



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة 08 ماي 1945 قلمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم: العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع التنظيم و العمل

الخدمات الاجتماعية العالية الجودة داخل المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمدرية توزيع الكهرباء والغاز فرع سونلغاز - بوشقوف-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

تحت إشراف الأستاذ:

➤ د/ولعادي إبراهيم.

من إعداد الطالبة:

➤ قواسمية نورة

السنة الجامعية: 2012/2013

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" وَمِنْهُ مَفَاتِحُ الْغَيْبِ لَا يَعْلَمُهَا إِلَّا هُوَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَمَا
تَسْقُطُ مِنْ وَرَقَةٍ إِلَّا يَعْلَمُهَا وَلَا حَبَّةٌ فِي ظِلْمَةٍ الْأَرْضِ وَلَا رَطْبٌ وَلَا
يَأْبَسُ إِلَّا فِي كِتَابٍ مَبِينٍ ."

سورة الأنعام " الآية 59 "

كلمة شكر وتقدير

الحمد لله الذي تتم الصالحات

الحمْد والثناء والشكر لله العالِي القدير على توفيقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع

قال رسول الله "ص" «من لم يشكر الناس ، لم يشكر الله»

الشكر الجزيل والكبير إلى الأستاذ الدكتور المشرف الأستاذ "برهيم بوعادي" على المعرفة التي منحنا إياها والسلوك وحسن المعاملة والتواضع ، ونشكره على مساعدته لنا طول فترة إعدادنا لهذا البحث ، كما نشكره على إشرافه وعطائه ومجهوداته التي بذلها لأجلنا طيلة العام الدراسي وكان لنا نعم المرشد وتحمل عبء توجيهنا لإنجاز أصعب جزء من هذا العمل المتواضع .

شكرا إلى كافة أساتذة قسم علم الاجتماع خاصة أساتذة تخصص تنظيم وعمل

إلى كافة طلبة قسم علم الاجتماع

إلى كافة موظفي وعمال قسم علم الاجتماع : خاصة رئيس القسم .

إلى كافة عمال وموظفي مؤسسة سونلغاز (مديرية التوزيع فرع يوشقوف)

إلى كل من ساعدنا لإتمام هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد .

إلى كل من علمنا حرفا في هذا الوجود .

الإهداء

الحمد لله خالق الأنوار وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة على المهادي المختار سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ،وبداية نبدأها بقول الله عز وجل " واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا."

اهدي ثمرة جهدي إلي أعظم امرأة في العالم والى قطرة الماء النادية وطلعت الشمس البهية التي حملتني جنينا وهنا على وهن وعلمتني صغيرة ورافقتني بدعاتها كبيرة أُمي الغالية "عقيلة"

والى روح أبي الطاهرة السابحة في ملكوت الله رحمة الله واسكنه فسيح جناته واسأل الله أن يكون مثواه جنة الخلود أبي "محمد الشريف" وإلى رفقتي وسندي أخواتي : حنان، فوزية، نجوى، وأزواجهن صالح، ولزهر وإخوتي :ناصر، سعيد، زوبير ، لزعر إلى كل من زوجاتهم : حكيمة ،ندى ،فوزية ،حياة، وأولادهم مريم ، إياد ،هيثم،محمد المنتظر ،محمد المعتصم بالله، أروى اريام ، دعاء ،الألاء،ذكرى،دنيا ، اسكندر ،زكرياء،عامر، أسامة، نذير، هجيرة ، خولة وابنتها ريماس وزوجها عبد الحافظ ،إلى لبنا وبثنة ومحي الدين ،سفيان ونجيب.والى كل الأقارب والأحباب والى صديقاتي العزيزات ورفيقات دربي خاصة: سارة، حنان،فاطمة ،سميرة ،دلال ،كريمة ،كوثر،عفاف، منال،سمية ،وفاء،نادية والى زملائي بدري ،كريم ،عبد الرزاق،امن،إسلام ،منصف، عبد الحميد،والى زملائي في الدراسة والعمل .

والى من ساعدني في هذا العمل المتواضع إلى الأستاذ المشرف بلعادي ابراهيم

والى من غفل عنهم قلبي لكن قلبي لم ينساهم

- 45.....ثالثا: فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية
- 47.....رابعا: مبادئ الخدمة الاجتماعية العمالية
- 49.....خامسا: أهداف الخدمة الاجتماعية العمالية
- 53.....سادسا: مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية
- 65.....خلاصة

× الفصل الرابع: مراحل التنظيمية تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

- 67.....تمهيد
- 68.....أولا: مرحلة التسيير الذاتي
- 70.....ثانيا: التسيير الاستراتيجي للمؤسسات
- 73.....ثالثا: مرحلة ما بعد 1980 استقلالية المؤسسات
- 77.....رابعا: أهم آليات الدخول إلى اقتصاد السوق
- 93.....خلاصة

× الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات الدراسية.

- 95.....تمهيد
- 96.....أولا: عرض بيانات الدراسة
- 118.....ثانيا: نتائج الدراسة
- 119.....ثالثا: التوصيات والاقتراحات
- 119.....رابعا: صعوبات الدراسة
- 120.....خلاصة
- 122.....خاتمة
- ؟قائمة المراجع ×
-الملاحق ×

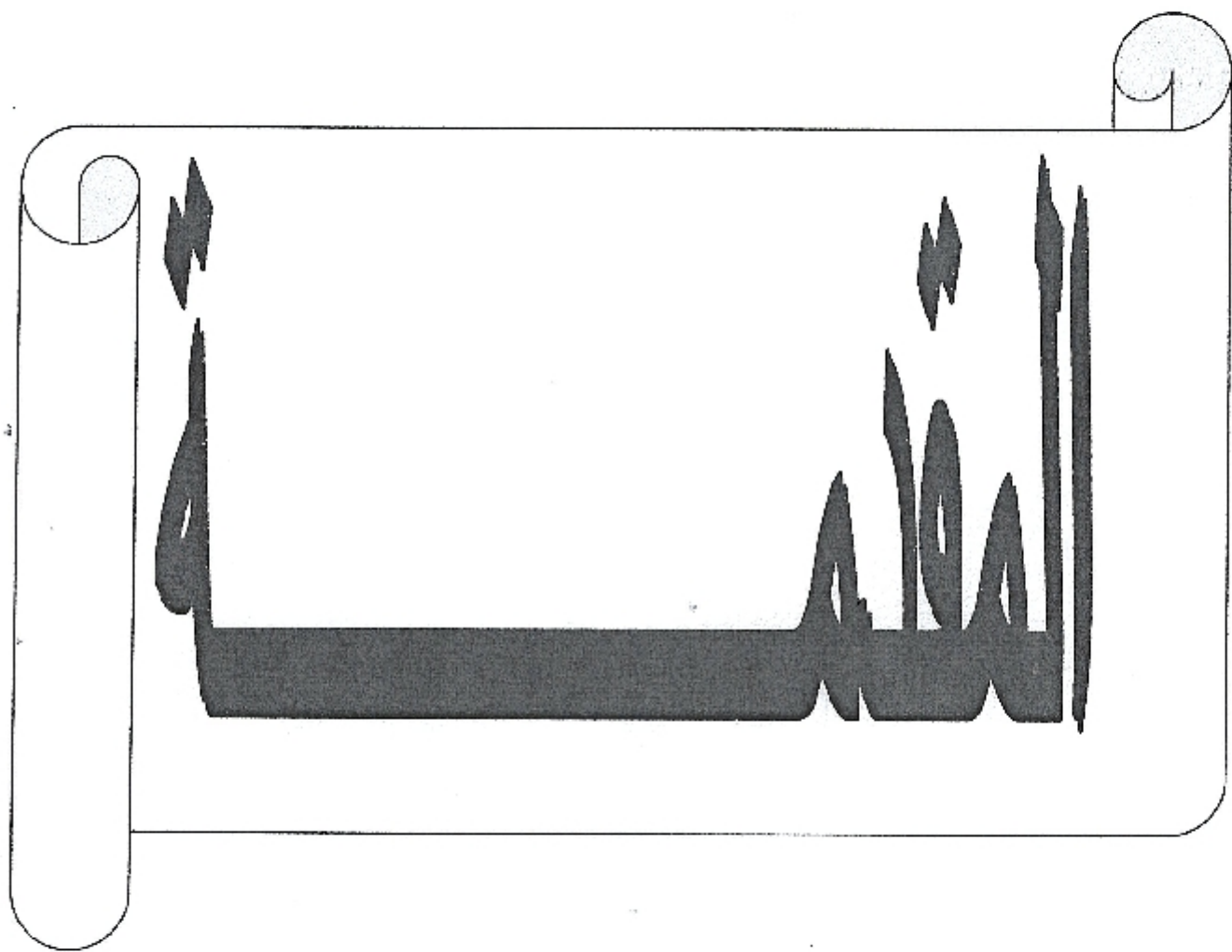
فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
96	يبين توزيع عينة البحث حسب الجنس .	01
97	يبين توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية والحالة المدنية	02
98	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي .	03
98	يبين توزيع أفراد العينة حسب منطقة السكن .	04
99	يبين توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة .	05
99	يبين توزيع أفراد العينة حسب كفاية الالتحاق بالمؤسسة .	06
100	يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها العامل داخل المؤسسة .	07
100	يبين توزيع أفراد العينة حسب الأجر الذي يتقاضاه العامل وارتباطه في عمله .	08
101	يبين توزيع أفراد العينة حسب إذا ما كان الأجر كافي .	09
101	يبين توزيع أفراد العينة حسب وجود برامج التدريبية .	10
102	يبين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من البرنامج التدريبي .	11
102	يبين توزيع أفراد العينة حسب تحسين الأداء .	12
103	يبين توزيع أفراد العينة حسب عملية الترقية .	13
103	يبين توزيع أفراد العينة حسب الارتياح في مكان العمل والاستمرار به .	14
104	يبين توزيع أفراد العينة حسب إن كانت المؤسسة تقدم خدمات في مجال السكن .	15
105	يبين توزيع أفراد العينة حسب نوع الخدمات المقدمة .	16
105	يبين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة خدمات السكن .	17
106	يبين توزيع أفراد العينة حسب المطالبة بخدمات السكن .	18
106	يبين توزيع أفراد العينة حسب الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال النقل .	19
107	يبين توزيع أفراد العينة حسب نوع الخدمات .	20
107	يبين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من خدمات النقل .	21
108	يبين توزيع أفراد العينة حسب المطالبة بخدمات النقل .	22

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
96	بين توزيع عينة البحث حسب الجنس.	01
97	بين توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية والحالة المدنية	02
98	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	03
98	بين توزيع أفراد العينة حسب منطقة السكن.	04
99	بين توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة .	05
99	بين توزيع أفراد العينة حسب كفاءة الالتحاق بالمؤسسة .	06
100	بين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها العامل داخل المؤسسة .	07
100	بين توزيع أفراد العينة حسب الأجر الذي يتقاضاه العامل وأرباعه في عمله.	08
101	بين توزيع أفراد العينة حسب إذا ما كان الأجر كافي .	09
101	بين توزيع أفراد العينة حسب وجود برامج التدريبية .	10
102	بين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من البرنامج التدريبي .	11
102	بين توزيع أفراد العينة حسب تحسين الأداء.	12
103	بين توزيع أفراد العينة حسب عملية الترقية .	13
103	بين توزيع أفراد العينة حسب الإرتياح في مكان العمل والاستمرار به.	14
104	بين توزيع أفراد العينة حسب إن كانت المؤسسة تقدم خدمات في مجال السكن.	15
105	بين توزيع أفراد العينة حسب نوع الخدمات المقدمة.	16
105	بين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة خدمات السكن.	17
106	بين توزيع أفراد العينة حسب المطالبة بخدمات السكن.	18
106	بين توزيع أفراد العينة حسب الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال النقل .	19
107	بين توزيع أفراد العينة حسب نوع الخدمات .	20
107	بين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من خدمات النقل.	21
108	بين توزيع أفراد العينة حسب المطالبة بخدمات النقل.	22

108	1108	بين توزيع أفراد العينة تقديم خدمات في مجال الإطعام .	23
109	1109	بين توزيع أفراد العينة الاستفادة من خدمات الإطعام.	24
109	1109	بين توزيع أفراد العينة حسب نوع الخدمات المقدمة.	25
110	1110	بين توزيع أفراد العينة حسب المطالبة بخدمات النقل .	26
110	1110	بين توزيع أفراد العينة حسب تقديم المؤسسة للقروض.	27
111	1111	بين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة العامل من القروض.	28
111	1111	بين توزيع أفراد العينة حسب إذا ما كانت المؤسسة تقدم مكافآت في المناسبات .	29
112	1112	بين توزيع أفراد العينة حسب نوع هذه المكافآت.	30
112	1112	بين توزيع أفراد العينة حسب وجود خدمات في مجال الرعاية الصحية	31
113	1113	بين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية .	32
113	1113	بين توزيع أفراد العينة حسب تكفل المؤسسة بالخدمات ذات الصلة بالضمان الاجتماعي.	33
114	1114	بين توزيع أفراد العينة حسب طريقة تقديم هذه الخدمات.	34
114	1114	بين توزيع أفراد العينة حسب المطالبة بهذا الخدمة من قبل .	35
115	1115	بين توزيع أفراد العينة حسب تعرض لحادث عمل .	36
115	1115	بين توزيع أفراد العينة حسب ما إذا كانت المؤسسة تكفلت بضروريات التمريض .	37
115	1115	بين توزيع أفراد العينة حسب تقديم المؤسسة لخدمات ترفيهية وتثقيفية .	38
116	1116	بين توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاطات الثقافية والترفيهية.	39
116	1116	بين توزيع أفراد العينة حسب توفر المؤسسة على مرافق التسلية .	40
117	1117	بين توزيع أفراد العينة حسب تقييم أداء المؤسسة في الخدمات المقدمة للعامل .	41



لقد اكتسب التطور الاجتماعي والاقتصادي دور كبير في ظهور مفهوم الخدمات الاجتماعية العمالية منذ ظهور الثورة الصناعية ولا يزال لوقتنا الحالي، لمعرفة أهم اشتغالات العمال ومحاولة معالجتها والتعرف على الصعوبات التي تواجه العمال ومساعدتهم على التكيف معها، فبظهور الخدمة الاجتماعية العمالية كضرورة حتمية كونها من العوامل الهامة في المؤسسات الاقتصادية، وذلك بتعرفها على أهم اشتغالات العمال ومحاولة تحقيق أهدافهم الاقتصادية والاجتماعية من خلال ما تقوم به من مساعدات مادية وأخرى اجتماعية ونفسية وصحية كون العامل عنصر أساسي وهام في العملية الإنتاجية.

وتمثل أهمية دراسة موضوع الخدمة الاجتماعية العمالية في ميدان المؤسسة الاقتصادية، في إبراز دور الخدمات الاجتماعية المقدمة للعامل من أجل الرفع من كفاءة وفعالية المؤسسة وكذلك توضيح الصورة الحقيقية لنوع الخدمات المقدمة للعمال في المنظمة الاقتصادية، بالإضافة إلى تعدد احتياجات ومشكلات عمال الصناعة في منظومة الخدمة والرعاية الاجتماعية العمالية، وتكون قدرة على تقديم خدمات ذات نوعية جيدة وجودة عالية تمكن عمال المؤسسة من إشباع حاجاتهم ومواجهة مشكلاتهم حتى تحقق العدالة الاجتماعية .

وتعد الخدمات الاجتماعية العمالية من مهن المجتمع العمالي إذ تحتاج إلى طرح نماذج واقتراحات للممارسة تستهدف وتمكن عمال المؤسسة من المشاركة الفعالة والناشطة في عملية الإنتاج وممارسة حقهم في الرعاية والخدمات الاجتماعية العمالية، وبهذا يتضح أهم أهداف الدراسة من خلال تبين الفائدة العلمية والعملية لهذا الموضوع وذلك من خلال إثراء الرصيد المعرفي وتحديد مدى تناسب الخدمات الاجتماعية مع احتياجات عمال المؤسسة الفعالية، والتوصل إلى تصور مقترح لنوع الخدمة الاجتماعية العمالية في تمكن عمال المؤسسة من ممارسة حقهم في المؤسسة وذلك في إطار إصلاح سياسي اجتماعي، والتعرف على مقدار وعي المؤسسة لدور هذه الخدمات في تنمية وتطوير مستوى أدائها .

ومن الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار موضوع دراستنا الخدمات الاجتماعية العمالية داخل المؤسسة الاقتصادية، إبراز أهمية العنصر البشري في النشاط الاقتصادي للمؤسسة وتوضيح دوره في تفعيل المستوي الثقافي والاجتماعي مع التعرف على الظروف التي يعيشها العمال وتحديد الظروف

الفيزيائية داخل المؤسسة الاقتصادية، وتأثيرها على درجة المرادوية والرغبة في العمل والرضا على نوعية الخدمات المقدمة، والوقوف على جميع أنواع الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة للعمال ومعرفة مدى تأثير هذه الخدمات على نمط سير العمل وعلى سياسة المؤسسة .

وعليه ضمن هذا السياق جاءت دراستنا لإبراز أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية داخل المؤسسة وجاءت تحت العنوان الآتي : "الخدمات الاجتماعية العمالية داخل المؤسسة الاقتصادية " وقد قسمنا دراستنا إلى خمسة فصول حيث تناول .

الفصل الأول: الإطار النظري حيث تم تحديد إشكالية البحث و فرضياته، وتحديد أهم المفاهيم، وأهم المقاربات النظرية للدراسة وفي الأخير الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تعرض إلى مجالات الدراسة والمنهج المتبع في هذه الدراسة وفي الأخير تناولنا أدوات جمع البيانات وكيفية عرض وتحليل البيانات.

الفصل الثالث: الخدمات الاجتماعية العمالية حيث تناولنا نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية العمالية، وبعدها أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية. وبعدها فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية، مبادئ الخدمة الاجتماعية العمالية، وأهداف الخدمة الاجتماعية العمالية وبعدها مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية.

الفصل الرابع: أهم المراحل التنظيمية التي مرت بها المؤسسة الجزائرية حيث تناولنا مرحلة التسيير الذاتي وبعدها مرحلة التسيير الاشتراكي للمؤسسات وبعدها مرحلة ما بعد 1980 استقلالية المؤسسات، وبعدها أهم آليات الدخول إلى اقتصاد السوق.

الفصل الخامس: عرض وتحليل بيانات الدراسة، نتائج الدراسة، التوصيات والاقتراحات، والصعوبات التي تعرضنا لها أثناء عملية البحث.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

تمهيد : _____

يمثل الإطار النظري أهمية كبرى في البحث الاجتماعي إذا لا يمكن لأي باحث الشروع في دراسة مشكلة دون ما يتم التفكير فيها و فحصها على ضوء المعرفة العلمية المتوفرة ، إذا تثير في نفسه جملة من التساؤلات والتي تستدعي الإجابة عليها بموضوعية ، التي تفرضها الدراسة العلمية وتوضيح أهم الطرق والمناهج المستخدمة في الدراسة وكذلك تحديد مجال الدراسة وأهم الأدوات والتقنيات المستخدمة.

وفي هذا الصدد سيتم التعرف على الإشكالية بعد صياغتها و تحديد أبعادها ثم الوقوف على الفرضيات المتوقعة بعدها يتم تحديد المفاهيم ثم النظريات ثم التطرق إلى الدراسات السابقة.

أولا: الإشكالية.

تعد المؤسسات الاقتصادية قاعدة أساسية للتنمية، فهي تكتسي أهمية كبرى في الحياة الاجتماعية والاقتصادية وحتى الثقافية، لاعتبارها عامل أساسي للتقدم والازدهار، لما تقدمه من سلع وخدمات تلبي لاحتياجات المجتمع، ويعود ذلك للتنظيم المنطقي الذي يتم داخل أي مؤسسة ناجحة، والمبني على أساس منهج علمي، لتحقيق أقصى درجة من المردودية، أما على مستوى رضى المستفيدين من خلال الخدمات المقدمة أو تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنتاجية عن طريق تحسين الشروط الداخلية والخارجية للعمل والتسيير العقلاني للكفاءات بإعطائهم الحرية و غرس روح المبادرة والإبداع للنهوض في الإنتاج وإشباع رغباتهم وتحقيق أهدافهم.

وبما أن العامل هو العنصر الأساسي في العملية الإنتاجية داخل أي مؤسسة، فإن فشلها أو نجاحها يعود إلى مدى توفير الإدارة أو المؤسسة للخدمات اللازمة للعامل وتهيئة ظروف العمل، نقاديا لأي مشكل يعيق عمل المنظمة.

لذا أولت الإصلاحات الاقتصادية التي مرت بها المؤسسة العمومية منذ سنة 1962 إلى غاية 1986 قرابة 28 سنة أهمية كبرى للخدمات المقدمة للعامل داخل المؤسسة، حيث انتهجت نظام التسيير الذاتي مباشرة بعد الاستقلال والذي يدعو إلى الملكية الجماعية للعاملين بالمؤسسة، والعامل يكون منتج ومسير في نفس الوقت، والتوفيق بين مصالح العمال، حيث "اخترته الجزائر للتوجه نحو الاشتراكية كإيديولوجية جديدة تدعو إلى توفير ضمانات وامتيازات كبرى للعمال، وهذا التوجه فرضته قلة الموارد المالية الموجودة أمام حجم الحاجيات التي يجب تلبيتها"¹

لقد ارتكز اهتمام المؤسسات على الوضع الاجتماعي للعمال، بدلا من الوضع الاقتصادي، ومنتجة لمجموعة الضغوطات والتوترات التي مرت بها المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية، دفعت متخذي القرار للتفكير في إصلاح المؤسسة من جديد من أجل تحسين مستوى إنتاجيتها ورفع من أدائها، استجابة لمقتضيات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ خضعت لمنظومة جديدة جاءت قصد تحسين الفعالية على المستوى الجزئي والكلّي للمؤسسة العمومية، حيث اعتمدت على إجراءات في عام 1980م تمثلت في: إعادة الهيكلة العضوية وإعادة الهيكلة المالية للمؤسسة الاقتصادية، والهدف من كل هذه الإصلاحات الوصول إلى درجة كفاءة عالية للمؤسسة واللامركزية في التسيير، وبالتالي بواخر الدخول في مرحلة الخصوصية، كأحدى آليات التحول إلى اقتصاد السوق أو ما يعرف بالاقتصاد الحر.

¹ - لو كيا الهاشمي ويفول زهير، القيادة الإدارية للمؤسسة الجزائرية، "مجلة العلوم الإنسانية"، العدد 07، 1996، ص 36.

لذا كان للخدمات المقدمة للعمال أهمية كبرى في كل مرحلة من المراحل الاقتصادية التي عرفتها المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية ، لاعتبارها مهمة وذات تأثير فعال في المؤسسة ، ولها دور كبير في زيادة الإنتاج .

وأكثر ما يميز الوضع الاقتصادي والصناعي ، اعتماد الدولة الجزائرية أسلوب التخطيط المركزي كبديل لإقرار ونوزيع المصادر ، وبوعية الخدمات المقدمة وتحقيق النمو الاقتصادي ، والاستقرار السياسي والاجتماعي ، وقد صاحب هيمنة القطاع العمومي الاقتصادي ، اهتمام كبير بالطبقة العمالية ، لاعتبارها محرك التنمية الاقتصادية ، وذلك باستغلالها واستثمار قدراتها ومهارتها الكاملة ، والعمل على تنسيق أهدافها وحاجتها مع أهداف المؤسسة .

وعلى هذا الأساس ظهرت الخدمة الاجتماعية العمالية كضرورة حتمية ، كونها من العوامل الهامة في ميدان الإنتاج والتي تساعد في بناء المؤسسة وذلك لما تقدمه للعامل من مساعدات مادية ومعنوية ، لاعتباره رأس مال المؤسسة ، حيث اهتم أصحاب الأعمال والمؤسسات الاقتصادية الكبرى بالخدمات الاجتماعية العمالية ، ونظرا لأهميتها في حياة العامل من جهة و المؤسسة الاقتصادية من جهة أخرى ومساهمتها في التنسيق بين البناء الاجتماعي للعامل والعلاقة الإنسانية داخل المؤسسة ، وذلك لاعتبار الطبقة العاملة عنصر أساسي وفعال للتغيير ، الذي من خلاله تفرض المؤسسة وجودها في السوق التنافسية ، وتحقيق كفاءات عالية .

ويتضح اهتمام المؤسسة العمومية الجزائرية بالطبقة العاملة من خلال المراحل التي مرت بها ، حيث انتهجت النظام الاشتراكي (التسيير المركزي) مباشرة بعد الاستقلال ، وأكثر ما يميز هذا التسيير الاهتمام بالوضع الاجتماعي أكثر منه اهتمام بالمرودية والإنتاجية ونتج عن ذلك حالة الالفة الاقتصادية ووضعيات صعبة لأغلبية المؤسسات الاقتصادية .

لذا فإن التجربة الجزائرية قد ظهرت أن الإصلاحات الاقتصادية التي مرت بها المؤسسة والمطبقة عليها لم تفتقر بنمو اقتصادي شامل ، ولم تتمكن من إثبات ذاتها وعرفت عجز مالي وبروز مشاكل الديون الخارجية والإزامية جدولتها إلى جانب مشكل التضخم ، وكل هذا أدى إلى حتمية التفكير في إصلاح جديد لمواكبة التطورات الخارجية ، والتحول إلى اقتصاد السوق ، ورغم ذلك فقد بقيت المؤسسة الصناعية والاقتصادية محافظة على الخدمات العمالية المقدمة للعمال في المؤسسة ، وذلك تماثيا مع الإصلاحات الاقتصادية الجديدة ، حيث أصبحت الخدمة الاجتماعية في المجتمع العمالي ترمي إلى هدفين أساسيين في آن واحد العامل كإنسان له كافة الحقوق المشروعة ، الإنتاج كأداة للنمو الاقتصادي والاجتماعي والسياسي .

وقد شغلت أطروحة الخدمات الاجتماعية العمالية الحديثة ، التي تقول بأن الإنسان لا يمكنه أن يعطي أحسن ما في طاقته ، إلا إذا هيأنا له أفضل ظروف العمل داخليا وخارجيا ، وهذا ما

نلمسه في المؤسسات الجزائرية، من أشكال ونماذج من الإسهامات في الخدمة العمالية وبدرجات متفاوتة من مؤسسة إلى أخرى .

وبما أن دور المؤسسة في مجال خدمة العمال يقاس بمدى الرضا الذي دور المؤسسة سنتطرق إلى دراسة الخدمات الاجتماعية العمالية داخل مؤسسة سونلغاز لمعرفة الجوانب الاجتماعية والنفسية والصحية المهينة للعمل بهذه المؤسسة سونلغاز، وشكل النظام القائم داخل المؤسسة على مستوى التسيير والتنظيم الإداري للخدمات الاجتماعية المقدمة للطبقة العاملة، وعليه يمكننا طرح التساؤلات الآتية:

1- ما طبيعة الخدمات المقدمة للعمال داخل مؤسسة سونلغاز؟

2- ما الدور الذي تؤديه الإدارة في تقديم هذه الخدمات الاجتماعية للعمال؟

ثانيا: الفرضيات.

الفرضية الأولى:

يستفيد العمال من خدمات متنوعة داخل المؤسسة .

1- خدمات النقل والمواصلات .

2- الخدمات الصحية والنفسية .

3- الخدمات التكوينية والتعليمية.

4- خدمات التامين الاجتماعي والأمن الصناعي.

5- خدمات التغذية والإسكان .

الفرضية الثانية :

تلعب الإدارة دور هام في تقديم الخدمات الاجتماعية العمالية .

ثالثا : تحديد المفاهيم :

1- مفهوم الخدمة الاجتماعية :

تعرف : "الخدمة جمع وخدمات، المساعدة التي تقدم للغير".¹

"الخدمة الاجتماعية عمل رسمي غايته مساعدة المرضى والفقراء وذوي العاهات على القيام بنشاط طبيعي ودور شريف في الحياة".²

1 - أحمد شفيق السكري، "قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية"، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2000،

ص، 263.

2 - جبران مسعود، "رائد الطلاب"، دار العلم للملايين، الطبعة 05، بيروت، لبنان، 1998، ص، 353، 354 .

وعرفها معجم لاروس "على أنها المساعدة، أأنا في خدمتك، أي في مساعدتك، الإنسان الخادم أي أن تخدم الآخرين".¹¹
اصطلاحا :

لقد تعددت تعاريف الخدمة الاجتماعية، وذلك لتعدد واختلاف ميادينها التي تناولت الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمعات، ويهدف التعمق أكثر في تحليل هذا المفهوم سوف نتعرف على جملة من التعريفات.

يعرفها عبد المنعم شوقي: "الخدمة الاجتماعية نظم اجتماعي مررن يشترك في طرقه الأساسية مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى، كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو والامتداد حتى تقابل حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة".²⁰

ويعرفها محمد كامل البطريق بأنها: "هي الخدمات المباشرة التي تقدمها الهيئات والمؤسسات لمعالجة عدم التكيف، أو سد العوز أو تفكك الحياة العائلية والصحية والتكيف والتأهيل الاجتماعي، وتقديم الصحة وارتفاع مستوى التعليم ونشره وحسن استغلال أوقات الفراغ والنمو الذاتي للفرد والجماعة نحو المزيد من الخبرات والتجارب، كما يجب الإشارة إلى أن الخدمات ليست محدودة لخدمة الناس أصحاب المشاكل فقط، أو ذوي المعاهات في المجتمع، بل تشمل الأسوياء بهدف إسعاد جميع أفراد المجتمع بعض النظر عن فئاتهم الاجتماعية".³¹

ويعرفها فلروفي يونس بأنها: مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغير، وتحقيقا للرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجي يجد طاقات الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية بتدعيم قدراتها وإمكاناتها وعلاج مشكلاتها على أساس المساعدة الذاتية وفي الإطار الإيديولوجي للمجتمع".⁴⁰

أما شمس الدين احمد يعرفها بأنها "علم وفن تقدم من خلالها المساعدة لمن يجد صعوبة في التكيف ويحتاج إلى مساعدة، كما أنها المساعدة التي يعطيها منهم في حالة تكيف سليم حتى لا يصبحوا في حالة سوء تكيف، وذلك بواسطة الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة اجتماعية لتنمية القيمة والرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات في حدود أهدافه وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه".⁵¹

ويعرفها المؤتمر الدولي الذي عقد بباريس سنة 1928م: بأنها " تلك الجهود المقصودة والتي تهدف إلى تحقيق الأغراض التالية :

11- Le petit la rounse. illustre : paris .2002.p235.

20- رشيد زرواتي، "مدخل إلى الخدمة الاجتماعية"، مطبعة هومة، الجزائر، 2000، ص12.

31- المرجع السابق، ص13.

41- احمد مصطفى خاطر، "الخدمة الاجتماعية"، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة 2، الإسكندرية، مصر، 1955، ص125.

51- علي عباس الدندراتي، "مدخل الخدمة الاجتماعية"، المكتب العلمي للكمبيوتر، الإسكندرية، مصر بدون تاريخ، ص15.

- 1- تخفيف الآلام التي تهدف إلى تصدر وتصاحب الكوارث والنكبات وحالات البؤس التي يتعرض لها الناس ،وهي تلك الإغاثة أو المساعدات المؤقتة...
- 2- العمل على رفع مستوى المعيشة وتحسين الأحوال الاجتماعية عامة في سبيل تحقيق الرفاهية الاجتماعية وتلك هي المساعدة البناءة .¹¹
- ويعرفها هيربرت سنو علم سنة 1952م :هي توفير الخدمات المطلوبة لمساعدة الأفراد أو أعضاء في الجماعات للتغلب على العوائق الاجتماعية والنفسية التي تعوق أو من المحتمل تعوق مساهماتهم الكاملة والفعالة في المجتمع.²¹
- وتعرفها هيئة الأمم المتحدة عام 1960م :هي النشاط الموجه و المصمم بقصد الوصول إلى مستوى أفضل لتكيف الأفراد مع بيئتهم الاجتماعية.³¹
- ويعرفها هيربرت ستروب بأنها: "مجتمع الخدمات التي تقدم للفرد والجماعة والمجتمع بغرض إشباع احتياجاتهم عن طريق استخدام طريقة علمية تساعد الناس على مساعدة أنفسهم ."⁴¹
- إن كل هذه التعريفات نجدها تشترك في مفهوم المساعدات المقدمة إلى الأفراد وتحسين أحوالهم الاجتماعية.

التعريف الإجرائي:

الخدمة الاجتماعية تمثل مجموعة من الخدمات التي تقدم للفرد والجماعة والمجتمع ، بغرض إشباع مختلف الحاجات والرغبات وتحقيق التكيف والتأهيل الاجتماعي ،وفق لأسس علمية لحل مشكلاتهم وتغيير أوضاعهم نحو الأفضل ،وهي تلك المعرفة النظرية والعملية التي تستخدم لمساعدة الأسوياء وغير الأسوياء من الأفراد والجماعات والمجتمع بهدف حل المشكلة والوقاية .

2- مفهوم الخدمة الاجتماعية العملية :

لقد أصبحت الخدمة الاجتماعية العملية ضرورة في أي منشأة أو مؤسسة صناعية ، باعتبارها خدمة المصنع بأكمله من عماله وموظفيه على مختلف المستويات ،الخدمة الاجتماعية العملية كغيرها من الخدمات تهدف إلى تنمية العنصر البشري، وتسمى إلى تحقيق أهداف التنظيم الصناعي الحديث كالخدمة الوقائية والعلاجية التي تقدم للعاملين في المؤسسات الصناعية بطريقة مباشرة .

1- احمد مصطفى خاطر ، مرجع سبق ذكره،ص123.

2- رشيد زرواتي ، مرجع سبق ذكره،ص11.

3- ابراهيم بيومي مرعي وملاك الرشيدي ، " مجالات الخدمة الاجتماعية في مجالات الصناعة" ،مكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية ،1984،ص12.

4- المرجع السابق ،ص13.

ولهذا فقد تعددت واختلفت الأفكار والآراء حول مفهوم الخدمة الاجتماعية العمالية من عالم إلى آخر ومن هيئة إلى أخرى .

فتعرفها هيئة الأمم المتحدة : "هي كافة العوامل والأساليب والوسائل التي من شأنها تحسين ورفع المستوى المادي والاجتماعي والنفسي للعمال ،وما يكون له من تأثير على معنوياتهم واستقرارهم ،سواء كان عن طريق المنشآت وأصحاب الأعمال أنفسهم ،وسواء قدمت هذه الوسائل داخل نطاق العمل أو خارجه ."¹

وتعرفها سنثسة العمل الدولية : "هي المنشآت والتجهيزات والأنشطة المختلفة التي تنشأ للعمل الذي يعاملون بإحدى المنشآت أو التجهيزات أو بفرع من فروع النشاط الاقتصادي أو بمنظمة صناعية ،بهدف تحسين ظروف البيئة ويهدف إزالة أسباب التوتر وإتاحة الفرص المناسبة للعمال وأسره من كافة النواحي وشغل أوقات الفراغ ."²

أما بالنسبة لتعريف سعيد عبد السلام فيعرفها بأنها: "مجموعة الوسائل العلمية والفنية التي تتخذ ،وكذا كافة الجهود التي تبذل لرفع البؤس المادي والمعنوي عن العمال ،ونلك عن طريق النهوض بمستواهم الاجتماعي والصحي والثقافي ،مع تهيئة انجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل ونفسه،وكذلك بينه وبين البيئة التي يعمل فيها والمجتمع الذي يتفاعل معه،وتكيف يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكافية والسعادة لكل من العامل وصاحب العمل ،وللمجتمع الذي ينتمي إليه كل منهما."³

أما وليام هارسون يعرفها سنة 1925م بأنها"نوع من الخدمة التي يعمل من جانب على مساعدة الفرد أو جماعة الأسرة التي تعاني من الوصول إلى مرحلة سوية ملائمة ،وتعمل من جانب آخر على أن تزيل بقدر المستطاع العوائق التي تعرق الأفراد على أن يستثمر أقصى قدراتهم ."⁴ ومنه فالخدمة الاجتماعية العمالية هي ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المنظمات ومؤسسات التشغيل والتوظيف أو اتحادات العمال ،بفرض تدعيم نوعية حياة العامل وتحسين مستواه المعيشي داخل أو خارج مجال العمل ،وتشمل هذه الممارسات معاونة العامل على التفاعل مع البيئة التي يعيش فيها ،بحيث يكون قادر على القيام بمسؤوليات وزيادة من إنتاجه بما يؤثر عليه كطاقة إنسانية مع المحافظ على كرامته.⁵

1 - عز الدين أمين ،"اجتماعات العمل" ،مكتبة القاهرة ،مصر ،[1971] ،ص15.

2 - عبد المحي محمود حسن صالح ،"الخدمة الاجتماعية العمالية ومجالات الممارسة المهنية" ،دار المعرفة الجامعية ،مصر ،2002 ،ص18.

3 - سعيد عبد السلام حبيب ،"الخدمة العمالية" ،مكتبة النهضة المصرية ،القاهرة ،بدون تاريخ ،ص47.

4 - محمد طلعت عيسى وعدي سليمان ،الخدمة الاجتماعية العمالية ،دار النشر الحديثة ،القاهرة ،1963 ،ص248

5 - احمد شفيق سكري ،مرجع سبق ذكره ،ص265.

التعريف الإجرائي:

تعد الخدمة الاجتماعية العمالية خدمة ومهنة إنسانية في مكان العمل من خلال برامج مموله بالعمل بالنسبة للعامل وتهيئته نفسيا وجسديا ، بهدف استمرار العملية الإنتاجية ، وكذلك توفير خدمات صحية واجتماعية ونفسية.

3- مفهوم المؤسسة :

تم استعمال هذا المصطلح بشكل واسع لوصف الممارسات الاجتماعية المتكررة بشكل دوري ومنتظم ،معتمد من قبل المعايير الاجتماعية ولها أهمية جوهرية في البناء الاجتماعي مثل الدور الاجتماعي ،يرشيد المصطلح أيضا إلى تأسيس أنماط الأراء ،إما لا تعتبر المؤسسة ممثلة لنظام قيميا ، فال المؤسسة وحدة ذات أهمية عامة متداخلة بشكل تعاوني مع مجموعة من الأدوار.¹ وتعتبر المؤسسة أو المنشأة أو الشركة وفقا لهذا المفهوم كنظام يرتبط بنظام أكبر منها وهو

القطاع الذي تختص فيه ،صناعي زراعي أو خدماتي ،كذلك فإن النشاطات داخل المؤسسة تعتبر أنظمة فرعية تختص كل واحدة منها بنشاط معين : كما إن هناك البعض من الباحثين من يفوق بين المؤسسة والتنظيم والمنظمة ونذكر على سبيل المثال ما جاء به عبد الرزاق بن حبيب في كتابه "اقتصاد و تسيير المؤسسة" الذي نشره في عام 2000 حيث يقول :...يحاول كل من "ماكيفر" و

"بيج" في كتابهما المجتمع الذي نشر عام 1949 ،التميز بين المؤسسة والمنظمة :

فيقولان بأن المؤسسة هي الإجراءات والأحكام المثبتة والمستقرة ،والتي تميزها وتحددها نشاطات الجماعة ،بينما الجماعة التي تستعين بهذه الإجراءات والأحكام التي تسيير أعمالها وشؤونها هي المنظمة .

وجاء تعريف المؤسسة في نفس الكتاب على اعتبار أنها منظمة اقتصادية حيث يعرفها ب: "المؤسسة كمنظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما ،تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية ،المالية و الإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمكاني".²

وبأنها "أسلوب للعمل والإحساس والتفكير "مقبورة" تولى حد ما ثابتة ملزمة ومميزة لمجموعة اجتماعية معينة".

ويعرف سكوت Scott المؤسسة على "أنها كل وحدة اجتماعية تقام بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف محددة".³

المؤسسة الاقتصادية:

- 1- من خليل العمر ،"معجم علم الاجتماع المعاصر" ، دار الشروق ،عمان ،2006، ص269.
- 2- عبد الرزاق بن حبيب ،"اقتصاد وتسيير المؤسسة" ،بيروت المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،2000، ص25.
- 3- علي عبد الزاق جلي ،"علم اجتماع تنظيم" ،دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية ،1999، ص16.

هي تنظيم للعمل مشترك بين العاملين في المؤسسة، وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لتقسيم العمل، بغية إنتاج وسائل الإنتاج أو إنتاج سلع الاستهلاكية، أو تقديم خدمات في مجال النقل والتجارة.¹
التعريف الإجرائي:

المؤسسة عبارة عن كيان اجتماعي اقتصادي يتم فيه تنظيم علاقات بين الأفراد داخل العمل، كما تقوم وحدة إنتاجية لها مميزاتها الخاصة بها ونظامها العام، بغية إنتاج سلع، وتقديم خدمات لأفراد المجتمع.

3- مفهوم العامل :

لغة : "عاملا:العامل هو كل من يعمل بيده. الجميع :عمال وعمله عاملون الباحث والمؤتمر في الشيء".²

"والعامل هو من يعمل في مهنة أو صنعة جمع عمال وعملة وعاملون".³
العامل، جمع عمال وعملة وعاملون: كل من يعمل بيده ومن يتولى أمور الرجل في ملكه وماله وعمله".⁴

اصطلاحا:

لقد تعددت تعريفات العامل من مجال إلى آخر و كل باحث ينظر إليه من منظوره الخاص طبقا لميدان تخصصه:

فعرفه الاقتصاديون على انه"كل من يقوم بعمل في مجال نشاط اقتصادي بغرض الاكتساب أو الربح سواء كان باستخدام مجرد الجهد البدني والعقلي أو باستخدام ذلك مع رأس المال". ويرى رجل القانون بان العامل هو الشخص الذي يضع جهده المهني المشروع تحت تصرف أو لمصلحة الغير.

يشير هذا المفهوم بان العامل هو شخص الذي لا يعمل لصالحه الخاص، إنما يعمل لمصلحة غيره مقابل اجر معين .

ويطلق اسم عامل على كل فرد يشتغل في مهنة معينة مقابل اجر محدد يتقاضاه ويعرف العامل كذلك على انه "ذلك الإنسان الذي يعمل كي يكسب قوته".⁵

1 - صموئيل عبود، "اقتصاد المؤسسة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص58 .

2 - معجم الكثر، "عربي عربي"، منشورات عشاش، الجزائر، بدون تاريخ نشر، ص191.

3 - عيسى موسى، "انتمنازه قاموس مدرسي سلسلة قواميس"، دار العلوم النشر والتوزيع، عنابه، الجزائر، 2008، ص218.

4 - علي بن هادية وآخرون، "القاموس الجديد للطلاب"، المؤسسة الوطنية للكتاب، الطبعة 07، الجزائر، 1991، ص554 .

5 - أسمهان بلوم، "المستويات التنظيمية وأداء العامل"، منكرة لنيل شهادة ماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، قسم علم الاجتماع، جامعة العقيد الحاج لخضر، بائنة، 2002/2003، صص61، 62.

ويعرف على أنه " الإنسان الذي يقوم بجهد عضلي أو فكري لكسب قوته بشرف عن وعي وإدارة والعامل الصناعي هو الذي يعمل في مجال الصناعة".¹

التعريف الإجرائي :

وهو كل شخص يبذل جهد بدني أو فكري مقابل أداء سلوك معين لقاء اجر لدى صاحب العمل وتحت إدارته وإشرافه داخل المؤسسة ،والعامل يطلق على كل من يعمل في جميع الأنشطة وفي جميع الميادين سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو التجارية .

رابعاً: المقاربات النظرية.

اختلف الباحثين والمفكرين حول دراسة المنظمات في الأسس التي تصنف عليها المدارس والنظريات المنظمة ،فلا نجد تصنيفاً شاملاً في دراسة مختلف نواحي وجوانب التنظيم ،لكن سوف يتم الأخذ بالتصنيف الأكثر شيوعاً ومنه ويمكن أن نصف نظريات المنظمة إلى المجموعات الرئيسية التالية :

1- النظرية الكلاسيكية .

2- نظرية الاتجاهات الحديثة .

1- النظرية الكلاسيكية :

/ مدرسة الإدارة العلمية :

يعتبر مدخل الإدارة العلمية مدخلا كلاسيكيا ارتكز على مبدأ العقلانية والرشد في التعامل مع الأفراد،ولقد تطورت نظرية الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين بالولايات المتحدة الأمريكية على يد "فريدريك تاييلور" كنتيجة للتضارب بين العوامل التي ساعدت على التطور الاقتصادي آنذاك وتلك العوامل التي أدت إلى التذبذب في الإنتاجية.

أكدت دراسته في إحدى شركات الحديد والصلب الأمريكية عن عدم الاستغلال الأمثل للطاقات الإنتاجية الكامنة لدى العامل ،التي تعد إحدى الطرق والمعايير الأساسية للعمل، وكذلك عدم وضوح العلاقة بين الإنتاج والأجور. و البحث عن طرق أفضل وانسب للقيام بالعمل ،وبرز ما يعرف بتحليل الوظائف إلى حركات أو أجزاء يمكن قياسها مع تسجيل الوقت اللازم لأداء الحركة على حدة وأصبح تعرف هذه الطريقة باسم "دراسة الحركة والزمن " ،وإذا تم تقسيم العمل إلى مجموعة من العناصر وقياس الوقت اللازم لإنجاز كل حركة مطلوبة في العمل،ونتيجة لذلك حدد مفهوم المعدل المتغير للقطعة أي أن الحصول على الأجور التشجيعية مرهون بزيادة الإنتاج إلى من خلال المعايير المحددة²

1 - محمد شفيق ،"التشريعات الاجتماعية والأسرية"، المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية ،مصر ،1997،ص13

2 - رابوية محمد حسن ،"إدارة الموارد البشرية"، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ،1999،ص-ص15-17.

بهذا تكون النظرية قد تبنت الدراسة العلمية في حل المشاكل الإدارية كاختيار الموارد البشرية والمادية، تحديد عمل كل فرد وتوزيع المهام بين الإدارة والعمال وهذا يشير إلى أن الاهتمام كان منصبا على مبدئين أساسيين هما:

1- مبدأ التخصص وتقسيم العمل، حيث يعهد بكل عامل بعمل محدد يتم تدريبه عليه بأفضل طريقة لضمان الأداء الجيد.

2- مبدأ التفاوض (رفض الصراخ) الذي يعتبر بمثابة السبيل لحل المشاكل، من خلال التفاوض بين العمال والإدارة ومن ثم الإبتعاد قدر الإمكان التي تعرقل سير العمل .

إضافة إلى ما نلّم رأيت النظرية ضرورة استخدام الحوافز الاقتصادية لتعويض العمال على منطلق أن العائد المادي هو المحرك الأساسي للعامل وبالتالي الزيادة في الإنتاجية كما تنصح الحوافز المالية إلا للفرد الذي يحقق مستويات محددة من الإنتاج أو تزيد عن ذلك، وبالمثل فإن الفرد منخفض الأداء أي الذي لا يصل إنتاجه إلى مستوى المطلوب، فيمكن الإدارة نقله أو فصله أو تدريبه، فهذا الأخير بدوره يعد عاملا أساسيا للتحفيز، فمن خلال النشاطات والوسائل والطرق والدعائم المقدمة للعمال تجعلهم في استعداد لتحسين معارفهم وسلوكياتهم لتحقيق أهدافهم الشخصية من جهة وأهداف المؤسسة من جهة أخرى .

ورغم الحصيلة العلمية التي جاعت بها النظرية، والتي أصبحت أمرا مقبولا خاصة في الدول الصناعية من ناحية دراسة الزمن والحركة وبرمجة العامل علميا في طريقة الأداء، إلا أنها تناولت العامل من جانب القوة واعتبرته أو بالأحرى تصوره مخطوق رشيد اقتصادي موجه إلا بالدعم المادي بدون أن تتعرض لجانب الرغبة والقوى التي تتميزها كخصائصه الإنسانية والاجتماعية ومعطيات البيئة الداخلية التي من شأنها التأثير على سلوكياته.¹

لكن تايلور وإتباعه درسوا العمال باعتبارهم أشياء ملحقة بالآلات في أداء الأعمال الإنتاجية المنظمة واهتموا بوصف خصائص الكائن الإنتاجي بطريقة تماثل الطريقة التي يصف بها المرء آلة بسيطة نسبيا تؤدي عملا بسيطا.

ولكن هذا في الواقع لا يقلل من مساهمة النظرية في تغيير الممارسات العمالية والإدارية على حد السوى لظهور المصنع في بدايات القرن العشرين أي مع بداية ظهر نظرية الإدارة العلمية و لإهتمام بكل الاتجاهات المهمة بفضاءات العمال والمصنع والإدارة مستفيدة من جوارب القصور فيها، وعليه فلا يمكن التكرار لذلك السند النظري الذي قدمته النظرية للكثير من العلوم التطبيقية بما فيها الخدمة الاجتماعية العمالية التي تهدف إلى تكريس الفاعلة منها في الوسط العمالي وثبات النموذج التعاوني والعلاقات الإنسانية المرنة بين الإدارة والعمال حيث أشار تايلور إلى ضرورة

1. علي غربي وآخرون، "تسمية الموارد البشرية"، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2002، ص 35.

التعاون بين العامل والمستخدم وبين العمال جميعاً كذلك إلى نقطة مهمة تعتبر من الوظائف الأساسية للخدمة الاجتماعية وهي تدريب وتكوين وتنمية قدرات العامل.¹ ومن أهم الانتقادات التي وجهت للمدرسة أنها أهملت الفروق الفردية بالإضافة إلى إهمال تايلور للجوانب الأخرى من التكوين البشري، العقل والروح والنفس، حاجاتها وطاقاتها ودوافعها وإهماله وكذلك لأثر البيئة الاجتماعية والاقتصادية على العمال.

ب/ مدرسة العلاقات الإنسانية :

جاء هذا المدخل كرد فعل لمدخل الإدارة العلمية، وأعتبر كمنطلق لمدرسة العلوم السلوكية ونجدته من جهة ارتكز على ثلاثة دعائم أساسية تمتد في تهديدات الاتحادات النقابية لأصحاب الأعمال، فأمام ضغوطات هذه الهيئة والمطالبة بحقوق العمال زاد الاهتمام بالجوانب الإنسانية للعمال، وثاني ركيزة اشتملت على فلسفة للموارد البشرية الصناعية التي أكدت ضرورة دراسة السلوك البشري لاستنتاج العوامل الأكثر فاعلية في دفع العمال نحو العمل، لقد اقترح أشهر رواد هذه الفلسفة هو جومانستريوج **hugo mansterderg** في كتابه السلوكيات والكفاءة الصناعية الذي نشره سنة 1914 م ثلاث وسائل تعتمد لزيادة الإنتاجية تمثلت في اختيار الفرد المؤهل، توفير ظروف العمل الجيدة وأخيراً التدعيم النفسي لزيادة الدافعة لدى العامل وفي الأخير نجد أبحاث هالوثورن **Hawthourne**، إحدى ركائز مدرسة العلاقات الإنسانية للعالم الأسترالي التون مليون الذي قام بعدة تجارب للوصول للحلول المناسبة للتقليل من مشكلات دوران العمل، وركزت الدراسة التي قام بها لتحديد العلاقة بين مجموعة من المتغيرات كثافة الإضاءة، فترة الراحة، نظام الأجور وبين الإنتاجية أين تم ضبط مجموعة من العوامل مستمرة في ظروف عملها الفيزيائية أما بالزيادة أو النقصان، وقد أثبتت نتيجة البحوث أن لتلك المتغيرات درجة معينة للتأثير في معنويات الإنتاجية.²

هذا يشير إلى تواجد عوامل أخرى ذات صلة بنفسية العامل أين تعمل على الرفع من معنوياته فتحرر طاقته وفق سلوك هادف، ومن جملة الاستنتاجات التي خلص إليها التون مليون خلال تجربته بمصانع هالوثورن ما يلي :

- 1- ضرورة الاهتمام بالجانب السلوكي للفرد.
- 2- الفرد اجتماعي بطبعه فيجب مراعاة الوسط الاجتماعي ومدى انعكاسه على أداء الفرد.
- 3- ينظر إلى الأفراد العاملين بأنهم تنظيم غير رسمي أساسه العلاقات الشخصية.

1 - على عبد الرزاق جلي، "علم اجتماع الصناعي"، دار المعرفة الجامعية، الطبعة 4، الإسكندرية، 2003، ص-ص 44-

46.

2 - طارق طه، "الإدارة، ومنشأة"، المعارف للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002، ص-ص 138 - 140.

تعد مدرسة العلاقات الإنسانية مرحلة أساسية في بناء نظريات المؤسسة، والتي تهدف إلى التعاون والمشاركة في تحقيق أهدافها، تؤكد لنا أن الفرد لا يحدد سلوكه بمعزل عن أفكار واتجاهات الجماعة فالسلوك ما هو إلا محصلة لتفاعلات العوامل المرتبطة به كشخصيته قيمه وتلك العوامل الخارجية المكتسبة من أفكار ومتغيرات الجماعة.¹

ولهذا فإن مدرسة العلاقات الإنسانية في الصناعة تقوم على أساس النظرة إلى المصنع كمجتمع بشري له أمانيه وطموحه، بذلك تستهدف من خلال إثباع العاملين والوصول إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل حالات التكيف والرضا الاجتماعي والنفسي والسادى. وقد ظهرت العلاقات الإنسانية كتطور ملموس في إدارة المؤسسات بحيث توصلت الأبحاث التي قام بها التون مايو إلى أهمية الاعتبارات الإنسانية كعامل أساسي وحيوي لاستمرار قوة الدفع العالية والقدرة على الإنتاج الوفير والشعور بالانتماء إلى العمل، والإحساس بالأمن والأمان والاستقرار ومراعاة الاعتبارات الإنسانية في العمل والمطالب الأساسية للإنسان في الحياة.²

ونتيجة لذلك فقد ظهر تحول كبير في النظرة التقليدية إلى العنصر البشري العامل بالمؤسسة أو المصنع وهكذا ساد الاعتقاد بأن لكل عامل مطالب أساسية في الحياة، هذه المطالب لا تقتصر على العامل المادي فقط لأن حاجات الأفراد المادية قد لا يكون أهم ما يهمهم في زمن وعمل معين وهي وحدها ليست بقدرة على إسعاد الفرد وتحفيزه وكسب رضاه على ما يعمله واقتصر الاهتمام على التولحي والاعتبارات المادية في تجاهل للعوامل الاجتماعية والإنسانية النفسية الهامة التي تؤثر في سلوك الأفراد، ففي ذلك تهدف إلى إسعاد العمال وأمنهم وحسن تكيفهم من خلال الخدمات المقدمة لهم والتي على أساسها تم وضع برنامج تمثل فيما يلي:

- العمل على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب من أجل صالح العمل وإرضاء العامل .
- منح الأجر المناسب مع مراعاة مستوى تكاليف المعيشة والحياة اللائقة بالإنسان وكرامته.
- التأمين في حالة العجز والمرض والشيوخة والبطالة حماية للعامل ولأسرته من تقلبات الزمن.
- الرعاية الصحية الكاملة للعامل وأسرته من فحوص طبية وكشف وعلاج ودواء وغيرها، مما يخفف عن العامل أعباء مالية ثقيلة.
- حماية العامل وتوفير وجبات غذائية كاملة بأجور مدعمة ومناسبة.
- إنشاء المساكن الصحية للعامل باجر منخفض مع توفير الخدمات له ولأسرته في مناطقهم السكنية .

¹ - charler henr d arcimoces . **diagnostic financier et gestion des ressources humaines** .éd économique.1995.p66.

² - إبراهيم بيومي مرعي ،ملاك أحمد الرشيدى ،مرجع سبق ذكره،ص215.

- تكوين الجمعيات التعاونية الاستهلاكية التي تيسر على العامل حصوله على مستلزماته الضرورية بأسعار منخفضة.

- إعداد برامج ترويجية للعمال عن طريق إنشاء الأندية الرياضية والاجتماعية وتنظيم الرحلات ، وإعداد برامج ثقافه لرفع المستوى الثقافي للعمال عن طريق إنشاء المكتبات وتنظيم الندوات الثقافية .

- العناية بتحسين ظروف العمل التي بدورها تعطي أفضل إنتاجية من العامل وتمهد الجو لتحقيق الاستقرار للعاملين وتنمية الشعور بالانتماء للجماعة في المصنع ، كما إن اختيار العامل لنوع الأعمال التي يؤديها يحقق راحته ، ويساعده على رفع روحه المعنوية وزيادة كفاءته الإنتاجية ، وتحديد الاختصاصات والواجبات يعتبر من العوامل الهامة لتحقيق توازنها . وهذا يتخلق بمدى الارتباط بين أهداف المؤسسة ورعايتها لهم واستجابتها لحاجاتهم الاجتماعية.¹

ج/ نظرية مبادئ الإدارة التقسيمات الإدارية :
في الوقت الذي انهج فيه تايثور الأساليب التجريبية المركزة أساسا على قاعدة الهرم العمالي لطرق العمل ، أداء العاملين في الو.م.ا فإن هنري فايول في فرنسا اعتبر المصنع نسقا وظيفيا متكاملًا يتكون في الأساس من ستة مجموعات من الأنشطة التجارية المالية التأمين والتحاسبه الإدارة والعمال.²

فكان إهتمامه بتطور مبادئ الإدارة والتي يجب على كل مدير الالتزام بها في أي منظمة ، وقد وضع فايول 14 مبدأ يمكن من خلالها القيام بأنشطة الإدارة هي:

- 1- تقسيم العمل اربط هذا المفهوم بالتخصص وينطبق على الأعمال الإدارية والفنية .
- 2- السلطة لقد عرف فايول السلطة بأنها حق إعطاء الأمر إلا انه ميز بين السلطة الرسمية وهي المستمدة من المركز الذي يحمله الشخص والسلطة الشخصية وهي المستمدة من شخصية وخبرة المسؤول ، التي بدورها تساهم في تأثيره على مرؤوسيه .
- 3- وحدة الأمر : وهذا يعني أن يبقى العامل أو الموظف أو أمره مصدر واحد (مشرف واحد) .
- 4- النظام : طالب هنري فايول بضرورة الالتزام بالاتفاقيات والقواعد التنظيمية وعدم الإخلال بالأمر ، هذا يستلزم وجود رؤساء أكفاء لغرض النظام .
- 5- وحدة التوجيه: أي إن النشاطات ذات الهدف الواحد يجب أن تصاغ ضمن خطة واحدة ويديرها مسؤول واحد ، والفرق بين هذا المبدأ ومبدأ وحدة الأمر هو أن مبدأ التوجيه يتعلق بالتنظيم الإداري بينما مبدأ وحدة الأمر يتعلق بالأفراد العاملين .

1. المرجع نفسه، ص 219.

2. علي محمد منصور ، "مبادئ الإدارة - أسس ومفاهيم" مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، مصر ، 1999، ص 71.

- 6- خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة ويطبق هذا المبدأ عندما تتعارض الأهداف الشخصية مع الأهداف التنظيمية فيجب تقديم الأهداف العامة للمنظمة على الأهداف الخاصة .
- 7- مبدأ المكافأة والتعويض: يجب أن تكون مكافآت الأفراد وأجورهم عادلة بحيث تحقيق لهم الرضا الوظيفي.
- 9- المركزية : تعني تركيز السلطة بيد الرؤساء ، أي تحقق نور المرؤوس في العمل ، ونكر فايول أن درجة المركزية تعتمد على شخصية الرئيس وقدرته على إدارة ظروف العمل في المؤسسة.
- 10- تدرج السلطة : اعتمد فا يول على مبدأ تدرج السلطة ، في تنظيم المؤسسة وأدارتها.¹
- 11- الترتيب يعني وضع كل شيء في مكانه الصحيح والمناسب سواء كان ماديا أو بشريا وهذا يوفر الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة.
- 12- المساواة في المعاملة توفير معاملة عادلة لجميع العاملين في المنظمة ، لتحقيق نسبة عالية من الولاء التنظيمي
- 13- استقرار العمالة : المحافظة على الأفراد الأكفاء والحد من دوران العمل و تسرب العمالة.
- 14- المبادرة والمبادرة :ينبغي تشجيع العاملين على الابتكار والتفكير الإبداعي.
- بالإضافة إلى مبدأ روح الفريق أو التعاون : يؤكد فا يول على وحدة الجهود والعمل من خلال انسجام المصالح والأهداف.²
- إذا أن انسق النظري لفا يول يفتح للأخصائيين الاجتماعيين في المصنع فضاءات للاستفادة من الأطر الإنسانية والاجتماعية التي تهدف بدورها إلى إفضاء حالات التواكل والكسل والتعامل مع الأفراد والجماعات لكي يحصلوا مسؤوليتهم الوظيفية والاجتماعية ، كما أن هدف الخدمة الاجتماعية هي الموازنة بين أهداف التنظيم والأهداف الفردية والجماعية وإحلال العدالة في النظم والمعاملات وإرساء علاقات عمالية نمطية أساسها التماسك والتعاون والتوافق وهذا بالضبط ما دعا إليه فا يول في نظامه الإداري.
- كما تدعو الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي إلى ضرورة العمل مع الجماعات وتنمية روح الفريق لما لذلك من مظاهر ايجابية خاصة في ترشيد السلوك الاجتماعي بالمصنع وهذا ما يرجع بالفائدة على جميع الأطراف .
- ورغم ذلك فان نظرية العملية الإدارية لا تدعو أن تكون مجرد منظورات تقنية للإدارة . إن فايول لم يبتعد كثيرا عن تايلور في رغبته الملحة للتحكيم في السلوك الإنساني في التنظيم لكن بطريقة مغايرة أساسها (العملية الإدارية ، القواعد ، الأوامر) ، حيث يقول عبد الله عبد الرحمان

¹ - حسدي فؤاد علي ، "التنظيم والإدارة الحديثة" ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت ، 1981 ، ص 32 .

² - محمد بهجت جاد الله كشك ، " المنظمات وأسس إدارتها" ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1999 ، ص 115 .

"فن الواضح من تحصيل تلك النظرية أنها متشابهة إلى حد كبير مع مدرسة الإدارة العلمية في تركيزها على عدة خصائص أو سمات وظيفية داخل بناءات التنظيم نفسها : التخصص ، تقسيم العمل ، الانجاز ، والفاعلية ، الضبط والإشراف ...¹

فالمعملية الإدارية بالنسبة لفاول لم تكون في مستوى الحركة الاجتماعية للجماعات والأفراد ولم ترقى إلى طموح العمال كيشر ، كما أنه تدارك إغفال تايور للفروق الفردية وتأثير البيئة الاجتماعية على الفاعلين وأهمية المنصر البشري في صياغة النماذج الإدارية للمصنع ، ولم تستطيع تخليص الكيان العمالي في المشكلات كالصراع والمال ؛ بالنسبة للمشكلات التنظيمية والفنية لإدارة المصنع ، ولهذا فإن المعملية الإدارية لفاول تبقى كنسوق نظري لرون مستويات طموح وأهداف الأخصائيين الاجتماعيين في المصنع .

2- نظريات الاتجاهات الحديثة :

أ/ نظرية الحاجات الإنسانية :

يعتبر مؤسس هذه النظرية هو 'أبرهلم ماسلو' فهي أكثر النظريات شيوعا وقدرة على تفسير السلوك إنساني في فهم واستيعاب رغبته لإشباع حاجاته المختلفة. وتركز هذه النظرية على ضرورة التعامل مع الحاجات والذوايق التي تمكن الإدارة وأصحاب القرار من وضع وتطبيق نظم الحوافز في المنظمات وتقوم هذه النظرية على مبدئين أساسيين هما : إن الحاجات الفردية مرتبة تصاعديا على شكل سلم بحسب أولوياتها للفرد ووفقا لهرم "ماسلو"²

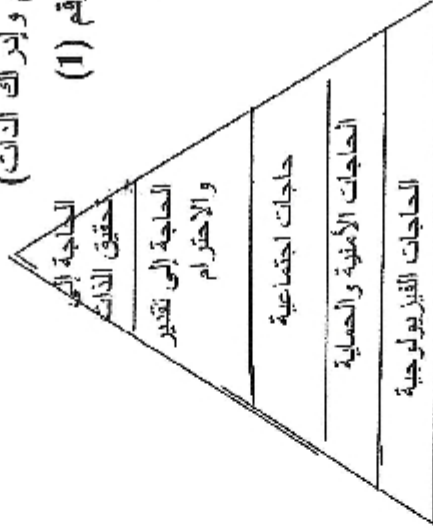
- الحاجات الفيزيولوجية (طعام ، الجوع ، النوم ، الماء ، الأوكسجين) .

- حاجات الأمن والحماية (الأمن والاستقرار ، الحماية) .

- الحاجات الاجتماعية والحب والانتماء (الاندماج التقبل والانتماء) .

- الحاجة إلى تحقيق الذات (فهم وإدراك الذات)

يوضح هرم ماسلو في الشكل رقم (1)



1 - عبد الله عبد الرحمن ، " علم اجتماع التنظيم " ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 1994 ، ص 229 .

2 - شفيق رضوان ، " السلوكية والإدارة " ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان ، 1994 ، ص 72 .

تعتبر نظرية ماسلو إطار هاماً قد يستعين به الأخصائيون الاجتماعيين في المصنع، قصد إشباع الحاجات الإنسانية المختلفة للعمال، أين تعتبر في هذا السياق الخدمة الاجتماعية أنها فن وحل المشكلات الاجتماعية وإشباع الحاجات الإنسانية.¹

وعلى الرغم من إن الاعتراف بالحاجات الإنسانية وأهميتها بنسبة للنظرية ماسلو كان في صميم بؤرة اهتمام الخدمة الاجتماعية في المجال العمالي، إلا أنها لم تتمكن هذه النظرية إلى حد ما من التخلص من القصور التي بدت واضحة سوء في فهم الطبيعة البشرية، التي نلخصها كالتالي:

- الإقرار بالحاجات الجسدية والنفسية والاجتماعية مع إهمال كبير لوجود وأهمية الحاجات العقلية والروحية للكينونة البشرية، وهذا منبثق أصلاً من سوء فهم الطبيعة التكوينية للإنسان.

- قد يختلف الكثير من الناس في ترتيبهم للحاجات عن النموذج العام للنظرية فالشخص المبدع قد يبدأ هرمه من إشباع للحاجة إلى تحقيق الذات وليس الحاجات الفيزيولوجية، وقد يهتم آخرون بالحاجات الاجتماعية.

- إشباع الحاجات يكون وفق تنظيم تراتبي متصاعد، وفي واقع الأمر فأنها تقوم بإشباع أكثر من حاجة في نفس الوقت، وقد تصر على مزيد من إشباع لحاجة بالرغم من إشباعها فعلاً.²

ب/ نظرية العاملين:

تأسست هذه النظرية على يد فريدريك هيرزبيرج وزملائه حيث توصلوا إلى أن لكل إنسان مجموعتين مختلفتين من الاحتياجات الإنسانية وأنهما يؤثران على سلوك الفرد بطرق متباينة. وقد وجدوا إن استياء الفرد ينتج عن عدم توفير بيئة صالحة ومناسبة للعمل ويرى فريدريك هيرزبيرج إن الإنسان لن يشعر بالرضا إلا إذا تحققت له جميع وسائل الإشباع المختلفة من عوامل صحية وبيئية ومادية، وهذا الإشباع يمنع الاستياء وشعور العامل بالتعاسة ومحددات الرضا التي اصطلح على تسميتها (العوامل الحافزة) هي الإنجاز و الاعتراف والتقدير وطبيعة العمل والترقية وزيادة المسؤوليات وهذه العوامل الحافزة تعمل على تحريك جهود الأفراد وزيادة نشاطهم وتحقيق أداء جيد ينعكس إيجابياً على تحقيق أهداف المنظمة، أما محددات عدم الرضا اصطلح على تسميتها بالعوامل الوقائية وهي سياسة الإدارة والإشراف والعلاقات الشخصية والراتب أو الأجر وظروف العمل والأمن الوظيفي والمستوى الاجتماعي وتعمل هذه العوامل الوقائية على مساعدة الفرد على

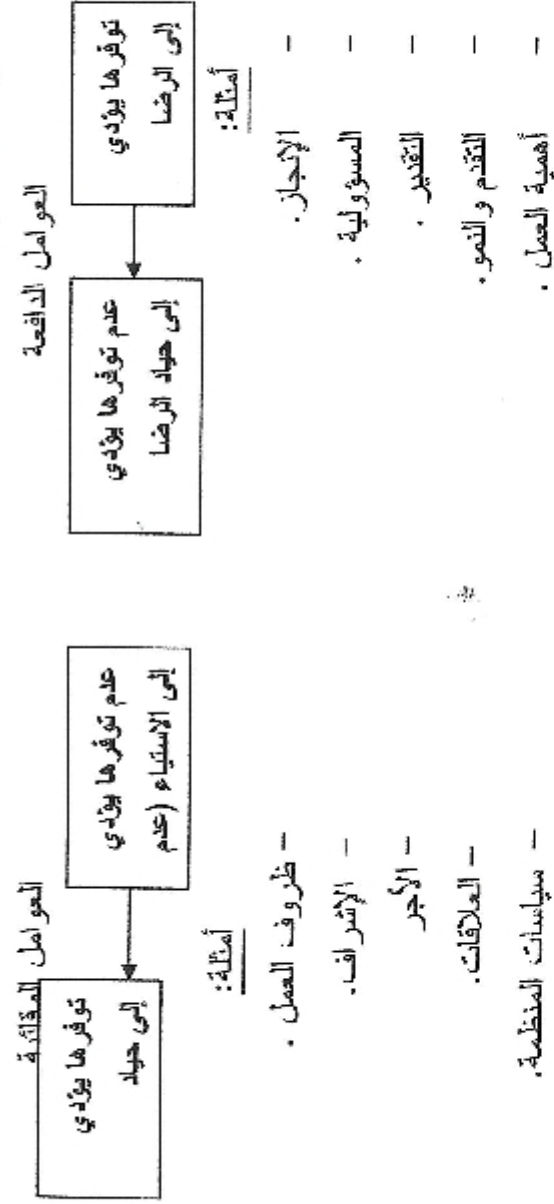
¹ - المرجع نفسه، ص 72.

² - احمد سامر، "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات"، الدار الجامعية، الطبعة 8، الإسكندرية، مصر، دون تاريخ نشر.

الانتفاء لصلته وإن هذه العوامل تساعد على النمو النفسي السوي الذي يساهم بدوره في تحقيق الرضا الوظيفي.¹

يعد التنسيق النظري لهيرزبيرج مجهود أساسيا في ما يعرف بالإنشاء الوظيفي، بحيث أن تنوع أعباء العامل وزيادة مسؤولياته وإشراكه في تشكيلة من النشاطات، يثري وظيفته ويحقق له المستوى المطلوب من الرضا وهذا ما تهدف إليه الخدمة الاجتماعية في ميدان العمل، كما إن هيرزبيرج قد أعطى نموذج أكثر ثراء من حيث العوامل الإنسانية والاجتماعية التي يجب أخذها بعين الاعتبار في التنظيم الاجتماعي للمصنع (الإشراف والعلاقات الشخصية وتمييز العلاقات المهنية والظروف الاجتماعية للعامل والإنجاز و النمو والارتقاء الوظيفي) والتي تشكل جميعا مستويات للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية يساهم فيها الأخصائي الاجتماعي، ولكن ما يأخذ على هذا النموذج النظري، إن هيرزبيرج تأثر بماسلو حيث أنها أدت إلى تفرقة مصطنعة بين مجموعتين من العوامل المؤثرة على الأداء الإنساني للأفراد وحوافزهم، وإن رضا العمال داخل المؤسسة يمكن أن يكون عكس عدم الرضا لأن إشباع الحاجات الفردية سواء العوامل الدافعة أو العوامل الوقائية يؤدي إلى الرضا إلا إن عدم إشباعها يؤدي إلى عدم الرضا.²

يوضح الشكل رقم (02) للعوامل الدافعة والوقائية للعمال داخل المؤسسة



و بالرغم من تعرض نظرية "هرزبيرج" للعديد من الانتقادات و البحث و التجريب إلا أن واقع الأمور يشير إلى صمودها أمام تيار الانتقادات و إلى ثبات مفاهيمها جزئيا كنظرية تحاول أن تفسر

¹ - اشرف محمد عبد الغني ، "علم النفس الصناعي - أسس وتطبيقاته"، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ،

2001، ص، 327، 328.

² - المرجع نفسه، ص، 328.

كيف ينشأ للرضا و السلوك الدافعي لدى الأفراد .فقد قدمت هذه النظرية إرشادات مفيدة للإدارة ، فقد لفتت انتباهها إلى ضرورة تحسين ظروف العمل (الاهتمام بالعوامل الوقائية)لمنع الاستياء من العمل خاصة و أن حالة عدم الرضا تكون عالية إذا كان جو العمل يسوده الزحام و الضوضاء العالية و سوء الإضاءة ، والهواء الملوث ، والحرارة المرتفعة ، و الضغط العالي ، كما لفتت نظرها إلى الاهتمام بالعوامل التي تؤدي إلى زيادة الرضا عن العمل خاصة توفير فرص النمو و التقدم الشخصي.¹

التطبيق العملي لنظرية ذات العاملين:

يمكننا القول أن هذه النظرية يمكنها أن تقدم بعض الإسهامات الإدارية في كيفية التفسير و التنبؤ و التحكم في السلوك الإنساني ، فالنظرية تؤمن بأنها إذا قامت إحدى المنظمات بتحسين العوامل الوقائية المشار إليها سابقا ، وإتباع المنظمة على سبيل المثال سياسة جديدة للتعيين و الترقية و تخصيص أماكن لانتظار سيارات العاملين ، وأيضاً القيام برحلات و حفلات ترفيهية ، ووضع أنظمة لمشاركة العاملين في حل مشاكل الإنتاج بواسطة المشرفين ، أيضاً تحسين التهوية و الحرارة و الرطوبة (الظروف الفيزيائية) كلها قد تبدو عوامل جيدة إلا أنها لا تؤدي في واقع الأمر إلى إثارة حماس و دافعية الأفراد للعمل ، وان ما قد تؤدي إليه هذه العوامل هو تحييد مشاعر هؤلاء الأفراد للاستياء ومنع مشاعر عدم الرضا ، إلا أنه يجب القول أن هذه العوامل بالرغم من أهميتها إلا أن الشرط الأساسي لظهور أثر العوامل الدافعة ، فان وجود العوامل الوقائية بشكل سيء أو عدم توفرها يؤدي إلى مشاعر الاستياء التي قد تعطل إمكانية ظهور أثر العوامل الدافعة .لذا فان وجود هذه العوامل ضروري لأنه يعطي فرصة لظهور مشاعر الرضا.²

ج/نظرية ماكليلاند في الدافع و الحاجات:

يظهر مفهوم الحاجة وكأنه حجر الزاوية في نظرية 'ماكليلاند' وتفترض نظريته وجود ثلاث حاجات رئيسية تختص بدافعية الإنسان إلى العمل هي: الإنجاز و السلطة ، ثم الدافع إلى الانتماء وتختلف هذه النظرية عن النظريات السابقة في أنها ليست نظرية عامة في مفهوم الدافعية ، وإنما تختص بطبيعة العمل ويفترض صاحب هذه النظرية أن الناس تحفزهم إلى العمل أنواع مختلفة من الدوافع وما يؤثر في دافعية العمل قد تختلف من فرد إلى آخر ، وتعتمد هذه المسألة على نوع الحاجات الرئيسية لدى الفرد أو ذلك .الحاجات الرئيسية حسب هذه النظرية ثلاث وهي على النحو الآتي :

¹ جيرالد جرينبرج، روبرت بارون ، "إدارة السلوك في المنظمات" ،ترجمة، رفاعي محمد رفاعي ، إسماعيل علي بسيوني، دار

المريخ للنشر ، الطبعة 7، المملكة العربية السعودية ، 2004، ص208، 209.

² - احمد ماهر ، مرجع سابق ذكره، ص225.

- الحاجة إلى التحصيل و الإنجاز : فبعض الأفراد لديهم حاجة ملحة إلى النجاح و انجاز ما يكفون به من مهام أي أن الأفراد الذين لديهم حاجة عالية إلى الانجاز هم الذين يتوقون و يتطلعون إلى الأعمال التي تتضمن نوعا من التحدي و الصعوبة، فهم مدفوعين برغبة فائقة في التفوق في العمل و إلى حل المشكلات، و إلى التميز في الأداء.

- الحاجة إلى السلطة: أي الحاجة إلى توجيه نشاطات الآخرين، و ضبطها و إلى أن يكون الفرد صاحب نفوذ وسلطة، فالأفراد الذين يتمتعون بقدر كبير من الحاجة إلى السلطة و المكانة مدفوعون إلى الحصول على النفوذ و المكانة أكثر من اهتمامهم بحل المشكلات أو تحقيق أهداف معينة خاصة بالعمل.¹

- الحاجة إلى الانتماء: و تعني هذه الحاجة رغبة الفرد في أن يكون محبوبا، و مقبولا لدى الآخرين، و يبذل هؤلاء الأفراد المدفوعون بهذه الحاجة جهدا لتكوين صداقات ، فهم يهتمون بالعلاقات الشخصية المتبادلة أثناء العمل، و يفضلون العمل مع الآخرين عند أدائهم لأية واجبات، كما يفضلون ظروف العمل التي تتضمن التعاون أكثر من تفضيلهم للعمل الذي يقوم على أساس التنافس.

و تهتم نظرية "ماكليلاند" بالفروق الفردية في هذه الحاجات الرئيسية أكثر من اهتمامها بأي شيء آخر، فنحن جماعة عند "ماكليلاند" نمتلك مقادير متفاوتة من هذه الحاجات و إن لكل فرد حاجة واحدة (أو أكثر) طاغية على ما عداها من حاجات . و في بداية تطوير النظرية، كان "ماكليلاند" (1961) يركز على أهمية دور الحاجة إلى الانجاز في تشكيل دافعية الفرد إلى العمل و حسب نكته أضاف في فترة لاحقة حاجات السلطة و الانتماء (1975) و تتصل نظريته أيضا بالممارسة الفعلية للمديرين. فعند "ماكليلاند" ، يتطلب التحفيز الناجح للمرؤوسين معرفة المديرية بما لدى مرؤوسيه من حاجات فعلية و متباينة أولا، و أن يتجاوزوا معها أي يعملوا على تلبيتها ثانيا.

بعبارة أخرى ليس من فائدة تتحقق إذا كان القادة يتجاوزون مع حاجات متخيلة لدى المرؤوسين في بيئات معينة للعمل، و استهدف أحد هذه البرامج التطبيقية ملائمة دافعية الأفراد لمتطلبات العمل، و ذلك بغية تعيين الأفراد في وظائف تمكنهم من تلبية حاجياتهم الرئيسية. و في محاولة تطبيقية أخرى تم إعداد برنامج تدريبي على حاجات الانجاز، إذ تم تعليم المشاركين في البرنامج ليصبحوا مهتمين أكثر بالإنجاز و التحصيل.²

خامسا: الدراسات السابقة.

تعد الدراسات السابقة منطلق اساسي لكل البحوث العلمية، و وظيفة توجيهية من خلال المسار الذي اتبعته تلك البحوث في تحريها للحقيقة ومعالجتها للقضايا وكيفية تقديم تفسير ملائم لتلك

¹ - المرجع السابق، ص 233.

² - نفس المرجع، ص 235.

الوسائل مع القضايا التي نعالجها ونفسرها، كما أنها وظيفة بناءية إذا يحاول الباحث من خلالها تقريب بناء بحثنا بقدر الإمكان من البناء الذي اتبعته تلك الأبحاث وربطها بالمجالين النظري والميداني

وسنحاول في ما يلي عرض أهم الدراسات التي لها علاقة بموضوع بحثنا .

الدراسة الأولى:

بعنوان "العلاقات الإنسانية والرضا عن العمل " وهي رسالة دكتوراه في العلوم الاجتماعية

، قام بها طلعت لطفي ابراهيم في جوان 1993 ببيبي سويف وهي دراسة نظرية

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى محاولة الإجابة عن التساؤلات التالية :

- 1- هل يشعر الصناعيين بالارتياح في الرضا عن العمل داخل المصنع ؟
- 2- ما هي أهم العوامل الاجتماعية وغير الاجتماعية التي توقف الرضا عن العمل ؟
- 3- ما الأهمية النسبة للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل بالنسبة لغيرها من العوامل المادية ؟

4- ما مدى استخدام أسلوب العلاقات في المصنع ؟ وهل يؤدي استخدام هذا الأسلوب إلى تحقيق الارتياح والرضا عن العمل؟¹

إشكالية البحث:

- ما مدى استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المصنع ؟
- ما هي العلاقة بين استخدام هذا الأسلوب وبين الشعور العمال بالرضا عن العمل ؟
- فروض الدراسة : تشمل الدراسة على فرضيتين رئيسيتين هما:
- تزداد الأهمية النسبة للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل بالنسبة لغيرها من عوامل العمل.

- إن شعور العامل بالأمن والاستقرار في العمل يؤدي إلى رضا عن العمل.
- يؤدي تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المصنع إلى الشعور العامل بالرضا عن العمل.
- إن مشاركة العمال في اتخاذ القرارات داخل المصنع تؤدي إلى شعورهم بالرضا عن العمل.
- يتحقق الرضا عن العمل في ظل نمط الرضاة المتركة حول مشكلات العمال أكثر مما يتحقق في ظل نمط الرضاة المتركة حول مشكلة الإنتاج .

الأدوات المستخدمة لجمع البيانات والمنهج المستخدم :

- المنهج : المسح الاجتماعي .
- الملاحظة المباشرة : إجراء المقابلات الحرة .

1 - غريب منية، "علاقات العمل والتعليم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية"، رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006/2007، ص 35.

- استمارة استبيان : مقسمة إلى ثلاث أقسام تتضمن البيانات الشخصية وبيانات عن الرضا عن العمل وبعض البيانات عن العلاقات الإنسانية في المصلحة .

- العينة : طبقة عشوائية شملت 191 عاملا، تم اختيارها من بين العمال الصناعيين في مستويات غير الإشرافيين.

نتائج الدراسة :

إن العوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل مثل الصداقة والانتماء إلى جماعات العمال غير الرسمية والشعور بالأمن والاستقرار تفوق أهميتها عن بعض العوامل المادية مثل ارتفاع الأجور والعوافز المادية والظروف ، المادية (الفيزيائية) للعمال مما يؤكد أحد الفروض الرئيسية التي تمت صياغتها لهذه الدراسة (تزداد الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى رضا العمال بالنسبة لغيرها من العوامل المادية).

كما كشفت لنا الدراسة إن هناك علاقة بين استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المصنع وبين شعور العمال بالرضا عن العمل فقد تبين من الدراسة إن الرضا العمل يرتبط ببعض العوامل الاجتماعية التي تمثل دستور العلاقات الاجتماعية الطبيعية مع الزملاء والرؤساء وانتماء العامل إلى جماعات العمل غير الرسمية ومشاركة العامل في عملية اتخاذ القرارات داخل المصنع واهتمام المشرف بحل المشكلات الاجتماعية والشخصية للعامل دون الاهتمام فقط بحل مشكلات العامل الخاصة بالإنتاج وقد أكدت هذه النتائج صحة الفرض الرئيسي الثاني الذي تمت صياغته بهذه الدراسة والذي مؤداه إن استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المصنع يؤدي إلى شعور العمال بالرضا عن العمل.¹

الدراسة الثانية :

دراسة تحتوي على إبراز العلاقة بين الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية والتكيف الاجتماعي للعمال النازحين من القرية إلى المدينة وهي دراسة تجريبية على عمال احد مصنع شركة النصر لصناعة السيارات بواد حوف - غزلون.

لقد طبقت الدراسة على عينة قوامها 30 عاملا من العمال حديثي التعيين الذين مضى على تعيينهم اقل من ستة أشهر بشرط أن يكون عملهم السابق الزراعة وتراوح أعمارهم بين 25 و30 سنة وتم قسمت العينة إلى مجموعتين قوام كل منها 15 عضوا على أساس مزاجية حتى يتحقق

1 - المرجع نفسه، ص 36.

التجنس، ثم قام الباحث بالعمل كأخصائي جماعة التجريبية دون الجماعة الضابطة لمدة عام، مارست خلاله الجماعة التجريبية أنشطة مختلفة عن طريق برامج يشتركون فيه.¹
الدراسة الثالثة :

دراسة طلعت لطفي * الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية لعمال الصناعة في ظل الخصصة " سنة 2002، عمدت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الدور الذي تمارسه الدولة في منظومة الرعاية الاجتماعية العمالية في ضوء المستجدات التي فرضت الخصخصة كضرورة وحتمية ، واثبت إن هناك العديد من العوامل التي أثرت سلباً على جودة ونوعية الخدمات والبرامج والمشروعات التي تقدم للعمال كنتيجة لضعف مصادر التمويل واعتبارات ترتبط بالإدارة وسعت الدراسة إلى تفسير وتوضيح التطرف لوصف بعض الاتجاهات الحديثة التي تتناول مسألة الرعاية الاجتماعية العمالية ومنها الليبرالية الجديدة التي تهتم بتحرير السوق لتحجيم دور الدولة والعمل على تفعيل الدور الذي تمارسه مؤسسات المجتمع المدني في تقديم الرعاية لعمال المصنع ومنها النقابات والتنظيمات العمالية واتحادات العمال ومكاتب التوظيف.²
الدراسة الرابعة :

دراسة "فان زالت van zelt" عن علاقة تقسيم العمل بالمعنوية :تدعيم دراسة "فان زالت" مفهوم الجاذبية، حيث أنها تؤدي إلى معنوية عالية، فقد اتبع رئيس عمال البناء النظام القديم في تقسيم العمل وضبط العمال، لكنه حينما سمح للعمال باختيار رفائهم في الجماعة وقسموا على أساس هذا الاختيار فان النفقات والمواد الفاقدة قلت نسبتها إلى حد كبير كما أن الأمن أصبح متوفر بينهم.³
الدراسة الخامسة :

دراسة لمعمر داود، رسالة لنيل شهادة الماجستير معهد علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 1986. وقد التزم فيه الباحث ببحث الإشكالية التالية: هل الحوافز المادية والمعنوية تؤثر في اتجاهات العمال؟ ولحل الإشكالية افترض الباحث إن توفير الحوافز المادية والمعنوية للعمال يجعل اتجاههم ايجابياً نحو عملهم وبالتالي يكون راضين عن عملهم ويقوي ارتباطهم بالمؤسسة والعكس صحيح إلى أي حد تجعل الحوافز العامل راضياً عن عمله، أو غير راضٍ عن عمله، وتوصل إلى النتائج التالية :

- حصول العمال على مكافآت مالية يكون اتجاههم موجباً.
- وجود علاقة حسنة بين المشرفين والعمال تساهم في رضاهم عن عملهم .

¹ - احمد فزروق محمد صالح، الخدمة الاجتماعية الصناعية وحق عمال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح

الاجتماعي، "مجلة الخدمة الاجتماعية"، جامعة طون، العدد 19، اكتوبر 2005، ص 6.

² - المرجع نفسه، ص 7.

³ - السيد خيرى، وآخرون، "قياس وتشخيص الروح المعنوية لدى العمال الصناعيين"، دار الكتب، القاهرة، 1972، ص 21.

- ارتباط العمال بالمؤسسة يعود إلى المرتب والأجر فقط .
- تعدد الرغبات والميول لدى العمال حيث يكون لديهم مزيد من الاتجاهات موجبة من ناحية وسالبة من ناحية أخرى أنهم يميلون إلى الرضا مع أنهم يميلون إلى عمل آخر قسم آخر داخل المؤسسة لكن بدرجة أقل من الحدة.¹

¹ - معمر داود، "حوافز العمل في الصناعة"، رسالة شهادة الماجستير، معهد علم اجتماع، جامعة الجزائر، 1986، ص 136.

خلاصة:

و في ضوء كل ما تقدم من الدراسة فقد حاولنا التعريف بموضوع دراستنا من خلال طرحنا للإطار العام والذي تتضح فيه الصورة والواجهة لإشكالية بحثنا وذلك من خلال الصياغة الأولية للأسئلة، وكذا فرضيات الدراسة، وتحديد أهم المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة وبعدها تم التعرف على المقاربات النظرية للدراسة وأهم الدراسة السابقة التي كان لها وقع على موضوع الدراسة، وهذا ما يسهل علينا البدء بالخطوات الأخرى للبحث سواء في استكمال الجانب النظري والجانب الامبريقي الميداني باعتبار إن الفصل الأول (الإطار النظري) هو أهم الانطلاقات للدراسة

الفصل الثاني

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد : _____

يشكل الإطار المنهجي للدراسة جزءا هاما من اختيار المعلومات المطابقة للإطار النظري والذي من خلاله يمكن التحقق من فرضيات الدراسة و الوصول إلى الحقائق المتعلقة بمجتمع الباحث ، فالجانب الميداني يتخذ طابع علمي وموضوعي ، و ذلك الإلمام بجوانبها النظرية و اكتمالها لأبد من وضع إطار منهجي يمكننا من السير وفقه خلال العمل الميداني و يشمل هذا الفصل على المنهج المستخدم للدراسة ، وأهم الأدوات التي تم الاعتماد عليها ، تم التعرض إلى مجالات الدراسة المتمثلة في المجال الجغرافي و المجال البشري ثم المجال الزمني، التي تمكننا من الوصول نتائج أقرب إلى الدقة وبالتالي، يمكن متابعة الفرضيات و الدراسة النظرية مع ما توصلنا إليه في البحث الميداني .

أولا : مجالات الدراسة.

1/ المجال الزمني :

استغرقت دراستنا هذه طيلة الموسم الدراسي 2012/2013 انطلاقا من بداية طرح فكرة حول موضوع ، ثم تحديد الموضوع الدراسة و الجانب النظري ،وبعدها تحديد مكان المبدائي للدراسة وذلك بإجراء الدراسة الاستطلاعية للمجال المكاني ،وذلك خلال شهر فيفري 2013م وبعد هذا قامت مجموعة البحث يوم الاثنين 22 افريل 2013 م بتوزيع استمارة الاستبيان على عمال مؤسسة سونلغاز فرع بوشقوف ، إذ تم تقديم الشروح اللازمة والمطلوبة لتوضيح الأسئلة التي وردت في الاستمارة .

2/ المجال المكاني :

قمنا بدراستنا بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الشرق (سونلغاز) بولاية قالمة بفرع بوشقوف الواقع في شارع أول نوفمبر 1945م بمحاذاة الطريق الرابط قالمة سواق أهراس مقابل مؤسسة اتصالات الجزائر ،إن هذه المؤسسة مرت بمراحل عديدة نذكرها كالاتي :

1- المرحلة الأولى من سنة 1947 إلى سنة 1969.

تم إنشاء مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر EGA سنة 1947 ،وهي أول مؤسسة مختصة في مجال الكهرباء الغاز في الجزائر ،حيث كانت تسير من قبل إدارات فرنسية لكون الجزائر في هذه الفترة مقتصر على بعض المدن الكبرى التي تمثل أهمية إستراتيجية بالنسبة للمستعمر . استمرت المؤسسة في نشاطها إلى غاية سنة 1969 أي إلى ما بعد الاستقلال ، وبعدها تم تأسيس المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز SONELGAZ.

وكان للمؤسسة خلال هذه المرحلة هدفان رئيسيان هما :

1- تزويد أماكن إقامة المعمرين الفرنسيين والكنكات العسكرية بالطاقة الكهربائية ،وذلك لحماية ممتلكاتهم.

2- توسيع الشبكات الكهربائية على المدن الساحلية الكبرى ،خاصة : الجزائر ،عنابة ، وهران نظرا لمكانتهم الإستراتيجية .

2- المرحلة الثانية من سنة 1969م إلى سنة 1983م .

في هذه المرحلة تم إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز SONELGAZ وذلك سنة 1969 م واستمر نشاطها في هذا المجال إلى غاية 1983م ، كان أنشاؤها طبقا للتعليمية الرئاسية رقم 6959 المؤرخة في سنة 26 /07 /1969م والمعلنة عنها في الجريدة الرسمية للنولة الجزائرية في أوت 1969م .

وتميزت هذه الفترة بإنشاء مراكز التوزيع والوكالات التابعة لها.

وقد سطرت المؤسسة في هذه المرحلة الأهداف الآتية :

1- إنتاج ونقل الطاقة الكهربائية والغازية عبر القنوات والشبكات الموروثة عن المستعمر والحفاظ على استمرارية المؤسسة .

2- احتكار توزيع سوق الطاقة الكهربائية والغازية عبر كافة الوطن .

3- تكون إدارات المؤسسة في مختلف النشاطات بمراكز تكوين أجنبية .

3- المرحلة الثالثة من سنة 1983 إلى سنة 1991م :

وتميزت هذه المرحلة بإعادة هيكلة مؤسسة سونلغاز ،حيث تم تقسيمها إلى عدة فروع أهمها :

مؤسسة أشغال الكهرباء الريفية .	KAHRIF
مؤسسة تركيب الهياكل والمنشآت الكهربائية .	KAHRAKIB
مؤسسة انجاز القنوات لنقل وتوزيع الغاز .	KANAGAZ
مؤسسة أشغال الهندسة المدنية .	INERGAZ
مؤسسة صناعة التركيب الصناعي .	ETTERKIB
مؤسسة صناعة العدادات الكهربائية والغازية وأجهزة القياس والمراقبة .	AMC

أصبحت كل هذه الفروع مستقلة نسبيا عن مؤسسة سونلغاز وكان في هذه المرحلة مركزيا ،حيث أنها ترجع في أي عمل إن لم توافق المؤسسة الأم أو الدولة عليه.

ما يميز هذه المرحلة كذلك إنشاء مراكز تكوين مهنية متخصصة تابعة للمؤسسة بصفة خاصة ،ما يعني تطورا في مجال التكوين .

يتلخص أهداف هذه المرحلة فيما يلي :

1- الحفاظ على استمرارية المؤسسة .

2- العمل على إيصال الطاقة الكهربائية إلى كافة أنحاء الوطن وهذا الأخير الذي يعد الشيء الجديد الذي أتت به هذه المرحلة ،ومن خلاله ندرك اهتمام المؤسسة بمسألة التكوين ،حيث قامت بإنشاء مدارس ومعاهد للتكوين نذكر منها : المدرسة التقنية للبايدة في الوسط - مدرسة عين مليلة في الشرق .

4- المرحلة الرابعة من سنة 1991م إلى 1995م :

تميزت هذه المرحلة بتغيير الطابع القانوني للمؤسسة حيث أصبحت مؤسسة عمومية ذات طابع الصناعي والتجاري وفق المرسوم التنفيذي رقم 91-475 المؤرخ في 14 ديسمبر 1991 م،وقد اجل تطبيق هذا النظام الجديد حتى سنة 1995 م التطبيق الفعلي له.

في هذه المرحلة وضع اتفاقية جماعة بين ممثلي العمال والمؤسسة تحدد علاقات العمل بين الطرفين.

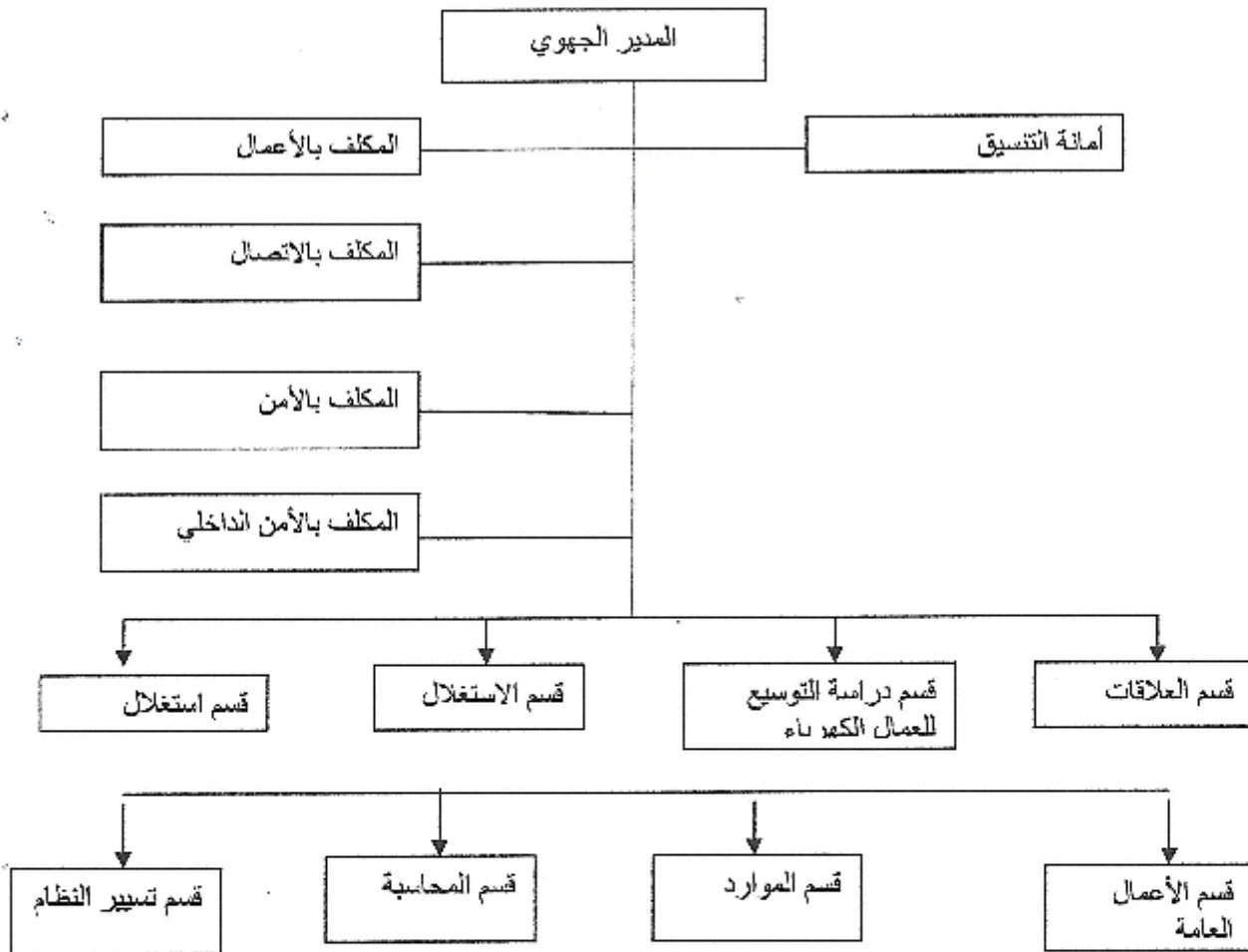
- 5- المرحلة الخامسة من سنة 1995م إلى 2002م:
- في هذه المرحلة تحولت الشركة إلى مؤسسة عمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري EPIC شهدت هذه المرحلة بعض التعديلات التي تتماشى مع الطابع الجديد للشركة وعليه تم في هذه المرحلة تسيير الأهداف التالية :
- 1- ضمان الإنتاج من الطاقة الكهربائية والغازية.
 - 2- نقل وتوزيع الطاقة الكهربائية والغازية .
 - 3- احترام شروط النوعية في خدمة الزبائن .
 - 4- الحفاظ على انتماء الزبائن للمؤسسة .
- وفي سنة 2000 م تمت إضافة هدفين آخرين هما:
- 5- العمل على أن تحتل المؤسسة المرتبة الخامسة في حوض البحر المتوسط من حيث المبيعات والأرباح والكفاءة في الخدمات .
 - 6- ترقية مستوى كفاءة الموارد البشرية حسب المعايير الدولية .
- 6- المرحلة السادسة من سنة 2002م إلى 2008م:
- بعد سنة 2002 م أصبحت مؤسسة سونلغاز شركة ذات سهم ذات مصادقة البرلمان على قانون الطاقة برأس مالي يبلغ 150000000.00 دج مقسم 150 ألف سهم كل يقدر بـ: 1000000.00 دج سهم ملك للدولة ،أي أن رأس المال للشركة غير معروض للبيع لمحبيا ولا دوليا، وما يميز هذه المرحلة عن المراحل السابقة هو تحريرها أكثر في استقلالية التسيير المالي وكذا القرارات .
- وهنا أصبحت المؤسسة عبارة عن مجتمع صناعي يضم عدة مديريات عامة ،كل واحدة لها تسييرها الخاص واستقلالية مالية .
- وتتخصص أهداف المؤسسة في هذه المرحلة فيما يلي :
- إنتاج ونقل وتوزيع وتسويق الطاقة الكهربائية بالجزائر وبالأخارج .
 - تنمية وتطوير الخدمات فيما يخص مصالح الطاقة.
 - دراسة وترقية كل أنواع مصادر الطاقة .
 - تنمية بكل وسائل المتاحة لجميع النشاطات التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة بالصناعة الكهربائية والغازية .
 - ضمان امن الأفراد لهم علاقة مباشرة بنشاط الاستقلال .
 - الحفاظ على صورة المؤسسة على مستوى المحلي .
 - من أهم المديريات التي تحتوي مؤسسة سونلغاز :
 - المديرية العامة لإنتاج الطاقة لكهربائية SPE .

- المديرية العامة لنقل الكهرباء GRTE .
- المديرية العامة لنقل الغاز GRTE .
- المديرية العامة للتوزيع -غرب- وهران SDO .
- المديرية العامة للتوزيع - وسط - بالبليدة SDC.
- المديرية العامة للتوزيع - مركز- بالجزائر SDA.
- المديرية العامة للتوزيع - شرق - بقسنطينة SDE.

خصائص الموارد البشرية في شركة " سونلغاز " SONELGAZ:

تتميز شركة سونلغاز بكم هائل من الموارد البشرية متباين الكفاءات والقدرات ، وقد ساهم في تطوره ذلك التطور التاريخي الذي شاهدهته الشركة منذ نشأتها قبل الاستقلال حيث بدأت أول التطورات الهامة للموارد البشرية بعد الاستقلال مباشرة وخاصة فترة السبعينات أين بدا الاهتمام بالتكوين كمحور مهم في بناء قدرات الشركة فيما يخص المورد البشرية¹.

الهيكل التنظيمي للمدرية الجهوية بفرع ببوشقوف سونلغاز SONELGAZ :



¹ - وعطيط جلال الدين ،الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، شهادة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص أسلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية ، قسم علم النفس والعلوم التربوية و الارطوفنيا ،جامعة منتوري محمود قسنطينة ، 2009/2008 ص-113.

3- المجال البشري للدراسة (العينة، وحجمها)

تعد العينة جزء من المجتمع أو مجموعة جزئية من المفردات الداخلة في تركيب المجتمع الذي يجري عليه البحث ويتم الحصول عليها بطرق مختلفة وبما لطبيعة الدراسة. كما أنها تعبر عن مجموعة الوحدات التي تم اختيارها وسحبها بإتباع طرق إحصائية معينة، يتكفل أن تأتي هذه الوحدات ممثلة تمثيلاً موضوعياً للمجتمع وبالتالي يتحدد نوع العينة وحسب طبيعة موضوع هذه الدراسة¹

فكلما تم اختيار العينة بشكل سليم كانت ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلاً علمياً وبالتالي يمكن تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة وبالتالي، نكم: دراستنا أكثر موضوعية.

لذا يعرفها المختار محمد ابراهيم بأنها: "جزء من الكل يختاره الباحث لأجل الحصول على بيانات تتعلق بموضوع بحثه يتعذر الحصول عليها من المجتمع برمه بمعنى هي الجزء يؤدي على معرفة الكل."²

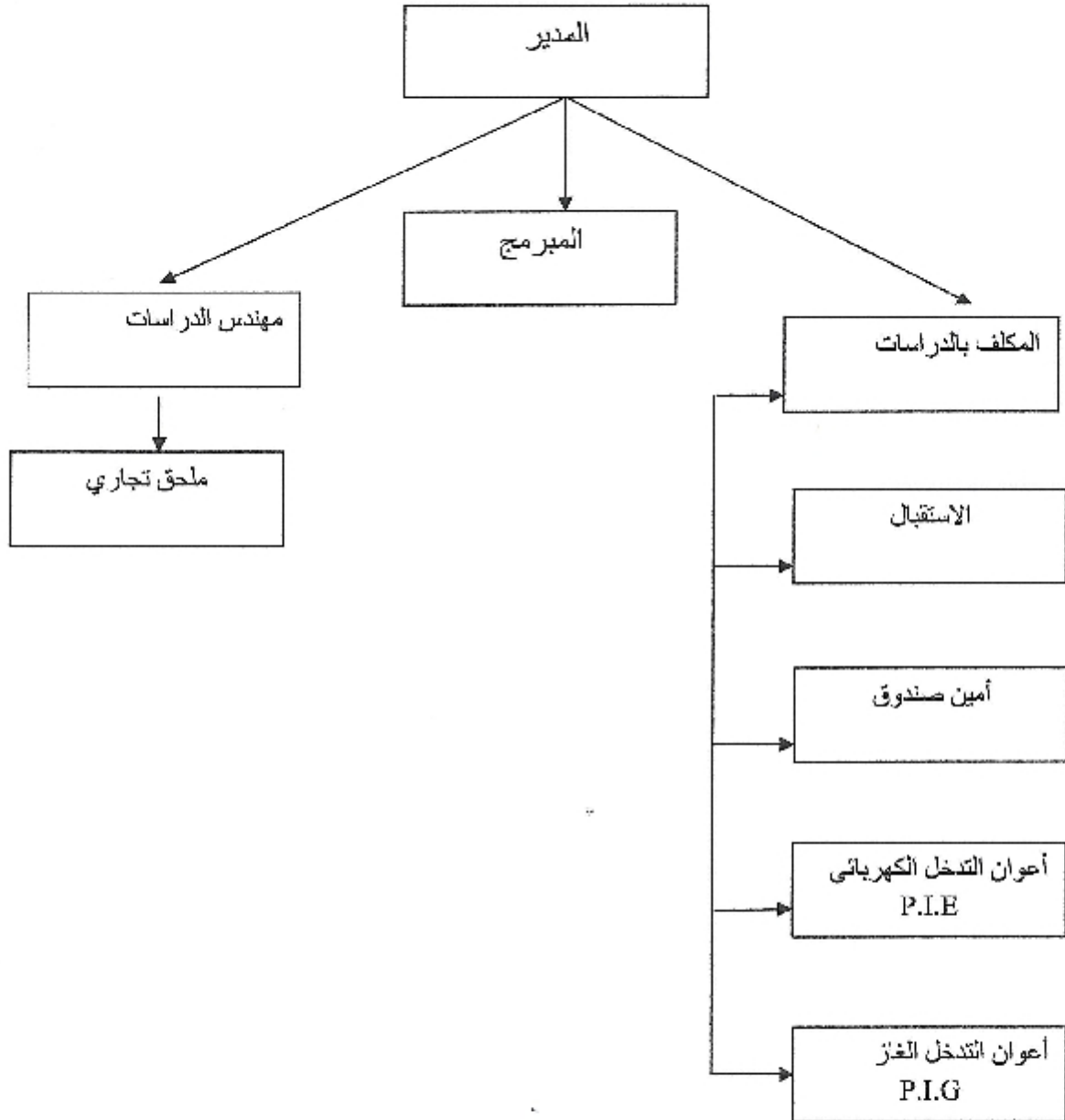
والهدف من دراستنا هذه التعرف على خصائص المجتمع المدروس، وذلك من خلال تقديره وقياسه بنسب مئوية بحيث الوصول إلى مدى تحقق الفروض، لذا فالعينة هي جزء من مجتمع الدراسة.

وتتضمن فرغ المؤسسة سونلغاز ببوشقوف ميدان الدراسة على 30 موظف منهم 01 مدير الوكالة، 15 ملحق تجاري و 01 ملحق قانوني بالمؤسسة، 02 مهندس الدراسات و 01 أمين صندوق، أعوان التدخل منهم أعوان التدخل الكهربائي 04 وأعوان التدخل الغاز 02 و 01 مبرمج و 03 أعوان الأمن داخلي ويعملون بالتناوب، وقد تم اختيارنا من مجتمع عينة تمثل 30 مفردة بالطريقة المسح الشامل لجميع عناصر العينة المتواجدة في فرغ سونلغاز ببوشقوف بالإضافة إلى أن عملية الاختيار تمت بطريقة قسديه أو العمدية كما تعرف بالعرضية حيث يتم اختيارها بصورة قسدية وغير عشوائية، وذلك للحصول على معلومات لتكوين فكرة سريعة أو لفحص الاستمارة قبل توزيعها وتعميمها (لدراسة مدى صدق وثبات الأجوبة). وقد تم تزودنا بمخطط توزيع المهام داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز مؤسسة سونلغاز فرغ - ببوشقوف-.

1 - أحمد زكي بدوي، "علاقات العمل في الدول العربية"، دار النهضة، بيروت، 1985، ص 364.

2 - المختار محمد ابراهيم، "مراحل البحث الاجتماعي وخطواته الإجرائية"، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005، ص 47.

وكالة تجارية لمديرية توزيع الغاز والكهرباء



المصدر: احد عمال المؤسسة هو المسؤول المكلف بالدراسات .

حيث تم توضيح كيفية توزيع وتقسيم الأعمال ، إذا أن المدير هو الذي يصدر الأوامر داخل المؤسسة وان كل من أعوان التدخل الكهرباء والغاز إلى المكلف بالدراسات وكل هذا بتدعيم من قبل الميرمج.

ثانيا- المنهج المتبع في هذه الدراسة :

فيعرفه " هويتي " بأنه : ' منهج يعنى بدراسة الحقائق الراهنة بطبيعة ظاهرة أو موقف ما أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع ¹.
يعتبر الموجه لأي دراسة بحثية لكي تكون النتائج واضحة ودقيقة فهو يعرف على انه "مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم ².
وبحكم طبيعة أي دراسة نجد أن لها منهجها فقد استندت دراستنا هذه الخدمات الاجتماعية العمالية داخل المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بسونلغاز فرع بوشقوف استنادا إلى المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي ، نظرا للائمته مع موضوع دراستنا.
فالمنهج الوصفي يعد الأسلوب المناسب لدراسة هذا الموضوع لأنه يقدم حقائق و معلومات و بيانات ذات قيمة علمية سريعة الفائدة على الظاهرة المدروسة و مثل هذه المعلومات قد ترشد على سبيل تغييرها نحو ما ينبغي أن تكون ، كما تساعدنا في نفس الوقت على فهم الظواهر و العوامل التي تسببها ³.

وهو طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة أو هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة ⁴.
ثالثا : أدوات جمع البيانات.

إن عملية جمع البيانات تستمد أهميتها من كونها تمثل اعتقد خطوة في مراحل البحث العلمي باعتبار الوسيلة الأساسية للحصول على المعلومات التي يتطلبها موضوع الدراسة فمن أهم الوسائل المستخدمة في الحصول على البيانات ما يلي:

1-الملاحظة :

تعد وسيلة هامة من الوسائل جمع البيانات في كافة مجالات العلوم المختلفة وهي أهم أداة تستخدم في البحث العلمي ومصدرا أساسيا في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة عن الموضوع .

¹ - صلاح محمد الفوال ، "مناهج البحث في العلوم الاجتماعية" ، دار غريب للطباعة ، القاهرة : 1982 ، ص 151.

² - ثوقان عبيدات ، "البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه" ، دار الفكر ، طبعة 8، عمان، 2004، ص 109.

³ - جودت عزة المطوي ، "أساليب البحث العلمي ، (مقاهيمه ، أدواته ، طرقه الإحصائية)" ، ط 1، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007 ، ص 179.

⁴ - صلاح الدين شروخ ، "منهجية البحث العلمي للجامعيين" ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2003 ، ص 147.

وتعتبر الملاحظة من بين التقنيات المستعملة في بحثنا للتعرف على مختلف جوانب أبعاد الظاهرة بكل موضوعية وأمانة ودون تحيز أو أفكار مسبقة، ذلك لأنها تساعد على التعرف على طرق العمل وأنواع الخدمات الاجتماعية والمرافق المختلفة وظروف العمل.¹

وتعرف بأنها تقنية مباشرة للنقصي العلمي، تسمح بملاحظة مجموعة ما بطريقة غير موجهة من أجل القيام عادة بسحب كيفي بهدف فهم المواقف والسلوكيات، أما الملاحظة المنتظمة فهي تسجيل متكرر للسلوكيات الظاهرية بهدف الوصول إلى التنبؤ بها² وهي أيضا "من أهم وسائل جمع البيانات وهي إحدى الطرق العلمية فالعلم يبدأ بالملاحظة ثم يعود إليها مرة أخرى لكي يتحقق من صحة النتائج التي توصل إليها"³.

فالباحث يستطيع مشاهدة المبحوثين والاطلاع على مشكلاتهم وسلوكهم وعلاقاتهم دون تدخل أية قوى خارجية في ذلك كون الملاحظة لكشف صفاتها وخصائصها من أجل كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة.⁴

وقد استعنا بهذه التقنية بجمع المعلومات من خلال مجموع الزيارات الميدانية كونها المصدر الأساسي في البحث العلمي للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة عن خلال ملاحظة سلوك العمال ومكان العمل وذلك باعتمادنا على الملاحظة البسيطة.

2- الاستثمار :

"الاستثمار المقابلة هي عبارة عن دليل يشتمل على قائمة أو مجموعة من الاسئلة المحددة والمرتبطة ترتيبيا منهجيا معيناً وتتضمن عدة مواضيع فرعية ومقصودة، تتعلق بموضوع البحث، حيث يقوم الباحث بالتعرض لها خلال عملية المقابلة، بمعنى توجه هذه الاسئلة للمبحوثين بهدف الحصول على معلومات والبيانات المنتظرة من البحث"⁵.

تعتبر الاستثمار أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين و للاستثمار أهمية كبيرة في حجم البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات في البحوث التربوية والاجتماعية والنفسية. فجمع البيانات والمعلومات عن إدراك الأفراد واتجاهاتهم وميولهم وخططهم للمستقبل كلها أمور تتطلب دراستها استخدام الاستثمار للحصول على معلومات كافية ودقيقة وتعتبر

¹ - فريد بريك مثنوق، "منهجية العلوم الاجتماعية عند العرب والغرب"، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1985، ص127.

² - موريس أنجريس، "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية"، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر والتوزيع الطبعة الثانية، الجزائر 2006، ص204.

³ - عبد الحميد حسين أحمد رشوان، "مبادئ علم الاجتماع مناهج البحث العلمي"، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1993، ص116.

⁴ - عمار بوجوش ومحمد محمود الذنبيات، "مناهج البحث وطرق اعداد البحوث"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1995، ص71.

⁵ - صالح بن احمد العساف، "المدخل الرابع للبحث في العلوم السلوكية"، مكتبة العبيكان، السعودية، 1995، ص342.

الاستمارة تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية ، والاستمارة هي وسيلة لدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة ، وبهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد ، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها ¹.

كما أنها تعد " تقنية مباشرة للنقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجبة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية " ².

وهي " الوسيلة العلمية والأساسية التي تساعد الباحث على جمع المعلومات والحقائق خلال طرح مجموعة من الأسئلة والتي تقدم الموضوع وعلى السبوحث هذا الأخير الإجابة عليها أثناء الاستجواب .

فالاستمارة أداة تتسم بالسرية وعدم معرفة الشخص بصفة مباشرة لهذه فالاستمارة وسيلة رئيسية للاتصال بين الباحث والمبحوث والتي تحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص المشاكل التي يراد من الباحث معالجتها. ³

استهدفت استمارة بحثنا والموجهة لعمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز شرق بفرع مؤسسة سونغاز قدرت عدد الأسئلة فيها بـ: 54 سؤالا، مقسمة إلى مجموعة كالتالي :

- 1- بيانات أولية :تحتوي على 06 أسئلة حول البيانات الشخصية للعامل .
- 2- بيانات خاصة بالعمل :تحتوي على 12سؤالا حول وضعيته داخل المؤسسة.
- 3- بيانات خاصة المقدمة داخل المؤسسة: تحتوي على 36 سؤالا حول مجالات الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال في المجال الاجتماعي، المجال الصحي والنفسي ،المجال الترفيهي والثقافي.

3- المقابلة :

اعتمدنا المقابلة في إطار توزيعنا للاستمارات استعملنا المقابلة الشخصية، وذلك من خلال تفسيرنا لأسئلة الاستمارة بتقديم بعض الشروح للعمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمقابلة تعمن الطرق الشائعة الاستخدام في الحصول على البيانات في مختلف العلوم الاجتماعية ،حيث أنها تعطي الفرصة لجمع البيانات ،موجهات النظر بشكل فعال ،وخاصة في المجالات التي تتطلب الاتصال المباشر والاطلاع على أنماط السلوكية والآراء ،ومن خصائصها أنها تساعد على التأكد من صحة البيانات التي تم الحصول عليها من مصادر مستقلة أو بديلة أو لغرض الكشف عن التناقضات التي

¹ - موريس أنجرين ،مرجع سبق ذكره ، ص206.

² - محمد الغريب عبد الكريم ، "البحث العلمي (التصميم والمنهج والإجراءات)" ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، بدون تاريخ نشر ، ص:24.

³-Granit z (M).Méthodes des sciences sociales .Ed Dalcz 5émé éditions .1981.p 73.

ربما تظهر بين المصادر مستقلة أو بديلة أو لغرض الكشف عن التناقضات التي ربما تظهر بين المصادر المختلفة.¹

وهي من الأدوات المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات الميدان الاجتماعي، وهي عبارة عن مواجهة بين الباحث والمبحوثين، وتستخدم في الدراسات الميدانية التي ترمي إلى تجميع البيانات الأصلية من وحدات مجتمع البحث، وعن طريقها .
يكون الباحث متأكد من صحة المعلومات التي تحصل عليها بطريقة مباشرة... وكذلك التعرف على مدى صدق المبحوث في إجاباته.

ولقد استخدمت المقابلة أثناء توزيع الاستمارة، وكذلك مع المسؤولين، بغية الحصول على بعض المعلومات المتعلقة المؤسسة، نشأتها وتطورها وظائفها والهيكل التنظيمي للمؤسسة .

رابعاً: كيفية عرض وتحليل البيانات :

بعد القيام بعملية جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث وذلك باعتماد أدوات المذكورة سابقاً من استمارة وملاحظة ومقابلة... وغيرها من الأدوات من أجل ترجمتها إلى قضايا لها مدلولاتها المعرفية والعلمية، إذ اعتمدنا في عملية عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها من أجل فهم وتحويل البيانات العلمية إلى بيانات إحصائية، حتى نكتسب دراستنا طابع موضوعي، وذلك بالاعتماد على أسلوبين هما: الأسلوب الكمي والأسلوب الكيفي.

1- الأسلوب الكمي :

هو جمع الإجابات المبحوثين والمتحصل عليها في جداول وتحويلها إلى أرقام ونسب مئوية لتسهيل على الباحث استنتاج واستخلاص النتائج العامة وذلك بالاعتماد على معامل الارتباط بين الأسئلة الموجودة في الاستمارة البحث.

2- الأسلوب الكيفي :

وهو تحليل هذه المعلومات في جداول وربطها بالواقع الذي يعيشها الباحث، وكذلك ربطها بالإطار النظري التي تعرضنا له بغرض النظرة إلى مدى الصدق الإمبريقي الذي تعرضت له فرضيات الدراسة، والتأكد من صحتها في ميدان الدراسة.

¹ - فوزي عبد الخالق وعلي احسان شوكت، "طرق البحث العلمي (المفاهيم والمنهجيات)"، مؤسسة الثقافة الجامعية، بدون مكان نشر، 2007، ص: 105.

الخلاصة

في هذا الفصل تم التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية لميدان البحث والمنهج المستخدم في الدراسة كما يتم التطرق إلى كيفية اختيار العينة وعددها وأهم خصائص أفرادها بالإضافة أهم الأدوات المنهجية المستخدمة في جمع البيانات وأساليب تحليل وتفسير النتائج، وكذلك توضيح المجالات الدراسية من مجال البشري والمجال الزماني والمجال المكاني.

الفصل الثالث:

الخدمة الاجتماعية العملية

تمهيد

إن ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية كان من أمد بعيد منذ ظهور الثورة الصناعية، إلا أنها تهدف إلى تقييم للخدمات الاجتماعية العمالية قد مرت بتطورات عديدة تبعا لمتغيرات الفلسفة الاجتماعية التي أدت إلى ظهورها .

وقد زاد الاهتمام بالخدمات الاجتماعية العمالية مؤخرا كونها عملت على رفع مستوى العمال والدفاع عن حقوقهم الصحية والاجتماعية مع تهيئة الجو المناسب لخلق التكيف اللازم بين العامل، وبيئة التي يعمل فيها وخاصة بعد تطور الفكر الاجتماعي الذي أدى إلى قيام الخدمة الاجتماعية بأسسها العامة.

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

ومن خلال هذا الفصل سنحاول توضيح أهم المراحل التاريخية التي مرت بها فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية مع تحديد أهدافها ومبادئها.

أولاً: نشأة وتطور الخدمة الاجتماعية العمالية .

لقد ارتبط وجود مفهوم الخدمة الاجتماعية العمالية بالمسارات التطورية للنظم السوسيواقتصادية الغربية، حيث تعتبر عنصر من عناصره الأساسية: فمع بدايات القرن 19م، كانت الرأسمالية الصناعية قد استغلت وسيطرة على جميع مجالات الحياة الاجتماعية للمجتمعات الرأسمالية الأوروبية، التي كان يسودها الفساد الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، استغلت مراكز اجتماعية على حساب أغلبية شعبية صغرية فقيرة، فانتشر الجوع والمرض والجهل والرتيلة في المجتمعات التي بدت في حالة حصر اجتماعي شامل .

لذا فإن لكل منظمة صناعية سمات مميزة شأنها شأن أي كائن تتغير باستمرار بتغير المراما، التي تشكل سماتها الرئيسية، ولهذا فالبنيات الاجتماعية التي تغذي المنظمة بالعمال لها تأثير كبير على نوع القيم أو المفاهيم السائدة داخل المنظمة نفسها، مما يؤدي إلى ضرورة فهم هذه للتعامل معها بشكل أكثر توافقاً. ولهذا فإن تاريخ نشأة الخدمة الاجتماعية العمالية يرجع إلى أحقاب زمنية ماضية، حيث إن مفهومها القديم يختلف عما هو عليه اليوم، سواء من ناحية الخدمات المقدمة للعمال أو من ناحية التنظيم، أو المؤسسات التي تقوم بتوفيرها والطرق المتبعة فيها ويرجع هذا إلى طبيعة المجتمع التي نشأت فيه معالم الخدمة الاجتماعية العمالية "كمهنة حديثة لم تتبلور إلا مع بداية القرن العشرين وقد كانت هناك تطورات أدت إلى تحديد هذه المعالم بدقة".¹ والتي تمثل دورها في إعادة تكييف الاجتماعي للعمال وكانت تعاني هذه الأخيرة من مشاكل مهنية وضعف هيكل التنسيق الوظيفي فمثلا في فرنسا أسست جمعية الأمل للممرضات الزائرات عام 1914م والتي تقوم بإضعاف الانتشار الكبير للإمراض الناتجة أساساً عن التعب الصناعي، كما اهتمت بالجوانب النفسية للعوامل، والتكفل الاجتماعي بأسر العمال، وأسست مركز المساعدة والإعانة الاجتماعية سنة 1918م، التي اهتمت بالخدمة الاجتماعية وتقديم الخدمات الاجتماعية للعمال.²

فكثيراً من علماء الاجتماع والاقتصاد يربطون بين ظهور التشريع العمالي وتطور وظهور الخدمة الاجتماعية بصورة افتراضية، إذ يتجلى هذا الارتباط في التميز بين الخدمات الاجتماعية العمالية المنظمة، وكافة أشكال الرعاية الاجتماعية للفئات الخاصة، وهذا من ناحية ومن ناحية أخرى يشير الارتباط إلى الانقلاب الصناعي الذي أحدثته الثورة الصناعية في أوروبا، وظهور التشريعات العمالية والخدمات الاجتماعية العمالية كنتيجة لها.³

¹ - عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد، "الخدمة الاجتماعية في الدول النامية"، مكتبة الأطروحة المصرية، مصر، 2005، تاريخ نشر، ص 245.

2- patrick dubéhot. "la sociologie au service du travail social". editions ladécouverte.

Paris(farance).2005.p53-54.

³ - سعيد عبد السلام حبيب، مرجع سبق ذكره، ص 47.

فالخدمة الاجتماعية ترجع جذورها إلى مدة زمنية بعيدة، حيث كانت الدوافع الإنسانية والدينية تلعب دور كبيراً في حث الأفراد على مساعدة العمال الضعفاء، حيث اعتبروا هذا العمل واجب إنساني حث عليه الأديان، وكانت تقدم مختلف الخدمات بشكل تلقائي دون تأطير منهج أو فلسفة معينة، فالصناعة قبل الثورة الصناعية كانت عبارة عن صناعة يدوية يقوم بها عمال في المنزل والمحلات الصغيرة، وتضم عدداً محدوداً من العمال أغنيهم من أسرة واحدة ثم أن نظام الإنتاج الصناعي يقوم على ثلاث طبقات تجمعها مصلحة واحدة، واتحادات حرفية واحدة فكانت هناك طبقة أرباب العمل وطبقة الصناع وطبقة من هم تحت التميرين ولم يكن يفصل بين هذه الطبقات، ونتيجة للتطور الصناعي الحديث للمؤسسات الصناعية وأصبح أرباب العمل يقدمون هذه الخدمات من أجل زيادة الإنتاج، وتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح.

ثانياً: أسباب ظهور الخدمة الاجتماعية العمالية .

إن المؤسسات الصناعية أخذت في الاتساع وأخذ رأس المال في الكبر والتضخم وابتدأ العهد المعروف بعهد الملكية حيث انقطعت أوصل الصلات والروابط الاجتماعية ووجد الفرد نفسه مضطراً للعمل خارج وسط أسرته .¹

فبظهور الأفكار الاجتماعية والحركات الإصلاحية أصبحت الخدمة الاجتماعية العمالية حفا من حقوق العامل ينالها بمجرد تسجيله بالمؤسسة فالخدمة الاجتماعية العمالية بمفهومها الحديث قد حققت تطوراً كبيراً حيث أصبحت تقوم على أساس علمي، في تقديم المساعدة لذوي الحاجة من الفئات العمالية، لا بد من قيامها على دوافع الإحسان وحب الخير، كما أصبح يقوم بها فئة جديدة تعرف بالأخصائيين الاجتماعيين.²

وعموماً فإن تطور المجتمع الإنساني عامة والصناعي خاصة وازدهاره أدى إلى تطور أنشطة الخدمة الاجتماعية العمالية في نظمتها وفلسفتها وطرق خدمتها، ويمكن أن تحدد الظروف التي مهدت لظهور الخدمات الاجتماعية العمالية و تطورها فيما يلي:³

1- التقدم الصناعي:

حيث أدى دخول الآلة إلى ظهور مشكلة البطالة في صفوف العمال مما أدى بالحكومات إلى التدخل لإيجاد حل لهذا المشكل، كلما زادت حوادث العمل و شعور العمال بفشل الواقع عليهم بسبب انخفاض الأجور و زيادة ساعات العمل أو بروز مشكلة السكن بسبب الهجرة الريفية .

1- المرجع السابق، ص 48.

2- فزروق، يونس، مرجع سبق ذكره، ص 32.

3- حسن الساعاتي، "علم اجتماع الصناعي"، دار النهضة العربية، الطبعة 3، بيروت 1980، ص 313.

2- ظهور الأفكار الاجتماعية و الحركات الإنسانية :

إن ظهور الأفكار الاجتماعية و الحركات الإنسانية ، التي دعت إلى إصلاح وضعيات العمال عن طريق تقديم الخدمات الاجتماعية العمالية ،و قد قام اوروبرت اوين R .owen الذي يعتبر أول من عمل على تحسين حالة من يشتغل بمصانعه من العمال ،بتخفيض ساعات العمل للعمال ،و قد قدم لهم خدمات اجتماعية و نادي بالترفيه عنهم .

كما قدم هنري فورد H.ford صاحب السيارات بعض الخدمات الاجتماعية العمالية لعماله ووفر لهم المعاملة الحسنة .¹

3- زيادة حاجيات العمال و تردّي أوضاعهم:

إن زيادة حاجات العمال وتردّي أوضاعهم أدى إلى انتظامهم في شكل نقابات و منظمات تدافع عن حقوقهم و تتبنى مطالبهم ،و قد سمح هذا التكتل تدريجيا باسترجاع بعض الحقوق المسلوبة ،حيث حصل العمال ابتداء من 1864الى 1910على حق الإضراب وقوانين العمل و على تحديد أوقات العمل في 1936 بحيث صار العامل يشتغل أربعين ساعة أسبوعيا و ابتداء من 1946 حصل العمال على حق النقاعد و هذا كله تحت لواء النقابات التي أصبح المشرعون و المديرون و المنجرون يشعرون بوزنها الثقيل .²

ثالثا :فلسفة الخدمة الاجتماعية العمالية .

إذا كان المجتمع يستهدف المزيد من إنتاجية القوى العاملة فيه باعتبارها أساس قيام البنى الاجتماعية فإن الخدمة الاجتماعية تؤدي رسالتها في هذا المجال من خلال توفير المزيد من أمن العامل واستقراره و دفع قدرته الذاتية إلى أقصى حد مستطاع ،وبهذا تستمد الخدمة الاجتماعية في العمالية دورها في توفير الطاقات الإنسانية الخلاقة من أهدافها ومبادئها ومعاييرها الأخلاقية في المجالات المختلفة بهدف المساهمة في إحداث تغييرات مرغوب منها في الأفراد والجماعات والمجتمعات والأنظمة الاجتماعية ،وذلك لتوفير أكبر قدر من السعادة له و لا يتحقق ذلك الهدف إلا عن طريق تحقيق الهدف العام للمهنة ،أي مساهمتها في إحداث التغييرات لصالح الإنسان والتي يترتب عليها رفع مستوى معيشته في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والتي لا تستمد إلا من فلسفتها المتمثلة فيما يلي:

1- احترام الإنسان في كافة مواقع عمله وحياته كمواطن صالح له قيمته وكرامته ،وحقه في الحياة الآمنة ،وتوفير احتياجاته الإنسانية في مختلف الظروف بما يهيئ له انطلاقا فاعلا لتقواه الذاتية، واستخدامها أرقى للإمكانيات المتاحة.

¹ -صلاح بيومي ، "حوافر الإنتاج في الصناعة" ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1982ص32.

² -جمال الدين بوقفي حسن ،"قضايا فلسفية" ،المؤسسة الوطنية للكتاب ،الطبعة 04،الجزائر 1986،ص227.

- 2- إيمان المهنة بأن الإنسان ما يكون نموا وأكثر ما يكون إنتاجا عندما تتاح له الفرص لاستخدام واستثمار قدراته وتمييزها عن طريق ما يسهم به من مشاركة في حياة الجماعات التي يعيش فيها أو يرتبط بها في مجتمعه، مما يرفع إنتاجية العامل ويشارك في حركة التنمية الشاملة المتصلة بإنتاجية البناء الاجتماعي.
 - 3- إدراكها أن استخدام المهارات الفنية في الخدمة الاجتماعية يستهدف تحرر الإنسان من المعوقات الذاتية والبيئية وبالتالي تمكّنه من التفكير والتعبير وتنشيط طاقته في مجال عمله، وحياته والانطلاق بها في الخلق والابتكار من أجل تحقيق الأهداف المتباعدة بدافع من نفسه.¹
- وبناء على هذا فقد أصبحت مهنة الخدمة الاجتماعية ضرورة من ضروريات الخدمة في المجال العمالي، وذلك لإشباع الاحتياجات النفسية للعمال وحسن الإنتاج بالنسبة للمصنع، لذا كان لزاما على المشغلين بالخدمة الاجتماعية النظر إلى المؤسسات الصناعية في ظل الركائز التالية:
- 1- إن لكل منظمة صناعية سمات مميزة وهي بذلك تختلف اختلافا كبيرا فيما بينها .
 - 2- المنظمة الصناعية شأنها شأن أي كائن باستمرار بتغيير هذه العوامل التي تشكل سماتها الرئيسية
 - 3- إن البيئات الاجتماعية التي تغذي المنظمة نفسها مما يؤدي إلى ضرورة فهم هذه القيم للتعامل معها بشكل أكثر توافقا.
 - 4- يتوقف على الأسلوب في مواجهة المشكلات العامة داخل المنظمة موقف الطرف الأخر وهو العمال فقد تكون الإدارة حازمة وتعمل على حل المشاكل فوراً وينعكس ذلك على الأسلوب العام داخل المنظمة، وقد تكون مترددة ولا تحس بالمشاكل إلا بعد تفاقمها، وبالتالي فإن ذلك يؤثر على موقف الطرف الأخر وهو العمال ونظرتهم إلى الإدارة .
 - 5- الروح المعنوية: ويتضمن مفهومها ثقة العمال في أنفسهم وفي قدرتهم على الأعمال المطلوبة منهم وقتهم في إدارة المنظمة وفي فاعلية الأهداف التي يتحركون لانجازها.
 - 6- الإحساس بالولاء والانتماء داخل المنظمة أصبح من السمات التي يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يحرص على تميمتها باستمرار.
 - 7- إن طبيعة المصنع تفرض على عماله ارتباطا جصاعيا باعتبار أنهم يعملون سويا وفي مكان واحد لاشرتك المصالح بين العمال وللارتباط المستمر بينهم .
 - 8- إن لثلاثة اثر كثير في حياة العامل فهو يعيش ويتعامل معها فترة طويلة خلال عمله اليومي، مما يؤثر في سلوكه وكيانه الاجتماعي .
 - 9- إن المصنع الحديث أصبح مؤسسة إنتاجية له وظيفة اجتماعية بل أصبحت الوظيفة الاجتماعية أساسية لحسن إنتاجية، لا بد أن يحقق نوعا من التوازن بين الوظيفتين الاقتصادية والاجتماعية.¹

1- البرهم بدمي، مرعي وملاك احمد الرشيدى، مرجع سبق ذكره، ص38.

10- زيادة الإنتاج ودقته مرتبطة بعمليات الاختيار والتدريب والتأهيل المهني، والتي تجعل إنتاجه أكثر دقة، وهذه العمليات جميعا مجالات للخدمة الاجتماعية التي تستطيع أن تنتج بها نحو التأثير في حياة المصنع الإنتاجية الإنسانية .

11- اشتراك العمال في التنظيمات واللجان في المنشآت الصناعية وذلك يتطلب تقديم خدمات اجتماعية ومجتمعية تهيئ لهم فرص المشاركة الفعالة كمواطنين.

من هذا كله يمكننا القول بان الخدمة الاجتماعية العمالية وفلسفتها كان لزاما عليها تمكين العامل من تأصيل قيم المجتمع في نفسه والتخلي عن سببته والفردية واللامبالاة والتراكل والرأس الاحترام وعدم تقدير العواقب والتكسل والاستهتار، والبعد عن احترام الملكية العامة وبغيرها من السمات غير الأخلاقية التي تحد من الإنتاج هذا من جهة، وجهة أخرى يجب على المؤسسة بالإضافة إلى مراعاة توزيع الحوافز والمكافآت التشجيعية في ظل قواعد موضوعية عادلة تدعوا إلى إطمئنان العمال وتتماشى مع زيادة الإنتاج إلى جانب ضرورة توفير جو من العلاقات الصناعية، وقدر كاف من القدرة على التعبير عن الذات بأسلوب منظم.

رابعا: مبادئ الخدمة الاجتماعية العمالية.

إن محور الخدمة الاجتماعية العمالية هو الإنسان كونه كائنا اجتماعيا يؤثر في المجتمع ويتأثر به وينظمه وأفكار وعاداته وتقاليده، ولهذا فالخدمة الاجتماعية العمالية تصل إلى الإنسان من خلال وجوه مختلفة، ومن الخطأ الاعتقاد بان الخدمة الاجتماعية تعمل مع ذوي المشكلات فقط، وإنما نتجه أساسا إلى تقديم خدمات وقائية وإنشائية للمحتاجين إليها، ويتحدد نوع تقديم هذه الخدمة في ضوء عنصرين أساسيين هما:

1- الاحتياجات الأساسية لمن تقدم لهم الخدمة.

2- الإمكانيات الاجتماعية التي تحدد أولوية هذه الخدمة.

وعليه فالخدمة الاجتماعية في المصنع تعمل على تهيئة الجو المناسب كي يستخدم العامل كافة طاقاته لزيادة إنتاجية، وبالتالي معاونته على أن يكون عضوا فعالا ونافعا في مجتمعه المصنع والنقابي، كما تكسب مهارات بدنية وعقلية ونفسية بواسطتها يستطيع أن يدير شؤونه وينظم علاقاته بالآخرين وعن طريق تدريبه يواجه مستلزمات الحياة ويكتسب ثقته بنفسه، وينمي شخصيته خلال عمليات التفاوض الاجتماعي المتعاقبة، فالتنظيم الاجتماعي للمصنع أو المؤسسة يعمل حسابا للعوامل

1 - عبد المحي محمود حسن صالح، "الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية

1998، ص، ص180، 179.

الفسية والاجتماعية والصحية المختلفة التي تؤثر في عمل الجماعة وإنتاجها من حيث هي مجموعة أعضاء يتفاعل بعضهم مع بعض ويؤثر بعضهم في بعض.¹ لهذا فالخدمة الاجتماعية العمالية تقوم على مبادئ عديدة عن طريقها يمكن تحقيق أهدافها وفلسفتها، كما تعتبر هذه المبادئ متكاملة ولا يجوز الأخذ بواحدة منها دون الأخرى ذلك لأن الأخذ بكل المبادئ مبدأ في حد ذاته والمبادئ التي تقوم عليها كالتالي:

1- الخدمة الاجتماعية العمالية حق من حقوق العامل هذا حفاظا على كرامته واعترافا وتقدير الجمهوريات.

2- مبدأ الاستفادة من الخدمة الاجتماعية العمالية: اذ ان العامل يستفيد من الخدمات الاجتماعية العمالية لمجرد انتهائه من العمل وتأديته لواجباته داخل المنشأة الصناعية.

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

4 - مبدأ المشاركة في إدارة الشؤون الاجتماعية والثقافية بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي والثقافي.

5- مبدأ استشارة العمال بخصوص برامج الخدمات الاجتماعية العمالية، إن استشارة العمال حول خلق برامج جديدة أو تعديلها وإغائها أو استبدالها بأخرى ضرورية وذلك لمعرفة اتجاهاتهم ورغباتهم نحو الخدمات الاجتماعية العمالية .

6- مبدأ توحيد الخدمات الاجتماعية العمالية: يعتبر مبدأ توحيد الخدمات بين العمال في المؤسسة الصناعية مطلباً ضرورياً وذلك تفادياً لإقامة التفرقة بين العمال.

7- مبدأ المشاركة في إدارة الخدمات، حيث تكلف لجنة الشؤون الاجتماعية والثقافية بالمسائل المتعلقة بالوضع الاجتماعي والثقافي للعمال.²

إن من خلال هذه المبادئ نستطيع الخدمة الاجتماعية العمالية ممارسة وظيفتها لتحقيق جميع أهدافها التي تسمى إليها، ولا يمكن الاستغناء عن هذه المبادئ لأنها تمثل القاعدة التي تركز عليها هذه الخدمات لذلك لا بد من أن نتجه الخدمات في المجتمع العمالي إلى تنظيم الخدمات المرتبطة بالعلاقات في البيئات العمالية وما يتعلق بكافة الخدمات المباشرة من تهيئة المساكن الصحية للعمال بإيجاز بسيط وتنظيم الترويج بينهم ورعاية أبناء العمال وأسرهم بصورة تحدد من عوامل الارتباك

¹ - القانون العام للعمال، "الوثائق التي صادر عليها المؤتمر الوطني للاتحاد العام للعمال الجزائريين"، الجزائر، سنة

1972، ص، 6، 7.

² - الاتحاد العام للعمال الجزائريين، "القانون الأساسي العام"، المادة 10، 07،

التي تراجعه المجتمع العمالي المتحرك خاصة في السنوات الأخيرة وما أفرزته السياسات الاقتصادية للمؤسسات.

لذا يجب مراعاة تهيئة الفرص لكل عامل أن يسهم في البرامج والخدمات بتقديم ما لديه من قدرة علما بأن العامل الذي يجمع أو يكسب صفات التفكير والتخطيط والتنفيذ للبرامج والخدمات هو أووسعهم اكتسابا للخبرات والمهارات الاجتماعية، كما انه كلما كانت برامج العمال وخدماتهم متجددة كلما أدى ذلك إلى نجاحها، ويرتبط تجديد برامج العمال وخدماتهم بالتعرف على الاحتياجات المتجددة لهم سواء عن طريق الملاحظة أثناء العمل والنشاط أو المراقبة الفردية والجماعية، أو الاستفتاءات والبحث وغيرها.

خامسا: أهداف الخدمة الاجتماعية المسالية .

لقد كانت الخدمة الاجتماعية في بداية ظهورها تهتم بتقديم المعونة والمساعدات وكانت ذات طبيعة مخصصة لتطبيقات الدنيا في المجتمع على العموم والطبقة العاملة على الخصوص، وذلك بتقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة كخدمات السكن والثقافة العمالية، والتأمينات الاجتماعية والخدمات الترويحية وغيرها وكانت تقدم بشكل تلقائي غير منظم دون اللجوء إلى الأساليب والطرق العلمية، فلم تكن هناك سياسة تحدد شروعاتها وتعطيها صبغة قانونية، لم تتبع منهجا في حل مشاكل العمال الاجتماعية والاقتصادية والنفسية حيث كان أصحاب الأعمال يقدمون الخدمات الاجتماعية لعمالهم عطف عليهم ومساعدة لهم، وذلك من أجل استغلالهم في زيادة الربح فلم تكن هناك عقود محددة تبين حقوق العامل وواجباته.

لكن يتطور الصناعة والزمن وقيام الدراسات الاجتماعية ومدرسة العلاقات الإنسانية والاجتماعية لمواجهة الظروف والأوضاع الاجتماعية.

ولهذا فالخدمات الاجتماعية تختلف اختلافا تاما في أغراضها وأساليبها عن الخدمات التي تتطلبها التنظيم العلمي للعمل، فغرضها المباشر ليس الإنتاج إنما هو إنسان ساميا يحترم الشخصية الإنسانية للعامل وكذا كرامة العمل بحرية العامل، وتكون الخدمات الاجتماعية متوفرة له ولأسرته.

ولقد عبر (أوليفر شلمون) عن هذه الآراء بقوله "لا يمكن رفع الكفاية الإنتاجية في الصناعة

إذا أغفلت حقيقتها الكبرى، وهي ليست خليطا من المادة بل هي مجموعة من البشر فالصناعة إذن إبداع إنساني وإبتعايتها هي أساس مسؤولياتها الاجتماعية نحو من يشغلون بها".¹

ومما لا شك فيه إن للخدمة الاجتماعية العمالية أهدافا خاصة، غير أنها لا تخرج عن إطار الأهداف العامة، التي من شأنها وجدت الخدمة الاجتماعية العمالية، فهي متنوعة ومرتبطة في الوقت نفسه، ويمكن تقسيم هذه الأهداف حسب أهميتها للمؤسسة إلى الأهداف التالية:

1- احمد زكي بدوي، "علاقات العمل والخدمة الاجتماعية المسالية"، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1968، ص،

1- الهدف الاقتصادي:

هدف المؤسسة هو رفع عملية الإنتاج وتحسينه ،وعلى هذا الأساس فهي توفر الخدمات الاجتماعية كحوافز تدفع بالعامل أو مجموعة من العمال إلى العمل بتقاني وإخلاص من أجل رفع الإنتاجية كون الخدمات تؤثر على سلوك العامل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ،ويرى في ذلك بعض رجال الإدارة بان الحوافز غير مشجعة لحث العمال على انجاز أعمالهم بإنقار ودقة في أدائها ودون كسل.¹

ومنه فان الخدمات التي تقدمها المؤسسة تجاه عمالها إلا ولها هدف اقتصادي تسعى المؤسسة لتحقيقه مهما كان العمل ، وكذلك مهما كانت الخدمة الاجتماعية فلإنتاج علاقة كبيرة بها ،وذلك انه لا يمكن إن ندرس الهدف الاقتصادي بمعزل عن مجموعة من الأهداف .

والاتجاه الذي أصبح يميز تطور الرعايا الاجتماعية متناسقة بين العمال ويمكنها أن تشجع روح التعاون ورفع الروح المعنوية للعمال والمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة من أجل تحسن مستوى الإنتاج السلع.²

2- الهدف الاجتماعي:

إن كان هدف المؤسسة الأول هو الجانب الاقتصادي فلا يمكن أن ننسى الهدف الاجتماعي ذلك إن لكل عملية مهما كان محتواها فان المجتمع هو الذي يتبناها وذلك إن العمال ما هم إلا فئة من المجتمع الكلي فخدمة العمال تخدم المجتمع ككل اجتماعيا واقتصاديا ،لأن زيادة الإنتاج ،وانخفاض الإنتاج يؤدي إلى رفاهية أو بؤس المجتمع ،وتقدم الخدمات يجب أن يتماشى مع حاجات العمال فهي تحسن حياة المجتمع الذي يعيش فيه العامل وأسرته ،وهذه العملية تؤدي بالضرورة إلى رفع معيشة المجتمع وازدهارها ككل ،فمن خلالها يكون العامل اجتماعيا والعمل ضرورة اجتماعية ،وذلك انه لا يمكن للخدمات أن تحقق أهدافها إلا بعد إن تهيئ الجو الاجتماعي المناسب بين العاملين وتوطيد العلاقات الاجتماعية والإنسانية بينهم فالجو الاجتماعي المناسب هو أساس كل عملية ،لكن المجتمع و به تقوم كل هذه الدورة الاقتصادية وعليه يمكن القول إن سيطرة الإدارة على عملية الإنتاج وزيادة معدلاتها وبأقصى سرعة ليست غاية أو هدفها في حد ذاتها ،فان الهدف النهائي في توفير أكبر قدر ممكن من الخدمات للمجتمع حتى يتمتع بالقدر اللازم من الخير والرفاهية .³

¹ - صلاح بيومي ، مرجع سبق ذكره، ص3.

² - احمد زكي البديوي ، مرجع سبق ذكره، ص15.

³ - صلاح بيومي، مرجع سبق ذكره ، ص3.

3- الهدف الإنساني :

إن المؤسسة ومهما كان نشاطها يبقى الإنسان هو المحرك الأساسي لها فالقيام بخدمة الإنسان قد تأخذ في بعض الأحيان بعد إنسانيا أكثر منه اقتصاديا فالإنسان هو عامل المؤسسة رغم ما نشهده من تغيير في وجهة المؤسسات للإنسان العادي إلى الإنسان الآلي ،انجر عنه عواقب وخيمة على المجتمع كون المؤسسة جزء صغير من المجتمع الكلي ،فالإنسان العامل يجب أن يشعر بان له وزناه في المؤسسة المستخدمة كوحدة صغيرة ثم المجتمع على أوسع نطاق.

فالصناعة ليست مجرد آلات وعمليات ميكانيكية ،وهي ليست خليط من المادة بل هي خليط من البشر من يظهر لنا بان الإنسان هو المحرك الأساسي للمؤسسة فهو يعتبر أساس العملية الإنتاجية ، ولهذا الهدف الإنساني الذي تسعى الخدمة الاجتماعية لتحقيقه ،فالإنسان كما يقال هو مقياس الأشياء غير الموجودة من حيث هي غير موجودة.

4- الهدف النفسي:

إن التطور الصناعي قد غير بشكل ملحوظ إمكانيات الإنتاج في العمل حيث تعددت العوامل التي تجعل العامل أنسانا مرتاح أم غير مرتاح في عمله ،ويشكل العمل وسيلة للعيش للحصول على مصادر أخرى للارتياح النفسي ومن غايات الخدمة الاجتماعية العمالية أنها تعمل على الاهتمام بالجانب النفسي للعامل لان العمل يؤثر على الجانب النفسي من ملل تعب وقلق ،... وهذا ما ركز عليه "التون مايو" في أبحاثه حيث درس تأثير ظروف العمل على التعب والمرورية في شركة 'ولستون الكتريك' ووجد إن الملل ظاهرة طبيعية وتحدث في كل المجتمعات فالعامل يصبح آلة في حد ذاته ،لذا يجب الأخذ بعين الاعتبار الجانب النفسي لاعتباره عنصر أساسي في هذه الظاهرة ،من خلال توفير خدمات اجتماعية تتمثل في خدمات الصحة والنقل والتعليم والتدريب في مجال العمل للوصول للعامل إلى الرضا والشعور بالأمن والطمأنينة والراحة النفسية بالإضافة إلى الحوافز النفسية ،كالرفع من الروح المعنوية للعامل والتشجيع والزيادة في الأجور والتي من شأنها أن تدفع العامل إلى مواجهة مشاكله اليومية والتغلب عليها.

ومن هذه المنطلق فقد نصت المادة 108 من القانون الأساسي العام للعامل الجزائري على ما يلي:

يلي:

"تستهدف الخدمات الاجتماعية المساهمة في رفع مستوى المعيشة للعامل ولعائلته وتنمية شخصية".¹ هذه الخدمات تعتبر دوافع وحوافز نفسية تدفع العامل للتغلب على العقبات التي تعرقل وتضعف من معنوياته من جهة ،ومن جهة أخرى تقضى على الملل الذي يحدث نتيجة التخصص الذي آلت إليه المؤسسات الحديثة لهذا عمدت بعض المؤسسات الصناعية إلى إيجاد بعض وسائل

¹ - زرمان عبد الغالي ، "الرعاية الصحية في المؤسسة الصناعية بالجزائر" ، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه من الدرجة الثانية ،

في علم الاجتماع الصناعي ، معهد علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة ، 1995، ص 13.

الخدمة الاجتماعية العمالية

الفصل الثالث:

الاستقطاب والجذب منها :اجتماعات نهاية السنة ،وكذا إقامة حفلات للعمال الذي هم على أبواب التقاعد ،وهذه الحفلات التكرمية ،وتكون بمثابة لتدعيم الروابط الودية .

ومن خلال هذا يتضح لنا ان للخدمة الاجتماعية هدف نفسي يجب تحقيقه وليس فقط الهدف الاقتصادي والاجتماعي ،لان نفسية العامل إذا كانت مرآحة يكون مردوده جيدا وعمله منظما داخل المؤسسة ،وبالتالي يشعر العامل بأنه غير خاضع للآلة وغير تابع لها.

5- الهدف التقني:

ان الدور على اختلاف نظمها وسياساتها الاقتصادية ودراساتها تهتم كثيرا بمشكلة رفع الإنتاجية في مختلف نواحي العمل ،ولهذا فان الدور المصنعة تهتم اهتماما خاصا بإعداد العامل الماهر المدرب لأنه التصنيع ،حيث تم إنشاء مراكز للتدريب المهني التابعة للمصانع لتحقيق الكفاية الإنتاجية من جهة ،والتدريب على المهن واكتساب المهارة فيها من خلال الدراسة النظرية والعلمية خلال فترة التدريب من جهة أخرى .

لهذا فالخدمات الاجتماعية العمالية لها هدف تقني يتمثل في دفع العامل عند القيام بالأعمال الموكلة إليه أن يكون أكثر مرونة وأكثر امتلاكا للمكاسب والمعارف التقنية والعلمية ،فالتكوين والتدريب يسيران وفق معايير عملية يكون محورها الفرد العامل ،وذلك انه حالة عدم القيام بخدمة الفرد ، وكذا عائلته والمجتمع يكون المردود التقني ضعيفا ،بالتالي يؤدي إلى عدم مساهمة العمل للتقنيات الحديثة .

منه فالمؤسسات الصناعية تعمل من خلال تقديم الخدمات الاجتماعية على العمال لمساعدة العامل على التكيف مع أحوال العمل والآلة¹ ،هذا وقد حدد المؤتمر الدولي التأمّن للخدمات عام 1956م الذي عقد في ميونيخ أهداف الخدمة الاجتماعية في المنشآت الصناعية فيما يلي :

- 1- مساعدة العمال في مواجهة الصعوبات النفسية والمادية الخاصة بهم وبأسرهم .
- 2- المساهمة في تحسين العلاقات بين العاملين في المنشآت .
- 3- معاونة العمل على التكيف مع أحوال العمل بالمنشأة .
- 4- معالجة المشاكل المترتبة عن استخدام النساء والأحداث والعمال.
- 5- المشاركة في تحمل المسؤولية عن ظروف العمل ،والعمل على تحسين المستمر لهذه الظروف.
- 6- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية للعاملين والإشراف عليها كالتغذية والانتقالات والترويج...الخ.

وهكذا تقدم الخدمة الاجتماعية في إرساء دعائم الديمقراطية ومبادئها وكفالة حقوق الإنسان المادية والمعنوية وهي تسعى نحو المستوى الملائم من المعيشة لكافة العمال .

1 - عبد المحي محمود حسن صالح ، مرجع سبق ذكره ،ص182.

إذا نستنتج أن القيام بخدمة الفرد لا يعني الوصول إلى أكثر مردودية أي الهدف الاقتصادي ، بل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار جميع المعايير السابقة وذلك لجعل العملية ناجحة وبالتالي تكون الفائدة أكثر انتشاراً ، وهذا فقط نصل إلى تلبية جميع الأهداف وعلى رأسها الهدف الاقتصادي .

سادساً: مجالات الخدمة الاجتماعية العمالية.

الخدمات في المجال الاجتماعي.

1- خدمات النقل والمواصلات :

تعتبر خدمات النقل والمواصلات من أهم الخدمات التي تقدم للعمال في المؤسسة الاقتصادية كونها تشكل خطوة هامة سواء من ناحية الجهد المبذول الذي يبذره العامل ، أو من ناحية النفقات التي يصرفها ويكون لها تأثير على ميزانيته وميزانية الأسرة .

فالنقل عملية مهمة تهم بالدرجة الأولى المؤسسة ، كونها الوصية الأولى على العمال ، وذلك بتوفير الوسائل اللائقة لراحتهم ، وتزداد أهمية النقل بالنسبة للعمال كلما كانت أماكن عملهم بعيدة عن مقر سكناتهم ، لذلك أصبح لزاماً على كل مؤسسة أن تعرف جيداً التوزيع السكني لعمالها وما هي سبل الانتقال المستخدمة في تنقلاتهم إلى مكان عملهم .

فالسهر على راحة العمال وكفاية الخدمة المقدمة لهم في مجال النقل لها تأثير فعال على نفسية العمال مما ينعكس أثره على روحهم المعنوية وعلى إنتاجهم لأنه من المعروف أنه نتيجة لصعوبة النقل يترك العامل الاجتهاد والتعب سواء وهو مقبل إلى عمله أو بعد الانتهاء منه .

وقد قصدت المادة 133 من قانون العمل رقم 137 لسنة 1984 على إلزام صاحب العمل الذي يستخدم عمالاً في أماكن لا تتصل بينها وسائل المواصلات العادية أن يوفر لهم وسائل الانتقال المناسبة.¹

و يقصد بخدمات النقل نقل العمال من وإلى مكان العمل ، وتوفير الوسائل الملائمة واللائقة لراحتهم وغالباً ما تزيد الحاجة إلى الخدمة في المناطق البعيدة أو النائية ، وفي المدن المزدهرة والتي تعاني من أزمة المواصلات.²

لهذا فإن بعد المؤسسات الصناعية وعدم توفير وسائل المواصلات يؤدي بالضرورة إلى زيادة النفقات على المواصلات العامة من الجانب ، وقلق العمال الذهني المتزايد بسبب عدم انتظام هذه المواصلات من جانب آخر .

فالنقل له جوانب تأثيرية هامة في حياة العامل ، فإلى جانب المحافظة على مجهوداته التي يبذلها في سبيل النقل ، يمكن أن نحافظ على دخله ونفقاته طالما أنه يستخدم وسائل نقل المؤسسة ، كما يمكنها المحافظة على معنوياته ونقصد الوقت ونقل المسافة بين العمال .

¹ - المرجع نفسه ، ص 185 .

² - ماجد كامل والسدي عطية ، "الرفقيا الاجتماعية " ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1985 ، ص 185 .

وقد أدركت الجزائر مزايا هذه الخدمات ، فأكدت وجوب التطرق إلى مشاكل العمال المتعلقة بالنقل وبأسرع وقت ممكن ، حيث جاء في المادة 11 من القانون العام للعمل ما يلي :

مشكل النقل يعرقل الإنتاج وذلك بتضييع الساعات من العمل كل يوم.¹

ولذلك فإن الاهتمام بالنقل الجماعي يعتبر من الأولويات الضرورية مع اشتراك العمال في حل المشاكل المتعلقة بالنقل وصيانة عتاد نقل المؤسسة ، وتعزيز وتدعيم أنواع النقل وأساليبه المختلفة من طرف المؤسسات والهيئات المستخدمة.

ويرى راشد احمد عادل إن هناك ثلاث وسائل للتغلب على صعوبة النقل وهي :

- قيام المؤسسة بتوزيع ساعات العمل بما يخفف الضغط على سبل التنقل في المواعيد المحددة لاستخدامها .

- قيام المنشأة بتوفير سبل التنقل وتسيير خدمتها للعمال ، أو تمنح لعمالها علاوات إضافية بمثابة تعويض على التنقل .

فالاهتمام بتسيير وسائل النقل للعمال ليس ضرورة اقتصادية حيث تقلل من الجهد والوقت والمال الذي يتحمله العمال في استخدام وسائل النقل الخاصة ، ويترتب على توفير الراحة لهم وارتفاع روحهم المعنوية ، وبالتالي انتظام الإنتاج وزيادته.²

2- خدمات الإسكان:

إن توفير المسكن الملائم للعمال يعني من جهة النظر الإنسانية احترام العامل . فالمسكن يعتبر من أهم الخدمات التي يحبها العامل لأنه الخدمة التي تسمح له بالاستقرار النفسي والبدني ، وبالتالي ضرورة اجتماعية ملحة لذا فالعامل يبحث دائما عن المؤسسات التي توفر له السكن ، وخاصة إذا كان الدخل ضعيف لا يسمح بشراء مسكن .

لهذا فقد أزم القانون أصحاب الأعمال في المناطق النائية والبعيدة عن العمران بتوفير المساكن المناسبة للعمال وتحديد القيمة الإيجارية التي يدفعها العامل ، وعند تخطيط المساكن في المناطق الصناعية ، يجب أن يسبق ذلك بحثا اجتماعيا للعاملين للوقوف على احتياجاتهم وأذواقهم في السكن.³

فأهمية خدمات الإسكان في المؤسسات الصناعية تعني توفير الجو الملائم لاستقرار العاملين بقرب الإنتاج وتوفير الجهد والوقت ، فالكثير من الدول تعمل على إقامة وتوفير المساكن للملائمة للعمال بالإضافة إلى العمل على تنظيم وشغل أوقات الفراغ لهذه التجمعات فخدمات الإسكان من

1 - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 12 ، مطبعة الأمانة العامة للحكومة ، الجزائر ، فيفري 1977 ، ص 18.

2 - راشد عادل ، "مذكرات في إدارة الأفراد" ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1981 ، ص 359.

3 - صلاح الدين عبد الباقي حقي ، "إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية" ، المكتب العربي الحديث ، القاهرة ، 1988 ، ص 247.

الخدمات التي تستخدم عادة لتثبيت القوة العاملة وحفاظ دوران العمل، فضلا عن آثارها الاجتماعية المتمثلة في رفع مستوى المعيشة والمستوى الصحي للأسرة العمالية.

إن السكن يمكن اعتباره المكان الملائم الذي يشبع فيه العامل جزءا كبيرا من احتياجاته المادية والفيزيولوجية والعاطفية والعائلية لذا يعتبر من أهم دعائم صحة الإنسان، يكون العامل يقضى فيه أكبر وأطول وقت من حياته، مما ينعكس على حالته الجسدية والنفسية، ومن هنا كان الاهتمام شديدا بموضوع إسكان العمال حفاظا على صحتهم وصحة أسرهم لذا تعتبر الرعايا العمالية المتمثلة في توفير السكن الصحي الملائم، من أهم الخدمات الاجتماعية العمالية، فالسكن اللائق من حيث الإنشاع والتهيئية هو بمثابة السلامة الصحية الضرورية للعامل وأسرته.¹

ومن هنا تعد خدمات الإسكان من أهم الخدمات الاجتماعية العمالية على الإطلاق باعتبارها الأساس الذي تقوم عليه جميع الخدمات الأخرى كالصحة والترفيه والترويح، وقضاء وقت الفراغ، ومنه فالسكن الصحي يعتبره أحد العناصر الأساسية التي يقوم على مستوى المعيشة فسوء حالة السكن، عدم اللجوء لوسائل الصحة ومقومات الحياة حيث يؤثر على العامل تأثيرا بالغا في التكوين الاجتماعي وفي إنتاجه.

لذلك كان التفكير جيدا في وضع المشروعات الملائمة لإنشاء المساكن الشعبية والمناسبة للعمال إذ تعتبر ضرورة من ضروريات تحسين مستوى الاجتماعي لإفراد المجتمع، ومن هنا يتضح اهتمام الدولة الجزئية بموضوع إسكان العمال، حيث جعلت في مختلف مخططاتها أولوية السكن، واعتبرته رمزا للاستقرار وأحد العناصر الأساسية في التطوير الاقتصادي والاجتماعي ولقد زاد اهتمام الدولة بتوفير المسكن للعمال فسهلت لهم ذلك عن طريق إعطاء التسهيلات في الحصول على أرض الإقامة و سكن مثلا المساكن، وكذلك تقديم القروض ذات الفوائد الصغيرة لإقامة هذه المشروعات.²

ومن هنا تتضح العلاقة بين توفير السكن و الإنتاج، وهي علاقة ذات تأثير غير مباشر، بحيث إن للسكن جوانب نفسية وصحية تؤثر على قدرة العامل في العمل ورغبته فيه، وبهذا تزداد الرغبة في عمله وبالتالي زيادة الإنتاج، كما أنه يمكن أن يحدث العكس بحيث يمكن أن تنخفض نسبة الإنتاج، إذا نجد إن السكنات المتواجدة بالقرب من المؤسسات الصناعية أو مكان العمل، بهذا تتطلب على الظواهر التي تحدث داخل المؤسسة، من تأخير وتغيب... وغيرها، وهذا ما يهدد سيرورة العملية الإنتاجية من جهة من خلال نقص أداء العامل وعدم قدرته على انجاز الأعمال الموكلة إليه بشكل جيد وفعال .

1 - محمد طلعت عيسى وعلي سليمان ، "الخدمات الاجتماعية العمالية"، مكتب القاهرة، 1963، ص193.

2 - إبراهيم بيومي وملاك احمد رشيدتي ، مرجع سبق ذكره ، ص74.

إذا نجد أن الأخصائي الاجتماعي له دور كبير في مجال الخدمات الإسكان والتخطيط داخل المؤسسة الاقتصادية الصناعية من خلال عدة عوامل منها:

- مساعدة العمال على التكيف مع المجتمع الذي يعيشون فيه وذلك بتنظيم برامج للتوافق الصحي مع المجتمعات الجديدة .
- تنظيم وقت الفراغ للعمال وأسرتهم .
- استثمار الطاقات الفائضة وإقامة المشروعات الإنتاجية والعمل على توفير الخدمات الصحية والتعليمية لهم ولأسرتهم¹ .
- مساعدة جماعات العمال على معرفة مشكلاتهم والعمل على إيجاد الحلول المناسبة.
- مساعد العمال في المناطق السكنية الخاصة بهم على تكوين علاقة إيجابية بينهم وإكسابهم الخبرات الاجتماعية ، وتحقيق فرص الشعور بالثقة في النفس وتنمية روح الشعور بالانتماء إلى المنطقة التي يعيشون ويمسكون فيها بما يشجعهم للمحافظة عليها وصيانتها.
- كما يعمل على أن يكون المسكن صحي وملائم للعامل.
- مساعدة العمال القاطنين بمساكن المصنع على صحة ونظافة المنطقة السكنية كأساس للمحافظة على صحة البيئة .
- العمل على توعية العمال وتثقيفهم بأهمية للمحافظة على تلك المساكن وإقناع أعضائها بأنها ممتلكات خاصة بهم ،ومن واجبهم المحافظة عليها.²
- 3- خدمات الإطعام والتغذية :

تعتبر التغذية من الضروريات لحياة العامل والحفاظ على صحته ،وتعتبر إحدى الحوافز لزيادة الإنتاجية ، ولذا أخذت الدولة ورجال الأعمال على عاتقهم توفير الخدمات الغذائية وخدمات الإطعام للعمال بالمؤسسة الصناعية ،لأن العمل الذي يقوم به العمال في هذه المؤسسات يتطلب منهم جهدا وطاقة وقوة ،و التغذية تعتبرهم مصادر الطاقة التي تمكنهم من ممارسة أدوارهم في العملية الإنتاجية إلا أن سوء التغذية يؤدي إلى مرض ونقص القدرة على الإنتاج وكثرة التغيب من العمل. فالغذاء يمد الإنسان بالعناصر الضرورية لنموه ويمده بالطاقة اللازمة له لتؤدي أعضاؤه وظائفها وليحفظ حرارته الداخلية ويرتبط بإنتاج العامل ارتباط مباشر والغذاء الصحي آثار قيمة نذكر منها:

- أنه يمد الجسم بالمواد الغذائية التي تمنحه الطاقة الحرارية التي يستطيع بها أن يقوم بعمله .
- ينمي الجسم ويجدد خلاياه.
- يمد الجسم بالمواد التي تنظم وظائف الأعضاء.³

1 - ساجدة كمال علام والسيد عطية ،مرجع سبق ذكره،ص209.
2 - إبراهيم بيومي مرعي وملاك الرشد،مرجع سبق ذكره،ص74.
3 - ماجد كمال علام والسيد عطية ،مرجع سبق ذكره،ص209.

فالخدمات الغذائية وخدمات الإطعام يجب أن تشمل على كافة العناصر الضرورية من البروتين والفيتامين للمحافظة على صحة وسلامة العاملين وذلك بتعويضهم ما يفقدونه من طاقة أثناء تأديتهم لأعمالهم ،لأن إنتاج العامل مرتبط ارتباطا وطيدا بالتغذية ،التي تعتبر مصدر الطاقة والتي بواسطتها استطاع أن ينتج .

كما تزيد من قدرته على العمل وحتمية من الأمراض ،لذا يجب مراعاة نوعية الغذاء ،ووضع جداول خاصة بالمطاعم في المؤسسات الصناعية حتى يتسنى للعامل الوقوف على القيام بواجباتهم ،ولهذا يجب أن تتوفر الشروط التالية في طعام الإنسان :

- احتوائه على كمية كافية من الوسائل .
 - أن يكون ميسور من ناحية الوفرة والثمن .
 - أن يكون متفقا مع عادات وميول وأذواق المستهلكين .¹
- ب/ خدمات في المجال الصحي والنفسي.

1-خدمات التأمين الاجتماعي:

التأمينات الاجتماعية العمالية جاءت نتيجة صراع حاد بين العمال وأرباب العمل والنقابات العمالية ،كونها مكتملة للأجور لأن التأمينات التي تمت بين عامي 1930 م و1945م لم تكن تخص سوى العاملين الذين أجورهم قليلة والفكرة الأساسية لتأمينات الاجتماعية هي الفكرة المشاركة أو المساهمة من جانب العمال وأصحاب الأعمال والحكومات ،بحيث إن العامل يشعر بالحاجة إلى المساهمة الفعالة في لتأمين مستقبله .

وبهذا أصبحت التأمينات الاجتماعية ترتبط بحياة العامل من مراحلها المختلفة ،كما أضحت تمثل دعامة أساسية ،تضمن للمجتمعات الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ،وتأمينات فضلا على أنها تعد ضرورة من ضروريات العصر ،فإن الدول فيما بينها تتسابق في مجال التأمين كوسيلة للتقدم ،وهي بذلك تعكس مدى تقدير الدولة لمن ساهموا بمجهوداتهم في مجال نشاطاتها الاجتماعية والاقتصادي تقديرا يتناسب مع حجم هذا الجهد ويواجه ما قد يصيب أسرهم من مرض أو أضرار . وقد تضمنت التوصية الدولية رقم 102 لسنة 1952م تحدد المستويات الدنيا لمجالات تنظيم التأمينات الاجتماعية ومزاياها.²

فالتأمين و الضمان الاجتماعي أصبح حق من حقوق العمال في أغلب بلدان العالم ،وتشمل خدمات التأمين الاجتماعي ما يقدم للفئات العاملة وعائلاتهم من الذين يشملهم قانون العمل ،أو الأمراض المهنية أو وفاة رب الأسرة ،أو التقاعد.

¹ - احمد كمال احمد، منهج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد، مكتبة الخناجي، القاهرة، 1979، ص390.

² - محمد فائق عبد المجيد ، "الرعاية العمالية في المجتمع الاشتراكي" ، المكتبة الانجلو مصرية ، 1971، ص140.

كما تهدف التأمينات الاجتماعية كل ولادة الثورة ويعتبر العالم الألماني "بسمارك" أول من تشرىعات في هذا المجال في 26 جويلية 1889م ينص بفرض التأمين على الشيخوخة والعجز ' ويدها انتقل نظام التأمينات الاجتماعية إلى فرنسا حيث صدر قانون في 15 افريل 1928 وقانون آخر في 30 افريل 1930م ينظم التأمينات الاجتماعية داخل المجتمع الفرنسي، وهكذا عرفت فرنسا منذ ذلك التاريخ نظاما للتأمين الصحي لتأمين العجز والشيخوخة والوفاء.¹

وقد أخذت فكرة للتأمين والضمان الاجتماعي في الانتشار في كافة الدول الصناعية وشملت فئات متزايدة من السكان، ولها أنواع نذكر منها :

1- التأمين ضد إصابات العمل والأمراض المهنية :

يعتبر هذا النوع من أقدم أنواع التأمينات الاجتماعية، ويختلف مدلوله حسب الفلسفات المسيطرة على كل مجتمع من المجتمعات ويتميز هذا النوع من التأمينات بما يلي :

- اتساع نطاق التأمين على إصابات العمل، بحيث يغطي الضرر الذي يحدث للعامل في الطريق المؤدي إلى العمل.

- تدخل الإصابات العمل والأمراض في نفقات الإنتاج التي يتحملها صاحب العمل وتقطع من اجر العامل.

2- التأمين ضد البطالة :

هذا النوع من التأمين يحمي العامل وأسرته ويعتبر أقل الأنواع انتشارا.

3- تأمين العجز والوفاء :

يعتبر تأمين العجز والوفاء نوعا من التأمين الذي يضمن استمرارية حياة الأسرة بعد عجز أو وفاة رب الأسرة، وتختلف الدول من حيث تقدير درجات العجز، أما الوفاة فقد تختلف صورها فهي إما طبيعية، أي بعد سن الشيخوخة أو حالة طارئة كالوفاة المبكرة أو نتيجة للإصابة في العمل

4- التأمين ضد الشيخوخة :

يعتبر هذا النوع من أهم التأمينات الاجتماعية وهو يقوم على ركيزتين هما :

- إن المعاش يعتبر نوعا من العرفان والجميل للخدمات التي أداها المؤمن عليه فترة عمله.

- إن بلوغ سن الشيخوخة يعتبر وصولا إلى حالة من العجز التام تقريبا مما يستلزم قيام نظام من التعويض في حالة التقاعد، ويمكنه من تغطية احتياجاته.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن جل الأنواع مغطاة من قبل قوانين التأمين الاجتماعي.²

1 - محمد شفيق ، مرجع سبق ذكره، صص 27،26.

2 - بن خالد جمال ، «الخدمات الاجتماعية الصغالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة» ،شكرة لنيل شهادة ماجستير ،قسم علم اجتماع تخصص خدمة اجتماعية،جامعة محمد باوضيف ،المسيلة ،سنة2006،2007،صص 98،99.

2- خدمات خاصة بتوفير العيادة الطبية :
إنها من الضرورة على أي مؤسسة اقتصادية عامة أو خاصة كانت إن توفر عيادة طبية خاصة بالعمال وذلك في مكان عملهم ،كما يجب أن تحتوي هذه العيادات جميع متطلباتها من أدوات وأجهزة صحية إضافة إلى شروط الصحية من تهوية وإضاءة لان توفير الرعاية الطبية الملائمة داخل المصنع من أطباء وصينية وإسعافات وعيادة طبية يساهم كثيرا في وقاية العمال من الوقوع في الأمراض المزمنة ،وذلك من خلال الاهتمام بالكشف الطبي الدوري ،أي القيام بالتحليل السنوية للعمال .

ولقد نصت المادة 65 من قانون العمل رقم 91 لسنة 1959م "على صاحب العمل أن يوفر للعمال وسائل الإسعافات الطبية للمنشأة ،وعليه إذا زاد عدد العمال في مكان واحد أو بلد واحد أو دائرة نصف قطرها 15كيلومتر،على مائة عامل أن يستخدم ممرضاً بلما بوسائل الإسعاف الطبية بخصص للقيام بها، وإن يعهد إلى الطبيب بعيلته وعلاجه في مكان الذي يعد لهذا الغرض وإن يقدم لهم الأدوية اللازمة للعلاج وذلك كله بدون مقابل بالنسبة للعمال.¹

ويجب على كل منشأة التي تستخدم مائة عامل فأكثر أن تقوم بإعلانات للعمال تحتوي على

البيانات التالية :

- مقر العيادة الطبية المخصصة للعمال.
- أيام مباشرة العلاج في هذه العيادة ومواعيد ذلك.
- عنوان المستشفى والأطباء الأخصائيين إليهم معالجة العمال والمواعيد المخصصة لذلك .
- على صاحب العمل أن يعد لكل عامل ملفا طبيا يحتوي على :
 - 1- نتيجة الكشف الموقع عليه عند الالتحاق بالعمل إذا وجد (شهادة طبية) .
 - 2- نتيجة الكشف الطبي والعلاج المقرر له كلما تقدم للفحص الطبي .
 - 3- صورة الأشعة ونتائج التحليل الطبية التي أجريت للفحص أو العلاج إن وجد.
 - 4- نتيجة الفحص للتأكد من الأمراض كالأمراض الصدرية وغيرها .
 - 5- يجب إن تكون هذه الملفات سرية لا يتطلع عليها إلا الطبيب المعالج أو صاحب العمل أو من يقوم مقامه.²

2- العمل النفسي في تكوين جماعة العمل :

تؤثر جماعة العمل على رضا العامل عن عمله تأثيرا بالغا،حيث انه إذا كان تفاعله مع الجماعة التي يعمل معها يحقق له منافع فإن لذلك دخل في تحديد رضاه ،إما إذا كان تفاعله معهم مصدر يؤثر أو إعاقة لإشباع حاجاته أو تحقيق أهدافه فذلك يشكل شعورا نفسيا بعدم الرضا عن

¹ - محمد محمود المهدي، "مفصل في تشريعات الرعاية الاجتماعية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية بمصر، 1997، ص، 205، 206.

² - المرجع نفسه، ص، 206.

العمل ، ويتجلى ذلك غالبا في مختلف أشكال المقاومة المباشرة أو غير المباشرة كبطء وتيرة العمل والتغيب والتهرب من الأشغال الموكلة إليه ، وكذلك هدر الوقت ، ازدياد النشاط النقابي ، و التأخر عن أوقات العمل ¹.

بهذا يكون الجماعة العمل تأثير كبير على العمل داخل المؤسسة ، إذا فالإدارة المعاصرة التي تعتني بالعمل والعمال بقدر كبير ومتوازن تتطلب تشكيل فرق عمل يسهم فيها الأعضاء بأرائهم ومقترحاتهم في أمور الإدارة اليومية بما يثري الأداء ويسهم في تهيئة مدخل حيوي للتميز والتفوق التنافسي في المنظمات الأعمال بشكل خاص مثلا فالشركات اليابانية تستخدم استراتيجيات تنافسية لتحفيز الأداء الجماعي التنافسي لفرق العمل على مستوى الشركة ككل لأنه عندما تتنافس فرق العمل بكل جدية وحماس أكثر وتركز على تحسين العمليات وتستحق درجة أعلى من التماسك والرضا والشعور النفسي بالارتياح إذا يستطيع العامل أن يحقق في عمله أهدافه .

3- الخدمات الخاصة بطب العمل:

يعتبر طب العمل تشريع دقيق يقوم بتحديد معايير حفظ الصحة والأمن للورشات ، المصانع والجماعات الإنتاجية المتنوعة ، فهناك عمال متخصصون يكلفون بمراقبة وتطبيق إجراءات طب العمل ، واحترام النصوص التشريعية المتخصصة وبذلك ، ففي المؤسسات تقوم اللجان الخاصة بحفظ والأمن بالبحث عن الأضرار وتعلن عنها سواء إلى الطبيب العام المتواجد في المؤسسة أو إلى مفتش العمل و مديرية الوحدة ، وتحاول أن تقترح الحلول بالتعاون مع النقابة العمالية ومجلس العمال وتغطي هذه الأمور على كل المستويات التقنية والفيزيولوجية والنفسية والإنسانية.²

بمقتضى المادة الثانية من القانون رقم 88-07 المؤرخ في 26 جانفي 1988م والمتعلق بالوقاية والأمن وطب العمل في الجزائر ، حيث تعتبر حماية العمال بواسطة طب العمل جزءا لا يتجزأ من السياسة الصحية الوطنية ، ويهدف طب العمل الذي تعد مهمته وقائية أساسا وعلاجية أحيانا إلى:

- الترقية والحفاظ على أكبر قدر من الراحة للعمال البدنية والعقلية في كافة المهن من اجل رفع مستوى قدراتهم وأدائهم لتحسين الإنتاجية.
- حماية ووقاية العمال من الأخطار التي يمكن أن تتجر عنها الحوادث أو الأمراض المهنية وكل الأضرار اللاحقة بصحتهم.
- تشخيص كل العوامل التي قد تضر صحة العمال في أماكن العمل ، وكذا مراقبتها بهدف التقليل منها أو القضاء عليها .

¹ - احمد سيد مصطفى ،إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة ، حقوق الطبع والنشر للمؤلف ،2000،ص213.

² - حسين عبد الحميد احمد رشوان ،"مجتمع والتصنيع (دراسة في علم اجتماع الصناعي)"، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ،1995،ص238.

- تعيين وإبقاء العمال في عمل يتماشى وقدراتهم الفيزيولوجية والنفسية وكذا تكيف العمل مع الإنسان، ووكل إنسان مع مهنته ' وضع الشخص المناسب في المكان المناسب. "
 - تخفيف حالات الإصابة، وضمان وحماية العامل .
 - تقييم مستوى صحة العامل في وسط العمل.
 - تنفيذ العلاج الاستعجالي للعمال والتكفل بالعلاج المتواصل ومداواة الأمراض المهنية وحوادث العمل .
 - المساهمة في حماية البيئة بالنسبة للإنسان والطبيعة.¹
- 4- محتوى الفصل :

هناك الكثير من يرون بأن المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل هي الوحيدة المؤدية لرضا عند الأفراد كالمسؤولية الطبيعية أنشطة العمل، فرض الانجاز تقدير الآخرين لأداء الفرد، والترقية، فكلما تنوعت المهام كلما ارتفعت درجة الشعور بالارتياح عن العمل، لأن التنوع يقلل من تكرار المهام، وهذا بدوره يقلل من الملل، لكن تنوع المهام لا يتحقق الرضا إلا إذا توفر التكامل بين المهام ودرجة الذكاء عند العامل وإلا حدث العكس إما درجة السيطرة الذاتية المتاحة، فكلما زادت كلما زاد الرضا لتقدمها للفرد حرية اختيار طرق أداء العمل، وقد أكد العديد من الباحثين هذه النتيجة كفورم 1964م، وكور نهوسر 1964م، وحسب تصور ماسلو فان استخدم الفرد لقدراته ومهارته يمثل إشباعا لحاجة تحقيق الذات.²

4- ساعات العمل :

هي تلك الساعات التي يقضيها العامل في عمله وتميز بين ساعات العمل الرسمية، لذا نجد المؤسسات وضمن نظامها الداخلي تحدد ساعات العمل التي يمارس فيها العامل نشاطه اليومي والتي يجب أن تتعدى الحد المعقول الضمان صحة جيدة للعمال فكفاءة في العمل.

إن الاجتهاد والإرهاق الناتج عن ساعات العمل الطويلة ينعكس سلبا على حالة المعنوية للفرد العامل، سواء كان الجهد فكريا أو عضليا فكلهما يخفضان من نسبة التركيز في العمل فيزداد الملل.

ففي إحدى الدراسات التي توصل إليها بيرسن لخصائص العمل اتضح تواجد ارتباط بين ساعات العمل مناسبة كلما كان الأداء مرتفعا، كلما كانت ساعات العمل غير ملائمة كلما لثر ذلك سلبا على قدرة ورغبة الفرد في العمل.

¹ - قانون العمل، مرجع سبق ذكره، ص 463، ص 464.

² - عبد النور ارزقي، "محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين"، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر 1997، ص 79.

3- خدمات في المجال الترفيهي والتعليمي :

1- الخدمات التثقيفية والتعليمية والتكوينية :

تعتبر من أهم الأدوات التي تنمي قدرات الإنسان من الجوانب العلمية والتعليمية والنفسية والاجتماعية يقوم بها أخصائيو اجتماعيون ،انطلاقا من حيث المستوى التعليمي والثقافي والتكويني للعمال ،مستخدمين في ذلك عدد من الوسائل حسب إمكانيات كل من المؤسسات الاقتصادية والصناعية ،من أجل تحسين قدرات العامل بالأمن والانتماء وتقوية مركزه الاجتماعي ، وإشعاره بقيمة مما يؤدي به إلى تحرير من الخوف والقلق ويصبح أكثر فعالية .

فالثقافة العمالية هي نشاط تعليمي يستهدف تزويد العمال بالمعلومات اللازمة لسماوتهم على القيام بواجباتهم على أكمل وجه ،بحيث يجب عليه أن يدرك طرق العمل ،وجميع ما يحيط في بيئته العمالية ،وان يعرف حقوقه وواجباته معرفة كاملة ،لأن العامل المثقف والمتعلم تكون له القدرة على إدراك العلاقات القائمة بين محيطه الصناعي من جهة ،والعمل على زيادة إنتاجه وتحمل مسؤوليات العمل وفهم ما يدور حوله في المصنع والمجتمع من جهة أخرى .

إن "الثقافة العمالية هي تربية نظامية واعية مساندة لتطور المجتمع تستهدف رفع إدراك العمال بمسؤولياتهم في مجال العمل انطلاقا من المعطيات الاقتصادية والاجتماعية للبلاد".¹ وللخدمة الاجتماعية دور فعال وهام في تعليم العمال ،وتدريبهم وتنقيفهم مع تزويدهم بالمعارف الأساسية والمعلومات المرتبطة بما يدور في مجتمعهم عن طريق إكسابهم الصفات الحضارية من خلال التفاعل والاتصال بين العمال فيما بينهم وبين العمال وإدارة المؤسسة ،كالتدريب القيادات النقابية ،وتزويدهم بالمهارات اللازمة لممارسة مسؤولياتهم القيادية بأعلى كفاءة ممكنة .

وإن تنمية المعرفة أو المهارة الفنية أو المهنية للعامل لا يتم إلا وفق عملية التدريب والتكوين ،وذلك باستخدام مختلف الوسائل والطرق سواء نظم داخل المؤسسة وذلك التكوين والتدريب داخله أو خارجه ،فالحاجة إلى التكوين لا تقتصر على فئة دون أخرى ،فالعمال كلهم يحتاجون إلى التكوين ،وذلك باستخدام مختلف الوسائل والطرق لتنمية قدراتهم وخبراتهم وفتح آفاق الترفية أمامهم كون الخدمات التكوينية تساهم في زيادة الإنتاج وإتقان المهارة ،لأنها تعتبر عملية تشكيل وتعديل لسلوك الفرد ومؤهلته وفق ما يتفق والعمل الذي يمارسه.

ومما لا شك فيه إن الخدمات التكوينية تجنب المؤسسات الصناعية كثير من الخسائر التي قد تحدث عن تعطيل الآلات ، أو من ضعف جودة الإنتاج الناشئة عن دون قصد العامل وعدم كفاءته في أداء العمل ،أو من جراء الإصابات والحوادث التي يتعرض لها أثناء عمله.

ومن أهم مصادر هذا التعليم والتثقيف والتكوين ما يلي :

¹ - فؤاد العسكري ، "الأنظمة السياسية وأثرها على الثقافة العمالية "، المعهد العربي للثقافة العمالية ، الجزائر 1977، ص113.

- 1- المحاضرات والندوات لتزويد العمال بالمعارف والحقائق التي تتعلق بالعمل والإنتاج والمشاكل التي تصادفهم وكيفية التغلب عليها .
- 2- الإذاعة المحلية المصنعة وذلك لتقديم المعلومة والموضوع الهام في حينه ووقته ونشر الثقافة بالإضافة إلى الموسيقى.
- 3- المكتبة، وتهدف إلى تزويد العاملين بالمهارات الفنية التي ترفع مستواهم الفني علاوة على تنوير

الأذهان على الموضوعات التي تتصل بحياتهم وحياة مجتمعهم .

- 4- الفسول الدراسية وتتصل في فتح فسول الدراسة لإتاحة الفرصة للعمال على البحوث بمستواهم التعليمي .
- 5- المنشورات والمطبوعات وذلك لإعلام الجماهير الخارجية بأهداف المنشأة ودورها في الإنتاج والمساهمة في التنمية .
- 6- تنظيم زيارات لمؤسسات أخرى يرتبط نشاطها بنشاط الهيئة ثم مناقشة نتائج الزيارات .

1- البعثات الدراسية التكوينية .

2- حضور المؤتمرات والحلقات البحث التي تعقد في مجال عمل المؤسسة .¹

2- الرحلات والإجازات :

تعتبر الرحلة وسيلة للاستمتاع والترفيه عن نفسية العمال ،ويكون ذلك بزيارة الأماكن البعيدة أو القريبة وهذا حسب ميزانية المؤسسة ،كما يشترك فيها أسر العمال ، ويجب إن تجمع الرحلة بين الترفيه والاستفادة العلمية أو الثقافية كزيارة المعلم الإثارية والتاريخية ،والتفريهية وكذا الاشتراك في النوادي والجمعيات الخيرية .

فالرحلات تهيئ عن طريق النشاط الجماعي فرصة للاستمتاع بجمو اسري بعيدا عن قواعد التعامل الرسمي بين الرؤساء والمرؤوسين ،كما تعتبر مجالا جيدا للتعبير والاستماع لمقترحات وشكاوي وآراء العمال الذين لا يستطيعون التعبير عنها أثناء ساعات العمل الرسمية. ويعتبر العامل في المؤسسة الصناعية المحور الأساسي الذي يحرك العملية الإنتاجية ،لذا ينبغي أن يحصل على إجازة سنوية ملائمة ،وذلك مقابل مجهوداته التي يبذلها.

والخدمات الترفيهية تنبع مجالا واسعا لاستفادة العامل وأسرته في اغلب الأحيان على خلاف معظم الخدمات العمالية الأخرى ولا تقتصر الاستفادة منها على العمال وحدهم بلون أفراد أسرهم.

1- عبد المحي محمود حسن صالح ،مرجع سبق ذكره ص،ص187،188.

3- أوقات الراحة :

لا يمكننا القول إن ساعات العمل هي العامل الوحيد والمؤثر في أداء الأفراد وإنما الأساس فيها إن تنظيم ونقص ذلك اشتمالها على فترات الراحة التي تعد بمثابة الوقت الذي تستعاد فيه الحيوية والنشاط فمعالجة حالات التوتر الناجمة عن التزامات العمل تتم بإتاحة فرص للراحة أين يقطع العامل عن عمله وحتى عن محيطه فيجدد بذلك نشاطه، ولا يقتصر الأمر على الراحة اليومية بل يتعداها ليشمل الراحة الأسبوعية والسنوية.

خلاصة

إن الخدمات الاجتماعية العمالية ساهمت في ضمان الاستقرار الطبقة العمالية، من خلال ضمان حقوقهم والتي دفع بالنقابات العمالية لإعتبارها مطالباً ضروري في المؤسسة، ولضمان سير حسن للعمل، إذ تعتبر إحدى المجالات التي تمارس فيه المهنة وطرق وأساليبها وفلسفتها، وأدواتها المختلفة للحفاظ على الطبيعة الإنسانية في إطار العملية الإنتاجية، كما تعد ركيزة أساسية للعملية التنموية التي هي في الأساس تكون العامل كوسيلة ونقصه كهدف، كما أنها تعتبر مهنة تعتمد للمحافظة على الهوية الإنسانية للعمال من خلال إحداث توازن المقصود في المكانة الاجتماعية للعمال في إطار بيئة المصنع.

ومن خلال هذا الفصل تم توضيح أهم المراحل التي عرفت الخدمات الاجتماعية العمالية والتعرف على مبادئها وأهدافها وتحديد مجالاتها.

الفصل الرابع:

المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تصهيد: _____

إن أي مؤسسة لا يمكن بنائها و تطورها و استقرارها إلا من خلال وجود مجموعة من الشروط الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية باعتبارها هي النواة الأساسية في النشاط الاجتماعي و الاقتصادي أو المحرك الأساسي لرفع و دفع الحركة التنموية الاقتصادية للبلاد.

لهذا حاولت الجزائر تطبيق عدة إصلاحات منذ الاستقلال إلى يومنا هذا و ذلك لإنعاش المؤسسة العمومية الجزائرية و التي شهدت عدة تحولات ترتب عنها العديد من النتائج، و انجر عنها آثار سلبية و أخرى ايجابية، كان لها تأثير مباشر على نمط الحياة الاجتماعية و الاقتصادية و حتى السياسية للمجتمع ككل، و على ضوء ذلك نحاول في هذا الفصل التطرق إلى مختلف مراحل التسيير الاقتصادي التي مرت بها المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ووضعية الخدمات الاجتماعية المقدمة للعمال ابتداء من مرحلة ما قبل التسيير الذاتي و التسيير الذاتي و التسيير الاشتراكي للمؤسسات و مرحلة الإصلاحات الاقتصادية وصولا إلى مرحلة الخصخصة و الدخول إلى مرحلة اقتصاد السوق.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

أولاً: مرحلة التسيير الذاتي.

لقد وجدت الجزائر نفسها بعد حصولها على الاستقلال سنة 1962 أمام صعوبات كثيرة اقتصادية و اجتماعية، خلفتها الإدارة الاستعمارية من بعض المؤسسات التحويلية و الإستراتيجية نجد التسيير الذاتي من 1962 إلى 1964 حيث عرفت تحولات عديدة و عميقة في إيديولوجية و قد اتخذت الجزائر آنذاك الاشتراكية كإصلاح سياسي واقتصادي واجتماعي من أجل بناء نفسها والخروج من الأزمة التي مرت بها لعدة سنوات، و ما لحقها من المستعمر من متاعب لعقود من الزمن،¹ و قد بدأ مفهوم التسيير الذاتي في التداول و الاستعمال في بداية الاستقلال من طرف الخطاب السياسي السائد و الطبقة العمالية و الفلاحين و يعرف فهمي منصور التسيير الذاتي في الجزائر: " بأنه قيام العاملين في المزرعة أو في المصنع بإدارة الوحدة وذلك بواسطة أجهزة منتخبة من بين العاملين في الوحدة على اعتبار أن الوحدة الإنتاجية ملكية جماعية للعاملين بها، ولا يمكن أن تكون ملكية شخصية لأي فرد أو مجموعة من العاملين كما انه من حق العاملين الاستفادة من ثمراتها".²

ففي هذه المرحلة التي ظهرت المؤسسات الوطنية الصناعية الضعيفة حجماً و عدداً ثم تلتها المؤسسات الصناعية العمومية.

إن اتجاه الجزائر نحو الاشتراكية تؤكد بعد مؤتمر الصومام، في مختلف المواثيق الوطنية ابتداء من ميثاق طرابلس للحكومة المؤقتة في جوان 1962 و ميثاق الجزائر 1964 و بعده الميثاق الوطني لسنة 1976.³

وقد كان أول قانون للاستثمارات لجزائر المستقلة صادق عليه المجلس الوطني للثورة في 27 جويلية 1963، حيث أقر بحرية إنشاء مؤسسات خاصة وفقاً لمعايير محددة للأجانب لا غير، حيث وفر لهم ضمانات و امتيازات كبيرة هذا التوجه فرضته قلة الموارد المالية الموجودة أمام حجم الحاجيات التي يجب تلبيتها.

"إن جملة الامتيازات التي حملها هذا القانون عجزت عن تجنيد الاستثمارات الأجنبية والوطنية، و يرجع ذلك إلى أن قرارات التأمينات التي مست الشركات الأجنبية و حتى الوطنية،

¹ - ناصر دادي عدون، الاقتصاد المؤسسة، الطبعة الثانية، دار المحمدية الحامة، الجزائر، 1998، ص 154.

² - نوكتا الهاشمي، بغول زهير، مرجع سبق ذكره، ص 36.

³ - ناصر دادي، مرجع سبق ذكره، ص 154.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

و المراقبة البيروقراطية لإنتاج القطاع الخاص و الأحكام المسبقة تجاهه، قد أدت إلى فتور المبادرة الخاصة و إلى اكتناز الأموال أو تسربها عن طريق أسواق الصرف الموازية.¹

فالدولة الجزائرية على غرار الدول الأخرى وجدت نفسها ملزمة بإصدار عدة مراسيم أولها مرسوم 24 اوت 1962 ثم مرسوم 22 أكتوبر 1962 الذي ينظم طريقة التسيير في المؤسسات الفلاحية و جاء بعد ذلك مرسوم 23 نوفمبر 1963 القاضي بتنظيم أسلوب تسيير المؤسسات الصناعية و الورشات، الحرفية و آخر مرسوم كان في 22 مارس 1963 الذي وضع عملية التسيير الذاتي في إطارها القانوني و التنظيمي، النهائي و يمكن إعطاء الأسباب الرئيسية لتسيير ذاتيا فما يلي:²

1- فراغ وحدات الإنتاج:

و يمكن الإشارة هنا إلى أن الضمير الوطني للعمال قد ساهم في و لائهم و عملهم في هذه الوحدات، و هذا ضمن نظام الحكم الجديد للبلاد الذي أعلن رسميا في النصوص التاريخية في مارس 1963 م و للتسيير الذاتي لحماية خيرات البلاد.

2- ضعف سلطة الدولة:

حيث كانت السلطة السياسية موضوع الصراعات ضمن مختلف القويات الاجتماعية ، و هذا أدى إلى ظهور التسيير الذاتي كما أن إتباع السلطة لهذا النظام هو مدى إرادتها في وضع اللبنة الأولى لبناء الاشتراكية في البلاد، حيث وصل عدد المؤسسات الصناعية في سنة 1964 م إلى حوالي 450 مؤسسة ثم تقلص إلى 345 مؤسسة بعد عمليات التجمع و التمرکز .

3- الإدارة لمنع البورجوازية في احتكار خيرات البلاد:

بدأ البرجوازيون في شراء الأماكن التجارية و العمارات بأثمان رخيصة، و هذا جعل العمال يتخوفون من وصول البورجوازيون للوحدات الصناعية و الاستيلاء على الثروات.

إن تجربة التسيير الذاتي في الجزائر لم تكن تطبيقا لادبولوجية واضحة المعالم بقدر ما كانت أمرا واقعا مفروضا من قبل مجموعة من العوامل و الظروف، لاسيما ظاهرة الأملاك الشاغرة، التي أثرت جدلا فقهييا حول تكييفها القانوني، لكن الدولة و بالرجوع إلى نص المادة الأولى للفقرة الثانية من المرسوم 95/63 فإنه يمكن إلحاق بعض المؤسسات أو أماكن الاستغلال ذات الأهمية الوطنية

¹ hadj seyed (M) quelques aspects, de l'évolution du secteur privé industriel la revue du ceneap, l'industrie privée en algérie, N°2 juin 1985, p49

² مقراني أنور، مؤلف العمل من العلاقات العمل في المؤسسة الصناعية الخاصة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم الاجتماع تنظيم و عمل كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2002، ص 73 .

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

بالقطاع العمومي و بهذا اعتبرت طريقة الأسلوب الأمثل و الوحيد في تسيير المؤسسات، بالإضافة إلى هذا كله فالجهاز الإداري الجزائري يكاد يخلو من الإطارات القادرة على التسيير نظرا لحادثة الاستقلال من جهة، و قلة الخبرة من جهة ثانية، و أمام هذا الوضع فالمؤسسات الصناعية الوطنية اعتمدت التسيير الذاتي دون خيار و تردد، كما أن الدولة لم تقدم عملا يذكر في مجال الاستثمارات و الانجازات حيث اكتفت ببعض المشاريع الصناعية في الصناعات الحرفية كالأغذية و النسيج و مواد البناء.¹

ثانيا: التسيير الاشتراكي للمؤسسات.

تعتبر 1965م نقطة الانطلاق والأساس حيث تمت صياغة الأهداف ضمن إستراتيجية تمهوية وذلك بتنظيم المؤسسات الاقتصادية بعد تصحيح 19 جوان 1965 م ففي هذه الفترة هيمنت الدولة على القطاع العام وأضفي الطابع الاشتراكي على جل المؤسسات الوطنية وهي مرحلة التسيير البيروقراطي من 1965 م إلى 1970 م.²

التسيير الاشتراكي: تبدأ هذه المرحلة في سنة 1971م في محاولة لبعث الديمقراطية في مجال العمل، إلى غاية سنة 1988م بداية استقلالية المؤسسات³، وينضح ذلك خلال خطاب الرئيس الراحل "هواري بومدين" بمدينة باتنة في 24/02/1968م " إن الكلام عن الاقتصاد الوطني يعني قبل كل شيء استقلال ثروات البلاد من أجل فائدة المجتمع فقط" إن الإستراتيجية التي اختارتها الدولة في حقيقة الأمر كانت متضمنة في المواثيق الوطنية وأكثرها ظهورا في خطاب الرئيس "هواري بومدين" في فترة حكمه وخاصة ابتداء من سنة 1966 م.⁴

فترة الانتقال من شكل المؤسسة العامة أو المشروع العام، إلى شكل المؤسسة الاشتراكية: وكان هذا بتأثير عوامل عدة أهمها اعتبار تجربة التسيير الذاتي بكل إيجابياتها وسلبياتها باعثا على ضرورة إيجاد صيغة لتجسيد المشاركة الفعالة في التسيير، وكذلك تحول تسيير المؤسسة الوطنية العمومية من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب جديد يتخذ من العاملين عناصر نشطة تضطلع بمهام التسيير والرقابة من خلال مساهماتهم الفعلية، بالإضافة لتجسد المشاركة العالمية في تسيير المؤسسة الوطنية العمومية، وفقا لميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات، من خلال المجلس المنتخب الذي يسهر على حسن تسيير المؤسسة وعلى زيادة الإنتاج وعلى التحسن المستمر للجودة، من خلال القضاء على التبذير، ومراعاة النظام في العمل وتحقيق أهداف المخطط.

1- رشيد واضح، المؤسسة في التشريع الجزائري بين النظرية والتطبيق، دار هومة للطباعة والنشر، بوزريعة، الجزائر، 2003، ص59.

2- الهاشمي لوكيا، مرجع سبق ذكره، ص42.

3- محمد الصغير بعلي، تشريع العمل في الجزائر (قانون اجتماعي)، مطبعة ولاية قائمة، الجزائر، 1995، ص05.

4- الهاشمي لوكيا، مرجع سبق ذكره، ص43.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

فالمؤسسة الاشتراكية هي التي تكون مجموع ثروتها من الأموال العامة، وهي ملك الدولة التي تمثل الجماعة الوطنية، وتسير حسب مبادئ التسيير الاشتراكي، فهي شخصية معنوية لها الشخصية المدنية والاستقلالية المالية، وتضم وحدة أو عدة وحدات، تحدث بموجب مرسوم، بإستثناء المؤسسات التي لها أهمية وطنية، والتي تحدث بموجب قانون.¹

فالاشتراكية هي نظام حياتي كامل لا يقتصر على التطبيق الاقتصادي، إنما يمتد إلى كل ميادين الحياة، ومع ذلك التطبيق الاقتصادي هو أساس هذا النظام ومنطقه، وفكرة الاشتراكية تعني أن الملكية جماعية للإنتاج، وبهذا المفهوم أصبح العامل في المؤسسة يلعب دورا هاما في هذا النوع من التسيير فالعمال أدخلت مشاركتهم في تسيير إدارة المؤسسة وهذا عن طريق انتخاب مجلس العمال وذلك خلاف التسيير الذاتي، فالتسيير الاشتراكي للمؤسسات يعطي أهمية للجهاز التنفيذي، بحيث أن مدير المؤسسة العمومية الوطنية ليس الوحيد في اتخاذ القرارات أو الإجراءات المتعلقة بتسيير مصالح المؤسسة بل يجد معه آراء العمال التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار.

إن التسيير الاشتراكي للمؤسسات هو مبادرة العمال في التسيير ومراقبة المؤسسات العمومية حيث تغير ظروف العامل من أجبر إلى منتج مسير، فالعمال هم مصدر الهام وقوة تنفيذ القرارات والمؤسسة ملك لهم تلمي حسم السياسي، وقراراتهم من أجل مساهمة فعليه ومسؤولية في تسيير المؤسسة، وبحلول سنة 1973 تم تحويل جميع الشركات الوطنية إلى مؤسسات اشتراكية إثر صدور ميثاق التسيير الاشتراكي وينص هذا الميثاق على نمط الإدارة، ويرتكز هذا النظام على عناصر نذكر منها.²

1- التنظيم الإداري:

ويخضع للسلم الإداري مما يؤدي إلى ديمقراطية التسيير وفعالية النظام الاشتراكي وللتنظيم

الإداري عدة وظائف هي:

- الوصاية.
- الإدارة المالية: إن مراقبة الوصاية في هذا الميدان غير تقنية للتسيير الاشتراكي، فالمراقبة تطبق من طرف الإدارة المالية والتي يجب أن تخضع للمراقبة من طرف السلطة الوصية، وهي وزارة المالية، ويشمل هذا كل التسيير أي الحسابات، الميزانيات، التوظيف، الأجور.
- إدارة التجارة الخارجية.
- مستويات الترخيصات العامة للاستيراد وهي المؤسسة المستوردة

¹ - المواد 2،3،4،5، على التوالي من المرسوم الوطني رقم 74/71 المؤرخ في 16 نوفمبر 1971 المتعلق بالتسيير الاشتراكي للمؤسسات.

² - على زغودو، المؤسسات الاشتراكية ذات الطابع الاقتصادي في الجزائر، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1981، ص 97.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- مستوى منع الاحتكارات لبعض المؤسسات وتكمن في اللامركزية والتنظيم في النشاطات التجارية الخارجية.

- مراقبة السلطات المحلية وهي المراقبة من طرف البلدية والولاية للمؤسسات ويعني ديمقراطية نظام التخطيط.

2- التنظيم المالي: ويقوم به البنك بطريقة مالية لدى بنك واحد، ومتابعة استثماراتها المنتجة وهذا ما يسمى بالتحويل والتسيير الاقتصادي والمالي للمؤسسات، كما تراقب نتائج النشاطات الناجمة عن فعالية التنظيم، ففي حالة تدهور المؤسسات يجب أن يخضع القرض إلى مخطط تطهير.

3- التنظيم الاقتصادي والاجتماعي: يندرج هذا التنظيم حول محورين أساسيين هما

- تقنية تحديد الأجور.

- تقنية الأسعار.

فالأجور تكون مرتبطة بالإنتاج، فكتلة الأجور تتم لكل سنة مالية حسب تطور الإنتاج، أما حجمها فمتعلق بالمردود الفردي والجماعي أما تقنيات الأسعار يجب أن تطابق الوضعيات الاجتماعية والاقتصادية والمالية، وأخذت بعين الاعتبار عنصر التكلفة بالنسبة للمؤسسة والطلب بالنسبة للأفراد.

فالأسعار لا تخضع لقانون العرض والطلب بل تحدد مسبقا بتدعيم الأسعار لفائدة المستهلكين المحليين دون مراعاة التكلفة الفعلية للمنتوج، فالهدف قبل كل شيء هو إتباع رغبات المجتمع، وهذا ما زاد في ثقل المؤسسات بأبعاد خارجة عن نطاقها.

إن مبادئ التسيير الاشتراكي للمؤسسات جاءت الإشارة إليها في ميثاق طرابلس الذي أكد على أن مساهمة العمال في تسيير اقتصاد يسمح بمراقبة وتنفيذ البرنامج التخطيطي وتكليفه التدريجي مع الإمكانيات الموجودة هذا الميثاق يخضع تطور الجزائر لمخطط شمولي، ويكلف الدولة بناء القاعدة المادية ملحقا نمو رأس المال الخاص لمصالح الأمة، حيث وجه خطابا قاسيا إلى الملكية الخاصة والقطاع الخاص وعداء واضحا للبرجوازية معتبرا إياها حاملة لإيديولوجيات انتهازية تمثل الديماغوجية التثاؤمية واحتقار المبادئ ونقصان الإيمان الثوري، وكل خصوصياتها الأساسية تشكل هدف الاستعمار الجديد¹.

وقد دعمت المواقف اللاحقة هذا التوجه السوسيواقتصادي، وجعلت من العمال ومشاركتهم في مختلف المؤسسات في الجزائر ذات هدف هام بالنسبة لإستراتيجية التنمية، فالدخل الذي يسعى إليه التسيير الاشتراكي للعامل يظهر عن طريق التكوين والترقية والأمن وظروف حياة أحسن، هذا

¹ - مقراني أنور، مرجع سبق ذكره، ص 80.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

التحول هو أحسن وسيلة لتوسع الفكر الاجتماعي للعمال، وهو في نفس الوقت من بين أهم أوجه الثورة الثقافية.

ثالثا: مرحلة ما بعد 1980 استقلالية المؤسسات.

لقد اقتضت السلطة بحوية القطاع الخاص في المجال الاقتصادي ومع بداية نخلي جهاز الدولة على بعض الأنشطة كان من الضروري المصادقة على أطر قانونية تتماشى مع هذا التطور. وتتجاوب مع الإصلاحات وضرورة وضع شروط أكثر ملائمة وأقل بيروقراطية، كل هذه الأسباب أدت إلى صدور قانون 88-25 المؤرخ في 12/07/1988م قانون الاستقلالية، والذي يتميز عن غيره من القوانين السابقة بإلغاء بند ضرورة الحصول على الرخصة المسبقة، وكذلك يتم تحديد المبلغ الواجب استثماره.

فقد أعطت هذه التعديلات حرية أكبر للمؤسسات وتركت لها الاختيار الذي تريد الاستثمار فيه بشرط أن تتماشى مع الخطة التنموية المسطرة من قبل الدولة، وكذلك عدم المساس بالقطاعات الإستراتيجية كما نص القانون 88 في المادة 04 على ما يلي: "...والإجراءات التي تضمنها هذا القانون لا تطبق إلا على المؤسسات التجارية الخاضعة للقانون الخاص أو التي يملك رأس مالها الكامل أشخاص طبيعيين أو معنويين ذو الجنسية الجزائري والمقيمين في الجزائر أو خارجها، يبادرون بنشاطات ذات أولوية يتم تحديدها في الخطة السنوية."¹

واكتفى هذا القانون بالنص على النشاطات الإستراتيجية التي تضمنتها القوانين السابقة والتي تعتبر خاص بالقطاع العام، المناجم، المحروقات الصناعة القاعدية للحديد والصلب. وفي هذه المرحلة استهدفت المؤسسات العمومية لعملية إصلاح (هيكلة كبرى الشركات العمومية) وتقسيمها إلى مؤسسات صغيرة يسهل مراقبتها والإشراف عليها، من أجل تحسين أدائها، وبعث أليات جديدة لتمكين المؤسسة من استقلال مواردها بسهولة وإلغاء تمركز الإطارات والكفاءات البشرية.

وذلك من خلال المواضيع التالية لتقادي عيوب المرحلة السابقة

- أ- تعدد المهام وكثرة الوظائف الملحقة بالوظائف الرئيسية المؤسسة.
- ب- كبر الحجم من خلال إعادة تقسيم العمل إلى الوحدات المشكلة للمؤسسة الواحدة.
- ج- استيعاب التكنولوجيات وذلك بإرساء هيكل تكوين وتدريب.²

¹ - علي صحراوي، "مظاهر انجياية في الدول النامية وأثارها على الاستثمار الخاص من خلال إجراءات التحريض الجبلي"، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة قسنطينة، 1992، ص160.
² - بن عنتر عبد الرحمن، مراحل التطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جملة محمد خيضر بسكرة، 2002، ص126.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

كانت المؤسسة العمومية بحكم التجربة المتحققة مستهدفة آنذاك لعملية إصلاح شامل تأخذ على عاتقها الفعالية والكفاءة، أو المهارة التي يمكن تحقيقها نتيجة حرية العمل وحرية اتخاذ القرار للارتقاء بمستوى أداء المؤسسة، وتحفيزها على النشاط الموكل إليها إلى مستوى الأهداف المرجوة في هذه المرحلة، وهذا ما أكدته الميثاق الوطني لسنة 1986 على صنع المزيد من الاستقلالية الاقتصادية قصد تحسين فعاليتها سواء على مستوى نموها الخاص أو على مستوى مساهمتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة خاصة عن طريق احترام معايير الإنتاج والإنتاجية وعن طريق تحكم أفضل في قواعد التسيير¹ ومما تجدر الإشارة إليه أنه سبق عملية "استقلالية المؤسسات" إجراءان في عام 1980م تمثل فيما يلي:

1- إعادة الهيكلة العضوية:

وكان الغرض منها هو تحويل مؤسسات القطاع العام إلى مؤسسات صغيرة الحجم وأكثر تخصصا وكفاءة. ولقد كان تعداد المؤسسات الوطنية آنذاك 85 مؤسسة، وتعداد المؤسسات الجهوية والمحلية 526 مؤسسة، وكان العمل المستهدف هو تفكيك الأول على 145 مؤسسة والثانية 120 مؤسسة وقد أسهمت هذه الإجراءات في زيادة إجمالي الناتج الوطني الذي

يبينه في الجدول التالي:

جدول: معدل زيادة الناتج الوطني:

السنوات	1981	1982	1983
مقدار الزيادة	%2.4	%4.3	%7.3

المصدر: عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، ص54

ويتوقع أن ترتفع زيادة إنتاجية القطاع العام ارتفاعا ملحوظا بعد التطبيق الكامل لاستقلالية المؤسسة وتزداد بذلك الطاقة الإنتاجية للمؤسسات العامة بنسب كبيرة¹.

2- إعادة الهيكلة المالية:

وتعتبر بمثابة إعادة توزيع جغرافي لمراكز اتخاذ القرار وتبويب إعادة الهيكلة العضوية، وكان الغرض منها إعادة هيكلة ديون المؤسسة هذا الإصلاح (استقلالية المؤسسات إلى ما

- إعادة تنظيم المؤسسات الوطنية العمومية وتجنبيها التشوهات والنقائص المرحلة السابقة.

¹ - عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، ص-ص 52

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- إعادة ترتيب أولويات المهام المنطوية بالمؤسسة في إطار هذا التوجه الجديد الذي يستمد أبعاده من شعار (من أجل حياة أفضل)، كما يركز هذا الإصلاح على مبادئ نوجزها فيما يلي:

1. استغلال الطاقات البشرية: يعتبر العنصر البشري بالغ الأهمية للمؤسسة لذلك أنصب السعي على النظر في توزيع واستغلال هذه الطاقات البشرية على مستوى الوحدات والفروع الإنتاجية عوضا أن تتمركز في مقراتها الرئيسية وتهمش عن اختصاصها ومنصب عملها الفعلي.

2. كفاءة التسيير: لتحقيق أهداف المؤسسة وبلوغ غاياتها المخططة، وذلك برد الاعتبار إلى المعايير والمؤشرات الاقتصادية الكفيلة بتمكين المؤسسة من قياس مدى فعاليتها وكفاءتها.

3. اللامركزية في اتخاذ القرار: وذلك بالنظر في أسلوب اللامركزية المفرطة للموارد المالية سواء الداخلية منها أو الخارجية وبعث ميكانيزمات جديدة لتمكين المؤسسة من التصرف في مواردها المتاحة بسهولة بحكمة وإلغاء تمركز الإطارات والكفاءات البشرية بالمقرات الرئيسية.

4. تقادي سلبيات المرحلة السابقة: وذلك من خلال إعادة النظر في المواضيع التالية:

1- تعدد المهام وكثرة الوظائف الملحقة بالمهام الرئيسية للمؤسسة.

2- كبر الحجم من خلال إعادة تقسيم العمل إلى مجموعة الوحدات المشكلة للمؤسسة الواحدة.

3- استيعاب التكنولوجيات وذلك بإرساء هيكل تكوين وتدريب كافة بذلك.

4- التوزيع الجغرافي والقطاعي للمشاريع، والاعتماد على الخارطة الاقتصادية للوطن والتنوع في المشاريع الجهوية وتوزيع الكفاءات البشرية عبر أرجاء البلاد.¹

ويرتبط مفهوم الاستقلالية بحرية التصرف الإدارة المؤسسة حسب نظرتها في تسيير مهامها وأنشطتها المختلفة وبالأسلوب الذي يمكنها من تحقيق نتائج إيجابية وفقا لقوانين وقواعد تنصها أو تعني التحرر من كل التدخلات المختلفة للسلطات الوصائية.²

مما سبق يبدو أنه بالرغم من أن استقلالية المؤسسات تعني حرية اتخاذ القرارات والإجراءات التي تتلاءم مع ظروف السوق وتطوير الاستثمار في تحسين تنظيم المؤسسة على أن هذا المفهوم ليس مطلقا أي أن المؤسسة تتعامل مع أطراف خارجية أخرى كالبنوك، الموردين المستهلكين. أسس نظام استقلالية المؤسسة:

يقوم نظام استقلالية المؤسسات حسب المؤسسات الاقتصادية على مستوى نومها الخاص، أو على مستوى مساهمتها في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية بصفة شاملة خاصة عن طريق احترام معايير الإنتاج والإنتاجية، وبالتالي ضمان تحكم أفضل في قواعد التسيير.

وقد منح هذا النظام المؤسسة مهمة التكفل المباشر بأعمالها والتصريف في تنظيم علاقاتها الاقتصادية مع المؤسسات الأخرى وفقا لنظام السوق، إضافة إلى إعطائها الحرية الكاملة في تحديد

¹ - عتق عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص 129.

² - محسن داوود، وضعية مراحل تسيير المؤسسة العمومية الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، طبع المؤسسة العمومية الاقتصادية لأشغال الطباعة، باتنة، 2005، ص ص 252-253.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

إمكاناتها البشرية في ضوء خطط الإنتاج التي تقوم على مخطط متوسط الأجل ينظم علاقتها مع السلطة الوصية عنها في المركز، ومن ثم فإن إدارة المؤسسة سوف تكون مسؤولة أمام الدولة عن النتائج المحققة خلال الخطة.

وفي إطار علاقات العمل داخل المؤسسة، فإن نظام الاستقلالية قد منح المؤسسة الإنتاجية سلطات واسعة في تسيير شؤونها الخاصة، وذلك في إطار أسلوب تنظيمي يقوم على أساس اللامركزية الإدارية¹.

كما يعتبر مبدأ الاستقلالية المركز الأول والرئيسي في الإصلاح الاقتصادي الجديد، وحتى تتحقق أهداف هذا المبدأ يجب منح المؤسسة العمومية الاقتصادية الاستقلالية نحو محيطها وبالخصوص تجاه الوصاية والأجهزة الإدارية الأخرى، وقد استند المشروع على أساس نوجزها فيما يلي:

1- الأساس القانوني: ويتمثل في إضفاء الشخصية القانونية والمعنوية على تلك المؤسسات وبكسبها الحقوق والتحمل بالالتزامات، هذا الذي يدعم الاستقلالية المؤسسة من حيث وجود نمة مالية مستقلة والتمتع بأهلية قانونية عاملة.

2- الأساس الإداري: ومعناه دعم مشروع استقلالية المؤسسات بعدم التدخل الخارجي في الشؤون الداخلية للمؤسسات.

3- الأساس الاقتصادي: ومعناه أن تنظيم الاقتصاد الوطني يقوم على أسس أهمها إقامة منظمة وطنية تخطيطية تستند على قواعد تنظيمية جديدة بالاعتماد على القرارات الإدارية وعلية فإن الأساس الاقتصادي إستقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية يمكن في ضبط الوتيرة الاقتصادية التي تحافظ على خصائص التخطيط الاشتراكي وخاصة طابعه الإلزامي على أن تمنح المؤسسة المزيد من السلطات والإصلاحات في المجال الاقتصادي تماثيا مع طبيعتها ودورها، وأن تلتزم باحترام القواعد والقوانين الواردة بالمنظومة الوظيفية للتخطيط.

أهداف استقلالية المؤسسات:

- وضع ميكانيزمات تمكثها من تحقيق الفعالية في المؤسسات الاقتصادية وترقية المصادر التي تتطلب مجهودات لصناعة منتجات ذات جودة عالية لإيجاد مكانة لها في السوق.

- تلبية احتياجات السوق إلى الحد الأقصى أو تعويض الواردات بكيفية ملائمة.

- المحافظة على القدرة الشرائية للسكان بتطوير الأجر والأسعار المرتبطة بمستوى الإنتاج.

- القضاء على الظواهر المرضية التي تشهدها المؤسسات كالأملالة، المحسوبية، ويمكن

استخلاص أهم الأهداف من خلال هذا الإجراء:

(1) تحقيق الفعالية والنجاعة الاقتصادية.

1- يوسف سمون، علم اجتماع ودراسة التغيير التنظيمي في المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون تاريخ، ص32.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- 2) تحقيق المردودية وتوسيع القاعدة الإنتاجية.
- 3) تشجيع العلاقة التعاقدية للمؤسسة وتحديد المسؤوليات وتشجيع المبادرات.

وعموما فإن استقلالية المؤسسات العمومية عانت من غياب التصور السليم لكيفية الانتقال من اقتصاد يعتمد على منطق سوق العرض والطلب و احتكار السائد لاقتصاد يعاني من الندرة الدائمة، وعملت على إيجاد حلول للمشاكل المطروحة سواء على الأمد القصير، أو من اقتراح حلول للمشاكل يمكن أن تظهر مستقبلا.¹

رابعاً: أهم آليات الدخول إلى اقتصاد السوق

1- مرحلة الخصخصة:

لقد برزت فكرة الخصخصة بشكل ملموس بعد انهيار الاتحاد السوفيتي، وتزايد الاهتمام بالخصخصة بفعل الضغوطات التي كان يمارسها صندوق النقد الدولي على الدول النامية، وأصبحت الخصخصة أمراً مقبولاً حتى في الدول التي كانت تعارضها، خاصة بعد انهيار الاقتصاديات المركزية في الدول الكتلة الشرقية، حيث ترافق الانهيار الاقتصادي فيها مع الانهيار السياسي، لذا أصبح التفكير في البدائل أمر منطقياً ومطلباً ملحاً، ويعنى التخلي عن الملكية العامة لأدوات الإنتاج، وبالتالي المشاريع الإنتاجية لصالح ما يعرف بالملكية الخاصة أي التحول نحو اقتصاد السوق.

كما تعرف الخصخصة بأنها توسيع الملكية الخاصة، وإعطاء القطاع الخاص دوراً متزايداً ضمن النشاط الاقتصادي ويتم ذلك من خلال تصفية القطاع العام كلياً أو جزئياً، وهي التحول عدد كبير من القطاعات الاقتصادية والخدمات الصناعية لا ترتبط بالسياسة العليا للدولة إلى القطاع الخاص.² ويصاحب هذا التحول من القطاع العام إلى الخاص مجموعة من التغيرات على الأضعدة المختلفة يمكن أن نتطرق لبعضها فيما يلي:

1- إن التحول إلى القطاع الخاص سيؤدي بالتبعية إلى تراجع الأهداف الاجتماعية في المشروعات العامة.

2- الدعوة إلى إفساح المجال للقطاع الخاص، هو إضعاف للوظيفة الاجتماعية للدولة في حماية أفراد المجتمع وتعميق للتبعية للغرب الرأسمالي.

3- التأثيرات المباشرة على نسبة العمالية الوطنية، لأن القطاع الخاص يبحث عن تقانة عالية حديثة بأقل عمالة وأقل مشاكل ممكنة في العلاقة الصناعية والخصخصة هي أحد الجوانب الأساسية

¹ - معمر نارد، مرجع سبق ذكره، ص 254.

² - أنطون الناشف، "الخصخصة مفهوم جديد لفكرة الدولة ودورها في إدارة المرافق العامة"، ترجمة نوال تلح سعود، منشورات الحلبي، بيروت، لبنان، 2000، ص 9.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

لعملية إعادة الهيكلة، كما تعتبر إحدى الأدوات المستعملة لبحث وتحسين أداء المصنع وجعله أكثر منافسة. وهي تعتبر مرحلة جديدة بالنسبة للوضع الراهن لاقتصاد الجزائر من مراحل بناء وتطوير نظام إنتاجي جديد خاصة في الميدان الصناعي لاعتبار أنها مجموعة من السياسات المتكاملة التي تستهدف اعتماد الأكبر على آليات السوق ومبادرات القطاع الخاص من أجل تحقيق أهداف التنمية.¹

وبذلك فإن الدولة بطريقة إرادية تتخلى عن بعض الصلاحيات داخل المصنع وهذا يعتبر تراجع من طرف الدولة الشيء الذي أدى لحدوث تشققات فيما يعرف بالنموذج التنموي الجزائري الذي كان يأخذ بالعدالة الاجتماعية ضمن أولوياته.

وكان من نتائج الخصخصة تسريح آلاف من العمال بعدة صيغ، كالنقاع المسبق، ومن آثار إعادة الخصخصة عدم توازن القوة بين العمال وصناعي القرارات داخل المصانع أو المؤسسات إذ يعتقد العمال بأن إقلاص المؤسسات والمصانع وخصومتها سببه المسؤولين الإداريين الذين كانوا يمتلكون حق إصدار القرارات، حيث أن عدم توازن القوة داخل المصنع يمكن أن يؤثر على شعور بالأمان نحو الآخرين، ومن أهمها الاتجاه نحو التأثير والقوة.

إن عدم الاستقرار والأمان يجعل العمال الأقل قوة يراقبون أولئك الذين يمتلكون القوة، وقد يفقدون الثقة في نواياهم وذلك لأن الخصخصة للمؤسسات لا يقرره العمال بل يقرره من يمتلكون القوة.

لذا تجسدت المعارضة العمالية للخصخصة في المصنع بسبب تجاهل اهتماماتهم ويرفضون اقتراحاتهم ولا يقدمون لهم خدمات اجتماعية، بذلك أصبحوا يخافون التسريح الفردي والجماعي المقتن، حيث أن العمال عملوا لسنوات طويلة داخل هذا المصنع ورتبوا أوضاعهم على دخل الناتج عن هذا العمل من ثمة لا يجب الاستغناء عنهم دون إيجاد بدائل أخرى سواء للعمل أو الدخل خصوصا في ظل ظروف وأوضاع يعيشها المجتمع الجزائري والاقتصاد الوطني من حيث عدم توفر بدائل في سوق العمل.

إن الهدف الأساسي من الخصخصة هو مواكبة التحولات الاقتصادية الدولية التي تعطي الأهمية للمبادرة الفردية في رسم سياسة المؤسسات والمصانع إلا أنه من أخطر المشاكل الاجتماعية التي تواجه تطبيق هذه السياسة و التي تعتبر أزمة بالنسبة للعمال هي مشكلة اليد العاملة، فقد ينتج عن هذه السياسة تقليص عدد العاملين في المؤسسة و هو ما قد يخلق معارضة من طرف العمال تتطلب المواجهة بشتى الطرق و هذا ما يخلق بدوره مشاكل عديدة للدولة.

¹ - إيهاب الدموقي: "التخصصية والإصلاح الاقتصادي في الدولة النامية"، دار النهضة العربية، مصر، 1995، ص. 13.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزئية

1- دوافع و مبررات الغوصصة:

لقد أصبح من الواضح ربط مشكلات المجتمع الاقتصادية و غير الاقتصادية بتدهور القطاع العام و فشله في تناول المشكلات الاجتماعية و الاقتصادية و تحقيق التنمية المنشودة و خاصة في الدول التي كان يهيمن على اقتصادها القطاع العمومي، و لعل انهيار الأنظمة التي اتبعت في هذا النهج خير مؤشر على ذلك كما انه لا يمكن التفرغ على حقيقة تحولات المجتمع الدولي بعد سقوط المعسكر الاشتراكي و تجاوز المفاهيم التي كانت مرتبطة بهذه الأنظمة و سيادة مفاهيم جديدة كالعولمة، النظام الاقتصادي العالمي الجديد....

و تفسر الغوصصة بشكل صراخ الدول التي كانت تعتمد بدرجة أساسية على القطاع الاقتصادي العمومي و ذلك بعد فشلها في سياستها التنموية و تفاقم حدة مشكلاتها الاقتصادية و الاجتماعية.

إلا أن ذلك لا يمكن أن يحجب واقع هذه المجتمعات التي أخفقت في تحقيق مشاريعها وعجزها عن التكيف مع هذه التحولات و إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجهها، الأمر الذي فرض عليها تبني النظام الاقتصادي الحر الذي تعتبر الغوصصة إحدى آليات تحقيقه. ورغم المدلول الإيديولوجي لهذه العملية التي تفرض تحولات بنيوية عميقة لتوفير المناخ الملائم لها، إلا أنها أضحت حتمية فرضتها الضغوطات الداخلية(عجز المؤسسات الاقتصادية، سوء التسيير، عدم قدرة الدولة على تحمل أعباء النفاق، المشكلات الاجتماعية....) و الضغوطات الخارجية(العولمة، عبء المديونية، شروط المؤسسات المالية الدولية....) و مع تسليم بالخصوصيات الاجتماعية و الاقتصادية بين الدول إلا أن الغوصصة فرضتها دوافع اقتصادية، اجتماعية، سياسية.

أ-الدوافع الاقتصادية والمالية: تشير الأدلة بشكل متزايد إلى أن الأنظمة الاقتصادية الحرة التي تعتمد على آليات السوق و المنافسة، وقد ساهمت بشكل كبير في تطور اقتصاديات دولها، لأنها تزيد من كفاءة المؤسسات و ترفع من فعاليات و معدلات الأداء و تضمن تقديم السلع و الخدمات بأشعار معقولة.

ورغم اختلاف دوافع و أهداف هذه العملية إلى أن الدوافع الاقتصادية تأتي في مقدمتها لأن الغوصصة تساهم في إعتاش ميزانية الدولة و التقليل من خسائرها، لذلك ينظر إليها كعملية أساسية ستؤدي إلى التخفيف من الإنفاق العام و التحكم فيها و ذلك للحد من عوامل عجز الميزانية.

إذ أن بيع الأصول العمومية و التنازل عن الحصص ينجز عنه آثارا على ميزانية الدولة من ناحية،

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- من الناحية الأولى:

تسمح بتحصيل أموال لفائدة خزينة الدولة ناجمة عن بيع المؤسسات العملية.

- من الناحية الثانية:

فإنها تسمح بتقليص المساعدات و النفاق و الدعم العمومي المخصص للمؤسسات الاقتصادية، و في كلتا الحالتين فإن هذه العملية تؤدي إلى تخفيض النفقات العمومية و إنعاش ميزانية الدولة.¹

ومع أن الدافع الاقتصادي يأتي في مقدمة دوافع و مبررات الخصخصة إلا أن هذه المبررات ترتبط بالخصوصيات الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية لكل دولة فقده سمحت الإيرادات المترتبة عن عملية الخصخصة في إيطاليا من التطهير المالي للمؤسسات المحلية التي كانت تعاني من مديونية جد مرتفعة، مما أدى بنا إلى استنتاج أن الهدف الأساسي للخصخصة يتمثل في التخفيض من وزن العام و كذا الخسارة التي تسببها لميزانية الدولة، إذ يكفي أن تشير إلى أن ما كان سبيله القطاع العمومي من ضياع في نسبة التراكم في إيطاليا يقدر بنسبة 44% و هذه الظاهرة منتشرة في القطاع العمومي في العديد من الدول التي لا تبلغ مؤسساتها الاقتصادية في الغالب طاقتها الإنتاجية القصوى، إذ يأتي الدافع المالي في مقدمة دوافع و مبررات الخصخصة و ذلك بهدف التقليص من الأعباء المالية ورغم الاختلاف دوافع و أهداف هذه العملية إلا أن الدوافع الاقتصادية تأتي في مقدمتها لأن الخصخصة تساهم في إنعاش ميزانية الدولة و التقليل من خسائرها، لذلك ينظر إليها كعملية أساسية ستؤدي إلى التخفيف من ألتفاق العام و التحكم فيه، و ذلك لحد من عوامل عجز الميزانية.

يكون الدافع الاقتصادي في مقدمة دوافع و مبررات الخصخصة إلا أن هذه المبررات ترتبط بالخصوصيات الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية لكل دولة فقد سمحت الإدارات المترتبة عن عملية الخصخصة في إيطاليا من التطهير المالي بمؤسسات المحلية التي كانت تعاني من مديونية جد مرتفعة، مما يجعلنا نستنتج أن الهدف الأساسي للخصخصة يتمثل في التخفيض من الوزن القطاع العام، إذا يأتي الدافع المالي في مقدمة دوافع و مبررات الخصخصة و ذلك بهدف التقليص من الأعباء المالية التي تحملتها المؤسسة العمومية للدولة.

كما أن مردودية المؤسسات العمومية تعد من أهداف الخصخصة وذلك لتحسين أدائها، لان التحول إلى القطاع الخاص سيخضع هذه الأخيرة لمعايير تسيير المؤسسات الخاصة لمعايير تسيير المؤسسات الخاصة و يؤدي إلى الترشيد نفقاتها و تحسين أدائها.

¹ المرجع نفس، ص، ص 166، 167.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

ب- الخصوصية و مشكل المديونية:

تعد المديونية إحدى المشكلات الأساسية التي دفعت بالعديد من الدول إلى الخصوصية قطاعها الاقتصادي وذلك بعد فشلها في سياستها الاقتصادية و تزايد أعباء المديونية الخارجية التي بلغت في بعض الدول حتى أصبحت أداة لاستنزاف وإرادتها المالية و خطر على سيادتها ، و المديونية تعتبر حصاد السياسات و أنظمة فشلت في تحقيق مشروعات الاقتصادية، ولهذا يمكن اعتبارها إحدى أهم دوافع الانتقال للخصوصية، و خاصة في الدول التي اضطرت إلى إعادة جدولة ديونها و مشكلات ميزان مدفوعاتها، إن حدة المديونية تختلف باختلاف الدولة، فرغم أن العديد من دول العالم تعاني من أزمة المديونية إلا أن بعضها لم تبلغ فيها المديونية الحد الذي يشكل خطورة على ميزانيتها وذلك لاعتبارين:

1- إن هذه الدول لم تبلغ في اللجوء إلى الاستدانة الخارجية.

2- أنها وظفت الأموال المقترضة في مجالات استثمارية استطاعت بفضلها أن تحقق معدلات تنمية معتبرة مثل (بعض دول شرق آسيا) على عكس الدول التي لم تحسن توظيف مديونيتها أي فشلت في سياستها التنموية.

ولهذا اتخذ إجراءات ديونها، ويعد ذلك الإعلان خطر المديونية، التي جعلتها تضطر لإعادة جدولة ديونها و بالتالي الخضوع لشروط صندوق النقد الدولي، و القيام بإصلاحات اقتصادية تهدف أساسا إلى تفكيك القطاع العام و انسحاب الدولة التتريجي، أي الوظيفة الاقتصادية التي كانت تضطلع بها، من ضمن هذه الشروط:

- تحرير الأسعار و بصفة أساسية سعر الصرف و سعر العملات.

- تحرير التجارة الخارجية.

- إلغاء دعم الدولة لأسعار المواد الأساسية، ودعم المؤسسات العمومية.

- القيام بالإصلاح المؤسسات العمومية.

- إنشاء و تنمية بورصة الأوراق المالية.¹

ج- دوافع اجتماعية: تعتبر وسيلة مناسبة لتحقيق حرية الشخصية و إيجاد الحافز الشخصي على الإنتاج و القضاء على السلبية و تحقيق الانضباط في السلوك داخل مجالات لعمل كما تؤدي إلى القضاء على التلاعب الاجتماعي في صورة المحسوبة، و القطاع الخاص القدر على المحسوبية

1- محمد صبحي، "الخصوصية لمواجهة متطلبات البقاء و تحديات النمو"، دار النهضة، لبنان، 1959 ص 12.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

العامل الذي يحمل أو يقصر في عمله و لنجاح عملية الخوصصة لابد من توفير على الشروط التالية:

- 1- التحضيرات القانونية و الشروط الموضوعية.
- 2- تحضير الشروط المادية و المالية لتحضير المؤسسة لعملية الخوصصة.
- 3- الشروط التقنية مثل تحديد أسعار التنازل و تحديد الملاك المستقلين.¹

2/ مبادئ الخوصصة:

وللخوصصة مبادئ تحكمها و التي تكون الإطار الفكري أو المرجعي لهذه العملية حتى تكون لها ضوابط و هذه المبادئ هي:

- 1- العمل على نشر ثقافة القطاع الخاص بدلا من ثقافة القطاع العام.
- 2- تحديد دور المشاركة الأجنبية بحيث لا يسمح لها بتملك المواقف العامة أو مؤسسات القطاع العام كبيرة الحجم.
- 3- التسويق الفعال للشركة، وهذا لرفع قيمة الأصول المعروضة للبيع في التحقيق من الآثار السلبية لعملية الخوصصة.
- 4- ضرورة مراعاة عنصر التكلفة أثناء تنفيذ برامج الخوصصة، فالشركات الصغيرة يكون الهدف هو بيعها و بأقل تكلفة ممكنة و هنا يناسبها أسلوب البيع بالمزاد العلني.
- 5- اتخاذ تدابير التعويض الاجتماعي للعمال المسرحين من خلال تحسين المهارات و التشجيع على الانتقال إلى أعمال أخرى أو تسيير فرص العمل في مؤسسات أخرى.²

فالخوصصة في إطار سياسي و ديمقراطي يضمن تأييد المجتمع و تأييد موظفي الشركات المطالبين بالحق في الملكية لهذه المؤسسات، وعليه فقد شملت الخوصصة عدة مجالات منها لبناء و الأشغال العمومية، والري و التجارة و السياحة و الفنادق و الصناعات النسيجية و الزراعة الغذائية، والصناعات التحويلية و النقل البري، أعمال الخدمات البنائية و المطارية و التأمينات و الصناعات المؤسسات المعنية بالخوصصة تعود إلى السلطات الحكومية، و نخص منها بالذكر الوزارة المعنية

1- محمد صبيح، "الخوصصة ماذا، متى، لماذا، كيف"، عين شمس، طبعة الثانية، القاهرة، 1999، ص 25.

2- محفوظ شعب، "سلسلة القانون الاقتصادي"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، بدون تاريخ نشر، ص، ص، 66، 67.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

بالخصوصة تعود الى السلطات الحكومية، ونخص منها بالذكر الوزارة المعنية و هي وزارة المساهمة و إعادة الهيكلة.

2- شروط أهداف الخوصصة:

خوصصة أي مؤسسة أو الترخيص بها، يتم من ورائه إصلاح المؤسسة أو تجديدها أو الحفاظ على مناصب العمال المؤجرة فيها كلها أو بعضها، و على المالك الجديد للمؤسسة الالتزام بمواصلة نشاطها لمدة 5 سنوات على الأقل انطلاقا من تاريخ خوصصتها، و هو ما نصت عليه الحقيقة.

هذا بالنسبة للمؤسسات، أما فيما يخص القطاعات الاقتصادية التي حددها الأمر 95/22 و المتعلقة بالخوصصة المتمثلة في:

- الدراسة و الانجاز في مجال البناء و الأشغال العمومية و أشغال الري.

- الفندقية و السياحة.

- التجارة و التوزيع.

- الصناعات النسيجية و الصناعات الزراعية و الغذائية.

- الصناعات التحويلية في مجالات الكهرباء الالكترونية، الخشب الميكانيك، الجلود، البلاستيك.

- النقل البري للمسافرين و البضائع الكيمائية.

- التأمين.

- الخدمات الخاصة بالموانئ و المطارات.

- الصناعات الصغيرة و المتوسطة و المؤسسات المحلية الصغيرة و المتوسطة.

كما تستثنى قطاعات أخرى من الخوصصة كالمحروقات، البنوك، المناجم التعدين، الاتصالات البلاستيكية... الخ، و قد حددت المعايير التي على أساسها تبين وضعية المؤسسة و تصنيفها و المتمثلة في:

- معايير الأهمية: بقياس حجم العمالة و الاستثمارات و قيمة النتائج.

- معايير القابلية للبقاء: على أساس ما تحققه المؤسسة من أرباح فعلية.

وعليه تصنف المؤسسة العامة أساس هذين المعيارين على المجموعات

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- مؤسسات إستراتيجية و قابلة للبقاء: هذه تبقى في يد الدولة.
- مؤسسات إستراتيجية و غير قابلة للبقاء: تبقى قد يد الدولة مع محاولة إصلاحها خلال فترة معينة.
- مؤسسات غير إستراتيجية و قابلة للبقاء: يخضع للخرصة.
- مؤسسات غير إستراتيجية و غير قابلة للبقاء: تصفى (تصفية).

و يقصد بكلمة "إستراتيجية" المؤسسات التي تعتبر أساسية للأمن الوطني و التزويد بالأموال الوطنية و الخدمات الرئيسية المطلوبة من طرف الجمهور الواسع و المؤسسات التي لا يتجسد فيها هذا التعريف تعتبر غير إستراتيجية، و في الحقيقة هذا المفهوم لم يعد يعمل به انطلاقا من سنة 1998، حيث أصبحنا نلمس خوصصة قطاع البنوك(بنك خليفة، البركة...)

و كذلك قطاع المواصلات للاسلاكية، و في الحقيقة فإن شروط تمويل ملكية المؤسسة العمومية أو خوصصة تسييرها تحدد في دفاثر شروط خاصة و يضمن في ذلك ما يسمى (بالسهم النوعي)، الذي يمثل مهما من رأس المال الاجتماعي للشركة المكونة في إطار خوصصة مؤسسة عمومية، و تحتفظ به الدولة لضمان احترام التزامات الممتلك الجديد في إجباره بحم تغيير الهدف الاجتماعي أو أنشطة المؤسسة المخصصة و عدم حل الشركة... الخ، و المدة القانونية لهذا السهم لا تتجاوز 5 سنوات بحول بعدها إلى سهم عادي.

أهداف الخوصصة: أن لهذه العملية أهداف تقسمها إلى:

- 1- أهداف على مستوى المؤسسة:
 - التوجه نحو أحسن كفاءة و فعالية.
 - فرض انضباط و جدية في استغلال المؤسسة باللامركزية و المراقبة التي يفرضها الشركاء.
 - تحسين مردودية المؤسسات و التخلص من عبا المديونية العمومية.
 - تعميق ثقافة المؤسسة بتشجيع روح الإبداع.
 - تحسين إنتاجية عوامل الإنتاج و خاصة إنتاجية العامل البشري.
- كما تهدف إلى الديمقراطية و عدم الاحتكار في كل المجالات و تجديد الإدارة التي ظلت جامدة في الماضي و ذلك بمؤهلات جديدة لمسؤولي التسيير من أجل تحقيق مستويات عالية من الأداء.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- التخفيض من دور الدولة في الاقتصاد.

- تدعيم المنافسة في السوق.

- تشجيع المبادرة الخاصة قصد إنشاء مؤسسات صغيرة تكون مهمتها المساهمة في زيادة الإنتاج الوطني، و امتصاص اليد العاملة المعطلة و المسرححة نتيجة الخصخصة.....الخ.¹

4- أشكال و طرق الخصخصة:

أ- الخصخصة الكلية: تكون الخصخصة كلية عندما يتم تحويل ملكية المؤسسة بصفة كلية الى القطاع الخاص، وفقا لإجراءات الخصخصة المعمول بها.

ويعرف تطبيق هذا الشكل أهمية أساسية في الدول التي تعرف تحولات جذرية في تثبيتها النظام الاقتصادي الحر.

و بصفة عامة فان الخصخصة الكلية تعد إحدى الأشكال الرئيسية للخصخصة، و بخاصة في الدول التي تحولت من النظام الاشتراكي الأمر الذي جعلها تشرع بصفة جذرية في تصفية قطاعاتها العمومية و التخلي عن وظيفتها الاقتصادية التي كانت تضطلع بها عن طريق بيع و حل تصفية المؤسسات العمومية.

ب- الخصخصة الجزئية: يمكن للدولة ان تتنازل عن جزء من رأسمال المؤسسة وذلك بطرح جزء من أصولها و أسهمها للبيع، لأن الخصخصة كما عرفها revero لا تعني تحويل ملكية المؤسسة من القطاع العام إلى القطاع الخاص، و لكنها تعني كذلك دخول القطاع الخاص إلى رأس المال المؤسسة العمومية، و تقوم بخصخصة المؤسسة جزئيا اذا كان نصيب مساهمة القطاع الخاص اقل من 50% رأس المال الاجتماعي للمؤسسة، إذ تعتبر المؤسسة العمومية أي إذا احتفظت الدولة بنسبة 51% رأس المال المؤسسة العمومية لأن هذه النسبة لا تضيي الطابع الذي يعكس ملكية المؤسسة فحسب و لكنه يعطي الدولة حق اتخاذ القرار في المؤسسة و التحكم في سياستها أيضا لذلك فان الدولة تعتمد إلى المحافظة على الطابع العمومي للمؤسسة إذا كانت ترى بأنها من ضمن القطاعات الإستراتيجية التي لا يجب أن تتنازل عنها، كما يمكن للدولة أن تحتفظ بحق اتخاذ القرار في المؤسسة، و ذلك في حالة تجزئة رأسمالها إلى أسهم تشكل مساهمة الدولة المساهمة الأساسية من قيم الأسهم و يعمل بهذه الآلية العديد من الدول.²

¹ الطيب داودي، تقييم إعادة هيكلة المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مجلة الفكر، العدد 3، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص 146-148.

² خالد حامد: مرجع سبق ذكره، ص 170، 177.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

الخصوصية لفائدة العمال:

من الآثار السلبية لتسريح العمال خاصة في ظل الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي أصبحت معها الخصوصية مرادفة لحل المؤسسات و تسريح العمال لذلك فان تقدم تسهيلات للعمال من اجل إمتلاك أسهما في رأسمال أو خصوصية المؤسسة بصفة كلية لفائدة العمال يعد أمرا ايجابيا لمعالجة مشكلة فقدان العمال لمناصب عملهم و تشجيعهم عن الاستثمار الاقتصادي.

لذلك يتم تخصيص نسبة من أسهم الشركات المخصصة للعاملين مجانا أو مقترنة بشروط خاصة، مخططات لحماية العمال من مشكل البطالة.

خصوصية التسيير:

لقد تم تطبيق تجربة خصخصة التسيير في بعض الدول بما في ذلك الدول الغربية الرأسمالية نظرا لفعالية تجارب تطبيق هذا الشكل، حتى تخضع المؤسسات في تسييرها لمعايير تسيير المؤسسات الخاصة، فلقد تم تطبيقه في فرنسا خاصة بين سنوات 1982، 1986.

و يكون ذلك بان تحتفظ الدولة بملكية أصول المؤسسات، فيما تقتصر عملية الخصوصية على التسيير التي تتخذ نمطين هما:

- عقود التأجير و عقود الإدارة: و تتمثل عقود التأجير و عقود الإدارة في الاتفاقيات يتم إبرامها بين الحكومة (أو الجهة التي تمثل القطاع العام) من جهة أو القطاع الخاص من جهة ثانية، بحيث يقوم الطرف الثاني بموجب هذه العقود بتزويد المؤسسات بالخبرات الإدارية و الفنية لمدة زمنية محدودة مقابل تعويضات مالية متفق عليها، أي العملية تقتصر على خصخصة التسيير دون أن تمس ملكية المؤسسة و قد تستمر عقود التأجير أو الإدارة لفترة طويلة في حالة ما إذا أرت الحكومة بأنها طريقة ملائمة مادامت تحقق معدلات ربح مقبولة لذلك لا تفكر في خصخصة المؤسسة.¹

2- اقتصاد السوق

النشأة و المفهوم

1-النشأة: أدت التطورات الاقتصادية الحديثة إلى تغيير في كثير من المفاهيم الاقتصادية فقد اختفى ما يسمى بالاقتصاد المخطط الذي كان يركز في المقام الأول على وجود أنظمة ديكتاتورية للحكم تقوم بتخطيط و توجيه الحياة الاقتصادية، و قد ظهر ما يسمى باقتصاد السوق الذي يقوم على الديمقراطية في شتى مجالات الحياة الاقتصادية، و يلاحظ أن كلا من النوعية و التخطيط شهدا

¹ - الطيب داوي، مرجع سبق ذكره، ص 150.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تدخل من الحكومة و لكن بدرجات متفاوتة حيث أن الاقتصاد المخطط يرتكز أساساً على تدخل الحكومة، و كان يشمل على كثير من عناصر اقتصاد السوق أما اقتصاد السوق فإنه لا يخلو أيضاً من التدخل الحكومي و ذلك في صورة وضع القوانين و التشريعات القانونية الخاصة بالنواحي المالية و التجارية.

و في هذه الأثناء و مع التطور الكبير الذي شهدته الحياة الاقتصادية كان من الضروري الاعتماد على نظام اقتصاد يستطيع الصمود أمام التيارات العنيفة لنظام التجارة الدولية الجديدة، حيث يعتمد ذلك النظام على مبادئ لم تكن موجودة من قبل تدعو إلى تحرير التجارة الدولية بإزالة جميع المعوقات الجمركية و التشريعية و الإدارية التي تفوق انسيابها ضمن المنظومة العالمية الأمر الذي يدعو بالطبع إلى تقليص درجة التدخل الحكومي في الحياة الاقتصادية، و يكون دورها إشرافياً فحسب مما أدى إلى ظهور اقتصاد السوق.¹

و لعل من أبرز ملامح السنوات الأخيرة، ذلك التحول الإلزامي نحو اقتصاد السوق الذي يبدو أنه في طريقه لأن يصبح بمثابة القاسم المشترك بين معظم دول العالم. إذ أفتحت المناقشة الحرة الزعماء السياسيين و المستهلكين و المجتمعات بصفة عامة على اختلافها بأنه لا يمكن الاستغناء عما ينتج عنها من إيجابيات. و يعد المشروع الخاص القوة المحركة لهذا النظام كما يعد الربح ضرورة و دافع للاستثمار، أما سوق المال هي نقطة الالتقاط الحتمية بين الادخار و الاستثمار. و لقد أصبحت فعالية السوق كمؤسسة اجتماعية تعمل على تسخير الطاقات البشرية المنتجة و تلبية الاحتياجات البشرية من الأمور المعترف بها على مستوى العالم الآن.²

الأسس التي يقوم عليها اقتصاد السوق:

1- عدم التدخل بتحديد الأسعار و بترك ذلك للعرض و الطلب دون التدخل فيه. و يلعب الائتمان في ظل اقتصاد السوق دوراً هاماً في ترشيد الإنتاج و الاستهلاك و لادخار و الاستثمار و غير ذلك من القرارات الاقتصادية. فارتفاع الثمن أو انخفاض لسعة ما يعتبر المؤشر الذي يوجه و يقود كلا من المنتج و المستهلك في ظل النظام.

2- حصول الأفراد على الحرية الكاملة في النظام إلى مختلف أشكال النشاط الاقتصادي. فالاقتصاد السوق يقوم على الاعتراف بحرية الفرد في العمل و في جميع مظاهر الحياة الاقتصادية، فهو حر

يوم: <http://www.al-jazirah.com.sa/2011/04/25>

²- ألكسندر كينج و برتراند شيندر، "الثورة العالمية الأولى"، ترجمة وفاء عبد الإله، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1992، ص44

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزئية

في التملك و في اختيار العمل و كذا في إدارته لشؤونه الاقتصادية، و كذلك بالنسبة لحرية المستهلك الذي يحق له إيفاق دخله لشراء أي من السلع و الخدمات.

3-عدم التدخل في الحرية الخاصة للأفراد والمتعلقة بامتلاك وسائل الإنتاج و ذلك بغض النظر عن الوضع الاجتماعي و الاقتصادي، و تعتبر الملكية الخاصة للأرض و الآلات و كل عناصر الإنتاج من سمات نظام اقتصاد السوق.¹

و تعتبر الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج هي رأس المال و رأس المال من المنظور الماركسي هو علاقة اجتماعية، و تعني أن تخصص منطقة من المجتمع دون غيرها بالفائض الاقتصاديين و يتحول الآخريين إلى عمال أجراء و تصبح قدرة العامل و عمله هي سلعة إذ أن وسائل الإنتاج فصلت عنه.

و بالتالي فالملكية الخاصة من أهم مميزات اقتصاد السوق.²

4- حرية انتقال و تدفق المعلومات.

5- حرية التدخل و الخروج في الأسواق.

6- أن يتم الحفاظ على المنافسة دون وجود احتكار أو أي نوع من أنواع تقييم التجارة و الأسعار.

7- أن يقتصر دور الحكومة على تنظيم و مراقبة الأسواق بشكل يحمي الأفراد و المؤسسات من بعض الممارسات غير المسؤولة.

ويرى أندرو شوتر **andrew chotter** في مؤلفة علم السوق الحرة انه و يتبع التأثيرات الموحدة من أفعال فردية فإننا نكتشف أن مؤسسات كثيرة، و التي تستند إليها إنجازات بشرية قد نشأت و تؤدي و وظائفها دون عقل موجه و مخطط. وكنا عبر عن ذلك **adam fergusom** "لأن الأمم تعتبر مصانفة على إنجازات هي حقا نتيجة فعل إنساني و لكن ليست نتيجة تصميم أو تخطيط إنساني"و أن تعاون الأفراد الأحرار التلقائي أو العفوي يخلق في أحيان كثيرة أشياء هي أعظم أن تستوعبه تماما عقولهم الفردية.³

لكن تجدر الإشارة إلى انه لا غنى عن وجود الحكومة في نظام اقتصاد السوق قدورها هام و حيوي خاصة في مسألة بناء الإطار الذي يتفاعل فيه بكفاءة كل من قوى العرض و الطلب و المواقف التي

¹ حسين عبد السيد أحمد رشوان، "تطور النظم الاجتماعية وأثرها في الفرد والمجتمع"، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة 4،

الإسكندرية، 2003، ص 45

² كلارك ماركس، "رأس المال نقد الاقتصاد السياسي"، ترجمة محمد العياني، مكتبة المعارف ببيروت، 1984، ص 35

³ أندرو شوتر، "علم اقتصاد السوق الحرة"، المراجعة نادر ادريس التلحدار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع ، ص 2009،

ص 7.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تجعل قوى السوق غير قادرة على العمل الأمر الذي يعوق وصول المخرجات إلى المنتجين و المستهلكين على السواء.¹

أراء المؤيدين و المعارضين للتحول نحو اقتصاد السوق:

1/المؤيدين للتحول نحو اقتصاد السوق:

تتمثل مبررات الذين ينادون بالتحول إلى اقتصاد السوق في:

- ضرورة البحث عن بديل، بسبب عجز النمط الاقتصادي الذي اتبعته معظم البلدان المتخلفة خلال العقود السابقة، و الذي يقوم على التخلي الواسع للدولة و تقليص دور القطاع الخاص و التصيق على المبادرة الفردية و تعطيل جزئي لآليات اقتصاد السوق و مؤسساته على امتداد فترات طويلة من الزمن، و عجزه عن تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، خصوصا و أن البعض يرى أن اقتصاد السوق قد انتصر على اقتصاد الأوامر في المباراة الاقتصادية للإنتاجية و التحديث، و أثمرت عولمة اقتصاد السوق، و أسهمت في تقليل الفقر العالمي.

- لقد أوضحت التجربة و قد أثبتت أن البلدان التي نجحت في تحقيق التنمية هي تلك التي اعتمدت على قوى السوق و القطاع الخاص و حدثت من سيطرة و حجم القطاع العام.

- إن المناخ السياسي العالمي الذي أنتج نموذج التنمية السابق قد تغير كلياً، و أصبح من غير الممكن أن يستمر هذا النظام في مناخ يفتقد لشروط استمراره، و قد حلت اقتصاديات السوق محل اقتصاديات الأوامر و التوجيه في معظم البلاد.

- سيادة نظام اقتصاد السوق الحر و توسع رقعته العالمية يجعلانه واقعا لا يمكن التصادم معه لكون هذا التصادم يخلق من النتائج السلبية أكثر مما يخلق من الفوائد خاصة و أن القوى المسيطرة عالمياً نتهج هذا النهج، و لا يوجد توجه عالمي آخر مختلف يتيح أية بدائل أخرى.

- إن اقتصاد السوق يتيح خيارات و يخلق إمكانيات تحقيق التنمية، كما يسمح بالاستفادة الواسعة من الظروف الدولية الجديدة.²

¹ - يوم: <http://www.al-jazirah.com.sa> 2011/04/25

² - شرفاوي عائشة، تطور التجارة الخارجية في ظل التحولات الاقتصادية الحالية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001، ص 116-119.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

2- آراء المعارضين للتحول نحو اقتصاد السوق:

في المقابل المؤيدين للتحول نحو اقتصاد السوق هناك من يقفون في مواجهة هذا التحول للأسباب التالية:

- أن آلية السوق في تخفيض الموارد بكفاءة يتطلب درجة عالية من المرونة في الاستجابة لمؤشرات الأسعار إذ أنه حتى مع التغيير المناسب فإن المنتجين يجدون حافزا في تعديل إنتاجهم، و هو ما يؤدي إلى هدر للموارد، مما يستلزم تدخلا لمواجهة تقلبات الأسعار.

- إن نظام السوق يركز على خصوصية المؤسسات العامة و تحويلها إلى شركات خاصة، بقصد فتح المجال أمام الاستثمارات الأجنبية و توسيعها لكي تكون مدخلا لتشويه و إضعاف قدرة الدول على السيطرة على قدرات اقتصادها القومي.

- إن نظام السوق يؤدي إلى سوء توزيع كبير في الثروات و المداخيل على المستوى الوطني و على المستوى العالمي، و الواقع أن لهذا التفاوت آثار اقتصادية و سياسية.

- أنه من الخطأ الخضوع إلى آليات السوق بمفردها دون تدخل الدولة، لأن تلك الآليات لا تخلو من جوانب القصور في توجيه النشاط الاقتصادي، مما يدفعه في اتجاهات لا تتلاءم و المصلحة العامة.

- إن القول بأن المصالح الخاصة تقود إلى المصالح العامة هو أمر يفتقر إلى الدقة فالمصالح العامة لا تتوافق في كل الحالات مع تلك الخاصة.¹

الاقتصاد الجزائري في ظل اقتصاد السوق:

تعد مرحلة اقتصاد السوق على قدر من الأهمية نظرا للآثار المترتبة على تطبيقها من الناحيتين الاقتصادية و الاجتماعية.

اقتصاد السوق و أثره على الأوضاع الاجتماعية للعامل:

إن ضمان الشغل يعد أحد المكاسب الإستراتيجية للاقتصاد الموجه، فمنذ سنة 1967 أصبح العمل حقا مضمونا لكل طالب له، تتوفر فيه شروط المنصب.

وهذا ما تغير بعد سنة 1987، إذ أنه و أمام تغيير الأوضاع الداخلية و الخارجية، و تغير أساليب المؤسسة الوطنية و جدت هذه الأخيرة نفسها مجبرة على:

² - المرجع السابق، ص 119-121.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

-مراجعة سياسة التشغيل السابقة، والتي كانت تراعي الجانب الاجتماعي، على عكس سياسة الإصلاح التي اتجهت نحو تسريح العمال.

-عدم فتح المجال لمناصب جديدة إلى حين امتصاص البطالة المقنعة.¹

1-اقتصاد السوق و الفقر:

ترى مدرسة الصراع إن الفقر هو نتاج صراع بين الطبقات الثرية و الفقيرة، فالأولى تبحث عن زيادة أرباحها باستغلال طاقات الطبقات الفقيرة، وهذا الصراع مرده عدم تحقيق العدالة الاجتماعية التي لولدت فيها متصارعة بين طبقتين.

2-اقتصاد السوق و المستوى المعيشي :

من الآثار الاجتماعية السلبية التي يخلفها اقتصاد السوق تلك المتعلقة بزيادة التفاوت الطبقي، وتدهور المستوى المعيشي للفقراء، بفعل غلاء المعيشة، ورفع التدعيم عن المواد الاستهلاكية. فالبرامج المعدة لفترة التحول تخلف آثارها السلبية على العامل كما أثبتت ذلك الدراسات.

ففي الجزائر صاحب التحول إلى اقتصاد السوق ، و تطبيق وصفات الهيئات الدولية و على رأسها الصندوق الدولي:

أ-تخفيض في قيمة العملة.

ب-انخفاض في الأجر الحقيقي.

ج-تحرير الأسعار ورفع الدعم، هذا الأخير الذي أدى إلى التهاب أسعار المواد الاستهلاكية.

د-تدهور وضعية الطبقة العاملة.

وبالتالي كان على الدولة تقليص معاناة الأسر الفقيرة، و تحسين القدرة الشرائية لأغلب العائلات الجزائرية.

فالإحصائيات تشير إلى أن 27,9% من الأسر ترتفع من طرف رب أسرة متقاعد، ثم رب أسرة بمعاش نسبه 16,7، و في المرتبة الثالثة العامل اليدوي بنسبة 14,52%، في حين لا تمثل نسبة

1-محمد بلقاسم حسن بهلول، "سياسة تخطيط التنمية و إعادة تنظيم مسارها في الجزائر"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 80.

الفصل الرابع: المراحل التنظيمية لتطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

الأسر التي يكون فيها رب العائلة يعمل براتب شهري سوى 10,76% و تشير إلى أن العامل يخصص الجزء الأكبر من أجره للنفقات الغذائية.¹

و لقد أشار الديوان الوطني للإحصاء إلى أن ثلث العائلات الجزائرية فقيرة و 45% من الأجراء يعيشون تحت الحد الأدنى من الفقر، و 60% من أرباب العائلات أميون، و 30% منهم يقل دخلهم الشهري عن ستة آلاف دينار جزائري. و قد صنف مؤشر التنمية البشرية لبرنامج الأمم المتحدة لسنة 2005 الجزائر في المركز 103 من بين 173 بلدا.²

3- اقتصاد السوق و القدرة الشرائية:

أدى النخول في اقتصاد السوق إلى التهايب المواد الاستهلاكية، و تراجع القدرة الشرائية للفرد الجزائري بالنسبة للعمال خاصة، و أيدت كل من الكونفدرالية الجزائرية لأرباب العمل و كذا النقابات المستقلة قلقها عن تدني القدرة الشرائية الناجمة أساسا عن ارتفاع نسبة التضخم.

و أصبح العامل الجزائري على اثر ذلك مرهقا بسبب ارتفاع نسبة الفقر و الأسعار الملتهبة للمواد الغذائية تلك ذات الاستهلاك الواسع.

و لقد دفعت الطبقة العاملة ثمنا باهظا للانفتاح الاقتصادي، و ينشر في هذا الصدد إن هذه النتائج المزرية هي نتائج متوقعة من طرف الاقتصاديين و المؤسسات الدولية المتبينة لهذا النموذج.

و لقد اعترف صندوق النقد الدولي ذاته، بأن اثر رجعي بعد تطبيق سياساته بأنه فرض تدابير تقشف.³

¹ - معن خليفة عمر، "علم المشكلات الاجتماعية"، دار النشر، فلسطين، ص 192.
يوم 2010/11/12 - <http://elmouchahid.net/module>

³ - جوزيف سنتجيز، "النظم الاقتصادية العالمية الجديدة"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008 ص 67.

خلاصة

وفي الأخير نخلص إلى أن المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مرت بعدة مراحل تنظيمية قبل الاستقلال حتى وقتنا الحالي حيث تأثرت بعدة إصلاحات سياسة واقتصادية وحتى اجتماعية حيث كان لها الصد الكبير في التأثير على الخدمات الاجتماعية العمالية المقدمة للعمال، إذا عرفت عدة أوجه من خلالها تم الاعتراف بالحق النقابي الذي يطالب بحقوق العمال ويعدها سن عدة قوانين لتسيير المنظومة العمالية .

وعملت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على ضمان حق العامل وتهيئة جميع الظروف المناسبة للعمل منذ بداية الاستقلال حيث أن العامل كان منتج ومسير في نفس الوقت وهذا في مرحلة التسيير الذاتي، أما بالنسبة مرحلة التسيير الاشتراكي تكفلت مجموعة من العمال بعملية التسيير لتخفيف الأعباء، وأخيرا وصولا إلى أهم مراحل دخول اقتصاد السوق حيث يعتبر العامل هو رأس مال المؤسسة الاقتصادية .

الفصل الخامس:

عرض وتخطيط بيانات الدراسة

تمهيد

من خلال هذا الفصل تم معالجة البيانات المتحصل عليها وعرض الجداول وتحليل البيانات من خلال الدراسة الميدانية، عن طريق استخدام أدوات البحث العلمي لجمع البيانات وصياغة النتائج العامة للإجابة عن التساؤلات المطروحة والتحقق من الفرضيات والخروج ببعض التوصيات، وبذلك نكون قد أعطينا نظرة أكثر وضوحاً والمأما بموضوع الدراسة من خلال الدراسة الميدانية.

أولاً: عرض تحليل بيانات الدراسة.

1/ البيانات الأولية :

جدول رقم 01 : يبين توزيع عينة البحث حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	28	%93,33
أنثى	02	%06,67
المجموع	30	%100



دوائر نسبية توضح نسبة المئوية للعينة حسب التوزيع الجنسي .

من خلال الجدول الأتي نستنتج أن أغلبية أفراد العينة من الذكور أي بنسبة %93.33 موزعة على مختلف قطاعات المؤسسة من إدارات سامية واعون التحكم وأعران التنفيذ بالمقارنة مع نسبة الإناث أه حيث هناك عاملتين من أصل 30 عامل إذا قدرت بنسبة %6.67 وهي نسبة ضئيلة بالمقارنة مع نسبة الإناث حيث نجد أن اهتماماتهن أكثر بسلك الإداري، إذا يعود غياب الشبه كلي للفتة النسوية إلى التكوين بالدرجة الأولى حيث أن الإناث يميلون إلى سلك التعليم والصحة التي . كما أنه يرجع للملائمة هذا العمال مع الذكور.

عرض وتحليل بيانات الدراسة

الفصل الخامس:

الجدول رقم 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية والحالة المدنية .

المجموع	ارمل		مطلق		متزوج		أعزب		الحالة المدنية
	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
03.34 %	/	/	/	/	/	/	14.29 %	01	أقل من 25 سنة
23.34 %	/	/	/	/	13.04 %	03	57.14 %	04	من 25 إلى 35 سنة
66.67 %	/	/	/	/	78.26 %	18	28.57 %	02	من 36 إلى 45 سنة
06.67 %	/	/	/	/	08.69 %	02	/	/	أكثر من 45 سنة
100 %	100 %	00	100 %	00	100 %	23	100 %	07	المجموع

يتضح لنا من خلال قراءتنا للجدول أن أكبر فئة من 36 إلى 45 سنة هي التي حازت على أعلى نسبة قدرت بـ 66.67% وتليها فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم من 25 إلى 35 سنة بنسبة قدرت بـ 23.34% ثم تليها نسبة فئة أكثر من 45 سنة بنسبة 6.67% وفي الأخير نسبة أقل من 25 سنة بنسبة 3.34% ، وهذا يرجع إلى أن المؤسسة تعمل على توظيف عمال قادرين على العمل وإعطاء مرد ودية أكثر وتحمل الأعباء، كما توضح سياسة التشغيل السائدة في المؤسسة. حيث أنها تتطلب وجود أشخاص قادرين على التأقلم مع العمل داخل المؤسسة والسياسة التنظيمية. وبالمقارنة مع الحالة المدنية حيث نجد أن الفئات التي تتراوح ما بين 36 إلى 45 سنة تمثل أكبر نسبة من المتزوجين حيث نجد أنهم يمثلون نسبة 78.26% وهذا ما يدل على الإستقرار في الحياة كما إن لها تأثير كبير على الأداء في العمل.

جدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
10%	03	متوسط
40%	12	ثانوي
46.67%	14	جامعي
3.33%	01	دراسات عليا
100%	30	المجموع

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول يتضح لنا بان اكبر نسبة كان لفئة الجامعيين إذا قدرت ب 46.67% وبعدها تليها نسبة الذين لديهم مستوى ثانوي بنسبة 40% وبعدها العمال الذين لديهم مستوى متوسط بنسبة 10% أما بالنسبة لدراسات عليا قدرت ب 3.33% . وهذا يرجع إلى حصول العمال على شهادات ومستويات تضمن فرص تعيين جيد تتماشى مع المستوى التعليمي لان الشهادة أمر ضروري في عملية التوظيف وهذا كلما صعبتنا في السلم التنظيمي للإدارة.

جدول رقم 04: يبين توزيع أفراد العينة حسب منطقة السكن .

النسبة %	التكرار	مناطق السكن
20%	06	ريفية
30%	09	شبه حضرية
50%	15	حضرية
100%	30	المجموع

يتبين لنا من خلال قراءتنا لنتائج الجدول بان اكبر نسبة كانت للعمال القاطنين في المناطق الحضرية بنسبة 50% ثم تليها نسبة القاطنين في المناطق الشبه حضرية إذ قدرت بنسبة 30% أما بالنسبة إلى العمال القاطنين فقدرت نسبتهم 20% . ويرجع ذلك وفرة مناصب العمل والظروف الملائمة للعمل في المناطق الحضرية بينما نجد أن العمال القاطنين في المناطق الريفية وشبه حضرية يعانون من بعض العوائق كالنقل وغيرها.

جدول رقم 05: يبين توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة .

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	07	23.34%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	12	40%
أكثر من 10 سنوات	11	36.66%
المجموع	30	100%

يتبين لنا من خلال قراءتنا لنتائج الجدول بأن أكبر نسبة كانت للعمال الذين خبرتهم في العمل من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 40% ثم تليها نسبة العمال الذين لهم خبرة عمل أكثر من 10 سنوات إذا قدرت بنسبة 36.66% أما بالنسبة إلى العمال الذين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة فقدرت نسبتهم 23.34%.

وهذا يرجع إلى طبيعة العمل حيث أن العامل غير ملزم بمسنوات الخبرة أثناء عملية التوظيف.

ثانياً/ بيانات خاصة بالعمل:

جدول رقم 06: يبين توزيع أفراد العينة حسب كيفية الإلتحاق بالمؤسسة .

الإلتحاق بالمؤسسة	التكرار	النسبة%
عن طريق مسابقة	27	90%
عن طريق النقل من المنظمة أخرى	01	3.33%
عن طريق تشغيل	/	/
توظيف مباشر عن طريق الشهادة	02	6.67%
المجموع	30	100%

يتبين لنا من خلال قراءتنا لنتائج الجدول بأن أكبر نسبة كانت توظيف عن طريق المسابقة بنسبة 90% ثم تليها التوظيف المباشر عن طريق الشهادة بنسبة 6.67% أما بالنسبة إلى التوظيف عن طريق النقل من المنظمة أخرى فقدرت نسبتهم 3.33%.

وهذا يرجع إلى اعتماد المؤسسة على سياسة إختيار مناسبة مبنية على شروط وعلى أسس رشيدة تجعل الفرص متكافئة بين الجميع وهذا لا يتحقق إلا من خلال إجراء المسابقات .

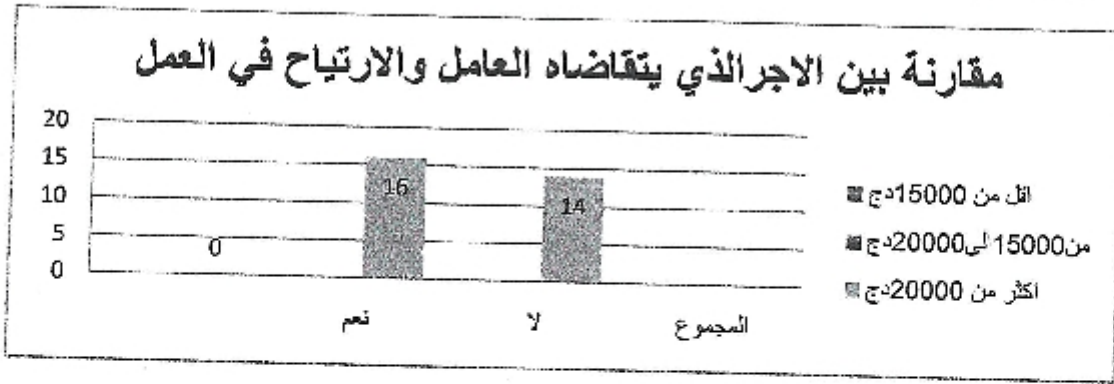
جدول رقم 07: يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها العامل داخل المؤسسة .

النسبة%	التكرار	الوظيفة التي تشغلها داخل المؤسسة
20%	06	إطار
50%	15	عامل تحكم
30%	09	عامل تنفيذ
100%	30	المجموع

يتبين لنا من خلال قراءتنا لنتائج الجدول بأن أكبر نسبة كانت لعمال التحكم بنسبة 50% ثم تليها نسبة العمال التنفيذيين بنسبة 30% أما بالنسبة لإطارات فقدرت نسبتهم 20%. وهذا يعود إلى كفاءة عمال تحكم ونظرا لطبيعة العمل الذي يتطلب وجود عدد كبير من عمال التحكم وهذا لضمان سيرورة العمل داخل المؤسسة .

جدول رقم 08: يبين توزيع أفراد العينة حسب الأجر الذي يتقاضاه العامل وارتياحه في عمله.

المجموع	أكثر من 2000 دج		من 15000 إلى 2000 دج		أقل من 15000		الأجر
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	
	16	53.34%	16	53.34%	/	/	الارتياح
	14	46.66%	14	46.66%	/	/	نعم
	30	100%	30	100%	/	100%	لا
							المجموع



يتبين لنا من خلال قراءتنا لنتائج الجدول بأن أكبر نسبة كانت للعمال المرتاحين في عملهم بنسبة 53.34% ثم تأتيها نسبة العمال الغير مرتاحين في عملهم بنسبة 46.66% بالمقارنة مع الأجر الذي يتقاضاه العمال فإنه أكثر من 20000 دج بالنسبة لكل الفئات .

وهذا ما يفسر إستقرار العامل مما يجعله مرتاحا في عمله، ويرغب في الإستمرار به بالإضافة إلى جو العمل المناسب وجماعة العمل التي لها الدور الكبير في التأثير على نفسية العامل. جدول رقم 09: يبين توزيع أفراد العينة حسب إذا ما كان الأجر كافي .

الأجر كافي	التكرار	النسبة
نعم	08	26.66%
لا	22	73.34%
المجموع	30	100%

يتبين لنا من خلال قراءتنا لنتائج الجدول بأن أكبر نسبة كانت للإجابة بـ لا أي الأجر غير كافي وذلك بنسبة 73.34% بالمقارنة مع الذين قالوا بأن الأجر كافي بنسبة 26.66% . وهذا يعود إلى مستوى المعيشة مما يجعل الأجر غير كافي بالنسبة للعمال بالإضافة إلى التكاليف الباهظة للمصاريف وتكاليف الحياة الصعبة مما يكون العامل غير قادر على تلبية جميع الاحتياجات .

جدول رقم 10: يبين توزيع أفراد العينة حسب وجود برامج التدريبية .

برامج التدريبية	التكرار	النسبة %
لا	17	56.67%
نعم	13	43.33%
المجموع	30	100%

يتبين لنا من خلال قراءتنا لنتائج الجدول بأن أكبر نسبة كانت للذين صرحوا بأنه لا يوجد برامج تدريبية بنسبة 56.67% ثم تليها الذين قالوا بأنه هناك برامج تدريبية بنسبة 43.33%. وهذا يعود إلى عدم اطلاع الأمور الإدارية وكذلك لأن أغلبهم من عمال التحكم والتنفيذ، بالإضافة إلى إن المؤسسة تخصص العمليات التدريبية إلى الإطارات.

جدول رقم 11: يبين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من البرنامج التدريبي .

النسبة %	التكرار	الاستفادة من برامج التدريبية
61.54%	08	نعم
38.46%	05	لا
100%	13	المجموع

يتبين لنا من خلال قراءتنا لنتائج الجدول بأن أكبر نسبة كانت للمستفيدين من البرنامج التدريبي من اصل 13 مفردة، الذين قالوا بأنه توجد برامج تدريبية بنسبة 61.54% أما بالنسبة للذين لم يستفيدوا من برنامج التدريب بنسبة 38.46% من مجموع 13 الذين قالوا توجد برامج تدريبية . هذا يعود إلى أن أكبر نسبة تمثل نسبة الإطارات والذين كان لهم الحظ في الاستفادة من البرامج التدريبية .

جدول رقم 12: يبين توزيع أفراد العينة حسب تحسن الأداء.

النسبة %	التكرار	تحسن الأداء
75%	06	نعم
25%	02	لا
100%	08	المجموع

يتبين لنا من خلال قراءتنا لنتائج الجدول بأن أكبر نسبة كانت للذين قالوا بأنه تحسن أدائهم بنسبة 75% من مجتمع المستفيدين من البرامج التدريبية من أصل 8 مفردات. أما بالنسبة للذين لم يتحسن أدائهم بنسبة 25% من مجموع المستفيدين من أصل 8 المفردات المستفيدة.

وهذا يعود إلى مهارة العمال وكفاءتهم ورغبتهم في إكتساب المهارات والتعلم والتعرف على التقنيات التكنولوجية الحديثة، أما بالنسبة للأشخاص الذين لم يتحسن أدائهم يعود إلى قصر فترة التدريب وضعف البرنامج التدريبي .

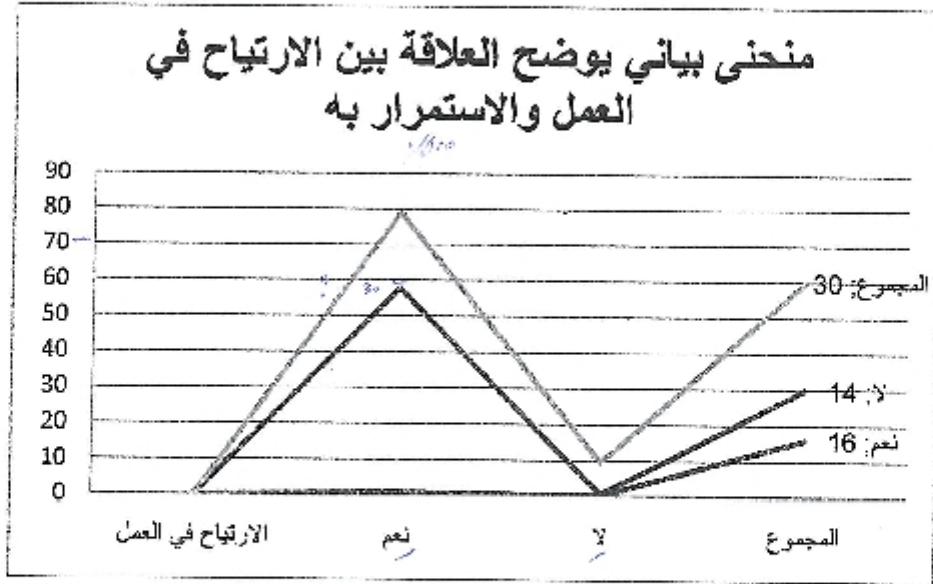
جدول رقم 13: يبين توزيع أفراد العينة حسب عملية الترقية .

عملية الترقية	التكرار	النسبة
نعم	09	30%
لا	21	70%
المجموع	30	100%

من خلال تحليلنا للجدول يتضح أن أكبر نسبة أجابوا بأنه لا توجد ترقية في السلم وذلك بنسبة 70%، أما للمصرحين بوجود ترقية فقدرت نسبتهم بـ 30%. وهذا يرجع إلى عدم تجاوز سنوات الخبرة المطلوبة بنسبة 90% من أصل 21 مفردة، وكذلك أن العمال الذين غير معنيون بعملية ترفيتهم بعد بنسبة 10% من أصل 21 مفردة .

جداول رقم 14: يبين توزيع أفراد العينة حسب الإرتياح في مكان العمل والإستمرار به.

الإستمرار في العمل	نعم		لا		المجموع	
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
الإرتياح	13	81.25%	08	57.14%	21	70%
نعم	03	18.75%	06	42.86%	09	30%
لا	16	100%	14	100%	30	100%



من خلال تحليلنا للجدول يتضح أن أكبر نسبة للراغبين في الإستمرار بالعمل بنسبة 70%، أما المصريحين بعدم الرغبة في الإستمرار في عملهم فقدرت نسبتهم بـ 30%. وهذا يرجع إلى إرتياحهم في العمل بنسبة 81.25% من أصل 16 مفردة، وكذلك أن العمال الذين غير مرتاحين في عملهم بنسبة 18.75% من أصل 14 مفردة . وهذا يدل على ملائمة العمل بالنسبة للعمال الراغبين في الاستمرار في عملهم .
ثلاثا / بيانات خاصة بالخدمة المقدمة داخل المؤسسة.

1- المجال الاجتماعي:

جدول رقم 15: يبين توزيع أفراد العينة حسب إن كانت المؤسسة تقدم خدمات في مجال السكن.

الخدمات في مجال السكن	التكرار	النسبة %
نعم	06	20%
لا	24	80%
المجموع	30	100%



يتبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن أكبر نسبة العمال الذين صرحوا بعدم وجود خدمات في مجال السكن بنسبة 80%، أما بالنسبة للذين قالوا بأنه هناك خدمات في مجال السكن قدرت نسبتهم بـ 20% .

وهذا يرجع إلى عدم وجود تسهيلات في الأمور الإدارية خاصة عند الإجراءات تحصل على القروض وكذلك عدم المؤسسة بإنشغالات العمال وعدم توفير المؤسسة للسكنى الوظيفية جدول رقم 16: توزيع أفراد العينة حسب نوع الخدمات المقدمة.

نوع الخدمات	التكرار	النسبة %
قروض السكن	06	100%
سكن وظيفي	/	/
المجموع	06	100%

يتضح لنا من خلال قراءتنا للجدول أن معظم العمال الذين صرحوا بوجود قروض سكنية بنسبة 100% من أصل 06 مفردة، الذين صرحوا بوجود خدمات في مجال السكن. وذلك لان المؤسسة تخصص قروض للعمال للاستفادة منها، لاعتباره دعم يمكن من خلاله حل مشكلة السكن إلا انه يقتصر على بعض الفئات من العمال المؤسسة. جدول رقم 17: توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من خدمات السكن.

الاستفادة من خدمات السكن	التكرار	النسبة %
نعم	03	50%
لا	03	50%
المجموع	06	100%

يتضح لنا من خلال قراءتنا للجدول أن معظم العمال المستفيدين من خدمات السكن بنسبة 50% من أصل 06 مفردات، أما بالنسبة للذين لم يستفيدوا من خدمات الإسكان بنسبة 50% من أصل 06 مفردات .

هذا يرجع إلى صعوبات تحصل العامل على القروض والخدمات السكنية و العراقيل الإدارية التي تثير مخاوف العمال، وبالرجوع إلى الفئة الممتنفة نرى بأن هناك بعض التسهيلات لفئة معينة (حسب الكفاءات والمهارات والخبرة في مجال العمل تكون كحافز لهم).
جدول رقم 18: يبين توزيع أفراد العينة حسب المطالبة بخدمات السكن.

النسبة %	التكرار	المطالبة بخدمات السكن
45.83%	11	نعم
54.17%	13	لا
100%	24	المجموع

يتضح لنا من خلال قراءتنا للجدول أن أكبر نسبة كانت للذين أجابوا بلا من أصل 24 مفردة بنسبة 54.17% في المطالبة المؤسسة في توفير هذه الخدمات، الذين صرحوا بوجود خدمات في مجال السكن بنسبة 45.83% من أصل 11 مفردة .

وذلك يعود إلى أن عند مطالبتهم لأنهم يعانون من تهميش من قبل الإدارة هذا بنسبة للأشخاص الذين لم يطالبوا بهذه الخدمات أما بالنسبة من طالبوا فنها رفضت من طرف المؤسسة بنسبة 70% من أصل 11 مفردة و 30% صرحوا بأنها قيد الدراسة من أصل 11 مفردة .
جدول رقم 19: يبين توزيع أفراد العينة حسب الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال النقل .

النسبة %	التكرار	خدمات في مجال النقل
33.33%	10	نعم
66.67%	20	لا
100%	30	المجموع

يبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن أكبر نسبة العمال الذين صرحوا بعدم وجود خدمات في مجال النقل بنسبة 66.67%، أما بالنسبة للذين قالوا بأنه هناك خدمات في مجال النقل قدرت نسبتهم بـ 33.33% .

وهذا يرجع إلى الصعوبات التنقل إلى مكان العمل ، وكذلك عدم توفير المؤسسة هذه الخدمة و عدم واهتمامها بانشغالات العمال ،بالإضافة إلى إن أغلبية العمال يقيمون بقريب من المكان العمل.

جدول رقم 20 : يبين توزيع أفراد العينة حسب نوع الخدمات .

نوع الخدمات	التكرار	النسبة %
منحة نقل	07	70%
تعويض للنقل	03	30%
المجموع	10	100%

يتبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن اكبر نسبة العمال الذين صرحوا أن خدمات في مجال النقل في منحة النقل بنسبة 70% من أصل 10 مفردات ،أما بالنسبة للذين قالوا بأنه هناك خدمات في مجال النقل تمثلت في تعويضات خدمات النقل قدرت نسبتهم بـ30% . وهذا يرجع إلى خصومات في أجر العامل من قبل الإدارة، وبالتالي تزيد مصاريفه ،وهذا ما يشكل عبء على راحة العمال.

جدول رقم 21: يبين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من خدمات النقل.

الاستفادة من خدمات النقل	التكرار	النسبة %
نعم	08	80%
لا	02	20%
المجموع	10	100%

يتبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن اكبر نسبة العمال الذين صرحوا بعدم الاستفادة من الخدمات في مجال النقل بنسبة 80 % من أصل 10 مفردات ،أما بالنسبة للذين قالوا بأنه لم يستفيدوا من الخدمات في مجال النقل إذا قدرت نسبتهم بـ20% من أصل 10 مفردات . ويعود ذلك إلى التعويضات والخصومات من راتب العامل من أجل التخفيف من حدة العراقيل، وقضاء على ظواهر المعيقة لسير العمل كالتأخر والتغيب عن العمل .

جدول رقم 22: يبين توزيع أفراد العينة حسب المطالبة بخدمات النقل.

النسبة %	التكرار	المطالبة بخدمات النقل
15%	03	نعم
85%	17	لا
100%	20	المجموع

يتبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن أكبر نسبة العمال الذين صرحوا بعدم المطالبة بالخدمات في مجال النقل بنسبة 85% من أصل 20 مفردة ، أما بالنسبة للذين قالوا بأنهم لم يظالبوا بخدمات في مجال النقل قدرت نسبتهم بـ 15% من أصل 20 مفردة .
وهذا يرجع إلى عدم اهتمام الإدارة بانشغالات العمال وكذلك عدم توفير المؤسسة لهذه الخدمات، وبالإضافة إلى أن معظم العمال يقيمون بالقرب من مكان العمل وبالتالي لا يستدعي وجود وسائل نقل، كما أن العامل لا يرغب في خصم تكاليف التنقل من أجره.
جدول رقم 23 : يبين توزيع أفراد العينة لتقديم خدمات في مجال الإطعام .

النسبة %	التكرار	خدمات في مجال الإطعام
30%	09	نعم
70%	21	لا
100%	30	المجموع

يتضح لنا من خلال تحليلنا لنتائج الجدول لنتائج الجدول أن أكبر نسبة للذين صرحوا بعدم وجود خدمات في مجال الإطعام بنسبة 70% ، بتوليها نسبة الذين صرحوا بأنه هناك خدمات في مجال الإطعام بنسبة قدرت بـ 30%.
وهذا يرجع إلى عدم اطلاع العمال بما يجري في الإدارة وأنه غير مهتم بما يتعلق تقدمه المؤسسة خدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة له بالإضافة إلى أن معظمهم ليسوا في حاجة إلى وجبة التي تقدمها المؤسسة لأن سكناتهم قريبة من مكان .

جدول رقم 24 : يبين توزيع أفراد العينة الاستفادة من خدمات الإطعام.

النسبة %	التكرار	الاستفادة من خدمات الإطعام
77.78%	07	نعم
22.22%	02	لا
100%	09	المجموع

يبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن أكبر نسبة العمال الذين صرحوا بعدم استفادتهم من الخدمات في مجال الإطعام بنسبة 77.78 % من أصل 09 مفردات ، أما بالنسبة للذين قالوا بأنهم لم يستفيدوا من الخدمات في مجال الإطعام إذا قدرت نسبتهم بـ 22.22% من أصل 09 مفردات . ويعود ذلك إلى التعويضات والخصومات من راتب العامل من أجل تخفيف من حدة العراقيل، بالإضافة إلى انه هناك بعض عمال يقطنون بعيدا عن مساكنهم .

جدول رقم 25 : يبين توزيع أفراد العينة حسب نوع الخدمات المقدمة.

النسبة %	التكرار	نوع الخدمات المقدمة
88.89%	08	منحة شهرية لوجبات الإطعام
11.11%	01	وجبات غذائية
100%	09	المجموع

يبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن أكبر نسبة العمال الذين صرحوا بأنه هناك منح شهرية لوجبات الإطعام بنسبة 88.89 % من أصل 09 مفردات ، أما بالنسبة للذين قالوا بأنه توجد وجبات غذائية مدعمة في مجال الإطعام إذا قدرت نسبتهم بـ 11.11% من أصل 09 مفردات .

ويعود ذلك إلى التمهيلات التي تقدمها المؤسسة للقضاء على العراقيل التي تواجهها أثناء العمل، بالنسبة لبعض العمال وهذا لضمان سير حسن للعمل، وذلك من خلال منح شهرية مقابل التوفير الوجبات الغذائية داخل المؤسسة.

جدول رقم 26: يبين توزيع أفراد العينة حسب المطالبة بخدمات النقل .

المطالبة بخدمات النقل	التكرار	النسبة %
نعم	04	19.05%
لا	17	80.95%
المجموع	21	100%

يتبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن أكبر نسبة العمال الذين صرحوا بعدم المطالبة بالخدمات في مجال الإطعام بنسبة 80.95% من أصل 21 مفردة ،أما بالنسبة للذين قالوا بأنهم لم يطالبوا بخدمات في مجال الإطعام قدرت نسبتهم بـ 19.05% من أصل 21 مفردة .

وهذا يرجع إلى عدم اهتمام الإدارة بانشغالات العمال وتهميشهم وتجريدتهم من كل حقوقهم وكذلك يعود إلى أن عدم توفير المؤسسة لهذه الخدمات بالإضافة إلى رفضها في حالة الطلب هذا من جهة بالإضافة إلى كون أغلبية العمال يقيمون بالقرب من المؤسسة وبالتالي لا تكون صعوبة في التنقل من جهة ثانية.

جدول رقم 27: يبين توزيع أفراد العينة حسب تقديم المؤسسة للقروض.

تقديم القروض	التكرار	النسبة %
نعم	14	46.67%
لا	16	53.33%
المجموع	30	100%

يتضح لنا من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أن أكبر نسبة كانت بالنسبة للذين قالوا بأن المؤسسة لا تقدم قروض بنسبة 53.33% ،أما بالنسبة للذين أقروا بأن المؤسسة تقدم قروض بنسبة قدرت بـ 46.67% .

وذلك يعود إلى دعم المؤسسة لعمالها وخاصة في مجال الإسكان أو عند مواجهة العامل

مشكلة مادية.

جدول رقم 28 : يبين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة العامل من القروض.

النسبة%	التكرار	الاستفادة من القروض
57.14%	08	نعم
42.86%	06	لا
100%	14	المجموع

يتبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن أكبر نسبة العمال الذين صرحوا بعدم إستفادتهم من القروض بنسبة 57.14 % من أصل 14 مفردة ،أما بالنسبة للذين قالوا بأنه لم يستفيدوا من القروض إذ قدرت نسبتهم بـ42.86% من أصل 14 مفردة .
ويعود ذلك إلى مساعدة المؤسسة للعامل في التخلص من مشاكله وتخفيف الأعباء المادية التي يعاني منها حتى لا يؤثر في مستوى عمله، وبالتالي يحس بروح الانتماء وولاء إلى المؤسسة وجماعات العمل.
جدول رقم 29: يبين توزيع أفراد العينة حسب إذا ما كانت المؤسسة تقدم مكافآت في المناسبات .

النسبة%	التكرار	تقديم المكافآت في المناسبات
53.33%	16	نعم
46.67%	14	لا
100%	30	المجموع

يتضح لنا من خلال تحليلنا لنتائج الجدول بان اكبر نسبة كانت للذين قالوا بان المؤسسة تقدم مكافآت في المناسبات بنسبة 53.33 % ،ويليها نسبة الذين قالوا بأنها لا تقدم مكافآت في المناسبات بنسبة 46.67% .
وهذا يعود إلى اقدمية العمال في المؤسسة بالإضافة إلى طبيعة العمل، ومشاركتهم في التنظيمات، تعدد المكافآت من الحوافز المؤدية إلى رضا العامل عن عمله.

جدول رقم 30 : يبين توزيع أفراد العينة حسب نوع هذه المكافآت.

نوع المكافآت	التكرار	النسبة%
مكافآت مادية	11	68.75%
مكافآت معنوية	02	12.5%
الاثنين معنا	03	18.75%
المجموع	16	100%

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول يتضح نسبة 68.75% من أفراد العينة يرون أن الحوافز والمكافآت المادية ساهمت في تحسين وضعيتهم الاجتماعية بينما 12.5% يرون بأن المكافآت المعنوية تؤثر على قدرات العامل أثناء أداء عمله .

و من خلال هذا نستنتج أن المكافآت المادية لها دورا في تحسين الوضعية الاجتماعية للعامل مع أن لها تأثير كبير على مردودية العمل أثناء أدائه لعمله.

2- المجال الصحي والنفسي:

جدول رقم 31: يبين توزيع أفراد العينة حسب وجود خدمات في مجال الرعاية الصحية .

خدمات في مجال الرعاية الصحية	التكرار	النسبة%
نعم	22	73.33%
لا	08	26.67%
المجموع	30	100%

يتضح لنا أن نسبة الأفراد الذين استفادوا من الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الرعاية الصحية و التي تتمثل في التأمين الصحي و قدرت نسبتهم بـ 73.33% ، و قد قدرت نسبة الذين اقرروا بعدم وجود خدمات الرعاية الصحية بنسبة 26.67% من أفراد العينة.

يعود هذا إلى جهل العمال بحقوقهم أو تخييب مقصود لدور لجنة المكلفة بهذه الخدمات ، وعدم وجود نشاطات وبرامج توعية تقدم للعمال لتوضيح وشرح الفائدة من توفير مرافق الرعاية الصحية.

جدول رقم 32: يبين توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من خدمات الرعاية الصحية .

النسبة %	التكرار	الاستفادة من الرعاية الصحية
77.27%	17	نعم
22.73%	05	لا
100%	22	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن أكبر نسبة تمثلت في الذين أجابوا بنعم بنسبة 77.27% من أصل 22 مفردة، أما بالنسبة للذين لم يستفيدوا من الخدمة الرعاية الصحية بنسبة 22.73% من أصل 22 مفردة.

وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى تقديم تسهيلات للعمال من خلال إجراء فحوصات طبية ، وكذلك قيام المؤسسة بإجراء تحاليل طبية مع بداية كل سنة لتأكد من صحة العمال. جدول رقم 33: يبين توزيع أفراد العينة حسب تكفل المؤسسة بالخدمات ذات الصلة بالضمان الاجتماعي.

النسبة %	التكرار	الخدمات ذات الصلة بالضمان الاجتماعي
70%	21	نعم
30%	09	لا
100%	30	المجموع

يتضح لنا أن نسبة الأفراد الذين استفادوا من الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجال الخدمات ذات الصلة بالضمان الاجتماعي و التي تتمثل في وبطاقات الشفاء والتأمين الصحي وتعاضدية عمال المؤسسة و قدرت نسبتهم بـ 70% ، و قدرت نسبة الذين أقروا بعدم وجود خدمات ذات الصلة بالضمان الاجتماعي بنسبة 30% من أفراد العينة.

يعود هذا إلى خلق أحسن الظروف لضمان جو ملائم للعمل وتأمين العامل من الأخطار والحوادث وحماية حقوقه.

عرض وتحليل بيانات الدراسة

الفصل الخامس:

جدول رقم 34: يبين توزيع أفراد العينة حسب طريقة تقديم هذه الخدمات.

طريقة تقديم الخدمات	التكرار	النسبة %
عن طريق خصومات في الراتب	03	%14.29
تعاضدية عمال المؤسسة	10	%47.62
بطاقة الشفاء	03	%14.29
هناك أخصائي مكلف بهذه الخدمات	05	%23.80
المجموع	21	%100

يتضح لنا أن نسبة الأفراد الذين صرحوا بأن الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمات في عن طريق تعاضدية عمال المؤسسة و قدرت نسبتهم بـ47.62% عثم ثلثها نسبة الذين صرحوا بأنه هناك أخصائي مكلف بهذه الخدمات بنسبة 23.80% و قد قدرت نسبة الذين قالوا بطاقة الشفاء و عن طريق خصومات في الراتب بنسبة 14.29% من أفراد العينة.

ويرجع ذلك إلى تقديم تسهيلات من قبل المؤسسة حتى يكون العامل مرتاحا في عمله ،ويكون مؤمنا على حياته وعلى أسرته.

جدول رقم 35: يبين توزيع أفراد العينة حسب المطالبة بهذه الخدمة من قبل .

المطالبة بهذه الخدمة	التكرار	النسبة %
نعم	01	%11.11
لا	08	%88.89
المجموع	09	%100

يتبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن أكبر نسبة العمال الذين صرحوا بعدم المطالبة بالخدمات ذات الصلة بالضمان الاجتماعي بنسبة 88.89% من أصل 09مفردة ، أما بالنسبة للذين قالوا بأنهم لم يطالبوا بخدمات ذات الصلة بالضمان الاجتماعي قدرت نسبتهم بـ11.11% من أصل 09مفردة .

وهذا يرجع إلى عدم وعي العمال بحقوقهم في الضمان الاجتماعي، وكذلك يعود إلى رفضها في حالة الطلب، لأنهم عمال غير دائمون في مناصبهم .

جدول رقم 36: يبين توزيع أفراد العينة حسب تعرض لحادث عمل .

التعرض لحادث عمل	التكرار	النسبة %
نعم	02	6.67%
لا	28	93.33%
المجموع	30	100%

يبين من خلال تحليلنا لنتائج الجدول أن أكبر نسبة العمال الذين صرحوا بعدم التعرض لحوادث العمل بنسبة 93.33%، أما بالنسبة للذين قالوا بأنهم تعرضوا لحادث قدرت نسبتهم العمل بـ 6.67%.

وهذا يرجع إلى عدم تعريض العامل للأخطار و حمايته ووقايته من الأمراض، بالإضافة إلى حيلة العامل وحذره من الوقوع في الحوادث ، وكذلك طبيعة العمل .
جدول رقم 37: يبين توزيع أفراد العينة حسب ما إذا كانت المؤسسة تكفل بضروريات التمريض.

تكفل بضروريات التمريض	التكرار	النسبة %
نعم	/	/
لا	02	100%
المجموع	02	100%

يتضح لنا من خلال قراءتنا للجدول أن معظم العمال الذين صرحوا بعدم تكفل المؤسسة بضروريات التمريض بنسبة 100% من أصل 02 مفردة .
وذلك يعود إلى تهيش المؤسسة للعامل وعدم توفرها على هذه الخدمات، بالإضافة إلى قلت عدد الإصابات بحوادث العمل.

3- المجال الترفيهي والثقافي :

جدول رقم 38: يبين توزيع أفراد العينة حسب تقديم المؤسسة خدمات ترفيهية وتثقيفية .

تقديم خدمات ترفيهية وتثقيفية	التكرار	النسبة %
نعم	13	43.33%
لا	17	56.67%
المجموع	30	100%

نلاحظ من الجدول أن نسبة 56.67% من أفراد العينة قالوا بأن المؤسسة لا تقدم خدمات في ترفيهية وثقافية ، أما بالنسبة للذين صرحوا بأنها تقدم خدمات ترفيهية وثقافية و قدرت بنسبتهم ب 43.33%

و يرجع هذا إلى مدى تأثير الحوافز المعنوية المتمثلة في الخدمات الترفيهية والثقافية على جدية العمل و مدى الشعور و الإحساس بالأهمية و الانتماء إلى المؤسسة و بالتالي يساعد ذلك على التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة و زيادة الروح المعنوية و الاستقرار و الشعور بالفخر و الإعتراز لروح الجماعة.

جدول رقم 39: يبين توزيع أفراد العينة حسب نوع النشاطات الثقافية والترفيهية.

النسبة %	التكرار	نوع النشاطات الثقافية والترفيهية
46.15%	06	رياضية وترفيهية
23.08%	03	التعليمية
30.77%	04	أخرى
100%	13	المجموع

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا بان أعلى نسبة يرجعونها إلى النشاطات الرياضية وترفيهية بنسبة 46.15% من أصل 13 مفردة ، وتليها نسبة ويعدها نشاطات أخرى بنسبة 30.77% من أصل 13 مفردة ، النشاطات التعليمية بنسبة 23.08% من أصل 13 مفردة . ويرجع ذلك إلى النشاطات التي تقدمها المؤسسة من أجل الترفيه على عمالها وخلق جو مناسب للعمل، والخروج عن ضغوطات العمل .

جدول رقم 40: يبين توزيع أفراد العينة حسب توفر المؤسسة على مرافق التسلية .

النسبة %	التكرار	توفر المؤسسة على مرافق للتسلية
10%	03	نعم
90%	27	لا
100%	30	المجموع

عرض وتحليل بيانات الدراسة

الفصل الخامس:

نلاحظ من الجدول أن نسبة 90% من أفراد العينة صرحوا بعدم توفر المؤسسة على مرافق التسلية ، أما بالنسبة للذين قالوا بأن المؤسسة تتوفر على مرافق للتسلية قدرت بنسبة 10% وذلك من خلال توفير هذه الخدمات بالنسب التالية: وضع نورات تدريبية بنسبة 17% بنسبة لشهادات التقدير 30% وللرحلات والمخيمات الصيفية بنسبة 70%.

وهذا يرجع إلى عدم اهتمام العامل بهذه النشاطات والعمل على توفير حاجيات الضرورية للحياة بالإضافة إلى أن هذه الخدمات تخصص فئة معينة من العمال.

جدول رقم 41: يبين توزيع أفراد العينة حسب تقييم أداء المؤسسة في الخدمات المقدمة للعمال .

التقييم	أداء المؤسسة في تقديم الخدمات	التكرار	النسبة %
غير مرضي		19	63.33%
حسن		08	26.67%
جيد		03	10%
المجموع		30	100%

من خلال قراءتنا يتضح لنا أن أداء المؤسسة غير مرضي بنسبة 63.33% ، حيث أن وثليها نسبة أداء حسن قدرت نسبتهم 26.67% ، بينما الذين يرون بأن أداء جيد قدرت نسبتهم 10%.

و يعود تهميش العامل في ضعف تأطير الهياكل المكلفة بوضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة و سوء المناخ مهني و اجتماعي غير مرح ثم تحبط الروح المعنوية لديهم و يشعرون بعدم بتلبية و إشباع حاجاتهم النفسية .

ثالثا : تحليل النتائج في ضوء ما جاء في الفرضيات.

1 - بالنسبة للفرضية الأولى :

يستفيد العمال من خدمات متنوعة داخل المؤسسة .

فقد أكدت نتائج الاستبيان على أن طبيعة الخدمات - بمؤسسة سونلغاز - قليلة ولا تلبى جميع احتياجات العامل بالإضافة إلى كونها مخصصة لفئة معينة من العمال وهذا حسب نتائج الجدول رقم 15 و 19 و 23 إذ أن أغلب أفراد العينة أجابوا بأن لا تقدم خدمات في مجال السكن والإطعام ، و يقابل هذا خدمات ممنوحة من طرف المؤسسة و هذا ما بينه الجدول رقم 29 و 30

و 33 و 38 و 39 إذ بلغت نسبة تقديم المكافآت المادية و المعنوية بنسبة 38% إذ كانت النسبة متساوية بين هذين النوعين . وقد تمثلت هذه خدمات المستفاد منها في :

التأمين الصحي ، شهادات التقدير ، ومكافآت مادية وأخرى معنوية .

2- بالنسبة للفرضية الثانية :

تلعب الإدارة دور هام في تقديم الخدمات الاجتماعية العمالية .
ويوضح ذلك في بعض الخدمات منها ضمان الاجتماعي والاستفادة من القروض حسب الجدول رقم 27 و 28 ، 34 تسهيلات تقديم العامل أثناء الاستفادة من القرض . وكذلك الحصول على تعاضدية عمال المؤسسة .

رابعاً: النتائج العامة.

من خلال الدراسة و البحث في الموضوع " الخدمات الاجتماعية العمالية داخل المؤسسة الاقتصادية " بجانبه النظري و الميداني خلصنا إلى النتائج التالية :

- تهيئة الظروف الملائمة وخلق الأجواء المناسبة للاستثمار القدرات والمهارات وذلك من خلال تحسين الظروف الاجتماعية والثقافية والأمنية أو الاقتصادية أو السياسية.
- احتوى المؤسسة على أنواع متعددة الخدمات الاجتماعية و تختلف درجات استعمالها و تأثيرها من خدمة إلى أخرى ، حيث كشفت الأرقام إلى أن العمال بالمؤسسة يولون أهمية كبيرة مكافآت المادية عن مكافآت المعنوية يستقبلون منها .
- تؤثر الخدمات الاجتماعية على أداء العمال بمستوى عالي على رضا العمال و هو ما يستوجب على المؤسسة توفيرها .
- ضرورة قيام المؤسسات بوضع برامج تدريبية وترفيهية لتأهيل الكثير من الهياكل الداخلية للمؤسسة.
- تفعيل دور الخدمات الاجتماعية العمالية في المؤسسة مع قوانين تحمي حقوق العامل وحماية من الأخطار.

خامسا : الاقتراحات و التوصيات .

- العمل على توفير سكن اللائق للعمال بإنشاء تعاونية سكنية ضرورة ،وتوفير الخدمات الصحية للعمال أكثر وذلك بالتكفل بأنشغالات العمال وتهيئة جميع الظروف العمل.
- العمل على بناء عيادات متخصصة تابعة للمؤسسة مع توفير أخصائيين اجتماعيين ونفسانيين يتكفلون بجميع انشغالات العمال.
- الاهتمام بحاجات ورغبات العاملين المتعلقة أساسا بالرفع من أجورهم بغرض دفعهم للعمل بفعالية .
- ضرورة الاهتمام بتحفيز العمال لأن هذا يؤدي إلى زيادة أدائهم و رضاهم مراعاة ظروف العامل التي لها تأثير كبير على تحسين أدائهم.
- وضع برامج تدريبية وتكوينية من اجل تحسين قدرات العامل وتنمية مهاراته وقدراته .
- الدور الذي تلعبه لجنة الخدمات الاجتماعية كما تكمل لنور الإدارة في الرفع من الروح المعنوية للعاملين وزيادة روح التعاون .

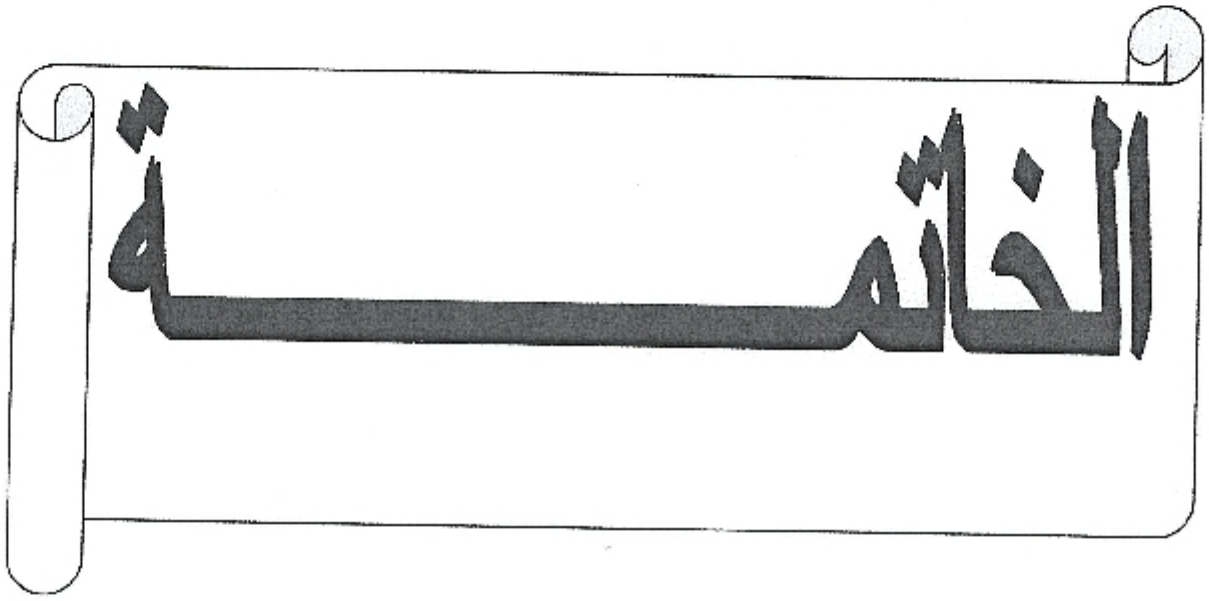
رابعا: صعوبات التي واجهتنا خلال بحثنا.

تجد الإشارة بنا إلى الصعوبات التي واجهتنا خلال مسار بحثنا.

- قلة المراجع في مجال الخدمات الاجتماعية العمالية من دراسات وطنية .
- ضيق الوقت مما صعب علينا مهمة انجاز الموضوع حيث يصعب على الباحث الإمام بجميع الجوانب.
- عدم وعي بعض العمال بالهدف من البحوث الاجتماعية الشيء الذي جعلهم يترددون في بعض الأحيان في الإجابة عن الأسئلة ،خاصة منهم العمال ليس لديهم خبرة في العمل.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم معالجة البيانات المتحصل عليها وعرض الجداول وتحليل البيانات من خلال الدراسة الميدانية، وتوضيح أهم الأدوات المستخدمة في جمع المعطيات وتحليلها واستقرائها في شكل نسب مئوية لتسهيل عملية التأكد من نتائج الدراسة والإجابة عن التساؤلات المطروحة والتحقق من الفرضيات و صياغة النتائج العامة و الخروج بمجموعة من التوصيات ومقترحات، وذلك بتدعيم الدراسات السابقة وتعميم النتائج وبالتالي التعرف على أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية بالنسبة للعمال وللمؤسسة حيث أنها تعتبر عامل أساسي لزيادة الإنتاجية.



الخلاصة :

خلال دراستنا هذه توصلنا إلى أن موضوع الخدمات الاجتماعية العمالية داخل المؤسسات الاقتصادية ، جاء نتيجة لعدة عوامل ومبررات موضوعية وذاتية حيث أن الظروف السياسية والاقتصادية دور كبير في ظهور الخدمات الاجتماعية العمالية وهذا ما تجده بالنسبة للدولة الجزائرية التي تسعى للخروج بالطبقة العمالية من الوضع الذي هي عليه والقضاء على المعرقات التي تعيق سير العمل ، حيث أنها تفتحت على اقتصاد السوق ، وذلك من خلال تبيين أهمية الخدمات الاجتماعية العمالية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سولغاز بيوشفوف ، وانعكاسها على الحياة الاجتماعية والنفسية والمهنية للعمال ، وتأثيرها على مستوى أدائهم ، والتعرف على العوامل التي لها تأثير كبير على المستوى الاجتماعي والثقافي وذلك لاعتبار أن الخدمات الاجتماعية العمالية من الضروريات لسد مطالب الحياة وإشباع حاجات ورغبات العمال .

فإن وجود الخدمات الاجتماعية العمالية يعطي أهمية كبرى في تحسين معيشة العمال ماديا ومعنويا عن طريق تحقيق التكامل بين جميع مجالات الخدمة الاجتماعية المقدمة للعمال من خدمات في مجال الصحة والسكن والنقل والثقافة والتسليية وهذا بهدف تسهيل الحياة اليومية للعمال وأسراهم .

إذا مرت الخدمة الاجتماعية العمالية في المؤسسة الجزئية بعدة مراحل تنظيمية داخل المؤسسة الاقتصادية من قبل الاستقلال إلى يومنا هذا .

وفي الأخير نتمنى أن تكون النتائج المتوصل إليها مفيدة ، ونكون قد وفقنا في بحثنا هذا في أبرز نقاط ذات أهمية ويكون لها الصدى في الرصيد المعرفي وتكون منطلقاً للبحوث العلمية .

قائمة المرادف

قائمة المراجع

اولا: المراجع باللغة العربية.

1- المعاجم والقواميس

- 1- احمد شفيق السكري ، "قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية" ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة ، 2000.
 - 2- جبران مسعود ، "رائد الطلاب" ، دار العلم للملايين ، الطبعة 05 ، بيروت ، لبنان ، 1998.
 - 4- علي بن هانبة وآخرون ، "القاموس الجديد للطلاب" ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الطبعة 07 ، الجزائر ، 1991.
 - 5- عيسى موسى ، "الممتازة قاموس مدرسي سلسلة قواميس" ، دار العلوم النشر والتوزيع ، عتاب ، الجزائر ، 2008.
 - 6- معجم الكنز ، "عربي عربي" ، منشورات عشاش ، الجزائر ، بدون تاريخ نشر.
 - 7- معن خليل العمر ، "معجم علم الاجتماع المعاصر" ، دار الشروق ، عمان ، 2006.
- 2- الكتب:
- 1- ابراهيم بيومي مرعي وملاك الرشيدى ، "مجالات الخدمة الاجتماعية في مجالات الصناعية" ، مكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1984.
 - 2- أحمد زكي بدوي ، "علاقات العمل في الدول العربية" ، دار النهضة ، بيروت ، 1985.
 - 3- أحمد زكي بدوي ، "علاقات العمل والخدمة الاجتماعية العمالية" ، دار الجامعات المصرية ، الإسكندرية ، 1968.
 - 4- احمد سيد مصطفى ، إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة ، حقوق الطبع والنشر للمؤلف ، 2000.
 - 5- احمد كمال احمد ، منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد ، مكتبة الخناجي ، القاهرة ، 1979.
 - 6- السيد خيرى وآخرون ، "قياس وتشخيص الروح المعنوية لدى العمال الصناعيين" ، دار الكتاب ، القاهرة ، 1972.
 - 7- المختار محمد ابراهيم ، "مراحل البحث الاجتماعي وخطواته الإجرائية" ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2005.
 - 8- احمد ماهر ، "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات" ، الدار الجامعية ، الطبعة 8 ، الإسكندرية ، مصر ، دون تاريخ نشر.
 - 9- احمد مصطفى خاطر ، "الخدمة الاجتماعية" ، المكتب الجامعي الحديث ، الطبعة 2 ، الإسكندرية ، مصر ، 1955.
 - 10- اشرف محمد عبد الغنى ، "علم النفس الصناعي - أسس وتطبيقاته" ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 2001 .
 - 11- إيهاب الدسوقي: "التخصصية والإصلاح الاقتصادي في الدولة النامية" النهضة العربية ، مصر ، 1995.
 - 12- اندرو شوتر ، "علم اقتصاد السوق الحرة" ، المراجعة نادر اندريس النا والتوزيع ، عمان ، 2009.
 - 13- أنطوان الناشف ، "الخصوصية مفهوم جديد لفكرة الدولة ودورها في ترجمة نوان تلج سعود ، منشورات الحلبي ، بيروت ، لبنان ، 2000.
 - 14- جودت عزة المطوي ، "أساليب البحث العلمي ، (مفاهيمه ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007 .

- 15- جمال الدين بوقلي حسن ، "قضايا فلسفية" ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الطبعة 04، الجزائر 1986.
- 16- جوزيف ستانليز ، "النظم الاقتصادية العالمية الجديدة" ، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008.
- 17- جيرالد جرينبرج، وروبرت بارون ، "إدارة السلوك في المنظمات" ، ترجمة، رفاعي محمد رفاعي ، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر ، الطبعة 7، المملكة العربية السعودية ، 2004.
- 18- حسن الساعاتي ، "علم اجتماع الصناعي" ، دار النهضة العربية ، الطبعة 3، بيروت 1980.
- 19- حسين عبد الحميد أحمد رشوان ، "تطور النظم الاجتماعية وأثرها في الفرد والمجتمع" ، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة 4، الإسكندرية، 2003.
- 20- حسين عبد الصمد أحمد رشوان ، "مجتمع والتصنيع (دراسة في علم اجتماع الصناعي)" ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1995.
- 21- حمدي فؤاد علي ، "التنظيم والإدارة الحديثة" ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت 1981،
- 22- راشد عادل ، "مفكرات في إدارة الأفراد" ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1981.
- 23- رواية محمد حسن ، "إدارة الموارد البشرية" ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1999.
- 24- رشيد زرواتي ، "مدخل إلى الخدمة الاجتماعية" ، مطبعة هومة ، الجزائر ، 2000.
- 25- رشيد واضح ، المؤسسة في التشريع الجزائري بين النظرية والتطبيق ، دار هومة للطباعة والنشر ، بوزريعة، الجزائر، 2003.
- 26- ذوقان عبيدات ، "البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه ، دار الفكر ، طبعة 8، عمان، 2004.
- 27- سعيد عبد السلام حبيب ، "الخدمة المسالمة" ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، بدون تاريخ.
- 28- شفيق رضوان ، "السلوكية والإدارة" ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان، 1994.
- 29- صالح بن احمد المساف ، "المدخل الرابع للبحث في العلوم السلوكية" ، مكتبة العبيكان ، السعودية ، 1995،
- 30- صلاح الدين شروخ ، "منهجية البحث العلمي للجامعيين" ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2003.
- 31- صلاح الدين عبد الباقي حقي ، "إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية" ، المكتب العربي الحديث ، القاهرة ، 1988.
- 32- صلاح بيومي ، "حوافز الإنتاج في الصناعة" ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1982.
- 33- صلاح محمد الفوال ، "مناهج البحث في العلوم الاجتماعية" ، دار غريب للطباعة ، القاهرة : 1982.
- 34- صموئيل عيود ، "اقتصاد المؤسسة" ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982.
- 35- طه ، "الإدارة ، ومنشأة" ، المعارف للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2002.
- 36- عبد الحميد حسين أحمد رشوان ، "مبادئ علم الاجتماع مناهج البحث العلمي" ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 1993 .
- 37- عبد الرزاق بن حبيب ، "اقتصاد وتسيير المؤسسة" ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2000،
- 38- عبد العزيز فتح الباب ومحمد جمال شديد، "الخدمة الاجتماعية في الدول النامية" ، مكتبة الانجلو المصرية ، مصر ، دون تاريخ نشر .
- 39- عبد الله عبد الرحمان ، "علم اجتماع التنظيم" ، دار المعرفة الجامعة ، الإسكندرية ، مصر ، 1994،

- 40- عبد المحي محمود حسن صالح ، "الخدمة الاجتماعية العمالية ومجالات الممارسة المهنية "، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2002.
- 41- عبد المحي محمود حسن صالح ، " الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية " ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1998.
- 42- عز الدين أمين ، "اجتماعات العمل " ، مكتبة القاهرة ، مصر ، 1971.
- 43- علي عباس الدندراي ، "مدخل الخدمة الاجتماعية " ، المكتب العلمي للكمبيوتر ، الإسكندرية ، مصر ، بدون تاريخ.
- 44- علي عبد الرزاق جلبي ، "علم اجتماع الصناعي " ، دار المعرفة الجامعية ، الطبعة 4 ، الإسكندرية ، 2003.
- 45- علي عبد الزاق جلبي ، "علم اجتماع تنظيم " ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1999.
- 46- علي غربي وآخرون ، "تنمية الموارد البشرية " ، دار الهدى للطباعة والنشر ، الجزائر ، 2002.
- 47- علي محمد منصور ، "مبادئ الإدارة - أسس ومفاهيم " ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، مصر ، 1999.
- 48- علي زغود ، المؤسسات الاشتراكية ذات الطابع الاقتصادي في الجزائر ، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 1981.
- 49- عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات ، "مناهج البحث وطرق اعداد البحوث " ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1995.
- 50- عمر صخري ، اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1993.
- 51- فريد يربك معتوق ، "منهجية العلوم الاجتماعية عند العرب والغرب " ، المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع ، بيروت ، 1985.
- 52- فؤاد العسكري ، "الأنظمة السياسية وأثرها على النقابة العمالية " ، المعهد العربي للثقافة العمالية ، الجزائر ، 1977.
- 53- فوزي عبد الخالق وعلي احسان شوكت ، "طرق البحث العلمي (المفاهيم والمنهجيات)" ، مؤسسة الثقافة الجامعية ، بدون مكان نشر ، 2007.
- 54- كارل ماركس ، "رأس المال نقد الاقتصاد السياسي" ، ترجمة محمد العيناتي ، مكتبة المعارف بيروت ، 1984.
- 55- لأكسندر كينج وبرتراند شيندر ، "الثورة العالمية الأولى" ، ترجمة وفاء عبد الإله ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، 1992.
- 56- ماجد كامل والسد عطية ، "الرعايا الاجتماعية " ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1985.
- 57- محفوظ شعب ، "سلسلة القانون الاقتصادي" ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون ، الجزائر ، بدون تاريخ نشر.
- 58- معن خليفة عمر ، "علم المشكلات الاجتماعية" ، دار النشر ، فلسطين ، بدون تاريخ نشر.
- 59- محمد الغريب عبد الكريم ، "البحث العلمي (التصميم والمنهج والإجراءات)" ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، بدون تاريخ نشر.
- 60- محمد الصغير بعلي ، تشريع العمل في الجزائر (قانون اجتماعي) ، مطبعة ولاية قالمة ، الجزائر ، 1995.
- 61- محمد بلقاسم حسن بهلول ، "سياسة تخطيط التنمية و إعادة تنظيم مسارها في الجزائر " ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1999.
- 62- محمد بهجت جاد الله كشك ، " المنظمات وأسس إدارتها " ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1999.

63- محمد شفيق، "التشريعات الاجتماعية والأسرية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1997.

64- محمد صبح، "الخصخصة ماذا ومتى لماذا كيف"، عين شمس، طبعة الثانية، القاهرة، 1999.

65- محمد صبحي، "الخصخصة لمواجهة متطلبات البقاء وتحديات النمو"، دار النهضة، لبنان، 1959.

66- محمد طلعت عيسى وعلي سليمان، "الخدمة الاجتماعية العمالية"، دار النشر الحديثة، القاهرة، 1963.

67- محمد فائق عبد المجيد، "الرعاية العمالية في المجتمع الاشتراكي"، المكتبة الانجلو مصرية، 1971.

68- محمد محمود المهدي، "مدخل في تشريعات الرعاية الاجتماعية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1997.

69- موريس أنجرس، "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية"، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر والتوزيع الطبعة الثانية، الجزائر، 2006.

70- ناسر دادي عنون، اقتصاد المؤسسة، الطبعة الأثارة، دار المؤسسة الجامعية، الجزائر، 1998.

71- يوسف سعدون، علم اجتماع ودراسة التغيير التنظيمي في المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون تاريخ نشر.

3- مراسيم ووثائق وملتقيات:

1 - الاتحاد العام للعمال الجزائريين، "القانون الأساسي العام"، المادة 10، 07.

2- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 12، مطبعة الأمانة العامة للحكومة، الجزائر، فيفري، 1977.

3- القانون العام للعمال، "الوثائق التي صادر عليها المؤتمر الوطني للاتحاد العام للعمال الجزائريين"، الجزائر، سنة 1972.

4- المواد، 2، 3، 4، 5، على التوالي من المرسوم الوطني رقم 74/71 المؤرخ في 16 نوفمبر 1971 المتعلق بالتسيير الاشتراكي للمؤسسات.

4- الرسائل ومذكرات التخرج:

1- أسمان بلوم، "المستويات التنظيمية وأداء العامل"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، قسم علم الاجتماع، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، 2003/2002.

2- بن خالد جمال، "الخدمات الاجتماعية العمالية بالمؤسسة الصناعية الخاصة"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم اجتماع تخصص خدمة اجتماعية، جامعة محمد باوضياف، المسيلة، سنة 2007، 2006.

3- زرمان عبد الغاني، "الرعاية الصحية في المؤسسة الصناعية بالجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه من الدرجة الثانية، في علم الاجتماع الصناعي، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 1995.

4- شرفاوي عائشة، تطور التجارة الخارجية في ظل التحولات الاقتصادية الحالية، رسالة ماجستير × كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001.

- 5- عبد النور ارزقي، "محددات الرضا المهني ومعني العمل عند العمال الجزائريين"، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر، 1997.
- 6- وعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، شهادة لنيل شهادة الماجستير، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس والعلوم التربوية و الارطفونيا، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009/2008.
- 7- علي صحراوي، "مظاهر الجباية في الدول النامية وآثارها على الاستثمار الخاص من خلال إجراءات التحريض الجبائي"، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة قسنطينة، 1992.
- 8- غريب منية، "علاقات العمل والتعليم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية"، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، في علم اجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2006.
- 9- معمر داود، "خوافز العمل في الصناعة"، رسالة لنيل شهادة الماجستير، معهد علم اجتماع، جامعة الجزائر، 1986،
- 10- مقراني أنور، موقف العامل من العلاقات العمل في المؤسسة الصناعية الخاصة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم الاجتماع تنظيم وعمل كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2002.

5- المجالات والجرائد:

- 1- احمد فاروق محمد صالح، الخدمة الاجتماعية الصناعية وحق صال الصناعة في الرعاية في إطار سياسات الإصلاح الاجتماعي، "مجلة الخدمة الاجتماعية"، جامعة حلون، العدد 19، أكتوبر 2005.
- 2- الطيب داودي، تقييم إعادة هيكلة المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مجلة المفكر، العدد 3، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 3- بن عنتر عبد الرحمان، مراحل التطور المؤسسة الاقتصادية الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2002.
- 4- لوكيا الهاشمي وبفول زهير، القيادة الإدارية للمؤسسة الجزائرية، "مجلة العلوم الإنسانية"، العدد 07، 1996.
- 5- معمر داوود، وضعية مراحل تسيير المؤسسة العمومية الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد 13، طبع المؤسسة العمومية الاقتصادية لأشغال الطباعة، باتنة، 2005.
- ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية.

1-le petit la rousse.illustre . paris .2002.

2- charler henr d arcimoces . **diagnostic financier et gestion des ressources humaines** .éd económico.1995.

3-Granit z (M).**Méthodes des sciences sociales** .Ed Dalez 5émé éditions .1981.

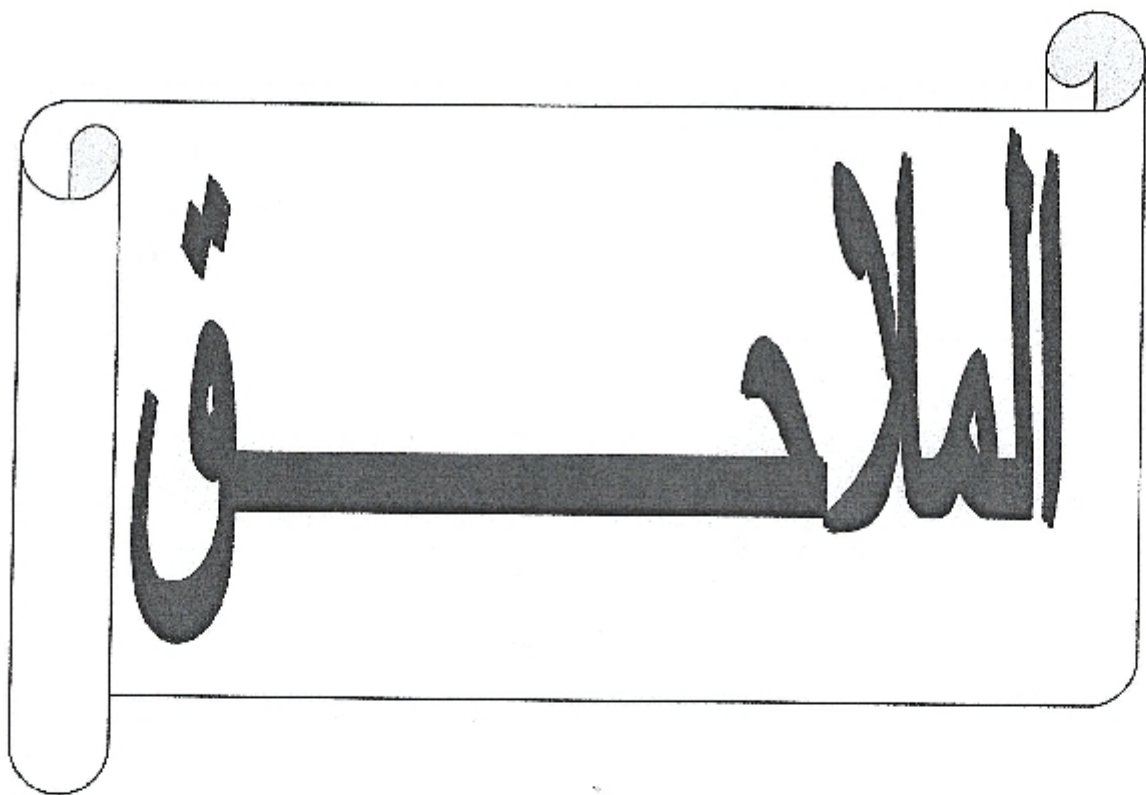
4- patrick dubéchet."**la sociologie au service du travail social**" .editions ladécouverte. Paris(farance). 2005.

5 - hadj seyd (M) quelques aspects, de l'évolution du scteur privé industries la revue du ceneap, l'industrie privée en algérie, N°2 juin 1985.

ثالثا:المصادر الالكترونية .

1- // [http www.al-jazirah.com.sa](http://www.al-jazirah.com.sa)2011/04/25: يوم

2-[http//elmouchahid.net/module](http://elmouchahid.net/module).2010/11/12 :يوم



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

السنة الثانية ماستر *

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة

الخدمات الاجتماعية للمعلمة داخل المؤسسة الاجتماعية

دراسة ميدانية ب: بمؤسسة - سونلغاز - سكاه.

تحت إشراف الأستاذ

أ/ بلعادي ابراهيم

من اعدد الطالبة:

قواسمية نورة

ملاحظة :

إن المعلومات الواردة في هذه الاستمارة تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية : 2012/2013

أولا/ البيانات الأولية :

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن: اقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة أكثر من 45 سنة
- 3-الحالة المدنية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4-المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا
- 5-محلطة السكن: ريفية شبه حضرية حضرية
- 6-عدد سنوات الخبرة: اقل من 05 سنوات من 05 سنوات إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

ثانيا/بيانات خاصة بالعمل:

- 8- كيف تم إحفاك بالمؤسسة ؟ عن طريق مسابقة عن طريق النقل من المنظمة أخرى
- عن طريق عقود تشغيل توظيف مباشر عن طريق الشهادة
- 9- ما الوظيفة التي تشغلها بالمؤسسة ؟

10- الأجر الذي تتقاضاه : اقل من 15000 دج من 15000 دج إلى 20000 دج أكثر من 20000 دج

11- هل الأجر الذي تتقاضاه كافي؟ نعم لا

12- هل أنت مرتاح في عملك ؟ نعم لا

13- هل تقوم المؤسسة بوضع برامج تدريبية وتكوينية لتحسين مهارات عمالها؟ نعم لا

14- إذا كانت الإجابة بـ نعم هل استفدت من ذلك : نعم لا

15- في حالة الإجابة بـ نعم هل تحسین أداك؟ نعم لا

16- هل تم ترفيتك في عملك؟ نعم لا

17- في حالة الإجابة بـ نعم ما هي هذه الترقية:

18- في حالة الإجابة بـ لا، لماذا؟

19- هل ترغب في الاستمرار بالعمل في وظيفتك ؟ نعم لا

ثالثا: بيانات خاصة بالخدمة المقدمة داخل المؤسسة .

1-المجال الاجتماعي:

~ 2 ~

20- هل تقدم المؤسسة خدمات في مجال السكن ؟ نعم لا

21- في حالة الإجابة بنعم ما هي هذه الخدمات:

22- هل استفدت من هذه الخدمات ؟ نعم لا

23- كيف تقيم هذه الخدمات ؟

24- وفي حالة الإجابة بـ: لا هل سبق أن طلبتم بمثل هذه الخدمات ؟ نعم لا

25- في حالة الإجابة بـ: نعم كيف كان رد المؤسسة ؟

26- في حالة الإجابة بـ: لا لماذا؟

27- هل تقدم المؤسسة خدمات في مجال النقل ؟ نعم لا

28- في حالة الإجابة بـ: نعم ماهي هذه الخدمات؟

29- هل استفدت من هذه الخدمات ؟ نعم لا

30- كيف تقيم هذه الخدمات ؟

31- في حالة الإجابة بـ: لا هل سبق أن طلبتم بتوفير خدمات النقل ؟ نعم لا

32- في حالة الإجابة بـ: نعم كيف كان رد المؤسسة ؟

33- هل تقدم المؤسسة خدمات في مجال الإطعام ؟ نعم لا

34- هل استفدت من هذه الخدمات ؟ نعم لا

35- إذا كانت الإجابة بـ: نعم في ما تتمثل هذه الخدمة ؟

36- و إذا كانت الإجابة بـ: لا هل سبق أن طلبتم بهذه الخدمة ؟ نعم لا

37- في حالة الإجابة بـ: نعم كيف كان رد فعل المؤسسة ؟

38- هل تقدم المؤسسة قروض ؟ نعم لا

39- إذا كانت الإجابة بـ: نعم هل استفدت من ذلك ؟ نعم لا

40- في المناسبات هل تقدم المؤسسة مكافآت ؟ نعم لا

41- إذا كانت الإجابة ب: نعم ما نوع هذه المكافآت؟ مكافآت مادية مكافآت معنوية

2- المجال الصحي و النفسي :

42- هل هناك خدمات في المجال الرعاية الصحية ؟ نعم لا

43- هل استفدت من هذه الخدمة ؟ نعم لا

44- إذا كانت الإجابة ب: نعم ما هي هذه الخدمات ؟

45- هل تتكفل المؤسسة بالخدمات ذات الصلة بالضمان الاجتماعي؟ نعم لا

46- في حالة الإجابة ب: نعم كيف ذلك؟

47- إذا كانت الإجابة ب: لا هل سبق أن طالبتم بهذه الخدمة؟ نعم لا

48- إذا كانت الإجابة ب: نعم كيف كانت رد فعل المؤسسة؟

49- هل تعرضت لحادث عمل ؟ نعم لا

50- إذا كانت الإجابة ب: نعم هل تكلفت المؤسسة بضروريات التمريض؟ نعم لا

3- المجال الترفيهي و الثقافي :

51- هل تقدم المؤسسة بعض الخدمات الترفيهية و التثقيفية ؟ نعم لا

52- في حالة الإجابة ب: نعم ما نوع هذه النشاطات ؟

رياضية ثقافية تعليمية ترفيهية

أخرى اذكرها.....

53- هل تتوفر المؤسسة على مرافق للتسلية ؟ نعم لا

54- في حالة الإجابة ب: نعم ما هي؟

55- كيف تقيم أداء المؤسسة في الخدمات المقدمة للعمال؟

وزارة العمل

مرسوم رقم 82 - 179 مؤرخ في 21 رجب عام 1402 الموافق 13 مايو سنة 1982 يحدد محتوى الخدمات الاجتماعية وكيفية تمويلها.

إن رئيس الجمهورية ،

بناءً على الدستور، لا سيما المادتان

10 و 159 منه ،

وبمقتضى القانون رقم 78 - 12 المؤرخ في

أول رمضان عام 1398 الموافق 5 غشت سنة 1978

والمضمن القانون الأساسى العام للناسل، لا سيما

المواد 80 إلى 186 منه ،

يرسم ما يلى :

المادة الأولى : تطبيقاً لأحكام المادتين 16 و 180

من القانون رقم 78 - 12 المؤرخ في 5 غشت سنة

1978 المذكور أعلاه، يحدد هذا المرسوم محتوى تمويل

الخدمات الاجتماعية للبنى الهيئات المستخدمة،

وكيفية تمويلها، كيفما كان قطاع النشاط الذى

ينتمى إليه .

المادة 2 : تعتبر خدمات اجتماعية فى مفهوم

هذا المرسوم، جميع الاعمال أو الانجازات التى

ترمى إلى المساهمة فى تحسين معيشة العمال مادياً

ومعنوياً عن طريق تكملة لاجر العمل فى شكل

خدمات، فى مجال (السكن والثقافة والتسلي

ة) ويصنف عامة جميع التدابير ذات الطابع الاجتماعى

الذى تستهدف تسهيل الحياة اليومية للعاملين

وأسرته .

المادة 3 : تعد الخدمات الاجتماعية التابعة

للهيئة المستخدمة مكملة لاجمال الدولة والجماعات

المحلية والهيئات المتخصصة، ويتم التكفل بها تطبيقاً

للتشريع والتنظيم المعمول بهما .

ويمكن القيام بها فى المجالات الآتية :

- المساعدة الاجتماعية ،

- الخدمات الصحية ،

- دور الابوية ورياضة الاطفال ،

- الرياضة الجماهيرية ،

- أنشطة الثقافة والتسلي

- الأنشطة الرامية إلى تنمية السياحة الشعبية،

هذه الجولات، إلا استحمام، ومس إلى

الاستحمام، ومس إلى الاستحمام، ومس إلى

- تمارين الاستهلاك ،

- الأنشطة ذات الطابع الإدارى الرامية إلى

تسهيل انشاء التمارين العقارية على الطيران

التشريع والتنظيم المعمول بهما .

المادة 4 : يتمتع بالخدمات الاجتماعية التي

توفرها الهيئة المستخدمة، العمال والتقاعديون،

والاسر التي يتكفلون بها .

تستمر أسس العمال المتوفين فى الانتفاع

بالامتيازات نفسها .

ويحدد قرار وزارى مشترك بين الوزير المكلف

بالعمل وكاتبه الدولة للشؤون الاجتماعية نفسه

الاقتضاء، كيفية تطبيق هذه المادة .

المادة 5 : تمسول الخدمات الاجتماعية التي

توفرها الهيئة المستخدمة حسب الشروط التي

حددها المواد من 6 إلى 12 أدناه .

المادة 6 : تتكفل الهيئة المستخدمة بالأسس

الأساسية اللازمة لانشاء الخدمات الاجتماعية

وتطويرها، وتجوز ذلك وتجديده .

تخضع مشاريع برامج الجماعات والهيئات

المعمومية والمؤسسات الاشتراكية لأجرام

الاستثمارات المخططة .

المادة 7 : يمول صندوق الخدمات الاجتماعية

تكاليف ادارة الاعمال التي تتم فى الميادين الواردة

فى المادة 3 أعلاه، ماعدا نفقات العمال التي

تحملها الهيئة المستخدمة . تسوية السياحة البيئية،

المادة 8 : تمول الهيئة المستخدمة صندوق

الخدمات الاجتماعية التابع لها بمساهمة سنوية

تحتسب على أساس نسبة 3 ٪ من كتلة الاجور الخاضعة

الباب الاول

احكام مشتركة تتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية
المادة (2): تطبيقا لأحكام المادة 182 من القانون رقم 78 - 12 المؤرخ في 5 غشت سنة 1978 المشار اليه أعلاه، يقوم بتسيير الخدمات الاجتماعية العمال النابغون للهيئة المستندة بواسطة ممثلهم وفي إطار الهيئات والهياكل المنشأة لهذا الغرض.

الفصل الاول

لجنة الخدمات الاجتماعية

القسم الاول

الانشاء

المادة 3: ينشأ داخل كل هيئة مستندة جهاز واحد، أو صفه الاقتضام عدة أجهزة تتولى الخدمات الاجتماعية، تسمى ولجنة الخدمات الاجتماعية وذلك ضمن الشروط الواردة في الباب الثاني من هذا المرسوم.

المادة 4: يعين أعضاء لجنة الخدمات الاجتماعية مدة ثلاث سنوات ضمن الشروط الواردة في الباب الثاني من هذا المرسوم.

المادة 5: يمكن لجنة الخدمات الاجتماعية أن تستمع بصفة استشارية إلى كل شخص له علاقة بكفاءة في ميدان الخدمات الاجتماعية.

المادة 6: يتمتع أعضاء لجنة الخدمات الاجتماعية بالحماية القانونية الواردة في التشريع المعمول به لصالح ممثلي العمال.

القسم الثاني

الاختصاصات

المادة 7: تتولى لجنة الخدمات الاجتماعية ما يأتي:

- 1- تعد برامج العمل الخاصة بالخدمات الاجتماعية داخل الهيئة المستخدمة التي أنشئت فيها.

181
19
20
21
22
23
24

المادة 70: يتولى هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حوز بالجزائر في 23 ذي القعدة عام 1402 الموافق 11 سبتمبر سنة 1982.

الشاذلي بن جديد



مرسوم رقم 42 - 303 مؤرخ في 23 ذي القعدة عام 1402 الموافق 11 سبتمبر سنة 1982 يتعلق بتسيير الخدمات الاجتماعية.

ان رئيس الجمهورية

بناء على الدستور، لا سيما المادتان III - 10 و 15 منه،

وبمقتضى القانون رقم 76 - 12 المؤرخ في أول رمضان عام 1978 الموافق 5 غشت سنة 1978 والمتعلق بالقانون الاساسي العام للعامل، لا سيما المادة 182 منه،

وبمقتضى المرسوم رقم 74 - 252 المؤرخ في 14 ذي الحجة عام 1978 الموافق 28 ديسمبر سنة 1974 والمتضمن تحديد كينيات تاسيس لجنة الشؤون الاجتماعية والثقافية واختصاصاتها وميزانها في المؤسسات والوحدات بالنسبة للمؤسسات الاشتراكية،

وبمقتضى المرسوم رقم 82 - 179 المؤرخ في 22 رجب عام 1402 الموافق 15 مايو سنة 1982 والمحدد لمحتوى الخدمات الاجتماعية وكيفية تمويلها،

يرسم ما يلي:

فنادة الاولى: يهدف هذا المرسوم الى تحديد كينيات تسيير الخدمات الاجتماعية داخل الهيئات المستخدمة.