العلاقات القائمة بينها ولقد تمت الدراسات على أساس المسح الشامل لطبيعة الموضوع وصغر حجم مجتمع الدراسة واستعملت لدراسة الاستمارة حسب طريقة ديكرت الثالثة واعتمدت على الأساليب الإحصائية تم استخدامها بنظام spss

نتائج الدراسة :

*توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين عند مستوى دلالة يساوي 0.01 .

*توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والولاء للعاملين عند مستوى دلالة يساوي 0.01 .

*توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار في المؤسسة عند مستوى دلالة يساوي 0.01 .

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

*توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير السن.

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 في الاتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الفئة المهنية.

* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل دراسة تعزى لمتغير الأقدمية.

الدراسة ثانية :

دراسة مقدمة من طرف "محمد اسماعيل داود الجماحي"

تحت العنوان "العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين الخدمات الطبية العسكرية".

مكان الدراسة : قطاع غزة .

وهذا النيل درجة الماجستير في القيادة والإدارة من أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا جامعة الأقصى

1437-2016 م .

أهداف الدراسة :

- معرفة مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة

- قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين

- تحديد العلاقات بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين

*تحديد العلاقات بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين المرتبطة بالمتغيرات الشخصية .

*التعرف إلى أهميته الالتزام التنظيمي ومراحله وأعادته وتحليل علاقته للأداء الوظيفي للمساهمة في إثراء

المعرفة العلمية وتزويدها بالحقائق والمعلومات تساعد في تصحيح السلوكيات الإدارية

*ولتحقيق هذه الأهداف حاولت الإجابة

السؤال الرئيسي:

ما العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة؟

الأسئلة الفرعية:

ما هو مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ؟

ما مستوى الأداء لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ؟

هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات

الطبية العسكرية في قطاع غزة؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوي في متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة

بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي في الخدمات الطبية.

وجاءت فرضيات الدراسة كالاتي :

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين و تتفرع عنها ثلاث فرضيات

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين الالتزام العاطفي والأداء الوظيفي لدى العاملين

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين الالتزام الاستمراري والأداء الوظيفي لدى العاملين.

ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين الالتزام المعياري والأداء الوظيفي لدى العاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a \leq 0.05$) بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين تعزى إلى المتغيرات الشخصية (جنس, المسمى الوظيفي, الرتبة العسكرية, سنوات الخدمة, المؤهل العلمي, مكان العمل).

المنهج:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف ظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناته حيث قام الباحث باستخدام أسلوب المسح الشامل وقد استخدم عينة استطلاعية على مجتمع الدراسة للتأكد من صدق وثبات الاستبانة واعتمد على أداة الاستبانة لدراسته وقد استخدم مقياس ليكارث لقياس استجابات المبحوثين وتم تقريع وتحليل الاستبانة محلال برنامج الاحصائي (SPSS) وقد تم استعمال ادوات إحصائية عديدة منها النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي واختيار الفا كرون باخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان ومعامل الارتباط بيرسون .

نتائج الدراسة فيما يتعلق بالالتزام التنظيمي وأبعاده الثلاثة:

- أظهرت النتائج وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى العاملين ويعكس ذلك لمسؤولية أخلاقية نابعة من ارتباط عقدي وديني ليس نابع من ضغوط الآخرين وهي تدفعهم لبذل الجهود والتضحية من أجل بقاء المؤسسة، وهذا يحمل أبعاد أخلاقية تتعدى مجرد الرضا عن الحواجز والخدمات والفوائد المقدمة لهم
- أظهرت النتائج مستوى عال من الالتزام العاطفي لدى العاملين ويعكس إلى طبيعة الوضع الذي تم من خلاله التحاق توظيف العاملين بالخدمات وتخلي الموظفين عن العمل وذهاب للعمل التطوعي
- أظهرت النتائج وجود مستوى عال من الالتزام الاستمراري لدى العاملين ويعكس ذلك إلى أن معظمهم امضوا فترات خدمة أكثر من خمس سنوات وبالتالي كونوا خلال هذه الفترة شبكة من العلاقات والمصالح التي أصبح من الصعب عليهم التخلي عنها
- أظهرت النتائج وجود مستوى عال من الالتزام المعياري لدى العاملين يعكس ذلك أبعادا أدبية وأخلاقية تتسجم مع ما يحمله العاملون من قيم الإخلاص والولاء ووازع أخلاقي

فيما يتعلق بالأداء الوظيفي للعاملين:

- أظهرت النتائج وجود مستوى عال من الأداء الوظيفي لدى العاملين يعكس ذلك إلى أن العاملين في هذه المؤسسة يعملون لإنجاح مؤسستهم التي هي جزء من مؤسسات تم إخلاءها بسبب أحداث 2007 فيما كان مع الكثير من المتطوعين الذين التحقوا بتلك المؤسسات ليسدوا هذا الفراغ وليقدموا الخدمات اللازمة لخدمة أبناء شعبهم.

فيما يتعلق بالعلاقة للالتزام التنظيمي بأبعاده والأداء الوظيفي لدى العاملين.

- أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ذات إحصائية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين ويعكس إلى أن العاملين يتمتعون بقدر كبير من الالتزام المعياري (الأخلاقي) الذي ينبع من داخل الفرد فينعكس بدرجة كبيرة على أداءه الوظيفي مكون الوازع الديني والرقابة الذاتية هي التي تدفع

شخص إلى العمل والإنتاج بدون رقابة من أي شخص سواء المدير المباشر أو غيره من المدراء أو الزملاء وأيضا إلى مدى الانتماء والاندماج للأفراد مع مؤسستهم وهذا ما أبدوه وتبينت من خلالها إعطاء درجة كبيرة إلى الفقرات التي تتحدث عن الانتماء للمؤسسة وحبهم لها .

- أظهرت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي والأداء الوظيفي لدى العاملين، يعكس ذلك إلى انتماء واندماج العاملين مع مؤسستهم ذلك أن الالتزام العاطفي يعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق هذه الأهداف.

- أظهرت نتائج هذه الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الاستمراري والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، ويعكس ذلك إلى أن بقاء العاملين في الخدمات الطبية العسكرية ليس نابعا من التكلفة التي سوف يفقدها الفرد إن ترك المؤسسة، وإنما من مدى الانتماء والإيمان بأهداف المؤسسة التي يعمل بها وحرص العاملين على سمعتها ومكانتها.

- أظهر نتائج هذه الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة وينعكس ذلك إلى أن بقاء العاملين في المنطقة ليس ضغوط الآخرين وإن الفرد لا يريد أن يسبب قلقا لمنظمتهم أو يترك انطبعا سيئا لدى زملائه بسبب ضغوط العمل وإنما من مدى الانتماء والإيمان بأهداف المؤسسة التي عمل بها. وحرص على سمعتها ومكانتها.

فيما يتعلق بعلاقة الإلتزام التنظيمي بأبعاده والأداء الوظيفي لدى العاملين تغزى لمتغيرات الشخصية.

- أظهرت نتائج الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينه الدراسة لمجال الإلتزام العاطفي تغزى إلى الجنس وذلك لصالح الذكور أما للمجالين الإلتزام الاستمراري والإلتزام المعياري والأداء الوظيفي أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينه الدراسة حول هذين المجالين تغزى إلى الجنس ويعكس ذلك الرغبة التي يشير لها الإلتزام العاطفي

هو الذي يدعم العاملين إلى العمل ومحافظة على أداء الخدمات كما تظهر أن الإلتزام العاطفي لدى الذكور له علاقة بالأداء الوظيفي ذلك أن الذكور يتحملون العبء الأكبر في تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف .

- أظهرت النتائج هذه الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين الإلتزام التنظيمي بأبعاده وأداء الوظيفة لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة تعزى إلى مسهى الوظيفي وذلك لصالح الذين مساهم الوظيفي مدير إدارة إحصائية حول العلاقة بين الإلتزام التنظيمي بأبعاده والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة تعزى إلى الرتبة العسكرية.

- أظهرت نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين الإلتزام التنظيمي بأبعاده والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة. تعزى إلى سنوات الخدمة في الخدمات الطبية العسكرية.

- أظهرت النتائج الدراسة إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين الإلتزام التنظيمي وبأبعاده والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة إلى المؤهل العلمي.

- أظهرت نتائج الدراسة إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين الإلتزام المعياري والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة تعزى إلى مكان العمل.

أما بالنسبة لمجال الإلتزام العاطفي والاستمراري فقد أظهرت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى مكان العمل وذلك لصالح الذين يعملون في عيادة رفح.

دراسات السابقة المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية للعمل :

الدراسة الأولى : دراسة مقدمة من طرف (سامية معاوي)

تحت عنوان "الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية".

مكان الدراسة : دراسة حالة بالمؤسسة المينائية لسكيكدة

وهذا لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع.

جامعة باجي مختار عنابة 2008-2009

أهداف الدراسة

*فهم وتفسير ظاهرة الثقافة التنظيمية في إطار العلامات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية
*الكشف عن طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة كالمؤسسة الجزائرية بأبعادها وخلفياتها وأثارها في بنية العلاقات الاجتماعية

*توضيح مفهوم الثقافة التنظيمية والكشف عن تأثيراتها في العلاقات الاجتماعية للعمال داخل المؤسسة في ظل التحويلات متعددة الأبعاد والمنافسة الشديدة
*كشف الغطاء عن طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بالمؤسسة الجزائرية في خضم ثقافة تنظيمية تتميز بالكثير من الخصائص.

*محاولة إيجاد العلاقة بين بعض القيم التنظيمية (المشاركة في اتخاذ القرار، النمط الاتصالي، احترام الوقت)، وبعض العمليات الاجتماعية المكونة للعلاقات الاجتماعية بين العمال (التماسك الاجتماعي، الصراع)

*ملامسة بعض مؤشرات الثقافة التنظيمية , ونحدها في القيم التنظيمية ومن ثم محاولة فهم هذه القيم و علاقتها ببعض العمليات الاجتماعية المؤثرة على سلوكيات و اتجاهات العمال وكذا إنتاجية العمل وأخيرا فعالية ونجاعة المؤسسة .

ولتحقيق هذه الأهداف حاولت الإجابة

التساؤل الرئيسي:

كيف تساهم الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية في تدعيم وتحديد العلاقات الاجتماعية بين العمال؟

الأسئلة الفرعية:

-هل يساهم الاتصال في رفع مستوى الانسجام بين العمال؟

-هل تساهم المشاركة في سيرورة القرار داخل المؤسسة في تعزيز روح الانتماء لدى العمال؟

-هل تلعب معايير الجودة دورا في تحسين الأداء عند العمال؟

-هل ينمي نشر ثقافة احترام الوقت التحكم في منظومة العمل عند العمال؟

المنهج:

استخدمت الباحثة منتج دراسة الحالة والأسباب التي دفعنها لاختباره من خصوصية الموضوع حيث يندرج ضمن البحوث الوصفية التي تسعى لجمع قدر معين من البيانات والمعلومات على أي وحدة اجتماعية خصوصا إذا تعلق الأمر بمؤسسة كمؤسسة المينائية لسكيكدة، المرونة الكبيرة التي يتميز بها منهج دراسة الحالة لمرونة الأدوات المستعملة فيه والتي تسمح بجمع أكبر قدر ممكن من البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة وقد استعملت الملاحظة والمقابلة بمثابة أداتين أساسيتين ثم يأتي القياس السوسيوومتري.

نتائج الدراسة:

• تتميز الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة المعنية بالدراسة بالكثير من الخصوصية نظرا للأنماط التسييرية المنتهجة إضافة إلى السياسات والاستراتيجيات التطويرية التي تبنتها في العشرين سنة الأخيرة، رغم التحولات الجوهرية والهيكلية التي شهدتها المجتمع الجزائري عموما، والمؤسسة الجزائرية أكثر تحديدا.

• ساهمت الثقافة التنظيمية المميزة لمؤسسة ميناء سكيكدة في تدعيم وتعزيز العلاقات الاجتماعية القائمة أساسا على التفاعل الإيجابي المعزز للقيم التنظيمية المكرسة من طرف الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية.

• إن استراتيجيات الاتصال للمؤسسة والقائمة على الإصغاء ومختلف أشكال الاتصالات الأخرى، إضافة إلى توفير مواردها البشرية على مهارات اتصالية إضافة إلى التطور التكنولوجي في مجال الاتصال والوعي بعلاقات العمل، وحدود التفاعل في المناصب ساهم في تحقيق الفعالية وتطوير علاقات الثقة والاحترام، وقوة الحضور كلها مدعمة للإنسجام بين الأفراد والجماعات المكونة للمؤسسة وهو من مرتكزات التماسك الاجتماعي الذي تأكد منه فعليا من خلال جمعات التي طبقت عليها تقنية القياس السوسيوومتري وأدوات جمع البيانات الأخرى

• تقوم سياسات المؤسسة على العقلانية من خلال مشاركة العمال في اتخاذ القرارات وهي القبعة الثقافية المكرسة والمغروسة في العمال على خدمة عن طريق جملة من الآليات المعززة لهذا المبدأ ومنها (علبة الأفكار) التي حفزت العمال على خدمة المؤسسة وشجعت على الإبداع , إضافة إلى الأخذ بآراء العمال في بعض القضايا الروتينية وكذا إعلامهم بكل مستجدات عن طريق التقارير واللقاءات الدورية وهو الأمر الذي ساهم بشكل فعال عن تعزيز قبعة الانتماء للمؤسسة والرفع من الروح المعنوية للعمال , وكلها مؤشرات على تماسكهم وانخفاض معدلات الصراع الذي اصبح من الظواهر الصحية والسوية المهيكلة والمسيرة

• تنتهج المؤسسة المينائية لسكيدة نظام الجودة الشاملة كإطار مرجع تقوم عليه جميع العمليات الإدارية وإجراءات العمل المختلفة وفي هذا السياق تأكدنا ميدانيا بان معايير الجودة في الحقيقة هي مجموعة إجراءات عملية لتحقيق جودة الخدمة و السلوك في أن واحد لذلك كان لا بد من تنظيم جميع اليات العمل وفقها بل تعتبر المحرك الأساسي لتعاملات المؤسسة الداخلية والخارجية وهنا لا بد من ذكر الدور الفعال الذي لعبته معايير الجودة بمؤسسة الميناء عن رفع مستويات الأداء للعمال , خاصة انهم راضون وضعيا فسياسيا التحفيز والترقية ساهمت بالفعل في مستوى الأداء وتحسينه

• قامت إدارة الموارد البشرية للمؤسسة بلعب دور محوري في ترسيخ قيم احترام الوقت بين العمال , بغية تشجيعهم على التحكم في منظومة العمل , وهنا لا بد من الاعتراف بان معايير الجودة والنوعية التي تعتبر محور سياسة واستراتيجية المؤسسة , قد اعتبرت الوقت كمورد أساسي من مواردها إضافة إلى المورد البشري - هذه الثورة التي لا تنصب فقيم احترام الوقت مكرسة ومساهمة في التحكم في منظومة العمل وتسريع وتيرته وتحقيق مستويات عالية من النجاعة والفعالية .

• ان الحديث عن قوة التماسك الاجتماعي بالمؤسسة لا يعني بالضرورة خلوها من مظاهر الصراع العمالي إلا أن وعي القائمين على شؤون المؤسسة بأهمية هذه الظاهرة في معرفة نقاط قوتها وضعفها , جعل منه أمرا صحيا ومسيرا بالمؤسسة.

الدراسة الثانية:

دراسة مقدمة من طرف (بودراع فوزي)

تحت عنوان "ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية"

مكان الدراسة : بمؤسسة سوناطراك ، فرع مركب GP1Z وهران.

لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص العمل والتنظيم

جامعة وهران 2013-2014.

أهداف الدراسة

- محاولة التعرف على ثقافة مؤسسة سوناطراك كإحدى المؤسسات العالمية، ومعرفة المنظومة الثقافية والقيمية لهذه المؤسسة في مواردها البشرية .
 - الوصول إلى تحديد مجموعة من القيم والممارسات التي تتبناها المؤسسة، وتراها كنقاط قوة بالنسبة إليها.
 - معرفة ما إذا كانت المؤسسة تهتم بهذا البعد الخفي وهو ثقافة المؤسسة، بحيث تعمل على خلق ثقافة خاصة بها، تعبر عن شخصيتها، هويتها، صورتها، وأخيرا فلسفتها، تميزها عن باقي المؤسسات الأخرى.
- ولتحقيق هذه الأهداف حاولت الإجابة على:

التساؤل الرئيسي:

هل تعمل المؤسسة على بناء ثقافة قوية ومشاركة ,تجمع مل هذه الثقافات الفرعية , بحيث تخلق من الانسجام الاندماج بين العلاقات الاجتماعية داخل التنظيم , ام لا ؟وماهي القيم والممارسات السائدة داخلها ؟.

وللإجابة على هذا التساؤل قام الباحث بطرح فرضية رئيسية وتتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية

الفرضية الرئيسية:

أن العلاقة الاجتماعية وعلاقات العمل داخل التنظيم تفسر طبيعة ونوع ثقافة المؤسسة التي تتبناها المؤسسة.

الفرضية الأولى:

نمط التسيير وطبيعة العلاقات الهرمية تفسرها القيم الثقافية الموجودة داخل المؤسسة.

الفرضية الثانية:

درجة مساهمة العمال وتشجيعهم داخل المؤسسة يسمح لنا بفهم ثقافة المؤسسة.

الفرضية الثالثة:

طبيعة نظام الاتصال الداخلي للمؤسسة بعكس صورة ثقافة المؤسسة .

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وعلى منهج دراسة حالة استخدم الأولى في جميع الحقائق والمادة العلمية من المصادر والمراجع المتعلقة بالموضوع , والثاني للدراسة الميدانية لتجميع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة واعتمد على ادوات جمع البيانات من ملاحظة مباشرة والاستمارة وقد قام استخراج عينة البحث من الدوائر التالية :دائرة الإنتاج، دائرة الصيانة ، دائرة الأمن الصناعي ،دائرة الإدارة والموارد البشرية والتي تكون مجال الدراسة لهذا استخدم عينة عشوائية طبقية وقد استعمل أساليب إحصائية من تكرارات ونسب مئوية .

نتائج الدراسة:

- إن الثقافة التي يتمتع بها المركب هي ثقافة مركزية بيروقراطية التي تقوم على الهرمية الصلبة .
- تكرس للعمل الروتيني وترفض أي مبادرة أو تجديد.
- التخطيط المركزي هو الركيزة الأساسية في إنجاز العمل بالإضافة إلى الاعتماد على الاتصال الرسمي و المركزي .
- هذه الثقافة نجدها اكثر ملائمة مع محيط مستقر وطويل , فاحتكار مؤسسة سوناطراك للسوق الجزائري ولا يوجد لها أي منافس في السوق المحلية ,جعلها تعتمد على هذا النوع من الثقافة التي تقوم على الاستاتيكا (الثبات) وترفض أي تغيير في نظامها أو ثقافتها .
- أن موضوع ثقافة المؤسسة في المؤسسات الأجنبية ,و ما هو موجودة في واقع المؤسسة الجزائرية ,نجده بعيدا كل البعد فبناء ثقافة مؤسسة يحتاج إلى تاريخ طويل وتغيير في الذهنيات .

تتفق مع موضوع بحثنا هاتان الدراستان:

- جزء من موضوع الدراسة وهي العلاقات الاجتماعية للعمل أي من الناحية النظرية
- محاولة فهم صيغة العلاقات الاجتماعية للعمل داخل التنظيم
- فهم سلوكيات واتجاهات العمال وأهدافهم وقناعاتهم.

المطلب الثاني: صعوبات الدراسة

- قلة المصادر وفي بعض الأحيان منعدمة عن موضوع الدراسة.
- عند البحث عن الكتب أجد أنه تم سحبها من المكتبة وهذا يأخذ وقت حتى أتصل عليها.
- إضاعة الوقت في البحث عن المصادر بخصوص متغير الالتزام التنظيمي فهي تقريبا منعدمة ولم يكتب الكثير عنه.
- بحث عن مصادر أو كتب أخرى كالسلوك التنظيمي ومحاولة استخراج ما تطرق عن الالتزام التنظيمي بطريقة غير مباشرة.

الخلاصة:

في هذا الفصل الخاص بموضوع الدراسة التي تم تحديد مشكلة البحث تماشياً مع موضوع الدراسة الهادف إلى الكشف عن آثار الالتزام التنظيمي في جودة العلاقات الاجتماعية للعمل، حيث تعرفنا على أهم الأسباب التي أدت إلى اختيار الموضوع وأهمية وأهداف بالإضافة إلى تحديد المفاهيم والمصطلحات الخاصة بالموضوع وبعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث.

الفصل الثاني

الفصل الثاني

الخلفية المعرفية للالتزام التنظيمي

تمهيد

المبحث الأول: المفهوم النظري للالتزام التنظيمي وخصائصه

المطلب الأول: المداخل النظرية للالتزام التنظيمي

أ- المدخل السيكولوجي.

ب- المدخل التبادلي.

ج- المدخل الاجتماعي السلوكي .

المطلب الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي .

المطلب الثالث: أشكال الالتزام التنظيمي وأهميته.

المبحث الثاني: الأبعاد الاجتماعية للالتزام التنظيمي .

المطلب الأول: الولاء التنظيمي .

المطلب الثاني: المسؤولية اتجاه المنظمة

المطلب الثالث: رغبة الاستمرار بالعمل بالمنظمة

المطلب الرابع: الإيمان بالمنظمة

المبحث الثالث: عوامل تحقيق الالتزام التنظيمي ونتائجه وآثاره

المطلب الأول: عوامل تحقيق الالتزام التنظيمي

المطلب الثاني: نتائج الالتزام التنظيمي

المطلب الثالث: آثار الالتزام التنظيمي

خلاصة

تمهيد:

يعتبر موضوع الالتزام التنظيمي من الموضوعات التي لاقى اهتماما كبيرا كظاهرة تنظيمية مؤثرة بنجاح المنظمة وهذا راجع إلى محاولة فهم أعمق للسلوك الإنساني وللعوامل المؤثرة فيه وتباين أثره على فعالية تلك المنظمة.

فموضوع الالتزام التنظيمي أصبح يثير اهتمام العديد من المنظمات بسبب ارتباطه الوثيق بسلوكيات الموظفين لكنه يولد لدى العاملين إحساسا عاليا بالانتماء ورغبته في بذل جهد أكبر لصالح المنظمة ورغبته في الاستمرار فيها.

المبحث الأول: المفهوم النظري للالتزام التنظيمي وخصائصه.

المطلب الأول: المداخل النظرية للالتزام التنظيمي.

هناك ثلاثة مداخل للالتزام التنظيمي هي: (Moudy.Portel Steers). (Sheldon) Vodu allé).

أ- **المدخل السيكولوجي:** حيث يركز هذا المدخل على العلاقة بين الفرد والتنظيم حيث يرى "شيلدون" أن الالتزام التنظيمي يمثل اتجاها يربط بين الفرد والمنظمة، وكذلك يرى "سنس" و"بورتر" و"مودي" أن الالتزام التنظيمي يمثل درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها وكذلك عرفه فدوال بأنه قوة الارتباط بين الفرد والتنظيم.

ب- **المدخل التبادلي:** (Hrelriual.Alutto)-(Angl. Perry) على أنه محصلة للعلاقات التبادلية بين التنظيم وطبقا لهذا المدخل ينظر للالتزام التنظيمي والعاملين من ناحية الإسهامات والمنافع ويرى "أوتو" و"هريينال" أن الالتزام التنظيمي يمثل ظاهرة تحدث نتيجة للعلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة ويرى بييري وأنجل أن الالتزام التنظيمي ينظر إليه على أنه وسيلة للتبادل والمقايضة أي أنه طبقا لهذا المدخل أنه كلما زادت المصالح التبادلية من وجهة نظر الفرد زادت درجة الالتزام التنظيمي.

ج- المدخل الاجتماعي السلوكي: SALANICK ; KANTER

حيث يرى "كانتر" أن الالتزام التنظيمي يمثل رغبة الفرد كدور اجتماعي في بذل طاقته وولائه للمنظمة كنظام اجتماعي، وكذلك عبر "سالانيك" عن الالتزام من ناحية سلوكية بأن عرف الالتزام التنظيمي بأنه

الحالة التي يصبح من خلالها الفرد مقيدا بأعماله والتي من خلالها يتم تدعيم أنشطة المنظمة وارتباط الفرد بها.¹¹

المطلب الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي

- الالتزام التنظيمي يؤثر على الرغبة في الاستمرار والبقاء في المؤسسة.
 - الالتزام التنظيمي يعبر عن اندماج العامل في المؤسسة.
 - الالتزام التنظيمي يولد الرغبة في التفاني في العمل لصالح المؤسسة.¹²
 - الالتزام التنظيمي يعبر عن استعداد العامل لبذل الجهد في سبيل تحقيق أهداف المنظمة.
 - إن الالتزام حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
 - يتصف الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بقبول أهداف وقيم المنظمة والإيمان بها وبذل جدد لتحقيقها.¹³
- من خلال هذه الخصائص يتضح لنا أن الالتزام حالة غير ملموسة ولكنه من أهم الظواهر التنظيمية التي لها أثر على المنظمة كالتأثير على البقاء والاستمرار في المنظمة والتفاني في العمل واستعداد العامل لبذل الجهد في سبيل تحقيق أهداف المنظمة.

المطلب الثالث: أشكال الالتزام التنظيمي وأهميته.

نقد طرح بعض الباحثين ممن اهتموا بدراسة الالتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية.

¹¹ أميرة محمد رفعت حواس ، أثر الالتزام التنظيمي و الثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال ، جامعة القاهرة ، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال، ص، 58،59.

¹² فيصل حسونة، ادارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى 2008، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، ص، 209.

¹³ محمد إسماعيل داود الجماعي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين والخدمات الطبية والعسكرية بقطاع غزة، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة و الإدارة من اكااديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا ، 1437 هـ -2016 م ، ص، 13.

أ- **الالتزام الشعوري**: هو الدرجة التي يكون فيها الفرد مرتبطا سيكولوجيا بالمنظمة من خلال مجموعة من المشاعر (الولاء، التعلق، الحنان، السعادة، الانتماء، الرغبة...) فهو نابع من شعور الفرد بالارتباط نحو المنظمة والانغماس فيها وتطابق أهدافه مع أهدافها وان قيمه تنسجم مع قيمها الأمر الذي يمنحه متعة في ارتباطه معها وقد يتطور الالتزام الشعوري للفرد اعتمادا على ثلاث أسس متمثلة في القيم المشتركة ووضوح الأهداف والاندماج الشخصي، فالأفراد الذين يكون ارتباطهم الرئيسي بالمنظمة نابع من شعورهم العاطفي اتجاه المنظمة فإنهم يستمرون في ذلك العمل.

ب- **الالتزام المعياري**: ويعكس شعور الفرد بالمسؤولية والواجب اتجاه المنظمة والعاملين فيها الذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة وللقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد دور كبير في بلورة هذا النوع من الالتزام فشعور الفرد بالالتزام والواجب بالبقاء مع المنظمة قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله المنظمة أو بعد دخوله المنظمة.

ج- **الالتزام المستمر**: وهو يعبر عن الرغبة القوية في التمسك بأهداف وقيم المنظمة وعدم القدرة على التضحية بها لزيادة التكاليف المترتبة عليها واستعداد الفرد للبقاء في المنظمة بسبب استثماراته الشخصية التي لايمكن له الاستغناء عنها وتتمثل في علامات وزملاء العمل ، التقاعد والمهنة ، المهارات ، مدة الخدمة... المنافع الأخرى كل هذه تجعل ترك المنظمة والعمل في مكان آخر أمرا مكلفا بدرجة كبيرة بالنسبة للفرد.¹⁴

يتضح لنا مما سبق أن الالتزام العاطفي هو عبارة عن حالة شعورية بين الفرد والمنظمة فهو يشعر بالانتماء وتقاطع أهدافها، أما الالتزام المعياري يقوم على التخطيط والسياسات الإستراتيجية للمنظمة لخلق تفاعل إيجابي وهذا ما يؤدي إلى التزام مستمر الذي يفضله يكون إخلاص الموظف للمنظمة على مصلحته مما يعزز بقائه فيها مهما جاءت له فرص لتحقيق مكاسب في منظمة أخرى.

أهمية الالتزام التنظيمي :

¹⁴ مجلة الإدارة والاقتصاد وتحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت العدد 2010/83 ، ص ، 179،180

للاللتزام التنظيمي أهمية وهي ملخصة في النقاط التالية:

- الللتزام التنظيمي يؤدي إلى زيادة تحمل العاملين للمسؤولية في المؤسسة .
- يعمل الللتزام التنظيمي على تحسين العلاقات الاجتماعية بين العمال.¹⁵
- أن مجال الللتزام التنظيمي قد جذب كل من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه.¹⁶
- الللتزام من أكثر المسائل التي أخذت تشغل إدارة المؤسسات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المؤسسة وحالة سليمة تمكنها من الاستمرار والبقاء.
- التزام العاملين لمؤسساتهم يعد عاملا أساسيا في زيادة الإنتاج.
- الإلتزام التنظيمي يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفاعلية المؤسسة.
- يساعد الللتزام التنظيمي في انخفاض الغياب والحد من مشكلة التأخير عن العمل وتحسين الأداء الوظيفي .
- إن العامل صاحب الإلتزام التنظيمي المرتفع يشعر بدرجة عالية من الرضا والسعادة.¹⁷
- أن التزام العامل لمؤسسته يكون نتيجة تجارب وخبرات طويلة للعامل ولا يقوم الفرد بمنح ولاءه لمنظّمته ما لم يؤمن إيمانا قويا بأهداف وقيم منظّمته وكذلك استعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة ورغبته القوية في المحافظة على استمرار عضويته فيها.¹⁸
- إن أهمية الللتزام تكمن في أثرها على العامل في تحمله المسؤولية وتحسن علاقات الاجتماعية بين العمال والمرؤوسين كذلك إيمانه بأهداف منظّمته وبذل جهد في زيادة الإنتاج ورفع من قيمة المنظمة .

المبحث الثاني الأبعاد الاجتماعية للإلتزام التنظيمي :

¹⁵ صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية، دار الجامعة، 2004 ، ص،183.

¹⁶ صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي ، الإسكندرية، دار الجامعة، 2005 ، ص،216.

¹⁷ محمد الصريفي، السلوك التنظيمي ، الإسكندرية ، مؤسسة حورس ، 2005 ، ص،23.

¹⁸ محمد أحمد سليمان و آخرون ، الرضا و الولاء الوظيفي، الأردن ، دار زمزم، 2011 ، ص، 149.

هناك العديد من الأبعاد للالتزام التنظيمي لأغراض الدراسة اخترنا الأبعاد التالية

المطلب الأول: الولاء التنظيمي

ينصرف مفهوم الولاء كونه شعور ينمو داخل الفرد بالإنتماء للمنظمة وأن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهدافها. ومن هنا يتولد لدى الفرد رغبة قوية في بذل مزيد من الجهد لتحقيق نجاح المنظمة.

المطلب الثاني: المسؤولية اتجاه المنظمة

فالمسؤولية اتجاه المنظمة تعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه المنظمة لمنتسبها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة مما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة كونه ملتزماً أخلاقياً في تمكين المنظمة في تحقيق هذه الأهداف وتنفيذ السياسات التي شارك في وضعها وكذلك لإلتزامه بأخلاق المهنة التي تحتم عليه البقاء في المنظمة¹⁹

المطلب الثالث: رغبة الاستمرار بالعمل بالمنظمة:

يمثل بعد الإلتزام بالاستمرار في العمل بالمنظمة ببعد الإلتزام التنظيمي المستمر وإن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استثمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى.

المطلب الرابع: الإيمان بالمنظمة:

¹⁹ دكتور قيس إبراهيم حسن ، دور الخصائص الريادية في تعزيز الإلتزام التنظيمي ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من متخذي القرار في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، ديالى جامعة السليمانية ، الهيئة الكردستانية الدراسات الاستراتيجية و البحث العلمي ، العدد 26 ، 2009 ، ص ، 82 ، 83.

يعني مدى إيمان الأفراد بالمنظمة قناعتهم وإرثها ومدى افتخارهم بعضويتها ويتكون هذا البعد لدى الفرد معرفته للخصائص المميزة لعمله ودرجة استقلالية وأهمية وكيان وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له ، إن الايمان بالمنظمة وأهدافها وقيمها وفلسفتها وثقافتها من شأنه أن يفجر الطاقات لدى الأفراد من أجل انجاح هذه المنظمات لما يمثل هذا النجاح نجاحا للأفراد أنفسهم ويدفعهم لبذل أقصى مجهود وإخلاص في تأدية مهامهم وتوفير كافة سبل الدعم للمنظمة التي يؤمنون بها.²⁰

المبحث الثالث: عوامل تحقيق الالتزام التنظيمي ونتائجه وآثاره.

المطلب الأول: عوامل تحقيق الالتزام التنظيمي

أ- العوامل التنظيمية:

المساعدة في إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين: من الطبيعي أن يسعى أي عامل للبحث عن مجموعة من الحاجات التي تهتمه في المنظمة التي يعمل فيها ويحاول أن يحققها، كالحاجة إلى الأمن والطمأنينة داخل المؤسسة، كما يسعى أن يكون مقدرًا محبوبًا بالإضافة إلى الإنتماء إلى الجماعة وتحقيق ذاته من خلالها، فالتنظيم الذي لا يعمل على إشباع هذه الحاجات عند العاملين يعتبر تنظيمًا فاشلاً لأن النتيجة الحتمية لذلك هي أن يترك العامل تلك المؤسسة²¹ سعياً إلى إشباع حاجاته في تنظيم آخر.

²⁰ المرجع السابق، ص، 83.

²¹ عوراتي مأمون عبد القادر ، العلاقة بين الولاء المهني و النمط القيادي لدى الإداريين عن وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، جامعة البجاج ، 2003 ، ص ، 18.

- **وضوح الأهداف والأدوار:** كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم كلما زادت درجة الالتزام التنظيمي عند العاملين فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها، وكذا بالنسبة لتحديد الأدوار التي تعمل على خلق الإلتزام عند العاملين نظرا لما يترتب عليها من استقرار وتجنب للصراع.²²

مشاركة العاملين في التنظيم: المشاركة تزيد من الولاء والالتزام للعاملين، حيث أن مساهمتهم وتشجيعهم لتحمل المسؤولية من شأنه تقوية الروابط حيث تعرف المشاركة أنها اندماج الفرد العقلي والعاطفي في عمل الجماعة بعد أن تتيح له الجماعة الفرصة في الإسهام في الأهداف والمشاركة في المسؤوليات.

أي نظام مناسب للحوافز: تعتبر الحوافز الأسلوب أو الأداة التي تقدم للفرد لإشباع المطلوب بدرجات متفاوتة لحاجاته الناقصة وتركز نظرية الحوافز العمل على الحوافز الداخلية وهي تتعامل أصلا مع الأسباب التي تدفع الناس إلى العمل أو التي تدفعهم لترك العمل.²³

الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي: يعبر المناخ التنظيمي إلى مجموعة الخصائص الداخلية للبيئة والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو الاستقرار يفهمها العاملون ويدركونها فتعكس على قيمهم واتجاهاتهم بالتالي سلوكهم، لذا فإن التنظيمات والعاملين على حد سواء يسعون لإيجاد مناخ تنظيمي جيد لكليهما، فالتنظيمات ذات البيئة المتسلطة التي تتصف بعدم المسؤولية هي تنظيمات تعمل على تشجيع وتقليل من درجة ولائهم لذا على المؤسسات خلق مناخ تنظيمي جيد وتحقيق الأهداف والاهتمام بالإنسان في سبيل تنمية الولاء التنظيمي لدى العاملين.

العمل على إيجاد وبناء ثقافة المؤسسة: أي أنه يجب إيجاد وخلق أهداف مشتركة بين العاملين لتحقيق احتياجاتهم والعمل على إشباعها ثم التعامل معها على أنها إعطاء من أسرة واحدة هي التنظيم والتي يسعى المسؤول عنها إلى خلق وترسيخ مقاييس متميزا للأداء من أعضائها من خلال التدريب الكافي والاحترام بين العمال.

²² المرجع السابق ، ص ، 18.

²³ عبودي زيد ، التنظيم الإداري مبادئه و أساسياته ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006 ، ص 115 ، 116..

وهناك العديد من العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي بعضها يتعلق بالبيئة الخارجية للمؤسسات وبعضها بخصائص الفرد والوظيفة التجارية وإدراكه لظروف بيئة العمل والعوامل التنظيمية الأخرى.²⁴

ب- العوامل الشخصية:

وتتمثل في العمل كأحد المتغيرات الشخصية فقد أثبت تايلور وجود علاقة موجبة بين العمر والالتزام التنظيمي كذلك الجنس والمستوى التعليمي فكلما ارتفع مستوى الفرد التعليمي كلما زادت طموحاته وتوقعاته الحالة الاجتماعية التي يعيشها الفرد من الممكن أن تؤثر على التزام العامل الخبرة المهنية فزيادة مدة عمل الفرد داخل المؤسسة يؤدي إلى زيادة التزامه ذلك لأنها تمكنه من الحصول على أعمال أكثر استقلالية وحرية في العمل والمجتمع الذي يعتبر المكان الذي ينتمي إليه العامل (الريف- المدينة) من العوامل المؤثرة كثيرا على سلوك العامل.²⁵

المطلب الثاني : نتائج الالتزام التنظيمي

نتائج الالتزام التنظيمي على مستوى العامل : تتضمن نتائج الالتزام على مستوى العامل كلا من النتائج الإيجابية والسلبية حيث تؤكد النتائج على أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي يرتبط بالعديد من المخرجات الإيجابية للأفراد مثل :

الأداء المتميز: يمتاز العاملون الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم بالأداء الجيد نتيجة حب العاملين لعملهم وحماسهم، وولائهم بالإضافة إلى شعورهم بالانتماء، وتوافق أهدافهم بأهداف المؤسسة التي يعملون بها

²⁴ القربوبي محمد قاسم ، السلوك التنظيمي الإنساني الفردي و الجماعي في التنظيمات الإدارية ، الطبعة الثانية ، مكتبة الشرق ، عمان ، 1994 ، ص،67.

²⁵ رجب حسنين محمد الرفاعي ن السلوك الإداري الأسس و المبادئ و النظريات ، طبعة الثالثة ، أسويط ، مصر ، 2006 ، ص 29.

الروح المعنوية: إن للالتزام دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب العاملين لعملهم ومؤسساتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة، وتؤدي الروح المعنوية المرتفعة إلى زيادة درجة الالتزام التنظيمي.

التقدم الوظيفي: لأن الموظف صاحب الالتزام التنظيمي المرتفع يكون في الغالب مجتهدا ومحددًا في عمله، مما يساعده على التقدم والترقي الوظيفي بسرعة.

- زيادة فرص الاتصال الفعال بين المديرين والأفراد فيما يتعلق بأدائهم الحالي والمحتمل²⁶
 - تعزيز رغبة الفرد في الاستمرار في العمل الذي ينعكس على رضاه الوظيفي ويجعله يبني أهداف المنظمة ويعتبرها أهدافه فيسعى جاهدا لتحقيق هذه الأهداف.
 - زيادة درجة الجهد والطاقة المبذولة مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل وانخفاض معدل دوران العمل ونسبة الغياب والتأخير واللامبالاة وزيادة الإنتاجية²⁷ فبالرغم من أن الالتزام له كثير من الفوائد على العاملين، إلا أنه لا يخلو من السلبيات من بينها
 - قلة الفرص المتاحة في التقدم الوظيفي والذي يتحقق في بعض الوظائف من قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي.
 - انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استقرار العمال في نفس المؤسسة.
 - انخفاض معدل دوران العمل وبالتالي عمم دخول أفراد لديهم أفكار جديدة ونافعة.
 - زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية فالفرد عندما يلتزم اتجاه المنظمة فإنه يبذل الجهد والوقت لها، مما يؤثر على التزاماته الأخرى ومنها الالتزامات العائلية وهذا ما يؤدي إلى زيادة الضغوط عليه.²⁸
- نتائج الالتزام التنظيمي على مستوى المؤسسة :**

أما بالنسبة للمؤسسات فنجد أن نتائج الالتزام التنظيمي، تتمثل فيما يلي:

²⁶ هدى درنوني، 2015، ص144-145 .

²⁷ سامية خميس أبو ندى 2007ص141 .

²⁸ وردة العزيز، 2009، ص 46-47.

انخفاض نسبة الغيابات : لقد وجدت علاقة عكسية بين الالتزام العاطفي و المعياري خاصة و الغيابات و ربما يرجع ذلك إلى الأفراد الذين يقيمون الحضور و عدم التغيب يشعرون انهم ملتزمين بالمنظمة بسبب الإحساس بالواجب (الالتزام المعياري).

الإبداع و الابتكار : عند إحساس العامل بالالتزام عاطفي تجاه المؤسسة ن فان معظم تصرفاته ستنتقل من هذا الإحساس ، و سيتصرف بمسؤولية و ادراك ووعي و سيشعر بقيمة الوقت الذي يقضيه في المؤسسة ، و هذا ما سيكون حافزا له على إبداع أساليب جديدة في أداء المهام و الواجبات المكلف بها.

الالتزام و انخفاض دوران العمل : اهم آثار الالتزام هي قلة الدوران الوظيفي و استقرار الأيدي العاملة ، فالالتزام العاطفي للفرد يجعله يبقى في المنظمة لأنه يحب ذلك ، و من هنا يصبح احتمال ترك العامل الملتزم للعمل ضئيلا ، و الأشخاص اللذين يقوى لديهم الالتزام التنظيمي العاطفي و المعياري اقل احتمالا لتترك العمل أو الغياب.²⁹

الدافعية : فالدافعية الداخلية لها ارتباط مع الالتزام المستمر و على العموم فالالتزام له اثر إيجابي على تطوير الدافعية للعمل.

احترام القرارات التنظيمية : فالالتزام العاطفي له علاقة إيجابية مع احترام المسيرين للقرارات التنظيمية و كذا مع احترام تحقيق الأهداف المالية للمنظمة كما أن الالتزام العاطفي يسهل من وضع حيز التنفيذ الإجراءات الإدارية ، و هذا راجع لاشتراك العمال في سياسات المنظمة وولائهم لها.

الفعالية : أثبتت الدراسات الامبريقية أن البعد العاطفي الالتزام يرتبط إيجابا بالفاعلية في العمل ، أما بخصوص البعد المعياري فقد توصلت البحوث إلى نتائج متقاربة فيما يتعلق به فبعضها توصل إلى ارتباط ضعيف في حين توصل البعض الآخر إلى وجود علاقة إيجابية بينهما.³⁰

²⁹ هدى درنوني ، 2015 ، ص 147.

³⁰ وردة العزيز ، 2009 ، ص 46-47.

والجدول الموالي يوضح النتائج المترتبة على الالتزام التنظيمي:

جدول رقم 01 : نتائج الالتزام التنظيمي .

النتائج الممكنة		مستوى التحليل
السلبية	الإيجابية	
<ul style="list-style-type: none"> - انخفاض القدرة على الحركة والتقدم الوظيفي. - انخفاض القدرة على النمو والتطور الذاتي. 	<ul style="list-style-type: none"> - الأمان - الأهداف والإتجاه. - المكافآت التنظيمية. - الشعور بالارتباط والانتماء 	العامل
<ul style="list-style-type: none"> - التفكير الجماعي. - انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف. 	<ul style="list-style-type: none"> - ثبات العضوية - فعالية الجماعة. 	جماعة العمل

- الصراعات بين الجماعات.	- التماسك.	
- انخفاض القدرة على التطور والتكيف.	- زيادة الفاعلية ترجع لجهد الفرد. - انخفاض معدل الدوران - انخفاض نسبة الغياب.	المؤسسة

المصدر: خالد الوزان، محمد أحمد، 2006ص 52).

إن نتائج الالتزام التنظيمي على العامل تكمن في القيام بالأعمال المطلوبة وارتفاع الأداء وروح الانتماء لديه كما يقوي الرغبة في الاستمرار في العمل وزيادة في الجهد أما بالنسبة للمنظمة فتظهر في انخفاض نسبة الغيابات، احترامه للقرارات التنظيمية للمنظمة انخفاض دوران العمل ليستقر العامل في وظيفته وارتفاع الإبداع والابتكار بإيجاد أساليب جديدة لأداء مهامه وواجباته المكلف بها.

المطلب الثالث: آثار الالتزام التنظيمي:

للالتزام آثارا على مستوى الفرد والمنظمة.

أ- على مستوى الفرد: وتشمل آثار الالتزام التنظيمي على مستوى الفرد ما يلي :

- 1- يساهم الالتزام التنظيمي في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على انخفاض معدل دوران العمل ومستويات الغياب لدى الفرد والشعور بالاستقرار الوظيفي لديه.
- 2- الموظف الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المنظمة.
- 3- يمكن أن يساعد الالتزام التنظيمي إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة.
- 4- يرفع من الروح المعنوية لدى العاملين حيث يجعلهم يحبون أعمالهم والمنظمة التي يعملون بها يدفعهم إلى التعاون والعمل بحماس لتحقيق أهداف المنظمة.³¹

³¹ محمد إسماعيل داود الجماعي العلاقة بين الالتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي لدي العاملين في الخدمة الضبطية العسكرية رسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في القيادة والإدارة أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا ، قطاع غزة ، ص ، 14 ، 15.

2خالد محمد احمد الوزان،الناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي،رسالة ماجستير،جامعة نايف،الرياض،2006،ص52

5- يحفز الموظفين على بذل المزيد من الجهود المرتبطة بمهام العمل ويجعلهم أقل رغبة في ترك العمل

إن نتائج الالتزام التنظيمي على العامل تكمن في القيام بالأعمال المطلوبة وارتفاع الأداء وروح الانتماء لديه كما يقوي الرغبة في الاستمرار في العمل وزيادة في الجهد أما بالنسبة للمنظمة فتظهر في انخفاض نسبة الغيابات، احترامه للقرارات التنظيمية للمنظمة انخفاض دوران العمل ليستقر العامل في وظيفته وارتفاع الإبداع والابتكار بإيجاد أساليب جديدة لأداء مهامه وواجباته المكلف بها.

خلاصة:

الالتزام التنظيمي هو عملية ترابط بين أهداف المنظمة والموظفين فهو يعكس أحد أهم تلك السلوكيات التي تجمع بينهما فهو ما يدفع العامل على بذل أقصى جهده لصالح المنظمة التي بدورها توفر استراتيجية تعزز من الإلتزام لتحقيق أهدافها وضمان التزام قوي يدفع العامل للبقاء وإيمانه بها.

الفصل الثالث

الفصل الثالث

الخلفية المعرفية للعلاقات الاجتماعية للعمل

تمهيد:

المبحث الأول: الاتجاهات النظرية السوسيولوجية للعلاقات الاجتماعية للعمل

المطلب الأول: الاتجاه الفردي.

المطلب الثاني: الاتجاه الاجتماعي الواقعي.

المطلب الثالث: الاتجاه الاجتماعي التفاعلي.

المبحث الثاني: تصنيف العلاقات الاجتماعية للعمل وأشكالها وأهميتها.

المطلب الأول: تصنيف العلاقات الاجتماعية للعمل

المطلب الثاني: أشكال العلاقات الاجتماعية للعمل

المطلب الثالث: أهمية العلاقات الاجتماعية للعمل

المبحث الثالث: خصائص الالتزام التنظيمي و جودة العلاقات الاجتماعية للعمل

المطلب الأول : خصائص الالتزام التنظيمي وعلاقته بالرئيس والمرؤوس

المطلب الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي والعلاقة بين زملاء العمل

خلاصة

تمهيد:

يعرف بعض السوسيولوجيون موضوع علم الاجتماع على أنه دراسة للعلاقات الاجتماعية، فمن خلال هذه العلاقات التي تنشأ بين الفرد ومحيطه يكسبه قيمه ومعاييره وثقافته ومن بين مكونات محيطه نجد المنظمة التي تعتبر المجال الذي يقيم فيه الفرد علاقات اجتماعية وعلاقات عمل تقوى على أهداف وقيم يشترك بها هو والمنظمة كالرغبة بالبقاء وشعوره بالانتماء وإيمانه بأهداف المنظمة و هي الخصائص التي تتطلب وجود عناصر ضرورية تعمل على توجيهها و التأثير عليها ليكون لها الدور الفعال في تحقيق

أهداف المنظمة و تمثل خصائص الالتزام التنظيمي متمثلة في تحقيق بذل الجهد و الشعور بالانتماء أهم تلك الخصائص المؤثرة في العلاقات الاجتماعية للعمل.

المبحث الأول: الإتجاهات النظرية السوسولوجية للعلاقات الإجتماعية للعمل

المطلب الأول: الاتجاه الفردي.

يرى أنصار هذا الاتجاه أن الفرد أسبق في الوجود من المجتمع، وأن المجتمع ليس إلا من وحي الخيال وبناء على هذا فإن النتيجة المنطقية المترتبة على هذا أن حياة الفرد في محور الحياة الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية غالبا تأتي من تناول حياة الفرد وأن المشكلات المختلفة إنما ظهرت لأنها مشكلات أفراد بالأساس، ومن تجمع مشكلات الأفراد ظهرت المشكلات الاجتماعية. ومن ثم أيضا يصبح من المنطقي أن تكون الغاية من العلاقات الاجتماعية هي تحقيق السعادة الفردية.

ومن ثم فإننا نعتقد أن هذا الفريق من العلماء حاولوا تطوير هذه النظرية حيث تصبح أكثر قبولاً من التطورات الاجتماعية التي حدثت وتحديث باستمرار رغم تباين الأجزاء والجماعات.

المطلب الثاني الإتجاه الاجتماعي الواقعي:

يرى أن المجتمع أسبق في الوجود من الفرد وغايتهم هو تدويب الفردية في إطار الإرادة الكلية ومن أشهر زعماء هذا الإتجاه "جورج سيمل"

وهناك مذهب الدراسة الأمريكية الاجتماعية التي نادى بتفاعل العلاقات بين الفرد والمجتمع وهناك المذهب الروحي تاذي يعطي الأهمية للعنصر الروحاني في العلاقات الاجتماعية ومن أبرزهم "تشارلزكولي" الذي يعتبر التجاذب الروحي هو أساس العلاقات الاجتماعية.

المطلب الثالث: الإتجاه الاجتماعي التفاعلي:

هذا الإتجاه لا يعير المناقشات في الجدل الذي لا ينتهي حول أيهما أسبق في الوجود، وهذا الإتجاه لم يعطي أذانا لهذا المناقشات على ظهور العلاقات الاجتماعية المتبادلة بين الجميع ومن ثم فإن هذا الإتجاه لا يهتم إذا كان الفرد أسبق في الوجود عن المجتمع أو العكس، ويطالبون بأن يتم التركيز على دراسة العلاقات³² الإنسانية التي تنشأ الجماعات البشرية ولهذا الإتجاه مذاهب شتى مثل الوراثة البيولوجية الاجتماعية، وهناك الدراسات الانثروبولوجية التي تفسر العلاقات الاجتماعية في ضوء الاعتبارات العنصرية أو السلالية، وهناك مذهب دراسة العلاقات الإنسانية التي تقسم إلى المظهر العادي والمظهر الروحي، حيث أن المظهر العادي يظهر فيه الانفراد في صورة جماعات في عشائر أو مدن. أما المظهر الروحي وهو ما يسميه "ماكيفر" بعاطفة الجماعة وهو مظهر يدفع الأفراد إلى الإسهام المشترك، ويكرس تقاليد وعادات الجماعات لدى الأفراد وفي هذا الإتجاه برز العالم الفرنسي "جوزنيس" حيث يرى أن هناك علاقات اجتماعية تسود فئات بسيطة التركيب وجعلها موضوعاً لدراسة مستقلة أطلق عليها **MICROSOCIOLOGIC** ويعني بدراسة العلاقات الاجتماعية المباشرة في شأنها تلقائية عن طريق

³² سامية معاوي، الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع، جامعة باجي مختار، عنابة، 2008، 2009، ص 96-97.

التفاعل وأهم ما يميز وأهم ما يميزها روح الزمالة ويعتبر المركز الاجتماعي أبسط عناصر البناء الاجتماعي، فالجماعات تتألف من شبكة من المراكز ويرتبط كل مركز بشبكة من العلاقات.

أما النمط الثاني من العلاقات MICROSOCIOLOGIC وهو يعني بدراسة مظاهر الروح الاجتماعية التي تقوم وفقا لقواعد منتظمة وعادات مترسخة في التنظيمات الاجتماعية التي تقوم بوظائف مرسومة ويحدد لها هدف واضح.

تعقيب الاتجاهات النظرية السوسيولوجية للعلاقات الاجتماعية للعمل.

إن حديثنا عن الاتجاهات التي تحدثت عن العلاقات الاجتماعية تؤكد أن العلاقات هي أعمق وأشمل فهي مجموعة من الروابط المتبادلة والأثار التي تنشأ استجابة لنشاط أو سلوك أو موقف بين الأفراد والمجتمع. فالعلاقات الاجتماعية أهم وأوسع من أن تنحصر في اتجاهات تفسرها.³³

المبحث الثاني: تصنيف العلاقات الاجتماعية للعمل وأشكالها وأهميتها:

لقد صنف العلماء العلاقات الاجتماعية إلى أربعة أصناف تتمثل فيما يلي:

أولاً: علاقات اجتماعية طويلة الأجل وقصيرة الأمد: تصنف العلاقات الاجتماعية على أساس فترة قيامها ومهامها

1- العلاقات الاجتماعية طويلة الأجل: هي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر لفترة معينة من الزمن، يؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة وتعتبر علاقة الدور المتبادل بين الزوج والزوجة، والعلاقة بين الأب والابن من العلاقات الطويلة الأجل.

2- العلاقات الاجتماعية قصيرة الأمد: هي نموذج التفاعل المتبادل الذي لا يستمر إلا فترة قصيرة من الزمن. كما هو الحال بالنسبة لقائد السيارة الذي يريد إقناع رجل الشرطة بأنه لم يكن مخطئاً.

ثانياً: العلاقات الاجتماعية المباشرة والغير المباشرة: على أساس التواصل

³³ المرجع السابق ، ص96-97.

إن تواجد العلاقات الاجتماعية بين الناس لا يعني بالضرورة دخولهم في مواجهة مباشرة سوية وإنما يمكن أن تتم هذه العلاقات بطريقة غير مباشرة بشكل المؤسسات التنظيمية العامة التي تشمل المجتمع ككل، بالتالي فإن الواجبات المتبادلة تتم دون اللجوء إلى الإحساس الذاتي بالواجب نحو الطرف الآخر. وأيضاً بدون أن يكون الهدف هو الحفاظ على استمرار هذه العلاقات وإنما يتم في إطار المؤسسات التنظيمية العامة.

ثالثاً: العلاقات الاجتماعية الداخلية والخارجية: على أساس المكان.

وتتمثل العلاقات الاجتماعية الداخلية في علاقات الأعضاء داخل الجماعة والعواطف التي بينهم، وتتمثل العلاقات الاجتماعية الخارجية في علاقات الجماعة مع البيئة المحيطة بها ولقد تناول هذين النوعين من العلاقات بالتفصيل العالم الأمريكي "جورج هومانز" عند تحليله للتفاعل في الجماعات الصغيرة وهو من الرواد المؤسسين لنظرية التفاعل.³⁴

رابعاً: العلاقات الاجتماعية الإيجابية والسلبية.

العلاقات الاجتماعية الإيجابية تؤدي إلى الاتفاق أو الإجماع وهذا النوع من العلاقات يساهم في تماسك ووحدة وتكامل المجتمع ومن أمثلة هذه العلاقات العلاقات التعاونية أساسها التعاون بينما العلاقات الاجتماعية السلبية أو المفارقة هي التي تؤدي إلى عدم الاتفاق وعدم الإجماع وهذا النوع من العلاقات يساهم في عدم التمسك والتفكك في المجتمع ومن أمثلتها الصراع، التنافس.³⁵

وتصنف داخل المنظمات على أساس الفاعلين داخل المنظمة وهم فئة العاملين وفئة المشرفين إلى:

- العلاقات بين زملاء العمل.

- العلاقة بين الرئيس والمرؤوس.

وهما الصنفان اللذان اعتمدنا عليها في دراستنا هذه

1- العلاقة بين زملاء العمل:

³⁴ جابر عوض سيد، التكنولوجيا والعلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، السويس، مصر 1996، ص 146-147.
³⁵ المرجع السابق، ص 147.

تعتبر العلاقات بين زملاء العمل أحد أهم العوامل المؤثرة في العاملين وباعتبارها علاقة اجتماعية فهي تعتبر كذلك أحد المعايير اللازمة لقياس علاقات العمل كبعد من أبعاد جودة بيئة العمل.

إن لطبيعة العلاقات القائمة بين زملاء العمل أثرا بليغا في توحيد أو تشتت توجه العاملين نحو أهداف المنظمة وتشير مختلف التعاريف التي أعطيت لعلاقات العمل بتسمياتها المتنوعة (العلاقات الصناعية، العلاقات الإنسانية، العلاقات المهنية...) إلى الجو القائم بين العاملين والكيفيات التي يتعاملون بها فيما بينهم، وهو التصور الذي ينطلق من أن لعلاقات العمل بعدين أحدهما مادي ويشمل آثار عقد العمل وصورة العاملين كأداة إنتاجية³⁶

والبعد الآخر إنساني يتجلى في العلاقات التي تساهم في توحيد رأي العاملين تجاه أهداف المنظمة وتحديد طبيعة العلاقة السائدة بين العاملين فيما بينهم (زملاء العمل) انطلاقا من عدة عناصر أهمها:

- إبداء الرأي داخل الجماعة.
- وضوح أهداف العمل ووحدتها.
- الإحترام والتقدير المتبادل بين العاملين.
- التعاون والمشاركة مع الزملاء.
- تبادل المعلومات.
- الشعور بالانتماء.

2- العلاقة بين الرئيس والمرؤوس: كثيرا ما يسبب نمط التعامل بين الرؤساء والمرؤوسين توترا على مستوى العلاقات السائدة داخل المنظمة ومنه فهو يؤدي حتما إلى المساس والتأثير في علاقات العمل وجودتها التي تعكس الجو الاجتماعي الذي يميز المنظمة، فالعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين أهم العناصر الاجتماعية التي تبين مستوى العلاقات الاجتماعية.

يقودنا الاعتماد على الأساليب التي تنظم من خلالها العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين إلى مناقشة ما تتضمنه العلاقات الرسمية بين الرئيس والمرؤوس بناء على ما تحتويه هذه الأخيرة من صلاحيات وسلطات

³⁶عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص276.

يمتاز بها المشرف ضمن المهام المسندة إليه، ومن ناحية أخرى ما تتضمنه من التزامات وواجبا الامتثال والتنفيذ بالنسبة للعاملين والكيفيات التي تمارس وفقها هذه الصلاحيات والسلطات يمتاز بها المشرف ضمن المهام المسندة إليه، ومن ناحية أخرى ما تتضمنه من التزامات وواجبا الامتثال والتنفيذ بالنسبة للعاملين والكيفيات التي تمارس وفقها هذه الصلاحيات والسلطات بالنسبة للرؤساء والمرؤوسين والطرق التي تنفذ بها المهام والواجبات.³⁷

العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل يشكل أحد أهداف بناء علاقات متميزة بين زملاء العمل والرئيس والمرؤوس التي تؤثر بدورها على مختلف جوانب الحياة الاجتماعية داخل المنظمة. وهما الصنفان اللذان اعتمدنا عليهما في دراستنا هذه.

المطلب الثاني: أشكال العلاقات الاجتماعية للعمل:

1- العلاقات الاجتماعية العمودية:

هي الإتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية مختلفة من حيث المنزلة والمركز والدور وطبيعة المهام أو الخدمة كالعلاقة بين رئيس المصنع ومدير القسم ورئيس المصنع أو المؤسسة يحتل مركزا وظيفيا أعلى من رئيس القسم.

ويتم في الغالب التفاعل الاجتماعي وبناء العلاقات عموديا من الأعلى إلى الأسفل أو العكس وذلك عن طريق وسيلة اتصال بين الرؤساء والتابعين لهم.

2- العلاقات الاجتماعية الأفقية:

وهي الاتصال والتفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية متساوية كاتصال مدير الإنتاج بمدير البحوث والدراسات حول ضرورة القيام بدراسة حول معرفة انخفاض إنتاجية العمل والعلاقات الاجتماعية الأفقية بين الذين يشغلون مراكز مهنية متساوية في قسم أو مصلحة واحدة أو أقسام ومصالح مختلفة.

³⁷ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 276.

3- **العلاقات الاجتماعية الرسمية:** وهي العلاقة التي يحدد أسسها ومفاهيمها القانون والنظام الداخلي الرسمي للمؤسسات الصناعية ويهدف إلى ضمان المؤسسات بأعمالها كما ينص على تحقيق أهدافها التي تصب في أداء العمل وتحقيق أهداف أخرى واستمرارية المؤسسة في أنشطتها والقانون الرسمي للمؤسسات يحدد الأدوار الوظيفية لأفرادها، ويكرس واجباتها وحقوقها الاجتماعية.³⁸

كما يطلق عليها البعض بالعلاقات الاتفاقية التي هي محددة بمعايير منظمة قيم متفق عليها وليست مختارة بحرية.

4- **العلاقات الاجتماعية غير الرسمية:**

هي الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين أعضاء المؤسسة مهما تكن أدوارهم الوظيفية والتي لا تحددها القوانين والإجراءات الرسمية بل تحددها مواقف وميول واتجاهات اجتماعية وثقافية ومصالح الأفراد الذين يكونونها ويدخلون في إطارها ويمثلون لقيمها ومعاييرها وغالبا ما تظهر هذه العلاقات بين العمال وتنشأ إما لأسباب دينية أو عرقية أو ايدولوجية أو طبقية مثل طبقة العمال في مواجهة الطبقة الرأسمالية.

كما يطلق عليها البعض بالعلاقات غير الاتفاقية التي تتدخل فيها أبعاد أكثر شخصية ويتم التعبير عنها باختيارهم.³⁹

إن أشكال العلاقات الاجتماعية تبين لنا طريقة الاتصال داخل المنظمة مما ينتج عنه نوع من العلاقات الاجتماعية نستطيع القول عنها رسمية أي لا تحدث إلا داخل المنظمة.

المطلب الثالث: أهمية العلاقات الاجتماعية للعمل:

يثار تساؤل مهم عن سبب اهتمام الأفراد بضرورة خلق علاقات اجتماعية ولقد أجاب على ذلك التساؤل مارفن MAREVIN عندما أرجع ذلك إلى دوافع المختلفة لتحقيق ذلك وقد ذكرها مارفن على سبيل الهدف:

1- **الجزء الذاتي:** حيث أن الأفراد يسعون لخلق علامات أخرى لأنها تسبب في اشباع مظاهر التنفس.

³⁸ بودراع فوزي، ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع، جامعة وهران، سنة 2013/2014، ص55.
³⁹ المرجع السابق، ص55.

2- **الاهتمامات العامة:** لأن العلاقات الاجتماعية تمتد بالأفراد بالأساس الاجتماعي المستمد من الاهتمامات المشتركة بين الجماعات.

3- **التوقع والاضطرار:** حيث يشعر الفاعلون الاجتماعيون تجاه بعضهم البعض.

4- **الاعتماد المتبادل:** فالحياة الاجتماعية تقوم على الاعتماد المتبادل فالمنبع الأصلي في صورته النهائية لم يكن ليصل إلى هذه الصورة لولا سلسلة من ثم فمن المتصور أن سلسلة من العلاقات الاجتماعية وغالبا ما تنشأ بين الصناع والمصدرين والمستهلكين

5- **المعتقدات:** فالدين يطلب الفرد بالتعاون وكذا تشجيع العمليات الاجتماعية الايجابية كالتوافق والانسجام والتناسق والموازرة والانتحار...

6- **القوة:** إذا العلاقات الاجتماعية في الغالب تحتاج إلى هذا العنصر وذلك باعتباره كعملية اجتماعية ضابطة لسلوك الأفراد والجماعات من أجل سيادة علاقات سوية ⁴⁰

إن أهمية العلاقات الاجتماعية تعود إلى ممارسات الأفراد في ما بينهم وطبيعة الثقافة السائدة في المجتمع وسلوكيات الأفراد التي تؤثر بشكل كبير في علاقاتهم الاجتماعية.

المبحث الثالث: خصائص الالتزام التنظيمي وجودة العلاقات الاجتماعية

المطلب الأول: خصائص الالتزام التنظيمي وعلاقته بالرئيس والمروؤوس:

أ/ أثر خاصة بذل الجهد على علاقة الرئيس بالمروؤوس.

يعتبر بذل الجهد هو القيام بعمل عقلي وعضلي لتحقيق نتائج محددة فما يقوم به العامل من أنشطة مختلفة للوصول للأهداف التي تخص المنظمة وأيضا لمعرفة الذات وإدراك قدراته و تعرفه على نقاط ضعفه و قوته لبذل قصارى جهده و ما يخلقه بذل الجهد من ثمار على العلاقة برئيسه.

إن هذه العلاقة التي تجمع الرئيس و المروؤوس من علاقة رسمية لا تخرج عن اطار القوانين التي تطبقها المنظمة ، هذه العلاقة تمر بمراحل كالاتصال ،التفاعلات ، الأوامر ، اتخاذ القرارات الاحترام و

⁴⁰ سامية معاوي، مرجع سابق ، ص 81-82.

الالتزام لكل هذه العناصر تجعل من الرئيس و المرؤوس يبذلون جهد لخلق علاقة تحقق أهداف المنظمة و هذا ما يجعل اثر خاصية بذل الجهد على علاقة الرئيس و المرؤوس و هذا ما يبينه الالتزام التنظيمي لذي هو إظهار نماذج سلوكية للفرد داخل المنظمة التي تعمل بها و من هذه السلوكيات خاصية بذل الجهد التي تظهر بتمسك الرئيس و المرؤوس بأهداف المنظمة و سعي لبذل جهد من خلال الرغبة في مواصلة العمل بالمؤسسة ، مساعدة الرئيس و المرؤوس لبعضهم البعض في أدائهم للمهام الموكلة لهم ، و أيضا يظهر من خلال التفاعل الاجتماعي الذي يحدث من خلال الروابط الاجتماعية التي تظهر من خلال المساعدة في تلقي الشروحات الكافية حول شروط العمل و تلقيهم للترقية بأسلوب عادل و يظهر أيضا في طريقة تأثر الرئيس عن الأخطاء المهنية و هذا ما يجعل علاقة الرئيس بالمرؤوس تتأثر بخاصية بذل الجهد و هذا يتضح من خلال منح راحتهم و وقتهم في سبيل المنظمة.

ب/ أثر الشعور بالانتماء على علاقة الرئيس بالمرؤوس:

يحتاج الإنسان في حياته إلى الولاء مع القناعة لما يقوم به من عمل أو نشاط، وهذا الشعور الداخلي يترجم إلى العمل بالإخلاص وصدق للوصول إلى قيم أو أهداف يكون مؤمن بها وهذا ما يجعل الشعور بالانتماء اهم ما يربط علاقته برئيسه.

هذه العلاقة التي تعتبر علاقة رسمية في إظهار المنظمة تجعل من العامل يقوم بعمل او يتقبل الأوامر و التعليمات مما يشعروه من القناعة و الولاء للوائح التنظيمية للمؤسسة التي تجعله يتقبل العلاقة التي تربطه برئيسه هذا يخلق له الاحترام و الشعور بالانتماء لهذه المنظمة و هذا ما يجعل اثر خاصية الشعور بالانتماء تظهر من خلال خاصية الشعور بالانتماء و التي تظهر من خلال رغبته في الاستمرار و البقاء في المنظمة و طريقة اندماج العامل في منظمته مم جعل اثر الشعور بالانتماء في العلاقة بين الرئيس و المرؤوس في مواصلة العمل مع بعض في المنظمة أيضا تقبل الرئيس لمساعدة المرؤوسين أثناء أدائهم لمهامهم و تلقيه لهم الشروحات الكافية حول شروط العمل و الإحساس الذي يخلقه الشعور بالانتماء يجعل من الترقية تتم بأسلوب عادل و معايير تقييمهم للأداء مقبولة و تقبل رئيسهم لأخطائهم المهنية و

هذا ما يجعل خاصية الشعور بالانتماء تأثر في العلاقة بين الرئيس و المرؤوس و هذا ما يضم تقبل الرئيس للمرؤوس ، و المرؤوس للرئيس.

المطلب الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي والعلاقة بين زملاء العمل

أ/ أثر خاصية بذل الجهد على العلاقة بين زملاء العمل

إن بذل الجهد هو القيام بعمل عقلي وعضلي لتحقيق نتائج محددة فما يقوم به العامل من أنشطة مختلفة للوصول للأهداف التي تخص المنظمة وأيضا لمعرفة الذات وإدراك قدراته وتعرفه على نقاط ضعفه و قوته لبذل قصارى جهده و ما يخلقه من ثمار على العلاقة بين زملاء العمل.

إن العلاقة بين زملاء العمل هي احد اهم العوامل المؤثرة في العاملين باعتبارها احد المعايير اللازمة لقياس علاقات العمل ، فالعلاقة بين زملاء العمل تعتبر علاقة إنسانية ومهنية و هذا ما يخلق الاحترام و التقدير المتبادل بين الزملاء و التعاون و تبادل المعلومات لتحقيق أهداف المنظمة و يظهر هذا في اثر خاصية بذل الجهد في حرص زملاء العمل على الشعور بالاحترام من طرف زملائهم و تقبل الزملاء مساعدة بعضهم أثناء أداء العمل و تلقي يد العون أثناء العمل كما طلب منهم زملائهم يظهر الجو الاجتماعي الجيد الذي يصنع تضامن بين الزملاء من خلال مساهمتهم خارج اطار العمل أو نزاعات لا يكونون طرفا فيها و هذا نتيجة العلاقات الصادقة بين الزملاء.

ب/ أثر الشعور بالانتماء على العلاقة بين زملاء العمل

إن الإنسان يميل بطبعه إلى الولاء مع القناعة لما يقوم به من عمل أو نشاط وهذا الشعور الداخلي يترجم إلى العمل بإخلاص وصدق للوصول إلى قيم وأهداف يكون مؤمن بها وهذا ما يجعل الشعور بالانتماء اهم ما يربط العلاقة بين زملاء العمل.

هذه العلاقة هي اهم العوامل المؤثرة في العاملين و باعتبارها احد اهم العوامل المؤثرة في العاملين و باعتبارها احد المعايير اللازمة لقياس علاقات العامل فالعلاقة بين زملاء العمل تعتبر علاقة إنسانية و مهنية تخلق الاحترام و التقدير المتبادل بين الزملاء و التعاون و تبادل المعلومات لتحقيق أهداف المنظمة و نلاحظ هذا في اثر خاصية الشعور بالانتماء و الذي هو شعور بالاحترام من طرف زملاء العمل و

تقبل تلقي المساعدة من طرف زملاء العمل أثناء أداء العمل و تقديم يد العون لزملائهم أثناء العمل كلما طلب منك و تقبل هذا بدون إزعاج بل تتلقاها بكل سعادة هذا أيضا يجعل الرضى على فريق العمل و سعيد بالجو الاجتماعي للعمل ، هذا الشعور بالانتماء يصنع صداقة بين الزملاء و يعزز من التضامن بين الزملاء في حالات النزاع التي لا يكونون طرفا فيها أيضا يساهمون في التضامن مع زملائهم خارج اطار العمل.

خلاصة:

لقد حاولنا في هذا الفصل أن نعطي لمحة عن العلاقات الاجتماعية للعمل بالتطرق إلى الاتجاهات النظرية السوسيولوجية التي اهتمت بدراستها و التصنيفات التي اعطيت لها، حيث تم التركيز على التصنيفات التي لها علاقة بالفاعلية وهما العلاقة بين زملاء العمل والرئيس والمرؤوس مع التطرق لخصائص الالتزام التنظيمي كتحقيق بذل الجهد و الشعور بالانتماء و ابراز العلاقة بين هذه الخصائص و العلاقات الاجتماعية للعمل السائدة داخل المنظمة.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الأول: مجالات الدراسة الميدانية

المطلب الأول : المجال المكان.

المطلب الثاني : المجال الزمني

المبحث الثاني: منهج الدراسة و أسلوب اختيار العينة

المطلب الأول: منهج الدراسة

المطلب الثاني : العينة و أسلوب اختيارها

المطلب الثالث : خصائص العينة

المبحث الثالث: أدوات جمع البيانات

المطلب الأول : الملاحظة و كيفية استخدامها

المطلب الثاني : المقابلة و كيفية استخدامها في الدراسة

المطلب الثالث : الاستبيان

الخلاصة

تمهيد:

تعتبر الإجراءات للدراسة من أهم الخطوات المتبعة في البحث العلمي، والتي يتم اتباعها من أجل جمع المعلومات والخصائص المرتبطة بمتغيرات موضوع الدراسة حيث سنعرض في هذا الفصل مجالات الدراسة وأسلوب اختيار العينة وخصائص مجتمع البحث والمنهج المتبع في الدراسة وأدوات جمع البيانات.

المبحث الأول: مجالات الدراسة الميدانية

المطلب الأول: المجال المكاني:

التعريف بميدان الدراسة - مديرية الشؤون الاجتماعية سوناطراك بسكرة

تأسست الشركة الوطنية سوناطراك للنقل في 31 ديسمبر 1963 في تلك الفترة لم تكن تحمل اسم الخدمات الاجتماعية وفي عام 1967 تبعا للإقتناء الشركة البترولية والأجنبية أو الوطنية المعادة ورثت سوناطراك الخدمات الاجتماعية من تلك المؤسسات، ومن ثم تم خلق قسم للتسيير خلافا للأقسام الاجتماعية الأجنبية البترولية الجزائرية والخدمات الاجتماعية ومن هنا تم خلق قسم اجتماعي خلافا للأقسام الاجتماعية الأجنبية من شأنه تسيير المهام المنوطة بهذه المديرية .

ومديرية الخدمات الاجتماعية ناحية بسكرة تلتزم بعدة عمليات يمكن حصرها في النقاط التالية:

- تحسين الرفاهية المادية للعمال.
- توفير فرص العمل لأفراد المجتمع .
- توفير الرعاية الصحية للعمال وأسرههم.
- رعاية المجموعات الخاصة والتي تشمل:
- تنفيذ برنامج تسيير الاستثمار الاجتماعي
- رعاية الطفولة.

تحتوي هذه المديرية على 182 عاملا ينقسمون إلى إطارات وأعاون تحكم وأعاون تنفيذ حيث يقدر:

عدد الإطارات ب 57 عاملا.

أعاون التحكم ب 88 عاملا.

أعاون تنفيذ ب 37 عاملا.

الهيكل التنظيمي لمديرية الشؤون الاجتماعية سوناطراك ناحية بسكرة (أنظرالملحق رقم2)

و تتكون مديرية الشؤون الاجتماعية ناحية بسكرة من ستة مصالح مهمة كما يوضحها الهيكل

التنظيمي:

1- **مصلحة التموين والصيانة:** حيث تتكون هذه المصلحة من أربعة فروع وكل فرع له المهام الخاصة به ويمكن حصر هذه الفروع في النقاط التالية: فرع الوسائل ، فرع التموين، فرع تسيير

المخازن، فرع تسيير النقل

وتقوم هذه الفروع بالأنشطة التالية:

- تنظيم وإدارة اللوازم وصيانة المنطقة.
- إعداد ميزانيات العرض المختلفة وأنشطة الصيانة.
- مسؤولية عن صيانة أسطول
- ضمان إدارة المخزون والمواد المناسبة
- ضمان إدارة سليمة لموقف السيارات
- وضع الميزانيات الشهرية والفصلية وقوائم الجرد السنوية لجميع الممتلكات.
- إدارة التخطيط والرصد من رجال الأمن.
- الحفاظ على البنية التحتية.

2- **مصلحة المالية والقانونية:** وتتكون هذه المصلحة من أربعة فروع وهي كآلاتي:

فرع المحاسبة، فرع الميزانية، فرع الخزينة، فرع القانوني

وتقوم هذه الفروع بالأنشطة التالية:

- تنظيم المالية العامة والقانونية.
- ضمان الإدارة المالية للمنطقة.
- رعاية جميع الأنشطة المحاسبية.
- رصد وتنفيذ خطط العمل في الجانب المالي
- إجراء رقابة صارمة على الميزانية
- تمثيل المنطقة في البنوك والحكومة المحلية.
- ضمان إدارة السجلات في المنطقة أي منطقة الشؤون القانونية

- ضمان تنسيق الميزانية مع مجموعات أخرى من الأنشطة التنفيذية.

3-مصلحة المستخدمين

تتكون مصلحة المستخدمين من أربعة فروع وهي: فرع التسيير الإداري والمالي، فرع التكوين والتسيير المهني، فرع الخدمات الاجتماعية، فرع خلية العلاقات العامة.

كل فرع له مهامه الخاصة نختصرها في الآتي:

- إعداد التقارير والميزانيات العمومية.

- التأكد من شهادات موظفي الإدارة.

- وضع برامج التدريب وضمان تنفيذها.

- إعداد جداول زمنية للإجازة الضرورية.

- مسؤول عن الإدارة الاجتماعية

- تكوين ملف عن الحياة المهنية للعامل ويودع لدى صندوق التقاعد

- ادارة رواتب الموظفين والأجور الدائمة والمؤقتة.

- تقديرات لأعداد الموظفين والرواتب

- تصريح الحالة الاجتماعية للعمال سنويا.

- مسؤول عن إعداد الوثيقة الإدارية " كشف المرتبات" لعمال الشركة.

- مكلف بالعلاقات الإدارية بين المؤسسة ومكتب التشغيل الولائي.

- مسؤول عن العلاقة بين المؤسسة ومفتشية العمل.

- الحرص على العلاقة بين المؤسسة والعامل بتسيير عقود العمل بأنواعها.

4-مصلحة الرياضة والثقافة والترفيه: تتكون هذه المصلحة من ثلاثة فروع وهي.

فرع الرياضة .فرع الثقافة و الترفيه- فرع المخيمات الصيفية و العائلة و تقوم هذه الفروع بالنشاطات

التالية:

- توفير وتعزيز الأنشطة الاجتماعية والثقافية لصالح العمال وعائلاتهم.

- مسؤول عن وضع برامج العمل وضمان التنفيذ.
- تشجيع الأنشطة الرياضية لتحفيز ممارسة واسعة من النشاط
- توفير الصيانة واستمرار توافر المرافق الرياضية.
- وضع تقديرات الميزانية للرياضة والأنشطة الثقافية والترفيهية.
- إعداد الموازنات والرياضة الشهرية وفصلية وسنوية والثقافية والترفيهية.
- تحقيق البرامج الثقافية والترفيهية التي وافقت عليها اللجنة العليا للعمل الاجتماعي.

5- مصلحة الطفولة: وتنقسم إلى قسمين

قسم برمجة وتنظيم النشاطات - قسم المتابعة البيداغوجية

إن كل قسم لديه مهامه الخاصة ويمكن حصر هذه المهام في النقاط التالية:

- تطوير وتعزيز أنشطة الأطفال.
- ضمان التشغيل السليم للبنية التحتية الإجتماعية في مرحلة الطفولة
- مسؤول عن تطوير برامج تعليمية وتنفيذها لصالح الأطفال
- وضع تقديرات الميزانية لأنشطة الطفولة.
- توفير التدريب المستمر للموظفين المتخصصين.
- التنسيق مع الهياكل المركزية للمديرية.

6- مصلحة الصحة: تتكون مصلحة الصحة من قسمين قسم الصحة وقسم الحماية الاجتماعية

قسم الصحة ويضم ثلاث فروع وهي:

فرع طب العمل فرع طب علاجي، فرع التحصيل.

وتقوم هذه الفروع بالمهام التالية:

- متابعة حملات وقائية للحفاظ على صحة العمال
- ضمان الرصد المستمر للهياكل للنظافة والسلامة من قبل فرقا طبية.
- توفير خدمات الوقاية الطبية للحدائق والأطفال والمدارس الرياضية

- توفير أماكن الزيارات المستمرة في الأوساط المهنية.
- ضمان الإمدادات من المسعفين.
- التأكد من أن العمال والمستفيدين من الخدمات الطبية من المتخصصين والمختبرات والتحليل الطبية.
- قسم الحماية الإجتماعية ويقوم هذا القسم بالمهام التالية:
- مسؤولة عن تنظيم وتنفيذ أنشطة الرعاية الطبية والإجتماعية ونشاط الحماية الاجتماعية.
- المساهمة في تنمية وترقية سياسة الشركة في مجال الصحة والحماية الاجتماعية.
- وضع برامج وفقا لسياسة الشركة لصالح العمال وذوي الحقوق.
- تحقيق الدعم للعمال الأرامل والمتقاعدين والمستفيدين في مجال الرعاية الطبية.
- مسؤولية عن تحقيق عملية المساعدة المالية لصالح المتقاعدين والمعوقين والأرامل من ذوي الدخل المنخفض.
- وضع برامج لعملية الختان لفائدة أبناء عمال المؤسسة.
- رصد كل أنواع القروض.
- توفير خدمات صحية للعمال والمتابعة الكاملة من طرف الطبيب المختص.

المطلب الثاني: المجال الزماني:

بدأت الدراسة الميدانية يوم 12 مارس 2019 حيث قمنا بزيارة لمديرية الشؤون الاجتماعية سوناطراك ناحية بسكرة تم خلالها القيام بمعاينة قصد التعرف عن المجال المكاني للدراسة والحصول على بعض المعلومات الضرورية مثل الشكل والتنظيم الداخلي للوائح المرشدة في المبنى وطريقة رصد الموظفين للزائر للمديرية. بعدها قمنا بمقابلة بعض إطارات المديرية من أجل جمع معلومات وتحديد خصائص عينة الدراسة واتفقنا على موعد محدد لتوزيع الاستمارات.

حيث قمنا يوم 19 مارس 2019 بتوزيع الاستمارات حيث وزعنا 45 استمارة استبيان وفي يوم 21 مارس 2019 أي بعد ثلاثة أيام قمنا بإسترجاع 42 استمارة من 45 استمارة.

المبحث الثاني: منهج الدراسة وأسلوب اختيار العينة

المطلب الأول: منهج الدراسة

المنهج هو عبارة عن مجموعة من القواعد المصوغة التي يعتمد عليها الباحث بغية الوصول إلى حقيقة العملية بشأن الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة والتحليل⁴¹.

فطبيعة موضوع الدراسة هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج المناسب مع الاعتماد على بعض العمليات الإحصائية كالتكرار والنسب المئوية.

ولهذا اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي. والمنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.⁴²

من مراحل هذا المنهج هي مرحلة الاستقلالية تهدف إلى تكوين أطر نظرية يمكن اختبارها وذلك بعد تحديد واضح لمشكلة الدراسة ، ثم مرحلة التشخيص أو الوصف الموضوعي لظاهرة فهو أيضا يوفر بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة ويقدم في الوقت نفسه تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة يساعد على قدر معقول من التنبؤ المستقبلي للظاهرة.

المطلب الثاني: العينة وأسلوب اختيارها

إن مجتمع الدراسة هو الذي نجمع منه البيانات وتعتبر العينة مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء دراسة عليها.

وطبيعة الدراسة تفرض علينا اختيار عينة ممثلة لكافة خصائص مجتمع الدراسة.

اختيارنا للعينة التطبيقية يعود لطبيعة مجتمع البحث أو مجتمع الدراسة المكون من 182 عامل موزعين على طبقات أو فئات عمالية التي تتكون من اطارات أعوان تحكم وأعوان تنفيذ وقد تم اختيار أفراد العينة

⁴¹ عبد الناصر جندلي، تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية 2005، ص12

⁴² دكتور محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي " القواعد والمراحل والتطبيقات، الجامعة الأردنية، دار وائل، ص46.

من كل طبقة بطريقة عشوائية بسيطة باعتماد السحب العشوائي و هذا بعد الحصول على القائمة الاسمية لكل فئة عمالية مرقمة ترقيما تصاعديا كما يلي:

اطارات من 01 إلى 57

أعوان تحكم من 01 إلى 88

أعوان تنفيذ من 01 إلى 37

مع تحديد حجم العينة الاجمالي مساوي لنسبة 25 % من مجموع عدد العاملين المقدر بـ 182 عاملا ، و عليه يكون عدد مفردات العينة 45 مفردة تتوزع حسب الفئات العمالية كما يلي:

الاطارات 14

أعوان التحكم 22

أعوان التنفيذ 09

و لتعيين المفردات المعنية بالبحث الميداني اعتمدت أسلوب السحب العشوائي للأرقام ثم تحديد العامل من القائمة المسلمة لنا من ادارة المؤسسة.

المطلب الثالث : خصائص العينة

بعد توزيع ما مجموعه خمسة و اربعون (45) استمارة تم جمع اثنان و أربعون (42) واحدة بينما لم نتمكن من ثلاث استمارات (03) منها اثنان (02) تخص أعوان التحكم وواحدة (01) تخص فئة أعوان التنفيذ و عليه سوف نعتمد في التحليل نتائج الدراسة على المعلومات المتحصل عليها في الاستمارات التي تم جمعها.

وتتمثل في الجنس والمستوى التعليمي والسن وحسب الفئة المهنية وحسب الخبرة المهنية وقد جاء توزيعها كآلاتي:

الجدول رقم 02 يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
-------	---------	------------------

38.95	16	ذكور
61.905	26	اناث
100	42	المجموع

من خلال البيانات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية التي تبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس، نجد أن نسبة الذكور تقدر ب 38.95% من أفراد العينة بينما نسبة الإناث تقدر ب 61.905%. نلاحظ ارتفاع عدد الإناث مقارنة بالذكور وهذا راجع إلى طبيعة نشاط الهيئة المستخدمة وكذا شروط التوظيف.

الجدول رقم 03 يبين توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	السن
4.761	2	26-16
30.952	13	36-26
38.095	16	46-36
26.190	11	56-46
0	0	من 56 فأكثر
100	42	المجموع

من خلال البيانات المتحصل عليها نجد أن أعلى نسبة سجلت في الفئة العمرية [36-46] بنسبة 38.095% تليها فئة [36-26] بنسبة 30.952% ثم فئة [46-56] بنسبة 26.19% ثم فئة [16-26] بنسبة 4.761% وآخرها فئة [56-فأكثر] بنسبة 0%.

نلاحظ أن الفئة العمرية المسيطرة تتكون من الشباب والكهول الذي يعكس تركيبة المجتمع دون التخلي عن الخبرة الكبيرة داخل المؤسسة .

الجدول رقم 04 يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	0	0
متوسط	0	0
ثانوي	17	40.476
جامعي	25	59.523
المجموع	42	100

من خلال البيانات المتحصل عليها نجد أن أعلى نسبة سجلت ه في المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 59.523% وبعده المستوى الثانوي بنسبة 40.476% . في حن المستوى الابتدائي والمتوسط بنسبة 0% أي أن هذا المستوى منعدم في مفردات عينة البحث.

ويعود هذا الارتفاع في المستوى التعليمي الجامعي إلى طبيعة شروط التوظيف لدى الهيئة المستخدمة وكذا ارتفاع المستوى التعليمي في المجتمع.

الجدول رقم 05 يبين توزع أفراد العينة حسب الفئة المهنية

الفئة المهنية	التكرار	النسبة
عون تنفيذ	8	19.047
عون تحكم	19	45.238
إطار	14	33.333
أطار مسير	1	2.380
المجموع	42	100

من خلال النتائج المتوصل إليها المسجلة نجد أن أعلى فئة مهنية هي فئة أعوان التحكم بنسبة 45.238% ثم تليها فئة الإطارات بنسبة 33.333% تليها فئة أعوان التنفيذ بنسبة 19.047%.

وهذا راجع لمناصب العمل التي تتوفر عليها المؤسسة والمخصصة للعمل وأيضا لنشاط الهيئة المستخدمة.

جدول رقم 06 يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
[10-5]	14	33.333
[15-10]	11	26.190
[20-15]	6	14.285
[25-20]	7	16.666
[30-25]	4	9.523
[30- فأكثر]	0	0
المجموع	42	100

من خلال البيانات المتحصل عليها نجد أن أعلى نسبة سجلت في فئة الخبرة المهنية [10-5] بنسبة 33.333% ثم تليها فئة الخبرة المهنية [15-10] بنسبة 26.190% والملاحظ في هاتين الفئتين توافق مدة الخبرة المهنية مع السن أما بالنسبة للفئات الأخرى فقد كان عددهم ضئيل جدا ([20-15]، [25-20]، [30-25]، [30- فأكثر]). وهذا راجع لأخطاء الأولوية في التوظيف لعنصر الشباب.

المبحث الثالث: أدوات جمع البيانات

المطلب الأول: الملاحظة وكيفية استخدامها:

تشكل الملاحظة اللبنة الأساسية للبحث العلمي النظري والتطبيقي على حد سواء فبدونها لا نستطيع أن نجز أي بحث علمي، فهي الوسيلة التي نحاول بها التحقق من السلوك الظاهري للأشخاص.

فهي عبارة عن عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف يقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.⁴³

من مزايا الملاحظة عدم الاعتماد على ما يدليه المبحوث بل أخذ تصرفاتهم على وضعها الطبيعي. هناك بعض النواحي لا يستطيع جمع البيانات أو المعلومات إلا بأسلوب الملاحظة. تسمح بتسجيل السلوك أو التعرف على الحادثة أو الظاهرة وقت حدوثها. تسمح بالتعرف على بعض الظواهر أو الحوادث التي قد لا يفكر الباحث أو المبحوث بأهميتها.⁴⁴

هناك عيوب للملاحظة قد تستغرق وقتا طويلا وجهدا وتكلفة مرتفعة من الباحث، قد يتعرض الباحث للخطر في بعض أنواع الدراسات مثل السجن، التحيز من قبل الباحث الذي قد يكون مقصودا بسبب تأثره بالأفراد أو عدم نجاح الباحث في تفسير الظاهرة، التحيز من قبل المبحوثين إذا أدركوا وقوعهم تحت الملاحظة.⁴⁵

الملاحظة أنواع ملاحظة منتظمة، ملاحظة متشاركة وملاحظة بسيطة. وهذا النوع من الملاحظة البسيطة قد قمنا بإستعمالها في دراستنا لموضوع البحث لأن هذه الملاحظة تستخدم غالبا في الدراسات الإستكشافية إذ يلاحظ الباحث ظاهرة أو حالة دون أن يكون لديه مخطط مسبق لنوعية المعلومات أو الأهداف أو السلوك الذي سيخضعه للملاحظة.

⁴³ الدكتور محمد عبيدات ، الدكتور محمد أبو نصار، الدكتور عقلة مبيطين، منهجية البحث العلمي" القواعد، المراحل، التطبيقات" كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، دار وائل للطباعة والنشر ، الطبعة الثانية 1999، ص 83.

⁴⁴ مرجع سابق ص86.

⁴⁵ نفس المرجع ص 88.

وهذا ما استفدنا منه في هذه الملاحظة هي معرفة نوعية وطبيعة الأشخاص الذين سنقوم بتوزيع الاستبيان عليهم وكيفية استمالتهم لقبول الإجابة بطريقة احترافية وتفهم أن هذا لفائدة البحث العلمي.

المطلب الثاني : المقابلة و كيفية استخدامها في الدراسة

تعرف المقابلة بأنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لتعريفه من أجل تحقيق أهداف الدراسة.⁴⁶

هي أيضا عبارة عن حوار الباحث مع شخص معين يطرح خلاله الباحث أسئلة محددة للحصول على اجابات دقيقة بشأنها وتتميز المقابلة في كونها أحسن وسيلة لإختيار وتقييم الصفات الشخصية بطريقة مباشرة، كما أنها تزودنا بمعلومات مفيدة عن موضوع محل الدراسة والتحليل.⁴⁷

من مزايا المقابلة إرتفاع نسبة الردود مقارنة بالإستبيان، المرونة والقابلية، توضيح الأسئلة للمستجيب والمسؤول في حالة عدم استيعابه أو فهمه للمقصود من السؤال، كما تعطى للباحث فرصة للإستفسار من المجيب إذا كانت غير واضحة أو محددة ، تعتبر وسيلة لجمع البيانات عن عوامل شخصية أو ظواهر وانفعالات خاصة بالمستجيب.

ومن عيوبها أنها تحتاج وقت وجهد كبيرين من الباحث إذا كان عدد الأفراد المشمولين من الدراسة كبير ومدة المقابلة طويلة وصعوبة الوصول إلى بعض الأفراد ومقابلتهم شخصيا. وقد تتأثر المقابلة بالحالة النفسية للباحث والمبحوث وإمكانية التعبير من قبل المبحوث لظهور بشكل لائق.

إن الهدف من استخدام المقابلة هو الحصول على البيانات التي يريدها الباحث وتعرف على ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.⁴⁸

وقد استفدنا من المقابلة الاستطلاعية في جمع المعلومات حول مديرية الخدمات الإجتماعية سوناطراك ناحية بسكرة من ناحية العدد الكلي للعمال والفئات المهنية الموجودة وأيضا أجرينا محادثة مع بعض

⁴⁶ عبد الناصر جندي، مرجع سابق، ص55.

⁴⁷دكتور احمد عبيدات وآخرون، مرجع سابق، ص 40-41.

⁴⁸ مرجع سابق، ص 62.

الإطارات فيما يخص استعابهم حول البحث العلمي ومدى تقبلهم لمساعدة الباحث في الوصول إلى نتيجة عن بحثه.

المطلب الثالث : الاستبيان (الاستمارة)

هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات أوأراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتعد الإستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة عن جمع البيانات الخاصة بالعلوم الإجتماعية التي تتطلب الحصول على المعلومات أو معتقدات أو تصورات أو أراء الأفراد.⁴⁹

من مزايا الاستمارة:

- توفير الكثير من الوقت والجهد في جمع البيانات.
- تعطي للمبحوث الحرية في اختيار الوقت لتعبئة الاستبانة وحرية في التفكير والرجوع إلى بعض المصادر التي يحتاجها.
- التقليل من التحيز سواء من قبل الباحث والمبحوث.⁵⁰

من عيوبها:

- صياغة الأسئلة بطريقة غير واضحة وغامضة.
 - طريقة الطباعة إذا كانت بخط غير واضح وليس فيه جاذبية.
 - أسئلة الإستمارة إذا كانت طويلة.⁵¹
- وقد كانت استمارة الإستبيان مخصصة لعمال مديرية الشؤون الاجتماعية سوناطراك – ناحية بسكرة- اذ قمت بتوزيع 45 استمارة المعتمدة في هذه الدراسة و استرجعت 42 استمارة صالحة للإستعمال.
- واحتوت الإستمارة على ثلاث محاور رئيسة :**

⁴⁹ نفس المرجع، ص 63.

⁵⁰ نفس المرجع ص70.

⁵¹ نفس المرجع، ص 71.

الأول خصص للبيانات الأولية للعمال ويتضمن 5 أسئلة تتعلق بالسن، الجنس، المستوى التعليمي، الفئة المهنية، الخبرة المهنية، والغرض منها الحصول على خصائص مجتمع البحث.

وخصص المحور الثاني حول أثر الإلتزام التنظيمي على جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس يتضمن 8 أسئلة والغرض من هذه الأسئلة الحصول على الاجابات التي تؤكد أو تنفي تأثير الإلتزام التنظيمي في جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس جراء دوره في تحقيق وبذل الجهد.

والمحور الأخير خصص حول أثر الإلتزام التنظيمي على جودة العلاقة بين زملاء العمل وهو يتضمن 8 أسئلة الغرض منها الحصول على اجابات التي تؤكد أو تنفي أثر الإلتزام التنظيمي في جودة العلاقة بين زملاء العمل من خلال دوره في تحقيق الشعور بالإنتماء.

الخلاصة :

ان أي دراسة لا تخلو من الإجراءات المنهجية لان الإجراءات تعطي مصداقية للبحث العلمي لهذي الدراسة من خلال المعلومات التي يحتويها ميدان نقوم بتفريغ و مناقشة البيانات للخروج بنتائج دراستنا الميدانية المتعلقة بالإجابة عن تساؤلات الإشكالية.

الفصل الخامس

الفصل الخامس

عرض وتحليل البيانات ونتائج الدراسة

تمهيد

المبحث الأول: عرض البيانات.

المطلب الأول: عرض البيانات التي تبحث في إجابة التساؤل البحثي الأول.

المطلب الثاني: عرض البيانات التي تبحث في إجابة التساؤل البحثي الثاني.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الإجابة عن التساؤلات البحثية

المطلب الثاني: الإجابة عن التساؤل الرئيسي.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة

المطلب الأول: نتيجة الدراسة

المطلب الثاني: اقتراحات وتوصيات

تمهيد:

إن دراسة أي موضوع تقتضي تحديد خطوات منهجية علمية صحيحة تعتمد على مجتمع البحث والأساليب الإحصائية وأدوات البحث المختلفة التي تمكن من جمع البيانات للوصول إلى النتائج المرجوة والإجابة على التساؤلات والتحقيق من صحتها ونفي الفرضيات.

المبحث الأول: عرض البيانات.

المطلب الأول: عرض البيانات التي تبحث في إجابة التساؤل البحثي الأول

إن عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل البحثي الأول يتم عبر عرض الاستدلالات الإحصائية المعتمدة عليها والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية، ولما جاء التساؤل البحثي الأول بالصيغة التالية: كيف يؤثر الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق بذل الجهد عن جودة العلاقة بين الرئيس

والمروءوس (العاملين/ المشرفين)؟

فإن الإجابة عنه تتطلب تفسير وشرح البيانات الإحصائية المتعلقة بجودة العلاقة بين فئة العاملين وفئة المشرفين. هذه الجودة التي تتأثر بالالتزام التنظيمي للعاملين تبحث ما يحققه الالتزام بالإجراءات التنظيمية من بذل جهد لديهم .

المحور: بيانات تبحث في آثار الالتزام التنظيمي على جودة العلاقة بين الرئيس والمروءوس

جدول رقم 7: يبين الرغبة في مواصلة العمل بالمؤسسة تحت إشراف مسؤولك المباشر

النسبة المئوية %	تكرارات	الإجابة
95.238%	40	نعم
0%	0	متشدد في العمل
2.380%	1	لا تتفق معه
2.380%	1	يلزمك بمهام من غير مهامك
0%	0	لا يحترمك
100%	42	المجموع

يبين الجدول أعلاه النتائج المتواصل إليها في الإجابة عن عبارة: تشعر بالرغبة في مواصلة العمل بالمؤسسة تحت إشراف مسؤولك المباشر، بنسبة 95.238% جاءت الإجابة بنعم وبالنفى جاءت بنسبة

4.76% حيث توزع هذا النفي بالتساوي لعدم اتفاق المعنيين مع مسؤولهم المباشر وكذا التزامهم بمهام لا تدخل ضمن مهامهم .

جدول رقم 8: يبين مساعدة مسؤولكم المباشر أثناء أداء مهامكم كلما طلبتم ذلك ؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	40	95.238%
لا	02	4.761%
المجموع	42	100%

تبين النتائج المتوصل إليها حول ما إذا كان المبحوثين يتلقون المساعدة من طرف مسؤولهم المباشر كلما طلبو ذلك، إن 40 منهم يتلقون تلك المساعدة وهو ما يمثل نسبة 95.238%، بينما نفي ذلك مفردتان أي بنسبة 4.761%.

إن النتائج المتوصل إليها جاءت لتؤكد جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس لأنه في انعدام تلك الجودة لا يستجيب الرؤساء أو المشرفين لطلبات العمال.

جدول رقم 9: يبين تلقي شروح كافية حول شروط العمل؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	34	80.952%
لا	08	19.047%
المجموع	42	100%

يبين جدول نتائج المتوصل إليها حول إذا كان المبحوثون يتلقون شروح كافية حول شروط العمل من طرف مسؤولهم فكانت إجابة 34 انهم يتلقون شروح كافية وهو ما يمثل 80.952% بينما نفي 8 منهم ذلك أي بنسبة 19.047% وهم من ذوي الخبرة المهنية، إن تأكد أغلبية المبحوثين حصولهم على شروحات كافية حول شروط العمل يعزز تأكد جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس .

جدول رقم 11: يبين معايير تقييم الأداء التي يعتمدها مسؤولكم المباشر؟

النسبة المئوية%	التكرارات	الإجابة
33.333%	14	جيدة
57.142%	24	مقبولة
9.523%	04	غير مقبولة
100%	42	المجموع

يبين الجدول نتائج البحث حول تقييم الأداء التي يعتمدها مسؤولك فكانت إجابة الأغلبية (24) أن هذه المعايير مقبولة أي بنسبة 57.14% أما (14) منهم يرونها جيدة بنسبة 33.33% إذن وهذا راضون على معايير تقييم الأداء التي يتبعها مسؤولهم معهم وهذا ما يؤكد على وجود جودة بالعلاقة بين الرئيس والمرؤوس علما أن 4 منهم كانت إجابتهم غير مقبولة كون أن هذه المعايير لا تحقق طموحاتهم ورغباتهم المتعلقة برأي المبحوثين في أسلوب الترقية .

جدوا رقم 12: يبين ترقية بأسلوب عادل

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
61.905%	26	نعم
19.47%	08	لا
19.47%	08	علاقة شخصية
19.47%	08	على أساس الكفاءة
100%	42	المجموع

إن النتائج المتحصل عليها والمتعلقة برأي المبحوثين في أسلوب الحصول على الترقية تؤكد أن الأغلبية المطلقة منهم يعتقدون أنهم يتحصلون على ترقية بصفة عادلة لـ 26 مفردة بنسبة 61.905% ،أما من يعتقدون بعدم عدالة أسلوب الترقية فقد بلغ عددهم ستة عشرة (16) مفردة أي بنسبة 38.095% حيث يرجحون الترقية إلى دوافع شخصية أو على أساس الكفاءة .

إن أغلبية المعبر عن عدالة أسلوب الترقية يؤكد على وجود علاقة جيدة بين الرئيس والمرؤوس.

جدول رقم 13: يبين توزيع المهام بينكم والباقي زملائكم.

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
76.190%	32	عادلة
23.809%	10	غير عادلة
100%	42	المجموع

إن الجدول أعلاه يبين توزيع المهام بين العامل وزملائه فكانت نتيجة أن 32 منهم إجابته كانت عادل أي 76.190% و 10 منهم كانت غير عادلة أي 23.809% وهذا راجع إلى طبيعة العمل وشروط التوظيف التي لها هامش من تذبذب في توزيع المهام. ويفسر إجابة أغلبية المبحوثين (76.19%) وجود علاقة جيدة بين العاملين ومسؤولهم المباشر.

جدول رقم 14: يبين تجاوز مسؤولكم المباشر عن بعض أخطائكم المهنية.

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
30.952%	13	نعم لأنكم قلما تخطؤون
19.047%	08	أدائكم جيد
47.619%	20	جادون في عملكم
2.380%	01	لا
100%	42	المجموع

يبرر واحد وأربعون (41) مبحوثًا تجاوز مسؤولهم المباشر لبعض أخطائهم المهنية بقلتها (30.952%) حيث أجاب ثلاثة عشر (13) منهم بأنهم قلما يخطؤون أثناء تأدية مهامهم وهم عادة من ذوى الخبرة كما

برر ذلك عشرون (20) مبحوثاً بجديتهم في العمل الشيء الذي بأخذة مسؤولهم المباشر في الحسبان، كما أجمع ثمانية (08) مبحوثين ذلك إلى جودة أدائهم .
بينما نفت مفرد 3 واحدة من المبحوثين تجاوز المسؤول المباشر عن أخطائها المهنية .
إن تجاوز المسؤول المباشر على الأخطاء المهنية لأغلبية العاملين والذي أكدته نسبة 97.62% يبين الطبقة الجيدة للعلاقة بين الرئيس والمرؤوس .

جدول رقم 15: يبين خضوع لرقابة مستمرة من قبل مشرفكم

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	29	69.047%
لا	13	30.952%
المجموع	42	100%

وجاءت إجابة 29 مبحوثاً مؤكدة على نسبة 69.047% الخضوع للرقابة المستمرة بينما لم يؤكد ثلاثة عشر (13) تلك الرقابة المستمرة أي النسبة 30.952%.
أن هذه النسب تبين الوجود المستمر للمشرف عن مكان عمله وممارسة مهمة الإشراف ما يبين التزامه والتزام العاملين.

المطلب الثاني: عرض البيانات التي تبحث في إجابة التساؤل البحثي الثاني

يؤدي التطرق للنتائج الإحصائية المحصلة إلى الاستدلال عن الكيفية التي يؤثر بها الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق الشعور بالانتماء لدى العاملين على جودة العلاقة الاجتماعية بين زملاء العمل وهذا بعد تحليل البيانات الإحصائية الميدانية الخاصة بجودة العلاقة بين زملاء العمل، ومنه الإجابة على التساؤل البحثي الثاني الذي جاء على النحو التالي:

كيف يؤثر الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق الشعور بالانتماء لدى العاملين على جودة العلاقة بين زملاء العمل؟

وهو ما سوف نوضحه إثر تناول البيانات المرتبطة بالمحور الثالث من الاستمارة.

بيانات تبحث في أثر الالتزام التنظيمي على جودة العلاقة بين زملاء العمل:

جدول رقم 16: يبين شعور بالاحترام من طرف زملاء

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
97.61%	41	نعم
2.380%	01	لا
100%	42	المجموع

تبين من إجابة المبحوثين بخصوص الشعور بالاحترام زملاء العمل والتي أكد 41 منهم أي نسبة 97.61% وجود احترام متبادل بينما نفي ذلك مفردة واحدة أي بنسبة 2.380% من مجموع مفردات عينة البحث 42.

ويعود هذا الارتفاع إلى جودة العلاقة بين زملاء العمل.

جدول رقم 17: يبين تلقي المساعدة من طرف زملاء أثناء أداء العمل.

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
90.476%	38	نعم
9.523%	4	لا
100%	42	المجموع

نلاحظ من النتائج المسجلة على الجدول بخصوص تلقي المساعدة من طرف الزملاء أثناء أداء العمل أن أغلبية المبحوثين 38 منهم أكدوا مساعدتهم لزملائهم بنسبة 90.476% بينما نفي ذلك أربعة (4) من مبحوثين أي 9.523% من مجموع مفردات عينة البحث 42 ويعود هذا الارتفاع إلى جودة العلاقة التي تجمع زملاء العمل.

جدول رقم 18: يبين تقديم يد العون لزملائك أثناء العمل كلما طلب منك ذلك؟

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
95.238%	40	نعم
4.761%	2	لا
100%	42	المجموع

يتبين من نتائج المسجلة على هذا الجدول والمتعلقة بالتعاون بين زملاء العمل كلما طلب منك ذلك أن نسبة 95.238% من المبحوثين (40 مفردة) يتعاونون فيما بينهم بينما نفي ذلك 4.761% منهم. وارتفاع نسبة الذين يقدمون العون لزملائهم تثبت وجود علاقة جيدة فيما بينهم.

جدول رقم 19: يبين الرضا عن أدائك ضمن فريق العمل ؟

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
92.857%	39	نعم
7.122%	3	لا
100%	42	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن إجابة هل أنت راضي عن أدائك ضمن فريق العمل أن ثلاث منهم كانت إجاباتهم نفي أي بنسبة 7.142% و 39 كانت إجاباتهم بنعم أي بنسبة 92.857% من مجموع مفردات عينة البحث 42.

هذا الارتفاع يدل على العلاقة الجيدة بين زملاء العمل مما أدى ذلك لرضى على فريق العمل.

جدول رقم 20: يبين تقييم الجو الاجتماعي للعمل؟

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
80.952 %	34	جيد
19.047 %	8	مضطرب
100 %	42	المجموع

أكد أربعة وثلاثون (34) عاملا من المبحوثين على أنهم يعملون في جو اجتماعي جيد أي بنسبة 80.952% بينما يرى أربعة من مجموع مفردات عينة البحث بنسبة 19.047% أنهم يعملون ضمن جو اجتماعي مضطرب.

ويفسر ارتفاع عدد المبحوثين الذين يؤكدون جودة الجو الاجتماعي بجودة العلاقات الاجتماعية للعمل السائدة داخل المؤسسة والتي تعتبر شرطا أساسيا في ذلك.

جدول رقم 21: يبين تضامن مع زملاء في حالات النزاع التي لا تكون طرفا فيها؟

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
71.428 %	30	نعم
28.571 %	12	لا
100 %	42	المجموع

يؤكد أغلبية المبحوثين على تضامنهم مع زملائهم في مختلف النزاعات في وان لم يكونوا طرفا فيها والذين بلغ عددهم ثلاثون (30) وهو ما يعادل نسبة 71.428% هذه الأغلبية تعزز صحة وجود علاقة جيدة من زملاء العمل، وقد نفى ذلك اثني عشرة (12) مبحوثا ما يعادل نسبة 28.571% الذين يعود عدم تضامنهم مع زملائهم إذ لم يتعلق الأمر بموضوع يخصهم إلى التزامهم وعدم تدخلهم في شؤون لا تعنيهم وهذا أيضا لا يتنافى مع وجود علاقة جيدة بينهم وبين باقي زملائهم.

جدول رقم 22: يبين علاقات صداقة مع زملاء العمل؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	38	90.476%
لا	4	9.523%
المجموع	42	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه والتي تبحث عن وجود علاقات صداقة بين زملاء العمل تبين أن أغلبية المبحوثين تربطهم علاقة صداقة بينهم حيث أكد ذلك 38 مبحوثا أي بنسبة 90.476% ونفى ذلك أربعة مفردات (04) من مجموع مفردات عينة البحث 42 وهو ما يؤكد جودة العلاقة بين زملاء العمل باستثناء العمال الذين ليبين لهم أقدمية داخل المؤسسة.

جدول رقم 22: يبين المساهمة في عمليات التضامن مع عمليات التضامن مع زملائهم خارج إطار العمل؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	30	71.428%
لا	12	28.171%
المجموع	42	100%

تبين النتائج المتوصل إليها والمتعلقة بتضامن العاملين مع زملائهم خارج إطار العمل، أن أغلبية مفردات عينة البحث كانت إجاباتهم إيجابية قدر عدد المجيبين بنعم ثلاثون (30) مفردات 3 أي نسبة 77.428% بينما نفي ذلك اثني عشرة (12) مبحوثا وهو ما يؤكد وجود علاقة جيدة بين أغلبية زملاء العمل خاصة ذوي الأقدمية منهم.

إن النتائج المتوصل إليها من خلال إجابات المبحوثين عن الأسئلة المخصصة لهذا الجانب والتي كانت في مجملها ثمانية (08) أسئلة متنوعة مست مختلف المؤشرات التي تسمح بالكشف عن طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس وأثر الالتزام التنظيمي فيها من خلال دوره في تحقيق بذل الجهد لدى العاملين. وقد أبدى أغلبية مفردات العينة (95.23%) رغبتهم في مواصلة العمل تحت إشراف مسؤولهم المباشر مما يبين الطبيعة الجيدة للعلاقة التي تربطهم وكذا درجة الالتزام التنظيمي لديهم.

وما يزيد من إثبات جودة العلاقة بين العاملين ومسؤولهم المباشر هو تلقيهم المساعدات المهنية كلما طلبوا ذلك وهو ما أكدته 95.23% من المبحوثين، هذه المساعدة المهنية التي يقدمها المسؤول للعاملين الذين يشرف عليهم تزيد من التزامهم التنظيمي الشيء الذي يدفعهم إلى بذل المزيد من الجهد في العمل. كذلك جاءت إجابات 80.95% من المبحوثين مؤكدة تلقيهم الشروحات الكافية حول شروط العمل الشيء الذي يعزز التزامهم التنظيمي ويضمن إلى حد ما ما بذل الجهد المناسب لتنفيذ مهامهم ضمن شروط العمل المحددة وفي نفس الوقت يعكس جودة العلاقة بينهم وبين مسؤولهم المباشر.

ويعتقد 57.14% من مفردات عينة البحث أن معايير التي يعتمدها المسؤول المباشر لأجل تقييم أدائهم مقبولة بينما يؤكد 33.33% منهم على جودتها. وهذه النتائج تبين صلاحية تلك المعايير لتقييم الجهد المبذول جراء الالتزام التنظيمي للعاملين كما تؤثر على مستوى جودة العلاقة بين العاملين ومشرفيهم. ويعتبر أغلبية المبحوثين (61.9%) أن عملية ترقية العاملين بالمؤسسة تتم بطريقة عادلة مستبعدين العوامل المتعلقة بالعلاقات الشخصية وغيرها. وهذه النتيجة تدعم ما تم التوصل إليه بحصول الالتزام التنظيمي وما له من دور في دفع العاملين على بذل جهد أكثر وفي نفس الوقت بدعم جودة العلاقة بين الطرفين (عاملين، مسؤولين).

إن التوزيع العادل للمهام بين العاملين والذي أكد 76.190% من المبحوثين من قبل مسؤولهم المباشر يتم وفقا للإجراءات التنظيمية المعتمدة من قبل المؤسسة ويعكس التزاما تنظيميا مناسباً يضمن بذل الجهد المطلوب من طرف العاملين وفي نفس الوقت يظهر صفة الجودة في العلاقة بين الطرفين.

ويؤكد التسامح الذي يبديه المسؤول المباشر تجاه العاملين تحت إشرافه إثر ارتكابهم بعض الأخطاء المهنية البسيطة درجة جودة العلاقة بينهم من جهة ومستوى التزامهم التنظيمي من جهة أخرى، حيث يبرر ذلك تحديثهم في العمل وجودة أدائهم وقلة أخطائهم وهي العوامل التي لا تتحقق إلا في وجود الالتزام التنظيمي كما تبين في نفس الوقت حرص هؤلاء على بذل أقصى قدر من الجهد.

إن خضوع العاملين للرقابة المستمرة من طرف المسؤول المباشر يضمن الالتزام بالإجراءات التنظيمية التي يترتب عليها تحقيق بذل العاملين للمزيد من الجهد لما يعزز جودة العلاقة بين الطرفين.

تبين النتائج التي تحصلنا عليها من خلال قراءتنا لإجابات المبحوثين عن أسئلة الاستمارة فيما يخص هذا المحور المتعلق بالبحث عن الكيفية التي يؤثر بها الالتزام التنظيمي عن تحقيق الشعور بالانتماء لدى العاملين على جودة العلاقة بين زملاء العمل.

إن كافة المبحوثين يشعرون بالاحترام من طرف زملائهم (67.61%) باستثناء مفردة واحدة، هذه النتيجة تؤكد الشعور بالانتماء لدى العاملين الذي يحققه التزامهم التنظيمي وهو في نفس الوقت يعكس جودة العلاقة بينهم.

هذه الجودة في العلاقة بينهم التي يؤكدونها تعاونهم أثناء العمل حيث جاءت الإجابات (90.47%) من المبحوثين إيجابية فيما تعلق بتلقي المساعدة من طرف الزملاء.

وفي نفس السياق جاءت إجابات 95.23% منهم مؤكدة لتقديمهم يد العون لزملائهم كلما طلب منهم ذلك.

وعبر 92.85% من مفردات عينة البحث عن رضاهم التام بخصوص أدائهم ضمن فريق العمل هذا الرضا عن الأداء يبين بشكل واضح العلاقة فيما بينهم التي تدل على الشعور بالانتماء لديهم جراء التزامهم التنظيمي.

وقد قيم 80.95% من المبحوثين الجو الاجتماعي للعمل بأنه جيد الشيء الذي يثبت أنهم يعملون في وجود علاقات اجتماعية جيدة خالية من الاضطرابات والخلافات وهو كذلك دليل عن جودة العلاقات فيما بينهم مما يشعرهم بالانتماء هذا الشعور بالانتماء الناتج عن التزامهم التنظيمي . هذه الجودة في العلاقات بين زملاء الناتجة عن الشعور بالانتماء الذي يحققه التزامهم التنظيمي تبينها إجابات المبحوثين الذين أكد 71.42% منهم على تضامنهم مع بعضهم البعض في حالات النزاع حتى وان لم يكونوا طرفا فيها.

كما تثبت تلك الجودة من العلاقات بينهم علاقات الصداقة والتي أكدها 90.47% من مجموع المبحوثين الذين تربطهم علاقات صداقة مع زملائهم، كما تبينها مساهمتهم في عمليات التضامن فيما بينهم خارج إطار العمل. حيث كانت إجابة 71.42% من مفردات عينة البحث إيجابية بخصوص ذلك.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية

إن هدف الدراسة الميدانية هو البحث عن إجابات من واقع المؤسسة التي أجرى فيها البحث الميداني تتعلق بالتساؤلات البحثية انطلاقا من الدلالات الإحصائية المتحصل عليها والدالة على وجود علاقة ترابطية بين الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق بذل الجهد وجودة العلاقات بين زملاء العمل، وكذلك وجود علاقة ترابطية بين الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق الشعور بالانتماء لدى العاملين وجودة العلاقة بين العاملين والمشرفين، ومنه التوصل ما إذا كان للالتزام التنظيمي أثر في العلاقات الاجتماعية للعمل .

المطلب الأول: الإجابة عن التساؤلات البحثية

الإجابة على التساؤل البحثي الأول

انطلاقا من تحليل البيانات والنتائج الإحصائية التي تم عرضها سابقا والمتعلقة بالبحث في إجابة التساؤل البحثي الأول الذي جاء بالصيغة التالية:

كيف يؤثر الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق بذل الجهد على جودة العلاقة بين العاملين والمشرفين؟

وهو التساؤل الذي تم البحث في إجابته من خلال الإجابة المحصل عليها من أسئلة المحور الثاني من الاستمارة حيث جاءت النتائج كما يلي:

- يشعر العاملون بالرغبة في مواصلة العمل تحت إشراف مسئولهم المباشر وهو ما تؤكد النتيجة المتوصل إليها من خلال الإجابة على السؤال الأول من المحور الثاني حيث أكد 95.23% من المبحوثين رغبتهم في مواصلة العمل تحت مسئولهم المباشر الشيء الذي يؤكد جودة العلاقة بينهم نتيجة ما يبذلونه من جهد جراء التزامهم التنظيمي.

- يتلقى العاملون المساعدات أثناء تنفيذ مهامهم من طرف مسئولهم المباشر كلما طلبوا ذلك وهو ما أجاب عنه 95.83% من المبحوثين، هذه الإجابة تبين جودة العلاقة بين العاملين والرؤساء (المشرفين) حيث تساهم المساعدات المهنية التي يقدمها الرئيس للمرؤوسين في تحقيق بذل الجهد الناتج عن التزامهم التنظيمي.

- يتلقى العاملون الشروحات الضرورية من طرف مسئولهم المباشر حول شروط العمل الشيء الذي يساهم في التزامهم التنظيمي وضمان بذل الجهد لديهم وهو ما يدل على وجود علاقة جيدة بينهم وبين مسئولهم.

- يرى العاملون أن المعايير المعتمدة في تقييم الأداء أنها جيدة ومقبولة (57.14% جيدة 33.33% مقبولة) وهو ما يدل على التزامهم التنظيمي المؤدي لهم إلى بذل الجهد المطلوب تماشياً مع معايير التقييم ما يظفي صفة الجودة على العلاقة بينهم وبين المشرفين الذين يسهرون على عملية تقييم الأداء .

- تتم ترقية العاملين بالمؤسسة مجال الدراسة بأسلوب عادل تماشياً مع يبذله المعنيون من جهد نتيجة التزامهم التنظيمي كما تدل هذه الاجابة على جودة العلاقة بينهم وبين المشرفين الذين تسند إليهم عملية الترقية.

- تتوزع المهام بين العاملين بأسلوب عادل، هذا ما أكده 76.190% من المبحوثين وفقاً للإجراءات التنظيمية المعتمدة بالمؤسسة وهو ما يسمح لهم ببذل الجهد المطلوب نتيجة الالتزام التنظيمي في هذا الجانب وهو كذلك ما يطبع العلاقة بين العاملين والمشرفين بالجودة.

- يتجاوز المسؤولون عن بعض أخطاء العاملين حيث أكد ذلك (97.62%) وهذا ما بين درجة التزامهم التنظيمي ما يحققه ذلك من بذل الجهد الشيء الذي يعكس جودة العلاقة بين العاملين والمشرفين.
- يخضع العاملون في المؤسسة للرقابة المستمرة من طرف مسؤولهم المباشر الشيء الذي يضمن التزامهم بالإجراءات التنظيمية في العمل ما يؤدي إلى تحقيق بذل الجهد الذي يساهم في جودة العلاقة بينهم وبين مشرفهم 0

- على ضوء ما سبق ذكره يمكننا أن نخلص إلى القول:

يؤثر الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق بذل الجهد على جودة العلاقة بين العاملين والمشرفين.

الإجابة على التساؤل البحثي الثاني:

بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل البيانات المعروض سابقا والخاص بالبحث عن إجابة التساؤل البحثي الثاني الذي تمت صياغته كما يلي:

كيف يؤثر الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق الشعور بالانتماء لدى العاملين على جودة العلاقة بين زملاء العمل؟

وهو التساؤل الذي تم البحث في إجابته من خلال إجابات المبحوثين عن أسئلة المحور الثالث من استمارة البحث أين تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يشعر العاملون بالاحترام من طرف زملائهم، وهي النتيجة التي أكدها كافة المبحوثين (97.71%) وهذا الاحترام الناتج عن التزامهم بالإجراءات التنظيمية الضابطة للعلاقات فيما بينهم داخل أماكن العمل الشيء الذي يعزز الشعور بالانتماء لديهم.

- يساعد العاملون بعضهم البعض في عملهم، حيث أجاب بالإيجاب (90.47%) من المبحوثين ما يعكس جودة العلاقات فيما بينهم نتيجة شعورهم بالانتماء المحقق جراء التزامهم التنظيمي.

- يقدم العاملون يد العون لزملائهم كلما طلب منهم ذلك هذه النتيجة أثبتتها إجابات (95.23%) من مفردات عينة البحث وهو دليل آخر على جودة العلاقة فيما بينهم التي تعكس الشعور بالانتماء لديهم.

- يشتغل العاملین ضمن جو اجتماعي جيد، وهي حقيقة الجو الاجتماعي للعمل التي وصفها

(80.95%) من العاملین المبحوثین مما يدل على أنهم يعملون في ظل علاقات جيدة ضمن بيئة

اجتماعية خالية من الاضطرابات والخلافات مما يشعرهم بالانتماء.

- يتضامن العاملون مع بعضهم البعض في حالة النزاع حتى وإن لم يكونوا طرفا فيه، هذا التضامن

الذي أكده (71.42%) من المبحوثین إنما يؤكد الشعور بالانتماء لديهم وكذا جودة العلاقات فيما بينهم.

- تربط العاملین علاقات صداقة فيما بينهم، هذا ما أكده (90.47%) من المبحوثین حيث تعدت علاقة

الزمالة وتطورت إلى علاقات صداقة لديهم وهو ما يثبت الشعور بالانتماء لديهم وكذا جودة العلاقة فيما

بينهم.

- يساهم العاملون في عمليات التضامن مع بعضهم البعض خارج إطار العمل وقد أثبتت إجابات

(71.42%) من المبحوثین ذلك وهو ما يعد تأكيدا على الطبيعة الجيدة للعلاقة فيما بينهم الناتجة عن

شعورهم بالانتماء على ضوء ما سبق التطرق إليه يمكننا أن نصوغ الإجابة التالية على التساؤل البحثي

الثاني:

يؤثر الالتزام التنظيمي من خلال دوره في تحقيق الشعور بالانتماء لدى العاملین على جودة العلاقة

بين زملاء العمل

المطلب الثاني: الإجابة على التساؤل الرئيسي.

جاءت النتائج المتوصل إليها والتي قادت إلى إجابات إيجابية للتساولين الباحثين الأول والثاني، حيث

ثبت من خلال إجابة التساؤل الأول أن للالتزام التنظيمي أثر على جودة العلاقة بين زملاء العمل من

خلال دوره في تحقيق بذل الجهد، كما بينت النتائج المتوصل إليها والمتعلقة بإجابة التساؤل البحثي الثاني

أن للالتزام التنظيمي أثر على جودة العلاقة بين زملاء العمل من خلال دوره في تحقيق الشعور بالانتماء

لديهم.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة.

المطلب الأول: نتيجة الدراسة

كنتيجة عامة لهذه الدراسة فإن الالتزام التنظيمي يؤثر في جودة العلاقات الاجتماعية للعمل جراء تأثيره في جودة العلاقات بين العاملين والمشرفين من خلال دوره في تحقيق بذل الجهد وكذا تأثيره في جودة العلاقات بين زملاء العمل من خلال دوره في تحقيق الشعور بالانتماء لديهم على اعتبار أن العلاقات الاجتماعية للعمل تتمثل في العلاقات بين زملاء العمل والعلاقات بين العاملين والمشرفين (الرئيس، المرؤوس).

وهي النتيجة التي تتفق مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة حسب نقاط تقاطعها مع هذه الدراسة حيث توصلت في مجملها إلى إثبات دور الالتزام التنظيمي في تحقيق بذل الجهد لدى العاملين والذي من خلاله يؤثر الالتزام التنظيمي في تحقيق بذل الجهد لدى العاملين والذي من خلاله يؤثر الالتزام التنظيمي في العلاقات الاجتماعية للعمل وأيضا تحقيق الشعور بالانتماء لديهم وهو العامل الذي يساهم في تأثير الالتزام التنظيمي على العلاقات الاجتماعية للعمل كذلك.

المطلب الثاني: اقتراحات وتوصيات

ضرورة أن يحظى موضوع الالتزام التنظيمي باهتمام الباحثين لتوفير المراجع والبحوث الإستراتيجية لموضوع الالتزام التنظيمي.

الاهتمام بوجود العلاقات الاجتماعية للعمل لما لها من دور في استقرار المنظمة وإعطاء مصطلح لوجوده بعد استراتيجي داخل المؤسسة .

اهتمام بواقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات الجزائرية.

ضرورة اهتمام المؤسسات الجزائرية بتأثير الالتزام التنظيمي على شعور بالانتماء لدى العامل

التعمق في دراسة علاقة الالتزام التنظيمي باستعداد الفرد لبذل أقصى جهده ودور العلاقات الاجتماعية للعمل بذلك.

الاستمرار في توطيد العلاقات ما بين الرئيس والمرؤوس وزملاء العمل لما لها من أثر على ارتفاع الالتزام التنظيمي داخل المنظمة.

خاتمة

خاتمة:

من خلال دراستنا للالتزام التنظيمي وأثره في جودة العلاقات الاجتماعية للعمل تبين لنا أن من أهم خصائص الالتزام التنظيمي للعمال التي لها علاقة قوية تساهم في تعزيز رغبتهم في بذل الجهد أثناء أدائهم لمهامهم وهذا لما لجودة العلاقات الاجتماعية للعمل دور في تعزيز الالتزام بالقواعد والإجراءات بين الرئيس المرؤوس وزملاء العمل وجعل سلوكياتهم أكثر مرونة مع بعضهم البعض ، فالاحترام المتبادل والتضامن بين الزملاء سواء داخل المؤسسة أو خارجها يعطي للفرد شعورا بالانتماء للفريق والرغبة في العمل معه ، فالالتزام التنظيمي يساعد على بناء علاقة قوية تسودها الثقة و التعاون ومساعدة الزملاء لبعضهم وهذا ما يميز كذلك العلاقة بين العمال والمشرفين (الرئيس والمرؤوس) فمرونة التعامل التي عززها الالتزام التنظيمي في رغبة العمال العمل تحت اشراف مسؤولهم و تلقي مساعداته وشروحاته اثناء أداء مهامهم واسلوبه في التقويم وتوزيع المهام يبين جانب الالتزام التنظيمي الذي تركز عليه المؤسسة لتعزيز قيمة المنظمة وتحقيق أهدافها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

1-المعاجم و القواميس:

1. احمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية - انجليزي ، فرنسي ، عربي، مكتبة لبنان ، بيروت،1978.
2. احسان محمد الحسن: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي ، دار الطليعة، للطباعة والنشر، بيروت،1986.
3. ريدون ، ف.بوركو : المعجم النقدي لعلم الاجتماع ، ترجمة: سليم حداد ، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، بيروت ، 1986.
4. ريدون ، ف.بوركو : المعجم النقدي لعلم الاجتماع ، ترجمة: سليم حداد ، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، بيروت ، 1986.
5. عثمان عمر بن عامر، مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، منشورات جامعة قاريونس، بنغازي، ليبيا، طبعة 1، 2002
6. محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، مصر،2000.
7. مصطفى زايد: قاموس البحث العلمي - انجليزي_عربي_عربي_انجليزي ، النسر الذهبي للطباعة ، مصر، 1999.
8. ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل ديوان مطبوعات الجزائر، الجزائر 2011.

2-الكتب:

1. القروي محمد قاسم، السلوك التنظيمي الإنساني الفردي والجماعي في التنظيمات الإدارية، الطبعة الثانية، مكتبة الشرق، عمان، 1994.
2. احسان محمد الحسن: الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، للطباعة والنشر، بيروت،1986.
3. تيودور كابلوف : البحث السوسولوجي ، ترجمة : نجاة عياش ، دار المروج للطباعة و النشر و التوزيع ، بيروت ، 1985
4. جابر عوض سيد، التكنولوجيا والعلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، السويس، مصر 1996.
5. خليل أحمد خليل : المفاهيم الأساسية في علم الاجتماع ، دارالحدائق للطباعة والنشر و التوزيع ، بيروت ، 1984.
6. خليل محمد حسن الشماع ، حظير كاظم حمود : نظرية المنظمة ، ط 2 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الأردن ، 2006.
7. سعاد نايف برونوسي، إدارة الموارد البشرية وإدارة الافراد ، الطبعة الثانية ، دار وائل،عمان،2004 .
8. سيد محمد جاد الرب الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، جامعة قناة السويس،2009.
9. سيزلاغي ولاس ، رودى ولاس مارك جي : السلوك التنظيمي و الأداء ، ترجمة : جعفر أبو القاسم أحمد ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، 1991.

10. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي " القواعد والمراحل والتطبيقات الطبعة الثانية، الجامعة الأردنية، دار وائل للطباعة والنشر، 1999.
11. محمد الصريفي ، السلوك التنظيمي ، الإسكندرية ، مؤسسة حورس ، 2005
12. عبد الباقي صلاح الدين، مبادئ السلوك التنظيمي، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر 2005 .
13. عبدالغفار حنفي ، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة، 2007
14. عبد الرزاق الرحاحلة، زكاريا احمد العزام، مكتبة المجتمع العربي الطبعة الاولى، 20011
15. علي محمد احمد المصاروة ، نعمة عباس الخفاجي، إدارة التنوع ومنظور الالتزام التنظيمي، دار الأيام عمان، الأردن، 2014.
16. عبودي زيد ، التنظيم الإداري مبادئه و اساسياته ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006
17. عبد الناصر جندلي : تقنيات البحث في العلوم السياسية و الاجتماعية و الانسانية، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005
18. عبد الناصر جندلي : تقنيات البحث في العلوم السياسية و الاجتماعية و الانسانية، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005
19. فاروق فيلة محمد عبد المجيد، سلوك التنظيمي الطبعة 2 دار المسيرة 2009.
20. فيصل حسونة، ادارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى 2008، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .
21. صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي ، الإسكندرية، دار الجامعة، 2005.
22. صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية، دار الجامعة، 2004.
23. صلاح الدين حسين الهيتي : الأساليب الاحصائية في العلوم الادارية – تطبيقات باستخدام spss ، ط2، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2006.
24. طلعت همام : سين جيم عن مناهج البحث العلمي ، مؤسسة الرسالة ، دار عمار ، بيروت ، 1984.
25. رجب حسنين محمد الرفاعي ن السلوك الإداري الأسس و المبادئ و النظريات ، طبعة الثالثة ، أسيوط ، مصر ، 2006 .
26. رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية : دار هومة، الجزائر ، 2002.
27. رشيد واضح، علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، دار هومة، الجزائر، 2003.
- 3. المذكرات:**

1. سامية معاوي، الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع، جامعة باجي مختار، عنابة، 2009، 2008.

2. محمد إسماعيل داود الجماعي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين والخدمات الطبية والعسكرية بقطاع غزة، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة من أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا ، 1437 هـ -2016 م .
3. عوراتتي مأمون عبد القادر ، العلاقة بين الولاء المهني و النمط القيادي لدى الإداريين عن وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، جامعة البجاج ،2003 .
4. أميرة محمد رفعت حواس ، أثر الالتزام التنظيمي و الثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال ، جامعة القاهرة ، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال.
5. بوزراع فوزي، ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية، لنيل شهادة الماجستير، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة وهران، 2013-2014.
6. محمد إسماعيل داود الجماعي العلاقة بين الالتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي لدي العاملين في الخدمة الضبطية العسكرية رسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا ، قطاع غزة عبد الناصر جندي، تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية 2005.

4. المجلات :

1. مجلة الإدارة والاقتصاد وتحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت العدد 83/2010 .
2. محمد أحمد سليمان و آخرون ، الرضا و الولاء الوظيفي، الأردن ، دار زمزم، 2011 قيس إبراهيم حسن ، دور الخصائص الريادية في تعزيز الالتزام التنظيمي ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من منخذي القرار في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، ديالى جامعة السليمانية ، الهيئة الكردستانية الدراسات الاستراتيجية و البحث العلمي ، العدد 26 ، 2009 .
3. العنزي، سعد علي الزبيدي، غني دحام، علاقة الالتزام المنظمي بمشاركة العاملين وأثرها في تحقيق متطلبات الجودة للموارد، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد 61، 2006.
4. أحمد صرايرة ، د ليلي العفاسي ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظري و التطبيقي ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد 01 ، 2008 ،جامعة مؤتة ،الأردن .

5. موقع الالكتروني:

22:20، اليوم 7 مارس، [https //www.ingdz.net/forum/index.php ?topic=656.0](https://www.ingdz.net/forum/index.php?topic=656.0)

1-باللغة الفرنسية :

المعاجم و القواميس:

1. Pierre Ansart, André Akoun : Dictionnaire de la sociologie, Mane imprimerie, France, 1999.
2. Yves Alpe, J.R.Lambert, A.Beitone, S.Parayre, C.Dollo : Lexique de sociologie, 4^{ème} édition, Dalloz, 2013.

الكتب:

1. Frederick Winslow Taylor: La direction scientifique des entreprises, ouvrage présenté par : Med Benguerna, ENAG édition, Alger, 1992.
2. Grawitz Madeline : Les méthodes des sciences sociales, Ed. Dalloz, Paris, 1976.
3. Guy Roustang : Le travail autrement (travail mode de vie), Bordas, Paris, 1982.
4. Henri Fayol : Administration industrielle et générale, ouvrage présenté par : Ahmed Bouyacoub, ENAG édition, Alger, 1990.
5. Jean-Pierre Citeau : Gestion des ressources humaines –principes généraux et cas pratiques, 4^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2002.
6. Michel Beaud : L’art de la thèse, Casbah édition, Alger, 2005.
7. Philippe Bernoux : La sociologie des entreprises, 3^{ème} édition, Normandie ROTO impression, France, 2009.
8. René LLOred : Sociologie, théories et analyses, Ellipses édition marketing, Paris, 2007.
9. Sabine Erbès-Seguin : La sociologie du travail, 3^{ème} édition, imprimerie Europe Media duplication, France, 2009.
10. Stefano Zan, Massimo Ferrante : Le phénomène organisationnel, Hermattans, Paris, 1996.
11. Thomas Coutrot : Critique de l’organisation du travail, Imprimerie Campin, Belgique, 2002.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



استمارة استبيان حول موضوع

أثر الالتزام التنظيمي في جودة العلاقات الاجتماعية للعمل

دراسة ميدانية لمديرية الشؤون الاجتماعية سوناطراك ناحية بسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص : علم الاجتماع تنظيم و العمل

إشراف الأستاذ:

د/ عصمان بوبكر

اعداد الطالبة:

نويوة وفاء

ملاحظة: ضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن قناعتك مع العلم ان المعلومات سرية ولا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية 2019/2018

بيانات أولية

- 1 جنس: ذكر
- 2 سن: 26-16 36-2 46 56 أكثر
- 3 المستوى التعليمي: ابتدائي
- 4 الفئة المهنية: عون تنفيذ مسير
- 5 الخبرة المهنية: 10-5 1 20 2 3

بيانات تبحث في أثر الالتزام التنظيمي في جودة العلاقة بين الرئيس والمرووس

6 تشعر بالرغبة في مواصلة العمل بالمؤسسة تحت إشراف مسؤولك المباشر؟

نعم لا

7 يساعدكم مسؤولكم المباشر اثناء أداء مهامكم كلما طلبتم ذلك؟

نعم لا

8 تتلقون الشرحات الكافية حول شروط العمل؟

نعم لا

9 كيف ترون معايير تقييم الأداء التي يعتمد عليها مسؤولكم المباشر؟

جيدة مقبولة غير مقبولة

10 تتم ترفيتكم بأسلوب عادل؟

نعم لا

11 كيف يتم توزيع المهام بنكم وباقي زملائكم بأسلوب؟

عادل غير عادل

12- هل يتجاوز مسؤولكم المباشر عن بعض اخطائكم المهنية؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم لماذا؟

-لأنكم قلما تخطونون

-أدائكم جيد

-جادون في عملكم

13 تخضعون لرقابة مستمرة من قبل مشرفكم؟

نعم لا

بيانات تبحث في أثر الالتزام التنظيمي في جودة العلاقة بين زملاء العمل

14 هل تشعر بالاحترام من طرف زملائك؟

نعم لا

15 تتلقى المساعدة من طرف زملائك اثناء أداء العمل؟

نعم لا

16 تقدم يد العون لزملائك اثناء العمل كلما طلب منك ذلك؟

نعم لا

17 هل انت راضي عن ادائك ضمن فريق العمل؟

نعم لا

18 كيف تقيمون الجو الاجتماعي للعمل؟

جيد مضطرب

19-تتضامن مع زملائك في حالات النزاع التي لا تكونون طرفا فيها؟

نعم لا

20 تربطكم علاقات صداقة مع زملاء العمل؟

نعم لا

21 تساهمون في عمليات التضامن مع زملائكم خارج إطار العمل؟

نعم لا

رئيس الناحية

مكلف بالدراسات

مكلف بالتسيير الإداري

سكرتارية

فرع

مصلحة الصحة

مصلحة الطفولة

مصلحة الرياضة و
الثقافة و التنمية

مصلحة المستخدمين

مصلحة المالية و القانونية
العامة

مصلحة التكوين و الصيانة

فرع طب العمل

برمجة و تنظيم
النشاطات

فرع الرياضة

فرع التسيير الإداري و
المالي

فرع المحاسبة

فرع الوسائل

فرع طب علاجي

المتابعة البيداغوجية

فرع الثقافة و التسلية

فرع التكوين و التسيير
المعند

فرع الميزانية

فرع التموين

فرع التحصيلات

فرع المخيمات الصيفية
ه العائلة

فرع الخدمات
الاجتماعية

فرع الخزينة

فرع تسيير المخازن

فرع الحماية
الاجتماعية

خلية العلاقات العامة

فرع القانونية

فرع تسيير النقل

الشكل رقم (01) الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الاجتماعية - سوناطراك - ناحية بسكرة